

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh penulis mengenai “Komunikasi Interpersonal antara Pengemudi “Gocar” dengan Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta”, dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Proses komunikasi interpersonal antara pengemudi “Gocar” dengan mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta terjadi secara langsung, di mana dilakukan secara spontan saat itu juga baik oleh komunikator maupun komunikan. Komunikasi ini dilakukan secara sengaja, terus menerus, dan akan terjadi secara berulang, meskipun dengan pengemudi maupun konsumen yang berbeda.
2. Proses komunikasi interpersonal terjadi sejak pengemudi “Gocar” mendapatkan konsumen dan sebaliknya. Pengemudi “Gocar” adalah pihak yang terlebih dahulu memulai proses komunikasi. Proses komunikasi dilakukan pertama kali melalui chat di aplikasi “Gocar” maupun sambungan telephone. Komunikasi terus berlangsung selama dalam perjalanan.

3. Proses komunikasi interpersonal yang baik dan efektif dapat menciptakan saling pengertian, sehingga apa yang sedang dikomunikasikan dapat dengan mudah dipahami. Perubahan sikap juga dapat terjadi pada komunikator maupun komunikan ketika komunikasi berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, seperti muncul keterbukaan untuk bertukar pikiran, muncul kemauan untuk memberi semangat dan dukungan. Komunikasi yang baik dan efektif akan selalu menimbulkan tindakan atau *feedback* yang jelas.
4. Untuk menciptakan kualitas komunikasi interpersonal yang baik, perlu adanya pemahaman terhadap keterbukaan, sikap empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan antara pengemudi “Gocar” dengan konsumennya. Tujuannya agar komunikasi dapat berjalan seimbang.
5. Untuk mencapai proses komunikasi interpersonal, perlu memahami gaya bahasa yang digunakan. Oleh sebabnya, gaya bahasa yang baik dan tepat akan dapat diterima oleh lawan bicaranya. Pada penelitian ini ditunjukkan bahwa gaya bahasa pengemudi cenderung sopan saat di awal pembicaraan, kemudian akan cair atau santai mengikuti keadaan yang sedang terjadi.
6. Kendala atau hambatan yang terjadi antara pengemudi “Gocar” dengan mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta ketika sedang berkomunikasi adalah sulit memahami apa yang sedang disampaikan. Hal ini berkaitan dengan intonasi maupun dialog yang dimiliki oleh komunikator maupun komunikan. Oleh sebabnya, ada perbedaan asal daerah yang menciptakan perbedaan bahasa dan konsentrasi atau kesibukan yang dirasakan komunikator maupun komunikan.

B. KETERBATASAN PENELITIAN

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, maka terdapat beberapa keterbatasan yang dialami dan peneliti selanjutnya perlu melakukan perbaikan terus menerus terhadap penelitian itu sendiri agar dapat lebih memperhatikan penyempurnaan penelitian lebih lanjut. Keterbatasan penelitian ini antara lain:

1. Objek penelitian hanya di fokuskan pada PT. Gojek Indonesia yang mana hanya satu dari banyak perusahaan ojek *online* lain yang juga memiliki banyak layanan seperti PT. Solusi Transportasi Indonesia (GRAB), PT Teknologi Perdana Indonesia (Maxim).
2. Penelitian ini menggunakan konsep komunikasi interpersonal saja sebagai dasar kajian, di mana membuat hasil penelitian menjadi belum mendalam. Seharusnya peneliti dapat menggabungkan konsep diadik (*dyadic communication*), sebab konsep ini dapat lebih memahami mengenai hubungan yang terjadi secara lebih dekat.
3. Hasil penelitian ini hanya fokus berupa gambaran proses komunikasi yang terjadi antara pengemudi dengan konsumennya, namun tidak membahas secara mendalam mengenai SOP yang ada pada perusahaan dan relasi jangka pendek yang terjadi antara pengemudi dengan konsumennya.

C. SARAN

Berdasarkan dari pengkajian hasil penelitian di lapangan maka penulis bermaksud memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

a. Bagi Pengemudi Ojek *Online*

1. Hendaknya selalu memberikan pelayanan yang prima, sehingga konsumen tetap memberikan citra yang baik tentang perusahaan.
2. Hendaknya selalu melakukan komunikasi interpersonal baik agar dapat menciptakan kenyamanan selama dalam perjalanan.

b. Bagi Konsumen

1. Hendaknya bekerja sama dengan pengemudi untuk dapat menciptakan rasa nyaman ketika sedang dalam perjalanan. Bekerja sama dapat dilakukan dengan memberi respon ketika sedang diajak berkomunikasi.
2. Hendaknya memberikan penilaian pada pelayanan yang diberikan oleh pengemudi, sehingga terdapat evaluasi yang dapat dilakukan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi terkait agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.

2. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan dan segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Alamri, Muhammad Iqbal, dkk. 2019. 'Peranan Komunikasi Antarpribadi Pengemudi Taxi Online Dalam Memberikan Pelayanan Pada Penumpang (Studi Kasus Pada Pt Gojek Cabang Manado)' Jurnal Acta Diurna Komunikasi, Vol. 8 No.2. Universitas Sam Ratulangi
- Arikunto, Suharsini. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azizah, Ayu dan Popon Rabia Adawia. 2018. 'Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia)' Jurnal Humaniora, Vol. 18 No. 2, September, hal : 149-156. Universitas Bina Sarana Informatika
- Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Data statistik mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2019 diakses 7 Agustus 2021 dari : <https://yogyakarta.bps.go.id/statictable/2020/07/27/137/jumlah-perguruan-tinggi-mahasiswa-dan-tenaga-pendidik-negeri-dan-swasta-di-bawah-kementerian-agama-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-di-yogyakarta-2018-dan-2019-.html>
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Hamdani, Lalu Ahmad. (2019, Juli 23). Gojek rebranding, dan kalahkan Grab soal pengguna aktif bulanan. *Tek.id*. diakses 7 Agustus 2021 dari : <https://www.tek.id/tek/gojek-rebranding-dan-kalahkan-grab-soal-pengguna-aktif-bulanan-b1Xj29eZz>
- <https://www.gojek.com/vision-mission/> diakses pada 7 September 2021
- Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020. diakses 22 Januari 2021 dari : <https://apji.or.id/survei>
- Rosadi, Saud. 2018, Juni 15. Gara-Gara Omongan Sengak, Sopir Go-Car Tewas Ditembak Penumpangnya hingga 12 Kali. *Liputan6.com*. diakses 7 Agustus 2021 dari : <https://www.liputan6.com/regional/read/3560637/gara-gara-omongan-sengak-sopir-go-car-tewas-ditembak-penumpangnya-hingga-12-kali>
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

- Muhadjir, Noeng. 2000. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin
- Mulyana, Deddy. 2017. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Putriani, Okkie dan Ibnu Fauzi. 'Analisis Karakteristik Konsumen Angkutan Berbasis Online Di Yogyakarta'. Konferensi Nasional Teknik Sipil 11 Universitas Tarumanagara, 26 - 27 Oktober 2017. diakses 7 Agustus 2021 dari : <https://docplayer.info/74377910-Analisis-karakteristik-konsumen-angkutan-berbasis-online-di-yogyakarta.html>
- Ratanavara, Shuliya. 2018, Januari 27. Saling Lempar Salah Pengemudi Ojek Online dan Pelanggan. *CNBC Indonesia*. diakses 7 Agustus 2021 dari : <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20180127165037-37-2696/saling-lempar-salah-pengemudi-ojek-online-dan-pelanggan/2>
- Satori dan Komariah. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Stephanie, Conney. 2020, November 12. Satu Dekade Beroperasi, Gojek Punya 2 Juta Mitra Pengemudi di Asia Tenggara (diakses 26 September 2021) dari <https://tekno.kompas.com/read/2020/11/12/18090947/satu-dekade-beroperasi-gojek-punya-2-juta-mitra-pengemudi-di-asia-tenggara?page=all>
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sutopo, H.B. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Sebelas Maret University Press
- Verifies, Helmi. 2019, Juli 22. 4 Filosofi di Balik Logo Baru Gojek. *IDN Times*. diakses 7 September 2021 dari : <https://www.idntimes.com/business/economy/helmi/4-filosofi-di-balik-logo-baru-gojek/full/2>
- Widjaja. (2000). *Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi*. Jakarta : Grasindo
- www.gojek.com: diakses pada 28 Mei 2021
- YLKI. 2017. Warta Konsumen: Transportasi Online Kawan atau Lawan. diakses 22 Januari 2021 dari : <http://ylki.or.id/2017/07/warta-konsumen-transportasi-online-kawan-atau-lawan/55>
- Zaenudin, Ahmad. 2018, Februari 2. Nasib Driver Ojek Online Tergantung "Bintang". *Tirto.id*. diakses 22 Januari 2021 dari : <https://tirto.id/nasib-driver-ojek-online-tergantung-bintang-cE>

The logo of Universitas Atma Jaya Yogyakarta is a light blue emblem. It features a central sunburst or wheel-like design with multiple spokes radiating from a central point. This central design is enclosed within a circular border. The text "UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA" is written in a light blue, sans-serif font along the top inner edge of this circular border. Below the circular part, the emblem tapers into a pointed, leaf-like shape.

