

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Diri

1. Pengertian Konsep Diri

Konsep diri menurut Stuart dan Sundeen diartikan sebagai sebuah kepercayaan, pikiran, ide, dan pendirian yang diketahui setiap seseorang tentang dirinya dan memengaruhi orang lain dengan berkomunikasi. Dalam hal ini, termasuk persepsi seorang akan sifat dan kemampuannya. Berkomunikasi dengan lingkungannya dan orang lain merupakan proses mengetahui konsep diri sendiri dan orang lain dengan nilai-nilai yang berkaitan dengan pengalaman dan objek, tujuan serta keinginannya. Menurut Beck, William dan Rawlin menyatakan bahwa konsep diri ialah cara individu memandang dirinya secara menyeluruh, sosial, spiritual emosional, baik fisikal dan intelektual.⁸

Konsep diri yang ada pada seorang individu adalah sebagai bentuk keyakinan dirinya bahwa dia mampu dan bisa untuk menyelesaikan berbagai persoalan yang dihadapinya. Konsep diri seseorang dinyatakan melalui sikap dirinya dalam suatu lingkungan. Manusia sebagai organisme yang memiliki dorongan untuk berkembang yang pada akhirnya menyebabkan dia sadar akan keberadaan dirinya. Perkembangan yang berlangsung tersebut kemudian membantu pembentukan konsep diri

⁸ Edi Harapan dan syarwani Ahmad, *Komunikasi Antarpribadi Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 87.

individu yang bersangkutan. Konsep diri pada dasarnya merupakan pandangan seseorang, mengenai seseorang itu sendiri dan hanya bisa seseorang peroleh lewat informasi yang diberikan orang lain kepada seseorang itu sendiri.⁹

Konsep diri mempunyai peranan penting dalam menentukan tingkah laku seseorang. Bagaimana seseorang memandang dirinya akan tercermin dari keseluruhan perilakunya. Artinya, perilaku individu akan selaras dengan cara individu memandang dirinya sendiri. Apabila individu memandang dirinya sebagai orang yang tidak mempunyai cukup kemampuan untuk melakukan suatu tugas, maka seluruh perilakunya akan menunjukkan ketidakmampuannya tersebut. Menurut Felker dalam Pudjijogyanti (1988:5).¹⁰

2. Faktor Pembentukan Konsep Diri

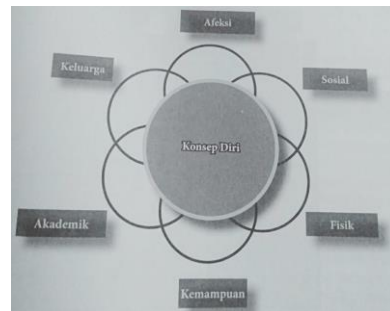
Manusia dalam memersepsikan dirinya sebagai “objek” dan juga sekaligus sebagai “proses” di dalam salah satu periode kehidupannya, sebagaimana pernyataan Combs. Manusia memersepsikan dirinya layaknya objek maksudnya ialah manusia tersebut memiliki berbagai pengalaman, sedangkan yang disebut proses adalah ketika persepsi manusia terhadap dirinya didasarkan pada adanya pengalaman fenomenologi dalam cakupan medan pengalaman yang memengaruhi perilaku manusia tersebut. Konsep diri dapat dipahami sebagai pandangan seseorang terhadap dirinya berdasarkan kacamata bagaimana seseorang

⁹ Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, 99.

¹⁰ Clara R. Pudjijogyanti, *Konsep Diri Dalam Pendidikan* (Jakarta, t.t.), 5.

tersebut melihat dirinya sendiri. Faktor pembentuk konsep diri menurut Burns dipengaruhi oleh 6 faktor, yaitu: faktor kemampuan, faktor afektif, faktor akademik, faktor keluarga, faktor fisik, dan faktor sosial.¹¹

Gambar 2.1 Enam Faktor Pembentuk Konsep Diri Seseorang



Sumber: R.B. Burns, *The Self Concept* (New York: longman Group Ltd., 1979).

