

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. *Komunikasi Interpersonal Pengemudi Taksi Online dengan Penumpang*

Komunikasi interpersonal dimulai saat orderan masuk pada aplikasi pengemudi, kemudian berlanjut selama perjalanan hingga sampai di lokasi tujuan. Aktivitas komunikasi terjadi antara lain adanya keterbukaan dari pengemudi dalam penyampaian informasi kepada penumpang, memiliki rasa empati satu sama lain, adanya sikap mendukung antara pengemudi dengan penumpang, sikap positif dan kesetaraan satu sama lain. Keberhasilan dari sudut komunikator dilihat dari pengemudi yang ramah dan supel, pengemudi dengan tingkat kematangan emosi yang tinggi, pengemudi yang berorientasi pada psikologi penumpang, adanya daya tarik fisik dan non fisik pengemudi, kepekaan sosial pengemudi, kemampuan intelektual dan kredibilitas pengemudi serta keterpercayaan penumpang pada pengemudi.

Keberhasilan dari sudut komunikan dilihat dari penumpang yang bersahabat dengan pengemudi, penumpang yang ramah, supel dan pandai bergaul, penumpang yang paham dengan siapa ia berbicara, berpengetahuan luas dan cakap dalam menerima informasi. Keberhasilan dari sudut pesan dilihat dari pesannya jelas, tidak menimbulkan multi interpretasi, lambang-lambang yang dipakai dipahami oleh kedua belah pihak, informasi yang diberikan menarik, praktis dan berguna bagi penumpang, sesuai dengan fakta dan berisi rekomendasi yang membantu penumpang menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Sedangkan hambatan komunikasi interpersonal diantaranya adanya prasangka buruk umumnya dari pihak pengemudi, perbedaan bahasa ketika mendapatkan tamu turis mancanegara, kredibilitas pengemudi yang rendah sehingga membuat penumpang tidak tertarik, serta kurang memahami latar belakang sosial dan budaya sehingga terjadinya permasalahan di lapangan.

2. *Upaya-upaya komunikasi yang dilakukan pengemudi taksi online dalam memberikan pelayanan kepada penumpang*

Adapun upaya yang dilakukan diantaranya mengkonfirmasi pemesanan dengan ringkas dan jelas, membangun suasana komunikasi yang nyaman, menyentuh sisi humanis atau empati penumpang, menyanggupi permintaan penumpang, meyakinkan penumpang tetap aman sekalipun menggunakan akun joki, memberikan rekomendasi yang dibutuhkan penumpang, mengalihkan orderan online menjadi offline, tetap berkomunikasi dengan lembut dan sopan sekaliun sakit hati dengan penumpang, serta memakai bahasa tubuh dan Google Translate saat berkomunikasi dengan penumpang turis.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Akademis

Perlu dilakukan penelitian lanjutan mengenai topik-topik yang lebih dalam seperti kaitan adanya taksi online terhadap sektor pariwisata dilihat dari perspektif komunikasi. Penelitian mengenai pengemudi taksi online wanita di Kota Padang dilihat dari perspektif komunikasi. Kehidupan pengemudi taksi online yang menerima orderan tengah malam yang identik dengan penumpang berbahaya ditinjau dari sudut komunikasi dan penelitian lainnya.

6.2.2 Saran Praktis

1. Pengemudi diharapkan mampu meningkatkan kualitas diri dan kemampuan dalam melayani penumpang, seperti meningkatkan kemampuan berbahasa asing, mampu menyesuaikan diri terhadap setiap penumpang agar tidak terjadi kesalahpahaman sosial dan budaya. Berpenampilan menarik dan rapi sesuai ketentuan dari perusahaan aplikasi. Serta meningkatkan kredibilitas diri agar semakin meyakinkan dan dipercaya oleh penumpang.
2. Pengemudi juga diharapkan dapat mengurangi kegiatan yang curang dan tidak sesuai dengan kode etik pada kedua perusahaan aplikasi. Aktifitas tersebut selain merugikan perusahaan, juga akan membahayakan penumpang dan pengemudi sendiri. Serta yang tak kalah penting ialah usahakan semaksimal mungkin mencari rejeki yang halal dan baik bagi diri dan keluarga.