

Interaksi Simbolik dalam Pelayanan Transportasi Online: Studi pada Driver GrabBike dan Penumpang di Kota Bengkulu

Muhammad Belo¹, Riswanto²

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Email : muhammadbelo20@gmail.com

INFO ARTIKEL

Diterima:
26 Feb 2026
Disetujui:
25 Mart 2026
Diterbitkan:
12 Juni 2026

ABSTRACT

Symbolic interaction is a crucial aspect in building service quality in app-based transportation. This study aims to analyze the symbolic interactions that occur between GrabBike drivers and passengers in Bengkulu City using George Herbert Mead's Symbolic Interactionism perspective. This study employs a descriptive qualitative approach involving eight informants, comprising five active GrabBike drivers and three passengers. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted using the Miles, Huberman, and Saldaña model, which includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results indicate that symbolic interaction in GrabBike service is formed through the use of verbal and nonverbal symbols jointly interpreted by drivers and passengers. These symbols manifest in greetings, word choice, voice intonation, facial expressions, body gestures, and communication via app features such as chat, phone calls, and notifications. The process of interpreting these symbols influences passengers' perceptions of the friendliness, professionalism, and quality of service provided. Additionally, it was found that digital communication via the app serves as an initial stage of meaning formation before face-to-face interaction takes place. This study contributes to the development of research on symbolic interactionism in the context of online transportation by demonstrating that service quality is determined not only by the technical aspects of the ride, but also by the process of meaning-making that is established through social interaction between drivers and passengers.

Keywords: Symbolic Interaction, GrabBike, Driver, Passenger, Online Transportation Services.

ABSTRAK

Interaksi simbolik merupakan aspek penting dalam membangun kualitas pelayanan pada transportasi berbasis aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis interaksi simbolik yang terjadi antara driver GrabBike dan penumpang di Kota Bengkulu dengan menggunakan perspektif Interaksionisme Simbolik George Herbert Mead. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melibatkan delapan informan yang terdiri atas lima driver GrabBike aktif dan tiga penumpang. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi simbolik dalam pelayanan GrabBike terbentuk melalui penggunaan simbol verbal dan nonverbal yang dimaknai bersama oleh driver dan penumpang. Simbol tersebut tampak dalam bentuk sapaan, pilihan kata, intonasi suara, ekspresi wajah, gestur tubuh, serta komunikasi melalui fitur aplikasi seperti chat, telepon, dan notifikasi. Proses pemaknaan terhadap simbol-

simbol tersebut memengaruhi persepsi penumpang terhadap keramahan, profesionalisme, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, ditemukan bahwa komunikasi digital melalui aplikasi berperan sebagai tahap awal pembentukan makna sebelum interaksi tatap muka berlangsung. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kajian interaksionisme simbolik dalam konteks transportasi online dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis perjalanan, tetapi juga oleh proses pertukaran makna yang dibangun melalui interaksi sosial antara driver dan penumpang.

Kata Kunci: Interaksi Simbolik, GrabBike, Driver, Penumpang, Pelayanan Transportasi Online.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola komunikasi dalam berbagai sektor layanan, termasuk transportasi berbasis aplikasi. Kehadiran layanan transportasi online seperti GrabBike tidak hanya mempermudah mobilitas masyarakat, tetapi juga menciptakan ruang interaksi baru antara pengemudi dan penumpang yang berlangsung melalui komunikasi digital maupun komunikasi tatap muka. Dalam proses pelayanan tersebut, kualitas hubungan antara driver dan penumpang tidak hanya ditentukan oleh ketepatan layanan, tetapi juga oleh kemampuan kedua pihak dalam membangun makna melalui komunikasi yang berlangsung selama proses pemesanan, penjemputan, perjalanan, hingga penyelesaian layanan.

Komunikasi antara driver dan penumpang pada layanan transportasi online memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan layanan transportasi konvensional. Interaksi diawali melalui media aplikasi yang memanfaatkan fitur pesan singkat, telepon, notifikasi otomatis, dan sistem penilaian digital, kemudian dilanjutkan melalui komunikasi langsung ketika proses perjalanan berlangsung. Kondisi ini menghasilkan proses pertukaran simbol yang kompleks karena melibatkan komunikasi verbal, nonverbal, dan komunikasi berbasis teknologi digital secara bersamaan.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji komunikasi dalam layanan transportasi online dari berbagai perspektif. Penelitian Indriani (2019) menyoroti interaksi simbolik pada konten komunikasi yang digunakan oleh Grab dalam aktivitas promosi. Penelitian lain lebih banyak berfokus pada kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, perilaku konsumen, serta penggunaan aplikasi transportasi online sebagai media komunikasi layanan. Selain itu, beberapa penelitian komunikasi pelayanan menunjukkan bahwa aspek keramahan,

responsivitas, dan kemampuan interpersonal penyedia layanan berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.

Meskipun demikian, penelitian mengenai interaksi simbolik dalam konteks hubungan langsung antara driver GrabBike dan penumpang masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya menempatkan transportasi online sebagai objek kajian layanan digital atau kepuasan pelanggan, sementara proses pembentukan makna yang terjadi melalui interaksi sehari-hari antara driver dan penumpang belum banyak dieksplorasi secara mendalam. Penelitian terdahulu juga cenderung memisahkan komunikasi digital dan komunikasi tatap muka, padahal dalam praktik pelayanan GrabBike kedua bentuk komunikasi tersebut berlangsung secara berkelanjutan dan saling memengaruhi.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat celah penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut, yaitu bagaimana proses interaksi simbolik terbentuk melalui penggunaan simbol verbal, nonverbal, dan simbol digital dalam pelayanan GrabBike. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji fenomena tersebut dalam konteks lokal Kota Bengkulu yang memiliki karakteristik sosial dan budaya komunikasi tersendiri. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memahami bagaimana driver dan penumpang membangun makna, menafsirkan simbol, serta menyesuaikan perilaku komunikasi selama proses pelayanan berlangsung.