Pengaruh terbesar pembentuk konsep diri seseorang berasal dari orang-orang terdekat yang memiliki ikatan emosional, seperti: Orang tua, saudara-saudara dan orang-orang yang tinggal satu rumah. Penilaian diri yang positif bisa terbentuk berkat pelukan, penghargaan, senyuman, pujian yang dihatirkan oleh orang lain. Sebaliknya, penilaian diri yang negatif bisa terbentuk akibat cemoohan, hardikan, ejekan.¹² Menurut William D. Brooks (1976), konsep diri merupakan proses pemahaman fisik, sosial, dan psikologis tentang diri setiap individu yang diperoleh dari pengalaman dan interaksi dengan orang lain. Konsep diri menjadi faktor penentu komunikasi antarpribadi.

¹¹ Niken Ardiyanti, *Peran penting Konsep Diri dalam membentuk Track Record* (Jakarta Selatan: Salemba humanika, 2017), 46.

¹² Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, 101.

3. Jenis-jenis Konsep Diri

Konsep diri positif

Brooks dan Emmart memberikan pernyataan mengenai karakteristik yang ditunjukkan oleh orang yang memiliki konsep diri positif, antara lain:

- a. Merasa yakin saat mengatasi sebuah permasalahan. Pemahaman diri terhadap kemampuan subjektif untuk mengatasi permasalahan yang objektif yang harus dihadapi.
- b. Merasa seimbang dengan orang lain. Bahwa seorang manusia dilahirkan tidak dengan membawa pengetahuan dan kekayaan. Pengetahuan dan kekayaan dihasilkan dari proses belajar dan bekerja.
- c. Memperoleh sebuah pujian tanpa rasa malu. Pemahaman terhadap pujian, atau penghargaan diberikan terhadap seseorang berdasarkan dari hasil yang telah dikerjakan sebelumnya.
- d. Mampu memperbaiki diri. Merasa mampu saat melakukan proses refleksi diri untuk memperbaiki sebuah perilaku yang dianggap kurang mampu.

Konsep diri negatif

Karakteristik yang ditunjukkan oleh orang yang memiliki konsep diri yang negatif, antara lain:

- a. Peka terhadap kritik. Kurangnya kemampuan untuk menerima kritik dari orang lain sebagai proses refleksi diri.
- b. Bersikap responsif terhadap pujian. Bersikap berlebihan terhadap tindakan yang telah dilakukan, sehingga merasa segala tindakannya perlu mendapat penghargaan.

- c. Cenderung merasa tidak disukai orang lain. Perasaan subjektif bahwa setiap orang di sekitarnya memandang dirinya negatif.
- d. Mempunyai sikap hiperkritik Suka melakukan kritik negatif secara berlebihan terhadap orang lain.
- e. Mengalami hambatan dalam interaksi dengan lingkungan sosialnya. Merasa kurang mampu dalam berinteraksi dengan orang-orang lain di sekitarnya.¹³

4. Faktor-faktor yang memengaruhi Konsep Diri

Faktor yang memengaruhi konsep diri adalah orang lain, *significant other, reference group* (William D. Brooks). Menurut Stuart dan Sundeen (1976) ada beberapa faktor-faktor yang memengaruhi perkembangan konsep diri. Faktor-faktor tersebut terdiri dari: (1) teori perkembangan, (2) *significant other*, dan (3) *self perception*.

a. Teori perkembangan

Perkembangan konsep diri terjadi secara berangsur-angsur dan dimulai ketika orang tersebut lahir ke dunia. Perkembangannya terexplorasi dari aktifitas-aktifitas berbahasa pengenalan maupun pengalaman fisik, julukan, hubungan antarpribadi beserta pengalaman budaya kemampuan pada posisi tertentu berdasarkan penilaian masyarakat maupun diripribadi, serta merealisasikan potensi melalui aktualisasi diri.

b. *Significant other* (orang yang terdekat atau orang yang terpenting)

¹³ Harapan dan Ahmad, *Komunikasi Antarpribadi Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*, 89.

