

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTAR MITRA  
GOJEK SURABAYA**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Ilmu Komunikasi*



**OLEH:**

**NITA ANDRIANTI**

**NBI: 1151501181**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA  
2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nita Andrianti  
NBI : 1151501181  
Judul : KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTAR MITRA  
GOJEK SURABAYA

Surabaya,

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing

**Dr. Endro Tjahjono, MM.**

**Drs. Jupriono, M.Si**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidan Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :

Dewan Penguji :

1. Drs. Jupriono, M.Si

Ketua ( )

2. Prof. Dr. Sam Abede Pareno, MM., MH

Anggota ( )

3. Dra. Noorshanti Sumarah., M.I.Kom

Anggota ( )

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

**Dr. Endro Tjahjono, MM.**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Nita Andrianti  
NBI : 1151501181  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTAR  
MITRA GOJEK SURABAYA

Menyatakan,

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah karya ilmiah sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa saya mengambil mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebutkan mencantumkan sumber dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka maka saya bersedia menerima sanksi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya,  
Yang membuat pernyataan

**Nita Andrianti**

## **Motto**

Hidup adalah kegelapan jika tanpa hasrat dan keinginan. Dan semua hasrat serta keinginan adalah buta, jika tidak disertai pengetahuan. Dan pengetahuan adalah hampa jika tidak diikuti pelajaran. Dan setiap pelajaran akan sia-sia jika tidak disertai cinta.

-

Kahlil Gibran

## **ABSTRAK**

### **Komunikasi Interpersonal Antar Mitra GOJEK Surabaya**

**Nita Andrianti**

**1151501181**

Transportasi saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini menyebabkan bisnis transportasi mengalami perkembangan yang sangat dinikmati oleh masyarakat. Gojek sebagai salah satu bisnis transportasi *online* yang mempunyai mitra yang sangat banyak di seluruh Indonesia terutama di Surabaya. Ditengah persaingan yang sangat ketat antar ojek *online*, Gojek membuktikan bahwa usahanya mampu menjadi transportasi *online* pertama di Indonesia. Dengan banyaknya mitra Gojek yang sangat banyak membuktikan bahwa komunikasi interpersonal antar mitra berjalan dengan baik dalam meningkatkan loyalitas mitra. Dalam komunikasi interpersonal akan mengetahui cara komunikasi antar mitra yang sesuai dengan teori. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal antar mitra Gojek Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknis analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan peneliti yaitu teori Komunikasi Interpersonal DeVito. Narasumber dari penelitian ini adalah tiga mitra Gojek yang sangat populer di masyarakat yaitu Go-Car, Go-Ride dan Go-Food, satu pelanggan Gojek dan satu tukang ojek konvensional. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antar mitra Gojek menerapkan empati, sikap positif, keterbukaan, sikap mendukung dan kesetaraan. Semua dilakukan sebagai upaya komunikasi interpersonal antar mitra Gojek Surabaya.

**Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Mitra, Gojek**

## **ABSTRACT**

### ***Interpersonal Communication Among Partners Gojek In Surabaya***

**Nita Andrianti**

**1151501181**

*Transportation is currently undergoing rapid development. This causes the transport business is experiencing developments that greatly enjoyed by the community. Gojek as one of the transport business online who have partners who are very much in the rest of Indonesia especially in Surabaya. In the middle of a very tight competition between taxi online, Gojek proves that his business was able to become the first online transportation in Indonesia. With the large number of partners Gojek very much prove that interpersonal communication between partners is doing well in improving partner loyalty. In interpersonal communication will know how communication between partners that fit the theory. The purpose of this research is to know the interpersonal communication between partners Gojek of Surabaya.*

*This research uses qualitative descriptive method, by collecting data through observation, interview and documentation. Technical data analysis through data reduction, the presentation of the data and the withdrawal of the conclusion. The theory being used i.e. Interpersonal communication theory researchers DeVito. Interviewees from this research are three partner Gojek were very popular in the community, namely Go-Car, Go-Ride and Go-Food, one customer and one Gojek the conventional taxis. The results of this study indicate that communication between partners of Gojek applying a positive attitude, empathy, openness, an attitude of support and equality. All done in an effort to interpersonal communication between partners Gojek of Surabaya.*

***Key words: Interpersonal Communication, Partner, Gojek***

## KATA PENGANTAR

Atas berkat Rahmat Allah Yang Maha Kuasa dan didorongkan keinginan luhur, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini dengan tepat waktu dan sesuai yang diharapkan. Dalam skripsi ini penulis membahas tentang “KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTAR MITRA GOJEK SURABAYA”.

Tugas akhir ini disusun sebagai syarat akademis dalam menempuh gelar strata-1 jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosia dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam pengerjaan skripsi ini, penulis mengharapkan agar ilmu yang didapat selama menempuh bangku kuliah dapat diapresiasi dalam kehidupan nyata dan disimpulkan melalui tulisan skripsi ini. Dengan adanya skripsi ini, diharapkan pembaca dapat memahami komunikasi interpersonal antar mitra go-jek Surabaya.

Penulis menyadari selama mengikuti kuliah hingga dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan, tetapi dengan dukungan dan nasehat dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Untuk kedua orangtua penulis, Bapak Sunarto dan Ibu Satukah yang selalu memberikan dukungan doa, semangat, serta meteril yang tidak terhingga untuk mencapai skripsi ini
2. Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. A.A.I Prihandari Satvikadewi, S.Sos, M.Med.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Drs. Djupriono, Msi selaku Dosen Pembimbing 1 dan Hamim, S.Sos, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi
5. Herlina Kusumaningrum, S.Sos., MA selaku dosen wali

6. Seluruh dosen jurusan Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah banyak mengajarkan penulis sebagai pelajaran berharga selama mata kuliah berlangsung
7. Seluruh staff sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
8. Kepada bebrapa Mitra Gojek yang telah banyak membantu penulis dalam pengumpulan data dan informasi
9. Untuk kedua kakak saya , Mbak Neny dan Mbak Niken terima kasih selalu memberikan dukungan dan untuk Mbak Niken semoga mukjizat Allah menyertaimu selalu
10. Untuk temen smp “GB Team” Yuraidah Rahma dan Fiska Ananda terima kasih atas dukungan, doa dan canda tawamu yang selalu menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi. Sukses selalu
11. Untuk Halimatus Sa’diah, Hestin Briami, Harum Kumala, M. Syihabbudin, Rizki Fadila, Theresia Ine dan teman-teman yang lainnya terima kasih atas dukungan dan doa kalian dalam menyelesaikan skripsi ini
12. Untuk teman-teman KKN Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Desa Ima’an tahun 2019 yang memberikan warna baru dalam kehidupan penulis

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini masih terdapat kesalahan dan masih terdapat banyak kekurangan yang jauh dari kesempurnaan. Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan setiap pembacanya. Alhamdulillahijazakumullohukhoiro

Surabaya, 20 Juli 2019

Penulis

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Informan .....	37
--------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Seragam <i>Driver</i> Gojek .....	41
Gambar 4.2 Logo Aplikasi Gojek .....	41

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 1.1 Proses Komunikasi .....	29
Bagan 1.2 Kerangka Berpikir .....	35
Bagan 1.3 Struktur Mitra .....	44

## **DAFAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kartu Bimbingan Penulisan Skripsi

Lampiran 2 Lembar Bimbingan

Lampiran 3 Lembar Printah Revisi

Lampiran 4 Uji Turnitin