

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan bab tinjauan teori dan tinjauan praktek dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Komunikasi internal yang terjadi pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang terdiri dari :

a. Komunikasi ke Bawah (*downward communication*)

Komunikasi dari atasan ke bawahan yaitu komunikasi dari pimpinan cabang dan internal control ke pimpinan seksi dan komunikasi dari pimpinan seksi ke bawahan pada bagian operasional, pemasaran dan pelayanan nasabah seperti surat perintah kerja, pengumuman, dan instruksi pekerjaan.

b. Komunikasi ke Atas (*upward communication*)

Komunikasi dari bawahan ke atasan yaitu komunikasi dari pimpinan seksi ke pimpinan cabang dan internal control dan komunikasi dari bawahan ke pimpinan seksi seperti sarn, ide-ide, kritikan dan laporan tentang pekerjaan.

c. Komunikasi Horizontal (*horizontal communication*)

Komunikasi horizontal pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang yaitu komunikasi yang terjadi antar sesama manajer dan komunikasi

antar sesama karyawan atau pekerja seperti diskusi masalah pekerjaan dan saling tukar pendapat.

## 2. Hambatan yang Terjadi dalam Komunikasi Internal pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang dan Cara Mengatasinya

Hambatan yang terjadi dalam komunikasi internal ini terjadi karena penyampaian instruksi kerja yang kurang jelas, pesan yang disampaikan kurang dipahami, adanya kesalahpahaman dari pesan yang disampaikan dan cara mengatasi hal ini pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang akan melakukan identifikasi ulang atas pesan-pesan yang telah disampaikan.

### 4.2 Saran

Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang pengendalian yang dilakukan dalam upaya membentuk komunikasi yang baik terhadap karyawan yang ada dalam organisasinya sudah melakuakn langkah awal yang baik tetapi pada kenyataannya masih terdapat masalah komunikasi yang terjadi. Untuk itu sebaiknya PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang melakukan hal-hal lebih mendasar lagi agar masalah ini tidak terulang lagi. Adapun hal-hal yang harus dilakukan PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang dalam upaya membentuk komunikasi yang baik terhadap karyawan yang ada dalam organisasinya, adalah :

1. Pengelolaan pesan-pesan rutin
2. Menetapkan Jalur komunikasi
3. Menentukan Jalur Komunikasi