Significant other merupakan sebutan bagi orang yang paling dekat maupun penting. Konsep diri pada lingkup ini didalami melalui pengalaman maupun kontak dengan pihak lain, kemudian individu tersebut menginterpretasikan pribadinya berdasarkan penilaian dari kacamata orang lain.

c. *Self perception* (persepsi diri sendiri)

Persepsi individu diistilahkan *Self perception*, konsep diri menjadi dasar dari perilaku individu ditinjau dari aspek kritical. Maknanya dipetakan menjadi dua, yakni persepsi individu terhadap pengalaman pribadinya di kondisi tertentu, dan persepsi individu terhadap pribadinya sendiri beserta penilaian pribadinya. Efektifitas fungsi konsep diri yang positif bisa diketahui melalui penguasaan lingkungan, kemampuan antarpribadi dan kemampuan intelektual.

Rentang respons konsep diri dapat menunjukkan nilai konsep diri seseorang, sebagaimana pendapat Stuart dan Sundeen yang merentangkan respon tersebut dari respons adaptif hingga respons maladaptif. Terdapat kaitan antara konsep diri seseorang dengan sesuatu yang dipikirkan orang lain terhadap orang tersebut. Sebagaimana pendapat Abizar bahwa hubungan tersebut terjadi dalam komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi bertujuan memperbaiki dan memahami hubungan tersebut.

5. Konsep diri dalam Komunikasi Antarpribadi

Konsep diri menjadi sumber karakteristik komunikasi antarpribadi. Terdapat hubungan yang kuat dan berbanding lurus antara konsep diri

seseorang dengan pendapat orang lain tentang seseorang tersebut. Misalnya konsep diri seseorang merupakan tindak lanjut dari reaksi orang lain dalam menanggapi presentasi diri pribadi perseorangan tersebut. Berdasarkan peran timbal balik tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi antarpribadi memiliki fungsi dalam pembentukan konsep diri yang disepakati. Dalam lingkup persahabatan maupun jejaring keluarga, *dyad* sebagai istilah hubungan dua orang akan mempresentasikan struktur komunikasi antarpribadi pembentuk konsep diri, sedangkan prosesnya dapat dipresentasikan melalui validasi konsep diri beserta presentasi dan pengembangannya.

Hubungan objek maupun kelompok objek dengan pribadi seseorang yang diinformasikan merupakan pandangan konsep diri secara tradisional. Objek mencakup keseluruhan hal yang dijumpai di sekeliling lingkungan seseorang tersebut, antara lain: pesan-pesan, tempat-tempat, benda-benda mati maupun hidup, serta orang-orang. Interaksi seseorang terhadap objek tersebut harus mempertimbangkan kepastian objek tersebut beserta hubungan objek tersebut berdasarkan ketepatan aksi dan ketepatan keadaan dalam berhubungan dengan objek tersebut.¹⁴

6. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah sebuah proses pertukaran pendapat, perasaan, ide, informasi yang terjadi secara langsung antara dua orang atau lebih. Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi yang sangat efektif, lantaran dilakukan dengan sangat sederhana.

¹⁴ Ibid 93.

Komunikasi interpersonal menurut Dean Barnlund (1975), ialah melakukan interaksi secara sosial secara tatap muka menggunakan isyarat nonverbal maupun verbal saling timbal balik. Pertukaran informasi adalah sebuah kebutuhan sosial yang saling bermanfaat satu sama lain. Dalam hal ini, komunikasi dapat merefleksikan kemampuan diri masing-masing yang saling berhubungan.¹⁵

Komunikasi adalah sebuah kebutuhan setiap manusia, tidak seorangpun didunia ini yang tidak berkomunikasi. Oleh sebab itu, sangat penting setiap individu mempunyai keterampilan dalam berkomunikasi, tanpa ada batasan status sosial ataupun jabatan dimasyarakat. Komunikasi antarpribadi selain merupakan unsur yang penting dalam kehidupan bersosial, komunikasi merupakan sebuah “jembatan” menjalin hubungan secara personal maupun hubungan sosial. Hubungan ini, yang akan direalisasikan secara harmonis.¹⁶

7. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antarpribadi menurut Barnlund, ialah interaksi antara dua orang bahkan tiga orang, atau lebih yang terjadi tidak struktur dan spontan. Model komunikasi antarpribadi digolongkan menjadi dua bagian, yaitu komunikasi verbal dan non verbal, komunikasi verbal dilakukan dalam bentuk lisan maupun tulisan, sementara komunikasi nonverbal menggunakan bahasa tubuh seperti raut wajah, gerakan tangan, geleng kepala, tanda, tindakan dan lain sebagainya. Maka pada umumnya, model

¹⁵ Ibid., 3–4.

