



UNIVERSITAS NASIONAL

**POLA KOMUNIKASI VERBAL & NONVERBAL DRIVER
OJEK ONLINE GRAB BIKE TERHADAP CUSTOMER
(Studi Pada Driver Ojek Online Grab Di Ciledug Tangerang)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)**

Tito Fajri Anbiyya Sumarna

183112351650146

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU

POLITIK PROGRAM STUDI ILMU

KOMUNIKASI

2023



UNIVERSITAS NASIONAL

**VERBAL & NONVERBAL COMMUNICATION PATTERNS
OF OJEK ONLINE GRAB BIKE DRIVERS TOWARD
CUSTOMERS**

(Study on Grab Online Ojek Drivers in Ciledug Tangerang)

THESIS

**Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor of
Communication Science (S.I.Kom)**

Tito Fajri Anbiyya Sumarna

183112351650146

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
COMMUNICATIONS STUDY PROGRAM**

2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK JAKARTA

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Tito Fajri Anbiyya Sumarna
NPM : 183112351650146
Judul Skripsi : POLA KOMUNIKASI VERBAL & NONVERBAL
DRIVER OJEK ONLINE GRAB BIKE TERHADAP
CUSTOMER (Studi Pada Driver Ojek Online Grab Di
Ciledug Tangerang)
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diujikan Jakarta, Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Nurhasanah Haspiaini M. Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK JAKARTA**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Tito Fajri Anbiyya Sumarna
NPM : 183112351650146
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : POLA KOMUNIKASI VERBAL &
NONVERBAL DRIVER OJEK
ONLINE GRAB BIKE TERHADAP
CUSTOMER (Studi Pada Driver Ojek Online
Grab Di Ciledug Tangerang)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan – bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 28 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,

Tito Fajri Anbiyya Sumarna






**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK JAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh : Tito Fajri Anbiyya Sumarna
NPM : 183112351650146
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : POLA KOMUNIKASI VERBAL &
NONVERBAL DRIVER OJEK ONLINE
GRAB BIKE TERHADAP CUSTOMER
(Studi Pada Driver Ojek Online Grab Di
Ciledug Tangerang)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang Dr. Drs Ahmad Muksin, M.Si. ()
Pembimbing I/Penguji I Djudjur Luciana R., S.Sos. M.Si. ()
Pembimbing II/Penguji II Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta Tanggal : 24 /02/2023

ABSTRAK

Nama : Tito Fajri Anbiyya Sumarna
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : POLA KOMUNIKASI VERBAL & NONVERBAL
DRIVER OJEK ONLINE GRAB BIKE TERHADAP
CUSTOMER (Studi Pada Driver Ojek Online Grab Di
Ciledug Tangerang)

| | |
|--|---|
| <p>KATA KUNCI Komunikasi verbal nonverbal, <i>customer</i>, Grab</p> | <p>Komunikasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk dapat berinteraksi antar manusia, komunikasi merupakan tindakan yang didalamnya terdapat komunikasi verbal dan nonverbal. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pola komunikasi verbal & nonverbal <i>driver</i> ojek <i>online</i> grab bike terhadap <i>customer</i> di ciledug Tangerang. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan atau menjabarkan suatu fenomena secara deskriptif, dengan tujuan menghasilkan gambaran secara utuh dan mendalam mengenai kejadian atau fenomena yang diteliti. Penelitian ini menggunakan teori Adaptasi interaksi, teori ini bertujuan untuk melihat pola adaptasi yang dilakukan seseorang ketika berkomunikasi. Setiap komunikasi yang terjadi, tidak dapat dilepas dari beragam perilaku dan konteks, komunikator dan lawan bicaranya memiliki semacam “sinkroni interaksi” (interactional synchrony) yaitu suatu pola saling bergantian yang terkoordinasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, maka penulis dapat menyimpulkan hasil penelitian ini bahwa pendekatan komunikasi verbal & nonverbal yang dilakukan <i>driver</i> grab terhadap <i>customer</i> bertujuan untuk menyesuaikan diri dengan <i>customer</i>, agar <i>customer</i> merasa ada kedekatan dengan <i>driver</i> selama perjalanan, penulis juga menemukan <i>customer</i> yang cenderung menjaga jarak dan menjauhi <i>driver</i> dengan tujuan agar menghindari komunikasi atau interaksi yang dilakukan <i>driver</i> kepada <i>customer</i> itu sendiri.</p> |
| Pembimbing | Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si |

ABSTRAK

Name : Tito Fajri Anbiyya Sumarna
Study program : Communication Studies
Title : VERBAL & NONVERBAL COMMUNICATION PATTERNS OF OJEK ONLINE GRAB BIKE DRIVERS TOWARD CUSTOMERS (Study on Grab Online Ojek Drivers in Ciledug Tangerang)

