

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Konsumen Bermasalah .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3.1 Informan atau Narasumber .....	29

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Perusahaan Penyedia Layanan GrabFood.....	37
Gambar 4.2 Logo GrabFood .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran *Interview*

Lampiran Lembar ACC Dosen Penguji

Lampiran Hasil Turnitin Jurnal

Tabel 1.1 Data Konsumen Bermasalah

 <p>18 Desember 2021</p> <p>Prasan dan panggilan terimakasih secara end-to-end. Tidak seorang pun di luar chat ini termasuk WhatsApp yang dapat membaca atau mendengarkanannya. Ketuk untuk info selengkapnya</p> <p>Kak tadi uda diterima bapaknya ya 16.40 ✓✓</p> <p>Okkk 16.58</p> <p>Terimakasih 16.58</p> <p>Slap kak 17.26 ✓✓</p> <p>Maaf kak uang parkir nya belum masuk tip 17.26 ✓✓</p> <p>Masnya ngga nambahin di tagihannya? 17.29</p> <p>Nggak bisa kak 17.30 ✓✓</p> <p>Kan tadi kakaknya bilang via tips 17.30 ✓✓</p> <p>Saya bilangnya pake ovo bukan tips sih 17.30</p> <p>Sy kira masnya nambahin di tagihan 17.30</p> <p>Kalo pake tol kan bisa tuh nambah tagihan 17.31</p> <p>Kalau sekarang gabisa kak 17.31 ✓✓</p> <p>Ya emg gabisa kalo skrg 17.32</p> <p>Nomor ovo nya mas brp? 17.33</p>	 <p>27 November 2021</p> <p>Maaf kak tadi uang parkirnya belum masuk tipe 20.43 ✓✓</p> <p>Lah terus gmna td kan sudah saya suruh ambil di tips 20.50</p> <p>Loh yg ngetip kakaknya 20.55 ✓✓</p> <p>Kalau saya gabisa potong saldo kak 20.55 ✓✓</p> <p>Nah caranya gmna usah saya kasih bintang barusan 20.58</p> <p>Tp kok gada tulisan tips? 20.58</p> <p>Saya trf saldo ovo ajalah dr pada riber 20.59</p> <p>Ovo saya kak 20.59 ✓✓</p> <p>Nah caranya gmna usah saya kasih bintang barusan 20.59 ✓✓</p> <p>Harusnya keluar kak saat bintang 5 20.59 ✓✓</p> <p>Saya ga kaih bintang 5 soalnya 21.00</p> <p>Transfer</p> <p>8894451</p> <p>2701 21 000 000</p> <p>2021</p> <p>DVO</p> <p>Jumlah Rp. 10,000.00</p>
 <p>18 Desember 2021</p> <p>Ini alamatnya ngga sesuai kak 18.34 ✓✓</p> <p>Ini saya dicitrifand ujung 18.34 ✓✓</p> <p>Kalau ke alamat yg vila bukit indah agak jauh kak 18.36 ✓✓</p> <p>Saya ga mesan 18.45</p> <p>Orgnya yg pesankan mungkin 18.45</p> <p>Perjualnya 18.45</p> <p>Ini kalau menunjukkan alamat sesuai agak jauh kak 18.46 ✓✓</p> <p>Apa saya ekspreskan lagi 18.46 ✓✓</p> <p>Biaya dibebankan di kakaknya 18.46 ✓✓</p> <p>Anda Biaya dibebankan di kakaknya</p> <p>Saya ga ngerti kak 18.48</p>	

Sumber : Data Pribadi

Permasalahan yang sudah dijelaskan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana perilaku komunikasi antara pengemudi grab dengan konsumen selama diterapkannya *Phisycal Distancing* dimasa pandemi. Oleh Karena itu, dirasa perlu adanya kajian mengenai fenomena tersebut. Fenomena ini dirasamenarik, dikarenakan komunikasi yang terjadi tidak selamanya berjalan dengan lancar. Dalam prakteknya ditemukan juga hambatan yang mengganggu komunikasi itu sendiri. Begitupun yang

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan sebagai acuan untuk peneliti dalam melakukan penelitian. Kemudian peneliti dapat memperbanyak teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Untuk menghindari temuan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian. Tetapi peneliti mengangkat beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi dalam memperbanyak bahan kajian pada penelitian. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian dan Nama Peneliti	Teori dan Metode Yang Digunakan	Hasil dan Simpulan
1	Perilaku Komunikasi Driver GO-RIDE dengan Penggunaanya (Studi Deskriptif Mengenai Perilaku Komunikasi Driver Go-Ride dalam Memberikan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Go-Jek di Kota Bandung)  (Sesilia Candra D, 2019)	Metode : Kualitatif Teori Penelitian : Komunikasi verbal dan Komunikasi non Verbal dalam hambatan komunikasi	Hasil penelitian : Dari penelitian ini menyimpulkan komunikasi verbal dalam proses komunikasi primer seketika driver Gojektelah bertemu dengan pengguna jasa atau penumpang, dalam pengantaranpenumpang hingga ketempat tujuan pengguna jasa.
2	Pola Komunikasi Driver Gojek pada Customer di Kota Bandar Lampung (Studi pada PT. Gojek di Bandar Lampung)  (Hayatun Nufus, 2018)	Metode : Kualitatif Teori Penelitian : Pola Komunikasi, Komunikasi Antar Pribadi, Gojek	Hasil penelitian : Terbentuknya pola komunikasi baru yaitupola komunikasi aplikatif driver gojek pada costumer di BandarLampung.
3	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi	Metode : Kuantitatif	Hasil penelitian : Hasil analisis

