

PERILAKU KOMUNIKASI OJEK ONLINE PEREMPUAN

(Studi Perilaku Diskriminatif Perempuan)



Skripsi

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi
Pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Alauddin Makassar**

Oleh:

RIFDAH ADILAH A. SOFYAN

NIM: 50700114032

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UIN ALAUDDIN MAKASSAR

2018

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rifdah Adilah A. Sofyan
NIM : 50700114032
Tempat/Tgl. Lahir : Ujungpandang, 26-07-1995
Jur/Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi/S1
Fakultas/Program : Dakwah Dan Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Alamat : Jl. Jeruk No.14 Komp. Ex PKG
Judul : Perilaku Komunikasi Ojek Online Perempuan.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Samata-Gowa, Oktober 2018

Penyusun,

Rifdah Adilah A. Sofyan
NIM. 50700114032

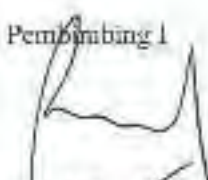
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan draf skripsi saudara Riffah Adilah A. Sofyan, NIM: 50700114032 mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama draf skripsi yang berjudul "Perilaku Komunikasi Ojek Online Perempuan (Studi Perilaku Diskriminatif Perempuan)" memandang bahwa draf tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui ujian Munaqasyah.

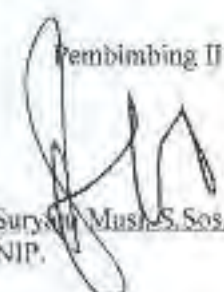
Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan dan diproses lebih lanjut.

Samata-Gowa, 4 Oktober 2018

Pembimbing I


Dr. Ransyah Fawaidin, S.Ag., M.Si
NIP. 19710225 200501 2 001

Pembimbing II


Suryani Mushi, S.Sos., M.I.kom
NIP.

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "Perilaku Komunikasi Ojek Online Perempuan (Studi Perilaku Diskriminatif Perempuan)" yang disusun oleh Rifdah Adilah A. Sofyan, NIM: 50700114032, mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *Munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 18 Oktober 2018 M. bertepatan dengan 9 Safar 1440 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.kom), pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Samata-Gowa, 18 Oktober 2018 M

9 Safar 1440 H

DEWAN PENGUJI:

Ketua	: Haidir Fitra Siagian, S.Sos., M.Si., Ph.D	(.....)
Sekretaris	: Mudzilah Nur Amrullah, S.Sos., M.Si	(.....)
Munaqisy I	: Dra. Audah Mannan, M.Ag	(.....)
Munaqisy II	: Rahmawati Haruna, SS., M.Si	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Ramsiah Tasruddin, S.Ag., M.Si	(.....)
Pembimbing II	: Suryani Musi, S.Sos., M.I.kom	(.....)

Diketahui Oleh:

Dekan Fakultas Dakwah & Komunikasi
UIN Alauddin Makassar,



Prof. Dr. H. Abd Rasvid Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si., M.M

NIP. 1 9690827 199603 1 004

KATA PENGANTAR



الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي كَانَ سِرَاجًا وَقَمَرًا مُنِيرًا. أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ بِعِبَادِهِ خَبِيرًا بَصِيرًا،
تَبَارَكَ الَّذِي جَعَلَ فِي السَّمَاءِ بُرُوجًا وَجَعَلَ فِيهَا أَشْهُدًا أَنْ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ الَّذِي بَعَثَهُ
بِالْحَقِّ بِشِيرًا وَنَذِيرًا، وَدَاعِيَا إِلَى الْحَقِّ بِإِذْنِهِ وَسِرَاجًا مُنِيرًا. اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَيْهِ وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ وَسَلِّمْ تَسْلِيمًا كَثِيرًا. أَمَّا بَعْدُ

Maha besar dan maha suci Allah SWT yang telah memberikan izin-Nya untuk mengetahui sebagian kecil dari ilmu yang dimiliki-Nya. Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas perkenaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Perilaku Komunikasi Ojek Online Perempuan (Studi Perilaku Diskriminatif Perempuan)”. Semoga dengan kesederhanaan ini dapat diambil manfaat sebagai bahan referensi bagi para pembaca. Demikian pula shalawat dan salam atas junjungan nabi besar Muhammad SAW, nabi yang telah membawa Islam sebagai jalan keselamatan bagi umat manusia.

Selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan yang senantiasa memberikan bantuan materil, moril, nasehat, kasih sayang, serta do'a yang tak henti-hentinya beliau panjatkan. Serta bantuan dari berbagai pihak telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, untuk itu ucapan terimah kasih juga kami haturkan kepada:

1. Rektor UIN Alauddin Makassar, Prof. Dr. Musafir Pababbari, M. Si, serta selaku wakil Rektor I Prof Dr.Mardan, wakil Rektor II Prof.Dr.H.Lomba Sultan, M.A dan Wakil Rektor III Prof. Siti Aisyah, M.A., Ph.D.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar Dr.H.Abd. Rasyid Masri, S.Ag., M.Pd., M.Si., M.M beserta Wakil Dekan I

Dr. Misbahuddin, M.Ag, Wakil Dekan II Dr.H. Mahmuddin, M.Ag dan Wakil Dekan III Dr. Nur Syamsiah, M.Pd.I.

3. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Ibu Dr. Ramsiah Tasruddin, S.Ag.,M.Si dan Sekertaris Jurusan Ilmu Komunikasi Bapak Haidir Fitra Siagian, S.Sos., M.Si., Ph.D, yang telah memberikan arahan, nesehat, masukan dan motivasi kepada penulis.
4. Pembimbing I Ibu Dr. Ramsiah Tasruddin, S.Ag.,M.Si dan Pembimbing II ibu Suryani Musi, S.Sos., M.I.kom, yang telah banyak memberikan bimbingan, petunjuk, arahan, dan motivasi selama masa bimbingan Skripsi.
5. Munaqisy I Ibu Dra.Audah Mannan, M.Ag dan Munaqisy II Ibu Rahmawati Haruna, SS., M.Si yang telah mengarahkan serta membimbing penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis dalam proses perkuliahan di kelas, serta para staf yang telah memberikan layanan administrasi dalam proses penyelesaian studi ini.
7. Ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua yang paling saya cintai ayahanda Armand Sofyan dan ibunda Rilo Kuniawaty serta mertua saya ayahanda Abd Razak (alm) dan ibunda Nur Aida Munir yang tak henti hentinya memberikan doa, motivasi, kasih sayang dan segala kebaikan yang tak mampu penulis tukarkan dengan apapun yang ada di dunia ini.
8. Ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada suamiku tercinta Ismunandar atas dukungan, motivasi, doa, semangat dan segala kebaikan yang selama ini engkau berikan yang tak mampu penulis membalasnya.

9. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kakak, adik dan keluarga besar H. Achmad Sofyan dan keluarga Besar Soenarto Poniman yang telah memberikan dukungan kepada penulis baik dari segi moril maupun materil.
10. Ucapan terima kasih untuk teman-teman seperjuangan Ilmu Komunikasi A Angkatan 2014 dan teman-teman Angkatan Detik 14 Ilmu Komunikasi UIN Alauddin Makassar.
11. Ucapan terima kasih kepada teman-teman KKN angkatan 57 Kabupaten Bantaeng khususnya Posko delapan Desa Bonto Salluang yang telah mengajarkan penulis arti persahabatan dan persaudaraan.
12. Ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang tak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhirnya hanya kepada Allah jualah penulis serahkan segalanya. Semoga semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini mendapatkan pahala dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, dan dijadikan pedoman bagi kepenulisan selanjutnya. *Aamiin*. Jika ada hal yang kurang baik maka Penulis mengucapkan permohonan maaf yang sedalam-dalamnya.

Wallahul muafieq ila aqwamittarieq

Wassalamu alaikum Wr. Wb.

