

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Tentang Transportasi Ojek Online

Dapat dipahami bahwa makna dari transportasi yaitu kegiatan memindahkan barang atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dapat dilihat secara langsung pergerakannya saat proses pemindahan barang maupun penumpang dari tempat yang berbeda. Di pertengahan tahun 60-an masyarakat Jakarta mengalami kesulitan dalam perekonomian mereka, dan gaji dari pekerjaan pokok mereka belum bisa diandalkan sepenuhnya. Oleh karena itu pekerjaan sampingan menjadi salah satu pilihan mereka untuk mendapatkan penghasilan tambahan untuk mencukupi kehidupan mereka. Di tahun itu pekerjaan sampingan dikenal dengan sebutan “mengobyek”, karena kerapnya jasa antar jemput menggunakan kendaraan bermotor sebagai kendaraan yang pakai obyekan dan lambat laun namanya berubah menjadi ojek. Pada tahun 1969 ojek sepeda bermunculan di pedesaan Jawa Tengah, karena dilihat dari kondisi jalanan pada saat itu belum bisa dilalui oleh kendaraan-kendaraan seperti mobil. Dan kemudian orang-orang mulai menawarkan jasanya yaitu sebagai ojek sepeda kepada masyarakat pedesaan.¹ Seiring perkembangan zaman, muncullah transportasi ojek konvensional dan ojek online, adanya transportasi ojek online yaitu setelah kehadiran dari teknologi dan munculah ojek yang berbasis *online* yaitu hanya dengan menggunakan *smartphone* yang dimiliki, mereka sudah bisa memesan ojek tanpa harus terlebih dahulu mencari jasa ojek.

Gambar 4.1 Logo Grab



Anthony Tan dan Hooi Ling Tan mendirikan sebuah perusahaan yang beroperasi pada bidang transportasi, khususnya pada transportasi ojek online, perusahaan yang didirikan mereka berdua berada di Singapura dan berdiri pada tahun 2012. Ide

¹ Moh. Amirudin, “Pola Komunikasi Driver Ojek Online Grabbike Pada Pelayanan Customer di Kota Malang”, 34.

untuk mendirikan sebuah perusahaan transportasi berawal dari apa yang mereka lihat dari sistem transportasi pada saat itu yang tidak efisien sebelum adanya transportasi online. Pada ojek online Grab diketahui berada di Indonesia sejak tahun 2014. Grab muncul di Indonesia bekerjasama dengan pemerintah untuk memberikan solusi dari tatanan transportasi di Indonesia. Grab sukses memberikan berbagai layanan transportasi yang terbaru dan sangat lengkap. Kemunculan Grab di Indonesia muncul di saat kondisi tatanan transportasi di Indonesia belum terstruktur dengan baik.²

Transportasi *online* disebut sebagai solusi dari sistem transportasi di Indonesia yang mulanya masih buruk menurut sebagian orang. Namun hal tersebut akan bertolak belakang bagi orang-orang yang tidak mengetahui tentang teknologi, khususnya mereka yang mengandalkan hidupnya dari jasa transportasi, karena kurangnya pengetahuan mereka akan teknologi yang kini sudah berkolaborasi dengan transportasi umum. Sejak kehadiran dari transportasi ojek *online* Grab di Indonesia, mereka sudah memiliki banyak kemajuan semenjak kehadirannya pada tahun 2014. Salah satunya yaitu menjadikan Indonesia sebagai pasar terbesar dalam bidang pelayanan perjalanan transportasi berdasarkan pelayanan yang mereka selesaikan pada *platform*, dan juga mereka akan merealisasikan ekspansi *platform* mereka ke kota-kota besar yang ada di Indonesia.³

Gambar 4.2 Logo Gojek



Sedangkan pada Gojek, kehadirannya diawali pada tahun 2011 yang berdiri ditengah transportasi di Indonesia yang belum tertata dengan baik, dan Gojek ini didirikan oleh anak bangsa sendiri yaitu oleh Nadiem Makarim. Gojek diciptakan beralaskan sebuah layanan pengantaran dan pengiriman

² Ella Yunita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Grab Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar”, 32.