No	Judul Penelitian dan Nama Peneliti	Teori dan Metode Yang Digunakan	Hasil dan Simpulan
	Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Grabfood di Surabaya  (Carolin Winarto, 2019)	Teori Penelitian : Widarjono (2010:235) Analisis	faktor mendapatkan sembilan faktor hasil reduksi. faktor, dan kesembilan faktortersebut diberikan penamaan faktor yangbaru yaitu: service quality, customization, reputasilayanan, informasi,kecepatan layanan,kemudahan layanan, delivery service, kualitas sistem, dan penanganan keluhan.
4	Perilaku Komunikasi Ojek Online Perempuan  (Rifdah Adilah A. Sofyan, 2018)	Metode : Kualitatif Teori Penelitian : Fenomologi	Hasil penelitian : Penelitianini membahas tentang diskriminasi terhadap perempuan dalam menggunakan jasa ojek online.Penelitian ini juga menggunkan pendekatan fenomologi untuk membahasnya.
5	Strategi Komunikasi Komunitas Driver Gojek dalam Membangun Solidaritas di Shelter Gedung Pakuon Teluk Betung Selatan  (Wilhamsah Irwan, 2021)	Metode : Kualitatif Teori Penelitian : Komunikasi Verbal dan Komunikasi non Verbal dalam hambatan komunikasi	Hasil penelitian : Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaanstrategi komunikasi yang telah dilakukanoleh Komunitas Shelter Gojek Gedung Pakuon dalam membangun solidaritas.Dimana komunitas Shelter Gojek Gedung Pakuon menerapkan empat komponen strategi komunikasi yakni, mengenali sasaran

No	Judul Penelitian dan Nama Peneliti	Teori dan Metode Yang Digunakan	Hasil dan Simpulan
			komunikasi terhadap anggota komunitas dan masyarakat umum.

Penelitian yang akan saya teliti menggunakan metode kualitatif, dengan focus pada Perilaku komunikasi pengemudi dan kosumen selama diterapkannya kebijakan physical distancing dimana di era ini proses komunikasangatlah terbatas.

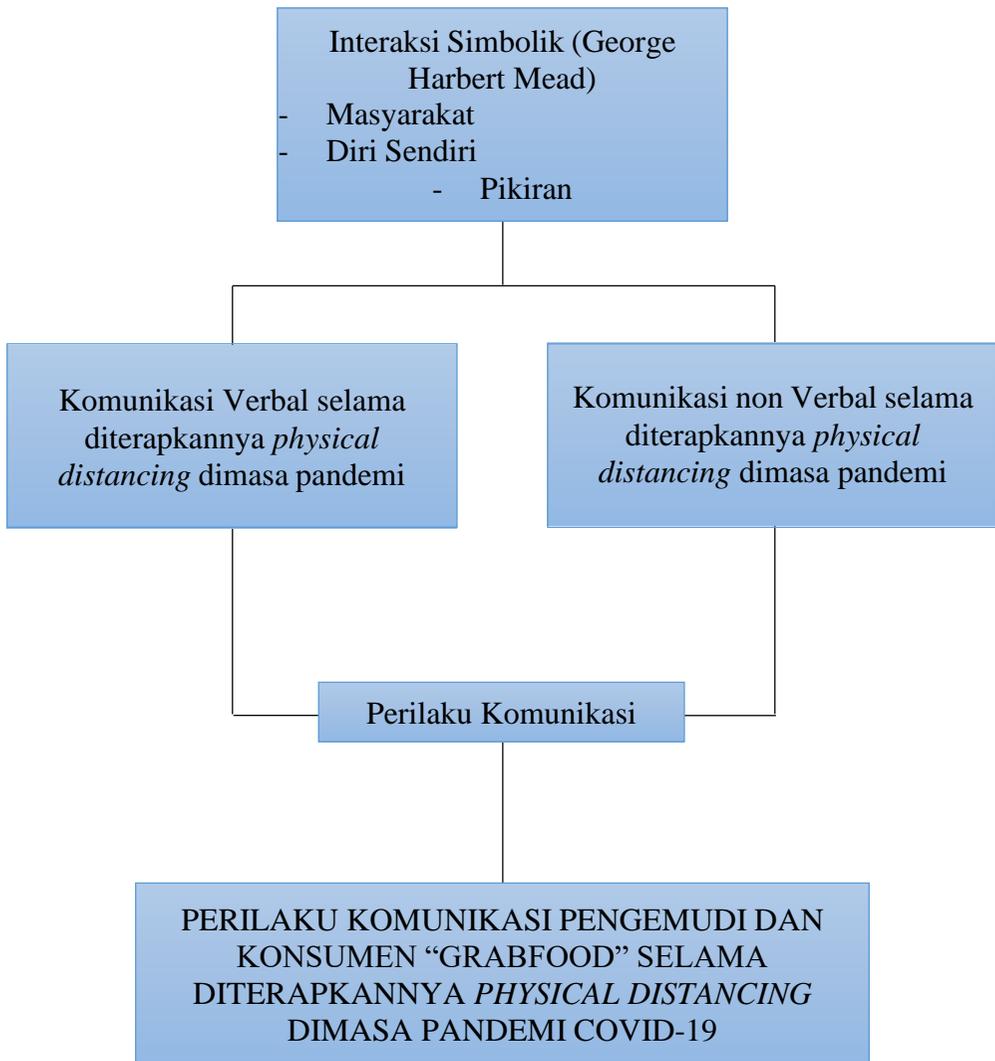
### 2.1.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama oleh Sesilia dengan judul “*Perilaku Komunikasi Driver GO-RIDE Dengan Peggunganya (Studi Deskriptif Mengenai Perilaku Komunikasi Driver Go-ride Dalam Memberikan Kepuasan Pegguna Jasa Transportasi Online Go-Jek Di Kota Bandung) 2019*”. Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif kualitatif. Dari penelitian ini menyimpulkan komunikasi verbal dalam proses komunikasi primer seketika driver Gojek telah bertemu dengan pengguna jasa ataupun penumpang, dalam pengantaran penumpang hingga ketempat tujuan pengguna jasa. Alasan peneliti memilih penelitian ini adalah adanya persamaan yaitu perilaku komunikasi pengemudi dengan penggunanya. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdulu adalah dengan penelitian penulis berfokus pada perilaku komunikasi saat diterapkannya kebijakan physical distancing.