Makassar, 18 Oktober 2018

Penulis

Rifdah Adilah A. Sofyan

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
PEDOMAN LITERASI	xi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian dan Diskripsi Fokus	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
E. Penelitian Terdahulu	10
BAB II TINJAUAN TEORETIS	13
A. Perilaku Komunikasi Sebagai Stimulus Respon	13
B. Proses Pembentukan Perilaku	17
C. Tinjauan Tentang Gender	29
D. Teori Komunikasi Interpersonal	30
E. Pandangan Islam Mengenai Perilaku Komunikasi	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Jenis dan Lokasi Penelitian	36
B. Pendekatan Penelitian	36
C. Sumber Data	37
D. Metode Pengumpulan Data	38
E. Instrumen Penelitian	39
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
B. Bentuk Perilaku Diskriminatif Yang Diterima Oleh Para Ojek <i>Online</i> Perempuan	51
C. Perilaku Ojek <i>Online</i> Perempuan Terhadap Tindakan Diskriminatif	58
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Implikasi Penelitian	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	b	Be
ت	ta	t	Te
ث	sa	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	Je
ح	ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sad	s	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d	de (dengan titik di bawah)

ط	ta	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	apostrop terbalik
غ	gain	g	Ge
ف	fa	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	wau	w	We
هـ	ha	h	Ha
ء	hamzah	,	Apostop
ي	ya	y	Ye

Hamzah yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda().

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	i	I
	<i>Dammah</i>	u	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah dan ya	ai	a dan i
	fathah dan wau	au	a dan u

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	<i>fathah dan alif atau ya</i>	a	a dan garis di atas
	<i>kasrah dan ya</i>	i	i dan garis di atas

	<i>dammah dan wau</i>	u	u dan garis di atas
--	-----------------------	---	---------------------

4. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua, yaitu: *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, yang transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu transliterasinya dengan [h].

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), dalam transliterasinya ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Jika huruf ّ ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah*(ِ), maka ia ditransliterasikan seperti huruf *maddah*(i).

6. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ّ (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia di ikuti oleh huruf syamsiah Maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang

mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrop (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari al-Qur'an), *sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

9. Lafz al-Jalalah (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudafilaih* (frase nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz a-ljalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama dari (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (AL-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK,DP, CDK, dan DR).

ABSTRAK

Nama : Rifdah Adilah A. Sofyan

NIM : 50700114032

Judul : Perilaku Komunikasi Ojek Online Perempuan

Pembimbing I : Dr. Ramsiah Tasruddin, S.Ag., M.Si

Pembimbing II : Suryani Musi, S.Sos., M.I.kom

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk diskriminatif yang diterima oleh ojek online perempuan dan untuk mengetahui perilaku komunikasi ojek online perempuan terhadap tindakan diskriminatif.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data melalui wawancara, informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan fenomenologi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi langkah-langkah reduksi, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, 1) Bentuk diskriminatif yang diterima ojek online perempuan, yaitu: direndahkan, digoda, sentuhan, pelecehan gender. 2) Perilaku Komunikasi ojek online terhadap tindakan diskriminatif yaitu perilaku tertutup dan perilaku terbuka. Perilaku tertutup seperti, ketakutan, trauma, mengabaikan, dan terkejut. Perilaku terbuka seperti, kemarahan, menegur, melawan, gerakan tubuh, dan menolak.

Implikasi penelitian ini, yaitu: 1) Diharapkan dari penelitian yang telah dilakukan bahwa sebaiknya gojek perempuan membentuk suatu komunitas persatuan sebagai bentuk perlindungan perempuan agar terhindar dari segala bentuk pelecehan yang merugikan kaum perempuan. 2) Gojek perempuan seharusnya bersikap tegas kepada penumpang yang melecehkannya untuk memberikan efek jera dengan melaporkannya kepada pihak yang berwajib agar tidak terjadi lagi segala bentuk diskriminasi terhadap kaum perempuan di lapangan pekerjaan. 3) Penelitian ini mengharapkan pihak gojek melakukan tindakan *safety* kepada para driver untuk menghindari terjadinya tindakan diskriminasi yang di alami oleh para driver khususnya driver perempuan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dahulu, kedudukan perempuan di dalam masyarakat tidak terlepas dari pekerjaan rumah tangganya, tugas seorang perempuan hanya untuk mengurus rumah, suami beserta anak-anak. Hal ini disebabkan oleh budaya pada zaman kolonial dimana kehadiran laki-laki dianggap lebih penting dibandingkan kehadiran perempuan. Pada zaman tersebut perempuan dilarang untuk bersekolah dan bekerja. Perempuan hanya berperan terhadap pemeliharaan keutuhan keluarga, sedangkan laki-laki bertanggung jawab dalam hal perekonomian keluarga.