³ Fahrurrozi, dkk, “Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya Dalam Perspektif Islam”, 149.

menggunakan ojek modern. Ojek yang hakikatnya adalah sebuah kendaraan bermotor roda dua yang masih menjadi primadona transportasi karena sangat efisien dan efektif. Dan muncullah aplikasi Gojek yang bisa digunakan untuk memesan jasa ojek secara online, Gojek yang diketahui sebagai layanan jasa ojek yang profesional dan modern.⁴

Menurut Wahdan, kemunculan Gojek berawal dari niat baik untuk memberikkan solusi dan kemudahan dalam menghindari kemacetan apalagi mereka yang berdomisili di perkotaan padat. Pengendara ojek pun (*driver*) sudah dilengkapi dengan handphone yang di dalamnya ada aplikasi Gojek yang bisa memudahkan para penumpang (*user*) bisa dengan mudah memilih rute terbaik dan aman untuk mengantarkan penumpangnya. Pesatnya perkembangan perusahaan PT. Gojek Indonesia membuat peneliti tertarik untuk membahas dan menganalisa strategi komunikasi yang digunakan oleh *driver* ojek dalam melayani penumpangnya. Keberadaan aplikasi GO-JEK pada awal tahun 2015 tepatnya pada bulan januari ojek online langsung menjadi populer di Indonesia karena menjadi salah satu bisnis *startup*. Hanya dalam setahun aplikasi GO-JEK berkembang sangat pesat yang awalnya hanya sebuah aplikasi *mobile* baru hingga menjadi sebuah layanan besar.⁵

2. Visi Misi Ojek Online Grab dan Gojek

a. Grab

Visi

“Grab Indonesia berkomitmen untuk membawa dampak positif dari teknologi bagi meningkatkan kualitas hidup masyarakat Indonesia, mealui layanan digital dan peningkatan keterampilan”.

Misi

- 1) Membantu pemerintah menciptakan infrastruktur digital nasional.
- 2) Meningkatkan inklusi dan literasi digital di Indonesia.
- 3) Anggotadayakan wirausahawan mikro dan bisnis skala kecil melalui penciptaan lapangan kerja, peningkatan keterampilan dan akses pada teknologi.

⁴ Johanis Souisa, SE, MM, Lauren Istiyawari, SE, MM, “Kontroversi Sistem Transportasi Ojek Online (Go-Jek) Yang Mengarah Pada Green Transportasi di Kota Semarang, 221.

⁵ Bima Satria Gishella, dkk, “Studi Moda Transportasi Online Gojek dan Grab Dengan Metode Topsis di Kota Magelang”, 75.

4) Membangun kerja angkatan laut yang siap menyambut masa depan.⁶

b. Gojek

Visi

“Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Jakarta dan di Indonesia kedepannya”.

Misi

- 1) Menjadikan PT. Gojek Indonesia sebagai jasa transportasi tercepat dalam melayani kebutuhan masyarakat Indonesia.
- 2) Menjadikan PT. Gojek Indonesia sebagai acuan pelaksanaan kepatuhan data kelola struktur transportasi yang baik dengan mengguakan kemajuan teknologi.
- 3) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.
- 4) Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.⁷

3. Letak Geografis

a. Grab

Gambar 4.3 Lokasi Kantor Grab Kudus (melalui google maps)



Secara geografis, lokasi kantor Grab Kudus tepatnya berada di Jl. Sudimoro, Muneng, Gribig, Kecamatan Gebog Kabupaen Kudus, Jawa Tengah, berada di timur jalan.⁸

⁶ “Visi dan Misi Grab”, Grab.com, diakses pada 8 September, 2023. www.grab.com

⁷ “Visi dan Misi Gojek”, Gojek.com, diakses pada 8 September, 2023. www.gojek.com

b. Gojek

Gambar 4.4 Lokasi Kantor Gojek Semarang (*melalui google maps*)



