

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Dalam penelitian yang merupakan kajian komunikasi, peneliti berusaha memamparkan mengenai pola komunikasi pemangkas rambut Barber Shop Sawargi dengan pelanggan. Berdasarkan penelitian ini, didapat kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian sesuai dengan yang dipaparkan di awal penelitian.

5.1.1. Pengaplikasian Jenis Komunikasi Verbal Pemangkas Rambut Barber Shop Sawargi

Semua pemangkas rambut Barber Shop Sawargi memiliki kemampuan untuk berbahasa Indonesia dan bahasa Sunda, namun tidak semua pelanggan mahir menggunakan bahasa Sunda. Hal ini dikarenakan pelanggan Barber Shop Sawargi memiliki suku bangsa yang beragam. Oleh karena itu pemangkas rambut Barber Shop Sawargi akan menggunakan bahasa Indonesia kepada pelanggan yang tidak bisa sama sekali menggunakan bahasa Sunda. Menggunakan bahasa Sunda kepada pelanggan yang memang asli masyarakat Sunda yang kebanyakan adalah pelanggan lanjut usia. Pemangkas rambut Barber Shop Sawargi juga akan mencampurkan bahasa Indonesia dan bahasa Sunda pada komunikasi yang dijalankan kepada pelanggan yang memiliki kebiasaan tersebut. Untuk pelanggan asing pemangkas rambut Barber Shop Sawargi akan menggunakan bahasa Indonesia yang ditambah dengan komunikasi nonverbal.

Untuk memberi kesan sopan kepada pelanggan, maka semua pemangkas rambut Barber Shop Sawargi menggunakan kata-kata formal. Penggunaan kata ini juga berlaku kepada pelanggan yang sudah kenal lama dan dekat. Hal ini dikarenakan pemangkas rambut Barber Shop Sawargi sudah terbiasa dan nyaman menggunakan kata tersebut. Walaupun ada juga pamanagkas rambut Barber Shop Sawargi yang terkadang menggunakan kata-kata yang bersifat nonformal kepada pelanggannya yang sudah dekat.

5.1.2. Pengaplikasian Fungsi Komunikasi Verbal Pemangkas Rambut Barber Shop Sawargi

Setiap perjumpaan dengan pelanggan baru, pemangkas rambut Barber Shop Sawargi akan berusaha untuk berhubungan secara baik dengan pelanggan agar pelanggan merasa dekat dengannya. Setiap perjumpaan berikutnya semua pemangkas rambut Barber Shop Sawargi akan terus meningkatkan hubungan tersebut sehingga keakraban antara mereka semakin dekat.

Semua pemangkas rambut Barber Shop Sawargi sangat berhati-hati dalam melaksanakan komunikasi dengan pelanggan. Oleh karena itu minim terjadi kesalahan komunikasi yang dilakukan. Pengalaman bertahun-tahun bertemu dengan beragam pelanggan menjadikan semua pemangkas rambut Barber Shop Sawargi memiliki keterampilan yang baik dalam berkomunikasi.

Pemangkas rambut Barber Shop Sawargi memiliki cara yang beragam jika pelanggan membahas suatu topik yang tidak diketahuinya. Mulai dari diam, melakukan tindakan suportif seperti mengucapkan “iya” atau “oh”, mencoba untuk mengalihkan pembicaraan, hingga langsung berkata kepada pelanggan bahwa ia tidak mengerti topik yang dibahas oleh pelanggan tersebut.

Pemangkas rambut Barber Shop Sawargi tidak terlalu sering berbagi pengalamannya kepada pelanggan, baik mengenai kehidupan pribadinya atau pun keluarganya. Hal tersebut karena pelanggan merasa topik tersebut kurang menarik untuk dibahas dan sensitif. Pemangkas rambut Barber Shop Sawargi akan menceritakan pengalamannya jika pelanggannya meminta hal tersebut. Topik ini juga tidak dibahas secara dalam karena pemangkas rambut Barber Shop Sawargi takut memberikan kesan iba oleh pelanggan.