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

LAMPIRAN

Lampiran 1.

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PENGEMUDI “GOCAR”

Data diri responden

Nama :
Usia :
Tempat Tinggal :

Pertanyaan Mengemudi Gocar

1. Sudah berapa lama Anda bergabung dengan Gojek?
2. Apakah Anda bergabung dengan “Gocar” sejak pertama mendaftar di perusahaan Gojek?
3. Pukul berapa Anda mulai mengaktifkan layanan “Gocar”?
4. Menurut Anda, apakah layanan “Gocar” sudah efektif?

Pertanyaan Komunikasi Interpersonal

1. Ketika sedang ada konsumen, apakah Anda mengajak berkomunikasi terlebih dahulu? Jika iya, apakah yang akan anda bicarakan?
2. Topik apa saja yang sering dibicarakan ketika Anda berkomunikasi dengan konsumen?
3. Bagaimana tanggapan konsumen ketika Anda ajak berkomunikasi?
4. Ketika berkomunikasi, apakah konsumen merasa antusias dengan pembicaraan Anda?
5. Apakah konsumen memberikan reaksi positif saat Anda menceritakan masalah Anda? Jika iya, reaksi seperti apa yang ditunjukkan oleh pengemudi?
6. Apakah konsumen menghargai dan menganggap informasi yang anda sampaikan penting?
7. Bagaimana gaya bahasa yang digunakan konsumen ketika berkomunikasi ?
8. Kendala apa saja yang Anda alami ketika sedang berkomunikasi dengan konsumen?

Lampiran 2.

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK MAHASISWA PENGGUNA “GOCAR”

Data diri responden

Nama :
Usia :
Asal Kampus :

Pertanyaan Penggunaan Gocar

1. Sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi Gojek?
2. Sudah berapa lama Anda menggunakan layanan “Gocar” yang dimiliki Gojek?
3. Pada waktu kapan biasanya Anda menggunakan layanan “Gocar”?
4. Menurut Anda, apakah layanan “Gocar” efektif digunakan untuk berpergian?
5. Menurut Anda, bagaimana pelayanan yang dimiliki “Gocar”?

Pertanyaan Komunikasi Interpersonal

1. Ketika sedang menggunakan layanan “Gocar”, apakah Anda dan pengemudi saling berkomunikasi selama perjalanan? Jika iya, siapa yang biasa memulai komunikasi?
2. Kapan awal mulai terjadinya komunikasi? Bagaimana awal pembicaraannya?
3. Topik apa saja yang menjadi pembicaraan ketika Anda berkomunikasi dengan pengemudi?
4. Apakah pengemudi menghargai dan menganggap informasi yang anda sampaikan penting?
5. Bagaimana pengemudi menanggapi pertanyaan yang Anda berikan?
6. Ketika berkomunikasi, apakah pengemudi mendengarkan pembicaraan Anda dengan penuh perhatian? Jika iya, seperti apa perhatian yang diberikan pengemudi?
7. Apakah pengemudi memberikan reaksi positif saat Anda menceritakan masalah Anda? Jika iya, reaksi seperti apa yang ditunjukkan oleh pengemudi?
8. Ketika berkomunikasi, apakah pengemudi mendominasi percakapan? Jika iya, mengapa hal itu dapat terjadi?
9. Bagaimana proses penyampaian pesan komunikasi interpersonal yang terjalin? Apakah berjalan seperti apa yang Anda inginkan? Jika tidak, mengapa demikian?
10. Bagaimana gaya bahasa yang digunakan pengemudi ketika berkomunikasi?
11. Kendala apa saja yang Anda alami ketika sedang berkomunikasi dengan pengemudi?

Lampiran 3.

HASIL WAWANCARA DENGAN INFORMAN PENGEMUDI

“GOCAR” P1

Data diri responden

Nama : Informan P1
Usia : 35 tahun
Tempat Tinggal : Wates, Kulon progo

Pertanyaan Mengemudi Gocar

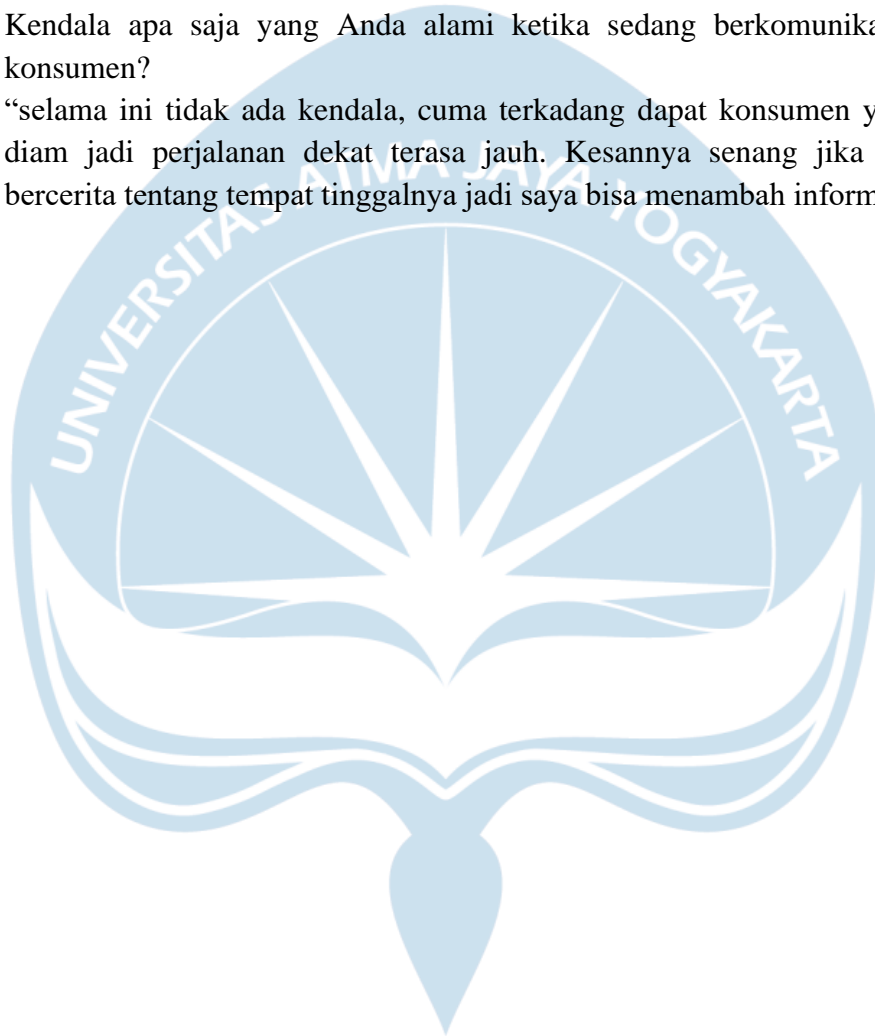
1. Sudah berapa lama Anda bergabung dengan Gojek?
“Sudah sejak 4 tahun yang lalu kurang lebih”
2. Apakah Anda bergabung dengan “Gocar” sejak pertama mendaftar di perusahaan Gojek?
“Iya, sejak 2017 sudah langsung bergabung “Gocar”
3. Pukul berapa Anda mulai mengaktifkan layanan “Gocar”?
“Biasanya mulai dari pagi, sekitar habis subuh sampai jam 9 malam”
4. Menurut Anda, apakah layanan “Gocar” sudah efektif?
“Sudah efektif, karena tidak seperti konvensional yang harus ke pinggir jalan ibaratnya order dirumah dan dimanapun tetap titik jemputnya ada di GPS”

