BAB I

PENDAHULUAN

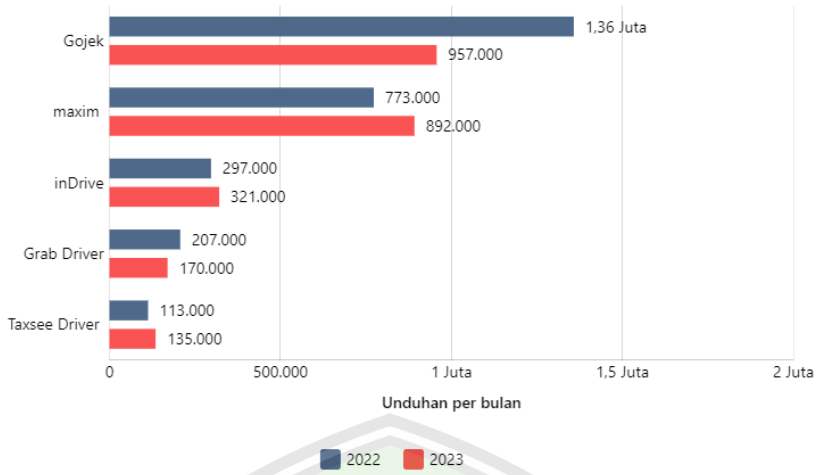
1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan hal yang penting dalam menunjang berbagai aktivitas manusia sehari-hari. Hal ini disebabkan oleh fungsinya sebagai sarana penghubung antarwilayah, baik untuk keperluan bersekolah, bekerja, maupun berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya (Sutrisno, 2018). Di tengah era digital yang terus berkembang, sistem transportasi juga mengalami kemajuan yang besar. Salah satu wujud kemajuan tersebut adalah hadirnya layanan transportasi berbasis digital atau yang dikenal sebagai transportasi *online*. Kehadiran transportasi online ini membawa dampak besar dan sangat dibutuhkan dalam kehidupan modern **(**Anindhita et al., 2016).

Salah satu contoh dari layanan ini yaitu adanya ojek berbasis aplikasi atau ojek *online*. Di Indonesia, terdapat beberapa platform penyedia layanan ojek *online*, salah satunya adalah Gojek. Gojek merupakan layanan transportasi berbasis aplikasi yang diluncurkan pada tahun 2011 oleh Nadiem Makarim dan Michaelangelo Moran (Dwi Nailla Putri & Munir, 2022). Seiring dengan perkembangannya, Gojek tidak hanya menawarkan jasa transportasi, tetapi juga menyediakan berbagai layanan tambahan seperti pengiriman barang, pemesanan makanan, hingga pembelian produk tertentu (Iswandi & Rorong, 2023).

Kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi ini menjadi alasan utama tingginya minat masyarakat terhadap Gojek. Hal ini diperkuat dengan data yang menunjukkan bahwa Gojek merupakan salah satu aplikasi yang paling banyak diunduh oleh pengguna internet.

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



Gambar 1.1 Data Jumlah Pengunduh Aplikasi Gojek
Sumber : databoks.katadata.co.id (2024)

Berdasarkan laporan *The State of Mobile Report 2024*, aplikasi Gojek tercatat sebagai layanan transportasi *online* yang paling banyak diunduh. Data menunjukkan bahwa Gojek menempati posisi teratas dengan jumlah unduhan mencapai 957 ribu, dari lima aplikasi ojek *online* lainnya (databoks.katadata.co.id, diakses pada 10 September 2024).

Dalam praktiknya, Gojek tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan transportasi, tetapi juga membuka ruang terjadinya suatu interaksi (Z. Akbar & Faryansyah, 2018). Berdasarkan informasi dari situs resmi Gojek, interaksi tersebut diatur melalui sejumlah ketentuan. Pertama, pengemudi diwajibkan untuk bersikap sopan dan ramah saat berkomunikasi dengan pelanggan, baik secara langsung maupun melalui pesan singkat pada aplikasi. Kedua, pengemudi diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas terkait estimasi waktu kedatangan agar pelanggan merasa mendapatkan kepastian. Ketiga, pengemudi harus aktif dalam mengonfirmasi pesanan serta lokasi penjemputan. Keempat, apabila terjadi kendala dalam perjalanan atau pemesanan, pengemudi diharapkan segera memberitahukan hal tersebut kepada pelanggan.

Lalu, pengemudi juga harus menjaga privasi dan keamanan data pelanggan dengan tidak membagikan informasi pelanggan kepada orang lain (www.gojek.com, diakses pada 30 Oktober 2024).

