

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses lobby dan negosiasi yang dilakukan oleh pelaku bisnis dalam jual beli elektronik melalui fitur marketplace facebook memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu transaksi. dalam konteks jual beli online, proses komunikasi yang terjalin antara penjual dan pembeli tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi, tetapi juga sebagai upaya membangun kepercayaan dan menciptakan kesepakatan yang saling menguntungkan.

Lobby menjadi tahap awal yang berfungsi untuk menarik minat pembeli melalui penyampaian informasi produk, sikap komunikasi yang persuasif, serta respons yang cepat dan terbuka.

Sementara itu, negosiasi menjadi tahap lanjutan yang berfokus pada proses tawar-menawar harga, kondisi barang, serta kesepakatan akhir antara kedua belah pihak jika ditinjau melalui perspektif Teori Pertukaran Sosial (Social Exchange Theory) George Homans, proses lobby dan negosiasi dalam jual beli elektronik di marketplace facebook mencerminkan adanya pertimbangan rasional antara ganjaran (reward) dan biaya (cost). penjual mengharapkan ganjaran berupa keuntungan finansial.

Keberhasilan penjualan, serta potensi hubungan jangka panjang dengan pembeli, sedangkan pembeli mengharapkan ganjaran berupa harga yang sesuai, kualitas barang yang baik, serta rasa aman dalam bertransaksi. biaya yang dipertimbangkan oleh kedua belah pihak meliputi waktu, tenaga, risiko penipuan, serta kemungkinan kerugian apabila kesepakatan tidak tercapai.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberlanjutan proses lobby dan negosiasi sangat dipengaruhi oleh tingkat perbandingan dan hasil yang dirasakan oleh pelaku bisnis. apabila hasil yang diperoleh dianggap sebanding atau lebih besar dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan, maka proses negosiasi akan terus dilanjutkan hingga mencapai kesepakatan. namun apabila biaya dirasakan lebih

besar daripada ganjaran yang diperoleh, maka pelaku bisnis cenderung menghentikan interaksi dan mencari alternatif lain. hal ini sejalan dengan konsep nilai akhir (worth) dalam Teori Pertukaran Sosial, di mana hubungan sosial akan berlanjut apabila memberikan nilai positif bagi pihak yang terlibat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa lobby dan negosiasi dalam jual beli elektronik melalui fitur marketplace facebook merupakan proses komunikasi yang dipengaruhi oleh strategi interpersonal dan pertimbangan pertukaran sosial. pemahaman terhadap proses tersebut menjadi penting bagi pelaku bisnis agar mampu menciptakan interaksi yang efektif, membangun kepercayaan, serta meningkatkan peluang tercapainya kesepakatan. marketplace facebook tidak hanya berperan sebagai media transaksi jual beli, tetapi juga sebagai ruang interaksi sosial yang menunjukkan bagaimana proses pertukaran sosial terjadi dalam konteks bisnis digital.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai proses lobby dan negosiasi pelaku bisnis dalam jual beli elektronik melalui fitur marketplace facebook, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis. bagi pelaku bisnis, khususnya penjual dan pembeli di marketplace facebook, disarankan untuk lebih memahami pentingnya strategi komunikasi dalam proses lobby dan negosiasi. kemampuan dalam menyampaikan informasi produk secara jelas, jujur, dan terbuka, serta menjaga etika komunikasi yang baik, dapat membantu membangun kepercayaan dan menciptakan hubungan yang lebih kondusif dalam proses transaksi jual beli.

Selain itu, pelaku bisnis juga disarankan untuk lebih mempertimbangkan aspek pertukaran sosial dalam setiap interaksi yang dilakukan. penjual dan pembeli perlu menyadari bahwa setiap proses negosiasi melibatkan pertimbangan antara ganjaran dan biaya yang dikeluarkan. dengan memahami hal tersebut, pelaku bisnis diharapkan dapat bersikap lebih rasional, fleksibel, dan terbuka terhadap kompromi sehingga proses negosiasi dapat berjalan secara efektif dan menghasilkan kesepakatan yang saling menguntungkan.

Bagi pengguna Marketplace Facebook secara umum, disarankan untuk lebih berhati-hati dan selektif dalam melakukan transaksi jual beli elektronik. pengguna diharapkan mampu memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia untuk memastikan keamanan transaksi, seperti melakukan pengecekan informasi produk, riwayat akun, serta komunikasi yang jelas sebelum mencapai kesepakatan. sikap kehati-hatian ini penting untuk meminimalkan risiko kerugian dan meningkatkan rasa aman dalam bertransaksi di platform digital.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan memperluas objek dan subjek penelitian, baik dari segi jenis produk, platform jual beli online lainnya, maupun pendekatan teori yang digunakan. penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji lebih dalam aspek komunikasi interpersonal, kepercayaan, serta dinamika hubungan jangka panjang antara penjual dan pembeli dalam konteks jual beli online. Dengan demikian, diharapkan penelitian selanjutnya dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif terhadap pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi bisnis dan komunikasi digital.

