

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bagian terakhir dari hasil penelitian yang peneliti lakukan. Dalam bab ini juga diuraikan mengenai kesimpulan penelitian dan saran-saran penulis.

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada BAB IV maka dapat ditarik kesimpulan dari Komunikasi Pelayanan Gojek sebagai berikut:

1. Proses Komunikasi

Proses komunikasi antar driver gojek dan pengguna adalah pertukaran informasi. Karena driver gojek dan pengguna akan bertukar informasi yang dibutuhkan satu sama lain, jika pertukaran informasi antar driver gojek dan pengguna tidak berjalan dengan semestinya informasi yang diterima akan menimbulkan *feedback* yang tidak baik untuk satu sama lain karena dalam proses komunikasi tentu saja selalu ada timbal balik antara komunikator dan komunikan dalam penyampaian pesan. Akan tetapi komunikasi bisa berjalan baik apabila berimbang komunikasinya antara driver gojek dan pengguna. Jika informasi antar driver gojek dan pengguna yang tersampaikan dengan baik dan dapat diterima dengan baik maka tidak akan terjadi miskomunikasi yang di sebabkan oleh driver gojek maupun pengguna.

## 2. Hambatan Komunikasi

Hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu driver gojek maupun pengguna yang terkadang tidak sigap untuk membalas pesan sehingga sulit untuk di hubungi, pengguna yang berperan sebagai komunikan memiliki peran yang sangat penting ketika driver gojek selaku komunikator menyampaikan pesan kepada pengguna jika pengguna tidak bisa mengolah pesanya maka komunikasinya tidak berjalan dengan efektif. Hambatan yang sering terjadi antar driver gojek dan pengguna yaitu miskomunikasi. Miskomunikasi terjadi ketika driver gojek atau pengguna yang salah memberikan informasi kepada satu sama lain, serta lebih tidak *fast respon* untuk membalas pesan baik dari driver gojek atau dari pengguna sehingga pesan yang tersampaikan dapat diterima dengan baik.

## 3. Pola Komunikasi

Pola komunikasi driver gojek meliputi bagaimana cara driver gojek berkomunikasi kepada pengguna. Adapun hal yang ditekankan dalam dalam pola komunikasi antar driver gojek dan pengguna seperti bagaimana driver gojek dan pengguna saling memberikan info yang jelas untuk satu sama lain. Pola komunikasi disini ialah bagaimana cara driver gojek saat melakukan pelayanan kepada pengguna seperti saat driver gojek menerima orderan, saat penjemputan pengguna ke titik penjemputan atau alamat yang sudah sesuai, apa yang di lakukan selama perjalanan antar driver gojek dan pengguna, dan bagaimana saat tiba di tempat tujuan.

## **5.2 Saran**

Dalam penelitian yang dilakukan ini, peneliti harus mampu memberikan suatu masukan berupa saran-saran yang bermanfaat bagi semua pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

### **5.2.1 Saran Akademis**

1. Mengembangkan kajian ilmu komunikasi dalam kepuasan pengguna
2. Mengembangkan komunikasi antar driver gojek dan pengguna

### **5.2.2 Saran Praktis**

1. Mengembangkan proses komunikasi bagi driver gojek dan pengguna
2. Mengembangkan penelitian tentang pelayanan gojek bagi pengguna