Penelitian kedua oleh Hayatun dengan judul “*Pola Komunikasi Driver Gojek Pada Customer Di Kota Bandar Lampung (Studi pada PT. Gojek di Bandar Lampung) 2018*”. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggubakan teori pola komunikasi. Dari Penelitian ini mendapat kesimpulan terbentuknya pola komunikasi baru yaitu pola komunikasi aplikatif driver gojek pada costumers di BandarLampung. Alasan peneliti memilih penelitian ini adanya persamaan komunikasi pengemudi dengan konsumen. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah penelitian terdahulu memfokuskan pada pola komunikasi sedangkan penelitian penulis memfokuskan pada perilaku komunikasi.

Penelitian ketiga oleh Carolin dengan judul “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Grabfood Di Surabaya. 2019*” Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan teori analisis. Dari penelitian ini mendapatkan hasil faktor mendapatkan sembilan faktor hasil reduksi. faktor, dan kesembilan faktor

## Kerangka Dasar Penelitian





## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Menurut Sugiyono (2008:1) Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada obyek alamiah “Alasan Memilih Pendekatan Kualitatif ini karena :

1. Metode kualitatif lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak pengaruh bersama dan terhadap pola nilai yang dihadapi
2. Metode kualitatif ini lebih mudah menyesuaikan apabila nantinya berhadapan langsung dengan kenyataan

Salah satu prosedur penelitian ini menghasilkan data deskriptif yang berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang – orang yang dapat diamati. Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa salah satu metode Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman dari keyakinan melalui metode dekriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menerangkan, menjelaskan, dan menjawab secara rinci terkait informasi data dan hasil penulisannya berupa kata – kata atau pernyataan yang sesuai keadaan sebenarnya.

Penelitian ini bersumber dari pendapat/ jawaban orang lain yang disebut dengan narasumber / informan, baik berbentuk lisan maupun tulisan, penelitian ini menganggap bahwa peneliti adalah instrumen kunci dalam pengumpul sumber – sumber yang terkait data dan berkaitan.

### **3.2. Subjek Peneliti**

Yang dimaksud subyek penelitian, adalah orang, tempat, atau benda yang diamati dalam rangkapembutan sebagai sasaran ( Kamus Bahasa Indonesia, 1989: 862). Subyek penelitian ini adalah perilaku komunikasi pengemudi grabfood dan konsumen. Penelitian ini menggunakan istilah social situation atau situasi sosial sebagai objek penelitian yang terdiri dari tiga elemen, yaitu: tempat (place), pelaku (actors), dan aktivitas (activity), yang berinteraksi secara sinergi. Berikut merupakan profil singkat mengenai narasumber ;

**Tabel 3.1  
Informan atau Narasumber**

No	Nama	Umur	Pekerjaan	Kriteria
1	Hendra Dwi Jayanto	46 Tahun	Pengemudi Grabfood di Surabaya	- Sudah menjadi pengemudi grabfood selama 4 tahun

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak hanya menjalankan grabfood tetapi juga grab bike dan grab ekspres</li> </ul>
2	Silvia Margaretha Annake Putri	35 Tahun	Pengemudi Grabfood di Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah menjadi pengemudi grabfood selama 2 tahun</li> <li>- Hanya memfokuskan mengantar makanan saja (Grabfood)</li> </ul>
3	Satrio Dermawan	26 Tahun	Mahasiswa dan Pengemudi Grabfood di Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah menjadi pengemudi Grabfood selama 3 tahun</li> <li>- Menjadi mahasiswa sekaligus bekerja sampingan menjadi Grabfood</li> </ul>
4	Wulandari Permata Sulistyio	40 Tahun	Ibu Rumah Tangga sekaligus Pengemudi Grabfood di Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah menjadi pengemudi Grabfood selama 1 tahun</li> <li>- Bekerja sebagai pengemudi Grabfood hanya sebagai sampingan saja</li> </ul>
5	Denis Purnomo Putra	45 Tahun	Pengemudi Grabfood di Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bekerja sebagai pengemudi Grabfood selama 4 tahun</li> <li>- Lebih suka menerima pesanan grabfood daripada grab bike dan lainnya</li> </ul>
6	Ridho Fergiawan	25 Tahun	Mahasiswa di Surabaya (Pengguna Grabfood)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengguna layanan Grabfood sejak tahun 2019</li> <li>- Lebih suka memesan makanan melalui aplikasi online</li> </ul>

7	Bachtiar Eka Sepriadi	23 Tahun	Mahasiswa di Surabaya (Pengguna Grabfood)	- Pengguna layanan Grabfood sejak tahun 2020
8	Nevirity Kirana	23 Tahun	Karyawan (Pengguna Grabfood)	- Pengguna layanan Grabfood sejak 2019 - Tidak terlalu sering memesan makanan melalui layanan online
9	Virda Mega	24 Tahun	Karyawan (Pengguna Grabfood)	- Pengguna layanan Grabfood sejak 2018 - Bergabung menjadi pengemudi Grabfood selama 1 tahun sebagai pekerjaan sampingan
10	Rafli Rizaldi	26 Tahun	Mahasiswa di Surabaya (Pengguna Grabfood)	- Pengguna layanan Grabfood sejak 2018 - Lebih suka memesan makanan melalui layanan Grabfood karena adanya promo yang membuat makanan lebih murah

### 3.3. Peran Peneliti

Peran peneliti dalam kajian ini adalah sebagai perencana, pengumpul data, penganalisis dengan metode teori yang telah ditetapkan dari hasil temuan lapangan dan kajian literatur selanjutnya pada tahap akhir pencetusan hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi. Fenomenologi tidak diawali dan tidak bertujuan untuk menguji teori. Fenomenologi bertujuan untuk mengetahui dunia dari sudut pandang orang yang mengalaminya secara langsung atau berkaitan dengan sifat-sifat pengalaman manusia, dan makna yang ditempelkan padanya. Peneliti menggunakan pendekatan ini karena perilaku komunikasi grabfood dan konsumen selama diterapkannya physical distancing yang peneliti perlu mengetahui pemaknaan secara sadar pada informan dan kemudian memberikan kesimpulan berdasarkan pemaknaan informan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Deskripsi Subjek**