5.1.3. Pengaplikasian Jenis Komunikasi Nonverbal Pemangkas Rambut Barber Shop Sawargi

Penggunaan pesan ini jarang digunakan dalam keseluruhan kualitas komunikasi yang dibangun antara pemangkas rambut dengan pelanggan karena komunikasi verbal yang menjadi senjata utama pemangkas rambut Barber Shop Sawargi untuk berkomunikasi dengan pelanggannya. Komunikasi nonverbal hanya sering dilakukan jika pemangkas rambut Barber Shop Sawargi berhadapan

dengan pelanggan yang bukan warga negara Indonesia. Di samping itu sering menggunakan komunikasi nonverbal akan mengganggu konsentrasi pemangkas rambut Barber Shop Sawargi saat bekerja.

Semua pemangkas rambut Barber Shop Sawargi menggunakan intonasi dan nada suara yang rendah. Selain karena terkesan sopan, pemangkas rambut Barber Shop Sawargi yang sudah terbiasa menggunakan intonasi dan nada suara rendah merasa nyaman menggunakannya. Oleh karena itu walaupun pelanggannya menggunakan pesan paralinguistik yang tinggi, pemangkas rambut Barber Shop Sawargi akan meresponnya dengan pesan paralinguistik yang rendah.

Hampir semua pemangkas rambut Barber Shop Sawargi menggunakan jarak yang dekat saat berkomunikasi dengan pelanggan. Penentuan jarak dekat atau renggang ditentukan oleh peneliti, yaitu dengan jarak kurang dari satu lengan serta lebih dari satu lengan.

Untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan, pemangkas rambut Barber Shop Sawargi menggunakan wewangian agar tidak bau badan. Wewangian yang dipakai beragam, mulai dari deodorant, minyak wangi, hingga minyak rambut dengan ramuan turun-temurun yang hanya dimiliki Barber Shop Sawargi.

Dalam komunikasi yang dijalankan, sentuhan yang mengandung makna komunikasi dilakukan hanya saat bersalaman dengan pelanggan. Tindakan ini dimaksudkan supaya kesan akrab yang diberikan pemangkas rambut Barber Shop Sawargi sampai kepada pelanggan.

Semua pemangkas rambut Barber Shop Sawargi kompak menggunakan pakaian rapi saat bekerja. Selain karena hal tersebut merupakan kewajiban manajemen, pakaian rapi juga memberikan kenyamanan kepada pemangkas rambut Barber Shop Sawargi. Pakaian yang sering digunakan adalah kemeja, sepatu pantofel, serta celana panjang baik celana bahan ataupun celana jeans.

5.1.4. Pengaplikasian Fungsi Komunikasi Nonverbal Pemangkas Rambut Barber Shop Sawargi

Fungsi menekankan dilakukan hampir semua pemangkas rambut Barber Shop Sawargi saat berkomunikasi dengan pelanggan. Tersenyum serta tertawa adalah bentuk penekanan bahwa mereka senang berkomunikasi dengan pelanggan.

Fungsi melengkapi tidak menjadi prioritas semua pemangkas rambut Barber Shop Sawargi. Hal ini dikarenakan pemangkas rambut Barber Shop Sawargi takut bila fungsi ini dilakukan pelanggan akan berfikir yang tidak baik terhadap dirinya, seperti kesan ada maunya, memelas, dan sebagainya.

Fungsi menunjukkan kontradiksi juga tidak digunakan oleh pemangkas rambut Barber Shop Sawargi. Semua pemangkas rambut Barber Shop Sawargi mengucapkan pesan verbal daripada menggunakan pesan nonverbal untuk menunjukkan kontradiksi.