¹⁶ Ibid., 5.

komunikasi ini terjadi secara tidak adanya kesengajaan. Oleh karenanya, individu bisa berinteraksi kapan saja dan dimana saja.¹⁷ Komunikasi antarpribadi mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Terjadi tidak sengaja dan bersifat spontan
- b. Komunikasi tidak berstruktur
- c. Terjadi secara kebetulan
- d. Tidak mengejar tujuan yang direncanakan
- e. Identitas keanggotaannya tidak jelas

peserta komunikasi menerima dan menerima sebuah pesan interaksi secara spontan dan simultan baik secara penerimaan maupun pengiriman. Pesan terjadi bersamaan dalam satu waktu sekaligus bersifat spontan memungkinkan para pelaku komunikasi dapat mengoptimalkan manfaat dan kekuatan pesan verbal maupun non verbal.

8. Komponen-Komponen Komunikasi Interpersonal

Komponen-komponen yang berperan saat terjadinya komunikasi interpersonal yakni sebagai berikut:¹⁸

a. Sumber

Sumber yakni orang yang berkebutuhan serta berkeinginan untuk menyampaikan pesan, memformulasikan dan menciptakan pesan guna memperoleh pengakuan sosial maupun mempengaruhi sikap atau tingkah laku penerima pesan. Sumber disebut juga komunikator.

¹⁷ Ahmad Sultra Rustan dan Nurhakki Hakki, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Deepublish., 2017), 66–67.

¹⁸ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, ketiga (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2001), 7–8.

b. Encoding

Encoding yakni proses penciptaan pesan oleh komunikator melalui perumusan isi pikiran kedalam simbol non verbal dan verbal.

c. Pesan

Pesan yakni berupa seperangkat simbol non verbal atau verbal maupun gabungan keduanya.

d. Saluran

Saluran yakni sarana fisik penyampaian pesan untuk menghubungkan komunikator dengan komunikan, jika keduanya tidak berada di satu lokasi atau menemui hambatan berkomunikasi tanpa bantuan saluran media. Sebab pancaindra termasuk media dalam komunikasi interpersonal.

e. Komunikan

Komunikan yakni penerima yang melakukan interpretasi dan menanggapi (umpan balik) terhadap pesan dari komunikator.

f. Decoding

Decoding yakni penginderaan dan penginterpretasian pesan dari komunikator dalam diri penerima pesan.

g. Respon

Respon yakni keputusan penerima dalam bentuk menanggapi pesan secara negatif, positif atau pun netral.

h. Noice

Noice atau gangguan yakni penghambat fisik maupun psikis dalam proses penyampaian maupun penerimaan pesan antara komunikator dan komunikan.