Pertanyaan Komunikasi Interpersonal

1. Ketika sedang ada konsumen, apakah Anda mengajak berkomunikasi terlebih dahulu? Jika iya, apakah yang akan anda bicarakan?
“Iya pasti, karena sudah seharusnya menyapa kepada konsumen. Proses komunikasi pertama kali dilakukan di aplikasi kemudian saat bertemu. Menyapa konsumen itu adalah hal yang penting dilakukan. Bentuk sapaan di aplikasi seperti selamat pagi, siang, atau sore” lalu menanyakan alamat penjemputannya sudah tepat atau belum? Kemudian menyampaikan jika pengemudi akan menuju lokasi penjemputan. Saat sudah bertemu dengan konsumennya, pengemudi mengulang pertanyaannya lagi seperti orderan atas nama siapa? misal bapak..... benar ini atas nama bapak? untuk memastikan agar tidak salah

2. Topik apa saja yang sering dibicarakan ketika Anda berkomunikasi dengan konsumen?
“Saat di jalan tetap ngobrol dengan topik pembicaraan yang beragam tergantung situasinya bagaimana, biasanya berita yang baru banyak dibicarakan orang misal covid-19 lalu bertanya sudah mendapat berapa orderan dan sebagainya”
3. Bagaimana tanggapan konsumen ketika Anda ajak berkomunikasi?
“konsumen memiliki tanggapan yang bermacam – macam biasanya ada yang banyak cerita juga ada yang hanya diam. Kalau ada yang diam biasanya masih saya ajak bicara tapi kalau orangnya masi tetap diam ya tetap berdiam-diaman sampai ketempat tujuan. Tapi lebih suka dapat konsumen yang banyak bicara karena tidak terasa ketika sampai tujuan. Ketika dapat konsumen mahasiswa terkadang ada yang diam sibuk dengan hpnya terkadang juga ada yang mengajak ngobrol, tetapi lebih sering dapat konsumen mahasiswa yang sibuk dengan hpnya”
4. Ketika berkomunikasi, apakah konsumen merasa antusias dengan pembicaraan Anda?
“antusiasme konsumen saat pertama kali diajak berkomunikasi ada yang biasa aja, tetapi ada yang justru konsumen yang memulai banyak bercerita, ada juga yang menanggapi lalu diam. Tetapi lebih banyak ketemu yang mau merespon dan banyak bercerita”
5. Apakah konsumen memberikan reaksi positif saat Anda menceritakan masalah Anda? Jika iya, reaksi seperti apa yang ditunjukkan oleh pengemudi?
“Iya, Konsumen juga memberi reaksi positif ketika saya sedang menceritakan permasalahan yang dialaminya misal ngobrol tentang hari ini sedang sepi, lalu konsumen bertanya udah dapat berapa orderan hari ini? Konsumen tanggapannya baik dan peduli dengan apa yang saya sampaikan, bahkan sangat menghargai juga”
6. Apakah konsumen menghargai dan menganggap informasi yang anda sampaikan penting?
“Iya menganggap dan menghargai, karena konsumen jadi tau beberapa informasi tentang tempat tujuan misalnya. Disini responnya sangat baik, mendengar seksama, nanya balik jug

7. Bagaimana gaya bahasa yang digunakan konsumen ketika berkomunikasi ?
“kualitas komunikasi cukup baik, disini sama sama komunikasi ada pemahaman juga jadi gak misscomm. konsumen menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan bisa saling menanggapi. Menciptakan kualitas ini penting karena sudah kewajiban sebagai penyalur jasa agar konsumen tidak kabur.”
8. Kendala apa saja yang Anda alami ketika sedang berkomunikasi dengan konsumen?
“selama ini tidak ada kendala, cuma terkadang dapat konsumen yang hanya diam jadi perjalanan dekat terasa jauh. Kesannya senang jika konsumen bercerita tentang tempat tinggalnya jadi saya bisa menambah informasi”



Lampiran 4.

HASIL WAWANCARA DENGAN INFORMAN PENGEMUDI

“GOCAR” P2

Data diri responden

Nama : Informan P2
Usia : 40 tahun
Tempat Tinggal : Bendungan

Pertanyaan Mengemudi Gocar

1. Sudah berapa lama Anda bergabung dengan Gojek?
“Baru 4 bulan terakhir kurang lebih, sebelumnya di kompetitornya Gojek”
2. Apakah Anda bergabung dengan “Gocar” sejak pertama mendaftar di perusahaan Gojek?
“Iya mendaftar via online, dan langsung ke Gocar enggak ke bike yang menurut saya agak riskan”
3. Pukul berapa Anda mulai mengaktifkan layanan “Gocar”?
“Saya mengaktifkan pagi subuh, biasanya 5-8 jam”
4. Menurut Anda, apakah layanan “Gocar” sudah efektif?
“Sudah efektif, dari aplikasi sudah mudah dipahami dan bisa langsung digunakan”

Pertanyaan Komunikasi Interpersonal

1. Ketika sedang ada konsumen, apakah Anda mengajak berkomunikasi terlebih dahulu? Jika iya, apakah yang akan anda bicarakan?
“iya, ngajak komunikasi dulu misalnya menyapa dan nanya apakah sudah sesuai aplikasi? terus apakah sudah benar titik lokasi penjemputannya? lalu pas ketemu menyapa pagi, siang, sore terus nanya apa sudah benar ini dengan bapak/ibu siapa”

2. Topik apa saja yang sering dibicarakan ketika Anda berkomunikasi dengan konsumen?
“komunikasi berjalan terus saat di jalan, juga topik pembicaraan yang terjadi beda – beda sih tapi lebih bersifat umum, misalnya bertanya dari mana, apakah bisa lewat jalan ini, dan sebagainya”
3. Bagaimana tanggapan konsumen ketika Anda ajak berkomunikasi?
“apabila sedang berkomunikasi, konsumen memberikan tanggapan yang baik dan positif bahkan senang dengan pembicaraan yang sedang dilakukan jadinya mereka menjawab dengan jelas, obrolannya jadi menarik juga”
4. Ketika berkomunikasi, apakah konsumen merasa antusias dengan pembicaraan Anda?
“Iya, konsumen biasanya mengobrol dengan respon yang positif. konsumen juga merasa antusias dengan apa yang sedang dibicarakan dan respon yang diberikannya juga baik, beberapa dari konsumen memberikan tanggapan balik juga ketika informan 2 menyampaikan sesuatu”
5. Apakah konsumen memberikan reaksi positif saat Anda menceritakan masalah Anda? Jika iya, reaksi seperti apa yang ditunjukkan oleh pengemudi?
“Jika sedang membicarakan suatu masalah, konsumen memberikan reaksi yang positif misalnya mengobrol tentang PPKM yang membuat ekonomi terpuruk, di sini konsumen sangat memahami apa yang sedang saya ceritakan kemudian mereka menanyakan sudah mendapat berapa orderan hari ini. Setiap konsumen memiliki cara yang berbeda untuk menanggapi masalah saya konsumen ada yang ikut berbagi cerita juga, lalu memebri semangat agar tetap bangkit”
6. Apakah konsumen menghargai dan menganggap informasi yang anda sampaikan penting?
“Iya, konsumen dan saya suka berbagi cerita sehingga informasi yang didapat jelas dan menarik sesuaiilah sama temanya hehe”
7. Bagaimana gaya bahasa yang digunakan konsumen ketika berkomunikasi ?
“konsumen menggunakan bahasa yang santai seperti mengobrol dengan orang yang sudah akrab, jadi selama di perjalanan komunikasinya lancar tidak kaku. Kualitas harus tetap diperhatikan agar konsumen nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas komunikasi udah baik sih sejauh ini karna sama - sama berinteraksi”

8. Kendala apa saja yang Anda alami ketika sedang berkomunikasi dengan konsumen?

“masalah kendala biasanya saya takut untuk bertanya, takutnya saya bertanya pertanyaan privasi konsumen jadi harus berhati-hati dalam memilih topik pembicaraan. Kesannya senang bisa berbagi cerita, dan belum pernah bertemu konsumen yang rewel”.



