

**PERANAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PENGEMUDI TAXI ONLINE DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN PADA PENUMPANG  
(STUDI KASUS PADA PT GOJEK CABANG MANADO)**

Oleh :

Muhammad Iqbal Alamri

Elfie Mingkid

Lingkan Tulung

email : [iqbalalamri25@gmail.com](mailto:iqbalalamri25@gmail.com)

**Abstrak**

Permasalahan penelitian ini adalah berkaitan dengan bagaimana peranan komunikasi antar pribadi pengemudi taxi online dalam memberikan pelayanan pada penumpang (Studi Kasus Pada Pt. Gojek Cabang Manado), metode penelitian adalah pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara langsung. Sebagai landasan teori dalam penelitian ini, adalah teori penetrasi social oleh Irwin Altman dan Dalmas Taylor (1973), mendapatkan hasil penelitian bahwa :Unsur keterbukaan diri dalam komunikasi antar pribadi antara pengemudi taxi online Gocar dengan penumpang tidak terjadi secara mendalam, hal ini disebabkan karena kedua individu tersebut belum saling mengenal satu dengan yang lain. Komunikasi antar pribadi yang terjadi antara pengemudi taxi online gocar dengan penumpang, cenderung belum terlalu aktif, penyebabnya tergantung dari jarak tempuh atau tujuan yang dicapai. Kemudian juga perbincangan terjadi hanya pada materi pertanyaan yang bersifat umum dan wajar saja, hanya berkaitan dengan asal individu, baik pengemudi maupun penumpang, serta pekerjaan utama, dan berkembang pada pengalaman selama berprofesi sebagai sopir taxi online. Belum semua sopir online memiliki sikap keramahan ketika berkomunikasi dengan penumpang, masih banyak yang belum mengetahui cara memberikan kesan ramah kepada penumpang. Hal ini disebabkan ketika mereka masuk dalam profesi sopir taxi online tersebut, belum ada training atau pelatihan dari perusahaan jasa transportasi online tentang bagaimana berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik, sopan dan ramah dengan penumpang. Komunikasi antar pribadi pengemudi online dengan penumpang relative menunjukkan keakraban akan terjadi apabila satu diantaranya tidak memulai percakapan lebih dahulu, dan juga tergantung dari karakter masing-masing penumpang yang menggunakan taxi online, bila penumpang suka atau merespons perbincangan dari sopir, otomatis situasi komunikasi dengan keakraban dapat terjadi. Komunikasi yang terjadi antara pengemudi taxi online Gocar dengan penumpang dapat dikatakan cukup baik, diantara keduanya terjadi interaksi komunikasi dalam proses pemesanan taxi, biasanya terlebih dahulu terjadi konfirmasi pesanan atau orderan dari pengemudi melalui handphone atau pesan aplikasi, kemudian komunikasi selanjutnya terjadi dalam situasi perjalanan mencapai tujuan.

Kata Kunci :Peranan Komunikasi, Antar pribadi, Online,

**INTER-PERSONNEL COMMUNICATION ROLE OF THE INSTITUTION OF TAXI IN  
PROVIDING PASSENGER SERVICES  
(CASE STUDY IN PT GOJEK CABANG MANADO)**

By:

Muhammad Iqbal Alamri

Elfie Mingkid

Lingkan Tulung

email: [iqbalalamri25@gmail.com](mailto:iqbalalamri25@gmail.com)

**Abstract**

*The problem of this research is related to how the role of communication between taxi drivers online in providing service to passengers (Case Study of Pt. Gojek Manado Branch), the research method is a qualitative approach, with direct interview data collection techniques. As the theoretical basis in this study, is the theory of social penetration by Irwin Altman and Dalmas Taylor (1973), obtaining the results of research that: The element of self-disclosure in personal communication between Gocar taxi drivers and passengers does not occur in depth, this is because both individuals they don't know each other yet. Interpersonal communication that occurs between gocar online taxi drivers and passengers, tends to be less active, the cause depends on the distance traveled or the destination achieved. Then also conversations occur only on material questions that are general and natural, only related to the origin of individuals, both drivers and passengers, as well as the main work, and develop in experience while working as an online taxi driver. Not all online drivers have a formal attitude when communicating with passengers, there are still many who do not know how to give a friendly impression to passengers. This is because when they enter the online taxi driver profession, there is no training or training from online transportation service companies about how to interact and communicate well, politely and kindly with passengers. Interpersonal communication of online drivers with passengers shows that familiarity will occur if one of them does not start a conversation first, and also depends on the character of each passenger using an online taxi, if the passenger likes or responds to the conversation from the driver, communication situations with familiarity can occur . Communication that occurs between Gocar online taxi drivers with passengers can be said to be quite good, between them there is a communication interaction in the process of ordering a taxi, usually a confirmation order or order from the driver first occurs via cellphone or application message, then further communication occurs in the travel situation to reach the destination .*

*Keywords: Role of Communication, Interpersonal, Online,*

## PENDAHULUAN

Di Era industry 4.0 saat ini hamper semua aspek kehidupan manusia berhubungan dengan teknologi informasi, perkembangan teknologi sangat pesat, sangat membantu kehidupan masyarakat modern saat ini, kebutuhan akan informasi apa saja dapat tersedia pada aplikasi-aplikasi yang sudah tersedia di genggamannya manusia itu sendiri, handphone canggih, smartphone, computer, laptop yang kesemuanya itu terhubung dengan jaringan internet bekecepatan tinggi.

