

**POLA KOMUNIKASI *DRIVER GRAB ONLINE* DENGAN MAHASISWA  
ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS NUSA CENDANA  
(Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap *Driver* Dan Mahasiswa Ilmu  
Komunikasi Undana Kupang)**

<sup>1</sup>Meliani Adventri Un, <sup>2</sup>Lukas Lebi Daga, <sup>3</sup>Veki Edizon Tuhana  
<sup>1,2,3</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Nusa Cendana

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi yang terjadi terhadap *driver grab online* dan mahasiswa ilmu komunikasi Undana. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode studi deskriptif menggunakan teori komunikasi sirkular. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *driver grab online* dan mahasiswa ilmu komunikasi Undana di Kota Kupang telah melakukan komunikasi dengan menggunakan tiga pola yakni; Pertama, pola komunikasi linier yang terjadi ketika dalam perjalanan, *driver* dan mahasiswa yang sedang melakukan komunikasi saat itu mengalami *miss* komunikasi karena gangguan kebisingan atau kurangnya konsentrasi sehingga komunikasi hanya bersifat satu arah. Kedua, pola komunikasi sirkuler atau dua arah yang terjadi ketika *driver grab online* dan mahasiswa melakukan komunikasi dengan baik saat di perjalanan. Komunikasi ini dilakukan antara *driver grab online* dan juga mahasiswa untuk saling bertegur sapa dan *sharing* tentang pengalaman pribadi masing-masing. Ketiga, pola komunikasi spiral yaitu pola komunikasi ini terjadi bukan hanya pada saat di perjalanan saja, tetapi komunikasi yang akan terus berlanjut dari waktu ke waktu. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ketiga pola komunikasi tersebut sering terjadi antara *driver grab online* dan mahasiswa ilmu komunikasi Undana, namun pola komunikasi yang paling efektif dan sering digunakan adalah pola komunikasi sirkuler atau dua arah.

**Kata Kunci:** Pola Komunikasi, Driver Grab Online, Mahasiswa

***ONLINE GRAB DRIVER COMMUNICATION PATTERNS WITH NUSA  
CENDANA UNIVERSITY COMMUNICATION SCIENCE STUDENTS  
(Qualitative Descriptive Study of Undana Kupang Communication Science  
Drivers and Students)***

**ABSTRACT**

*This research aims to determine the communication patterns that occur with online grab drivers and Undana communication science students. This type of research is qualitative with a descriptive study method using circular communication theory. Data collection techniques use in-depth interviews and documentation. The research results show that Grab online drivers and Undana communication science students in Kupang City have communicated using three patterns, namely; First, the linear communication pattern that occurs when traveling, the driver and students who are communicating at that time experience missed communication due to noise interference or lack of concentration so that communication is only one way. Second, the circular or two-way communication pattern that occurs when online grab drivers and students communicate well while traveling. This communication is carried out between online grab drivers and students to greet each other and share their personal experiences. Third, the spiral communication pattern, namely this communication pattern that occurs not only while traveling, but communication that will continue from time to time. This research concludes that these three communication patterns often occur between online grab drivers and Undana communication science students, but the most effective and frequently used communication pattern is the circular or two-way communication pattern.*

**Keywords:** Communication Patterns, Online Grab Drivers, Students

## PENDAHULUAN

Komunikasi bagaikan jantung dalam tubuh manusia, karena komunikasi merupakan salah satu hal yang tidak dapat terlepas dari manusia. Komunikasi sangatlah memegang peranan penting dalam kehidupan manusia sehari-hari. Sejak dalam kandungan pun, komunikasi sebenarnya telah terjadi dan sejak saat itulah komunikasi akan terus-menerus berlangsung selama proses kehidupan. Bilamana kehidupan manusia sama sekali tidak menggunakan komunikasi sudah pasti 'planet biru' ini akan mati, karena tanpa adanya komunikasi, interaksi antarmanusia tidak mungkin dapat terjadi (Panuju, 2019). Dua orang dapat dikatakan melakukan interaksi, apabila masing-masing melakukan tindakan aksi dan reaksi. Aksi dan reaksi yang dilakukan manusia ini disebut sebagai tindakan komunikasi (Sendjaja, 2014).