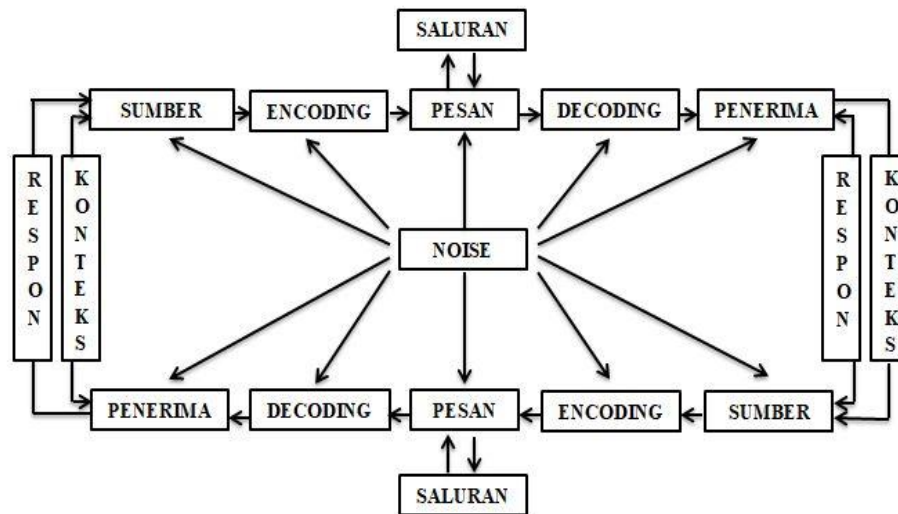
i. Konteks

Konteks yakni wadah atau tempat terjadinya komunikasi baik yang mendahului maupun menyertai perkataan sehingga mempengaruhi harapan dan makna yang diperoleh partisipan serta perilaku mereka selanjutnya. Konteks komunikasi terbagi atas ruang, nilai dan waktu yang meliputi: konteks historis, konteks sosial, konteks jasmaniah, konteks psikologis, dan keadaan kultural yang mengelilingi peristiwa komunikasi.¹⁹

Komponen-komponen tersebut berperan secara integratif pada proses komunikasi interpersonal sehingga terbentuklah model komunikasi interpersonal.

¹⁹ Muhammad Budyana dan Leila Mona Ganiem, *Teori Komunikasi AntarPribadi*, 1 ed. (Jakarta: Kecana Prenada Media Group, 2011), 18–19.

Gambar 2.2 Model Komunikasi Interpersonal



9. Teori Keterbukaan Diri (*Self Disclosure Theory*)

Berkomunikasi dengan orang lain dapat meningkatkan pengetahuan tentang diri seseorang. Konsep diri menjadi lebih dekat pada kenyataannya, apabila dengan membuka diri dengan berkomunikasi dengan orang lain. Tentunya akan lebih terbuka untuk menerima gagasan-gagasan dan pengalaman-pengalaman baru, tentunya akan cenderung menghindari sikap defensif dan lebih percaya diri apabila berkomunikasi dengan orang lain. Proses pengungkapan diri (*self disclosure*) adalah proses pengungkapan informasi diri individu seseorang kepada orang lain atau sebaliknya. Pengungkapan diri merupakan kebutuhan seseorang sebagai jalan keluar atas masalah yang terjadi pada dirinya.

10. Tingkat-Tingkat Keterbukaan Diri

Proses hubungan interpersonal terdapat tingkatan-tingkatan yang berbeda dalam keterbukaan diri. Menurut Powell tingkatan-tingkatan keterbukaan diri dalam komunikasi, yaitu:

- a. Basa-basi: merupakan pengungkapan diri yang paling dangkal atau lemah, yaitu seseorang menjalin kontak komunikasi keterbukaan dengan orang lain, hanya secara basa-basi dan sekedar merespon saja.
- b. Membicarakan orang lain: individu melakukan hubungan komunikasi secara mendalam membicarakan tentang orang lain atau hal-hal yang diluar dirinya, tetapi pada tingkat ini seseorang tidak mengungkapkan dirinya.
- c. Menyatakan gagasan atau pendapat: seseorang mulai mengungkapkan dirinya kepada orang lain.
- d. Perasaan: setiap seseorang memiliki ide dan gagasan, perasaan yang menyertai sebuah ide atau gagasan setiap seseorang dapat berbeda-beda.
- e. Hubungan puncak: seseorang yang menjalin hubungan komunikasi antar pribadi dapat menghayati perasaan yang dialami seseorang lainnya.²⁰

11. Gender

Gender menurut Oakley (1972) ialah perbedaan tingkah laku dan kebiasaan antara laki-laki dan perempuan yang dikonstruksikan secara sosial, yang dibuat oleh perempuan dan laki-laki itu sendiri. Gender sendiri

²⁰ Tri Dayakisni, *Psikologi Sosial*, lima, t.t., 89.

merupakan budaya berdasarkan norma-norma dan nilai-nilai yang berlaku dimasyarakat. Gender bisa berbeda dengan kelompok yang lain. Pembentukan gender adanya keterkaitan hubungan antara laki-laki dan perempuan yang terdapat di antara satuan bahasa satu dengan satuan bahasa yang lain.²¹

