

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab-bab dalam penelitian skripsi ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Strategi komunikasi *driver grabbike* kepada *customer* dilakukan melalui komunikasi interpersonal dengan tatap muka secara langsung untuk memberikan arahan terkait penyampaian pesan penanggulangan *COVID-19* pada masa *new normal* di Bekasi.

Pesan yang disampaikan *driver* bersifat persuasif sehingga pesan dapat mudah diterima oleh *customer* dan memudahkan komunikasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh komunikator yaitu *driver* dalam mempengaruhi *customer*, pesan yang bersifat persuasif disampaikan *driver* untuk mengarahkan, dan memberi petunjuk kepada *customer* mengenai keamanan berkendara dengan *grabbike protect* pada masa *new normal*.

Keramahan dan kenyamanan komunikasi yang dibangun oleh *driver* dengan melakukan pendekatan pada *customer* dengan cara komunikasi sebelum melakukan perjalanan, *driver* mengingatkan *customer* untuk memenuhi persyaratan masker, mengarahkan untuk memakai *handsanitizer* dan memakai *helm* saat perjalanan.

Strategi komunikasi yang baik adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan yang baik terhadap unsur-unsur komunikasi yang terdiri dari (*driver* berpakaian rapih lengkap menggunakan Apd) dan pesan.
2. Media (aplikasi, kendaraan yang nyaman dan aman)
3. Tujuan, yaitu keamanan dan kepuasan *customer*
4. Teknik, yaitu teknik komunikasi informatif, persuasif, dan koersif.

Jika keempat strategi komunikasi di atas dijalankan dengan baik oleh *driver grabbike protect* maka pesan yang disampaikan akan diterima dengan baik.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang dapat diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan menyempurnakan penelitian ini. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Objek penelitian hanya di fokuskan kepada *driver grabbike protect* yang mana hanya satu dari banyak layanan yang ada di aplikasi grab
2. Penelitian berikutnya disarankan untuk meneliti tentang bagaimana hasil evaluasi dari perusahaan grab yang diberikan *customer* kepada *driver grabbike protect*

5.3 Saran

5.3.1 Secara teoritis

Bagi para peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai strategi komunikasi dalam penyampaian pesan, kiranya hasil penelitian ini dapat dijadikan sebuah referensi atau sebagai bahan perbandingan dalam sebuah penelitian dengan tema yang sama serta fenomena yang menarik.

5.3.2 Secara metodologis

Dalam penelitian ini, terdapat kekurangan-kekurangan baik dalam hal metode maupun penyajian informasi. Oleh karena itu, kekurangan-kekurangan tersebut perlu diperhatikan sebagai upaya untuk memperbaiki dan menyempurnakan penelitian-penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

1. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan penelitian serupa sebaiknya memperhatikan variabel lain yang berhubungan dengan strategi komunikasi sehingga dapat menambah referensi agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lengkap.
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai strategi komunikasi, penyampaian pesan dan komunikasi interpersonal pada mahasiswa yang sedang mengerjakan skripsi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya secara menyeluruh dan mendalam.

5.3.3 Secara praktis

1. Pentingnya penyampaian mengenai protokol kesehatan baik kepada *driver* maupun kepada *customer*
2. Grab sebaiknya menyiapkan masker, dan *hairnet* kepada *driver* *grabbike protect* secara gratis untuk *customer* agar *driver* tidak mengeluarkan uang pribadi untuk membeli masker dan *hairnet*
3. Pentingnya memonitoring *driver* *grabbike protect* di tempat keramaian agar *driver* dapat mengimplementasikan penanggulangan *COVID-19* pada saat di lapangan.