Penelitian ini menggunakan teori Interaksionisme Simbolik George Herbert Mead yang menekankan bahwa makna dibentuk melalui proses interaksi sosial dan penafsiran simbol. Teori ini dipilih karena mampu menjelaskan bagaimana individu membangun pemahaman bersama melalui komunikasi yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Dalam konteks layanan GrabBike, simbol-simbol seperti sapaan, ekspresi wajah, gestur tubuh, pesan digital, serta respons yang diberikan selama pelayanan menjadi bagian dari proses pembentukan makna antara driver dan penumpang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis interaksi simbolik yang terjadi antara driver GrabBike dan penumpang di Kota Bengkulu. Secara akademik, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian komunikasi interpersonal dan interaksionisme simbolik dalam konteks transportasi online. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan aspek komunikasi antara driver dan penumpang.

KAJIAN PUSTAKA

2.1 TEORI INTERAKSI SIMBOLIK

Teori Interaksionisme Simbolik dikembangkan oleh George Herbert Mead dan kemudian disistematisasi oleh Herbert Blumer. Teori ini menjelaskan bahwa manusia bertindak berdasarkan makna yang mereka berikan terhadap sesuatu, dan makna tersebut terbentuk melalui proses interaksi sosial. Dalam perspektif ini, individu tidak sekadar merespons stimulus secara otomatis, melainkan menafsirkan simbol-simbol yang muncul dalam interaksi sebelum menentukan tindakan yang akan dilakukan (Mead dalam West & Turner, 2010).

Menurut Mead, terdapat tiga konsep utama dalam Interaksionisme Simbolik, yaitu *mind* (pikiran), *self* (diri), dan *society* (masyarakat). Ketiga konsep tersebut saling berkaitan dalam proses pembentukan makna sosial.

2.1.1 Mind (Pikiran)

Mind merupakan kemampuan individu untuk menggunakan simbol-simbol yang memiliki makna bersama dalam proses komunikasi. Melalui pikiran, seseorang mampu memahami pesan, menafsirkan tindakan orang lain, dan menentukan respons yang sesuai dalam suatu situasi sosial.

Dalam konteks pelayanan GrabBike, proses mind terlihat ketika driver maupun penumpang menafsirkan pesan, ekspresi, nada bicara, atau simbol digital yang muncul dalam aplikasi sebelum memberikan respons tertentu. Misalnya, pesan "OTW" tidak hanya dimaknai sebagai informasi perjalanan, tetapi juga sebagai simbol kesiapan dan tanggung jawab driver terhadap penumpang.

2.1.2 Self (Diri)

Self merupakan kemampuan individu untuk melihat dirinya dari sudut pandang orang lain. Mead menjelaskan bahwa seseorang akan menyesuaikan perilakunya berdasarkan bagaimana ia memperkirakan dirinya dinilai oleh orang lain.

Dalam pelayanan GrabBike, konsep self terlihat ketika driver berusaha menampilkan sikap ramah, sopan, dan profesional karena menyadari bahwa perilaku tersebut akan dinilai oleh penumpang melalui pengalaman pelayanan maupun sistem penilaian aplikasi. Sebaliknya, penumpang juga menyesuaikan cara berkomunikasi berdasarkan situasi dan karakter driver yang ditemui.

2.1.3 Society (Masyarakat)

Society merupakan lingkungan sosial tempat individu membangun dan memahami norma-norma yang berlaku. Dalam interaksi sosial, tindakan seseorang dipengaruhi oleh nilai, aturan, dan harapan sosial yang berkembang dalam masyarakat.

Pada layanan GrabBike, society tercermin dalam norma pelayanan yang mengharuskan driver bersikap sopan, menjaga keselamatan, menghormati penumpang, serta memberikan pelayanan yang profesional. Norma tersebut menjadi pedoman dalam membentuk pola komunikasi antara driver dan penumpang.

2.2 Pembentukan Makna dalam Interaksi Simbolik

Menurut Mead, makna tidak muncul secara otomatis, melainkan dibentuk melalui proses interaksi sosial yang berlangsung secara terus-menerus. Simbol-simbol yang digunakan dalam komunikasi akan ditafsirkan oleh individu berdasarkan pengalaman, konteks, dan situasi yang dihadapi.

Dalam penelitian ini, proses pembentukan makna terlihat ketika driver dan penumpang menafsirkan berbagai simbol pelayanan, baik berupa komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, maupun simbol digital dalam aplikasi. Makna keramahan, profesionalisme, kepedulian, dan kenyamanan terbentuk melalui proses interpretasi terhadap simbol-simbol tersebut.

2.2.1 Role Taking (Pengambilan Peran)

Salah satu konsep penting dalam pemikiran Mead adalah role taking, yaitu kemampuan seseorang untuk menempatkan diri pada posisi orang lain guna memahami harapan dan respons yang mungkin muncul dalam suatu interaksi.

