

**PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA
PENGEMUDI “GOCAR” DENGAN MAHASISWA DI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

oleh

CLARA DANIA HAPSARI

150905717

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Clara Dania Hapsari

NPM : 150905717

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA
PENGEMUDI “GOCAR” DENGAN MAHASISWA DI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja Saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, Saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan kesarjanaan Saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 24 November 2021

Saya yang menyatakan,



Clara Dania Hapsari

HALAMAN PERSETUJUAN

**PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PENGEMUDI
“GOCAR” DENGAN MAHASISWA DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh

CLARA DANIA HAPSARI

150905717

disetujui oleh:



G. Arum Yudarwati, S.I.P., M.Mktg. Comm., Ph.D.

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA
PENGEMUDI “GOCAR” DENGAN MAHASISWA DI
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Penyusun : Clara Dania Hapsari

NPM : 150905717

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada,

Hari / Tanggal : Jumat, 10 Desember 2021

Pukul : 10.00 WIB

Tempat : Ruang Zoom Meeting

TIM PENGUJI

Nama penguji

Penguji Utama : G. Arum Yudarwati, S.I.P., M.Mktg. Comm., Ph.D. 

Nama penguji

Penguji I : Y. Bambang Wiratmojo, S.Sos, MA., Dr.Phil. 

Nama penguji

Penguji II : Ranggabumi Nuswantoro, MA. 



Ranggabumi Nuswantoro, MA.

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

HALAMAN MOTTO

Saat suka maupun duka. Saat di gunung maupun di lembah. Tetesan air mata atau tawa. Adanya berkat dan cobaan. Tuhan selalu ada dalam dirimu, akan menemanimu dan tidak pernah meninggalkanmu.

Tanpa Tuhan, kehidupan tidak memiliki tujuan. Tanpa tujuan, hidup tidak memiliki makna. Tanpa makna, kehidupan tidak memiliki harapan. Jangan biarkan apa yang kau rasakan membuatmu meragukan apa yang Tuhan katakan.

Kegagalan adalah kesuksesan yang tertunda.

- penulis -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan berkat kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Segala syukur penulis ucapkan kepadaMu Tuhan, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling penulis yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Untuk karya yang sederhana ini, penulis persembahkan untuk :

Bapak Dody Hapsoro

Ibu Peni Riandari

Mbak Ladya Hapsari

Alm. Eyang Kakung dan Eyang Putri

Keluarga Besar Saya

Sahabat dan Seluruh Teman - Teman

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan limpahan berkat dan penyertaanNya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PENGEMUDI “GOCAR” DENGAN MAHASISWA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**. Skripsi ini menjadi bukti bahwa penulis telah menyelesaikan salah satu syarat wajib untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Skripsi ini tidak dapat selesai dengan kemampuan penulis sendiri. Akan tetapi, juga berkat dukungan orang-orang di sekitar penulis yang turut membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu dari awal hingga skripsi ini selesai dengan baik, yaitu:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang senantiasa menyertai dan memberkati penulis dengan kasih karuniaNya.
2. Bapak Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.D selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Bambang Kusumo Prihandono, S.Sos., MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Gregoria Arum Yudarwati selaku Dosen Pembimbing yang selalu bijaksana dalam memberikan bimbingan, nasehat serta waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran, dukungan, dan ilmu pengetahuan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar serta tepat pada waktunya.
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu

pengetahuan yang sangat luas selama mengikuti perkuliahan hingga akhir penulisan skripsi ini.

6. Bapak Dody Hapsoro dan Ibu Peni Riandari, yang selalu mengingatkan dan memberikan dukungan tiada henti untuk penulis. Mulai dari doa, energi, waktu, dan finansial. Terima kasih untuk segala sesuatu yang telah diberikan. Semoga hasil ini dapat menjadi kebahagiaan untuk Bapak dan Ibu.
7. Mbak Ladya Hapsari yang selalu memberi semangat bagi penulis sejak pertama memasuki perkuliahan hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Narasumber pengemudi “Gocar” dan Mahasiswa yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Seluruh teman – teman Ilmu Komunikasi angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungannya selama penulis melaksanakan masa studi.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yesus Kristus memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Mudah – mudahan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi kita semua.

Yogyakarta, 24 November 2021

Penulis

Clara Dania Hapsari

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| ABSTRAK | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Manfaat Penelitian | 9 |
| 1. Manfaat Akademis | 9 |
| 2. Manfaat Praktis..... | 10 |

| | |
|--|----|
| E. Kerangka Teori | 10 |
| 1. Komunikasi..... | 10 |
| 2. Komunikasi Interpersonal | 12 |
| 3. Kualitas Komunikasi Interpersonal | 18 |
| F. Kerangka Konsep | 19 |
| G. Metodologi Penelitian | 21 |
| 1. Jenis Penelitian | 21 |
| 2. Lokasi Penelitian | 22 |
| 3. Sumber Data | 22 |
| 4. Subjek Penelitian | 23 |
| 5. Uji Validitas Data | 24 |
| 6. Metode Pengumpulan Data | 26 |
| 7. Metode Analisis Data | 26 |

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Sejarah Perusahaan | 28 |
| B. Visi dan Misi Perusahaan | 29 |
| C. Logo Perusahaan | 30 |
| D. Pilar Perusahaan | 32 |
| E. Layanan Perusahaan | 32 |
| F. Mitra Pengemudi..... | 32 |
| G. Deskripsi Pekerjaan | 33 |
| H. Keterkaitan Objek dengan Permasalahan | 36 |

BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

| | |
|--|----|
| A. Hasil Penelitian | 39 |
| 1. Hasil Wawancara dengan Pengemudi “Gocar” | 40 |
| 2. Hasil Wawancara dengan Mahasiswa Pengguna “Gocar” | 51 |
| 3. Ringkasan Hasil Wawancara dengan Responden | 65 |
| B. Analisis Data | 67 |
| 1. Analisis Data Proses Komunikasi Interpersonal Pengemudi “Gocar” ... | 70 |
| 2. Analisis Data Proses Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Pengguna “Gocar” | 74 |
| 3. Uraian Kualitas Komunikasi | 77 |
| 4. Ringkasan Analisis Data Hasil Wawancara dengan Responden | 78 |

BAB IV PENUTUP

| | |
|----------------------------------|----|
| A. Kesimpulan | 86 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 88 |
| C. Saran | 89 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| 1.1. Data Jumlah Pengguna Internet di Indonesia | 1 |
| 1.2. Alasan Konsumen Memilih Transportasi <i>Online</i> | 3 |
| 1.3. Persepsi Konsumen terhadap Layanan Transportasi <i>Online</i> | 3 |
| 1.4. Profesi Pengguna Transportasi <i>Online</i> di Daerah Istimewa Yogyakarta . | 4 |
| 1.5. Proses Komunikasi Interpersonal | 13 |
| 1.6. Proses Komunikasi Interpersonal | 20 |
| 2.1. Logo PT. Gojek Indonesia | 30 |
| 3.1. Proses Komunikasi Interpersonal Pengemudi “Gocar” Informan P1 dengan Konsumen Mahasiswa | 42 |
| 3.2. Proses Komunikasi Interpersonal Pengemudi “Gocar” Informan P2 dengan Konsumen Mahasiswa | 45 |
| 3.3. Proses Komunikasi Interpersonal Pengemudi “Gocar” Informan P3 dengan Konsumen Mahasiswa | 48 |
| 3.4. Proses Komunikasi Interpersonal Pengemudi “Gocar” Informan P4 dengan Konsumen Mahasiswa | 51 |
| 3.5. Proses Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Informan M1 dengan Pengemudi “Gocar” | 54 |
| 3.6. Proses Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Informan M2 dengan Pengemudi “Gocar” | 58 |
| 3.7. Proses Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Informan M3 dengan Pengemudi “Gocar” | 61 |

| | |
|--|----|
| 3.8. Proses Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Informan M4 dengan Pengemudi “Gocar” | 65 |
| 3.9. Gambaran Umum Proses Komunikasi Interpersonal Pengemudi “Gocar” | 72 |
| 3.10. Gambaran Umum Proses Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Pengguna “Gocar” | 74 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| 2.1. Layanan PT. Gojek Indonesia | 33 |
|--|----|

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.

Pedoman Wawancara Pengemudi “Gocar”

Lampiran 2.

Pedoman Wawancara Mahasiswa Pengguna “Gocar”

Lampiran 3.

Hasil Wawancara dengan Informan Pengemudi “Gocar” P1

Lampiran 4.

Hasil Wawancara dengan Informan Pengemudi “Gocar” P2

Lampiran 5.

Hasil Wawancara dengan Informan Pengemudi “Gocar” P3

Lampiran 6.

Hasil Wawancara dengan Informan Pengemudi “Gocar” P4

Lampiran 7.

Hasil Wawancara dengan Informan Mahasiswa Pengguna “Gocar” M1

Lampiran 8.

Hasil Wawancara dengan Informan Mahasiswa Pengguna “Gocar” M2

Lampiran 9.

Hasil Wawancara dengan Informan Mahasiswa Pengguna “Gocar” M3

Lampiran 10.

Hasil Wawancara dengan Informan Mahasiswa Pengguna “Gocar” M4

ABSTRAK

PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PENGEMUDI “GOCAR” DENGAN MAHASISWA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Pesatnya perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi menghadirkan berbagai aplikasi yang sudah terhubung dengan jaringan internet. Hal ini membawa perubahan dalam kehidupan masyarakat, salah satunya dalam dunia transportasi. Pada tahun 2015, PT. Gojek Indonesia menghadirkan ojek *online* yang mengeser keberadaan ojek konvensional. Salah satu fasilitas yang dimiliki PT. Gojek Indonesia adalah “Gocar” atau ojek roda empat. Maraknya penggunaan “Gocar” membuat peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara pengemudi “Gocar” dengan konsumennya. Konsumen yang dikaji dalam penelitian ini adalah mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari empat pengemudi “Gocar” dan empat mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara pengemudi “Gocar” dengan mahasiswa sesuai dengan pemahaman Mulyana (2017 : 69) bahwa proses terjadinya komunikasi interpersonal adalah adanya keinginan terlebih dahulu dari komunikator untuk berkomunikasi dengan komunikannya. Komunikasi yang baik dapat menciptakan respon atau *feedback*. Cara yang dilakukan agar kualitas komunikasi interpersonal dapat terjalin dengan baik adalah dengan memenuhi syarat kualitas komunikasi interpersonal milik Devito (2011 : 252), yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Keterbukaan yang terjadi berkaitan dengan kemauan untuk menanggapi apa yang sedang dikomunikasikan antara pengemudi “Gocar” dengan mahasiswa yang kemudian menumbuhkan empat kualitas lainnya.

Kata kunci : komunikasi interpersonal, gocar, pengemudi, mahasiswa