

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai komunikasi interpersonal driver GrabCar dalam mewujudkan kepuasan pengguna di Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi antara driver dan penumpang pada umumnya masih berada pada tahap awal dalam kerangka Social Penetration Theory. Tahap yang paling dominan terjadi adalah tahap **orientasi**, yaitu fase ketika individu saling memperkenalkan diri melalui percakapan yang bersifat umum, sopan, dan terbatas. Dalam konteks layanan GrabCar, tahap ini tercermin melalui percakapan singkat seperti konfirmasi tujuan perjalanan, kondisi lalu lintas, atau sapaan sederhana. Driver cenderung mempertahankan komunikasi pada batas ini sebagai bentuk profesionalitas serta upaya menjaga hubungan layanan yang bersifat sementara dan transaksional.

Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan adanya perbedaan persepsi antara driver dan penumpang terkait makna profesionalitas dalam komunikasi. Sebagian driver memaknai profesionalitas sebagai pembatasan komunikasi interpersonal agar tidak terlalu personal. Sebaliknya, beberapa penumpang justru mengharapkan adanya percakapan ringan yang lebih santai. Dalam perspektif Social Penetration Theory, harapan penumpang tersebut sebenarnya membuka peluang bagi komunikasi untuk berkembang menuju tahap eksplorasi afektif, yaitu fase ketika individu mulai berbagi opini, pengalaman, atau topik yang lebih personal namun tetap dalam batas kenyamanan. Akan tetapi, dalam praktiknya tidak semua interaksi mencapai tahap ini karena driver sering memilih untuk tetap berada pada tahap orientasi.

Akibatnya, banyak interaksi yang berhenti pada tahap awal sehingga komunikasi antara driver dan penumpang terkadang terasa kaku dan formal. Pembatasan komunikasi yang terlalu ketat, meskipun dimaksudkan untuk menjaga etika kerja, dapat menghambat berkembangnya kedekatan interpersonal yang sebenarnya dapat meningkatkan kenyamanan perjalanan. Hal ini menunjukkan

bahwa profesionalitas dalam layanan transportasi daring tidak selalu dimaknai secara seragam oleh kedua belah pihak.

Penelitian ini juga menemukan bahwa komunikasi interpersonal yang lebih nyaman cenderung terjadi ketika driver mampu membaca respons verbal maupun nonverbal penumpang serta menyesuaikan gaya komunikasi secara situasional. Kemampuan ini memungkinkan komunikasi berkembang secara bertahap dari tahap orientasi menuju eksplorasi afektif tanpa melampaui batas profesional. Dengan kata lain, driver yang mampu mengelola keterbukaan diri secara tepat dapat menciptakan interaksi yang lebih hangat dan menyenangkan.

Dengan demikian, komunikasi interpersonal dalam layanan GrabCar tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi perjalanan, tetapi juga sebagai proses pembentukan pengalaman pengguna selama perjalanan. Ketika prinsip-prinsip dalam Social Penetration Theory diterapkan secara adaptif—melalui komunikasi yang sopan, empatik, dan situasional—interaksi yang berlangsung dalam waktu singkat sekalipun dapat memberikan pengalaman perjalanan yang lebih positif bagi penumpang sekaligus memperkuat kualitas layanan yang diberikan oleh driver.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian, maka penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat secara teoritis dan praktis. Berikut adalah beberapa saran yang diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan bahan masukan, yang dijelaskan sebagai berikut:

A. Bagi Driver dan Pengguna GrabCar

Driver dan pengguna GrabCar diharapkan dapat membangun komunikasi yang saling responsif sejak tahap awal interaksi. Driver perlu menunjukkan kepekaan dalam membaca respons verbal dan nonverbal penumpang serta menyesuaikan gaya komunikasi secara situasional tanpa mengabaikan batas profesional. Di sisi lain, pengguna layanan diharapkan dapat mengkomunikasikan preferensi kenyamanan komunikasi, baik secara

verbal maupun melalui isyarat nonverbal, sehingga tercipta interaksi yang lebih selaras dengan kebutuhan dan kenyamanan kedua belah pihak.

B. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan narasumber dengan karakteristik yang lebih beragam, khususnya dengan memasukkan perspektif driver perempuan serta mempertimbangkan perbedaan usia dan pengalaman kerja. Selain itu, penggunaan metode observasi langsung atau shadowing dapat memperkaya data dengan menangkap dinamika komunikasi nonverbal dan perkembangan interaksi secara lebih mendalam.