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi tersebut, tentunya dapat memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dunia saat ini. Mulai dari system transaksi perbankan yang sudah menggunakan teknologi canggih, system keamanan perusahaan yang sudah terkoneksi internet sampai pada aplikasi belanja online dan sebagainya serta adanya aplikasi transportasi online, yang kesemuanya itu tentunya sangat membantu serta mempermudah aktivitas manusia dalam menjalani kehidupan ini.

Seiring kebutuhan masyarakat dunia yang begitu cepat dan kompleks, tentunya dibutuhkan suatu inovasi baru yang dapat mendukung khususnya bidang transportasi, yang dapat memudahkan masyarakat untuk bergerak kesuatu tempat ke tempat lainnya dengan cepat dan efisien. Saat ini di Indonesia telah hadir perpaduan jasa transportasi dengan teknologi komunikasi yang dapat membantu masyarakat akan kebutuhan transportasi tersebut. Saat ini di Indonesia telah hadir aplikasi transportasi online antara lain adalah gojek, go-car, grab dan uber, yang tentunya merupakan hal baru

bagi masyarakat Indonesia namun sudah sangat banyak masyarakat yang menggunakannya dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Khususnya Go-car yaitu aplikasi transportasi online dengan menggunakan kendaraan beroda empat atau mobil. Sudah merambah sampai pada tingkatan masyarakat paling rendah dalam menggunakan transportasi online mobil tersebut.

Kehadiran transportasi online tersebut tentunya sangat erat keterkaitannya dengan begitu pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang ada di Dunia termasuk di Indonesia, kemudian juga alasan lainnya, adalah semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi yang mudah, murah, cepat serta memberikan pelayanan yang baik, memungkinkan adanya perkembangan transportasi berbasis online tersebut. Saat ini masyarakat lebih mudah untuk mendapatkan serta menggunakan transportasi berbasis online tersebut, karena aplikasinya terkoneksi pada setiap smartphone yang ada pada masyarakat, dengan memdownload aplikasi transportasi online tersebut. Keunggulan transportasi online antara lain adalah lebih efektif dan efisien artinya memesan bias sangat mudah dan cepat hanya melalui smartphone, harganya jelas dan transparan, hadirnya transportasi online dapat juga membuka lapangan pekerjaan baru. Sementara untuk kekurangan antara lain adalah sampai saat ini belum bias langsung pindah tujuan harus order baru.

Seiring perkembangan teknologi komunikasi informasi, khususnya di bidang jasa transportasi online dengan hadirnya, Grab, Uber dan Go-jek di Indonesia selang waktu 2014 – 2016,

tentunya menghadirkan sebuah persaingan yang begitu kompetitif di bisnis jasa transportasi online tersebut. Permasalahan pelayanan terbaik menjadi salah satu indikator utama dari jasa transportasi online tersebut. Selain pada Gojek dengan fasilitas Gocar, hadir pula kompetitor transportasi berbasis online tersebut antara lain adalah grab car, hal ini tentunya menimbulkan persaingan yang kompetitif dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. bisnis jasa transportasi berbasis online ini juga sudah hadir di Kota Manado Propinsi Sulawesi utara sejak awal tahun 2018, dan masyarakat bumi Nyiur Melambai dan Kota Tinutuan ini sudah mulai familiar dengan jasa transportasi online ini, menurut ketua wadah asosiasi online (WAO) Manado Christian Yokung, jumlah taxi online di Kota Manado mencapai 10.000 ribu kendaraan. sementara yang mendapatkan kuota beroperasi dari Dinas perhubungan kurang lebih 10 % dari jumlah keseluruhan, artinya kemungkinan ada sekitar hampir 1000 kendaraan taxi online yang beroperasi memenuhi kebutuhan transportasi bagi masyarakat Sulut dan sekitarnya.

Dengan jumlah yang begitu banyak tentunya kemungkinan terjadi permasalahan khususnya berkaitan dengan permasalahan pelayanan pada penumpang oleh transportasi online ini, jadi permasalahan ketikapelayanan kurang memuaskan, contoh permasalahan yang ditemukan melalui tahapan survey awal penelitian ini adalah sering terjadinya ketidakpuasan penumpang berkaitan dengan pelayanan pengemudi transportasi

online tersebut, beberapa masalah antara lain adalah, seringnya orderan pesanan taxi online tersebut dicancel balik oleh pengemudi yang sudah menerima orderan, dengan alasan yang tidak jelas, kemudian juga kurangnya keramahan pengemudi taxi online ketika berkomunikasi dengan penumpang, cara berkomunikasi pengemudi yang kurang respon, serta cenderung sepele perlunya saja ketika ditanya oleh penumpang, serta banyak hal lain yang dapat menimbulkan kesantunan tidak baik oleh penumpang. Beberapa hal berkaitan dengan kurangnya komunikasi antara pengemudi dan penumpang dapat memberikan dampak kurang puas bagi penumpang ketika melakukan orderan taxi online maupun ketika dalam perjalanan dengan menggunakan transportasi online tersebut. Permasalahan tersebut tentunya dapat terjadi dalam situasi interaksi komunikasi antar pribadi oleh pengemudi dan penumpang, pada saat perjalanan yang kemungkinan terjadi ketidakpuasan komunikasi oleh penumpang terhadap pengemudi sesuai beberapa permasalahan komunikasi yang tentunya berkaitan erat dengan pelayanan komunikasi pengemudi dengan penumpang.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti mencoba untuk mendalami permasalahan tersebut dengan acuan kajian ilmu komunikasi yaitu bagaimana pendekatan komunikasi secara pribadi antara pengemudi dan penumpang taxi online tersebut dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang tersebut.