##### **4.1.1. Gambaran Umum**



Gambar 4.1

Logo Perusahaan Penyedia Layanan Grabfood

Sumber : Seremonia.id

Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang merupakan warga negara Malaysia, mereka melihat adanya dampak negatif dari tidak efesienya sistem transportasi yang ada saat itu. Mereka pun memiliki ide untuk membuat aplikasi pemesanan transportasi, khususnya taksi, yang kemudian menobatkan mereka sebagai finalis dalam Konteks Harvard Business Schools 2011 Business Plan. Grab adalah Perusahaan teknologi asal Malaysia yang berkantor di Singapura yang menyediakan aplikasi layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda 2 maupun roda 4. Perusahaan Grab hanya perusahaan teknologi yang meluncurkan Aplikasi saja dan untuk kendaraannya sendiri adalah kendaraan milik mitra yang sudah bergabung di PT Grab Indonesia.

Transportasi kini sudah menjadi kebutuhan mendasar bagi kaum urban. Saat ingin menembus kemacetan Ibu Kota. Tingginya perkembangan teknologi, dapat membantu masyarakat ketika tetap membutuhkan transportasi nyaman, tetapi sedang malas memacu kendaraan pribadi, mobil-mobil nyaman bisa dipanggil hanya dengan sentuhan pada layar ponsel pintar. Kehadiran teknologi yang pesat terhadap transportasi memang telah menjadi fenomena.

Grab merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang kini telah berada di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam, menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi diseluruh wilayah Asia Tenggara. Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan, dan kepastian. Grab sendiri telah hadir di Indonesia pada bulan Juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek.

Grab merupakan platform pemesanan kendaraan terkemuka di Asia

Tenggara. Kami menjawab sejumlah tantangan transportasi yang krusial dan mewujudkan kebebasan transportasi bagi 620 juta orang di Asia Tenggara. Grab bermula dari aplikasi pemesanan taksi pada 2012, yang kemudian mengembangkan platform produknya termasuk layanan pemesanan mobil sewaan dan ojek. Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan dan kepastian. Sebagai bagian dari budaya inovatifnya, Grab saat ini tengah melakukan uji coba beberapa layanan baru seperti carpooling serta layanan pesan antar makanan.

Indonesia telah menjadi pasar terbesar Grab berdasarkan jumlah perjalanan yang diselesaikan seluruh platform. Grab secara khusus memfokuskan bisnisnya di Jakarta, yang didiami oleh lebih dari 30 juta penduduk dimana Grab memberikan layanan ojek, penyewaan mobil pribadi dan pemesanan taksi online. Grab juga berencana untuk melakukan ekspansi platform multi-layanannya ke lebih dari delapan megacity di luar kota Jakarta, dengan total populasi sebesar 38 juta. Indonesia merupakan negara keempat terbesar dari segi populasi, dengan total penduduk lebih dari 250 juta. Grab menawarkan pilihan layanan pemesanan kendaraan terbanyak di sebagian besar pasar di Asia Tenggara, yang telah diunduh di lebih dari 17 juta perangkat dan 320,000 pengemudi di 30 kota diseluruh Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam.

Menurut data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada gambar menunjukkan aktivitas layanan yang di akses sosial media berada pada posisi kedua berjumlah 87,13 %.

### Aktivitas Layanan Grab



Sumber : APJII

hari sebelum resmi menggunakan pakaian untuk grab.

6. Cepat

Jika anda ingin pergi ke suatu tempat misalnya pergi ke kampus dan jalanan di luar begitu macet serta ramai, jika anda menggunakan angkutan umum mungkin anda akan terjebak macet dan akan tiba terlambat di kampus maka anda dapat menggunakan jasa pelayanan dari Grab ini untuk menjadikan anda cepat sampai di tujuan. Grab ini diperlukan untuk mengantarkan anda cepat sampai di tujuan. Jika anda ingin mengirimkan barangpun anda dapat menggunakan jasa pelayanan Grab ini agar barang anda cepat sampai ke alamat tujuan. Begitu mudah bukan dengan menggunakan jasa pelayanan ini maka anda tidak perlu ragu untuk menggunakan jasa ini.

7. Aman

Grab juga memiliki perlindungan keamanan yang lengkap tidak hanya bagi para pengendara tapi para penumpang juga di beri kelengkapan keamanan yang baik untuk keamanan saat berkendara. Anda juga akan diberi helm untuk melindungi kepala anda saat naik grab untuk mengantar anda ke tempat tujuan.

#### 4.1.3. Profil Subjek



Gambar 4.2

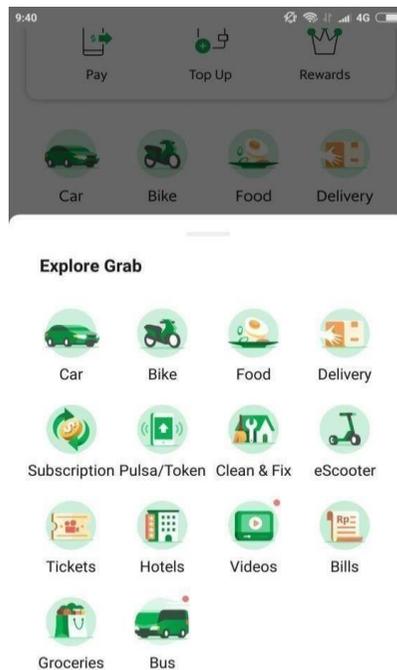
Logo Grabfood

Sumber : Pinterest

Perkembangan teknologi pada saat ini banyak menunjukkan kemajuan yang sangat luar biasa. Banyak hal dari sektor kehidupan yang telah menggunakan teknologi itu sendiri. Perkembangan teknologi telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap kehidupan manusia dalam berbagai aspek dan dimensi. Pada saat ini berbagai macam informasi dapat diakses semua orang melalui media online yang tidak mengharuskan seseorang untuk duduk didepan televisi ataupun

375.000 mitra pengemudi di Indonesia. Di tahun 2020, GrabForGood berfokus pada digitalisasi UMKM. Grab telah dan terus menciptakan berbagai pelatihan, kesempatan menikmati pendapatan dan rangkaian program untuk memastikan UMKM Indonesia dapat bertahandan bersaing mengirimkan barang ke teman lama ataupun untuk menjemput anda yang terkena macet di suatu jalan di kota besar seperti Jakarta.

