

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukannya pengamatan, penelitian, proses wawancara hingga pengumpulan data-data hasil observasi di lapangan yang telah dilakukan oleh peneliti terkait Perilaku Komunikasi Driver Transportasi Online Pada Pengguna Aplikasi Grab ID di Kota Bandung yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, peneliti mengemukakan kesimpulan yaitu :

1. Tindakan Komunikasi Verbal

Tindakan komunikasi verbal yang terjadi antara driver dengan pengguna aplikasi Grab ID di kota Bandung meliputi beberapa aspek yaitu penggunaan Bahasa Indonesia sebagai media penyampaian pesan yang paling utama. Penggunaan Bahasa Indonesia ini dilakukan selama proses terjalinnya komunikasi antara mitra pengemudi Grab Car dengan penggunanya, tidak menggunakan Bahasa Indonesia yang terlalu baku namun tetap dapat dipahami oleh kedua belah pihak. Kemudian adanya penggunaan Bahasa Sunda sebagai pelengkap, namun pada kenyataannya Bahasa Sunda ini sangat jarang digunakan oleh driver untuk berkomunikasi karena banyak penumpang yang lebih nyaman berkomunikasi dengan Bahasa Indonesia, terlebih lagi apabila pengguna layanan jasa dari Grab ID ini bukan merupakan warga Bandung ataupun Jawa Barat.

Selain penggunaan Bahasa Indonesia dan Bahasa Sunda, tindakan komunikasi verbal yang terjadi inipun menunjukkan bahwa penggunaan nada bicara yang halus dan terkesan ramah dapat membuat penumpang merasa nyaman saat berkomunikasi dengan driver. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan mengambil informan kunci yang merupakan warga asli dari Jawa Barat ditemukannya kesimpulan bahwa ketika driver berbicara dengan penumpang dengan ramah serta nyaman atau dalam Bahasa Sunda disebut dengan *someah*, maka dapat terjadi suatu timbal balik yang memuaskan antara kedua belah pihak. Dalam sisi driver dia akan mendapatkan citra yang baik dan diberikan penilaian memuaskan oleh penumpang, dalam sisi pengguna layanan jasa dari Grab ID inipun mendapatkan kesan puas selama perjalanan berlangsung.

2. Tindakan Komunikasi Non Verbal

Setelah pembahasan lebih mendalam yang telah dijelaskan pada bab IV mengenai tindakan komunikasi verbal yang terjadi antara driver transportasi online Grab Car kepada pengguna aplikasi Grab ID, peneliti berhasil mendapatkan kesimpulan yaitu tindakan komunikasi non verbal yang terjadi adalah penggunaan gestur atau Bahasa tubuh yang diberikan driver kepada para penumpangnya dan juga penggunaan media lain sebagai perantara penyampaian pesannya.

Untuk penggunaan Bahasa tubuh, hasil dari observasi penelitian ini adalah ketika driver menerapkan SOP dari perusahaan untuk trus menerapkan tagline pelayanan dari Grab ID yaitu Senyum, Sapa, dan Salam. Dengan diterapkannya aturan tersebut maka driver sudah terbiasa untuk memberikan senyuman pada penumpang ketika perjalanan akan segera dimulai. Hal ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan driver kepada para penumpangnya.

Selain itu juga adanya inisiatif yang dilakukan oleh mitra pengemudi Grab Car yaitu membantu penumpang apabila penumpang nampak kesusahan, seperti membukakan pintu mobil dan membantu menaruh atau mengeluarkan barang dari bagasi mobilnya. Hal seperti itulah yang dapat membuat penumpang merasa lebih nyaman serta merasa puas karena tindakan komunikasi verbal yang dilakukan oleh driver tersebut. Selain itu juga driver harus membawa kendaraanya dalam batas kecepatan standard an tidak diperkenankan untuk ugal-ugalan di jalanan, karena demi keselamatan bersama.

Selain penggunaan gestur atau Bahasa tubuh yang dilakukan oleh driver, adanya media pelengkap tersampainya suatu informasi yang memunculkan cara untuk berkomunikasi yaitu fitur chat dan juga telepon yang sudah tersedia dalam aplikasi Grab ID. Dalam hal ini driver diwajibkan untuk tetap ramah kepada para pengguna layanan jasa dari Grab ID karena

dengan adanya fitur chat dan telepon inilah yang dapat memudahkan terjalannya komunikasi sebelum dilakukannya pengantaran yang berakhir di titik tujuan penumpang. Karena apabila pada saat menghubungi penumpang dan driver terkesan tidak ramah, maka penilaian yang diberikan penumpang bisa saja menjadi tidak puas ataupun kecewa.

3. Hambatan Komunikasi

Hambatan komunikasi yang sering terjadi antara *driver* dengan penggunanya yaitu adanya kesalahpahaman antara driver dan juga pengguna layanan jasa dari Grab ID, hal ini berdampak pada penilaian yang bersifat subjektif yang dilakukan oleh pengguna aplikasi Grab ID di Kota Bandung dalam memberikan rating pada aplikasi Grab ID.

Perilaku komunikasi yang terjadi antara *driver* Grab car dengan Pengguna Aplikasi Grab ID di Kota Bandung menggunakan beberapa aspek yang dapat diketahui didalamnya yaitu adanya tindakan komunikasi verbal, yang menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa yang digunakan untuk melakukan komunikasi bersama penumpang, penggunaan nada bicara yang bersifat sopan untuk menghindari ketersinggungan dari penumpang. Kemudian tindakan komunikasi non-verbal yang dilakukan pada saat berkomunikasi yaitu penggunaan gestur yang tepat untuk mempermudah

penumpang dalam memberikan penilaian yang sesuai. Dan komunikasi virtual yang digunakan yaitu melalui media telepon dan juga *chat* pada aplikasi

5.2 Saran

Dengan adanya penelitian dengan judul “**PERILAKU KOMUNIKASI DRIVER TRANSPORTASI ONLINE PADA PENGGUNA APLIKASI GRAB ID DI KOTA BANDUNG** (Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Perilaku Komunikasi Driver Grab Car Pada Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab ID di Kota Bandung) maka peneliti menjabarkan beberapa saran yang dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terlibat dalam penelitian ini khususnya *driver* Grab Car dan juga pihak-pihak pendukung dalam penelitian ini.

5.2.1 Saran untuk Driver Transportasi Online Grab Car di Kota Bandung

1. Untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan dari Grab ID.
2. Memberikan pelayanan yang maksimal terutama saat dalam berkendara bersama pengguna jasa layanan dari Grab ID.
3. Diharapkan bagi *driver* Grab Car tetap menjaga profesionalitas dalam bekerja dengan tetap menerapkan 3S yaitu Senyum, Sapa, dan Salam kepada penumpang saat memulai berkendara.

5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya

1. Untuk peneliti selanjutnya sangat diharapkan sebelum memulai penelitian dapat mengamati terlebih dahulu permasalahan yang akan diteliti.

2. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat memaksimalkan waktu yang telah ditentukan selama penelitian berlangsung.
3. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya untuk terus lebih giat mencari sumber-sumber data yang telah ada sebelumnya.

Tetap menjaga citra pribadi dan juga citra dari universitas selama observasi berlangsung, agar tetap bisa mengharumkan nama pribadi dan juga universitas