Yang menjadi rumusan permasalahan penelitian ini

ialah berkaitan dengan bagaimana peranan komunikasi antar pribadi pengemudi taxi online dalam memberikan pelayanan pada penumpang (studi kasus pada pt gojek cabang Manado). Tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengetahui tentang bagaimana peranan komunikasi antar pribadi pengemudi taxi online dalam memberikan pelayanan pada penumpang (studi kasus pada pt gojek cabang Manado)

### **KOMUNIKASI ANTARPRIBADI**

Komunikasi antar pribadi meliputi komunikasi yang terjadi antara pramuniaga dengan pelanggan, anak dengan ayah, dua orang dalam satu wawancara, termasuk antara pengamen jalanan baik di jalanan tempat mereka menjalankan profesinya maupun di tempat-tempat lain (Devito, 1997:231).

Komunikasi interpersonal sangat potensial untuk menjalankan fungsi instrumental sebagai alat untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena kita dapat menggunakan kelima alat indera kita untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang kita komunikasikan kepada komunikan kita.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antar pribadi berperan penting hingga kapanpun, selama manusia masih mempunyai emosi. Kenyataannya komunikasi tatap-muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi

lewat media massa seperti surat kabar, televisi, ataupun lewat teknologi tercanggihpun. (Mulyana, 2005 : 73).

Komunikasi antar pribadi melibatkan paling sedikit dua orang yang mempunyai sifat, nilai-nilai pendapat, sikap, pikiran dan perilaku yang khas dan berbeda-beda. Selain itu komunikasi antar pribadi juga menuntut adanya tindakan saling memberi dan menerima diantara pelaku yang terlibat dalam komunikasi. Dengan kata lain, para pelaku komunikasi saling bertukar informasi, pikiran dan gagasan, dan sebagainya. Komunikasi Interpersonal adalah sebuah bentuk khusus dari komunikasi manusia yang terjadi bila kita berinteraksi secara simultan dengan orang lain dan saling mempengaruhi secara mutual satu sama lain, interaksi yang simultan berarti bahwa para pelaku komunikasi mempunyai tindakan yang sama terhadap suatu informasi pada waktu yang sama pula. Pengaruh mutual berarti bahwa para pelaku komunikasi saling terpengaruh akibat adanya interaksi di antara mereka. Interaksi mempengaruhi pemikiran, perasaan dan cara mereka menginterpretasikan sebuah informasi. (Beebe & Beebe, 1996:6)

Onong U. Effendy mendefinisikan komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara dua orang, dimana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan, komunikasi jenis ini bisa langsung secara berhadapan muka (face to face) bisa juga melalui medium, umpamanya telepon. Ciri khas komunikasi antar pribadi adalah dua arah atau timbal balik (Effendy, 1993 : 61).

De Vito (Liliweri, 1991 : 13) mendefinisikan komunikasi antar pribadi merupakan pengiriman pesan-pesan dari

seseorang dan diterima oleh orang lain, atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang langsung. De Vito juga mengemukakan suatu komunikasi antar pribadi yang mengandung ciri-ciri antara lain adalah :*Keterbukaan atau openness*. Komunikator dan komunikan saling mengungkapkan segala ide atau gagasan bahwa permasalahan secara bebas (tidak ditutupi) dan terbuka tanpa rasa takut atau malu. Kedua- keduanya saling mengerti dan memahami pribadi masing-masing.*Empati atau Empathy*. Kemampuan seseorang memproyeksikan dirinya orang lain di dalam lingkungannya.*Dukungan atau Supportiveness*. Setiap pendapat, ide atau gagasan yang disampaikan mendapat dukungan dari pihak- pihak yang berkomunikasi. Dengan demikian keinginan atau hasrat yang ada dimotivasi untuk mencapainya.dukungan membantu seseorang untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan aktivitas serta merih tujuan yang didambakan.

*Rasa positif atau Positiveness*. Setiap pembicaraan yang disampaikan dapat gagasan pertama yang positif, rasa positif menghindarkan pihak- pihak yang berkomunikasi untuk tidak curiga atau prasangka yang mengganggu jalannya interaksi keduanya. *Kesamaan atau Equality*Suatu komunikasi lebih akrab dalam jalinan pribadi lebih kuat, apabila memiliki kesamaan tertentu seperti kesamaan pandangan, sikap, usia, ideologi dan sebaiknya (Liliweri, 1991 : 13).