| | |
|---|---|
| KEYWORDS Communication verbal nonverbal, customer, Grab | Communication is an activity carried out to be able to interact between individuals, communication itself is an action in which there is verbal and nonverbal communication. This research will examine Verbal and Nonverbal communication patterns in customer service and problems that occur during the service, especially for customers in the area Ciledug, Differences in how to communicate between Drivers and customers sometimes have an impact on service in transit, to find out verbal & nonverbal communication patterns of online grab motorcycle taxi drivers towards customers in the Ciledug area, Tangerang. The research method used in this writer uses qualitative research which aims to explain a phenomenon with the deepest possible way by collecting data as deeply as possible, which shows the importance of the depth and detail of the data being studied. Adaptations made by a person when communicating cannot be separated from various behaviors. I and the context of the communication that is taking place, the communicator and the interlocutor have a kind of "interactional synchrony", namely a coordinated pattern of alternating with each other. From the research results obtained through interviews, observation, and data analysis in the research that the author has done, then the authors can conclude the results of this study are the verbal & nonverbal communication approach that grab drivers do to customers can influence how to communicate and customer behavior during the trip, Grab drivers can adapt to customers through verbal & nonverbal communication, Customers have full power to decide whether they want to interact with drivers or not |
| Supervisor | Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si |

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah cara bagaimana *driver* grab dalam melakukan pendekatan melalui komunikasi verbal & nonverbal pada *customer* yang berbeda-beda setiap harinya.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan, perhatian, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak, selama perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Saya hanya bisa mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang selama ini sudah mendukung saya, menyemangati saya, mendoakan keberhasilan saya, Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional, saya ucapkan banyak terimakasih atas segala upaya untuk melancarkan saya dalam Menyusun skripsi ini.
2. Kepada Dr. Ernawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, saya ingin mengucapkan banyak terimakasih karena telah membuat saya bisa Menyusun skripsi ini.
3. Dr. Ahmad Muksin, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, SIP.,M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Drs. Adi Prakosa, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, terimakasih pak, selama ini Bapa sudah membantu saya, tanpa bantuan Bapa saya akan sulit Menyusun skripsi ini.
6. Serta Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si selaku dosen pembimbing saya yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikirannya untuk mengarahkan dan membimbing saya dengan sabar tanpa rasa lelah dalam penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini, tanpa bimbingan dan ilmu yang Ibu berikan saya tidak akan mampu menyusun skripsi ini, terimakasih juga atas didikan ibu yang selama ini mengajar saya mulai smester satu sampai semester akhir, saya bersyukur di pertemukan oleh dosen yang hebat seperti Ibu.
7. Kepada Swastiningsih, S.E., M.Si. selaku dosen PA saya, terimakasih bu,

1. sudah memudahkan saya dalam segala urusan saya yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini, tanpa bantuan ibu saya tidak akan bisa Menyusun skripsi ini, terimakasih sekali lagi bu atas semua kemudahan yang ibu berikan.
2. Lalu saya ucapkan terimakasih kepada Pihak *driver* grab yang telah berbagi informasi kepada saya, berkat informasi yang *driver* berikan saya mampu Menyusun skripsi ini.
3. Kepada orang tua saya, Mamah saya mengucapkan banyak terimakasih dan rasa syukur karena telah memberikan bantuan semangat, doa, dan perhatian selama saya Menyusun skripsi ini. Doa yang Mamah panjatkan siang malam tanpa henti agar saya bisa menyelesaikan skripsi ini, terimakasih Mamah sudah sabar mendidik aku tanpa bantuan seorang ayah, terimakasih Mamah sudah kuat hingga saat ini.



Jakarta, 28 Januari 2023

Tito Fajri Anbiyya Sumarna

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI | i |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 5 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 6 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN | 8 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| 2.1.1 TABEL PENELITIAN TERDAHULU | 8 |
| 2.2 Kerangka Teori..... | 19 |
| 2.2.1 Teori Adaptasi Interaksi (<i>Interaction Adaption Theory</i>). | 19 |
| 2.2.2 Pola Komunikasi | 23 |
| 2.2.3 Komunikasi Antarpribadi | 24 |
| 2.2.4 Komunikasi Verbal..... | 30 |
| 2.2.5 Komunikasi Non Verbal..... | 35 |
| 2.2.6 Customer..... | 39 |
| 2.2.7 Driver Grab..... | 41 |
| 2.2.8 Model Kerangka Pemikiran..... | 44 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 45 |

| | |
|---|------------|
| 3.1 Pendekatan Penelitian..... | 45 |
| 3.2 Penentuan Informan Penelitian | 46 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data | 48 |
| 3.4 Teknik Analisis Data | 52 |
| 3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian | 55 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 56 |
| 4.1 Hasil Penelitian Dan Pembahasan | 56 |
| 4.1.1 Rancangan Penelitian | 56 |
| 4.1.2 Gambaran Umum Tentang Lokasi Penelitian | 56 |
| 4.1.3 Profil PT GRAB Indonesia..... | 57 |
| 4.1.6 Visi dan Misi PT Grab Indonesia | 60 |
| 4.1.7 Gambaran Tentang Subyek Penelitian | 61 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 64 |
| 4.2.1 Hasil Wawancara Teori Adaptasi Interaksi..... | 65 |
| 4.3 Pembahasan | 95 |
| 4.3.1 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 95 |
| 4.3.2 Pola Komunikasi Verbal & Nonverbal <i>Driver Ojek Online</i> Grab Terhadap Customer Daerah Ciledug Tangerang | 96 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 116 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 116 |
| 5.2 Saran | 117 |
| DAFTAR PUSTAKA | 118 |
| LAMPIRAN..... | 122 |