Dalam pelayanan GrabBike, role taking terlihat ketika driver menyesuaikan gaya komunikasi berdasarkan karakter penumpang. Driver berusaha memahami kebutuhan penumpang yang berbeda-beda, seperti penumpang yang komunikatif, pendiam, lanjut usia, atau baru pertama kali menggunakan aplikasi. Kemampuan mengambil peran ini memungkinkan terjadinya komunikasi yang lebih efektif dan mengurangi potensi kesalahpahaman.

2.2.2 Simbol Verbal dan Nonverbal dalam Pelayanan

Interaksi antara driver dan penumpang GrabBike melibatkan penggunaan simbol verbal dan nonverbal yang berfungsi sebagai sarana pertukaran makna.

4.1. Simbol Verbal

Simbol verbal merupakan simbol yang disampaikan melalui bahasa lisan maupun tulisan, seperti:

- Sapaan kepada penumpang.
- Konfirmasi lokasi penjemputan.
- Pesan melalui fitur chat aplikasi.
- Penjelasan mengenai rute perjalanan.
- Ucapan terima kasih dan permohonan maaf.

4.2. Simbol Nonverbal

Simbol nonverbal merupakan simbol yang disampaikan tanpa kata-kata, seperti:

- Senyuman.
- Ekspresi wajah.
- Kontak mata.
- Intonasi suara.
- Gerakan tangan dan gestur tubuh.
- Sikap tubuh saat melayani penumpang.

Kedua bentuk simbol tersebut menjadi media utama dalam membangun persepsi pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif.

2.3 Kerangka Analisis Penelitian

Untuk menganalisis interaksi simbolik dalam pelayanan GrabBike, penelitian ini menggunakan indikator teoritik sebagai berikut:

Konsep Teori Mead	Indikator Penelitian	Temuan yang Diamati
Mind	Proses pemaknaan simbol	Interpretasi pesan chat, notifikasi, sapaan, dan ekspresi
Self	Penyesuaian perilaku	Cara driver menampilkan keramahan dan profesionalisme
Society	Norma pelayanan	Kepatuhan terhadap etika pelayanan dan komunikasi

Role Taking	Pengambilan perspektif orang lain	Penyesuaian komunikasi terhadap karakter penumpang
Simbol Verbal	Bahasa lisan dan tulisan	Sapaan, konfirmasi lokasi, percakapan, pesan aplikasi
Simbol Nonverbal	Bahasa tubuh dan ekspresi	Senyum, gestur, intonasi suara, ekspresi wajah
Interpretasi	Penafsiran makna simbol	Persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan
Pembentukan Makna	Hasil negosiasi makna	Terbentuknya rasa nyaman, percaya, dan kepuasan

Melalui indikator tersebut, teori Interaksionisme Simbolik tidak hanya berfungsi sebagai landasan konseptual, tetapi juga sebagai alat analisis untuk memahami bagaimana makna pelayanan dibentuk melalui interaksi antara driver GrabBike dan penumpang di Kota Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai proses interaksi simbolik yang terjadi antara driver GrabBike dan penumpang dalam konteks pelayanan transportasi berbasis aplikasi. Penelitian ini berfokus pada bagaimana makna dibentuk, ditafsirkan, dan dinegosiasikan melalui simbol-simbol verbal, nonverbal, dan komunikasi digital yang muncul selama proses pelayanan berlangsung. Lokasi penelitian berada di Kota Bengkulu dengan subjek penelitian berupa driver GrabBike dan penumpang yang pernah menggunakan layanan GrabBike. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria informan driver adalah mitra GrabBike yang aktif beroperasi dan memiliki pengalaman melayani penumpang secara rutin. Sementara itu, kriteria informan penumpang adalah pengguna GrabBike yang pernah menggunakan layanan tersebut lebih dari satu kali dan bersedia memberikan informasi terkait pengalaman komunikasi selama menggunakan layanan.

Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak delapan orang yang terdiri atas lima driver GrabBike (DR-01, DR-02, DR-03, DR-04, dan DR-05) serta tiga penumpang

GrabBike (PN-01, PN-02, dan PN-03). Pemilihan informan dilakukan berdasarkan pertimbangan kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian mengenai interaksi simbolik dalam pelayanan transportasi online. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pengalaman, pemaknaan, dan persepsi informan terkait interaksi yang terjadi selama proses pelayanan. Observasi dilakukan untuk mengamati bentuk-bentuk komunikasi verbal maupun nonverbal yang muncul dalam interaksi antara driver dan penumpang. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa catatan lapangan, tangkapan layar komunikasi aplikasi, dan dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tiga tahapan. Pertama, reduksi data (data condensation), yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai fokus penelitian. Kedua, penyajian data (data display), yaitu menyusun data dalam bentuk narasi, matriks, dan kategorisasi temuan sehingga memudahkan proses interpretasi. Ketiga, penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing and verification), yaitu mengidentifikasi pola, hubungan, dan makna yang muncul dari data untuk menghasilkan temuan penelitian yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari driver dan penumpang GrabBike. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan member checking dengan mengonfirmasi kembali hasil interpretasi data kepada beberapa informan untuk memastikan kesesuaian antara hasil analisis peneliti dan pengalaman yang disampaikan informan. Melalui tahapan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang kredibel dan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai interaksi simbolik dalam pelayanan driver GrabBike dengan penumpang di Kota Bengkulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Interaksi Simbolik Dalam Pelayanan *Driver* Grabbike dengan Penumpang Di Bengkulu

4.1.1 Interaksi Verbal dalam Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi verbal antara driver dan penumpang tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai significant symbol sebagaimana dijelaskan dalam teori Interaksionisme Simbolik George Herbert Mead. Significant symbol merupakan simbol yang memiliki makna yang relatif sama bagi pihak yang berinteraksi sehingga memungkinkan terbentuknya pemahaman bersama.