Littlejohn (dalamSuranto aw,2011:3) memberikandefinisikomunikasiantarpribadi (*Interpersonal communication*) adalahkomunikasiantarindividu-

individu.AgusM.Hardjana (dalamSuranto Aw,2011:3)

mengatakan,komunikasiantarpribadiadalahinteraksitatapmukaantarduaataubeberapa orang,dimanapengirimdapatmenyampaikannya secara langsung dan penerimapesandapatmenerima dan menanggapi secara langsung pula.

## PENGEMUDI TAXI ONLINE

PengemudiataubahasaInggrisnya driver adalah orang yang mengemudikankendaraanbaikkendaraanbermotoratau orang yang secara langsung mengawasi calon pengemudi yang sedang belajarmengemudikankendaraanbermotorataupun kendaraan tidak bermotor seperti pada bendi/dokardisebut juga sebagaikusir,

pengemudi becak sebagai tukang becak.

Pengemudi mobil disebut juga sebagai sopir, sedangkan pengemudi sepeda motor disebut juga sebagai pengendara. Di dalam mengemudikankendaraan seorang pengemudi diwajibkan untuk mengikuti tata cara berlalulintas. Seorang yang telah mengikuti ujian dan lulus uji teori dan praktik mengemudi akan dikeluarkan Surat Izin Mengemudi (SIM). Pelaksanapenerbitansuratizin mengemudik kendaraan bermotor di Indonesia adalah satuan lalulintas Kepolisian Negara Republik Indonesia Di Amerika Serikat dan berbagai negara di dunia ini diterbitkan oleh Department of Transportation atau Department for Transport (Inggris). Khusus untuk SIM International diterbitkan oleh Ikatan Motor Indonesia (IMI). sumber : Wikipedia.com

Sementara untuk istilah hataupengerti andari Transportasi online adalah adalah perusahaan transportasi yang menggunakan aplikasi sebagai penghubung antar pengguna dan pengemudi yang sangat mempermudah pemesanan, selain itu juga tarif perjalanan sudah langsung bisa dilihat pada aplikasi.

Pengertian Transportasi online adalah salah satu bentuk dari penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berjalan dengan mengikutsertakan pemanfaatan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi). Transportasi online adalah bentuk dari pengembangan potensi dan peran transportasi nasional yang sekaligus mendukung pembangunan ekonomi dan pengembangan wilayah.

Pengertian Transportasi online adalah wahana yang digunakan sebagai pemindah dari suatu tempat ke tempat lain dengan agensi-agensi tertentu yang bertanggung jawab dalam hal kepemilikan maupun pengoperasian transportasi yang terkait, yang paling utama dari transportasi ini yaitu transportasi yang berbasis mesin canggih dilengkapi dengan fitur pelacak posisi.

Pengertian Transportasi online adalah angkutan umum yang biasa digunakan dan dapat dioperasikan cara online, baik untuk pemesanan maupun pembayaran. (Adinda, Unair)  
Dari pemaparan mengenai transportasi online yang sudah menjamur di negara ini, penulis menyimpulkan bahwa pengertian tra

nsportasi online adalah suatu penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berjalan dengan mengikutsertakan pemanfaatan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi dan online baik untuk pemesanan maupun.

## TEORI PENETRASI SOSIAL

Teori penetrasi sosial adalah teori yang dikemukakan oleh Irwin Altman dan Dalmas Taylor (1973). *Social penetration* adalah teori penetrasi sosial yaitu proses di mana orang saling mengenal satu dengan lainnya. Sebagian besar para peneliti penetrasi sosial terfokus pada perilaku dan motivasi individu, menanamkan keyakinan dengan kuat dalam tradisi sosiopsikologis (Littejhon/Karen A/ Foss 2009 : 291)

Penetrasi sosial merupakan proses yang bertahap, dimulai dari komunikasi basa-basi yang tidak akrab dan terus berlanjut hingga menyangkut topik pembicaraan yang lebih pribadi / akrab, seiring dengan berkembangnya hubungan.

Menurut teori ini (social penetration), kita dapat mengungkapkan diri satu sama lain, termasuk komunikasi antarpersonal, melalui penetrasi atau penyusupan sosial ke dalam pribadi-pribadi lain.

Teori ini menyatakan bahwa kedekatan antar pribadi itu berlangsung secara bertahap (gradual) dan berurutan yang dimulai dari tahap biasa-biasa saja hingga tahap intim sebagai salah satu fungsi dari dampak saat ini maupun dampak masa depannya.

Teori ini menyatakan bahwa relasi akan menjadi semakin intim apabila disclosure berlangsung. Artinya, orang-orang yang melakukan interaksi ini mengaplikasikan teori self disclosure. Pada dasarnya, konsep penetrasi sosial menjelaskan bagaimana kedekatan relasi itu berkembang, gagal untuk berkembang atau berhenti. Seperti sawang merah, kita mengupas dari bagian terluar hingga terdalam.

Contoh, teori penetrasi sosial dapat dilihat pada kedekatan seorang sahabat, laki-laki dan perempuan.

Teori penetrasi sosial menjelaskan kedekatan itu berkembang, jika hubungan dua sahabat ini berkembang dan riteman menjadi pasangan kekasih.

