

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Perilaku Komunikasi Pengemudi Ojek Online Komunitas Driving After Dark Dalam Memberikan Kepuasan Penumpang dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Komunikasi Verbal

Dalam penelitian ini peneliti menemukan beberapa hal dalam Komunikasi Verbal Pengemudi Ojek Online Dalam Memberikan Kepuasan Pelanggan Penumpang. Dengan adanya komunikasi verbal yang meliputi lisan dan tulisan yang dilakukan seorang pengemudi kepada penumpang tersebut sebagai sarana untuk mencapai suatu tujuan atau saran sebagai bertukar pikiran, tanggapan dan lain sebagainya. Peran komunikasi verbal menurut komunitas driving after dark saat berpengaruh pada saat menjalankan proses ojek online ini. Komunitas driving after dark juga sadar dengan adanya komunikasi verbal ini dapat setidaknya meminimalisir kesalahan kesalahan seperti tujuan ataupun untuk memberikan kesan baik dan ramah kepadapenumpang..

2. Komunikasi Nonverbal

Dalam penelitian ini peneliti menemukan beberapa hal dalam komunikasi Nonverbal Pengemudi Ojek Online Dalam Memberikan Kepuasan Pelanggan Penumpang. Komunikasi yang dilakukan oleh pengemudi komunitas Driving After Dark kepada penumpang yaitu dengan menggunakan proksemik, kinesik, ekspresi wajah, paralinguistik, dan artifaktual. Karena dalam hal ini pengemudi anggota komunitas Driving After Dark ini sadar pentingnya penggunaan ruang dan jarak dalam berkomunikasi dengan penumpang. Dalam komunikasi nonverbal yang dilakukan oleh pengemudi anggota komunitas Driving After Dark, pengemudi sadar jika pengaruh nonverbal itu sendiri jika komunikasi berjalan dengan baik ya akan menimbulkan hal yang baik juga. Pengaruh lainnya yaitu komunikasi nonverbal ini dapat juga mendukung jika komunikasi verbal berjalan kurang baik, seperti saat perjalanan yang terdapat berbagai hambatan melalui lisan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti maka peneliti menarik kesimpulan dalam penelitian ini perilaku yang diterapkan atau dilakukan oleh pengemudi ojek online komunitas Driving After Dark ini berjalan sesuai dengan apa yang komunitas terapkan, terlihat dari respon baik dari penumpang yang telah menggunakan jasanya.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Untuk Komunitas Driving After Dark

1. Pendekatan kepada seluruh anggota komunitas agar dalam menjalankan kode etik yang berlaku pada komunitas dengan semestinya.
2. Komunitas lebih terbuka kepada masukan masukan dari penumpang terkait perjalanan.
3. Ketua komunitas harus berperan aktif lagi untuk bisa menunjukkan eksistensi, keberadaan komunitasnya. Dengan penunjukan eksistensi komunitas maka komunitas tersebut akan memiliki nilai lebih dari instansi terkait. Dengan menunjukkan eksistensi itu instansi akan lebih menghargai keberadaan komunitas Driving After Dark.
4. Rasa solidaritas antar semua anggota harus tetap terjaga dan saling mengingatkan untuk bisa memberikan pelayanan terbaik pada penumpang.
5. Komunitas lebih *aware* dengan komunitas lain, setidaknya untuk saling berbagi informasi terkait perjalanan.

5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, khususnya pada bidang ilmu komunikasi dan terkhusus lagi mengenai komunikasi pengemudi ojek online. Sebaiknya memperbanyak membaca buku-buku atau referensi umum agar menambah pengetahuan dalam Menyusun penelitian, juga membaca referensi ilmiah agar menghasilkan penelitian yang lebih baik
2. Peneliti selanjutnya juga diharapkan sudah mempersiapkan permasalahan penelitian sebelum tugas akhir dimulai.

3. Peneliti selanjutnya diharapkan membahas permasalahan yang sekiranya mampu dikuasai agar tidak terjadi hal hal yang tidak diinginkan ditengan tengah penelitian.