Namun saat ini dengan adanya pergerakan dan perjuangan kaum perempuan di Indonesia yang semakin maju dan meningkat membuat terjadinya perubahan yang mendorong perempuan mengekspresikan dirinya di ruang publik. Dengan hadirnya pergerakan perempuan memberikan kesempatan kepada perempuan agar dapat bekerja seperti laki-laki. Beberapa keberhasilan yang dulunya hanya dimiliki oleh laki-laki kini sedikit demi sedikit mulai bergeser. Pergerakan kaum perempuan ini tidak untuk sekedar mendapatkan persamaan kedudukan dan hak dengan kaum lelaki, namun juga agar dapat bersaing dalam melakukan perannya di dalam keluarga, masyarakat, pemerintah.

Dalam istilah Gender, perempuan diartikan sebagai manusia yang lemah lembut, penyayang, anggun, keibuan. Perempuan yang terlahir didunia ini digariskan menjadi seorang istri dan ibu. Sejalan dengan kehidupan tersebut sifat yang

dikenakan dalam perempuan adalah makhluk yang emosional, pasif, lemah, dekoratif, tidak kompeten kecuali dalam hal urusan rumah tangga.¹ Gender merupakan kedudukan yang penting dalam seseorang untuk menentukan pengalaman hidupnya. Gender menentukan akses seseorang terhadap pekerjaan, pendidikan dan lain-lainnya. Kesetaraan gender di lapangan pekerjaan menjadi sangat penting, dikarenakan pekerjaan merupakan sebuah sektor yang strategis dalam memperjuangkan kesetaraan gender. Untuk menunjukkan kemampuan diri, perempuan lebih kuat, berani serta bebas memilih pekerjaan sesuai dengan minat mereka. Bahkan, sekarang perempuan sudah tidak ragu lagi bersaing dengan kaum laki-laki di dunia kerja.

Islam mengizinkan kaum perempuan untuk bekerja diluar rumah, dengan syarat pekerjaan yang dilakukannya sesuai dengan tabiatnya, kemampuannya, spesialisnya serta tidak menghilangkan naluri keperempuannya. Perempuan diperbolehkan bekerja selama tidak melanggar batas-batas yang ada terutama jika keluarganya atau dia sendiri membutuhkan pekerjaan tersebut. Adapun syarat-syarat agar perempuan diperbolehkan bekerja diluar rumah sebagaimana Abd Al-Rab Nawwab Al-Din menjelaskan sebagai berikut:²

Menutup Aurat, di dalam QS An-Nur ayat 31 telah dijelaskan bahwa Allah Swt melarang perempuan menampakkan bagian tubuh serta perhiasan mereka kepada laki-laki selain muhrimnya. Perempuan diwajibkan untuk tidak mempertontonkan auratnya kecuali bagian yang boleh ditampakkan seperti wajah dan telapak tangan.

¹ Fakih Mansour, *Analisis Gender dan Transformasi sosial*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), h. 8.

² Fatimah Bt Ali, "Pandangan Islam Terhadap Wanita Bekerja", *Jurnal Ushuluddin* Vol. V No.3 2015, 168.

Menghindari Fitnah, Abd Al-Rab menjelaskan, syarat tersebut merupakan alasan bahwa semua yang ada pada diri perempuan adalah aurat. Oleh karenanya, perempuan sebaiknya menjauhkan diri dari laki-laki yang bukan muhrimnya.

Mendapatkan izin dari suami, orangtua atau wali untuk perempuan yang telah menikah, seorang perempuan yang telah menikah tidak boleh meninggalkan rumahnya tanpa seizin suaminya. Oleh karenanya, seorang perempuan diperbolehkan untuk bekerja atas izin suami, orangtua, maupun walinya sesuai dengan tujuan pekerjaan yang jelas dan tidak mendatangkan mudharat.