Fungsi mengatur digunakan pemangkas rambut Barber Shop Sawargi hanya saat mempersilahkan pelanggan duduk di kursi pangkas rambut. Selain itu pemangkas rambut Barber Shop Sawargi juga membersihkan kursi pangkas rambut di depan pelanggan. Tindakan tersebut dilakukan untuk memberikan kesan bahwa peralatan pangkas yang ia gunakan bersih serta memberikan kesan menghargai kepada pelanggan.

Fungsi mengulangi digunakan untuk memberikan kesan suportif kepada pelanggan. Fungsi ini juga tidak menjadi prioritas pemangkas rambut Barber Shop Sawargi untuk dimanfaatkan. Pemangkas rambut Barber Shop Sawargi hanya akan mengganggu kepada pelanggan jika pelanggan membahas hal yang tidak dimengerti oleh subjek untuk memberi kesan dukungan.

Pemangkas rambut Barber Shop juga tidak menggunakan fungsi menggantikan. Pemangkas rambut Barber Shop Sawargi lebih nyaman untuk berkomunikasi secara verbal. Kalau pun dilakukan, tindakan tersebut merupakan reflek yang dilakukan secara tidak sadar.

5.2. Implikasi

5.2.1. Implikasi Akademis

Penelitian ini merupakan sebuah kajian mengenai pola komunikasi yang dilaksanakan oleh penyedia jasa yakni pemangkas rambut Barber Shop Sawargi kepada pelanggannya. Penelitian ini diharapkan menyumbang kajian lebih lanjut mengenai pola komunikasi profesi penyedia jasa lain atau pemangkas rambut lain kepada pelanggannya.

5.2.2. Implikasi Praktis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi semua profesi penyedia jasa khususnya pemangkas rambut dalam membangun komunikasi yang baik dengan pelanggannya.

5.2.2.1. Implikasi Pengaplikasian Jenis Komunikasi Verbal Pemangkas Rambut Barber Shop Sawargi terhadap Pelanggan

Kemampuan menggunakan bahasa Indonesia maupun bahasa Sunda yang dimiliki pemangkas rambut Barber Shop Sawargi dapat dimengerti oleh pelanggan, dampaknya komunikasi yang dijalankan menjadi lancar. Penggunaan kata-kata formal oleh pemangkas rambut Barber Shop Sawargi membuat pelanggan nyaman untuk berkomunikasi.

5.2.2.2. Implikasi Pengaplikasian Fungsi Komunikasi Verbal Pemangkas Rambut Barber Shop Sawargi terhadap Pelanggan

Pemangkas rambut Barber Shop Sawargi memanfaatkan tiap perjumpaan dengan pelanggan secara baik sehingga pelanggan tidak bosan untuk bertemu dengannya. Berkomunikasi secara hati-hati dengan pelanggan meminimalisir kesalahan pemangkas rambut Barber Shop Sawargi dalam berkomunikasi, dengan demikian pelanggan pun menikmati setiap proses komunikasi yang dijalankan. Pemangkas rambut Barber Shop Sawargi memiliki cara yang beragam agar terhindar dari pembahasan yang tidak dimengerti namun tetap memberikan penghargaan kepada pelanggan yang membuat pelanggan tidak kecewa. Pemangkas rambut Barber Shop Sawargi jarang untuk berbagi pengalaman pribadi kepada pelanggan karena topik tersebut bukan keinginan utama pelanggan.

5.2.2.3. Implikasi Pengaplikasian Komunikasi Nonverbal Pemangkas Rambut Barber Shop terhadap Pelanggan

Intonasi dan nada suara rendah saat berkomunikasi membuat pelanggan tidak terganggu saat mendengarnya. Jarak komunikasi yang dekat membuat pelanggan juga merasa dekat dengan pemangkas rambut Barber Shop Sawargi. Wewangian yang digunakan pemangkas rambut Barber Shop Sawargi

memberikan kenyamanan tersendiri bagi pelanggan. Menggunakan pakaian yang rapi saat bekerja memberikan kesan sopan yang disukai oleh pelanggan.