12. Stereotipe Terhadap Peran Gender

Ketidakadilan gender terjadi pada kaum laki-laki dan perempuan secara turun-temurun dimasyarakat, sehingga ketidakadilan tersebut merupakan kebiasaan yang akhirnya peran gender diyakini sebagai kodrat dan diterima masyarakat secara umum. Hal ini disebabkan lantaran terdapat kesalahan atau kerancuan makna gender. Ketidakadilan gender pada dasarnya merupakan konstruksi sosial, justru dianggap sebagai kodrat ketentuan Tuhan. Misalnya pekerjaan domestik, merawat rumah dan merawat anak sangat melekat pada tugas perempuan, yang akhirnya dianggap sebagai kodrat. Padahal sebenarnya pekerjaan-pekerjaan tersebut adalah konstruksi sosial yang dibentuk, sehingga dapat dilakukan baik oleh laki-laki maupun perempuan.²²

B. Teori Jendela Johari

Johari Window merupakan model teori yang dicetuskan oleh Joseph Luft dan Harry Ingham di tahun 1955. Kegunaan model Jendela Johari sebagai bagian dari proses komunikasi adalah membantu melakukan

²¹ Relawati Rahayu, *Konsep dan Aplikasi Penelitian Gender*, 1 ed. (Bandung CV. Muara Indah,, 2011, t.t.), 4.

²² *Ibid.*, 5.

pengamatan terhadap cara seseorang paham akan dirinya, dinamika *self-awareness* yang berhubungan dengan perasaan, perilaku maupun motif diri seseorang dapat diketahui melalui model Jendela Johari. Cara seseorang berhubungan dengan pribadi selainnya dapat digambarkan sebagai suatu jendela yang terdiri atas matrik sejumlah empat sel, tiap-tiap sel memberi petunjuk tentang daerah diri pribadi yang tersembunyi maupun bersifat terbuka. Empat sel tersebut antara lain: publik, daerah buta, daerah tersembunyi, dan daerah yang tidak disadari.

Tabel 2.1 Teori Jendela Johari

	TAHU TENTANG DIRI	TIDAK TAHU TENTANG DIRI
DIKETAHUI ORANG LAIN	<p>Daerah Publik <i>(Public Area)</i></p> <p>A</p>	<p>Daerah Buta <i>(Blind Area)</i></p> <p>B</p>
TIDAK DIKETAHUI ORANG LAIN	<p>Daerah Tersembunyi <i>(Hidden Area)</i></p> <p>C</p>	<p>Daerah yang Tidak Disadari <i>(Unknown Area)</i></p> <p>D</p>

1. **Open area** disebut juga area terbuka adalah oleh pribadi selainnya. Informasi tersebut pada umumnya sebatas yang tercantum pada riwayat hidup antara lain: nama, status perkawinan beserta pendidikan, pangkat, jabatan, dll. Pengetahuan diri sendiri mengenai perasaan, motivasi maupun perilaku pribadi juga diketahui oleh pribadi yang lain pada area terbuka ini. Diri sendiri akan mudah menjalani berbagai aktivitas bermanfaat dan menemukan jalan sukses ketika kelebihan beserta kekurangan maupun

kemampuan beserta potensi pribadinya sudah dia ketahui. Seseorang akan beruntung dalam hubungan interpersonalnya ketika *open area*-nya membesar, sebaliknya *Blind area*-nya kian mengecil.

2. ***Blind area*** disebut juga area buta adalah informasi yang tidak disadari pribadi yang lain mengenai diri pribadi seseorang. Informasi tersebut misalnya mengenai cara menangani dosen maupun mengurangi grogi. Masukan pribadi selainnya terhadap diri pribadi dapat mengurangi *blind area*. Pengetahuan diri sendiri mengenai perasaan, motivasi maupun perilaku pribadi, justru pribadi selainnya tidak mengetahui.
3. ***Hidden area*** disebut juga area tersembunyi adalah informasi mengenai diri pribadi yang ditutup-tutupi dari pribadi selainnya. Informasi yang tercakup pada area ini seperti perhatian diri pribadi terhadap pekerjaan, keluarga, kesehatan dan sebagainya. Risiko adanya *hidden area* ialah terhambatnya suatu hubungan akibat miskomunikasi. Pengetahuan pribadi yang lain mengenai perasaan, motivasi maupun perilaku diri pribadi seseorang justru tidak diketahui oleh diri pribadi seseorang itu sendiri.
4. ***Unknown area*** disebut juga area tidak dikenal adalah informasi tentang diri pribadi yang tidak diketahui pribadi orang tersebut maupun pribadi selainnya. Misalnya informasi tentang kapan awal mula pribadi orang tersebut menyukai pribadi selainnya diluar anggota keluarga. Jika diri pribadi beranjak dewasa, maka *unknown area* kian mengecil seiring pengalaman pribadi berkembang dan dipelajari.²³

²³ Budyana dan Ganiem, *Teori Komunikasi AntarPribadi*, 41.