Fenomena hadirnya perempuan bekerja atau disebut wanita karir di Indonesia mulai menjamur tidak hanya di daerah perkotaan sebagai pusat industri melainkan ke berbagai daerah pelosok. Mereka tidak hanya bekerja di kantor, restoran, pusat pemerintahan melainkan juga bekerja seperti yang dilakukan laki-laki dilapangan. Salah satunya berprofesi sebagai pengemudi ojek online. Aplikasi ojek online membuka peluang besar-besaran untuk memberikan potensi pada siapapun untuk dapat bekerja termasuk perempuan. Profesi sebagai tukang ojek online kini menjadi incaran pekerja perempuan, terlihat pada rekrutmen besar-besaran yang diadakan Go-Jek dan Grab.³ Walaupun tetap didominasi oleh kaum pria, tidak sedikit di antara para pelamar driver terlihat perempuan.

Profesi ojek online ini banyak diincar oleh kaum perempuan dikarenakan persyaratan umumnya cukup mudah dibandingkan persyaratan bekerja di sektor formal. Pengemudi ojek online tersebut direkrut dengan cara dilatih, dibekali jaket, helm, dan *smartphone* yang berguna untuk melihat pemesanan, serta menghitung

³ <http://inet.detik.com/cyberlife/d-2992499/fenomena-tukang-ojek-wanita-di-rekrutmen-go-jek>. Di Akses Pada Tanggal 16 Juli 2018 Pukul 10.56 Wita.

harga berdasarkan jarak.⁴ Dalam meningkatkan perekonomian keluarga tidak sedikit perempuan yang terjun langsung untuk menjadi pengemudi ojek online bahkan ada pula mahasiswi yang menjadikan ojek online sebagai pekerjaan sampingannya. Namun kesetaraan gender nyatanya belum seutuhnya terjadi di kehidupan sehari-hari pengemudi ojek online perempuan. Banyak pengemudi ojek online perempuan mengaku mendapatkan tindakan diskriminatif dari penumpangnya. Perempuan yang berprofesi sebagai ojek online terkadang dipandang negatif bahwa perempuan bukanlah pengemudi kendaraan yang baik dan aman. Sehingga pemesan yang mendapatkan driver perempuan membatalkan pesanan dengan memakai alasan apapun agar dapat dibatalkan. Para pengemudi ojek online perempuan tersebut kerap mendapatkan perlakuan yang kurang enak dari penumpang laki-laki. Tidak sedikit penumpang laki-laki yang bertingkah tidak sopan kepada pengemudi perempuan, terkadang ada penumpang pria yang meminta menyimpan nomornya hingga dilecehkan penumpang pria yang memegang tubuhnya. Terlepas dari duka yang dialami pengemudi ojek online perempuan, para pengemudi tersebut tidak pantang meyerah dalam bekerja agar rumah tangganya tetap berjalannya.

Pihak ojek online yang mengetahui masalah dari pengemudi perempuan yang kerap dipandang sebelah mata mengakui saat ini jumlah driver perempuan memang masih jauh di bawah pengemudi laki-laki.⁵

⁴ Anis Agustin, "Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Transportasi Online (GO-JEK) di Surabaya", *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol.6 No.9, September 2017, h.2.

⁵ <https://wolipop.detik.com/read/2018/04/18/210620/3978594/1133/cerita-dari-driver-ojek-online-wanita-bertahan-cari-rezeki-meski-diremehkan>. Di Akses Pada Tanggal 16 Juli 2018 Pukul 11.37 Wita.



Berita di atas telah ramai diperbincangkan oleh wargnet terkait pengemudi gojek perempuan yang diduga dianiaya oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Simpang siur berita tersebut menjadi viral di media sosial yang diduga pengemudi gojek tersebut dianiaya oleh ojek pangkalan dan ada juga informasi yang mengatakan bahwa hal itu merupakan kejadian murni kecelakaan. Namun, tidak perlu waktu lama setelah kejadian tersebut, pihak gojek menjelaskan bahwa sebenarnya ada dua kejadian yang berbeda berdekatan dengan peristiwa tersebut.

