

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis dan pengumpulan information yang saya kerjakan, disimpulkan bahwa empat saluran komunikasi yang digunakan driver Gojek untuk melayani pelanggan di Kota Batam adalah saluran komunikasi linier, sirkular, ganda, dan spiral.

komunikasi ini paling banyak dipakai oleh pengemudi layanan online untuk berintraksi dengan pelanggannya, memberikan layanan yang lebih andal dan menguntungkan dibandingkan bentuk komunikasi lainnya. Aturan ini sangat berpeluang memberikan pengalaman positif kepada customer dan membuat mereka merasa nyaman saat berkendara dan berpergian dengan menggunakan jasa tersebut. Bentuk komunikasi ini, baik dua arah maupun melingkar, seringkali menghalangi penggunaan komunikasi spiral atau heliks, yang hanya terjadi setelah customer selesai menggunakan jasa tersebut. Namun, sangat jarang penyedia jasa yang memakai komunikasi spiral atau spiral ini. Proses komunikasi yang berjalan akan berhasil jika pengemudi memahami dan mengatasi potensi permasalahan yang mungkin terjadi selama proses komunikasi.

5.2 Saran

1. Dalam studi kasus khusus ini, saya mengantisipasi bahwa pihak-pihak yang terlibat, yaitu tuan rumah dan kustodian, menunjukkan tingkat kepekaan yang terpuji. Ini sangat penting karena memfasilitasi pembentukan hubungan yang menguntungkan antara dua entitas yang disebutkan di atas. Selain itu, komunikator, yang mengambil peran sebagai pembawa pesan, harus secara efektif menyampaikan tujuan dan niat yang mendasarinya. Hal ini, pada gilirannya, memungkinkan pengembangan kerangka kerja komunikatif yang dapat diterima dan dipahami oleh komunikator. Selain itu, penting bagi komunikator untuk mengantisipasi dan menanggapi kerangka komunikasi yang disebutkan di atas.

2. Lebih jauh lagi, berkenaan dengan Gojek, saya sangat optimis bahwa akan ada peningkatan yang cepat dan signifikan dalam kualitas layanan mereka. Peningkatan ini sangat penting dalam mengatasi keluhan berulang dari penumpang, khususnya yang terkait dengan masalah yang dihadapi selama embarkasi. Sudah menjadi rahasia umum bahwa banyak penumpang dan penjaga telah menyuarkan ketidakpuasan mereka karena adanya hambatan terkait komunikasi.