Salah satu proses komunikasi yang menarik di cermati adalah komunikasi antara driver grab dan pelanggannya. Hal ini menarik karena belum banyak penelitian yang membahas tentang topik ini. Khususnya dikalangan mahasiswa. Alasan peneliti menjadikan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Nusa Cendana sebagai subjek dalam penelitian karena peneliti seringkali melihat beberapa mahasiswa Jikom Undana

menggunakan aplikasi dari Grab ini untuk pergi ke kampus dan ketika mereka pulang. Pada hari Kamis (21/07/22) pukul 10.30 peneliti mewawancarai dan mendapat informasi dari salah satu mahasiswa Ilmu Komunikasi semester 8 bahwa dia telah menggunakan aplikasi Grab *online* sejak memasuki semester baru ditahun 2022 ini dimana sistem perkuliahan sudah mulai normal (*offline*), dia pengguna baru karena dia baru menggunakan aplikasi ini sebanyak 5 kali. Alasannya menggunakan aplikasi dari Grab karena dimudahkan agar bisa sampai ke kampus dengan cepat.

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Pola Komunikasi yang dilakukan oleh *Driver Grab online* dengan Mahasiswa Universitas Nusa Cendana. Hasil akhir tujuan penelitian ini adalah mengetahui pola komunikasi yang dilakukan antara *Driver Grab online* dengan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Nusa Cendana. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber rujukan tentang pola komunikasi serta memperluas ilmu pengetahuan dibidang komunikasi khususnya di bidang kehumasan dan menjadi masukan dan acuan yang digunakan dalam membangun suatu pola komunikasi yang

baik serta semakin memahami pola komunikasi dalam berinteraksi khususnya pola komunikasi antara *Driver Grab online* dan pengguna *grab* (khususnya mahasiswa).

Beberapa penelitian dan temuan serupa terkait pola komunikasi telah dilakukan dan mendapat temuan yang beragam seperti yang dilakukan oleh Setyowati (Setyowati, 2005); Rachmani (Rachmani, 2014); Amiruddin (Amiruddin, 2019); Qalbi (Qalbi, 2022); Imarotussolikhah & Putri (Imarotussolikhah & Putri, 2023). Hasil penelitian Setyowati (Setyowati, 2005) menunjukkan penerapan pola komunikasi keluarga sebagai bentuk interaksi antara orangtua dengan anak maupun antar anggota keluarga memiliki implikasi terhadap proses perkembangan emosi anak. Dalam proses komunikasi tersebut, anak akan belajar mengenal dirinya maupun orang lain, serta memahami perasaannya sendiri maupun orang lain. Sedangkan hasil penelitian Rachmani (Rachmani, 2014) menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi pada orangtua dan mahasiswa asal Kalimantan adalah cukup efektif meskipun terdapat mahasiswa yang komunikasinya tidak berjalan dengan baik. Media yang digunakan dalam proses komunikasi adalah *smart phone*.

Hasil penelitian yang mirip dengan penelitian ini adalah penelitian Amiruddin (2019); Qalbi (2022), Imarotussolikhah & Putri (2023) yang menemukan bahwa pola komunikasi yang digunakan oleh *driver* ojek *online Grab bike* pada pelayanan *customer* di kota Malang, Perilaku Komunikasi Anak Usia Dini Diama Pandemi, dan Peran Komunikasi Interpersonal dan Guru Siswa SLB adalah pola komunikasi *linier* atau satu arah, pola komunikasi sirkuler atau dua arah, dan komunikasi *helical* atau spiral, pola komunikasi primer dan sekunder, komunikasi interpersonal melalui media sosial.

Soejarto memaparkan pola komunikasi adalah suatu gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya (Amalliah & Yunita, 2019). Model adalah representasi suatu fenomena, baik nyata maupun abstrak, dengan menonjolkan unsur-unsur terpenting fenomena tersebut. Model jelas bukan fenomena itu sendiri. Sebagai alat untuk menjelaskan fenomena komunikasi, model mempermudah penjelasan tersebut (Mulyana, 2008). Wiseman dan Barker dalam (Mulyana, 2008) menjelaskan bahwa model komunikasi mempunyai tiga fungsi: pertama, melukiskan proses komunikasi;

kedua, menunjukkan hubungan visual; dan ketiga, membantu dalam menemukan dan memperbaiki kemacetan komunikasi.

