KETERBUKAAN DIRI PENGEMUDI GOJEK PADA *CUSTOMER* NYA DI KOTA BEKASI

SKRIPSI

Oleh :
Annisa Fiorentina
202110415156

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025

KETERBUKAAN DIRI PENGEMUDI GOJEK PADA *CUSTOMER* NYA DI KOTA BEKASI

SKRIPSI

Oleh :
Annisa Fiorentina
202110415156

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Keterbukaan Diri Pengemudi Gojek Pada *Customer* nya di Kota Bekasi
Nama Mahasiswa	: Annisa Fiorentina
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415156
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 23 Juli 2025

Jakarta, 30 Juli 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing

Nurul Fauziah, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0321048302

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Keterbukaan Diri Pengemudi Gojek Pada *Customer* nya di Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Annisa Fiorentina

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110415156

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2025

Jakarta, 30 Juli 2025

MENGESAHKAN

Ketua Penguji : Dr. Dra Hamida Syari Harahap, M.Si .....
NIDN. 0311046803

Penguji : Nurul Fauziah, S.Sos., M.I.Kom .....
NIDN. 0321048302

Sekretaris Penguji : Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si .....
NIDN. 0330089401

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si

NIP.2203551

Dekan
Ilmu Komunikasi

Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D

NIP. 1908425

Keterbukaan Diri.., Annisa Fiorentina, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Keterbukaan Diri Pengemudi Gojek Pada *Customer* nya di Kota Bekasi, ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya 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 mengizinkan skripsi ini dipinjam dan difoto copy 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, 30 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Annisa Fiorentina

202110415156

ABSTRAK

Annisa Fiorentina. 202110415156. Keterbukaan Diri Pengemudi Gojek pada *Customer* nya di Kota Bekasi.

Penelitian ini membahas tentang keterbukaan diri dalam komunikasi impersonal antara pengemudi dan *customer* Gojek di Shelter Stasiun Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterbukaan diri yang terjadi pada pengemudi gojek. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Data diperoleh melalui observasi keterlibatan, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap lima orang pengemudi Gojek di Kota Bekasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan diri pengemudi gojek dalam komunikasi impersonal memiliki bentuk dan karakteristik tersendiri, seperti mempertimbangkan situasi yang tepat, motivasi yang bersifat fungsional, pemilihan waktu, serta keintensifan dan kedalaman yang bersifat situasional. Selain itu, terdapat lima faktor yang mendorong keterbukaan diri, yaitu: respon lawan bicara, efek diadik, topik pembicaraan, kepribadian pengemudi, serta jenis hubungan yang tidak setara antara pengemudi dan pelanggan. Keterbukaan diri dilakukan sebagai bagian dari strategi komunikasi untuk menciptakan kesan positif, menjaga kinerja akun, atau mendapatkan tip. Penelitian ini memperluas dan merupakan pengembangan konsep dari Altman & Taylor. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini, ditemukan adanya variabel yang tidak dijelaskan sebelumnya yaitu respon dari lawan bicara dan jenis hubungan yang tidak setara.

Kata kunci: keterbukaan diri, komunikasi impersonal, pengemudi Gojek, transportasi online

ABSTRACT

Annisa Fiorentina. 202110415156. *Gojek drivers' openness to their customers in Bekasi city*

This study examines self-disclosure in impersonal communication between Gojek drivers and customers at the Bekasi Station Shelter. This study aims to analyze self-disclosure in Gojek drivers. This study used a qualitative approach with a phenomenological method. Data were obtained through participant observation, in-depth interviews, and documentation of five Gojek drivers in Bekasi City.

The results show that Gojek drivers' self-disclosure in impersonal communication has its own forms and characteristics, such as considering the appropriate situation, functional motivation, timing, and situational intensity and depth. Furthermore, five factors drive self-disclosure: the response of the interlocutor, the dyadic effect, the topic of conversation, the driver's personality, and the type of unequal relationship between the driver and the customer. Self-disclosure is carried out as part of a communication strategy to create a positive impression, maintain account performance, or earn tips. This research expands and develops the concepts of Altman & Taylor. This is because in this study, variables were found that were not explained previously, namely the response of the interlocutor and the type of unequal relationship.

Keywords: Self-Disclosure, Impersonal Communication, Gojek Drivers, Gojek

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Segala puji kehadirat Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat, taufiq, dan karunia-Nya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW serta seluruh keluarga, sahabat, serta pengikutnya sampai akhir zaman.