Kami mempunyai 2 kasus. Jumat 24 Juli serta Sabtu 25 Juli. Semua kasus tersebut sudah dalam penanganan kami. 24 Juli terjadi pertengkaran pelaku sudah masuk bui. 25 Juli terjadi kecelakaan tunggal di daerah tanah abang. terimakasih ungapnya.⁶

Pihak gojek juga memberikan konfirmasi terkait foto pengemudi perempuan yang kabarnya telah mendapatkan perawatan medis.

⁶ <https://www.merdeka.com/teknologi/foto-wajah-pengemudi-wanita-gojek-terluka-gojek-diserbu-pertanyaan.html>. Diakses Pada Tanggal 30 juli 2018 pukul 20.00 Wita.

Makassar » news

Suka Duka "Kisah" Wanita si Tukang Pijat "GO Masseur" dan Go-Jek

Suwarny Dammar

Kamis, 19 April 2018 - 22:10 WIB



Berprofesi sebagai tukang ojek bukanlah yang di cita-citakan Rahma, seorang ibu tiga anak. Tidak pernah terfikir sebelumnya Rahma akan melabuhkan pilihan pekerjaannya sebagai driver ojek online. Diceritakan olehnya saat pertama kali menjadi ojek online berbagai cobaan harus dilaluinya,

Saya pernah ketemu tukang parkir, tanpa basa basi dia langsung mencaci maki saya, “nggak malu perempuan jadi ojek?” disana saya langsung nangis, bukan karena malu tapi saya merasa orang ini begitu jahat padahal dia tidak kenal dan tidak tahu perjuangan saya untuk keluarga selama ini, pungkas Rahma.⁷

Namun, perjuangan Rahma mampu mengalahkan cibiran orang-orang demi memenuhi kebutuhan sehari-hari keluarganya, mulai dari menyicil motor hingga menyekolahkan ketiga anaknya. Terkadang hal tersulit ialah mengubah pandangan orang lain kepada kita, pekerjaan kita, apalagi perempuan yang dikenal sebagai makhluk yang lemah lembut.

⁷ <https://makassar.sindonews.com/read/8181/1/suka-duka-kisah-wanita--si-tukang-pijat-go-massege-dan-gojek-1524146666>. Diakses Pada Tanggal 30 juli 2018 pukul 20.10 Wita.



Bekerja menjadi ojek online tidak mudah bagi perempuan, beragam stigma terlanjur melekat pada pencari nafkah di jalan ini. Pengalaman pahit tersebut pernah dialami oleh Pipit Putriasi yang dicibir oleh orang-orang karena profesinya sebagai driver ojek. Bahkan cibiran tersebut berubah menjadi fitnah, tetangganya menyebutkan bahwa Pipit adalah janda gatal mereka takut kalau suaminya digodain oleh Pipit. Namun Pipit tidak memperdulikan cibiran tersebut dan membuktikannya bahwa ia memang tidak seperti yang digosipkan tetangganya.

Tetangga saya tanya *cara* mendaftar GO-JEK, padahal dia orang yang paling menghina saya. Awalnya dia malu, akhirnya curi kesempatan bertanya dengan sopan. Padahal dalam hati, dia itu belum lama menghina saya, tuturnya senang.⁸

⁸ <https://news.detik.com/berita/3613940/kisah-driver-wanita-go-jek-disebut-nakal-sampai-dibentak-opang> . Diakses Pada Tanggal 30 juli 2018 pukul 20.44 Wita.

Bagi pipit, cibiran orang lain tidak penting selama keluarga mendukung, bahkan anak-anak pipit sendiri sering menyemangatnya. Niat serta perjuangan pipit semata-mata hanya untuk menghidupi keluarganya.