Namun jika tidak berkembang, tetap menjadi teman, berarti teori penetrasi sosial menjelaskan kedekatan itu tidak berkembang. Dan jika pertemanan itu menjadi musuh karena suatu hal, karena tidak adanya self disclosure, maka teori penetrasi sosial menjelaskan bahwa hubungan itu akan berhenti.

Teori penetrasi sosial ini merupakan salah satu teori komunikasi antar pribadi yang dapat mendasari proses komunikasi antar pribadi yang terjadi antar pengemudi dan penumpang.

Teori penetrasi sosial yang dikembangkan oleh Irwin Altman dan Damas Taylor ini mengungkapkan secara rinci tentang peran dan pengungkapan diri, keakraban, dan komunikasi dalam pengembangan hubungan antar pribadi.

Teori penetrasi sosial juga dapat mendasari hubungan interaksi yang terjadi pada situasi secara betulan antar sopir online

dengan penumpang, dimana apabila pengemudi memberikan keterbukaan diri dengan dapat langsung berkomunikasi secara aktif, baik sertamah, tentunya akan terjadi keakraban dalam situasi interaksi keduanya tersebut. Sebaliknya apabila tidak ada situasi seperti itu akan terjadi keakraban interaksi, antar sopir dan penumpang, sehingga akan menimbulkan persepsi atau pandangan yang berbedarise tiap penumpang yang menggunakan transportasi online tersebut.

## **METODE PENELITIAN KUALITATIF**

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat peneliti dilapangan. Oleh karena itu analisis data bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dan kemudian dapat di konstruksikan menjadi hipotesis atau teori.

Mulyana (2001 : 148) menyebutkan bahwa, metode penelitian dilakukan dengan cara deskriptif (wawancara tak berstruktur / wawancara mendalam, pengamatan berperan serta), analisis dokumen, studi kasus, studi historis kritis; penafsiran sangat

ditekankan alih-alih pengamatan objektif. Penelitian ini diarahkan pada latar dan individu secara holistik dan menekankan pentingnya pemahaman tingkah laku menurut pola berpikir dan bertindak subjek kajian. Dalam hal ini tidak mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis tetapi memandang sebagai bagian dari suatu

keutuhan. Jadi dalam penelitian kualitatif melakukakan analisis data untuk membangun hipotesis sedangkan dalam penelitian kuantitatif melakukan analisis data untuk menguji hipotesis. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Oleh karena itu penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan memahami realitas social yaitu melihat dunia dari apa adanya bukan dari dunia yang seharusnya. Dalam penelitian social, masalah penelitian, tema, topic dan judul penelitian berbedasecara kualitatif dan kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Menurut Bogdan dan Tylor (dalam Moleong, 2000 : 3) merupakan prosedur meneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

## **FOKUS PENELITIAN**

Yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Peran komunikasi antar pribadi dipegemudidengan penumpang taxi online dalam memberikan pelayanan terbaik?
2. Hambatan komunikasi antar pribadi pengemudi taxi online dengan penumpang taxi online pada saat terjadi orderan perjalanan dan juga dalam perjalanan?

## **INFORMAN PENELITIAN**

Lindof dalam Pawito (2008:90) menyarankan beberapa teknik pengambilan sampel, terutama dalam hubungan ini adalah konteks orang atau manusia sebagai subjek atau sampel penelitian. Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian. Moleong (2012:132) dalam buku Metode Penelitian Kualitatif menjelaskan bahwa “informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian”.

Dalam penelitian ini akan menggunakan teknik sampling, *Snowball sampling* menurut Kriyantono (2009 : 158), menjelaskan bahwa Teknik ini banyak ditemukan dalam riset kualitatif, misalnya riset eksplorasi. Sesuai namanya, Teknik ini bagaikan bola salju yang turun menggelinding dari puncak gunung kelamb, semakin lama semakin membesar ukurannya, jadi Teknik

ini merupakan Teknik penentuan sampel yang awalnya berjumlah kecil, kemudian berkembang semakin banyak

Untuk mendukung penelitian ini diperlukan informan penelitian sebagai sumber data utama dan yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sopir taxi online dan ditetapkan sementara adalah 7 informan, dan kemungkinan bisa berkembang sesuai kebutuhan data penelitian.

### **TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara Semi terstruktur.

Jenis wawancara ini termasuk dalam kategori in-depth interview pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan wawancara terstruktur. Tujuan jenis wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah dengan teknik wawancara. Menurut (Pawito 2008:96) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

### **TEKNIK ANALISIS DATA**

Teknik analisis Interaktif Miles dan Huberman Miles dan Huberman (1994) menawarkan analisis yang lazim disebut dengan interactive model (Pawito 2008: 104). Teknik analisis data ini pada dasarnya terdiri dari tiga komponen yaitu :

#### **1. Reduksi Data (Data Reduction)**

Reduksi data bukan asal membuang data yang tidak diperlukan, melainkan merupakan upaya yang dilakukan oleh peneliti selama analisis data dilakukan dan merupakan langkah yang tak terpisahkan dari analisis data.

#### **2. Penyajian Data (Data Display)**

Penyajian data melibatkan langkah-langkah mengorganisasikan data, yakni menjalin data yang satu dengan data yang lain sehingga seluruh data yang dianalisis benar-benar dilibatkan dalam suatu kesatuan. Hal ini dalam penelitian kualitatif data biasanya beranekaragam perspektif dan teras bertumpuk maka penyajian data pada umumnya diyakini sangat membantu proses analisis.

