BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab penutup ini penulis akan mengemukakan beberapa kesimpulan yang berlandaskan dari pertanyaan penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Di samping itu, penulis juga mengemukakan beberapa saran yang dapat mendukung penelitian.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dalam skripsi ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran keterbukaan ini ditunjukkan melalui lima aspek, yaitu ketepatan, motivasi, waktu, keintensifan, serta kedalaman. Aspek yang ditunjukkan dalam penelitiann ini berbeda dengan aspek pada komunikasi interpersonal. Pada aspek ketepatan, dalam penelitian ini ditunjukkan atau diartikan sebagai ketepatan dalam membaca situasi bukan ketepatan pada kejujuran cerita yang disampaikan. Pada aspek motivasi, para pengemudi Gojek memiliki berbagai motivasi yang berbeda dalam membuka diri, seperti ingin mencairkann suasana, menghindari kebosanan selama perjalanan, mencari teman bicara, hingga berharap mendapat penilaian atau tip tambahan dari pelanggan. Dalam hal waktu, keterbukaan lebih sering terjadi di saat-saat yang tenang, seperti sore dan malam hari dan dengan durasi waktu lebih dari 10 menit. Aspek keintensifan para pengemudi dalam melakukan keterbukaan diri dengan frekuensi yang sedang. Adapun kedalaman keterbukaan yang dilakukan oleh para pengemudi cukup mendalam, meskipun mereka bercerita hal yang dalam tetapi tetap mempunyai batasan nya tersendiri.

Keterbukaan Diri.., Annisa Fiorentina, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

2. Faktor-faktor yang mendorong keterbukaan diri para pengemudi antara lain respon dari lawan bicara, adanya efek diadik, , topik, kepribadian, dan jenis hubungan yang tidak setara. Faktor respon dari lawan bicara didorong oleh sikap pelanggan ynag terlihat ramah dan terbuka. Efek timbal balik juga mendorong, di mana keterbukaan dari pelanggan membuat pengemudi merasa tergerak untuk ikut berbagi cerita. Selain itu, pengemudi dengan kepribadian yang lebih cenderung terbuka lebih aktif memulai percakapan. Topik pembicaraan juga berperan penting, para pengemudi menceritakan beberapa topik untuk diproduksi dan di manajemen untuk keperntingan pendapatan nya . Kemudian adanya faktor jenis hubungan yang tidak setara mampu mendorong keterbukaan diri pengemudi, hal ini karena pelanggan memiliki kuasa yang lebih tinggi untuk memberikan tips dan rating yang bagus

Berdasarkan pada kesimpulan tersebut, maka penelitian ini, yaitu penelitian mengenai keterbukaan diri dalam komunikasi impersonal dalam konteks pengemudi gojek ini terjadi karena sebuah hubungan timbal balik antara pemilik platform dan pengemudi gojek tersebut, yang menitikberatkan penilaian pengemudi kepada pelanggan nya. Sehingga keterbukaan dalam komunikasi ini cenderung diciptakan dan dimanajemen oleh pengemudi gojek untuk kepentingan kinerja akun nya.

Penelitian ini juga merupakan hasil dari pengembangan teori dari konsep keterbukaan diri milik Altman & Taylor. Hal ini dikarenakan pada penelitian ini ditemukan variabel atau hal baru yang tidak dijelaskan sebelumnya yaitu, faktor respon dari lawan bicara dan jenis hubungan yang tidak setara

5.2 Saran

Berdasarkan kepada kesimpulan yang telah dibuat oleh peneliti, maka pada bagian ini pula peneliti memberikan saran kepada pengemudi Gojek dan pelanggan, khususnya di wilayah Kota Bekasi :

5.2.1 Bagi Pengemudi Gojek

Pengemudi Gojek disarankan untuk lebih bijak dalam melakukan keterbukaan diri saat berinteraksi dengan pelanggan. Meskipun berbagi cerita dapat menciptakan suasana nyaman dan meningkatkan peluang mendapatkan respons positif seperti rating tinggi atau tip, penting untuk tetap memperhatikan batasan dan kenyamanan pelanggan.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan dengan meneliti keterbukaan diri pengemudi di wilayah atau kota lain, atau membandingkan antara pengemudi layanan transportasi online lainnya. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menggali lebih dalam tentang bagaimana aplikasi transportasi online memfasilitasi komunikasi antara pengemudi dan pelanggan