Banyaknya model ini dimungkinkan karena setiap orang juga punya hak membuat model. Namun demikian dari sekian puluh model-model komunikasi tersebut bisa dikelompokkan menjadi tiga jenis besar, yakni: (1) Model komunikasi linear atau satu arah; (2) Model komunikasi sirkuler atau dua arah; dan (3) Model komunikasi *helical* atau spiral (Mulyana, 2008). Model komunikasi linear atau satu arah pesannya hanya satu arah saja dari pembicara kepada komunikan. Komunikasi sirkuler atau dua arah dilakukan oleh dua orang atau lebih secara tatap muka. Maka kedudukan komunikator dan komunikan sama. Model spiral ini mencoba menggambarkan bagaimana aspek komunikasi yang berbeda di suatu proses komunikasi selalu berubah dari waktu ke waktu. Intinya bahwa proses komunikasi bergerak secara dinamis menuju suatu titik yang tidak ada ujungnya. Proses komunikasi dimulai dari bagian bawah yang sangat kecil, kemudian bergerak keatas menjadi lebih besar sampai bagaian atas sampai tidak tau ujungnya. Bagian kecil tersebut mempengaruhi proses komunikasi selanjutnya dan seterusnya sampai level paling atas (Mulyana, 2008).

Dalam konsep DeVito (DeVito, 2013) terdapat lima model pola komunikasi yang digunakan membatasi aliran komunikasi dalam organisasi, yaitu: pola model lingkaran, pola model roda, pola model Y, pola model rantai dan pola model saluran atau bintang. Pola Roda merupakan komunikasi dengan dua saluran, dimana setiap anggota akan mengirim dan menerima pesan ke pusat komunikasi, dan pusat komunikasi akan menerima serta mendistribusikan informasi yang diterimanya. Pola Y ini pusat komunikasi tidak dapat berkomunikasi langsung dengan seluruh individu, tetapi ada individu yang komunikasinya harus melalui individu lain (DeVito, 2013).

Pola Rantai hampir sama dengan pola lingkaran, hanya saja disini ada dua individu yang berada diakhir jaringan, sehingga hanya dapat mengirim dan menerima pesan dari satu posisi. Pola komunikasi lingkaran memungkinkan masing-masing individu untuk mengirim pesan ke sebelah kanannya. Namun demikian individu tidak dapat mengirim dan menerima pesan secara langsung ke seluruh anggota. Pada jaringan semua arah, semua individu pada semua posisi dimungkinkan untuk mengirim dan menerima informasi ke segala arah (DeVito, 2013).

Pola Komunikasi menurut Cangara (Cangara, 2012) menjelaskan beberapa kategori yaitu Pola Komunikasi primer, sekunder, linear, dan sirkular. Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu lambang sebagai media atau saluran. Pola komunikasi sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang komunikasi jauh tempatnya atau banyak jumlahnya. Linear mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari suatu titik lain ke titik lain secara lurus, penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Sirkular secara harifiah bulat, bundar atau keliling. Dalam Proses sirkular itu terjadinya *feedback* atau umpan balik. Dalam pola komunikasi yang seperti ini proses berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan (Cangara, 2012).

### **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini, penulis menggunakan paradigma sebagai landasan atau acuan dasar terhadap teori dan penelitian. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme (Moleong, 2009). Hubungan peneliti dengan

realitas harus bersifat interaktif (Ardianto, 2014). Berdasarkan latar belakang dan masalah yang telah dirumuskan peneliti dengan topik “Pola Komunikasi *Driver Grab Online* dengan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Nusa Cendana” ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian kualitatif bertujuan mengembangkan konsep pada masalah yang dihadapi, menerangkan realitas yang berkaitan dengan penelusuran teori dan mengembangkan pemahaman akan satu atau lebih dari fenomena yang dihadapi (Anggito & Setiawan, 2018).