Berdasarkan ketentuan tersebut, dapat dilihat bahwa interaksi yang terjadi dalam konteks ini bersifat impersonal. Komunikasi impersonal ialah proses pertukaran pesan yang didasarkan pada fungsinya, dimana hubungan antar pelaku komunikasi bersifat transaksional dan didasari oleh kebutuhan untuk menyelesaikan tugas atau kewajiban (Gamble & Gamble, 2012). Pada konteks interaksi Gojek, komunikasi ini terjadi ketika pengemudi dan pelanggan berinteraksi. Hal ini dikarenakan percakapan tersebut lebih menekankan pada pertukaran informasi yang hanya bersifat tujuan.

Hal ini juga sejalan dengan salah satu karakteristik yang ada pada komunikasi impersonal, yaitu komunikasi yang dilakukan cenderung lebih berfokus pada menyampaikan informasi yang telah ditetapkan (Wulandari, 2018). Namun dalam penerapannya, interaksi ini tak jarang memunculkan adanya keterbukaan diri. Menurut Watson (dalam Karyanti, 2018) menyatakan bahwa keterbukaan diri adalah sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menceritakan keadaan dirinya sendiri kepada orang lain secara sukarela dan dilakukan secara sengaja yang tujuannya untuk menyampaikan informasi tentang dirinya sendiri. Keterbukaan diri juga dapat diartikan sebagai kegiatan seseorang dalam membagikan informasi mengenai dirinya sendiri kepada orang lain. Hal ini dapat meliputi hobi ataupun pemikiran (Hasan, 2019).

Keterbukaaan diri juga merupakan salah satu proses komunikasi yang umum dalam kehidupan sehari-hari. Keterbukaan diri merupakan salah satu bentuk komunikasi antar manusia. Adanya keterbukaan diri ini menjadi suatu proses membagikan hal-hal mengenai suatu informasi yang sifatnya pribadi. Informasi tersebut bisa berupa pengalaman pribadi, perasaan, impian, ketakutan dan lain-lain (Mahardika & Farida, 2019).

Keterbukaan diri melibatkan cerita yang dibagikan secara bebas dengan orang lain dan menjadi informasi yang seharusnya disembunyikan (Prihantoro et al., 2020). Pada konteks Gojek, pengemudi sering kali berbagi informasi pribadi, seperti pengalaman kerja, latar belakang keluarga, hingga masalah pribadi kepada pelanggannya. Fenomena ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi tidak hanya bersifat transaksional tetapi juga melibatkan hal yang sifatnya personal.

Dari hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti di kota Bekasi, khusunya pada pengemudi Gojek Shelter Stasiun Bekasi, menunjukkan ada beberapa pengemudi yang secara sukarela menceritkan tentang kehhidupannya. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dari pengemudi Gojek. Berikut adalah kutipan wawancaranya ;

Cuplikan wawancara bersama pengemudi pak Asep :

"Kadang kalau penumpangnya ga sibuk sama HP-nya, saya ajak ngobrol. Biasanya sih nanya-nanya biasa dulu, terus lama-lama saya cerita. Kaya misalnya saya pernah cerita soal anak saya atau waktu saya pengalaman-pengalaman saya..Soalnya nggak tau kenapa ya, saya ngerasa ngobrol gitu bikin suasana jadi lebih enak aja." (Wawancara Personal, 06 Desember 2024)

Cuplikan wawancara pengemudi pak Achmad Sultoni :

"Saya kadang kalau ngobrol sama penumpang suka cerita juga mbak, apalagi kalo ketemu penumpangnya yang ramah. Sampe pernah cerita soal pengalaman saya dulu. Kadang juga cerita soal keuangan, susahnya biaya hidup, tapi ya tetep sih ga sampe saya ceritain semuanya" (Wawancara Personal, 10 Desember 2024)

Dari cuplikan wawancara di atas, dapat dilihat bahwa pengemudi gojek melakukan keterbukaan diri dengan pelanggannya. Hal ini menunjukkan

bahwa pengemudi Gojek tidak segan untuk berbagi cerita pribadi, meskipun dilakukan dengan orang asing yang baru saja dikenal.

Seperti yang disebutkan oleh Bapak Asep, bahwa ia terkadang memulai percakapan dengan beberapa pelanggan dengan bercerita mengenai kehidupannya dengan alasan agar tidak merasa bosan dan canggung selama di perjalanan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh bapak Achmad, yang mengatakan bahwa ia sering melakukan percakapan yang lebih dengan pelanggannya.