Alhamdullilah, setelah menempuh proses yang cukup panjang, dengan ridho Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Keterbukaan Diri Pengemudi Gojek di Kota Bekasi",** sebagai salah satu persyaratan akhir studi S1 jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada yang teristimewa, yaitu ibu penulis, Ibu Rusyani. Tidak ada kata yang cukup untuk mengungkapkan betapa besar terimakasih saya.Terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan moral, material, dan doa-doa yang selalu dipanjatkan kepada penulis yang tidak pernah putus. Doa-doa ibu adalah kekuatan yang tak terlihat, namun terasa begitu nyata dalam setiap pencapaian yang saya raih. Juga kepada ayah penulis, terimakasih atas segala dukungan material yang telah diberikan. Saya sangat berterima kasih atas segala pengorbanan yang telah kalian berikan, dari waktu, energi, hingga perhatian yang tak pernah pudar.

Dalam pengerjaan skripsi ini juga tidak luput dari hadirnya orang-orang terkasih yang telah memberikan banyak motivasi dan arahan yang membangun dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn). Prof. Dr.Drs.H.Bambang Karsono S.H., M.M., Ph.D., D.Crim, (Honoris Causa) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Keterbukaan Diri.., Annisa Fiorentina, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

4. Ibu Fina Zahra, S.Sn., M.A selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membimbing penulis dari awal hingga akhir perkuliahan
5. Ibu Nurul Fauziah, S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan banyak ilmu-ilmunya kepada penulis, serta kepada seluruh staff akademik yang membantu menyelesaikan skripsi ini.
7. Nenek dan adik tercinta. Terimakasih selalu mendoakan penulis, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Nurmi Tiodora selaku sahabat penulis dari awal perkuliahan. Terimakasih selalu membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini dan tak pernah henti saling menyemangati.
9. Dea Febrianti, Putri Anggraini, Viyolanda Sabrina, selaku teman seperjuangan selama masa kuliah yang telah berbagi semangat dan momen tak terlupakan. Terimakasih telah menjadi bagian penting dalam lembaran cerita perjuangan ini,
10. Kepada para pengemudi Gojek yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi informan dan memberikan informasi dalam penelitian ini.

Semoga Allah SWT memberikan imbalan yang setimpal atas bantuan dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis demi menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Jakarta, 30 Juli 2025



Annisa Fiorentina

202110415156

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL……...i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING…….....ii
LEMBAR PENGESAHAN……..iii
LEMBAR PERNYATAAN……..iv
ABSTRAK……..……....v
***ABSTRACT*……..……..vi**
KATA PENGANTAR……...…….……..vii
DAFTAR ISI…….…….ix
DAFTAR GAMBAR…….xi
DAFTAR TABEL…….……xii
DAFTAR BAGAN……..…….xiii
DAFTAR LAMPIRAN…….....……xiv
BAB I PENDAHULUAN……...1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Fokus Penelitian 6
1.3 Pertanyaan Penelitian 6
1.4 Tujuan Penelitian..... 7
1.5 Manfaat Penelitian..... 7
1.5.1 Manfaat Teoritis..... 7
1.5.2 Manfaat Praktis 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA……8
2.1 Penelitian Terdahulu..... 8
2.2 Tinjauan Konseptual..... 16
2.2.1 Keterbukaan Diri..... 16
2.2.2 Komunikasi Impersonal..... 22
2.2.3 Pengemudi 24
2.2.4 Transportasi Online..... 26
2.3 Kerangka Berpikir 27

Keterbukaan Diri.., Annisa Fiorentina, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

BAB III METODE PENELITIAN…….30

3.1 Pendekatan Penelitian..... 30

3.2 Desain Penelitian..... 30

3.3 Subjek dan Objek Penelitian 31

3.3.1 Subjek Penelitian……...31

3.3.2 Objek Penelitian……32

3.4 Teknik Pengumpulan Data 32

3.5 Teknik Analisis Data……34

3.6 Keabsahan Data……35

3.7 Tempat dan Waktu Penelitian……...37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN……..39

4.1 Gambaran Umum Penelitian 39

4.2 Hasil Penelitian..... 42

4.3 Pembahasan……65

BAB V KESIMPULAN……80

5.1 Kesimpulan..... 80

5.2 Saran……82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Keterbukaan Diri.., Annisa Fiorentina, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Data Pengunduh Aplikasi Gojek…….....2

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu……..8

Tabel 3.1 Perencanaan Penelitian……..38

Tabel 4.1 Data Informan……41

Tabel 4.2 Perbedaan Aspek dan Faktor Keterbukaan diri……..77

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir……29

Keterbukaan Diri.., Annisa Fiorentina, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Mahasiswa
Lampiran 2. Pedoman Wawancara
Lampiran 3. Transkrip Wawancara
Lampiran 4. Reduksi Data Wawancara
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran 6. Form Perbaikan Skripsi