Pesan seperti "OTW", "saya sudah sampai", "baik, Kak", atau konfirmasi titik penjemputan yang disampaikan melalui aplikasi GrabBike merupakan simbol verbal yang dipahami bersama oleh driver dan penumpang. Simbol tersebut tidak hanya mengandung informasi teknis, tetapi juga dimaknai sebagai bentuk kesiapan, tanggung jawab, dan profesionalisme driver.

Dalam perspektif Mead, proses tersebut menunjukkan adanya aktivitas mind, yaitu kemampuan individu menafsirkan simbol sebelum memberikan respons. Ketika penumpang menerima pesan "OTW", penumpang tidak hanya memahami arti harfiahnya, tetapi juga menafsirkan bahwa driver sedang menjalankan tugasnya dan akan segera tiba. Sebaliknya, driver memahami bahwa konfirmasi lokasi dari penumpang merupakan bentuk kerja sama untuk memperlancar pelayanan. Dengan demikian, komunikasi verbal dalam pelayanan GrabBike merupakan proses pertukaran simbol bermakna yang memungkinkan terbentuknya persepsi positif mengenai kualitas pelayanan.

Interaksi verbal menjadi aspek dominan dalam pelayanan GrabBike, baik melalui interaksi langsung tatap muka maupun melalui media aplikasi. Komunikasi ini membentuk pola interaksi yang tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menciptakan kenyamanan, kepercayaan, dan penyesuaian antara driver dan penumpang. Interaksi awal antara driver dan penumpang umumnya dimulai dari aplikasi melalui fitur chat atau notifikasi otomatis. Driver GrabBike sering menggunakan pesan seperti "saya otw",

“saya sudah sampai”, atau pertanyaan konfirmasi seperti “titiknya di depan gang ya, kak?”. Hal ini dijelaskan oleh DR-05:

“Saya mengirimkan pesan seperti ‘saya kesana sekarang’, atau kalau merasa titiknya sulit dipahami, saya konfirmasi dulu ke penumpang lewat chat atau telepon.” (wawancara, DR-05, 4 Juli 2025).

Begitu pula dari sisi penumpang, mereka terbiasa mengonfirmasi posisi penjemputan melalui pesan:

“Saya sering konfirmasi tempat atau arah penjemputan lewat aplikasi, misalnya kalau susah cari titik pas di aplikasi.” (wawancara, PN-01, 4 Juli 2025)

Pesan-pesan ini menjadi pola interaksi awal yang penting dalam membangun persepsi awal terhadap pelayanan. Ini menunjukkan bahwa pola komunikasi verbal merupakan simbol hubungan timbal balik dan bukan sekadar percakapan fungsional. Komunikasi verbal antara *driver* dan penumpang GrabBike di Kota Bengkulu terbentuk sebagai pola interaksi yang fleksibel, adaptif, dan kontekstual. Komunikasi melalui aplikasi menjadi titik awal yang penting, sedangkan komunikasi tatap muka melanjutkan proses pembentukan makna dan kenyamanan. Simbol-simbol verbal seperti sapaan, nada bicara, dan pilihan kata menjadi kunci terciptanya pelayanan yang dipersepsikan sebagai ramah dan profesional.

4.1.2 Interaksi Nonverbal dalam Pelayanan

Interaksi nonverbal merupakan bagian penting dalam proses pelayanan GrabBike karena menyampaikan makna secara simbolik tanpa menggunakan kata-kata. Bentuk interaksi nonverbal seperti senyuman, gestur tubuh, nada suara, tatapan, dan ekspresi wajah berfungsi untuk menegaskan, melengkapi, atau bahkan menggantikan interaksi verbal. Dalam konteks pelayanan transportasi, ekspresi nonverbal driver dan penumpang dapat menjadi indikator utama kepuasan, kenyamanan, dan respons emosional. Berdasarkan hasil wawancara, driver GrabBike mengungkapkan bahwa mereka menggunakan senyuman, anggukan kepala, gestur tangan, dan pengaturan

nada suara sebagai bentuk interaksi nonverbal yang menciptakan kesan ramah dan profesional. Misalnya, DR-01 menyatakan:

“Biasanya dengan senyum, anggukan kepala, nada suara juga menyesuaikan.” (wawancara, DR-01, 2 Juli 2025)

Driver juga menyesuaikan bahasa tubuh saat berinteraksi dengan penumpang yang lebih tua atau penumpang yang terlihat pendiam:

“Saat bertemu saya memulai dengan senyum, sapaan dan seandainya yang naik bapak-bapak mungkin lebih diperjelas bahasa tubuh gestur agar mudah di mengerti seperti menanyakan arah dengan gerakan tangan.” (wawancara, DR-02, 2 Juli 2025)

Selain itu, saat menerima pembayaran, bentuk komunikasi seperti menunduk sambil mengucapkan terima kasih juga menjadi simbol penghormatan:

“Menggunakan senyuman saat saya berhadapan dengan penumpang seperti bertemu penjemputan dan turun saat pengantaran, gestur tubuh juga saya gunakan ketika menerima uang tunai/tip lebih contohnya sedikit menunduk, mengucapkan terima kasih, nada suara yang lembut.” (wawancara, DR-04, 4 Juli 2025)

Interaksi Nonverbal dalam Interaksi Langsung

Dalam proses tatap muka, *driver* menyadari bahwa ekspresi wajah dan nada bicara sangat memengaruhi kesan penumpang. Seperti yang disampaikan DR-03:

“Biasanya kalau dari ekspresi wajah atau nada suara penumpang kelihatan santai, saya ajak ngobrol ringan. Tapi kalau jawabnya pendek dan dingin, ya saya diam, Terus kalau dapat penumpangnya ibu-ibu, nada suara saya turunkan dan ramah, menurut saya ini membuat mereka lebih nyaman.” (wawancara, DR-03, 4 Juli 2025)

Gestur-gestur seperti menunjuk arah jalan, membukakan footstep motor, atau memberikan helm dengan kedua tangan juga dianggap sebagai bentuk perhatian dan sopan santun oleh penumpang. Seperti yang diungkapkan PN-03:

“Bagi saya driver yang benar-benar peduli itu seperti memberikan helm menggunakan tangan dua lebih sopan, dan juga membukakan footstep (pijakan motor) sebelum kita naik motor, menurut saya sangat diperhatikan dan peduli” (wawancara, PN-03, 3 Juli 2025)

Pandangan Penumpang terhadap Interaksi Nonverbal

Penumpang juga menilai bahwa gestur dan ekspresi *driver* sangat memengaruhi rasa nyaman dalam pelayanan. PN-01 menjelaskan:

“Bagi saya driver yang asik, bisa serius bisa santai, ketika bicara ada gestur/bahasa tubuh yang ekspresif, jelas walaupun sambil berkendara.” (wawancara, PN-01, 4 Juli 2025)

Penumpang lain, PN-02, menyampaikan bahwa ekspresi wajah dan intonasi suara sangat menentukan kenyamanan saat berinteraksi:

“Menurut saya dengan ada senyuman saat bertemu driver serta ada gestur atau bahasa tubuh yang digunakan bikin komunikasinya lebih jelas dan mudah dimengerti.” (wawancara, PN-02, 3 Juli 2025)

Simbol Nonverbal Sebagai Representasi Makna Pelayanan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa senyuman, anggukan kepala, kontak mata, nada suara yang ramah, serta pemberian helm dengan kedua tangan menjadi bagian penting dalam interaksi pelayanan GrabBike. Dalam teori Mead, tindakan tersebut dapat dipahami sebagai significant symbol nonverbal yang mengandung makna sosial tertentu. Senyuman yang diberikan driver ketika bertemu penumpang tidak hanya merupakan ekspresi emosional, tetapi menjadi simbol keramahan yang ditafsirkan penumpang sebagai bentuk penghargaan dan penerimaan. Demikian pula tindakan memberikan helm menggunakan kedua tangan atau sedikit menundukkan badan saat menerima pembayaran dimaknai sebagai simbol kesopanan dan penghormatan.

Makna tersebut tidak melekat secara alami pada tindakan tersebut, tetapi terbentuk melalui proses sosial yang berlangsung dalam masyarakat. Dalam konsep society, tindakan sopan santun telah menjadi norma sosial yang dipahami bersama sehingga simbol nonverbal tersebut memiliki arti yang relatif seragam bagi driver maupun penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan GrabBike tidak hanya dibentuk oleh kemampuan teknis mengantar penumpang, tetapi juga oleh kemampuan driver menggunakan simbol-simbol nonverbal yang sesuai dengan harapan sosial penumpang.

Dalam banyak kasus, interaksi nonverbal dianggap lebih jujur dan berpengaruh dari pada komunikasi verbal. *Driver* yang menunjukkan sikap tenang, tersenyum, dan tidak terburu-buru cenderung dianggap lebih peduli dan profesional. Hal ini memperkuat teori bahwa makna pelayanan terbentuk

dari simbol-simbol nonverbal yang disepakati dalam interaksi sosial antara *driver* dan penumpang.

Interaksi nonverbal dalam layanan GrabBike terbentuk melalui simbol-simbol visual dan ekspresif yang berfungsi untuk memperkuat, menyempurnakan, atau menggantikan komunikasi verbal. Senyuman, intonasi, bahasa tubuh, dan gestur menjadi alat penting bagi *driver* dalam menyampaikan keramahan dan empati kepada penumpang. Penumpang merespons simbol-simbol ini sebagai bentuk perhatian dan profesionalisme yang meningkatkan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan.

Interaksi melalui Aplikasi GrabBike

Komunikasi melalui aplikasi GrabBike merupakan bagian tak terpisahkan dari proses pelayanan antara *driver* dan penumpang. Fitur-fitur dalam aplikasi seperti chat, telepon, notifikasi otomatis, dan peta lokasi menjadi media utama sebelum interaksi tatap muka terjadi. Dalam konteks ini, komunikasi yang terjadi bersifat asinkron (tidak langsung), tetapi tetap memiliki peran penting dalam menciptakan kenyamanan dan kejelasan informasi. Dalam kerangka interaksionisme simbolik, pesan dalam aplikasi bukan hanya alat teknis, tetapi juga simbol-simbol bermakna yang mengandung interpretasi sosial. Pesan “Otw”, “saya sudah sampai”, atau balasan singkat seperti “baik, kak” menjadi bentuk interaksi simbolik yang ditafsirkan oleh penumpang sebagai indikator kesiapan, sopan santun, atau perhatian.