Lampiran 5.

HASIL WAWANCARA DENGAN INFORMAN PENGEMUDI

“GOCAR” P3

Data diri responden

Nama : Informan P3
Usia : 36 tahun
Tempat Tinggal : Tegalrejo Rt. 06 / Rw. 01, Ngawen, Gunung kidul

Pertanyaan Mengemudi Gocar

1. Sudah berapa lama Anda bergabung dengan Gojek?
“Sudah sekitar dari tahun 2017”
2. Apakah Anda bergabung dengan “Gocar” sejak pertama mendaftar di perusahaan Gojek?
“Iya, sejak awal langsung ke Gocarnya karena ada mobil juga daripada nganggur karna menguntungkan juga”
3. Pukul berapa Anda mulai mengaktifkan layanan “Gocar”?
“Biasanya mulai pukul 5 atau 6 pagi sampe capenya aja, fleksibel”
4. Menurut Anda, apakah layanan “Gocar” sudah efektif?
“Menurut saya karena banyak saingannya jadi akun yang sering aktif lebih sering juga dapat konsumen sedangkan akun yang sering linur jarang mendapat konsumen. Jadi pendapatan untuk driver beda-beda”

Pertanyaan Komunikasi Interpersonal

1. Ketika sedang ada konsumen, apakah Anda mengajak berkomunikasi terlebih dahulu? Jika iya, apakah yang akan anda bicarakan?
“komunikasi saya dulu yang mulai, pertamanya saya sapa di aplikasi itu apakah benar ini dengan Kemudian setiap kali konsumen saya jemput di lokasi penjemputan sudah pasti saya sapa seperti selamat sore, siang tetapi ketika sudah jalan kita juga basa basi agar sama sama nyaman. Jadi komunikasi itu penting untuk konsumen agar konsumen nyaman selama perjalanan”

2. Topik apa saja yang sering dibicarakan ketika Anda berkomunikasi dengan konsumen?

“ketika sudah jalan kita juga basa basi agar sama sama nyaman. Jadi komunikasi itu penting untuk konsumen agar konsumen nyaman selama perjalanan”. jika konsumen masih muda biasanya saya tanya kuliah dimana, rumahnya mana, jika sudah dewasa atau orangtua biasanya ngobrolnya tujuannya kemana, tentang pekerjaan seperti itu. Ada juga sih hal – hal yang lagi *update* kayak covid ini”

3. Bagaimana tanggapan konsumen ketika Anda ajak berkomunikasi?

“Tanggapan yang diberikan beda sih, biasanya kalo konsumen udah nyambung pas diajak ngobrol suasananya jadi lebih kondusif terus perjalanannya jadi nyaman. Setiap konsumen punya cara tersendiri dalam berkomunikasi. Ketika ada konsumen yang aktif saya ajak ngobrol pasti ada timbal balik dan tanggapan bagus, tetapi untuk konsumen yang pasif diperjalanan hanya mengobrol seperlunya saja”

4. Ketika berkomunikasi, apakah konsumen merasa antusias dengan pembicaraan Anda?

Reaksi saat saya menceritakan suatu masalah juga baik, terkadang ada konsumen yang malah bertanya keluarga pengemudi, aktifitas pengemudi, bahkan menyemangati. Konsumen juga peduli dan memberikan respon yang baik dengan memberi wejangan gitu ya. Respon saat informan memberi informasi juga baik selama kita tau informasi yang dia butuhkan pasti responnya baik karena merasa terbantu”

5. Apakah konsumen memberikan reaksi positif saat Anda menceritakan masalah Anda? Jika iya, reaksi seperti apa yang ditunjukkan oleh pengemudi?

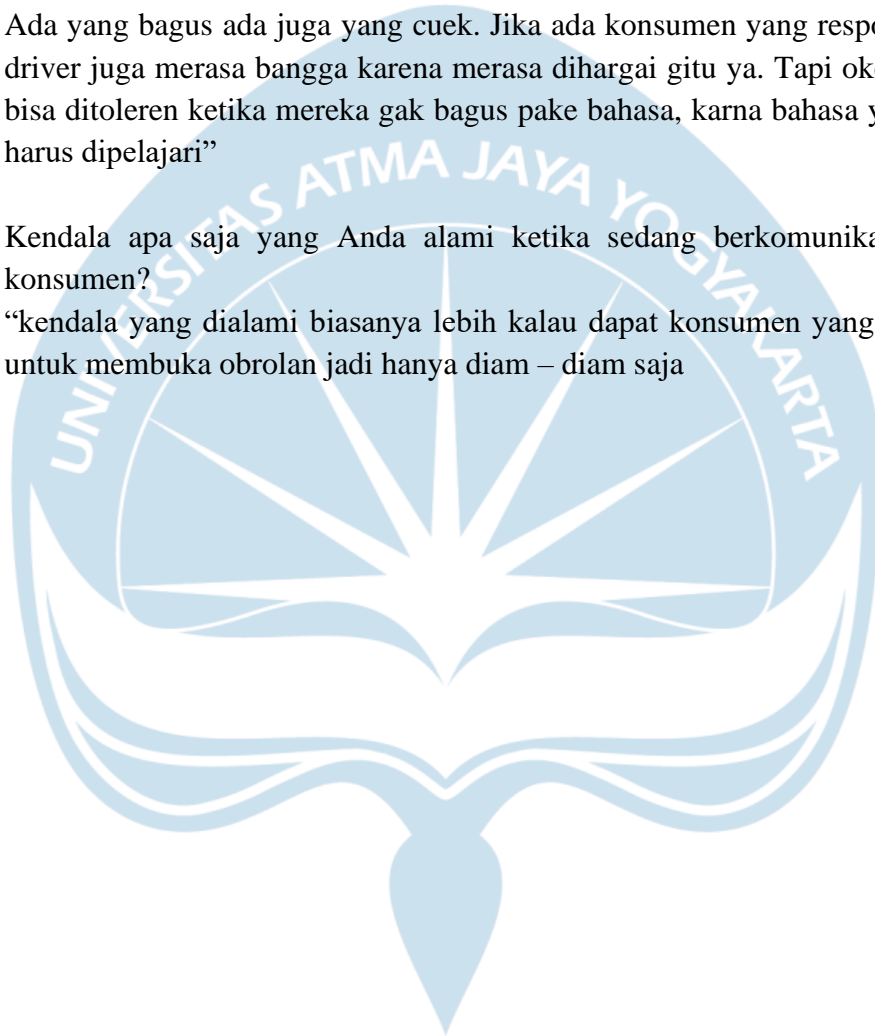
“Terkadang ada konsumen yang tanya keluarga driver, aktifitas driver, menyemangati. Konsumen juga peduli dan memberikan respon yang baik gitu seperti yang tadi sudah saya jelaskan sebelumnya”

6. Apakah konsumen menghargai dan menganggap informasi yang anda sampaikan penting?

“Selama kita tau informasi yang dia butuhkan pasti responnya baik karena merasa terbantu dan mereka juga rata – rata welcome bener – bener gak cuek, satu dua aja yang kadang cuek. Pokoknya ada yang baik ada yang biasa aja karna respon konsumen itu ketika berkomunikasi berbeda-beda. Ada yang bagus ada juga yang cuek. Jika ada konsumen yang responnya baik, pengemudi juga merasa bangga karena merasa dihargai, karena membangun kualitas yang

baik itu sekarang agak susah ya karena pandemi jadi terbatas. Kalo dulu masih enak, bisa bebas ngobrol. Kualitas yang baik bisa bikin konsumen nyaman terus langganan pakai Gocar”

7. Bagaimana gaya bahasa yang digunakan konsumen ketika berkomunikasi?
“Gaya bahasa yang digunakan konsumen ketika berkomunikasi berbeda-beda. Ada yang bagus ada juga yang cuek. Jika ada konsumen yang responnya baik driver juga merasa bangga karena merasa dihargai gitu ya. Tapi okelah masih bisa ditoleren ketika mereka gak bagus pake bahasa, karna bahasa yang bagus harus dipelajari”
8. Kendala apa saja yang Anda alami ketika sedang berkomunikasi dengan konsumen?
“kendala yang dialami biasanya lebih kalau dapat konsumen yang pasif sulit untuk membuka obrolan jadi hanya diam – diam saja



Lampiran 6.

