

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Pembahasan ini merupakan hasil dari Bab IV. Semua dapat dijelaskan atau disimpulkan bahwa pandangan pengemudi terhadap layanan grab kota Batam sangat positif. Hal ini terlihat dari sudut pandang pengendara sepeda dan tiga jenis layanan grab, yaitu grab bike, grab express, dan grab hood. Bentuk pelayanan kepada atau dari karyawan, dalam hal ini posisi pengemudi sebagai mitra, mendapat reaksi positif di Grab. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pandangan pengemudi terhadap grab Batam adalah positif. Pandangan pengemudi terhadap jenis servis grab bike sangat positif. Fakta bahwa service grab bike jarang bermasalah berarti pengendara jarang atau jarang menghubungi customer service. Hal ini dapat dimaknai dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada pelapor berdasarkan pengalaman lapangannya. Hal ini juga menunjukkan bahwa pandangan pengendara terhadap grab Kota Batam khususnya sifat pelayanan grab bike sangat positif. Pandangan pengemudi terhadap layanan ambil roda dua kedua, Grab Express, menjaga keseimbangan positif. Dengan layanan ini, pengemudi berinteraksi lebih aktif dengan layanan pelanggan dengan berbagai kendala, antara lain: B. Keakuratan GPS pengambilan dan pengambilan barang, dan pengemudi belum menguasai metode dan alamat pengambilan dan pengambilan barang. Dalam hal ini, pengemudi tidak memberikan tampilan negatif. Respon customer service yang baik, seperti membantu pengemudi membatalkan pesanan, menjadikan cara

pandang pengemudi terhadap grab sebagai tanda positif dari pelayanan yang diberikan oleh grab. Perfektif pengemudi terhadap layanan grab roda dua ketiga, kap mesin, menunjukkan keseimbangan yang positif. Perlu diketahui bahwa kendala dan kendala yang dihadapi pengemudi dengan layanan ini adalah adanya pesanan fiktif dari konsumen dan pengemudi dapat mengalami kerugian. Dalam situasi ini, melalui layanan pelanggan, Grab meminta pengemudi untuk datang ke kantor Grab di Kota Batam untuk mengganti kerugian pengemudi atas pesanan fiktif. Gerakan grab menciptakan sikap positif di antara para pengemudi, memungkinkan manajemen grab bersikap positif saat bermitra dengan grab. Pengemudi tidak merasa dirugikan atas kerugian yang ditimbulkan saat menerima pesanan fiktif.

5.2. Saran

1. Saran untuk *driver Grab* agar selalu menjaga performa dalam melayani *customer* dan jangan mudah mengeluh kalau ada layanan yang di rasa belum bisa dilayani oleh pihak *grab* kepada *driver* dan selalu bekerja yang jujur agar perusahaan dapat meningkatkan kesejahteraan mitra *Grab* sekaligus bisa mendapat keuntungan grab maupun mitra atau driver itu
2. Saran untuk konsumen *Grab*, mungkin tidak semua konsumen malah kadang ada juga *driver* yang minta cancel tanpa alasan yang jelas. Dari pihak konsumen jika melakukan pemesanan layanan *Grab* di Kota Batam jangan membatalkan orderan jika tidak memiliki alasan jelas. Karena itu dapat menurunkan performa *Driver Grab*. Juga janganlah memberi alamat yang tidak sesuai dengan pesanan yang ada di aplikasi layanan Grab. Buatlah titik

di mana *customer* berada agar *Driver Grab* tidak kesulitan dalam mencari pemesanan.

3. Saran bagi perusahaan Grab agar terus dapat meningkatkan layanan terbaik bagi para mitra *driver Grab* maupun bagi konsumen agar *Grab* dapat membantu *customer* dalam hal transportasi. Dan juga mitra Grab mendapat kesejahteraan hidup yang lebih baik.
4. Jadi untuk saya peneliti dan yang akan mau meneliti hal yang sama mau dan ingin meneliti sejenis ini harus atau bisa menguasai teorinya mana saja menjadi pembahasan, agar dapat menjadi lebih baik.