

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa persepsi mahasiswa tentang penggunaan aplikasi *GrabBike* meliputi kecepatan informasi, perubahan informasi dan timbal balik yang disajikan melalui aplikasi *GrabBike*. Berdasarkan kecepatan informasi, yakni menunjukkan bagaimana persepsi mahasiswa sebagai pengguna *GrabBike* yang merupakan informan penulis mayoritas merasa sistem peta dalam aplikasi *GrabBike* belum sepenuhnya berfungsi dengan baik. Karena ada beberapa kendala yang dialami seperti alamat dalam peta tersebut tidak akurat dan tidak sesuai dengan keadaan aslinya. Namun berdasarkan wawancara dan observasi yang penulis lakukan, mayoritas informan mengakui dan sependapat bahwa kecepatan dalam mengakses aplikasi memang cenderung cepat dan singkat.

Berdasarkan perubahan informasi, yakni menunjukkan bagaimana perubahan-perubahan yang terdapat pada aplikasi, baik dari segi tampilan maupun pelayanan yang ada pada aplikasi *GrabBike*. Persepsi informan sebagai pengguna *GrabBike* merasa tampilan pada aplikasi *GrabBike* dapat dengan mudah dipahami dan dimengerti oleh pengguna, baik pengguna lama ataupun pengguna baru sekalipun, walaupun beberapa informan tidak terlalu merasakan manfaat dari perubahan tampilan tersebut. Namun beberapa informan mengakui dan mengapresiasi bahwa perubahan dan penambahan layanan pada aplikasi *GrabBike* membawa dampak yang baik yaitu memudahkan penggunaan aplikasi, seperti

pada layanan pembelian pulsa dan pembelian pulsa listrik. Selain itu, para informan mengakui dengan adanya metode pembayaran *virtual* yang ada pada aplikasi *GrabBike* memudahkan dan menguntungkan pengguna karena dirasa lebih cepat, mudah dan murah.

Berdasarkan timbal balik, yaitu bagaimana informan dalam hal ini sebagai pengguna aplikasi *GrabBike* berkomunikasi dengan driver melalui aplikasi tersebut. Mayoritas pengguna mengaku tidak mengalami kesulitan saat berkomunikasi dengan driver pada aplikasi *GrabBike*, walaupun terkadang aplikasi tersebut tidak berfungsi dengan baik. Seperti fitur *live chat* terdapat kendala seperti aplikasi yang tidak merespon atau lambat dalam proses sistemnya.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, adapun saran penulis yang berkaitan dengan penelitian ini kepada pengelola aplikasi *GrabBike* yaitu perlu adanya perbaikan dan pembaharuan aplikasi, terutama pada sistem *map* atau peta yang dirasa masih memiliki beberapa kelemahan. Selain itu untuk layanan *live chat* pada layanan aplikasi *GrabBike*, perlu adanya pembaharuan dan perbaikan sehingga komunikasi yang dilakukan oleh pengguna dan driver dapat dilakukan dengan baik dan tidak mengalami kendala. Selain perbaikan dan pembaharuan pada layanan *live chat*, diharapkan pengelola aplikasi *GrabBike* juga membuat atau menghubungkan sistem *live chat* tersebut dapat langsung terhubung dengan aplikasi *chatting* lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Publikasi :**

- Ancok, Djameludin. 2000: *Dampak Teknologi Internet Pada kehidupan Manusia dan Pengelolaan Institusi Pendidikan*. Yogyakarta
- Asrori, Mohammad. 2009: *Psikologi Pembelajaran*. Bandung: CV Wahana Prima
- Cangara, Hafied. 2004: *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003: *Teori Komunikasi, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011: *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung; Remaja Rosdakarya.
- Kriyantono, Rachmat. 2008: *Public Relation Writing*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Tranformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Joko Subagyo, P. 2006. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Lexy J. Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Liliweri, Alo. 2011: *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010: *Promosi Kesehatan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Romli, Asep Syamsul. 2012: *Jurnalistik Online*. Bandung: Nuansa Cendikia

Salim, Abbas. 2000: *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

### **Non Publikasi :**

Antonius Darus. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Kupang

### **Skripsi :**

Batubara, Ira Syafira. 2018: **PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP TRANSPORTASI ONLINE (STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF TENTANG PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP LAYANAN GRAB DI KALANGAN MAHASISWA FISIP USU)**. *Skripsi*: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara. Diakses dari : <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/4690/130904009.pdf> , tanggal 23 Juni 2019

Sukoco, Pamuji. 2013: **PERSEPSI MAHASISWA BARU FIK - UNY TAHUN AJARAN 2010/2011 TERHADAP LPTK FIK – UNY**. *Skripsi*: Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Yogyakarta. Diakses dari : <http://staffnew.uny.ac.id/upload/131764499/penelitian/PERSEPSI+MAHASISWA+BARU++FIK+UNY++seminar++BANDUNG+2013.pdf> , tanggal 19 Maret 2019.

### **Internet :**

<https://www.grab.com/id/bike/> , diakses tanggal 28 Februari 201