HASIL WAWANCARA DENGAN INFORMAN PENGEMUDI

“GOCAR” P4

Data diri responden

Nama : Informan P4
Usia : 31 tahun
Tempat Tinggal : Temon kulon Rt. 27 / Rw. 09, Temon, Kulon progo

Pertanyaan Mengemudi Gocar

1. Sudah berapa lama Anda bergabung dengan Gojek?
“Sudah 2 tahun berjalan 3 tahunan”
2. Apakah Anda bergabung dengan “Gocar” sejak pertama mendaftar di perusahaan Gojek?
“Iya, saya bergabung dengan “Gocar” sejak pertama mendaftar tapi awalnya pake akun orang dulu buat coba”
3. Pukul berapa Anda mulai mengaktifkan layanan “Gocar”?
“Pukul 5 pagi saya mulai mengaktifkan layanan “Gocar” tapi kalo berangkat ya sedapetnya
4. Menurut Anda, apakah layanan “Gocar” sudah efektif?
“Efektif, karena beberapa kali ada update dari playstore sendiri tampilan sudah berubah, cuma untuk menyelesaikan orderan ada beberapa tahapan yang harus dilalui kalau dulu satu tahap saja sudah selesai, tetapi sekarang ada dua tahapan untuk menyelesaikan orderan tersebut. Aplikasi lancar tetapi terkadang jika aplikasi tidak update maps pun tidak terupdate jadi maps tidak akurat. Untuk di daerah kecil kadang tidak sesuai dengan maps”

Pertanyaan Komunikasi Interpersonal

1. Ketika sedang ada konsumen, apakah Anda mengajak berkomunikasi terlebih dahulu? Jika iya, apakah yang akan anda bicarakan?
“Ya jelas saya dulu lebih sering karena SOP juga, diaplikasi itu ditanya apa sudah sesuai pesanannya, titik penjemputannya terus di lanjut ketika sudah bertemu dengan konsumen tersebut, misalnya menyapa selamat pagi, siang,

sore dan juga menanyakan “apakah benar ini dengan konsumen atas nama.... Ketika akan memulai berkomunikasi, pertamanya melihat dahulu konsumen itu sibuk atau tidak. Ketika konsumen masuk saya tanya apakah benar orangnya. Dilihat kondisi juga konsumen sibuk bermain hp atau tidak karena terkadang konsumen ada yang banyak bicara dan ada yang irit bicara. Tetapi untuk menyapa konsumen itu sudah pasti karena bisa menciptakan rasa nyaman”

2. Topik apa saja yang sering dibicarakan ketika Anda berkomunikasi dengan konsumen?

“Untuk saat ini yang dibicarakan covid-19. Kadang juga bertanya pekerjaan, isu sosial, kondisi di kampung halaman konsumen seperti apa. Kalau mahasiswa baru saya tanya tempat tempat yang belum pernah konsumen kunjungi seperti cafe, tempat wisata, tempat wisata di Jogja yang baru, sedangkan kalau mahasiswa lama biasanya saya tanya betah tidak di jogja, ngekos dimana”

3. Bagaimana tanggapan konsumen ketika Anda ajak berkomunikasi?

“Tanggapan konsumen macam-macam ada yang ngomong secukupnya ada yang banyak bicara. Setiap konsumen memberikan antusiasme yang berbeda, jadi tidak pasti semua konsumen sama, jika perjalanan jauh dan agak lama ngobrolnya lebih lama tetapi kalau perjalanan dekat dan sebentar hanya mengobrol secukupnya, tapi banyak yang antusias”

4. Ketika berkomunikasi, apakah konsumen merasa antusias dengan pembicaraan Anda?

“Tidak pasti, tapi banyak yang antusias seperti yang tadi saya sampaikan jika jauh lebih terasa antusiasnya dibandingkan yang dekat”

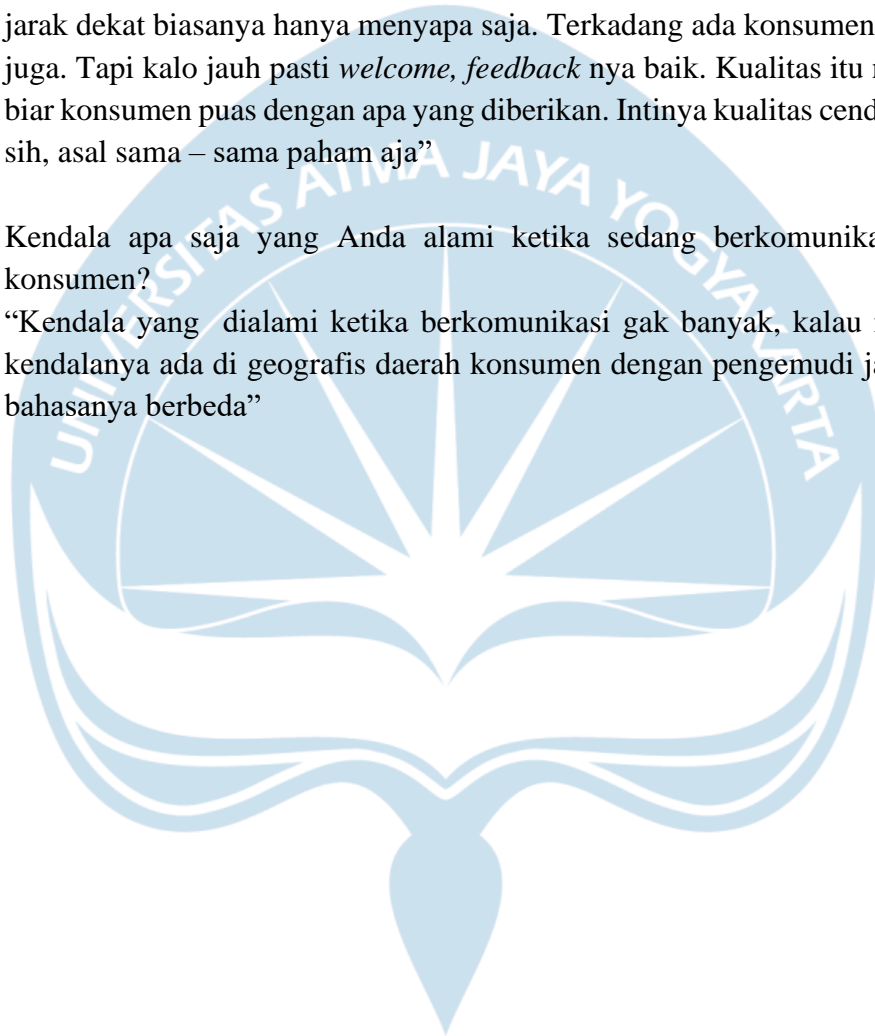
5. Apakah konsumen memberikan reaksi positif saat Anda menceritakan masalah Anda? Jika iya, reaksi seperti apa yang ditunjukkan oleh pengemudi?

