

**STRATEGI KOMUNIKASI *DRIVER GRABBIKE*
DALAM PENYAMPAIAN PESAN
PENANGGULANGAN *COVID-19* KEPADA *CUSTOMER*
PADA MASA *NEW NORMAL* DI BEKASI**

SKRIPSI

**Oleh:
Zendy Maulana Ibrahim
201610415294**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

**STRATEGI KOMUNIKASI *DRIVER GRABBIKE*
DALAM PENYAMPAIAN PESAN
PENANGGULANGAN COVID-19 KEPADA *CUSTOMER*
PADA MASA *NEW NORMAL* DI BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:
Zendy Maulana Ibrahim
201610415294



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi *Driver Grabbike* Dalam
Penyampaian Pesan Penanggulangan *COVID-19*
Kepada *Customer* Pada Masa *New Normal* Di
Bekasi
Nama Mahasiswa : Zedy Maulana Ibrahim
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415294
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Januari 2022

Jakarta, 02 Februari 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Drs. Dwinarko, M.M., M.H

NIDN. 0312026604

Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.M., M.I.Kom

NIDN. 0323127802

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi *Driver Grabbike* Dalam
Penyampaian Pesan Penanggulangan *COVID-19*
Kepada *Customer* Pada Masa *New Normal* Di
Bekasi
Nama Mahasiswa : Zandy Maulana Ibrahim
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415294
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Januari 2022

Jakarta, 02 Februari 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Rina Sovianti, S.I.P., M.I.Kom
NIDN. 0301047107

Penguji I : Dr. Drs. Dwinarko, M.M., M.H
NIDN. 0312026604

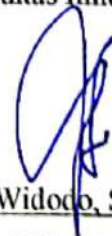
Penguji II : Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN. 0310068902

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


Wa Ode Siti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 1904409

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi


Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul *Strategi Komunikasi Driver Grabbike Dalam Penyampaian Pesan Penanggulangan COVID-19 Kepada Customer Pada Masa New Normal Di Bekasi* ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengijinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 02 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Zendy Maulana Ibrahim

201610415294

ABSTRAK

Zendy Maulana Ibrahim 201610415294. Strategi Komunikasi *Driver Grabbike* Dalam Penyampaian Pesan Penanggulangan *COVID-19* Kepada *Customer* Pada Masa *New Normal* Di Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi *Driver GrabBike* dalam menyampaikan pesan penanggulangan *COVID-19* kepada *Customer* di Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif, serta basis data yang digunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Strategi komunikasi *driver grabbike* kepada *customer* dilakukan melalui komunikasi *interpersonal* dengan tatap muka secara langsung untuk memberikan arahan terkait penyampaian pesan penanggulangan *COVID-19* pada masa *new normal* di Bekasi. Pesan yang disampaikan *driver* bersifat persuasif sehingga pesan dapat mudah diterima oleh *customer* dan memudahkan komunikasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh komunikator yaitu *driver* dalam mempengaruhi *customer*, pesan yang bersifat persuasif disampaikan *driver* untuk mengarahkan, dan memberi petunjuk kepada *customer* mengenai keamanan berkendara dengan *grabbike protect* pada masa *new normal*.

Kata Kunci: Strategi komunikasi, komunikasi *Interpersonal*, *grabbike protect*.



ABSTRACT

Zendy Maulana Ibrahim 201610415294. *Communication Strategy for Grabbike Drivers in Delivering COVID-19 Response Messages to Customers During the New Normal Period in Bekasi.*

This study aims to determine the communication strategy of the GrabBike Driver in conveying the COVID-19 response message to customers in Bekasi. This study uses a descriptive qualitative research approach, and the database used is primary data and secondary data obtained through interviews and documentation. The results of this study conclude that the grabbike driver communication strategy to customers is carried out through face-to-face interpersonal communication to provide direction regarding the delivery of messages to overcome COVID-19 during the new normal period in Bekasi. The message conveyed by the driver is persuasive so that the message can be easily received by the customer and facilitates communication to achieve the goals expected by the communicator, namely the driver in influencing the customer, persuasive messages are conveyed by the driver to direct, and give instructions to the customer regarding safety driving with grabbike protect on the new normal.

Keywords: *Communication strategy, Interpersonal communication, grabbike protect.*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi *Driver Grabbike* Dalam Penyampaian Pesan Penanggulangan *COVID-19* Kepada *Customer* Pada Masa *New Normal* Di Bekasi” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya penulis dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Dra. Hamida Syari H, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Dr. Drs. Dwinarko, M.M., M.H selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan membantu Penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
6. Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.M., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan membantu Penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
7. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi dan seluruh Staff akademi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah berperan penting membantu Penulis dalam membuat penelitian Skripsi.
8. Ibu Yati Suryati dan Bapak Nurmin selaku Orang Tua yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan kepada Penulis.

9. Sela Yuni Rahmah, S.M. Yang bersedia menemani, memberikan support dan semangat setiap harinya kepada Penulis.
10. Seluruh teman-teman angkatan 2016 Fikom, yang telah memberikan dukungan dan support kepada Penulis.