Langkah kerja dari penelitian ini adalah menganalisis dan mendeskripsi kejadian atau keadaan yang terjadi dalam pelayanan berkomunikasi antara *driver grab online* dengan mahasiswa ilmu komunikasi Undana. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan wawancara mendalam (*In-depth interview*) kepada subjek penelitian yakni *driver grab* dan juga kepada mahasiswa Jikom Undana yang dipilih mengenai data yang dibutuhkan (Thua et al., 2022). Subjek penelitian dapat berupa individu, kelompok, institusi atau Masyarakat. Subjek dalam penelitian ini meliputi *driver* dan mahasiswa Jikom Undana sejumlah 6 orang yaitu 3 orang laki-

laki perwakilan dari *driver Grab online* dan 3 orang mahasiswa Jikom Undana baik laki-laki maupun perempuan yang sering atau aktif menggunakan aplikasi Grab (Tuhana et al., 2023).

Penelitian ini bertempat di Jl. Adisucipto Penfui tepatnya di Jurusan Ilmu Komunikasi Undana dan di area Kota Kupang dimana para *driver Grab* mudah ditemui pada bulan Januari 2023. Berdasarkan bentuk penelitian kualitatif dan jenis sumber data yang dimanfaatkan, maka teknik pengumpulan data penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi yang dilakukan pada informan atau subjek penelitian yang telah ditentukan sebelumnya (Seran et al., 2022). Sedangkan analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Mauk et al., 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL PENELITIAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai *driver grab online* dan juga mahasiswa ilmu komunikasi undana di Kota Kupang dengan total sebanyak enam orang. Masing-masing perwakilan dari tiga orang *driver grab online* dan tiga orang mahasiswa ilmu komunikasi yang

merupakan pengguna aktif aplikasi *grab*. Begitu juga melalui observasi secara langsung serta beberapa literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data yang telah diperoleh selanjutnya dianalisa dengan teknik pengumpulan data kualitatif sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis dan dideskripsikan secara detail yang menciptakan suatu gambaran bagaimana pola komunikasi yang terjadi antara *driver grab online* dengan mahasiswa ilmu komunikasi undana di Kota Kupang.

Dalam penelitian ini, pola komunikasi satu arah dapat di gambarkan dengan komunikasi yang dilakukan antara *driver grab online* dan juga mahasiswa ilmu komunikasi Undana di Kota Kupang dimana komunikasi lebih banyak mendengarkan dan pasif dalam artian tidak ada respon yang diberikan oleh komunikasikan.

*“Pernah juga satu arah, tapi saya tidak pernah memaksa. kadang kalau saya bertanya, mahasiswa tersebut sibuk main handphone,” Kadang juga tidak menjawab, ada juga yang ketika saya baru mau bertanya tetapi karena dia sibuk dengan handphonenya jadi saya hanya bertanya kalau sudah mau sampe di tujuan saja,” Dan ada juga yang ketika saya bertanya tetapi mahasiswa tersebut jawabnya lain akhirnya saya juga iya-iya saja karena saya juga mengerti dengan keadaan yang posisinya kami sedang dalam perjalanan sehingga pemicaraan kami jadi tidak saling nyambung” (Kutipan wawancara, 18 Januari 2023).*

Hal yang sama juga dibenarkan oleh pernyataan dari *driver grab online* Saul dan Chilvy yang menyatakan:

*“Saya lihat dari situasi mahasiswanya saja, kalau dia tampak murung berarti satu arah saja”, “Biasanya saya ajak mengobrol tetapi mahasiswa tersebut diam saja tidak menjawab”, “Mungkin pas saya ajak mengobrol dia sibuk dengan handphone sehingga jadi tidak konsen mengobrolnya. Kalau beta sonde pernah ajak omong, paling yang penting-penting saja. karna biasanya ketika beta ajak omong beta punya pelanggan sonde dengar dan kadang juga beta tanya tapi dia sonde jawab apa-apa” (Kutipan wawancara, 18 Januari 2023).*

Pola komunikasi satu arah ini juga bisa terjadi dari mahasiswa kepada *driver grab online*. Tidak semua komunikasi yang terjadi selalu dari *driver*, adapula beberapa kasus bahwa komunikasi satu arah terjadi dari mahasiswa kepada *driver*. Seperti yang disampaikan mahasiswa ilmu komunikasi Yanastasia, Edward dan Yosefina:

*“Beta pernah dikacangin, beta tanya berapa kali dan beta ajak omong tapi itu driver sonde jawab beta,” “Iya pernah, kadang kan kalau di jalan ketong sonde bisa dengar. Driver su omong ulang-ulang juga beta sonde dengar,” “Pernah sekali dua kali waktu beta tanya tapi drivernya mungkin sonde dengar jadi karna beta juga malu mau omong ulang makanya beta lebih pilih diam dan ketika beta su sampai di tujuan baru beta tanya mengenai hal yang sonde sempat beta tanya waktu masih di jalan (Kutipan wawancara, 16, 17, dan 18 Januari 2023).*

Dalam penelitian ini komunikasi dua arah juga terjadi antara *driver grab online* dan mahasiswa ilmu komunikasi Undana seperti yang disampaikan dalam kutipan wawancara yang disampaikan oleh Edward, Yanastasia, Yosefina, Fredik, Chilvy, dan Saul yaitu:

*“Pertama kali naik grab beta dapat driver yang baik dan sopan jadi dia punya kesan juh baik dan ketong juga banyak berkomunikasi. Kadang dapat driver yang cerewet orangnya jadi suka cerita hal-hal yang lucu lalu ketong saling tukar cerita, ketong pung komunikasi juga berjalan lancar meskipun masih di perjalanan,” “Pas pertama driver datang ketong saling sapa, dari chat juga sudah nyaman dan sopan, kalau ketemu juga ketong omong yang sopan sonde diluar koridor dan samakan dengan bahasa juga,” “Beta sendiri tergantung dengan orang yang suka ajak omong, soalnya beta juh agak canggung kalau cuma diam sa. Kadang beta dapat driver yang suka ajak omong dan suka sharing-sharing begitu. Kadang juga beta yang ajak omong dahulu baru setelah itu drivernya jawab dan begitupun sebaliknya”, “Kalau saya kebanyakan dua arah, karena saya sendiri suka mengobrol”, “Kalau pola komunikasi biasanya dua arah soalnya sama-sama mengobrol,” “Sejauh ini setiap mahasiswa yang beta gonceng selalu ada komunikasi. biasanya mereka yang curhat-curhat atau biasanya beta yang suka cerita tentang pengalaman waktu awal kuliah”.*

Dalam penelitian ini juga sedikit *driver grab online* dan mahasiswa juga terkadang proses komunikasi dilakukan dengan pola komunikasi *helical* atau spiral. Karena komunikasi ini tidak hanya berhenti di suatu

titik namun bisa berkembang hingga titik yang tak terbatas. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Saul, Yanastasia, dan Yosefina seperti yang disampaikan dalam petikan wawancara berikut ini:

*“Ada kak, kebetulan saya juga ada pelanggan offline, pada saat saya antar ke tempat kerja kami sering ngobrol tentang beragam topik,” “Beta pernah diminta nomor whatsapp dari salah satu driver dan itu juga untuk lanjut ketong punya komunikasi yang sonde sempat habis waktu dijalan,” “Kadang juga ketong omong basa-basi, akhirnya rasa nyaman juga dan ketong saling sharing”.*

Selain pola komunikasi terdapat juga faktor-faktor penghambat komunikasi yang dialami oleh grab drive online dengan mahasiswa ilmu komunikasi yang menjadi pelanggan mereka seperti yang disampaikan oleh Fredik, Yanastasi, dan Edward dalam petikan wawancara dibawah ini:

*“Kalau saya dapat mahasiswa orang Flores kadang saya kaku kalau ajak ngobrol jadi saya menyesuaikan logat saya dengan mahasiswa tersebut,” “Kek GPS begitu, tapi kalau masalah komunikasi kendala logat, dialek dan tekanan karna masing-masing mereka punya logat masing-masing”, “Kadang kalau dijalan kan ketong sonde bisa dengar dan itu driver su omong ulang-ulang, jadi beta sungkan kalo tanya ulang. Jadi yah beta cuma iya-ya saja”.*

Hambatan komunikasi dapat terjadi pada siapa saja karena proses yang terjadi antara *driver* dan mahasiswa terjadi di atas

kendaraan bermotor yang memberikan peluang terjadinya berbagai hambatan.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan pernyataan dari *driver grab online* dan mahasiswa jikom undana, ditemukan bahwa proses komunikasi yang dilakukan berjalan dengan baik meskipun disatu sisi masih terdapat gangguan yang terjadi yang seringkali membuat *driver* ataupun mahasiswa tersebut mengalami *miss* komunikasi ketika dalam perjalanan. Berdasarkan analisis penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, ditemukan bahwa pola komunikasi yang digunakan *driver grab online* dan mahasiswa ilmu komunikasi Undana di Kota Kupang yang sering terjadi adalah pola komunikasi sirkuler atau dua arah.