1. Komunikasi Awal: Sapaan dan Konfirmasi Lokasi

Proses komunikasi biasanya dimulai setelah penumpang melakukan pemesanan. *Driver* akan mengirim pesan “otw” atau “saya ke lokasi sekarang” melalui chat. Hal ini dimaknai sebagai bentuk tanggung jawab dan keaktifan. Seperti yang disampaikan DR-01:

“Sebelum menjemput biasanya saya konfirmasi lagi lokasi penjemputannya melalui chat di aplikasi, terkadang lokasi jemputnya tidak sesuai aplikasi...” (wawancara, DR-01, 2 Juli 2025)

Sebaliknya, penumpang juga berperan aktif dengan mengirimkan detail tambahan. PN-01 menyampaikan:

“Saya sering konfirmasi tempat atau arah penjemputan lewat aplikasi, misalnya kalau susah cari titik yang pas di aplikasi...”
(wawancara, PN-01, 4 Juli 2025)

2. Tantangan: Titik Jemput Tidak Akurat dan Chat Tidak Dibalas

Salah satu kendala utama dalam komunikasi melalui aplikasi adalah ketidaktepatan titik penjemputan. Hal ini memicu potensi kesalahpahaman, terutama jika penumpang baru pertama kali menggunakan aplikasi:

“Saya pernah dapat penumpang baru pertama kali pesan GrabBike, masalahnya seperti titik penjemputan dan pengantaran terbalik, awalnya saya emosi karena chat tidak di balas dan sudah lama menunggu, akhirnya saya konfirmasi melalui telepon, saya jelaskan dan penumpang minta maaf karena tidak tahu cara memesan baru pertama kali. Saat bertemu saya jelaskan kembali cara memesan supaya tidak terjadi lagi dan saya juga minta maaf karena sudah emosi” (wawancara, DR-04, 4 Juli 2025)

Dalam kondisi ini, si *driver* memilih menghubungi penumpang langsung melalui telepon dan memberikan penjelasan. *driver* juga menjelaskan penggunaan aplikasi secara singkat agar kesalahan tidak berulang ketika bertemu langsung/tatap muka.

3. Simbol “Diam” di Aplikasi dan Interpretasi

Ketidakhadiran pesan atau balasan juga memiliki makna. PN-02 mengungkapkan bahwa tidak adanya notifikasi membuatnya merasa ragu:

“Kalau nggak ada pesan kadang bikin ragu juga, jadi mikir driver otw atau nggak...” (wawancara, PN-02, 3 Juli 2025)

Sebaliknya, DR-02 menyebut bahwa jika pesan penumpang tidak dibaca atau dibalas, maka ia inisiatif menelpon:

“Kalau chat tidak dibalas saya telpon lewat aplikasi, kalau tidak bisa saya coba lewat nomor HP atau WA supaya penumpang tidak salah paham.” (wawancara, DR-02, 2 Juli 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa tidak hanya isi pesan yang penting, tetapi juga kehadiran atau ketidakhadirannya menjadi simbol yang memiliki makna interpersonal.

4. Pengaruh Interaksi Digital terhadap Tatap Muka

Beberapa *driver* menyampaikan bahwa kesan pertama yang dibangun melalui aplikasi dapat memengaruhi interaksi langsung:

“Kadang berpengaruh, kalau sudah ramah di aplikasi saat bertemu juga ramah.” (wawancara, DR-05, 4 Juli 2025)

Namun ada pula yang menyebutkan bahwa komunikasi melalui aplikasi dan secara langsung tidak selalu selaras, tergantung karakter penumpangnya.

5. Notifikasi Otomatis sebagai Simbol Pelayanan

Aplikasi GrabBike secara otomatis mengirimkan notifikasi ketika *driver* mendekati lokasi atau telah tiba. Meski bukan diketik langsung, simbol ini tetap bermakna bagi penumpang sebagai indikator waktu dan kedisiplinan:

“Biasanya di aplikasi ketika driver sudah dekat itu ada notifikasi otomatis, dan kalau sudah sampai biasanya driver mengirimkan pesan sudah sampai lokasi...” (wawancara, PN-03, 3 Juli 2025)

Driver juga memaknai simbol seperti ulasan positif dan pemberian bintang sebagai umpan balik yang memperkuat relasi layanan.

“Itu artinya mereka suka dengan pelayanan yang telah kita berikan.” (wawancara, DR-04, 4 Juli 2025)

Komunikasi melalui aplikasi GrabBike membentuk pola simbolik tersendiri yang bermakna bagi kedua pihak. Pesan teks, notifikasi, atau bahkan diam menjadi bagian dari proses interaksi yang tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menciptakan rasa percaya dan kenyamanan. Dalam konteks pelayanan GrabBike di Kota Bengkulu, komunikasi digital melalui aplikasi menjadi jembatan awal interaksi yang memengaruhi persepsi dan respons dalam interaksi tatap muka selanjutnya.

Interaksi Tatap Muka secara Langsung

Komunikasi tatap muka antara *driver* dan penumpang GrabBike merupakan fase penting dalam proses pelayanan. Setelah interaksi awal terjadi melalui aplikasi, pertemuan secara langsung menjadi momen utama untuk membangun kesan, menyesuaikan sikap, dan memperkuat kualitas layanan interpersonal. Komunikasi ini mencakup sapaan, nada suara, ekspresi wajah, hingga dialog ringan selama perjalanan, yang mencerminkan karakter dan sikap profesional dari *driver*.