#### 4.1.7. Fitur Aplikasi Grab



Beberapa jenis layanan Grab yang ada di Indonesia antara lain :

- Grab Taxi Layanan taksi premium yang menghubungkan antara pengemudi taksi dan calon penumpang taksi. Grab taxi juga merupakan layanan yang memberikan akses serta kemudahan penumpang menemukan pengemudi taksi terdekat dengan aman.
- Grab Car Layanan transportasi untuk mereka yang memilih kenyamanan berkendara layaknya menggunakan mobil pribadi, menghubungkan antara pemilik/pengemudi mobil pribadi dan calon penumpang/penyewa.
- Grab Bike Sebuah alternatif layanan transportasi yang ingin lebih cepat dan aman sampai ke tujuan dengan menggunakan sepeda motor. Menghubungkan antara pemilik/pengemudi sepeda motor dengan calon penumpang.
- Grab Express Layanan pengiriman paket yang cepat, aman dan terpercaya. Grab Express adalah layanan kurir ekspres berbasis aplikasi yang menjanjikan

kecepatan, kepastian, dan yang paling utama adalah keamanan.

- e. Grab Food Grab Food adalah salah satu layanan pesan antar makan yang berada di aplikasi Grab. Dengan Grab Food, konsumen dapat dengan bebas memesan makanan yang diinginkan hanya lewat Smartphone, tidak perlu berjalan ke tempat penjual. Grab Food adalah layanan pesan antar makanan yang memiliki banyak daftar restoran yang tersedia.
- f. Grab Hitch Bike Grab Hitch Bike merupakan layanan tebengan dengan separuh harga. Bertemu teman baru sekaligus mengurangi kemacetan. Grab Hitch Bike termasuk layanan transportasi harian dengan tarif yang terjangkau.
- g. Grab Hitch Car Grab Hitch Car mempertemukan pengemudi dan penumpang yang memiliki rute perjalanan searah. Pengemudi Grab Hitch Car bukan pengemudi komersial. Mereka adalah orang-orang biasa yang memiliki rute sama seperti pengguna. Dengan memberi tumpangan, pengemudi Grab Hitch Car dapat menghemat sebagian biaya perjalanan.
- h. Grab Rental Grab Rental memberikan kenyamanan untuk jalan di luar kota dengan menggunakan layanan sewa mobil selama beberapa jam. Salah satu layanan Grab yang sering digunakan adalah GrabFood.

Layanan Grab Food pertama kali diluncurkan pada tahun 2016 lalu dan tersedia dalam aplikasi Grab di bagian layanan pesan-antar. Para pelanggan dapat melihat berbagai pilihan menu makanan dari restoran terdekat. Di Indonesia, sebelumnya jumlah kota yang terjangkau layanan Grab Food baru di 9 kota saja. Namun, Managing Director Grab Indonesia Ridzi Kramadibrata mengungkapkan kini Grab Food sudah diperluas ke 26 kota setelah akuisisi.

#### 4.1.8. Tata Cara Pengaduan dan Komplain

Layanan Grab memang terus berkembang di Indonesia sehingga membutuhkan dukungan customer service yang baik. Kini cara komplain Grab dapat mudah dilakukan karena tersedia berbagai fasilitas untuk menyelesaikan masalah driver, penumpang atau merchant.

##### 1. Komplain via Call Center Grab

Cara komplain yang pertama adalah menghubungi nomor telepon call center Grab 24 jam. Anda bisa telepon nomor sesuai dengan jenis layanan yang akan di komplain, sebelumnya pastikan memiliki pulsa mencukupi agar terhubung.

Komplain Grab Jabodetabek	021-80648777
Komplain Grab Luar Jabodetabek	021-80648799
Komplain GrabKios	021-27514605
Komplain Grab OVO	150696
Komplain GrabFood	021-80648700 & 021-80648787

GrabBike, GrabCar & GrabExpress	021-80648777
---------------------------------	--------------

Sumber : ojolakademi

## 2. Komplain via Email Grab

GrabKios	<a href="mailto:cs@kudo.co.id">cs@kudo.co.id</a>
Grab OVO	<a href="mailto:cs@ovo.id">cs@ovo.id</a>
GrabFood, GrabBike, GrabCar & GrabExpress	<a href="mailto:support.id@grab.com">support.id@grab.com</a>

Sumber : ojolakademi

Cara berikutnya dapat anda lakukan secara gratis menggunakan email resmi Grab. Meskipun begitu silahkan gunakan bahasa yang sopan jelaskan masalah yang dialami dilengkapi screenshot, data diri maupun informasi yang dibutuhkan Grab. Setiap alamat email diatas dapat digunakan untuk layanan GrabKios, OVO, GrabFood, GrabBike, GrabCar dan GrabExpress. Baik pelanggan, driver maupun merchant dapat mengaksesnya secara gratistanpa perlu membayar apapun

## 3. Komplain via Website Grab

Anda juga bisa mengunjungi halaman website resmi dari Grab untuk mendapatkan berbagai bantuan dankomplain secara online. Pastinya cara ini gratis dilakukan selama 24 jam ditambah bisa dijangkau mudahlewat browser dari berbagai perangkat.