Bentuk komunikasi ini dilakukan oleh *driver grab online* dengan mahasiswa ilmu komunikasi Undana di Kota Kupang. Tidak semua *driver* melakukan pola komunikasi linier atau satu arah ini, tergantung bagaimana kondisi mahasiswa yang sedang dilayani ataupun kondisi *driver*. Dalam praktiknya, pola komunikasi linier atau satu arah ini dipengaruhi oleh hambatan-hambatan. Salah satunya adalah hambatan sosioantro-psikologis. Hambatan ini terjadi karena kondisi psikis atau *mood* yang

mempengaruhi komunikasi sehingga *driver* harus mengetahui kondisi yang sedang terjadi disaat melakukan komunikasi (Amiruddin, 2019).

Bentuk komunikasi sirkuler atau dua arah ini yang sering dilakukan oleh *driver grab online* dalam melakukan pelayanan pada mahasiswa ilmu komunikasi undana di Kota Kupang. Komunikasi sirkuler atau dua arah ini dirasa lebih efektif dari pada komunikasi lain saat *driver grab online* melakukan pelayanan kepada mahasiswa. *Driver grab online* maupun mahasiswa lebih nyaman saat melakukan komunikasi dua arah. Karena sebuah komunikasi akan dikatakan berhasil jika pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat diterima, dipahami dan direspon dengan baik oleh komunikannya. Hal ini sering dilakukan oleh *driver grab online* kepada mahasiswa di Kota Kupang. Hasil temuan ini juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Seran (Seran et al., 2022); Mauk (Mauk et al., 2022) dan Qalbi (Qalbi, 2022).

Kendala atau hambatan yang muncul juga tidak sedikit. Ada beberapa hambatan yang terjadi di antaranya adalah hambatan mekanis atau hambatan yang dijumpai pada media yang digunakan dalam melancarkan sebuah komunikasi. Komunikasi antara *driver grab online* dan mahasiswa sudah

dilakukan saat *driver* mendapatkan orderan yaitu melalui aplikasi di *smartphone*. GPS yang tidak sesuai atau *chat* yang kurang baik dapat menimbulkan hambatan ini. Yang berikutnya adalah hambatan semantis, hambatan semantis menyangkut bahasa yang dipergunakan komunikator sebagai alat untuk menyalurkan pikiran dan perasaan kepada komunikan (Imarotussolikhah & Putri, 2023).

Bentuk komunikasi *helical* atau spiral ini adalah komunikasi yang terjadi berkelanjutan. Oleh karena itu, pola komunikasi ini jarang terjadi di antara *driver grab online* dan mahasiswa, tapi tidak menutup kemungkinan beberapa *driver* mengalami pola komunikasi ini. Salah satu faktor yang bisa menunjang pola komunikasi ini adalah kenyamanan yang diciptakan oleh *driver* sehingga membuat mahasiswa ingin melakukan komunikasi yang lebih. Seperti contoh, jika seorang *driver* mendapatkan orderan *offline* setelah melakukan orderan *online*, ataupun *driver* yang melanjutkan perbincangan dengan mahasiswa melalui aplikasi *chating*. Disaat *driver* sudah menciptakan rasa nyaman, pola komunikasi *helikal* atau spiral ini dapat terjadi (Mulyana, 2008).