5.2.2.4. Implikasi Pengaplikasian Fungsi Komunikasi Nonverbal Pemangkas Rambut Barber Shop Sawargi terhadap Pelanggan

Pemangkas rambut Barber Shop Sawargi yang selalu tersenyum di tiap pertemuan membuat pelanggan merasa dihargai. Sebaliknya fungsi komunikasi nonverbal tidak terlalu dilakukan oleh pemangkas rambut Barber Shop Sawargi, dengan demikian implikasinya terhadap pelanggan juga tidak terlihat.

5.3. Rekomendasi

5.3.1. Rekomendasi Akademis

Penelitian ini hanya memfokuskan pada pola komunikasi penyedia jasa dimana dalam penelitian ini adalah pemangkas rambut dengan pelanggannya. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian yang mengaitkan mengenai pola komunikasi yang berhasil dan gagal yang dilakukan oleh penyedia jasa kepada pelanggannya. Di samping itu perlu juga diadakan penelitian yang membandingkan antara pola komunikasi antara pemangkas rambut Barber Shop Sawargi dengan pemangkas rambut lain.

5.3.2. Rekomendasi Praktis

5.3.2.1. Rekomendasi Pengaplikasian Komunikasi Verbal Pemangkas Rambut Pemangkas Rambut Barber Shop Sawargi kepada Pelanggan

Pemangkas rambut Barber Shop Sawargi diharapkan untuk mempelajari bahasa Inggris untuk berkomunikasi dengan warga negara asing. Menguasai bahasa Inggris akan membantu pemangkas rambut Barber Shop Sawargi dan pelanggan asing untuk saling mengerti pesan yang diberikan, sehingga komunikasi yang dijalankan tidak sekedar mengandalkan komunikasi nonverbal.

5.3.2.2. Rekomendasi Pengaplikasian Fungsi Komunikasi Verbal Pemangkas Rambut Barber Shop Sawargi kepada Pelanggan

Pemangkas rambut Barber Shop Sawargi diharapkan untuk terus memanfaatkan setiap perjumpaan dengan pelanggan. Pemangkas rambut Barber Shop Sawargi juga diharapkan untuk tetap berhati-hati dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Di samping itu pemangkas rambut Barber Shop Sawargi juga perlu menambah pengetahuan khususnya berita-berita terkini agar topik yang dibicarakan dengan pelanggan menjadi variatif, selain itu juga meminimalisir ketidaktahuan pemangkas rambut Barber Shop Sawargi saat berkomunikasi dengan pelanggan. Pemangkas rambut Barber Shop Sawargi juga diharapkan untuk tidak sering berbagi pengalaman dengan pelanggan karena hal tersebut bersifat privasi.

5.3.2.3. Rekomendasi Pengaplikasian Komunikasi Nonverbal Pemangkas Rambut Barber Shop Sawargi kepada Pelanggan

Pemangkas rambut Barber Shop Sawargi diharapkan untuk mempertahankan intonasi dan nada suara rendah saat berkomunikasi dengan pelanggan, mempertahankan jarak yang dekat saat berkomunikasi dengan pelanggan, wewangian yang tidak menyengat dan tidak mengganggu kenyamanan pelanggan, serta tetap menjaga penampilan rapi di hadapan pelanggan.

5.3.2.4. Rekomendasi Pengaplikasian Fungsi Komunikasi Nonverbal Pemangkas Rambut Barber Shop Sawargi kepada Pelanggan

Pemangkas rambut Barber Shop Sawargi diharapkan untuk lebih aktif dalam berkomunikasi secara nonverbal. Walaupun berkomunikasi nonverbal dapat mengganggu pekerjaan, namun sesekali tidak apa-apa melakukan hal tersebut agar komunikasi yang dijalankan dengan pelanggan semakin variatif ditambah karena efeknya yang cukup besar.