Driver Grab	<a href="http://help.grab.com/driver/">help.grab.com/driver/</a>
Penumpang Grab	<a href="http://help.grab.com/passenger/">help.grab.com/passenger/</a>
Merchant Grab	<a href="http://help.grab.com/merchant/">help.grab.com/merchant/</a>

Sumber : ojolakademi

## 4. Komplain via Sosial Media Grab

Dapat melaporkan semua jenis kejadian melalui akun sosial media Grab seperti Facebook, Twitter maupun Instagram. Admin sosmed akan menjawab berbagai keluhan anda meskipun harus menunggu responnya agak sedikit lama. Nantinya anda akan dimintai keterangan langsung dari admin berupa informasi data diri maupun detail kejadiannya. Selanjutnya **CALL CENTER GRAB** akan memproses dan menyelesaikan keluhan anda dalam jangka waktu yang cukup cepat.

Facebook	<a href="https://facebook.com/GrabID/">facebook.com/GrabID/</a>
Twitter	<a href="https://twitter.com/GrabID/">twitter.com/GrabID/</a>
Instagram	<a href="https://instagram.com/grabid/">instagram.com/grabid/</a>

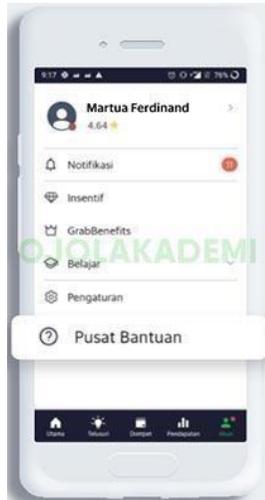
Sumber : ojolakademi

## 5. Mengakses Pusat Bantuan Driver

Cara berikutnya adalah dengan mengakses menu pusat bantuan Grab dari akun driver secara gratis kapansaja dibutuhkan. Pastikan anda bisa login ke aplikasi

kemudian silahkan buka beberapa menu untuk mengaksesnya sebagai berikut ini.

- Login ke Grab Driver kemudian masuk ke **Akun** dan tap **Pusat Bantuan**



Sumber : ojolakademi

- Terdapat berbagai menu bantuan yang bisa anda akses untuk mendapatkan tutorial. Jika ingin complain maka gulir kebawah kemudian tap **Bantuan**



Sumber : ojolakademi

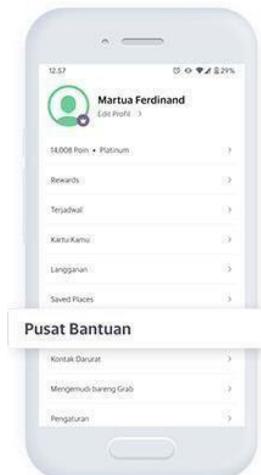
- Gulir kearah bawah kemudian pilih **HUBUNGI KAMI** maka anda akan terhubung dengan customer service Grab



Sumber : ojolakademi

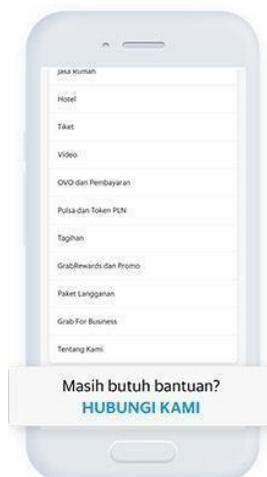
6. Menggunakan Pusat Bantuan Grab Penumpang  
Khusus untuk penumpang Grab bisa langsung menyampaikan keluhan langsung lewat aplikasi. Cukup dengan mengakses pusat bantuan secara gratis kemudian anda dapat terhubung dengan call center Grab untuk menyelesaikan kendala yang dihadapi.

- Jalankan Grab penumpang lalu tap **Akun** kemudian pilih **Pusat Bantuan**.



Sumber : ojolakademi

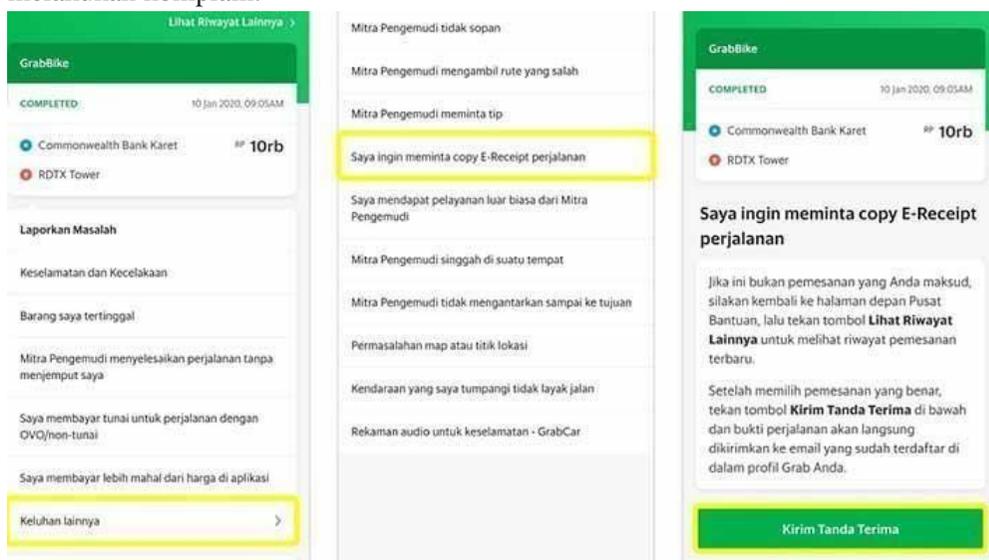
- Muncul berbagai tutorial untuk semua layanan Grab, gulir ke arah bawah lalu tap **HUBUNGIKAMI**.



Sumber : ojolakademi

## 7. Cara Melaporkan Pengemudi Grab yang Tidak Sopan

Apabila anda ingin melaporkan mitra pengemudi maka bisa saat pemesanan sedang dilakukan. Silahkan akses menu Aktivitas pada Grab customer kemudian berikan masukan atau laporan, setelah 72 jam anda tidak bisa melakukan complain.



Sumber : ojolakademi

Silahkan menuju menu riwayat kemudian periksa pesanan mana yang akan dilaporkan. Pilih alasan yang sesuai dengan kejadian nyatanya, selama belum 72 jam maka menu ini masih dapat diakses secara bebasoleh pelanggan Grab.