#### **3. Penarikan serta pengujian kesimpulan**

(Punch 1998: 202-204 dalam Pawito 2008: 104). Peneliti pada dasarnya mengimplementasikan prinsip induktif dengan mempertimbangkan pola data yang ada dan atau kecenderungan dari display data yang telah dibuat. Peneliti dalam kaitan ini masih harus mengkonfirmasi, mempertajam, atau mungkin merevisi kesimpulan-kesimpulan yang telah dibuat untuk sampai pada kesimpulan final berupa proposisi-proposisi ilmiah mengenai gejala atau realitas yang diteliti (Pawito 2008:106).

## PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Hadirnya ojek online berbasis internet seperti Go-jek dapat memudahkan masyarakat modern dalam mengefektifkan pekerjaan, serta membantudalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Pada proses pelayanan yang diberikan Go-jek, komunikasi antarjalinan antara driver dan customer. Bisnis transportasi online berbasis aplikasi merupakan inovasi layanan yang memanfaatkan teknologi terkini.

Inovasi ini dengan cepat merebut hati banyak orang, khususnya yang rajin memanfaatkan jasa taksi dan ojek. Tak heran, jika model bisnis seperti ini terus mengalami perkembangan di tengah pro dan kontra. Patut diakuikeskimasih di hias dengan berbagai polemik, bisnis seperti ini menyuguhkan banyak manfaat buat banyak pihak mulai dari pengguna, driver hingga pebisnis itu sendiri.

Manfaat bagi masyarakat tentunya dengan adanya transportasi berbasis online tersebut menemukan sebuah layanan yang lebih mudah, lebih murah, lebih nyaman, dan bisa dibilangaman juga. Layanan ini mampu bersaing dengan jasa transportasi umum, taksi meteran atau bahkan ojek pangkalan.

Manfaat bagi pengguna layanan transportasi online cukup Praktis karena Layanan transportasi online memudahkan pelanggan mendapatkan layanan antaksi/ojek. Tak harus berdiri di pinggir jalan, atau mendatangi pangkalan ojek. Dari tempat mereka berdiri, mereka bisa memesan layanan antaksi/ojek.

Memesan layanan pun mudah, khususnya buat pengguna yang memiliki smartphone dan koneksi internet yang mumpuni cukup dengan sentuhan jari.

Kemudian transparan, Layanan ini juga memungkinkan pelanggan mengetahui dengan pasti, adakah taksi/ojek yang menjawab pesannya, di mana posisi taksi yang dipesan, berapa lama sampai, dan siapa nama pengemudi dan nomor kendaraan. Semua muncul di layar smartphone pelanggan. Bahkan, pelanggan juga sudah tahu, berapa rupiah ongkos yang harus dibayar. Tak harus deg-degan khawatir ongkos membengkak gara-gara dibawa pengemudi muter-muter, atau terjebak macet.

Manfaat selanjutnya adalah banyak pilihan, dengan terus bertambahnya penyedia layanan transportasi online, ada lebih banyak pilihan bagi pengguna, dengan biaya yang lebih hemat namun dengan pengalaman tersendiri.

Manfaat lainnya adalah kemudahan Dalam Pembayaran, Layanan seperti ini umumnya memberikan kemudahan pembayaran dengan tunai, kartu kredit atau debit. Tak heran, jika layanan seperti ini bisa menjangkau masyarakat lebih luas, baik pengguna dan driver.

Yang paling utama juga adalah tarif Murah dan Pasti. Masing-masing perusahaan ojek dan taksi online di Indonesia menetapkan tarifnya berdasarkan hitungan harga tertentu per kilometer. Bahkan tarifnya di bawah sebagian besar angkutan umum berpelat kuning. Metode perhitungan pun

pastisehingga pengguna tidak akan dirugikan

Namundarikeunggulan transportasi berbasis online tersebut, masih adalah yang perlu menjadi perhatian dari perusahaan jasa transportasi online, khususnya Gojek yang membawahi Go-ride serta Go-Car, adalah berkaitan dengan cara berkomunikasi sopir yang sering kali memberikan kesan yang masih kurang baik dari para penumpang taxi online tersebut, berikut ini adalah hasil pembahasannya dari penelitian dengan permasalahan tentang bagaimana peran komunikasi antar pribadi pengemudi taxi online dalam memberikan pelayanan pada penumpang (studikasus pada ptgojek cabang Manado).

Masalah komunikasi dengan penumpang akan sangat berpengaruh dengan kepuasan pelayanan bagi penumpang, karena apabila kurang diperhatikan dengan baik, akan membawa dampak kurangnya pelayanan, sehingga bisa saja penumpang berpindah atau mencari pelayanan taxi online lainnya.