“Iya, konsumen memberikan reaksi positif saat saya menceritakan masalah saya. Kasih semangat sih sering yaa, dukungan serasa dia juga merasakan”

6. Apakah konsumen menghargai dan menganggap informasi yang anda sampaikan penting?

“Kalo lagi ngomongin yang agak sensitive kayak masalah gitu konsumen biasanya ya sangat memahami apa yang lagi saya sampaikan, mereka terlihat mengerti dengan keadaan yang sedang saya alami, dukungan selalu diberikan oleh konsumen. Informasi maupun pembicaraan yang saya sampaikan juga di respon dengan baik, konsumen menganggap pembicaraan ini penting”

7. Bagaimana gaya bahasa yang digunakan konsumen ketika berkomunikasi ?
- “Gaya bahasa yang digunakan konsumen ketika melakukan perjalanan jarak dekat hanya menyapa saja. Terkadang ada konsumen yang acuh juga. Tapi kualitasnya pas komunikasi itu beda – beda ya tergantung jarak sih biasanya. Misal jauh lebih terasa efektif dibandingkan hanya dekat karna bisa membicarakan banyak topic. Kalo konsumen cuman melakukan perjalanan jarak dekat biasanya hanya menyapa saja. Terkadang ada konsumen yang acuh juga. Tapi kalo jauh pasti *welcome, feedback* nya baik. Kualitas itu nomer satu biar konsumen puas dengan apa yang diberikan. Intinya kualitas cenderung baik sih, asal sama – sama paham aja”
8. Kendala apa saja yang Anda alami ketika sedang berkomunikasi dengan konsumen?
- “Kendala yang dialami ketika berkomunikasi gak banyak, kalau mahasiswa kendalanya ada di geografis daerah konsumen dengan pengemudi jadi kadang bahasanya berbeda”



Lampiran 7.

HASIL WAWANCARA DENGAN INFORMAN MAHASISWA

PENGGUNA “GOCAR” M1

Data diri responden

Nama : Informan M1
Usia : 23 tahun
Asal Kampus : UGM

Pertanyaan Penggunaan Gocar

1. Sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi Gojek?
“Untuk aplikasinya sudah sejak awal kemunculannya, sekitar 2016 ya kalo gak salah hehe”
2. Sudah berapa lama Anda menggunakan layanan “Gocar” yang dimiliki Gojek?
“Untuk Gocar sendiri baru sekitar 2 tahun yg lalu karna sempet sakit jadi coba pake fasilitas ini”
3. Pada waktu kapan biasanya Anda menggunakan layanan “Gocar”?
“Saat kondisi mendesak, seperti membawa banyak barang dan cuaca yang tidak mendukung”
4. Menurut Anda, apakah layanan “Gocar” efektif digunakan untuk berpergian?
“Menurut Saya cukup efektif, karena sangat mudah dijangkau dan banyak di sekitar kita”
5. Menurut Anda, bagaimana pelayanan yang dimiliki “Gocar”?
“Pelayanan yang diberikan sudah cukup mumpuni, lengkap juga, mobil juga nyaman sepertinya memang SOP mobil terbaru hehe”

Pertanyaan Komunikasi Interpersonal

1. Ketika sedang menggunakan layanan “Gocar”, apakah Anda dan pengemudi saling berkomunikasi selama perjalanan? Jika iya, siapa yang biasa memulai komunikasi?
“Selama ini setiap kali menggunakan Gocar saya dan pengemudi melakukan pembicaraan, terkait dengan siapa yang memulai dapat saya katakan pengemudilah yang memulai pembicaraan”

2. Kapan awal mulai terjadinya komunikasi? Bagaimana awal pembicaraannya?
“Awal pembicaraan terjadi ketika orderan diterima oleh pengemudi, dimana pengemudi melakukan konfirmasi orderan dengan mengirimkan pesan seperti ucapan selamat pagi, siang, sore, malah dan apakah titik lokasi penjemputan sudah sesuai, kemudian juga diberikan kabar jika sudah otw ke titik jemput. Pas udah ketemu, pengemudi menyapa kembali dan menanyakan lagi apa sudah benar dengan mbak/mas...”
3. Topik apa saja yang menjadi pembicaraan ketika Anda berkomunikasi dengan pengemudi?
“selama perjalanan pengemudi juga ngajak ngobrol duluan, topik yang dibicarakan cukup beragam mulai dari asal kemudian tujuannya mau kemana hingga keluh kesah dimasa pandemi seperti saat ini, pokoknya liat situasinya gimana”
4. Apakah pengemudi menghargai dan menganggap informasi yang anda sampaikan penting?
“Rata – rata setiap pengemudi memiliki respon yang baik saat sedang diajak berkomunikasi. Mereka menghargai apa yang saya sampaikan, bahkan mereka juga mendengarkannya dengan baik. Respon yang diberikan saat komunikasi berlangsung juga bagus dan detail, saya sih merasa mendapatkan *feedback* nya karna gimana yaa sebagai manusia kita harus bisa mengerti dan memahami orang lain. Misal saya sedang bercerita tentang hal yang menyedihkan, pengemudi pun juga memberi balasan dan komentar yang positif atas apa yang saya alami. Terkadang pengemudi malah juga ikut balik bercerita dan tentunya juga memberikan semangat serta dukungan mengenai apa yang sedang saya ceritakan ini”
5. Bagaimana pengemudi menanggapi pertanyaan yang Anda berikan?
“Pengemudi menanggapi dengan baik, dapat dilihat dari bagaimana respon pengemudi ketika diajak berbicara ya, suka sekali panjang lebar jawab jadi happy di jalan, nyaman”
6. Ketika berkomunikasi, apakah pengemudi mendengarkan pembicaraan Anda dengan penuh perhatian? Jika iya, seperti apa perhatian yang diberikan pengemudi?
“Iya mendengarkan dengan baik, pengemudi memberikan respon balik terhadap apa yang sudah saya sampaikan secara detail”

7. Apakah pengemudi memberikan reaksi positif saat Anda menceritakan masalah Anda? Jika iya, reaksi seperti apa yang ditunjukkan oleh pengemudi?
“Iya, reaksi positif yang ditunjukkan biasanya dengan cara memberikan balasan atau komentar yang baik tentang apa yang sedang saya ceritakan, bahkan terkadang pengemudi juga ikut bercerita juga”
8. Ketika berkomunikasi, apakah pengemudi mendominasi percakapan? Jika iya, mengapa hal itu dapat terjadi?
“Menurut saya ada yang iya ada yang tidak, ketika pengemudi mendominasi percakapan artinya pengemudi tersebut menghargai saya sebagai penumpang dan menganggap saya adalah orang yang akan memiliki impeks terhadap kinerjanya. Jika tidak, mungkin memang pengemudi tersebut cenderung memiliki sikap yang cuek dan acuh namun ini hanya satu atau dua pengemudi saja”
9. Bagaimana proses penyampaian pesan komunikasi interpersonal yang terjalin? Apakah berjalan seperti apa yang Anda inginkan? Jika tidak, mengapa demikian?
“jadi menurut saya, proses komunikasi interpersonal yang terjadi di sini berjalan dengan cukup efisien sesuai dengan apa yang saya bayangkan ketika bertemu dengan orang lain bisa saling berinteraksi. Tapi tidak dapat dipungkiri jika terkadang tidak efisien ketika bertemu dengan pengemudi yang tidak interaktif, namun hal ini jarang terjadi karna rata - rata pengemudi interaktif”
10. Bagaimana gaya bahasa yang digunakan pengemudi ketika berkomunikasi?
“Gaya bahasa, pengemudi ketika berkomunikasi juga langsung to the point gak berbelit – belit. Kalo kualitas pelayanannya sih sudah baik, kalo baik terus pasti kita juga bakal order lagi. Ketika sedang berkomunikasi, komunikasi yang terjalin juga seimbang kadang ada yang mendominasi pembicaraan ada juga yang tidak, ketika pengemudi mendominasi percakapan artinya pengemudi tersebut menghargai saya sebagai penumpang dan menganggap saya adalah orang yang akan memiliki efek terhadap kinerjanya. Jika tidak, mungkin memang pengemudi tersebut cenderung memiliki sikap yang cuek dan acuh namun ini hanya satu atau dua pengemudi saja”
11. Kendala apa saja yang Anda alami ketika sedang berkomunikasi dengan pengemudi?
“kendala yang dialami mungkin terkait dengan dialeg, terkadang jika pengemudi berasal dari daerah yang berbeda maka intonasi bahasanya juga kurang dapat dimengerti

Lampiran 8.