Secara geografis, lokasi kantor Gojek di Kabupaten Kudus memang tidak ada, namun ada di ibukota Jawa Tengah yaitu Semarang. Tepatnya berada di Jl. Jendral Sudirman No.320A, RT.01/RW.2, Salamanmloyo, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah, dan berada di selatan jalan.⁹

4. Karakteristik Responden

a. Usia

Hasil dari observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti didapati hasil bahwa rata-rata usia pengendara ojek online 21-40 tahun, yang di dominasi oleh anak-anak muda yang sebagian dari mereka adalah mahasiswa aktif. Keputusan mereka yang mengambil sebagai *driver* ojek online karena menjadikan pekerjaan ojek online sebagai pekerjaan sampingan mereka untuk menambah penghasilan selain pekerjaan pokok mereka dan tambahan uang jajan bagi mereka yang masih duduk di bangku perkuliahan.¹⁰

b. Jenis Kelamin

Hasil dari observasi dan wawancara peneliti mendapati bahwa hampir semua *driver* ojek online didominasi oleh laki-laki, hal ini disebabkan karena laki-laki merupakan seorang yang paling utama untuk mencari nafkah dan seorang pekerja keras. Namun, tidak menutup

⁸ M. Afrizal Malna, wawancara oleh penulis, 24 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

⁹ Noor Ikhsanudin, wawancara oleh penulis, 25 Desember, 2023, wawancara 2, transkrip.

¹⁰ M. Afrizal Malna, wawancara oleh penulis, 24 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

kemungkinan juga bahwa perempuan juga bisa menjadi *driver* ojek online, yang biasanya dikarenakan dia menjadi beban keluarganya dan menjadi satu-satunya yang bisa mencari nafkah. Sedangkan untuk mahasiswa, menjadi *driver* ojek online hanya dijadikan sebagai pemasukan tambahan untuk uang jajan mereka, dan rata-rata di dominasi juga oleh para laki-laki.¹¹

c. Pendapatan

Dari hasil observasi dan wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa pendapatan mereka tidak bisa dihitung dengan nominal rupiah. Pendapatan bersih mereka bisa saja tinggi dan bisa juga rendah tergantung ketelatenan dan keekunan mereka dalam mengaktifkan aplikasi mereka dan mencari penumpang untuk mendapatkan penghasilan. Namun, pendapatan mereka bisa bertambah lagi setelah mereka bersikap dan berbuat baik kepada penumpang, dengan menerapkan Komunikasi Interpersonal kepada penumpang dan akan membuahkan hasil yang baik, sehingga mereka akan mendapatkan penilaian yang baik pula dari penumpang.¹²

B. Deskripsi Data Penelitian

Dalam pengambilan data peneliti menggunakan metode wawancara kepada responden langsung. Wawancara yang digunakan oleh peneliti yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Responden yang dipilih oleh peneliti terdiri dari *driver* ojek *online* Grab dan *driver* ojek *online* Gojek khususnya di Kabupaten Kudus. Pengambilan responden diambil secara acak agar terkesan peneliti tidak pilih-pilih dalam menentukan responden. Pelaksanaan dalam pengambilan dan pengumpulan data ini yaitu peneliti merekam dan mendokumentasikan saat melakukan wawancara dengan responden. Namun terkadang ada responden yang memang sulit untuk ditemui karena memang ada kesibukannya tersendiri dan kemudian peneliti menghubunginya dengan cara melalui chat WhatsApp.

Penelitian ini berobjek pada *driver* ojek online yang khususnya berada di beberapa wilayah di Kabupaten Kudus,

¹¹ Noor Ikhsanudin, wawancara oleh penulis, 25 Desember, 2023, wawancara 2, transkrip.