Dalam konteks teori interaksionisme simbolik, interaksi tatap muka memungkinkan terjadinya proses negosiasi makna dan pembentukan hubungan sosial secara langsung, di mana tindakan dan simbol yang ditampilkan dapat ditafsirkan secara real-time oleh kedua belah pihak.

Pola komunikasi tatap muka dalam pelayanan GrabBike di Kota Bengkulu membentuk struktur interaksi yang khas dan fleksibel. Melalui sapaan, bahasa tubuh, nada suara, hingga dialog ringan, *driver* membangun hubungan interpersonal yang responsif terhadap karakter penumpang. Interaksi ini memperkuat makna pelayanan dan menciptakan persepsi positif terhadap kualitas layanan. Tatap muka menjadi titik utama dalam proses negosiasi makna dan simbol dalam pelayanan transportasi berbasis aplikasi.

Interaksi dalam Situasi Khusus

Dalam pelayanan GrabBike, situasi tidak ideal seperti keterlambatan, kemacetan, dan kesalahan titik penjemputan merupakan kondisi yang sering terjadi. Situasi-situasi ini memerlukan komunikasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga membangun empati dan kepercayaan. Komunikasi yang digunakan *driver* dalam situasi ini menunjukkan kemampuan untuk mengelola emosi, menyesuaikan gaya komunikasi, serta mengantisipasi potensi konflik.

Komunikasi dalam situasi khusus merupakan bagian penting dari pola komunikasi pelayanan GrabBike. Melalui pendekatan yang terbuka, empatik, dan solutif, *driver* tidak hanya mengelola potensi konflik tetapi juga membangun hubungan kepercayaan dengan penumpang. Simbol komunikasi seperti penjelasan verbal, konfirmasi aplikasi, hingga sikap sopan dalam tatap muka menjadi sarana negosiasi makna yang memperkuat kualitas pelayanan secara keseluruhan.

4.1.3 Penyesuaian Driver terhadap Karakter Penumpang

Dalam praktik pelayanan GrabBike, setiap penumpang memiliki karakter dan ekspresi yang berbeda-beda, mulai dari yang ramah dan komunikatif hingga yang lebih pendiam atau cuek. Untuk menjaga kenyamanan interaksi, para driver dituntut memiliki kepekaan dalam membaca ekspresi, bahasa tubuh, dan respons verbal/nonverbal penumpang, serta melakukan

penyesuaian strategi komunikasi berdasarkan interpretasi terhadap karakter tersebut.

Penyesuaian driver terhadap karakter penumpang merupakan bagian penting dalam pola komunikasi pelayanan GrabBike. Proses ini dilakukan dengan cara menafsirkan simbol-simbol sosial seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, respons verbal, hingga nada bicara penumpang. Penyesuaian komunikasi ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak bersifat kaku, melainkan fleksibel dan responsif terhadap dinamika interaksi sosial. Hal ini sejalan dengan teori Interaksionisme Simbolik yang menekankan pentingnya makna dalam hubungan interpersonal yang dibentuk melalui proses penafsiran simbol.

Pola interaksi yang terbentuk antara *driver* dan penumpang GrabBike merupakan hasil dari berbagai interaksi sosial yang dipengaruhi oleh media, konteks, serta karakter individu. Berdasarkan hasil temuan lapangan, proses interaksi dalam layanan GrabBike tidak berjalan secara tunggal atau linier, tetapi berkembang secara dinamis, fleksibel, dan dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya. Pola ini berlangsung dari awal pemesanan melalui aplikasi, saat pertemuan langsung, selama perjalanan, hingga sesudah layanan selesai. Menurut Cangara (2017), pola komunikasi adalah bentuk atau model hubungan komunikasi yang terjadi dalam proses penyampaian pesan, yang dipengaruhi oleh karakter komunikator dan komunikan serta konteks sosial yang melingkupinya (Cangara 2017:37).

1. Identifikasi Empat Pola Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat diidentifikasi empat bentuk pola komunikasi yang terbentuk dalam pelayanan GrabBike:

1) Pola Komunikasi Linear

Terjadi saat *driver* menyampaikan informasi satu arah kepada penumpang, baik melalui notifikasi otomatis atau pesan singkat yang tidak dibalas. Misalnya, pesan “OTW” tanpa umpan balik langsung dari penumpang.

2) Pola Komunikasi Interaksional

Terjadi saat terjadi pertukaran pesan bergantian antara *driver* dan penumpang, baik di aplikasi maupun tatap muka. Contohnya adalah percakapan melalui fitur chat (“Saya tunggu di depan Indomaret ya, Pak”, “Baik, Kak”) atau saat mengonfirmasi tujuan secara langsung saat bertemu.

3) Pola Komunikasi Transaksional

Pola ini menggambarkan komunikasi yang berlangsung secara simultan, aktif dari kedua belah pihak. Misalnya, percakapan ringan selama perjalanan, diskusi soal rute alternatif, atau penumpang yang bertanya tentang waktu tempuh dan *driver* merespons sambil mengendarai motor.

4) Pola Komunikasi Spiral (Helikal)

5) Pola ini menunjukkan bahwa komunikasi berkembang dari pengalaman sebelumnya. Misalnya, *driver* yang sebelumnya pernah mengalami miskomunikasi akan lebih berhati-hati dalam konfirmasi titik penjemputan. *Driver* akan memodifikasi cara berkomunikasi pada penumpang berikutnya berdasarkan interaksi masa lalu.