HASIL WAWANCARA DENGAN INFORMAN MAHASISWA

PENGGUNA “GOCAR” M2

Data diri responden

Nama : Informan M2
Usia : 22 tahun
Asal Kampus : UPN

Pertanyaan Penggunaan Gocar

1. Sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi Gojek?
“Sudah 3-4 tahun cukup lama sih”
2. Sudah berapa lama Anda menggunakan layanan “Gocar” yang dimiliki Gojek?
“Kurang lebih 2-3 tahun tapi skrng jarang karna takut Corona”
3. Pada waktu kapan biasanya Anda menggunakan layanan “Gocar”?
“Pada saat saya membutuhkan alat transportasi secara cepat, jika hujan pilihan saya menggunakan gocar / saat saya sedang bersama teman teman”
4. Menurut Anda, apakah layanan “Gocar” efektif digunakan untuk berpergian?
“Sudah cukup efektif karena sudah cukup membantu. Biasanya saya memakai gocar pada waktu saya sedang butuh”
5. Menurut Anda, bagaimana pelayanan yang dimiliki “Gocar”?
“Pelayanannya sudah cukup bagus, dan juga pelayanan dari drivernya juga ramah dan nyaman”

Pertanyaan Komunikasi Interpersonal

1. Ketika sedang menggunakan layanan “Gocar”, apakah Anda dan pengemudi saling berkomunikasi selama perjalanan? Jika iya, siapa yang biasa memulai komunikasi?
“Iya, supaya membangun suasana yang lebih hangat dan akrab, karena dijalanannya pun ga sebentar pasti memakan waktu yang kurang lebih 10-15 menit”

2. Kapan awal mulai terjadinya komunikasi? Bagaimana awal pembicaraannya?
“biasanya lebih sering dari pengemudinyanya, pernah sekali dua kali dari saya tapi lebih sering dari pengemudinyanya karena selalu menanyakan beberapa hal. Biasanya dikonfirmasi dulu nama pemesan. Lalu biasanya driver juga menanyakan titik lokasi tujuan dan percakapan dimulai dari situ. Kemudian dilanjutkan saat sudah bertemu, sapaan biasanya diberikan lalu mengecek ulang nama pemesan dan tujuannya”.
3. Topik apa saja yang menjadi pembicaraan ketika Anda berkomunikasi dengan pengemudi?
“Yang dibicarakan hal-hal yang umum dan tidak mungkin hal-hal yang pribadi. Misal “mau kuliah dimana mba? kerja dimana mba?” atau biasanya basa basi aja udah cukup membawa suasana jadi santai”
4. Apakah pengemudi menghargai dan menganggap informasi yang anda sampaikan penting?
“Menurut saya menghargai, karena dari drivernya bertanya kemudian saya menjawab lalu bergantian saya bertanya driver menjawab. Kalau tentang penting atau tidak saya tidak tahu karena saya tidak tahu tujuan obrolan itu memang driver memang ingin tahu atau sekedar menghabiskan waktu diperjalanan”
5. Bagaimana pengemudi menanggapi pertanyaan yang Anda berikan?
“Iya, menanggapi sih pasti karena saya rasa kalau tidak menanggapi akan berpengaruh pada penilaian driver, karena dari driver harus memberikan pelayanan dengan ramah. Jadi ketika saya bertanya selalu dijawab. Tetapi terkadang juga ada yang responnya ada yang delay tapi itu tidak masalah karena menyesuaikan kondisi saat itu karena driver juga sambil menyetir jadi mungkin fokus ke jalan driver tidak dengar obrolan konsumen”
6. Ketika berkomunikasi, apakah pengemudi mendengarkan pembicaraan Anda dengan penuh perhatian? Jika iya, seperti apa perhatian yang diberikan pengemudi?
“Sejauh pengalaman saya peduli yang sampai terlalu peduli tidak juga, merespon tetapi seadanya. Tetapi berbeda ketika saya mendapatkan driver yang usianya tidak jauh beda dengan saya obrolan atau pertanyaan yang saya berikan mungkin akan lebih menarik berbeda dengan ketika saya mendapat driver yang usianya lebih jauh diatas saya ketika saya menceritakan pengalaman saya responnya hanya sewajarnya saja”

7. Apakah pengemudi memberikan reaksi positif saat Anda menceritakan masalah Anda? Jika iya, reaksi seperti apa yang ditunjukkan oleh pengemudi?
“Iya positif, biasanya memberikan tanggapan dengan memberi solusi terkait masalah yang baru dialami, mereka serasa mengerti dengan keadaan kita”
8. Ketika berkomunikasi, apakah pengemudi mendominasi percakapan? Jika iya, mengapa hal itu dapat terjadi?
“Iya mendominasi karena ketika driver bertanya saya menjawab begitu juga sebaliknya tetapi juga sekali dua kali ga selalu ngobrol saya diam fokus main hp pengemudi fokus menyetir”
9. Bagaimana proses penyampaian pesan komunikasi interpersonal yang terjalin? Apakah berjalan seperti apa yang Anda inginkan? Jika tidak, mengapa demikian?
“Iya, proses penyampaian pesan dan komunikasi interpersonal yang terjalin berjalan sesuai apa yang saya inginkan karena ada tanggapan komunikasi yang baik feedback gitu ya jadi bisa saling paham apa yang dimau”
10. Bagaimana gaya bahasa yang digunakan pengemudi ketika berkomunikasi?
“Gaya bahasa yang digunakan pengemudi ketika berkomunikasi jika saya mendapat pengemudi yang usianya tidak jauh beda dengan saya ya lebih santai seperti mengobrol dengan teman. Tetapi jika dengan pengemudi yang usia jauh lebih tua dengan bahasa yang sopan. Saya menggunakan bahasa yang sopan dan pengemudi juga menggunakan bahasa yang sopan”
11. Kendala apa saja yang Anda alami ketika sedang berkomunikasi dengan pengemudi?
“Karena masing masing punya fokus sendiri sendiri mungkin saat mengobrol pengemudi fokus dengan jalanan dan saya fokus bermain hp. Kendalanya karena terpecah oleh fokus masing- masing

Lampiran 9.

HASIL WAWANCARA DENGAN INFORMAN MAHASISWA

PENGGUNA “GOCAR” M3

Data diri responden

Nama : Informan M3
Usia : 24 tahun
Asal Kampus : UPN

Pertanyaan Penggunaan Gocar

1. Sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi Gojek?
“Sudah sejak tahun 2016”
2. Sudah berapa lama Anda menggunakan layanan “Gocar” yang dimiliki Gojek?
“Sudah sejak kuliah karena belum ada kendaraan jadi sekitar 2016”
3. Pada waktu kapan biasanya Anda menggunakan layanan “Gocar”?
“Paling sering kalau ada promo, daripada memakai go ride lebih nyaman memakai gocar. Kalau hujan juga lebih nyaman pakai gocar”
4. Menurut Anda, apakah layanan “Gocar” efektif digunakan untuk berpergian?
“Efektif sekali, karena semua terpantau dari aplikasi, saya lebih suka pakai gocar karena lebih nyaman”
5. Menurut Anda, bagaimana pelayanan yang dimiliki “Gocar”?
“Pelayanannya sejauh ini sudah bagus cuma tergantung driver ada yang moodnya sedang bagus ada juga yang tidak, itu juga berpengaruh buat kita, karena pernah nemu driver yang sombong jadi kurang friendly dan kurang nyaman, tetapi untuk aplikasi sudah bagus”