Makna area publik ialah area yang muncul, ditemukan oleh dirinya dan orang lain. Daerah buta yaitu daerah yang muncul yang didapati pribadi selainnya tetapi tidak diketahui oleh dirinya. Saat berkomunikasi dengan sesama manusia, orang ini lebih memahami karakter orang lain. Namun, tidak mampu memahami tentang dirinya sendiri, sehingga seseorang ini selalu menyinggung perasaan orang lain dengan tidak sengaja. Daerah tersembunyi yaitu daerah yang tidak diketahui pribadi selainnya, tetapi diri pribadi mengetahui dan memutuskan untuk menutupi informasi tersebut. Daerah yang tidak di sadari yaitu informasi tentang kepribadian yang terbentuk dalam ketidaksaran diri pribadi sehingga baik pribadi selainnya maupun diri pribadi tidak mengetahuinya.²⁴

C. Transportasi *online*

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi belakangan ini telah membawa perubahan di Indonesia. Teknologi memberikan dampak yang signifikan disegala aspek kehidupan manusia. Lantaran teknologi sudah menyatu dalam kehidupan manusia, lahirnya teknologi dari pemikiran manusia itu sendiri untuk mempermudah kegiatan manusia dalam kehidupan. Seiring dengan perkembangan zaman, kini teknologi berkembang semakin pesat dan canggih, sebab teknologi sesuatu yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan manusia. salah satunya yaitu perkembangan transportasi *online*. Transportasi *online* sendiri hadir sebagai jalan solusi untuk membantu aktivitas manusia sehari-hari dengan memanfaatkan teknologi. Transportasi *online* adalah pengabungan dari teknologi komunikasi. Dalam konteks ini

²⁴ Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, 108.

kemunculan transportasi *online* telah berhasil mengubah peta permainan pada sektor usaha transportasi di Indonesia.²⁵

Sejauh ini, perkembangan transportasi *online* mempermudah manusia untuk menempuh perjalanan maupun pengiriman barang ke satu tempat ketempat yang lain, dengan efisien waktu yang cepat dan kendaraan yang memadai. Transportasi *online* dapat di akses melalui *smartphone* dengan sistem aplikasi. Adanya transportasi *online* menjadi jalan solusi kemacetan di wilayah Indonesia pemicu maraknya pertumbuhan kendaraan bermotor yang sangat tinggi. Salah satu transportasi *online* yang ada di Indonesia yaitu Gojek, Gojek adalah perusahaan yang didirikan anak bangsa yang bernama Nadiem Makarim dan sahabatnya bernama Michaelangelo.²⁶

Transportasi Gojek mampu menjadi jalan alternatif peluang pekerjaan bagi masyarakat Indonesia ditengah sulitnya mendapatkan pekerjaan, sekaligus mampu memberikan waktu kerja yang tidak terikat waktu bagi masyarakat yang ingin mencari penghasilan tambahan tanpa mengganggu pekerjaan utamanya. Gojek sendiri diciptakan agar menjadi jalan solusi untuk mengatasi sebuah problem kemacetan di daerah ibukota Jakarta dan bertujuan supaya mengurangi pengangguran yang ada di Indonesia. Sistem kerja Gojek dengan menggunakan *smartphone* yang terhubung pada internet lewat sebuah aplikasi. Melalui aplikasi pelanggan tidak perlu mendatangi ke pangkalan ojek maupun menunggu ditepi jalan melainkan bisa memesan menggunakan

²⁵ Wiratri Anindhita dan dkk, "Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek *Online*," 2016.

²⁶ "Perkembangan Teknologi Dalam Bisnis Transportasi *Online*," 28 Juli 2019.

aplikasi Gojek, keberadaan Gojek sangat membantu dan melayani pelanggan
dimana saja.²⁷

²⁷ “www.Gojek.com,” t.t., diakses 14 Oktober 2017.