Jumlah pengemudi perempuan lebih sedikit menurut pihak ojek online, namun mereka lebih berprestasi. Berdasarkan catatan, pengemudi perempuan rata-rata memiliki nilai rating yang lebih tinggi. Mungkin dikarenakan pelayanannya yang lebih komunikatif serta wangi. Untuk memberikan pemahaman soal kesetaraan pengemudi perempuannya kepada masyarakat, ojek online mengaku melakukan edukasi dengan cara mengunggah kisah-kisah inspiratif dari pengemudi perempuan di akun media sosial mereka.

B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada perilaku komunikasi ojek online perempuan. Fokus penelitian ini adalah pengemudi ojek online wanita yang telah bergabung di Go-Jek Makassar. Untuk mempermudah penelitian yang dilakukan dan fokus pada tujuan, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sebagai batasan masalah agar pembahasan tidak meluas dan lebih berfokus. Untuk itu peneliti menetapkan bahwa penelitian ini membahas mengenai perilaku komunikasi ojek online perempuan.

2. Deskripsi Fokus

a. Perilaku Komunikasi

Perilaku komunikasi adalah suatu aksi dan reaksi organisme terhadap lingkungannya. Perilaku merupakan tindakan atau respon dalam lingkungan terhadap sesuatu, dengan begitu maka suatu rangsangan tertentu akan menghasilkan perilaku tertentu pula.

b. Ojek Online Perempuan

Ojek online merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada smartphone yang memudahkan pelanggan untuk melakukan pemesanan jasa ojek online. Dalam hal ini, penelitian difokuskan pada ojek online perempuan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah tersebut dalam hal ini adalah:

1. Bagaimana bentuk perilaku diskriminatif yang diterima oleh para ojek online perempuan?
2. Bagaimana perilaku ojek online perempuan terhadap tindakan diskriminatif?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui bentuk perilaku diskriminatif yang diterima oleh para ojek online perempuan.
- b. Untuk mengetahui dan memahami perilaku komunikasi ojek online perempuan terhadap tindakan diskriminatif.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran dan pengembangan teori di bidang komunikasi. Kegiatan penelitian ini merupakan kesempatan bagi peneliti untuk mengeksplorasi lebih jauh materi-materi yang didapatkan di bangku perkuliahan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat mengenai gambaran tentang studi ilmu komunikasi terutama dalam pembahasan perilaku komunikasi yang dilakukan individu atau kelompok dan masyarakat.

E. Penelitian Terdahulu

Dalam tinjauan pustaka, peneliti mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan serta relevansi dengan penelitian yang dilakukan. Dengan demikian, peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap serta pembanding yang memadai sehingga penulisan penelitian ini lebih memadai.

Hal ini dimaksudkan untuk memperkuat kajian pustaka berupa penelitian yang ada. Selain itu, karena pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang menghargai berbagai perbedaan yang ada serta cara pandang mengenai obyek-obyek tertentu, sehingga meskipun terdapat kesamaan

maupun perbedaan adalah suatu hal yang wajar dan dapat disinergikan untuk saling melengkapi.

1. Skripsi “Perilaku Komunikasi Antarumat Beragama Di Plumbon Banguntapan Bantul Yogyakarta”

Skripsi yang disusun oleh Rizal Mahri mahasiswa program sarjana S1, Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Permasalahan yang diambil dari penelitian ini adalah bagaimana Perilaku Komunikasi Antarumat Beragama Di Plumbon Banguntapan Bantul Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dan pendekatan etnografi komunikasi. Persamaan skripsi ini ialah keduanya meneliti mengenai perilaku komunikasi. Perbedaan penelitian ini adalah peneliti menggunakan pendekatan fenomenologi pendekatan penelitiannya menggunakan pendekatan etnografi komunikasi.⁹

2. Skripsi “Perilaku Komunikasi Verbal dan Nonverbal Masyarakat Etnik Kajang”

Skripsi yang disusun oleh Evi Nopitasari program sarjana S1, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Permasalahan yang diambil dalam penelitian ini adalah bagaimana perilaku komunikasi verbal dan nonverbal masyarakat kajang dalam di Kawasan Adat Amma Toa Tanah Towa¹⁰. Komunikasi masyarakat kajang dalam kehidupan sehari-hari mereka dengan pengaruh lingkungan tempat mereka tinggal mengarah pada komunikasi verbal dan non verbal. Persamaan skripsi ini ialah keduanya menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini terdapat pada subyek penelitiannya, subyek penelitian ini adalah pengemudi ojek online perempuan.

