

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa-masa sekarang akses transportasi bisa di dapatkan secara online, karena online merupakan sebuah jalan yang dapat membentuk aktivitas apapun menjadi serba mudah dan praktis, hal ini sangat cocok untuk masyarakat di Ciledug Tangerang yang mempunyai aktifitas padat dan butuh cepat dalam transportasi sehari-harinya.

Transportasi online sangat beragam di daerah Ciledug Tangerang diantaranya GRAB, GOJEK, MAXIMUS, IN DRIVER, ANTERIN, dan LALAMOVE, dari beberapa transportasi online yang beragam di daerah Ciledug Tangerang, masyarakat Ciledug Tangerang lebih memilih GRAB sebagai transportasi online sehari – harinya, karena dari beberapa transportasi online yang ada di Ciledug Tangerang, tarif GRAB dinilai lebih bersahabat dengan kantong masyarakat Ciledug Tangerang.

Dalam kesehariannya ketika driver membawa customer untuk diantar ke tujuan yang telah di tentukan, dalam proses kegiatan yang terjadi selama penjemputan sampai pengantaran customer ke tujuan, pasti terjadi komunikasi antara driver dengan customer.

komunikasi itu sendiri merupakan tindakan yang didalamnya terdapat komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal merupakan segala bentuk simbol yang disampaikan secara terucap maupun tertulis dengan sengaja. Bentuk

yang dimaksud adalah bahasa karena bahasa merupakan sebuah simbol yang telah disepakati bersama dalam berkomunikasi.

Seiring dengan terjadinya komunikasi verbal, komunikasi nonverbal pun turut melengkapi. Walaupun jenisnya dapat dibedakan namun keberadaan mereka tak dapat dipisahkan. Karena terkadang komunikasi nonverbal dapat menggambarkan sebuah makna dari komunikasi yang sebenarnya ingin disampaikan walaupun tidak secara terucap.

Komunikasi verbal yang dapat terlihat dari komunikasi *driver* dapat dilihat dalam dua bentuk proses komunikasi yaitu komunikasi primer dan komunikasi sekunder. Proses komunikasi primer yaitu komunikasi yang dilakukan oleh *driver* kepada *customer* secara langsung yaitu tatap muka ketika awal bertemu menjemput penumpang, pada saat dalam perjalanan pengantaran *customer* dan ketika tiba ditempat pengantaran *customer*. Sedangkan untuk proses komunikasi sekunder adalah proses komunikasi yang dilakukan melalui media atau secara tidak langsung. Hal itu terjadi ketika *driver* berkomunikasi dengan penumpangnya melalui chat aplikasi saat mereka belum bertemu.

Komunikasi nonverbal dapat terlihat tanpa menggunakan kata-kata, pada saat *driver* menyapa *customer* saat pertama bertemu ekspresi yang di tunjukan itu termasuk komunikasi nonverbal, kemudian menawarkan helm dan masker kepada *customer* itu juga termasuk komunikasi nonverbal yang di tunjukan *driver* kepada *customer*.

Komunikasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk dapat berinteraksi antar individu, Komunikasi menjadi salah satu hal penting dalam kehidupan sehari-hari, karena komunikasi merupakan alat dalam menyampaikan pesan dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Komunikasi tersebut akan menuntun manusia untuk saling berhubungan ke dalam kegiatan mereka masing-masing, baik untuk kegiatan bekerja, sekolah, maupun kegiatan lain yang mengharuskan adanya kegiatan komunikasi antara satu pihak dengan pihak lainnya.

Dapat dikatakan komunikasi sebagai hal yang penting karena menjadi media ataupun sarana untuk menjembatani hubungan antar manusia. Komunikasi tidak dapat dijalankan hanya dengan seorang diri, oleh karenanya perlu adanya orang lain untuk dapat menjalankan kegiatan komunikasi tersebut.

Kelleman dan Peter mendefinisikan komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang memiliki karakteristik yaitu komunikasi yang terjadi dari satu orang ke orang lain, komunikasi berlangsung secara langsung atau tatap muka dan isi dari komunikasi itu merefleksikan karakter pribadi dari tiap individu itu sebaik hubungan dan peran sosial mereka.¹

Komunikasi antarpribadi akan mencakup seperti komunikasi antara *driver* dengan *customer*, anak dengan ayahnya, majikan dengan karyawan, kakak-beradik, guru dengan murid, orang berpacaran, dua teman, dan sebagainya. Tipe-tipe interaksi ini yang terlintas dalam pikiran ketika kita berpikir tentang percakapan.

¹ Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal & komunikasi interpersonal* (Yogyakarta penerbit kanisius 2003)

Pada hal ini komunikasi mempunyai perananan penting untuk pendekatan yang dilakukan *driver* terhadap *customer*, dikarenakan dalam pendekatan yang dibutuhkan oleh *customer*, *driver* diharuskan mampu berkomunikasi dengan baik dalam melakukan pendekatan kepada *customer*, komunikasi yang tepat mampu membuat *customer* nyaman dan aman dalam perjalanannya.

Dalam menangani pesan yang diajukan oleh *customer* melalui aplikasi atau secara langsung harus dilayani dengan komunikasi yang baik, agar tidak terjadi *miscommunication* dalam memberikan pelayanan, permasalahan dari *miscommunication* dalam memberikan pelayanan akan berdampak negatif kepada *customer*, *customer* merasa tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan.