Menurut Darlega & Grzelak (dalam Almawati, 2021) mengatakan bahwa seorang individu dapat membuka diri dengan orang lain karena memiliki beberapa alasan seperti; meningkatkan penerimaan sosial, mengurangi stres, membicarakan dengan orang lain tentang masalah yang dihadapi, menjelaskan situasi yang mereka alami, dan sebagai alat kontrol sosial.

Adapun penelitian ini didasari oleh penelitian terdahulu yang sebelumnya pernah dilakukan. Salah satu penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sukma Wardani Putri pada tahun 2022 dengan judul penelitian "Keterbukaan Diri Remaja Fujoshi Kelurahan Bentiring Kota Bengkulu". Penelitian ini menjelaskan bahwa keterbukaan diri remaja fujoshi di Kelurahan Bentiring, Kota Bengkulu, memiliki keterbukaan diri yang tinggi. Mereka dengan jujur membagikan alasan menjadi fujoshi, pengalaman positif seperti lebih menghargai hak orang lain, serta kesadaran akan dosa yang mereka rasakan. Mereka juga tidak malu mengungkapkan perasaan saat pertama kali melihat konten boys love, baik kepada teman maupun di media sosial. Selain itu, mereka dapat menjelaskan alasan keterbukaan identitasnya serta menghadapi respons lingkungan dengan percaya diri, tanpa merasa perlu mengubah pilihan mereka sebagai fujoshi.

Fenomena keterbukaan ini menarik untuk diteliti karena beberapa alasan. Pertama, interaksi pengemudi-penumpang dalam layanan ojek online bersifat sementara dan biasanya berlangsung dalam waktu singkat. Kedua, hubungan antara pengemudi dan penumpang umumnya merupakan hubungan antara

penyedia jasa dan pelanggan. Ketiga, keterbukaan diri biasanya terjadi dalam konteks hubungan yang sudah terbangun kepercayaannya, sementara interaksi pengemudi dan pelanggan sering kali merupakan pertemuan pertama dan bisa terjadi dalam satu kali pertemuan saja.

Dengan demikian, terdapat pola komunikasi yang unik yang terjadi dalam interaksi antara pengemudi dan pelanggan Gojek. Meskipun komunikasi yang terjadi cenderung bersifat singkat, namun aspek keterbukaan diri dalam komunikasi interpersonal tetap dapat terjadi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam lagi mengenai keterbukaan diri pengemudi Gojek di Kota Bekasi, terutama di Shelter Stasiun Bekasi. Penelitian ini fokus pada bagaimana gambaran keterbukaan diri pengemudi Gojek dan memahami faktor-faktor yang mendorong keterbukaan diri ini terjadi. Hal ini juga menarik untuk diteliti lebih dalam lagi, karena untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang sifatnya sementara bisa menimbulkan keterbukaan diri. Maka dari itu, berdasarkan pada uraian yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk meneliti topik ini dan mengangkat judul **"Keterbukaan Diri Pengemudi Gojek di Kota Bekasi"**

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan penulis, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada bagaimana gambaran keterbukaan diri pengemudi Gojek di kota Bekasi.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berkaitan dengan fokus penelitian yang telah penulis paparkan, maka pertanyaan yang akan penulis ajukan adalah :

1. Bagaimana aspek keterbukaan diri pengemudi Gojek dalam komunikasi impersonal di kota Bekasi?"
2. Apa saja faktor-faktor yang mendorong keterbukaan diri pengemudi Gojek dalam komunikasi impersonal di kota Bekasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan pertanyaan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bentuk keterbukaan diri yang terjadi pada pengemudi Gojek di kota Bekasi
2. Untuk mengetahui faktor terjadinya keterbukaan diri pengemudi Gojek di Kota Bekasi

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi, khususnya pada kajian mengenai komunikasi interpersonal, yaitu pada aspek keterbukaan diri. Di sisi lain, hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya pemahaman tentang bagaimana keterbukaan diri dapat membentuk dinamika hubungan antara individu dalam konteks layanan digital seperti Gojek.

1.5.2 Manfaat Praktis

a) Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak Gojek dan pengemudi Gojek khususnya di Kota Bekasi sebagai tambahan informasi dalam komunikasi dengan pelanggan sehingga dapat meningkatkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana keterbukaan diri terhadap layanan publik seperti Gojek

b) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta gambaran sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya dalam menganalisis topik yang sama