## 8. Kunjungi Kantor Grab

Langkah terakhir jika memang tidak ada penyelesaian maka anda bisa datang ke kantor Grab terdekat. Untuk merchant dan driver bisa memanfaatkan fitur antrian online Grab Driver Center, sedangkan penumpang langsung datang saja.

### 4.1.9. Gambaran Umum Fitur Grab-Food

Fitur Grab-Food merupakan fitur yang melayani atau layanan yang memudahkan customer untuk memesan makanan. Berikut cara mengoperasikan aplikasi Grab untuk fitur GrabFood.

- Customer memesan makanan tertentu dengan fitur Grab-Food aplikasi Grab di smartphone.
- Pengemudi Grab menerima pesan tersebut kemudian membelikannya diwarung sesuai permintaan customer.
- Pengemudi Grab membayar atau meminjami customer terlebih dahulu untuk membeli pesanan customer.
- Pengemudi Grab mengantarkan pesanan tersebut pada customer. Customer membayar biayamakanan dan ongkos kirim sebagai uang ganti makanan dan biaya ongkos kirim atas jasa driver Grab.

### 4.1.10. Cara Penggunaan GrabFood



- 1 **Pilih restoranmu**  
Pilihan restoran disusun berdasarkan lokasi terdekat dari kamu sehingga makanan dapat diantar dengan cepat
- 2 **Pilih menu**  
Tentukan makanan yang sesuai dengan keinginanmu
- 3 **Dapatkan pengemudi terdekat**  
Grab akan mengalokasikan pengemudi yang berada paling dekat dengan restoran
- 4 **Lacak makananmu**  
Ketahui lokasi pengemudi dan estimasi waktu kedatangan pesananmu

Sumber : Web [suarasiber.com](http://suarasiber.com)

Dikutip dari laman grabfood, langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. Pilih restoranmu. Pilihan restoran disusun berdasarkan lokasi terdekat dari kamu sehingga makanan dapat diantar dengan cepat. Buka-buka saja daftar restoran yang ada.

grab misalnya aja bisa chat sama pengemudinya jadi kayak WA dan biasanya saya kalo pesan makanan nanti abang grabnya saya kasih tau suruh bel rumah dan tarok makanan nya di keranjang yang ada di pagar”



Sumber : SINDOnews

Contoh gambar makanan yang gantung di pagar rumah konsumen untuk menghindari kontak fisik secara langsung. Dan mengurangi penyebaran covid-19 dikota Surabaya.

Berbeda dengan halnya yang dikatakan oleh “Ravli” selaku pengguna layanan grabfood :

“saya kan sudah jadi pengguna layanan ini sebelum adanya pandemi, menurut saya sih yaa komunikasi verbal memang lisan kan, tetapi dengan adanya peraturan dari pemerintah ini membuat tidak bisa berkomunikasi secara lisan secara langsung, jadinya menggunakan media seperti telepon ajasi.”

Sama seperti halnya yang dikatakan oleh “Virida” selaku pengguna layanan grabfood :

“Ya bagaimanalagi, kan dari kebijakan pemerintah membuat komunikasi verbal lisannya menjadi melalui media yang sudah disediakan oleh filter grabfood, jadi kita bisa menghubungi driver aja si jadi tidak ada kontak fisik gitu aja.

Dapat disimpulkan dari hasil pernyataan narasumber bahwa komunikasi verbal selama physical distancing bisa terjadi tetapi melalui media seperti telepon (handphone).



Gambar Komunikasi non Verbal Pengemudi Grabfood dan Konsumen  
Sumber : Twitter

Dari hal yang disampaikan, dapat dikatakan bahwa komunikasi nonverbal tidak selamanya berlangsung secara baik dan benar. Selalu ada dampak positif dan negatifnya, kadang komunikasi nonverbal bisa berlangsung secara efisien dan bisa berlangsung tidak sesuai harapan. Dikarenakan jugatidak bisa melihat ekspresi satu sama saling seperti puas atau tidak dengan pengantaran pesanan. Dan komunikasi nonverbal membuat tidak bisa berbicara lisan seperti bertanya apakah pesanan sudah sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen

Menurut Bachtiar selaku konsumen grabfood mengatakan :

“Perubahan nya sih tidak signifikan sama sekali cuma saya sebagai konsumen bisanya menyediakan kantong keranjang di depan pagar buat kalo ada pesanan makanan / online shop supaya di tarok disitu aja biar sama2 enak dan saling menjaga jarak satu

menanyakan apakah makanan sudah sesuai atau belum.

Komunikasi non verbal adalah semua aspek komunikasi kecuali kata-kata. Perilaku komunikasi verbal yang dilakukan pengemudi antara lain memastikan apakah makanan telah sampai kepada konsumen yang tepat, apakah makanan sudah diambil oleh konsumen.

### **Komunikasi yang Terjalin Sebelum Diterapkannya *Physical Distancing***

Pada fase dimana belum diterapkannya *physical distancing*. Bahwa komunikasi yang terjadi antara pengemudi grabfood dan konsumen bisa menjadi sangat intens dimana saat pengantaran makanan pengemudi dapat berkomunikasi dengan konsumen secara langsung dan bertatap muka. Komunikasi yang terjadi dapat mengurangi kesalahpahaman yang dapat terjadi antara pengemudi dan konsumen. Pengemudi grabfood saat mengantarkan pesanan ke alamat rumah konsumen dapat bertanya ataupun memastikan secara langsung dengan konsumen apakah sudah benar atau sesuai dengan pesanan yang telah di pesan.



Gambar : Pengiriman makanan sebelum diterapkannya *physical distancing*

Sumber : CNN Indonesia

Sebelum ketentuan yang dikeluarkan oleh grab, perilaku komunikasi antara pengemudi grabfood dengan konsumen berjalan dengan baik. Dapat mengurangi resiko kesalahan saat pengantaran ataupun makanan hilang saat sudah di antarkan. Komunikasi langsung memberikan dampak yang baik, dimana pengemudi bisa bertatap muka dan mengantarkan makanan langsung kepada konsumen.