¹² M. Afrizal Malna, wawancara oleh penulis, 24 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

penelitian ini mengambil ojek *online* yang bergantung dalam dua mitra yaitu Gojek dan Grab. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menumbuhkan semangat bekerja dengan menerapkan komunikasi interpersonal kepada *driver* ojek.¹³ Dengan memperhatikan unsur-unsur penting dalam menerapkan strategi komunikasi interpersonal kepada penumpang, dan dalam teknik pengambilan data ini peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara dan pendalaman pada aplikasi Grab dan Gojek agar mencapai tujuan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh peneliti.

1. Data Penelitian Penerapan Strategi Komunikasi Interpersonal *Driver* Ojek *Online* dalam Menumbuhkan Semangat Bekerja

Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti, didapati bahwa rasa semangat yang tumbuh dan ada pada *driver* ojek *online* dibidang tidak bisa menjadi hal atau sikap yang bisa selalu menetap. Sebagai manusia rasa malas dan bersemangat dalam berkerja merupakan hal yang wajar. Berikut penjelasan saudara Afrizal Malna.

“Semangat Mas, namanya berusaha mencari rezeki, saya sebagai anak muda tentunya berfikir untuk kedepannya dalam mencari uang (pendapatan), apalagi saya belum menikah dan kerena itu saya harus tetap bersemangat dalam bekerja mencari rezeki untuk biaya saya menikah dan untuk kedepannya. Tapi ketika sedang tidak bersemangat ya wajar dalam bekerja tapi selalu saya usahakan agar pekerjaan terasa ringan dan cepat selesai.”

Dari penjelasan Afrizal Malna bahwa semangat dalam berkerja harus senantiasa diterapkan, kebutuhan dan keinginan seseorang kedepan harus difikirkan sebagai pendorong untuk menumbuhkan rasa semangat untuk bekerja. Namun pada dasarnya layaknya manusia memiliki rasa malas dalam bekerja juga wajar namun tentu saja harus diusahakan agar pekerjaan menjadi lebih produktif dan mendapati hasil yang maksimal.¹⁴

¹³ Muhammad Abdus Salam, “Transformasi Ojek Konvensional ke Ojek *Online* dalam Perspektif Sosial Ekonomi,” (Sripsi, Universitas Islam Indonesia 2018), diakses pada 28 Juni 2023.

¹⁴ M. Afrizal Malna, wawancara oleh penulis, 24 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

Gambar 4.5 Wawancara Dengan Driver Ojek Online Grab

Dalam menumbuhkan rasa semangat dalam bekerja pada seorang *driver* ojek *online*, perlu adanya pendorong atau pemancing dalam menumbuhkan semangat bekerja mereka. Menjadi *driver* ojek *online* merupakan sebuah tanggungjawab besar dalam melayani penumpang mereka setelah mereka memilih pekerjaan tersebut walaupun pekerjaan sebagai *driver* ojek *online* bersifat fleksibel, dengan memikirkan kebutuhan yang harus dipenuhi bisa menjadi pendorong dalam menumbuhkan semangat dalam bekerja. Keputusan untuk memilih menjadi seorang *driver* ojek *online* tentunya mempunyai tanggungjawab yang harus dilaksanakan dan resiko yang harus ditanggung, walaupun jika awalnya hanya coba-coba dalam memilih bekerja menjadi seorang *driver* ojek *online*, oleh karena itu untuk melewati semua itu harus di landasi dengan semangat dalam bekerja.¹⁵

Namun sifat manusia yang terkadang merasa malas dan bosan dengan apa yang dilakukannya, membuat berkurangnya rasa semangat dalam bekerja, dan dapat diakui bahwa rasa semangat tidaklah bisa untuk selalu menetap pada diri seseorang. Apalagi jika didukung dengan seorang tersebut masih muda, karena sifat dari pekerjaan menjadi *driver* ojek *online* yang fleksibel membuat mereka lebih leluasa dalam menjalankan pekerjaannya, sewaktu-waktu mereka bisa meninggalkan pekerjaannya tanpa adanya teguran ataupun peringatan. Hal-hal itulah yang sedikit menjadi pemicu berkurangnya rasa semangat dalam bekerja.¹⁶

¹⁵ M. Afrizal Malna, wawancara oleh penulis, 24 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

¹⁶ M. Afrizal Malna, wawancara oleh penulis, 24 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

Gambar 4.6 Wawancara Dengan *Driver* Ojek Online Gojek

Berdasarkan penjelasan dari saudara Noor Ikhsanuddin yang mengatakan bahwa.