2. Pola Komunikasi Sebagai Hasil Negosiasi Makna

Dalam konteks interaksionisme simbolik, pola komunikasi yang terbentuk bukanlah pola mekanis, tetapi merupakan hasil dari proses negosiasi makna antarindividu. *Driver* menafsirkan simbol (chat, ekspresi, sapaan) sebagai bentuk respons, sementara penumpang menilai kualitas layanan berdasarkan nada suara, gestur, hingga kecepatan respon aplikasi. Misalnya, senyuman *driver* saat bertemu atau nada sopan saat menyapa dinilai sebagai tanda pelayanan yang tulus. Sebaliknya, diamnya *driver* ditafsirkan sebagai ketidakpedulian jika tidak disertai penyesuaian konteks oleh penumpang.

3. Kombinasi Pola yang Dinamis dan Adaptif

Para *driver* tidak menggunakan satu pola saja, tetapi mengombinasikan pola komunikasi sesuai situasi. Contohnya, komunikasi linear digunakan saat terburu-buru, komunikasi transaksional digunakan saat perjalanan santai, dan spiral muncul dalam bentuk

evaluasi pengalaman sebelumnya untuk meningkatkan layanan selanjutnya.

“Kalau penumpangnya orang tua ya saya bicara sopan, nada suara lebih halus. Kalau anak muda biasanya lebih santai dan bahasa gaul, menyesuaikan.” (wawancara, DR-04, 4 Juli 2025)

Pola interaksi dalam pelayanan GrabBike di Kota Bengkulu terbentuk secara dinamis, kontekstual, dan bersifat adaptif, tergantung pada media komunikasi, karakter individu, dan pengalaman sebelumnya. Empat pola utama (linear, interaksional, transaksional, spiral) ditemukan saling melengkapi dalam interaksi nyata antara *driver* dan penumpang. Setiap pola bukan hanya alur pesan, tetapi juga merupakan proses pembentukan dan pertukaran makna berdasarkan simbol-simbol yang digunakan secara verbal dan nonverbal.

Dengan demikian, pola komunikasi yang terbentuk bukan hanya berfungsi sebagai alat penyampai pesan, melainkan sebagai fondasi penting dalam membangun hubungan interpersonal yang nyaman, bermakna, dan responsif terhadap kondisi sosial dalam layanan transportasi digital.

KESIMPULAN

Pada interaksi simbolik bagi pengemudi GrabBike, pada hasil analisis didapatkan bahwa terdapat tiga prinsip utama teori interaksionisme simbolik makna, interaksi sosial, dan interpretasi dapat digunakan untuk merangkum pola komunikasi pengemudi GrabBike di Kota Bengkulu saat melayani penumpang, menurut penelitian dan perdebatan yang menggunakan teori semiotik dari George Herbert Mead. Ketiga komponen ini menunjukkan bahwa pengemudi GrabBike menggunakan interaksi layanan interpersonal yang bersifat interaksional, simbolis, responsif, dan bermakna sebagai pola komunikasi. Memberikan layanan pelanggan lebih dari sekadar mengantar penumpang; ini adalah cara berinteraksi dengan orang lain. Sikap ceria, penuh perhatian, dan profesional dikomunikasikan melalui gestur seperti senyum, sapaan, dan intonasi suara. Pengemudi dan penumpang berinteraksi sosial melalui aplikasi maupun secara langsung. Interaksi dua arah ini dapat disesuaikan, tergantung pada situasi perjalanan dan karakteristik orang yang ditemui. Interpretasi situasional dari sinyal komunikasi dilakukan oleh pengemudi. Pengemudi dapat

menggunakan balasan penumpang sebagai panduan untuk mengubah sikap, kosakata, dan gaya komunikasi mereka guna memberikan layanan terbaik.

REFERENCES

- Cangara, Hafied. 2013. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cangara, Hafied. 2017. *Pengantar Ilmu Komunikasi (Edisi Revisi)*. Rajawali Pers.
- Derung, Teresia Noiman. 2017. "Interaksionisme Simbolik dalam Kehidupan Bermasyarakat." *Sapa: Jurnal Kateketik Dan Pastoral* 2(1):118–31.
- Grab Indonesia. 2021. "Trust and Safety | Grab ID." Retrieved June 8, 2025 (<https://www.grab.com/id/about/trust-and-safety/>).
- Grab Indonesia. 2022. "Grab Indonesia - Pertumbuhan Mitra Grab Driver Merata Hingga Ke Seluruh Indonesia | Grab ID." Retrieved May 9, 2025 (<https://www.grab.com/id/blog/driver/grab-indonesia-pertumbuhan-mitra-grab-driver-merata-hingga-ke-seluruh-indonesia/>).
- Indriani, Si Seti. 2019. *Analisis Interaksi Simbolik pada Konten Ofensif Iklan Grab*. 3(1): 81. Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Kusumawati, Tri Indah. 2016. "Komunikasi Verbal dan Nonverbal." *Al-Irsyad: Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 6(2):83–92.
- Miles, Matthew B.; Huberman, A. Michael; Saldaña, Johnny. 2013. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd editio. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- West, Richard; Turner, Lynn H. 2010. *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*. 4th ed. New York: McGraw-Hill.
- Windahl, Sven; McQuail, Denis. 1998. *Model-Model Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers