

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan pembahasan penelitian dari BAB IV yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan penelitian “Pola Komunikasi Antara Penjual dan Pembeli Melalui Layanan Pesan Antar Makanan Online Di Kalangan Mahasiswa Kota Bandung” dengan metode deskriptif, maka terdapat beberapa poin yang dapat disimpulkan dari penelitian yang telah dilakukan.

Dari hasil analisis dan pembahasan, penulis menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Pada **proses komunikasi** yang terjadi antara penjual dan pembeli ini terdiri dari satu proses komunikasi yakni proses komunikasi sekunder. Dengan Aplikasi layanan pesan antar makanan dan media komunikasi nirmassa sebagai proses komunikasi sekunder yang digunakan oleh penjual dan pembeli dalam melakukan komunikasi. Media tersebut yakni *smarthphone* yang terkoneksi dengan internet dan di dalamnya terdapat aplikasi layanan pesan antar makanan online, serta aplikasi pesan instan sebagai media pembantu komunikasi.

**Hambatan komunikasi** yang terjadi antara penjual dan pembeli secara umum terdiri dari dua hambatan komunikasi yakni hambatan internal dan hambatan eksternal. Pada Hambatan internal yang terjadi yaitu Kurangnya

komunikasi dengan pembeli sehingga menimbulkan *miss* komunikasi pemesanan, Pengaruh terjadinya hambatan pengiriman pesanan makanan pada pihak resto karena adanya keterlambatan, Faktor kesalahpahaman pemesanan, lalu pada hambatan eksternal yaitu Jaringan Internet yang buruk kadang menjadi hambatan komunikasi, Aplikasi layanan pesan antar makanan online terkadang sering terjadi *erorr sistem* yang mengakibatkan terjadinya hambatan, Aplikasi layanan pesan antar makanan online kurang efektif sehingga dalam berkomunikasi itu melalui media perantara ruang virtual whatsapp dan telepon, Note tulisan pemesanan customer/pembeli dalam aplikasi layanan pesan antar makanan tidak muncul, Komunikasi tidak berjalan dengan baik, dimana nomor pelanggan atau customer tidak aktif sehingga pihak resto atau penjual susah untuk menghubunginya.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa **Pola komunikasi** yang terjadi antara penjual dan pembeli melalui proses komunikasi dan hambatan komunikasi. Pola komunikasi yang terjadi di dalam layanan pesan antar makanan online adalah pola komunikasi satu arah. Proses komunikasi antara penjual dan pembeli dimana terjadinya perubahan perpindahan cara berkomunikasi. Perubahan komunikasi tersebut berdampak pada perpindahan komunikasi ke dalam aplikasi layanan pesan antar makanan online serta ke dalam ruang-ruang virtual, sehingga untuk memenuhi kebutuhannya masyarakat mencoba menggunakan kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan suatu jenis makanan cepat saji melalui aplikasi dan ruang virtual tersebut. Dimana perbedaan komunikasi secara langsung (*face to face*) dengan melalui layanan pesan antar makanan online ini menjadikan suatu proses

komunikasi tidak berjalan dengan lancar dengan mana semestinya. Dalam hal ini terdapat banyak sekali suatu hambatan komunikasi yang kerap terjadi dalam proses komunikasi antara penjual dan pembeli dalam melakukan suatu pemesanan menu.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan berkaitan dengan Pola komunikasi antara penjual dan pembeli melalui layanan pesan antar makanan online di kalangan mahasiswa kota Bandung. Maka peneliti mencoba untuk memberikan beberapa saran sebagai berikut:

### **5.2.1 Saran Bagi Penjual Dan Pembeli**

Berikut saran yang peneliti berikan untuk Penjual dan Pembeli:

1. Pemahaman mengenai proses komunikasi yang lancar dan efektif harus dimiliki oleh penjual terutama dalam penggunaan media aplikasi layanan pesan antar makanan online ini, agar proses dari penyampaian pesan tersebut lancar dan sesuai yang diharapkan oleh pembeli sehingga proses penjualan tidak terjadinya *miss* komunikasi yang bisa terjadi ketika melakukan pemesanan suatu menu.
2. Hambatan komunikasi yang menjadi kendala dalam layanan pesan antar makanan online ini antara penjual dan pembeli harus diminimalisir dan diatasi semaksimal mungkin agar tidak terjadinya kesalahpahaman pemesanan dan *miss* komunikasi.

3. Diharapkan kepada penjual dapat meningkatkan kembali dalam pelayanan serta komunikasi kepada pembeli sehingga bisa menjalin hubungan interaksi komunikasi yang baik, baik tatap muka dan di ruang ruang virtual.
4. Diharapkan kepada pembeli dalam melakukan komunikasi dengan penjual ketika terjadinya sebuah hambatan atau kesalahpahaman komunikasi segera memberi penjelasan yang tepat sehingga penjual tidak kebingungan dalam melakukan sebuah konfirmasi menu terhadap pembeli.

### **5.2.3 Saran Bagi Layanan Pesan Antar Makanan Online**

1. Sebaiknya kedepannya adanya pembaharuan dari Aplikasi Layanan Pesan Antar Makanan Online ini dapat menambahkan fitur *roomchat* dengan pelanggan, bukan hanya sekedar dengan driver saja sehingga dalam hal ini pihak penjual tidak menggunakan media perantara, juga tidak kesulitan lagi dalam menghubungi pelanggan serta lebih mengefisiensikan penggunaan layanan pesan antar makanan online dengan begitu akan menghasilkan komunikasi yang lancar tanpa ada sebuah kesulitan yang berarti.
2. Sebaiknya Layanan Pesan Antar Makanan online berupaya untuk memberikan sistem aplikasi yang baik lagi sehingga bisa digunakan maksimal oleh *user*, tentunya bisa meminimalisir sebuah hambatan yang selalu dikeluhkan oleh *user* ketika *user* menggunakan aplikasi layanan tersebut.

#### **5.2.4 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya**

1. Peneliti selanjutnya saya harap sudah mempersiapkan permasalahan dalam penelitian dari sebelum semester akhir dimulai sehingga dalam hal ini bisa mempersiapkan diri dengan matang ketika mengerjakan skripsi tiba.
2. Sebaiknya peneliti yang akan melakukan penelitian diharapkan melakukan studi pendahuluan terhadap objek yang akan ditelitinya dan disarankan untuk selalu mencari dan membaca referensi lebih banyak lagi sehingga hasil dari penelitian selanjutnya ini akan semakin baik serta mendapat ilmu pengetahuan yang baru dan lebih memperkaya pengetahuan berkaitan dengan tema yang diambil agar mendapat pengetahuan yang baru.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan membaca banyak jurnal, buku dan penelitian terdahulu yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti sebagai referensi
4. Meningkatkan ketelitian dalam penyusunan, sehingga dapat mengurangi kesalahan.