“Ohh harus mas, semangat kerja penting banget, kalau gak punya semangat ya bakal gitu-gitu aja gak merasa senang saat kerja, ya walaupun saya juga kadang punya rasa malas”

Dari penjelasannya dapat disimpulkan bahwa dalam menjalankan pekerjaan semangat bekerja sangatlah penting, karena bersemangat saat bekerja merupakan kesenangan tersendiri dalam menjalankan pekerjaannya. Walaupun rasa malas kadang ada dan membuat kita tidak bersemangat dalam menjalankan pekerjaan kita, rasa bosan dengan apa yang dilakukannya juga terlintas dibenak pikiran yang membuat munculnya tidak ada rasa semangat dalam bekerja.¹⁷

Keputusan untuk memilih sebagai seorang *driver* ojek *online* adalah keputusan yang tentunya mempunyai sisi positif dan sisi negatif. Untuk sisi positif menjadi seorang *driver* ojek *online* yaitu pekerjaannya yang fleksibel, tidak adanya tekanan dalam bekerja, tidak mengejar target, dan cenderung lebih santai dalam menjalankan pekerjaannya. Sedangkan untuk sisi negatifnya yaitu penyalahgunaannya, sifatnya yang fleksibel dan tidak adanya tekanan dalam bekerja membuat *driver* ojek *online* terkadang menjadi malas dan bosan dengan pekerjaannya.¹⁸

¹⁷ Noor Ikhsanudin, wawancara oleh penulis, 25 Desember, 2023, wawancara 2, transkrip.

¹⁸ Noor Ikhsanudin, wawancara oleh penulis, 25 Desember, 2023, wawancara 2, transkrip.

2. Data Penelitian Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Strategi Komunikasi Interpersonal *Driver Ojek Online* Dalam Menumbuhkan Semangat Bekerja.

Dalam proses komunikasi yang berlangsung pada *driver* ojek *online*, khususnya yang berada di daerah Kabupaten Kudus mempunyai beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya untuk menumbuhkan semangat dalam bekerja.

a. Faktor Pendukung

Faktor utama yang mendukung dalam menumbuhkan semangat bekerja ada dua yaitu, pertama dari sifat pekerjaan *driver* ojek *online*, kedua dari tanggungjawab dan kebutuhan.

1) Sifat Pekerjaan *Driver Ojek Online*

Keputusan untuk menjadi seorang *driver* ojek *online* salah satunya yaitu sifat dari pekerjaan menjadi *driver* ojek *online* yang fleksibel, tidak ada tekanan dalam bekerja dan tidak adanya target yang harus dikejar saat menjalani pekerjaannya. Hal-hal tersebutlah yang menjadi alasan kenapa mereka memilih untuk menjadi seorang *driver* ojek *online*.¹⁹

2) Tanggungjawab dan Kebutuhan

Semua pekerjaan tentunya mempunyai peranan dan tanggungjawab masing-masing, salah satunya yaitu menjadi seorang *driver* ojek *online*. Menjadi *driver* ojek *online* tentunya mempunyai tanggungjawab untuk melayani penumpangnya dengan sepenuh hati. Selain tanggungjawab itu, mencukupi dan memberikan nafkah kepada keluarga juga merupakan tanggungjawab yang sangat penting untuk dicapai.²⁰

Setiap orang tentunya mempunyai kebutuhan yang harus dipenuhi dalam hidupnya, dan karena itu mereka memilih untuk berkerja menjadi seorang *driver* ojek *online*. Kebutuhan yang semakin bertambah akan menjadikan seseorang untuk lebih bekerja keras dalam menjalankan pekerjaannya, salah satunya yaitu menjadi seorang *driver* ojek *online*. Kebutuhan yang semakin