#### Hasil Penelitian

Pada bab ini akan di jelaskan secara keseluruhan hasil penelitian yang berkaitan dengan bagaimana peran komunikasi antar pribadi pengemudi taxi online dalam memberikan pelayanan pada penumpang dengan studikasus pada ptgojek cabang Manado. Secara mendalam untuk mendapatkan hasil yang detail berkaitan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan pada bab III sebelumnya dan juga fokus penelitian yang akan mengkaji tentang peran komunikasi antar pribadi pengemudi dengan penumpang

taxi online dalam memberikan pelayanan terbaik serta hambatan komunikasi antar pribadi pengemudi taxi online dengan penumpang taxi online pada saat terjadi orderan perjalanan dan juga dalam perjalanan,

Keterbukaan diri dalam berkomunikasi antar sopir/ pengemudi online dengan penumpang, sangat kurang terjadi atau dapat dikatakan relatif. Artinya tidak terlalu terbuka, karena tidak semua sopir dan juga penumpang terbuka akan hal-hal yang bersifat pribadi secara pribadi. Tetapi sopir taxi online tetap berusaha untuk membuka diri sesuai dengan kemampuan mereka apabila penumpang mencoba menanyakan hal-hal berkaitan dengan pengalaman, penghasilan, suka duka dalam berprofesi sebagai sopir taxi online.

Komunikasi antar pengemudi online dengan penumpang terjadi secara aktif, ternyata komunikasi cenderung tidak aktif, hal ini disebabkan bahwa tujuan sertabiayatra transportasi sudah tertera secara jelas pada aplikasi Gojek ataupun Gocar yang ada di smartphone masing-masing penumpang. Kemungkinan terjadi komunikasi secara aktif tentunya bisa terjadi apabila penumpang mencoba untuk bertanya tentang hal lain diluar tujuan dan biaya, hal tersebut bisa di jawab oleh sopir taxi online, dengan tujuan untuk memberikan rasa kepuasan kepada penumpang, melalui perbincangan dalam perjalanan sampai pada tempat tujuan. Hal lain yang menjadi penyebab komunikasi kurang aktif terjadi antar pengemudi dengan penumpang

taxi online adalah dipengaruhi oleh jarak yang hanyadekat, jadi waktu untuk berbincang hanyasesaat, singkat.

Sementara kemungkinan komunikasi aktifan tarapengemudi dengan penumpang secara rata-rata tidak jauh dan memakan waktu yang cukup lama.

Hasil penelitian tentang keramahan sopir online di kota Manado, dapat disimpulkan bahwa sopir online memiliki sikap keramahan ketikaberkomunikasi dengan penumpang, masih banyak yang belum mengetahui cara memberikan kesan ramah kepada penumpang. Hal ini disebabkan ketikamereka masuk dalam profesi sopir taxi online tersebut, belum ada training atau pelatihan dari perusahaan jasa transportasi online tentang bagaimana berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik, sopan dan ramah dengan penumpang.

Komunikasi pengemudi online dengan penumpang akan terlihat menunjukkan keakraban akan terjadi apabila saat diantaranyatidak memulainya percakapan lebih dahulu, dan juga tergantung dari karakter masing-masing penumpang yang menggunakan taxi online, bila penumpang suka atau merespons percakapan sopir, otomatis situasi komunikasi dengan keakraban dapat terjadi.

Komunikasi antar sopir dan penumpang dapat saja terjadi karena komunikasi apabila kedua tidak memberikan respon atas percakapan dalam perjalanan mencapai tujuan.

Individu sopir perlu berinisiatif untuk memul

ai percakapan dengan tujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada penumpang dan juga dengan harapan akan mendapatkan penilaian yang baik dari penumpang.

Komunikasi yang terjadi antar pengemudi taxi online GoCard dengan penumpang dapat dikatakan cukup baik, di antara keduanya terjadi interaksi komunikasi dalam proses pemesanan taxi, biasanya lebih dahulu terjadi konfirmasi pesan atau order dari pengemudi melalui handphone atau pesan aplikasi, kemudian komunikasi selanjutnya terjadi dalam situasi perjalanan mencapai tujuan, topik pembicaraan komunikasi antara kedua belah pihak, biasanya berkembang pada pembicaraan berkaitan dengan tujuan perjalanan, biaya perjalanan, tempat bekerja, serta pengalaman dalam profesi sebagai sopir online. Kadang-kadang juga perkembangan percakapan bisa meluas pada isu atau topik yang lagi viral, seperti politik, pemilu presiden, caleg, ekonomi, sosial serta olahraga.

Penggunaan bahasa atau dialek mana yang lebih dominan dari pada penggunaan bahasa Indonesia, apalagi penggunaan bahasa Inggris, hal ini perlu diperhatikan baik dari pengemudi online maupun operator transportasi online, untuk lebih memperhatikan sertameningkatkan kemampuan berbahasa Indonesia dengan baik dan benar, serta kemampuan menggunakan bahasa internasional khususnya bahasa Inggris, untuk memberikan sertameningkatkan pelayanan yang lebih optimal pada penumpang, yang bisa saja mendapatkan penumpang yang berasal dari luar kota Manado dan juga

penumpang dari luar negeri, hal ini tentu dapat terjadi, karena Kota Manado serta provinsi Sulawesi Utara merupakan salah satu tujuan wisata dunia, yang memiliki potensi wisata seperti taman laut buken dan sebagainya.