### **Komunikasi yang Terjalin Selama Diterapkannya *Physical Distancing***

Pada fase *Physical Distancing*. Berdasarkan hasil wawancara. Bahwa aktivitas tetap berjalan, namun yang berbeda adalah cara menjalankan aktivitas tersebut. Jika sebelumnya aktivitas di luar rumah diperbolehkan, akan tetapi sejak adanya *Physical Distancing* berubah bahwa semua aktivitas harus dari rumah. Adapun secara praktiknya aktivitas dilakukan dengan menggunakan teknologi berbasis internet.

dengan menggunakan teknologi komunikasi, terutama media sosial.

Menurut “mbak silvi” selaku pengemudi grabfood :

“dampaknya lebih ke komunikasi saja si, soalnya kita para pengemudi jadi susah berkomunikasi langsung dengan konsumen seperti saat mengantarkan makanan, betul tidaknya konsumen tersebut yang memesan makanan, tapi ada dampak positifnya juga kayak langsung menaruh makanan di tempat yang sudah di sediakan oleh konsumen”



Sumber : Foto Pribadi

Dan menurut “Ridho” selaku pengguna layanan grabfood :

“dampak komunikasinya tidak terlalu negatif si soalnya saya kalo pesan ya menggunakan komunikasi tidak langsung kayak memakai filter pesan jika membutuhkan sesuatu atau mau menghubungi pengemudi”

Dampak diterapkannya kebijakan ini hanya mengubah komunikasi secara langsung menjadi komunikasi kontak fisik. Menurut hasil wawancara tersebut dikatakan bahwa adanya dampak negatif dan positif selama diterapkannya kebijakan ini. Filter grabfood sendiri sudah ada via pesan dan telepon untuk menghubungi konsumen ataupun sebaliknya. Tetapi yang sering jadi permasalahan disini adalah terkadang konsumen tidak bisa dihubungi sehingga terjadinya kesalahpahaman antara konsumen dan pengemudi.

### **Perubahan Perilaku Komunikasi setelah Diterapkannya *Physical Distancing***

Mencermati hasil wawancara tersebut, dapat dikatakan bahwa telah terjadi perubahan perilaku komunikasi. Perubahan ini dikarenakan diterapkannya physical distancing oleh pemerintah. Perilaku komunikasi yang tidak biasa selama diterapkannya kebijakan tersebut didorong oleh faktor personal dan situasional. Sebagai pengemudi, mereka berkewajiban menjaga kesehatan tubuh, serta berupaya semaksimal mungkin untuk mengantar makanan hingga ke tempat konsumen yang memesan.

## LAMPIRAN

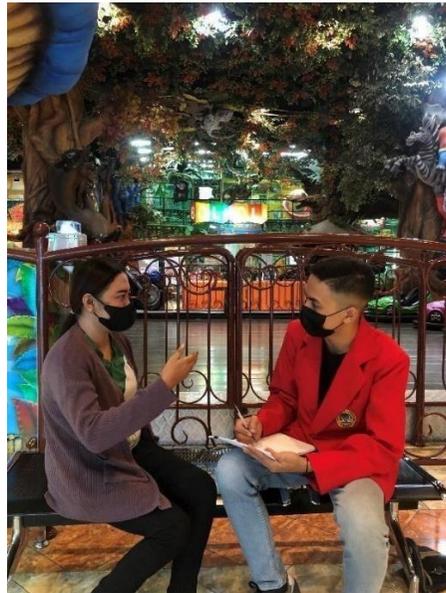
### Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara

#### Pengemudi Grabfood





Konsumen Pengguna Layanan GrabFood





## Lampiran Lembar Acc Dosen Penguji



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

### PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : RANDY RONALDO SANTOSA  
 N. B. I. : 1151800104  
 Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Sesuaikan perbaikan arahan dosen penguji		

Setuju telah direvisi,  
 Dosen Penguji,

Dra. Noorshanti Sumarah, M.I.Kom.

Surabaya, Jumat 1 Juli 2022  
 Dosen Penguji,

Dra. Noorshanti Sumarah, M.I.Kom.



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
 Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

**PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : RANDY RONALDO SANTOSA  
 N. B. I. : 1151800104  
 Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Perbanyak data. Jabarkan pemahaman informan mengenai masing2 indikator ini apa (di bab IV)		

Setuju telah direvisi,  
 Dosen Penguji,

Irmasanthi Danadharta, S.Hub., MA.

Surabaya, Jumat 1 Juli 2022  
 Dosen Penguji,

Irmasanthi Danadharta, S.Hub., MA.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.  
 Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisp@untag-sby.ac.id

**PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : RANDY RONALDO SANTOSA  
 N. B. I. : 1151800104  
 Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	sesuai dengan catatan penguji		

Setuju telah direvisi,  
 Dosen Penguji,

Lukman Hakim, S.Phil., M.Phil.

Surabaya, Jumat 1 Juli 2022  
 Dosen Penguji,

Lukman Hakim, S.Phil., M.Phil.

## Lampiran Hasil Turnitin Jurnal

### PERILAKU KOMUNIKASI PENGEMUDI DAN KONSUMEN "GRABFOOD" SELAMA DITERAPKANNYA PHYSICAL DISTANCING DIMASA PANDEMI COVID 19

#### ORIGINALITY REPORT

<b>18%</b>	<b>16%</b>	<b>8%</b>	<b>10%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://ejournal.stisfa-kediri.ac.id">ejournal.stisfa-kediri.ac.id</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<a href="http://www.proceedings.stiewidyagamalumajang.ac.id">www.proceedings.stiewidyagamalumajang.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<a href="http://eudl.eu">eudl.eu</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<a href="http://ejournal.unisnu.ac.id">ejournal.unisnu.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	<b>1%</b>
<b>6</b>	<a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<a href="http://siwalimanews.com">siwalimanews.com</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	Submitted to Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan Student Paper	<b>1%</b>