Hal ini juga terjadi pada *Driver* dan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Undana pada

saat melakukan komunikasi menggunakan alat atau sarana (*handphone*) dimana biasanya yang dilakukan *driver* pertama kali yaitu dengan menghubungi pelanggan atau mahasiswa untuk mengonfirmasi tempat atau titik yang akan ditujui apakah sudah sesuai atau tidak. Penelitian mengenai pola komunikasi yang dilakukan oleh Amiruddin (Amiruddin, 2019) menemukan pola komunikasi yang digunakan oleh *driver* ojek *online grabbike* pada pelayanan *customer* di Kota Malang adalah pola komunikasi linier atau satu arah dimana pola ini tidak banyak yang menerapkan, yang kedua pola komunikasi sirkuler atau dua arah dimana pola ini sering dilakukan oleh *driver* ojek *online* dalam melakukan pelayanan kepada *customer* karena dinilai lebih akurat dan lebih baik dibanding komunikasi yang lain dan pola ini juga dianggap bisa menciptakan sebuah kesan baik kepada *customer* serta bisa membuat *customer* merasa nyaman saat berada diatas kendaraan.

Sejalan dengan teori komunikasi sirkular (*circular theory*) yang menekankan perilaku pelaku-pelaku utama dalam proses komunikasi. Model ini di tandai dengan adanya unsur *feedback*. Hal ini berarti proses komunikasi yang terjadi antara *driver* dan mahasiswa ilmu komunikasi undana tidak berawal dari satu titik dan berakhir pada titik

yang lain namun pada dasarnya proses komunikasi itu berbalik satu lingkaran penuh (Hasibuan, 2019).

Dalam kajian konseptual, terdapat lima pola komunikasi dalam konsep De Vito yaitu yang Pertama pola roda dimana pola ini merupakan komunikasi dengan dua saluran, Kedua pola Y dimana pusat komunikasi tidak dapat berkomunikasi langsung dengan seluruh individu tetapi ada individu yang komunikasinya harus melalui individu lain, Ketiga pola rantai dimana dalam pola ini ada dua individu yang berada diakhir jaringan sehingga hanya dapat mengirim dan menerima pesan dari satu posisi, Keempat pola lingkaran dimana pola ini memungkinkan masing-masing individu untuk mengirim pesan ke sebelah kanannya dan kelima pola bintang dimana dalam pola ini semua individu pada semua posisi dimungkinkan untuk mengirim informasi ke segala arah. Dari kelima penjelasan pola tersebut maka dapat diketahui bahwa mengapa pola-pola tersebut tidak digunakan dalam proses komunikasi yang terjadi antara *driver grab online* dan mahasiswa ilmu komunikasi Undana karena pola tersebut lebih sering terjadi di dalam suatu lembaga atau organisasi (DeVito, 2013).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu, dari hasil wawancara

terhadap informan yang telah dipaparkan, ada beberapa hal yang harus dibahas peneliti sesuai dengan teori komunikasi sirkular yang di kembangkan oleh Osgood dan Schramm teori ini menitikberatkan pembahasan pada perilaku pelaku-pelaku utama dalam proses komunikasi (Mulyana, 2008). Teori Komunikasi Sirkular dianggap paling efektif dan sering digunakan *Driver Grab Online* dan Mahasiswa Ilmu Komunikasi Undana karena setiap individu baik *Driver Grab Online* maupun Mahasiswa Ilmu Komunikasi Undana dalam berkomunikasi sekaligus berfungsi sebagai sumber (*source*) dan sasaran (*destination*). Model sirkular ini ditandai dengan adanya unsur *feedback*, hal ini berarti proses komunikasi tidak berawal dari satu titik dan berakhir pada titik yang lain.

## SIMPULAN

komunikasi helikal atau spiral yang dilakukan setelah proses *order* selesai. Yang ketiga adalah pola komunikasi helical atau spiral. Tidak banyak *driver* yang melakukan pola komunikasi helical atau spiral ini. Pola komunikasi ini akan berjalan dengan baik saat *driver* dapat memahami dan mengatasi hambatan-hambatan yang bisa saja terjadi disaat proses komunikasi berlangsung.