Hubungan kedekatan komunikasi antara manusia dengan manusia lain nya akan mempengaruhi cara mereka berkomunikasi atau berinteraksi dengan lawan bicaranya, lalu mereka akan menghitung kepuasan dalam hubungan tersebut, dimana mereka akan menimbang nimbang untung dan rugi dalam kedekatan hubungan komunikasi tersebut, jika dalam perhitungan tersebut hasil nya positif, biasanya hubungan komunikasi tersebut akan berlanjut.

Faktor kedekatan komunikasi yang dibangun selama perjalanan untuk memudahkan berkomunikasi dalam melayani dengan baik dan sesuai keinginan *customer* itu sendiri, terutama dalam berkomunikasi harus ada keterbukaan antara manusia agar ada kedekatan dalam berkomunikasi.

Permasalahan saat di perjalanan biasanya terjadi karena komunikasi verbal dan nonverbal yang dilakukan tidak berjalan dengan baik, yang terjadi karena permasalahan tersebut *customer* tidak mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang di inginkan nya, *customer* biasanya tidak akan melanjutkan interaksi atau hubungan tersebut.

Keluhan yang dirasakan oleh *customer* dijadikan pelajaran utama untuk memberikan solusi terbaik kedepannya, jika ada keluhan yang dirasakan oleh *customer*, dalam melakukan pelayanan tentunya *customer* mengharapkan pelayanan yang terbaik, dalam memberikan pendekatan tentu adanya ada tujuan untuk memberikan kenyamanan kepada *customer*, pendekatan yang baik dan nyaman dibutuhkan karena menjadi salah faktor untuk kepuasan *customer*.

Penelitian ini akan mengkaji tentang pola komunikasi verbal dan nonverbal dalam pelayanan terhadap *customer* dan permasalahan yang terjadi selama pelayanan tersebut. Khususnya pada *customer* di daerah Ciledug Tangerang. Pemilihan subjek penelitian ini dikarenakan banyak nya *customer* yang berbeda beda dalam hal berkomunikasi. Secara jelas dapat dilihat dari cara berkomunikasi yang mana tentunya ini dapat memicu permasalahan atau perdebatan selama perjalanan atau pelayanan, terlebih lagi *driver* harus tetap menjaga profesional nya dalam pelayanan terhadap *customer*. Dengan komunikasi verbal dan nonverbal yang baik harus dapat dilakukan agar dapat terhindar dari timbulnya permasalahan dengan *customer*.

Cara *Driver* berkomunikasi dengan *customer* itu akan berdampak pada pendekatan antara *Driver* dan *customer* selama perjalanan, terkadang *Driver* mendapat *customer* yang tidak banyak berkomunikasi mungkin karna *customer* itu sendiri sedang tidak ingin berkomunikasi dengan *driver* dan ada juga *customer* yang senang diajak berkomunikasi dengan *driver* dilihat dari *feedback* yang diberikan oleh *customer* itu sendiri. Hal tersebut dapat dilihat perbedaan yang kontras antara dua *customer* tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana Pola komunikasi verbal *driver* ojek *online* grab bike terhadap *customer* di daerah Ciledug Tangerang.?
2. Bagaimana Pola komunikasi nonverbal *driver* ojek *online* grab bike terhadap *customer* di daerah Ciledug Tangerang.?

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis merincikan secara jelas dari fokus penelitian yang masih bersifat umum dengan menjadikan rumusan masalah adalah Bagaimana Pola komunikasi verbal & nonverbal *driver* ojek *online* grab bike terhadap *customer* di daerah Ciledug Tangerang.?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang dikaji lebih lanjut dari penelitian ini untuk mengetahui arah yang ingin diteliti yaitu untuk mengetahui Pola komunikasi verbal & nonverbal *driver* ojek *online* grab bike terhadap *customer* di daerah Ciledug Tangerang.

1.5 Manfaat Penelitian

Secara Teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat menambah serta mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang kajian ilmu komunikasi, khususnya berkaitan dengan komunikasi antarpribadi yang dilakukan para *driver* Grab mengenai Pola komunikasi verbal & nonverbal *driver* ojek *online* grab bike terhadap *customer* di daerah Ciledug Tangerang.

Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi para *Driver*, Customer dan Grab Sebagai penyedia layanan jasa.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam menyusun skripsi ini, penulis mendeskripsikan secara sistematis dengan terbagi lima Bab. Berikut urutan dan deskripsi pembahasan yang diuraikan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN:

Pada bab ini peneliti akan menguraikan secara garis besar mengenai latar belakang masalah, permasalahan penelitian ataupun rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA:

Pada bab ini berisikan penelitian terdahulu yang disajikan dengan tabel dan kerangka konseptual. Penelitian terdahulu dipilih berdasarkan tema garis besar yang sejenis dengan melakukan perbandingan, persamaan & perbedaan, konsep yang digunakan. Hal tersebut diuraikan untuk memudahkan peneliti dalam menyajikan data

BAB III METODOLOGI PENELITIAN:

Pada Bab ini, peneliti mendeskripsikan secara rinci mengenai bagaimana metode ataupun tahapan yang peneliti gunakan dalam melakukan penelitian. Adapun metodologi yang digunakan dipusatkan pada penelitian, metode penelitian, objek serta subjek penelitian, jenis data dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, teknik analisis dan uji validitas data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab empat ini terdapat paparan terkait profil perusahaan yang akan diteliti, peneliti menampilkan hasil data data yang dilakukan berdasarkan rumusan masalah, bagian pembahasan merupakan hasil kesimpulan dan dilakukannya observasi pada temuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada hasil kesimpulan ini merupakan hasil dari rumusan masalah yang telah diperoleh, saran berupa usulan dari penelitian terkait objek yang telah diteliti.