¹⁹ M. Afrizal Malna, wawancara oleh penulis, 24 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

²⁰ Noor Ikhsanudin, wawancara oleh penulis, 25 Desember, 2023, wawancara 2, transkrip.

bertambah itulah yang mengharuskan seorang *driver* ojek *online* menjadi selalu semangat untuk bekerja.²¹

b. Faktor Penghambat

Faktor yang menjadi penghambat dalam menumbuhkan rasa semangat dalam bekerja pada *driver* ojek *online* yang khususnya yang berada di Kabupaten Kudus ada dua sudut pandang yaitu sudut pandang dari anak muda dan dari sudut pandang orang tua.

1) Sudut Pandang Anak Muda

Hamatan dari sudut pandang anak muda ada dua hal yaitu, jiwa yang masih anak muda dan rasa malas. Dalam sudut pandang sebagai seorang anak muda dalam memilih pekerjaan sebagai seorang *driver* ojek *online* adalah pilihan yang tepat karena sifatnya yang fleksibel dalam bekerja, namun jiwa seorang yang masih muda tentunya masih ingin untuk bermain dengan teman-temannya dan pergi kemana saja sesuai kemauannya membuat pekerjaannya sebagai seorang *driver* ojek *online* terkesampingkan dan membuat tidak adanya semangat dalam menjalankan pekerjaannya.²²

Rasa malas juga sangat berpengaruh pada penumbuhan semangat dalam bekerja, kefleksibelan pekerjaan seorang *driver* ojek *online* membuat seseorang lebih leluasa dan lebih sering membuatnya merasa malas dan bosan dengan pekerjaannya, apalagi dilihat dari sudut pandang anak muda yang masih belum banyak kebutuhan dalam menjalani kehidupan.²³

2) Sudut Pandang Orang Tua

Dilihat dari sudut pandang orang tua, usia menjadi salah satu hal yang menjadi penghambat dalam menumbuhkan rasa semangat dalam bekerja menjadi seorang *driver* ojek *online*. Usia yang sudah tidak muda lagi akan menurunkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada penumpangnya, belum lagi jika saingannya adalah anak-anak muda yang usianya masih

²¹ Noor Ikhsanudin, wawancara oleh penulis, 25 Desember, 2023, wawancara 2, transkrip.

²² M. Afrizal Malna, wawancara oleh penulis, 24 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

²³ M. Afrizal Malna, wawancara oleh penulis, 24 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

produktif untuk menjalankan pekerjaan sebagai seorang *driver ojek online*.²⁴

Kesehatan dan kemampuan yang sudah mulai menurun juga menjadi hal yang tidak bisa menghambat dalam menumbuhkan semangat bekerja, karena cuaca yang sering berubah-ubah membuat kesehatan harus dijaga betul agar tetap bisa menjalankan pekerjaannya sebagai seorang *driver ojek online*. Karena alasan kesehatan tersebut menjadikan ketidak semangat dalam menjalankan pekerjaannya.²⁵

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Penerapan Strategi Komunikasi Interpersonal *Driver Ojek Online* Dalam Menumbuhkan Semangat Bekerja

Driver ojek online dalam menumbuhkan semangat bekerja khususnya di Kabupaten Kudus, komunikator menggunakan strategi komunikasi interpersonal dalam berkomunikasi dengan komunikan. Semangat bekerja dari *driver ojek online* tentunya bisa di lihat dari kinerjanya saat memberikan pelayanan kepada penumpangnya, semangat atau tidaknya mereka dalam bekerja tergantung dari mereka menjalaninya, kemudian mereka mendapatkan hasil dari jerih payah mereka bekerja.²⁶ Komunikaor dalam berkomunikasi dengan komunikan tentunya sudah mempunyai langkah-langkah dalam menyusun strategi sebelum melakukan komunikasi dengan *driver ojek online*. Komunikasi yang komunikator gunakan yaitu komunikasi interpersonal atau komunikasi secara tatap muka langsung dengan komunikan. Salah satu cara yang digunakan untuk mendekati penumpang yaitu menjaga kesopanan dan ramah tamah kepada komunikan agar strategi komunikasi yang komunikator terapkan kepada komunikan berjalan dengan baik.²⁷

²⁴ Noor Ikhsanudin, wawancara oleh penulis, 25 Desember, 2023, wawancara 2, transkrip.