## KESIMPULAN

Melihat hasil penelitian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Unsur keterbukaan diri dalam komunikasi antar pribadi antar pengemudi taxi online GoCard dengan penumpang tidak terjadi secara mendalam, hal ini disebabkan karena kedua individu tersebut belum saling mengenal satu dengan yang lain.
2. Komunikasi antar pribadi yang terjadi antar pengemudi taxi online GoCard dengan penumpang, cenderung belum terlalu aktif, penyebabnya tergantung dari karakter, tujuan yang dicapai. Kemudian juga perbincangan terjadi hanya pada materi pertanyaan yang bersifat umum dan wajar saja, hanya berkaitan dengan asal individu, baik pengemudi maupun penumpang, serta pekerjaan utama, dan berkembang pada pengalaman selama berprofesi sebagai sopir taxi online.
3. Belum semua sopir online memiliki sikap keramahan ketika berkomunikasi dengan penumpang, masih banyak yang belum mengetahui cara memberikan kesan ramah kepada penumpang. Hal ini disebabkan ketika mereka masuk dalam profesi sopir taxi online tersebut, belum ada training atau pelatihan dari perusahaan jasa transportasi online tentang bagaimana berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik, sopan dan ramah dengan penumpang.
4. Komunikasi antar pribadi pengemudi online dengan penumpang relatif menunjukkan keakraban akan terjadi apabila satu di antaranya tidak memulai percakapan lebih dahulu, dan juga tergantung dari karakter masing-masing penumpang yang menggunakan taxi online, bila penumpang suka atau merespon perbincangan dari sopir, otomatis situasi komunikasi dengan keakraban dapat terjadi.
5. Komunikasi yang terjadi antar pengemudi taxi online GoCard dengan penumpang dapat dikatakan cukup baik, di antara keduanya terjadi interaksi komunikasi dalam proses pemesanan taxi, biasanya terlebih dahulu terjadi konfirmasi pemesanan atau order dari pengemudi melalui handphone atau pesan aplikasi, kemudian komunikasi selanjutnya terjadi dalam situasi perjalanan mencapai tujuan,

## SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian, masih perlu juga disarankan sebagai masukan dari penelitian ini, antara lain adalah :

1. Keterbukaan di darisopir pengemudi di online perlu lebih di tingkatkan guna memberikan rasa nyaman bagi penumpang, dengan lebih banyak mengetahui asal-usul dari pengemudi online tersebut, caranya perlu diperkenalkan terlebih dahulu yang membukan percakapan antar pengemudi dan penumpang.
2. Komunikasi antar pribadi antar pengemudi online dengan pengemudi perlu ditingkatkan lebih aktif melalui cara berkomunikasi yang ramah dan sopan, baik secara verbal maupun nonverbal masih perlu di pelajari dan ditingkatkan oleh setiap pengemudi taxi online yang ada di kota Manado dan sekitarnya, guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen ataupun penumpang.
3. Kemampuan berkomunikasi menggunakan bahasa Indonesia dengan baik dan benar serta penggunaan bahasa internasional perlu diupayakan bagi setiap driver taxi online, dalam mengantisipasi adanya konsumen yang berasal dari luar daerah maupun luar negeri, yang cenderung banyak datang di kota

Manado dan propinsi Sulawesi utara akhir-akhir ini.

4. Pihak operator ataupun perusahaan PT. Gojek Indonesia yang membawahi Go-car dan Go-ride, perlu membekali setiap drivernya, berkaitan dengan Teknik ataupun standar komunikasi yang baik dan benar, melalui pelatihan atau training secara rutin serta evaluasi kinerja dan performance drivernya, demi meningkatkan pelayanan serta kepuasan konsumennya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Beebe, S.A & Beebe, S.J & Redmond, M.V. 1999. *Interpersonal Communication- Relating to Others, (2nd ed)*. USA: Allyn and Bacon
- Cangara, Hafied. 2008. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta : Rajawali Pers
- Devito, Joseph, A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia: Kuliah Dasar, Edisi Kelima Diterjemahkan oleh Agus Maulana*. Jakarta: Prifesimal Books.
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. *"Ilmu, teori dan filsafat Komunikasi"*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Kriyantono, Rahmat, 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi,*

- Komunikasi Pemasaran.*  
Kencana Prenada Media  
Group. Jakarta.
- Liliweri, A. 1991.  
*Komunikasi Antar Pribadi.*  
Bandung : PT. Citra  
adityabakti
- Littlejohn and Karen A. Foss. 2009,  
Teori Komunikasi, Salemba Humanika.  
Jakarta
- Meinanda Teguh, 1981,  
Pengantar Ilmu Komunikasi  
dan Jurnalistik,  
Armico, Bandung.
- Moleong, Lexy J. 2012.  
*Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung. PT  
Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy, 2001:  
Metodologi Penelitian Kualitatif,  
Paradigma Baru Ilmu Komunikasi  
dan  
Ilmu Sosial Lainnya,  
Bandung: Penerbit PT  
Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2005.  
Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. PT  
Remaja Rosdakarya.  
Bandung
- Pawito Ph.d, 2008,  
*Penelitian Komunikasi Kualitatif,*  
LKispelangiaksara,  
Yogyakarta
- Suranto Aw. 2011. Komunikasi  
Interpersonal. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sumberlain :  
- Journal "Acta Diurna" Vol I.No.I  
Th.2013
- e-journal "Acta Diurna" Volume  
V. No.2. Tahun 2016