Pertanyaan Komunikasi Interpersonal

1. Ketika sedang menggunakan layanan “Gocar”, apakah Anda dan pengemudi saling berkomunikasi selama perjalanan? Jika iya, siapa yang biasa memulai komunikasi?
“Iya, biasanya saya juga bertanya tanya pada driver, lebih nyaman ketika perjalanan saling mengobrol tidak diam diaman. Kebanyakan driver yang memulai pembicaraan, menanyakan apakah sudah sesuai lokasi”
2. Kapan awal mulai terjadinya komunikasi? Bagaimana awal pembicaraannya?
“Dari awal penjemputan driver sudah memulai komunikasi, biasanya telfon dulu menanyakan lokasinya dimana atau chat di aplikasi itu buat mastiin kebenarannya”
3. Topik apa saja yang menjadi pembicaraan ketika Anda berkomunikasi dengan pengemudi?
“Topik sih beda beda ya tergantung kondisinya, tapi sering hal umum seperti “kuliah dimana mba? rumahnya dimana mba?” lalu juga suka mengajak bercanda saja”
4. Apakah pengemudi menghargai dan menganggap informasi yang anda sampaikan penting?
“Iya menghargai, driver juga menganggap informasi yang saya sampaikan penting, gak semena-mena juga sih drivernya, paham apa yang kita informasiin, mungkin merasa kalo misal gak dihargai itu sakit ”
5. Bagaimana pengemudi menanggapi pertanyaan yang Anda berikan?
“Driver suka menanya sebaliknya sih, pokoknya saut – sautan yang artinya disini dia memahami apa yang tak sampaikan, dia tau betul dengan pertanyaannya”
6. Ketika berkomunikasi, apakah pengemudi mendengarkan pembicaraan Anda dengan penuh perhatian? Jika iya, seperti apa perhatian yang diberikan pengemudi?
“Lebih berasa dekat karena saya duduk tepat disamping driver jadi suasananya lebih kerasa dibanding dibelakang, untuk berkomunikasi juga lebih jelas di depan”

7. Apakah pengemudi memberikan reaksi positif saat Anda menceritakan masalah Anda? Jika iya, reaksi seperti apa yang ditunjukkan oleh pengemudi?
“Reaksi jelas positif sih, karena di ajak ceritanya nyambung terus dibales juga pake semangat serasa driver tau apa yang lagi dirasain gitu, gak cuman diem aja cuek sama masalah kita, sebisa mungkin driver menanggapi”
8. Ketika berkomunikasi, apakah pengemudi mendominasi percakapan? Jika iya, mengapa hal itu dapat terjadi?
“Ada beberapa driver yang mendominasi karena mungkin drivernya emang suka cerita ada juga driver nyang menghargai privasi saya jadi hanya menanggapi pertanyaan saya”
9. Bagaimana proses penyampaian pesan komunikasi interpersonal yang terjalin? Apakah berjalan seperti apa yang Anda inginkan? Jika tidak, mengapa demikian?
“Ada yang sesuai dan ada yang tidak, tetapi saya lebih sering menemukan driver yang sesuai. Maksud dari driver yang tidak sesuai adalah karena driver tersebut cuek. Tergantung jarak lokasi kalau dekat kurnag sempat bercerita satu sama lain”
10. Bagaimana gaya bahasa yang digunakan pengemudi ketika berkomunikasi?
“Gaya bahasa lebih ke formal kalau di awal obrolan, tetapi jika sudah diakhir kadang dengan bahasa yang tidak formal tetapi masih sopan”
11. Kendala apa saja yang Anda alami ketika sedang berkomunikasi dengan pengemudi?
“Kendala lebih ke sekarang ya di masa pandemi komunikasi agak terhambat lebih banyak diam cuek-cuekan”

Lampiran 10.

HASIL WAWANCARA DENGAN INFORMAN MAHASISWA

PENGGUNA “GOCAR” M4

Data diri responden

Nama : Informan M4
Usia : 25 tahun
Asal Kampus : UNY

Pertanyaan Penggunaan Gocar

1. Sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi Gojek?
“Sekitar 2018 mulai pakainya, seringnya”
2. Sudah berapa lama Anda menggunakan layanan “Gocar” yang dimiliki Gojek?
“Kurang lebih 2 tahun terakhir ini”
3. Pada waktu kapan biasanya Anda menggunakan layanan “Gocar”?
“Biasanya kalo ada acara rame – rame sama temen, biar simple di perjalanan”
4. Menurut Anda, apakah layanan “Gocar” efektif digunakan untuk berpergian?
“Efektif sekali karna mudah buat diakses dibanding konvensional”
5. Menurut Anda, bagaimana pelayanan yang dimiliki “Gocar”?
“Sejauh ini pelayanan yg diberikan sudah bagus, ada banyak diskon yang diberikan ke konsumennya”

Pertanyaan Komunikasi Interpersonal

1. Ketika sedang menggunakan layanan “Gocar”, apakah Anda dan pengemudi saling berkomunikasi selama perjalanan? Jika iya, siapa yang biasa memulai komunikasi?
“Iya selalu berkomunikasi, lebih ke pengemudi duluan yang mulai mungkin udah jadi kewajibannya atau SOP dari mereka ya”
2. Kapan awal mulai terjadinya komunikasi? Bagaimana awal pembicaraannya?
“Komunikasinya dari awal penjemputan, biasanya telfon dulu menanyakan titik lokasinya udah tepat apa belum terus dilanjut pas masuk ke mobil pengemudi memberikan sapaan selamat pagi, siang, sore”

3. Topik apa saja yang menjadi pembicaraan ketika Anda berkomunikasi dengan pengemudi?
“Banyak sih kalo topik, beda beda juga tergantung situasi menurut saya, karena ini pandemi yaa ngomongin ini lebih seringnya. Biasanya juga nanya hal pribadi kayak udah punya keluarga belum terus udah dapet berapa orderan”
4. Apakah pengemudi menghargai dan menganggap informasi yang anda sampaikan penting?
“Menghargai sih menganggap juga soalnya kasih perhatian terus antusias dengan obrolannya juga, misalnya dia membalas apa yang saya sampaikan itu bentuk perhatian menurut saya karena menganggap saya tu ada”
5. Bagaimana pengemudi menanggapi pertanyaan yang Anda berikan?
“Biasanya menjawab pertanyaan kita secara jelas, kayak misal kalo gak tau nama tempat pengemudi jelasin gitu, pokoknya baik pengemudinya bisa memahami pertanyaan kita walaupun simple”
6. Ketika berkomunikasi, apakah pengemudi mendengarkan pembicaraan Anda dengan penuh perhatian? Jika iya, seperti apa perhatian yang diberikan pengemudi?
“Ya memperhatikan, pengemudi dengerin baik – baik terus nimpali apa yang jadi bahasan kita gak terus acuh. Ada sih yang acuh tapi jarang sekali lebih banyak yang memperhatikan. Pas memperhatikan gitu pengemudi juga santai responnya gak yang menggebu”
7. Apakah pengemudi memberikan reaksi positif saat Anda menceritakan masalah Anda? Jika iya, reaksi seperti apa yang ditunjukkan oleh pengemudi?
“Reaksinya positif, kasih solusi sama dukungan juga gak diem aja kayak yang tadi sudah saya sampaikan sebelumnya memang diberi respon baik dukungan gitu ya sesuai kondisinya bagaimana”
8. Ketika berkomunikasi, apakah pengemudi mendominasi percakapan? Jika iya, mengapa hal itu dapat terjadi?
“Kalo mendominasi relative sih, ada yang iya ada yang enggak tergantung gimana pengemudinya. Iya mungkin dia memang suka bertemu orang baru jadi banyak cerita ngalor ngidul kalo orang jawa. Ketemu orang banyak bicara justru asik bagi saya karena bisa numbuhin rasa nyaman selama di jalan”

9. Bagaimana proses penyampaian pesan komunikasi interpersonal yang terjalin? Apakah berjalan seperti apa yang Anda inginkan? Jika tidak, mengapa demikian?

“Proses yang terjalin baik, sesuai harapan yang saya inginkan karna pengemudi tidak hanya diam saja, jadinya perjalanan gak kerasa tau tau udah sampe. Efektif deh kalo di bilang soaknya ada timbal baliknya. Kalo dapet yang diem aja juga bete, kayak gak niat gak ramah apalagi kalo ketus jadi males. Kadang kalo dapet yang gitu jadi kapok naik tapi kok kebanyakan yang ramah yaudah bertahan”

10. Bagaimana gaya bahasa yang digunakan pengemudi ketika berkomunikasi?

“Gaya bahasa beda – beda, tapi relatif santai dan gak kaku ngikutin kondisinya gimana, misal gaul ya ikut gaul drivernya”

11. Kendala apa saja yang Anda alami ketika sedang berkomunikasi dengan pengemudi?

“Biasanya sih intonasi yang kurang jelas karena fokus dengan hal lain tapi ini gak jadi kendala besar”