²⁵ Noor Ikhsanudin, wawancara oleh penulis, 25 Desember, 2023, wawancara 2, transkrip.

²⁶ Ari Sujatmiko, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Gojek Pada Mahasiswa Fikom Universitas Islam Riau", 9.

²⁷ M. Afrizal Malna, wawancara oleh penulis, 24 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

Langkah-langkah yang digunakan oleh komunikator dapat mempengaruhi sikap dan perilaku komunikan, jika strategi komunikasi yang komunikator gunakan berjalan dengan baik. Kredibilitas tinggi yang dimiliki oleh komunikator dapat membuat komunikan lebih yakin dan percaya dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator yang membuat semangat bekerja dari *driver* ojek *online* menjadi baik. Tumbuhnya semangat bekerja dari *driver* ojek *online* berarti strategi komunikasi yang digunakan oleh komunikator sudah benar dan tepat digunakan kepada penumpang. Sumber pesan yang disampaikan kepada komunikan pastinya umum dan masuk akal sehingga dapat diterima oleh komunikan sesuai dengan kredibilitas yang dimiliki oleh komunikan.²⁸ Ketepatan dalam memilih strategi dalam berkomunikasi kepada komunikan juga menjadi aspek penting dalam keberhasilan *driver* ojek *online* dalam menumbuhkan semangat bekerja.²⁹

Dalam mencapai sebuah keberhasilan dalam penerapan strategi komunikasi interpersonal ini harus memperhatikan metode komunikasi dalam Analisis Komunikasi Islam. Beberapa metode komunikasi dalam analisis komunikasi islam yaitu sebagai berikut:

- a. Seorang komunikator harus menjunjung tinggi kejujuran (*qoulan sadidan*), komunikasi antara komunikator dan komunikan jika didasari dengan ucapan yang benar maka akan tumbuhnya semangat bekerja dari *driver* ojek *online* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Perkataan yang lemah lembut dan baik (*qoullan masyura*) dari komunikator juga menjadi faktor penting, karena kesopanan dari dari komunikator menjadi hal yang bisa tumbuhnya semangat bekerja.
- c. komunikator harus bisa memberikan contoh (*qoullan layyinan*) kepada komunikannya, komunikator harus bisa memahami dan menyadari situasi dan kondisi dari lawan bicara atau komunikannya. Perkataan dan perbuatan baik bisa menjadi hal yang dapat diberikan oleh komunikator dan kemudian dapat di contoh oleh komunikannya, yang akan

²⁸ Hasil Observasi di Lapangan dengan *Driver* Ojek *Online* pada tanggal 26 Desember 2023.

²⁹ Hasil Observasi di Lapangan dengan *Driver* Ojek *Online* pada tanggal 26 Desember 2023.

menjadikan tumbuhnya semangat bekerja dari *driver* ojek *online*.

- d. Kesopanan kepada komunikan (*qoulan kariman*) yang diberikan oleh komunikator akan membuat komunikan merasa nyaman dan akan memberikan kepercayaannya kepada komunikator. Sehingga tumbuhlah semangat bekerja dari *driver* ojek *online*.
- e. Perkataan yang bijak dan tidak menyinggung perasaan dari komunikan (*qoulan ma'rufan*) sangat penting untuk diterapkan pada saat berkomunikasi pada komunikator kepada komunikannya. Karena perkataan dari komunikator yang menyinggung perasaan dari komunikan akan menimbulkan tidak terciptanya semangat dalam bekerja pada *driver* ojek *online*.
- f. Ucapan dari komunikator yang jujur dan tidak dibuat-buat (*qoulan baligha*) akan menciptakan kepercayaan dari komunikan, karena perkataannya yang dapat dipercaya dan bisa dipertanggung jawabkan yang membuat tumbuhnya semangat dalam bekerja pada *driver* ojek *online*.³⁰

2. Analisis Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Dalam Strategi Interpersonal *Driver* Ojek *Online* Dalam Menumbuhkan Semangat Bekerja

Penerapan strategi komunikasi interpersonal kepada komunikan yang menumbuhkan semangat bekerja bisa berjalan dengan baik dan lancar tentunya tidak luput dari faktor penghambat dan faktor pendukungnya. Hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di dapati bahwa yang menjadi faktor pendukung dalam penerapan strategi komunikasi interpersonal *driver* ojek *online* dalam menumbuhkan semangat bekerja yaitu:

a. Sifat Pekerjaan *Driver* Ojek *Online*

Sifat dari pekerjaan menjadi seorang *driver* ojek *online* yang fleksibel merupakan pekerjaan yang pastinya dicari-cari oleh banyak orang karena tanpa adanya tekanan dalam menjalankan pekerjaannya dan juga tidak ada target yang harus dikejar saat melakukan pekerjaan sebagai seorang *driver* ojek *online*. Dari hal-hal seperti itulah yang bisa menumbuhkan rasa semangat mereka dalam bekerja.³¹

³⁰ Tri Ni'mah, "Komunikasi Interpersonal Dalam Kajian Islam", 221-223.

³¹ M. Afrizal Malna, wawancara oleh penulis, 24 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

b. Tanggungjawab dan Kebutuhan

Mengingat akan tanggungjawabnya sebagai kepala keluarga yang harus menafkahi keluarganya merupakan penyemangat tersendiri dalam menjalani pekerjaan. Semua orang tentunya mempunyai kebutuhan yang harus dicukupi, apalagi jika mereka sudah berkeluarga, tentunya kebutuhannya akan bertambah lebih banyak. Tidak ada alasan lagi jika mereka tidak bersemangat dalam menjalankan pekerjaan mereka sebagai seorang *driver* ojek *online*.³²

Kemudian dari faktor penghambat dalam penerapan strategi komunikasi interpersonal pada *driver* ojek *online* yaitu ada dua sudut pandang, dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Sudut Pandang Anak Muda

Dari sudut pandang anak muda hambatan yang muncul dalam menumbuhkan semangat dalam bekerja yaitu adanya rasa malas yang muncul dari diri seorang anak muda. Rasa malas itu tercipta karena sifat dari pekerjaan menjadi seorang *driver* ojek *online* yang fleksibel dan tidak berada dibawah tekanan. Rasa bosan juga terkadang muncul pada diri seorang anak muda dan menjadi penghambat dalam menumbuhkan rasa semangat dalam bekerja.³³

b. Sudut Pandang Orang Tua

Usia yang sudah tidak muda lagi menjadi faktor penghambat utama dalam menumbuhkan semangat dalam bekerja sebagai seorang *driver* ojek *online*. Selain dari faktor usia, kesehatan yang sudah mulai menurun juga menjadikan penghambat seseorang dalam menumbuhkan semangat bekerja, karena kesehatan merupakan hal penting dalam bekerja sebagai seorang *driver* ojek *online* karena sebagai *driver* ojek *online* harus memberikan pelayanan terbaiknya kepada penumpang.³⁴

³² Noor Ikhsanudin, wawancara oleh penulis, 25 Desember, 2023, wawancara 2, transkrip.

³³ M. Afrizal Malna, wawancara oleh penulis, 24 Desember, 2023, wawancara 1, transkrip.

³⁴ Noor Ikhsanudin, wawancara oleh penulis, 25 Desember, 2023, wawancara 2, transkrip.