

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGEMUDI TAKSI ONLINE
(Studi Fenomenologi Komunikasi dengan Penumpang Di Kota Padang)

TESIS

Oleh :

NOVIA AMIRAH AZMI

BP. 1520862015



Dosen Pembimbing :

I : Dr. Ernita Arif, M.Si

II : Dr. Sarmiati, M.Si

PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2019

ABSTRAK

Nama : Novia Amirah Azmi
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Judul : Komunikasi Interpersonal Pengemudi Taksi Online (Studi Fenomenologi Komunikasi dengan Penumpang di Kota Padang)

Hadirnya taksi online di Kota Padang menjadi sumber mata pencaharian baru bagi masyarakatnya. Ribuan orang dengan berbagai latar belakang bergabung menjadi mitra Go-Car dan Grab-Car. Permasalahannya tidak semua pengemudi taksi online memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Banyak persoalan yang muncul akibat komunikasi yang tidak berjalan dengan baik antara pengemudi dan penumpang. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kualitatif yang menggunakan paradigma konstruktivis dengan pendekatan fenomenologi. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa komunikasi interpersonal antara pengemudi dan penumpang dan menganalisa upaya-upaya komunikasi yang dilakukan pengemudi taksi online dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Hasil penelitian menunjukkan aktivitas komunikasi interpersonal dapat dilihat dari lima sikap positif yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*). Keberhasilan komunikasi interpersonal dilihat dari sudut komunikator diantaranya pengemudi yang bersikap supel, ramah dan tegas, kematangan tingkat emosi, berorientasi kepada kondisi psikologis penumpang, daya tarik fisik dan non fisik, kepekaan sosial, kemampuan intelektual, kredibilitas pengemudi, serta keterpercayaan. Keberhasilan komunikasi dari sudut komunikan diantaranya penumpang yang bersahabat dengan pengemudi, penumpang yang bersikap ramah, supel dan pandai bergaul, penumpang yang memahami dengan siapa ia berbicara, penumpang yang pengetahuannya luas, serta penumpang yang cakap dalam menerima informasi. Keberhasilan komunikasi dari sudut pesan diantaranya pesan yang disampaikan jelas, tidak menimbulkan multi interpretasi dan lambang-lambang yang dipakai harus dipahami kedua belah pihak, informasi menarik, informasi praktis dan berguna bagi penumpang, sesuai fakta dan berisi rekomendasi yang membantu penumpang menyelesaikan masalah. Sedangkan hambatan komunikasi interpersonal antara lain adanya prasangka buruk umumnya dari pihak pengemudi, adanya perbedaan bahasa ketika mendapatkan tamu dari luar negeri atau turis, kredibilitas pengemudi yang rendah sehingga membuat penumpang tidak tertarik untuk berbicara lebih lanjut, kurang paham latar belakang sosial dan budaya sehingga terjadinya permasalahan di lapangan.

Kata kunci : Komunikasi interpersonal, taksi online, Go-Car, Grab-Car

ABSTRACT

Name : Novia Amirah Azmi
Study Program : Communication Studies
Tittle : Interpersonal Communication of Online Taxi Drivers
(Phenomenology Study of Communication with Passangers in Padang)

The presence of online taxis in Padang is a source of new livelihood for the community. Thousands of people from various backgrounds joined to become Go-Car and Grab-Car partners. The problem is that not all online taxi drivers have good communication skills. Many problems arise due to communication that does not go well between the driver and passenger. This research is a qualitative method that uses a constructivist paradigm with a phenomenological approach. The purpose of this study is to analyze interpersonal communication between drivers and passengers and analyze communication efforts made by online taxi drivers in providing services to passengers. The results showed that interpersonal communication activities can be seen from five positive attitudes namely openness, empathy, supportiveness, positive attitude and equality. The success of interpersonal communication is seen from the communicator's point of view including the driver who is sociable, friendly and assertive, emotional level maturity, oriented to the psychological condition of the passenger, physical and non-physical attractiveness, social sensitivity, intellectual ability, driver's credibility, and trustworthiness. Successful communication from the communicant angle includes passengers who are friendly to the driver, passengers who are friendly, sociable and sociable, passengers who understand who he is talking to, passengers who are knowledgeable, and passengers who are capable of receiving information. The success of communication from the point of view of the message including a clear message, does not cause multi-interpretation and symbols used must be understood by both parties, interesting information, practical information and useful for passengers, in accordance with facts and contain recommendations that help passengers solve problems. While interpersonal communication barriers include a general prejudice on the part of the driver, a difference in language when getting guests from abroad or tourists, low driver credibility so that passengers are not interested in talking further, do not understand social and cultural background so problems occur in the field.

Keywords: Interpersonal communication, online taxi, Go-Car, Grab-Car