Rasa hormat dan terima kasih bagi semua pihak atas segala dukungan dan doanya, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada Penulis.

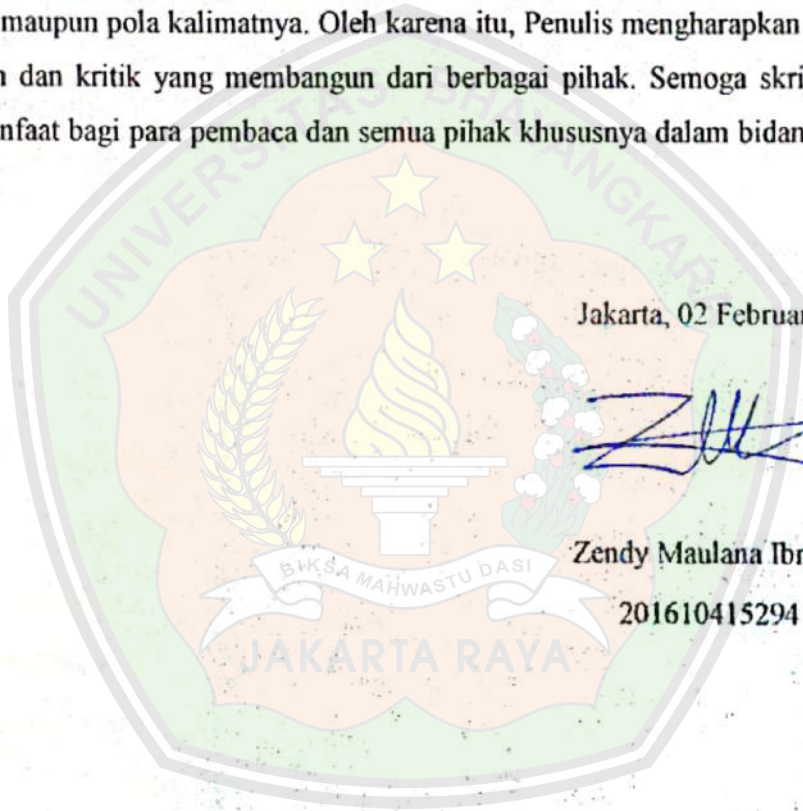
Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi penyusunan maupun pola kalimatnya. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang ilmu komunikasi.

Jakarta, 02 Februari 2022



Zandy Maulana Ibrahim

201610415294



DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5.1 Kegunaan teoritis	6
1.5.2 Kegunaan praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kerangka Konsep.....	11
2.2.1 Strategi komunikasi.....	11
2.2.2 Komunikasi	13
2.2.3 Proses komunikasi.....	14

2.2.4 Komunikasi interpersonal	15
2.2.5 Fungsi komunikasi interpersonal	16
2.2.6 Hambatan komunikasi <i>interpersonal</i>	17
2.2.7 <i>Driver grabbike</i>	17
2.2.8 Penyampaian pesan kepada <i>customer</i>	18
2.2.9 <i>New normal</i>	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Metode Penelitian.....	24
3.2. <i>Key Informan</i>	25
3.3 <i>Informan</i> Penelitian.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5 Teknik Analisis Data	31
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Objek Penelitian.....	33
4.1.1 Gambaran umum <i>grabbike protect</i>	33
4.2 Profil PT Grab Indonesia	34
4.3 Logo PT Grab Indonesia	35
4.4. Visi dan Misi PT Grab Indonesia.....	35
4.4.1 Visi PT Grab Indonesia.....	35
4.4.2 Misi PT Grab Indonesia	35
4.5 Penyajian Data	36
4.6 Deskripsi <i>Key Informan</i> Dan <i>Informan</i>	35
4.7 Hasil Penelitian	56
4.7.1 Penanggulangan <i>COVID-19</i>	56
4.7.2 Reduksi data	56
4.7.3 Strategi Komunikasi <i>Driver GrabBike Protect</i> dengan <i>Customer</i>	62
4.8 Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP.....	65
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	69
5.3 Saran.....	69
5.3.1 Secara teoritis	69
5.3.2 Secara metodologis	69

5.3.3 Secara praktis	70
----------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matrik Perbedaan Telaah Pustaka.....	7
Tabel 4. 1 Deskripsi <i>Key Informan</i> Dan <i>Informan</i>	36
Tabel 4. 2 Hasil Reduksi Data	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Standar Kesehatan <i>GrabProtect</i>	20
Gambar 4. 1 Logo PT Grab Indonesia	35
Gambar 4. 2 Standar Kesehatan Penanggulangan <i>COVID-19</i>	56
Gambar 4. 3 Penilaian <i>Customer</i> Pada Aplikasi <i>Grabbike Protect</i>	67



DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran	23
-------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Surat Penelitian

Lampiran 3 Transkrip Wawancara & Reduksi Data

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 6 Perbaikan Sidang Skripsi