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang digunakan oleh *driver grab online* dengan mahasiswa ilmu komunikasi undana Kupang, komunikasi yang pertama adalah pola komunikasi linier atau satu arah. Ini dilakukan oleh *driver* namun tidak banyak yang menerapkan. Yang kedua adalah pola komunikasi sirkuler atau dua arah. Pola komunikasi ini adalah pola komunikasi yang sering dilakukan oleh *driver grab online* dalam melakukan pelayan kepada mahasiswa karena dinilai lebih akurat atau lebih baik dibanding komunikasi yang lain. Pola ini dianggap bisa menciptakan sebuah kesan baik kepada mahasiswa serta bisa membuat mahasiswa merasa nyaman saat ada di atas kendaraan. Pola komunikasi sirkuler atau dua arah ini yang nantinya mendukung terjadinya pola

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalliah, A., & Yunita, R. (2019). Pola komunikasi guru dengan siswa melalui media edukatif mendongeng dalam memberikan pendidikan akhlak (studi kasus siswa paud pelangi palmerah). *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 4(4), 59–72.
- Amiruddin, M. (2019). Pola Komunikasi Driver Ojek Online Grabbike pada Pelayanan Customer di Kota Malang. *Jurnal Penelitian Ilmiah Intaj*, 3(2), 26–49.

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Ardianto, E. (2014). Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. In *CV. Simbiosis Rekatama Media*.
- Cangara, H. (2012). *Pengantar ilmu komunikasi*.
- DeVito, J. A. (2013). *Interpersonal communication book, The, 13/E. New York, NY: United*.
- Hasibuan, M. A. (2019). Komunikasi Sirkular (Circular Theory). *Network Media*, 2(1).
- Imarotussolikhah, I., & Putri, P. K. D. (2023). PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL ORANG TUA DAN GURU SISWA SLB (SEKOLAH LUAR BIASA) DALAM PEMBELAJARAN DARING SELAMA PANDEMI COVID-19. *EDUSAINTEK: Jurnal Pendidikan, Sains Dan Teknologi*, 10(3), 943–956.
- Mauk, V., Manafe, Y. D., Tuhana, V. E., & Leuape, E. S. (2022). Pola Komunikasi Organisasi Pimpinan dan Pegawai Diskominfotik Kabupaten TTU. *Deliberatio: Jurnal Mahasiswa Komunikasi*, 2(1), 47–57.
- Moleong, J. (2009). Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 107–108.
- Mulyana, D. (2008). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. *Bandung: PT. Remaja Rosdakarya*.
- Panuju, R. (2019). *Komunikasi pemasaran: pemasaran sebagai gejala komunikasi komunikasi sebagai strategi pemasaran*. Prenada Media.
- Qalbi, F. N. (2022). PERILAKU KOMUNIKASI ANAK USIA DINI DIMASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS MIN 7 BONE)=  
*EARLY CHILDHOOD COMMUNICATION BEHAVIOR DURING THE COVID-19 PANDEMIC (CASE STUDY MIN 7 BONE)*. Universitas Hasanuddin.
- Rachmani, M. (2014). Pola Komunikasi Jarak Jauh (Studi Fenomenologi Pada Orang Tua Dan Mahasiswa Asal Kalimantan Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Unsrat Manado). *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 3(3).
- Sendjaja, S. D. (2014). Komunikasi: Signifikansi, Konsep, dan Sejarah. *Pengantar Ilmu Komunikasi, XII*, 1(3).
- Seran, A. F., Daga, L. L., & Tuhana, V. E. (2022). Pola Komunikasi Organisasi Dalam Mempertahankan Solidaritas Anggota:(Studi Deskriptif Pada Organisasi Ikatan Mahasiswa Malaka Kupang). *Deliberatio: Jurnal Mahasiswa Komunikasi*, 2(1), 9–18.
- Setyowati, Y. (2005). Pola komunikasi keluarga dan perkembangan emosi anak (studi kasus penerapan pola komunikasi keluarga dan pengaruhnya terhadap perkembangan emosi anak pada keluarga Jawa). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1).
- Thua, E. F., Daga, L. L., & Tuhana, V. E. (2022). Strategi Digital Marketing di Masa Pandemi Covid-19:(Analisis Media Siber Pada Facebook Kharisma Home & Kitchen Kupang Periode Januari-Maret 2022). *Deliberatio: Jurnal Mahasiswa Komunikasi*, 2(2), 262–272.
- Tuhana, V. E., Daga, L. L., Aslam, M., Lada, H. L. L., & Edo, J. (2023). Strategi Digital Public Relations Pemerintah Kota Kupang Melalui Media Sosial. *Jurnal Communio: Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, 12(2), 297–315.