⁹ Rizal Mahri, *Perilaku Komunikasi Antar Umat Beragama Di Plumbon Banguntapan Bantul Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2014).

¹⁰ Evi Nopitasari, *Perilaku Komunikasi Verbal dan Nonverbal Masyarakat Etnik Kajang*, Skripsi (Makassar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, 2014).

Berikut ini adalah daftar penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian yang diangkat peneliti.

Bagan I.1

Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang

Nama	Fakultas/Jurusan	Judul	Persamaan	Perbedaan
Rizal Mahri	Fakultas Dakwah dan Komunikasi	Perilaku Komunikasi Antarumat Beragama Di Plumbon Banguntapan Bantul Yogyakarta	Persamaan skripsi ini ialah keduanya Menggunakan metode penelitian kualitatif.	Perbedaan skripsi ini ialah peneliti menggunakan pendekatan fenomenologi sedangkan skripsi tersebut menggunakan pendekatan etnografi komunikasi.
Evi Nopitasari	Fakultas Dakwah dan Komunikasi	Perilaku Komunikasi Verbal dan Nonverbal Masyarakat Etnik Kajang	Persamaan skripsi ini ialah keduanya Menggunakan metode penelitian kualitatif.	Perbedaan skripsi ini terdapat pada subyek penelitiannya. Subyek penelitian ini ialah ojek online perempuan sedangkan penelitian terdahulu ialah masyarakat kajang dalam.

Sumber: Berdasarkan Hasil Olah Data Peneliti (2017).

BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. Perilaku Komunikasi Sebagai Stimulus Respons

Perilaku merupakan tindakan atau aktivitas dari manusia yang memiliki bentangan yang sangat luas antara lain: berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis membaca dan sebagainya.

Menurut Talcott Parson, perilaku individu dalam masyarakat bukan merupakan tingkah laku biologis yang bebas, tetapi sebagai tingkah laku yang terstruktur. Dalam hal ini, tingkah laku seseorang merupakan jawaban atas respon terhadap keadaan yang nyata yang dihadapi dan merupakan hasil bekerjanya nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Perilaku merupakan perbuatan atau tindakan dan perkataan seseorang yang sifatnya dapat diamati, digambarkan, dan dicatat oleh orang lain ataupun orang yang melakukannya. Perilaku memiliki beberapa dimensi:

- a. Fisik, dapat diamati, digambarkan dan dicatat baik frekuensi, durasi dan intensitasnya.
- b. Ruang, suatu perilaku memiliki dampak kepada lingkungan (fisik maupun sosial) dimana perilaku itu terjadi.
- c. Waktu, suatu perilaku memiliki kaitan dengan masa lampau maupun masa yang akan datang.

Perilaku diatur oleh prinsip dasar perilaku yang menjelaskan bahwa ada hubungan antara perilaku manusia dengan peristiwa lingkungan. Perubahan perilaku dapat diciptakan dengan merubah peristiwa didalam lingkungan yang menyebabkan

perilaku tersebut.¹ Perilaku juga identic dengan reaksi seseorang terhadap orang lain. Perilaku itu ditunjukkan dengan perasaan, tindakan, sikap keyakinan, atau rasa hormat terhadap orang lain. Perilaku seseorang merupakan sifat relatif untuk menanggapi orang lain dengan cara-cara yang berbeda.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku, diantaranya adalah faktor personal dan situasional. Faktor personal mencakup faktor biologis serta faktor sosiopsikologis. Pada hal ini faktor biologis diklaim juga motif biologis yakni meliputi kebutuhan makanan dan minuman, istirahat, kebutuhan seksual, serta kebutuhan memelihara hayati. Faktor sosiopsikologis, mencakup motif sosiogenesis, sikap dan emosi. Sosiogenesis adalah motif ingin memahami, motif kompetensi, motif cinta, motif harga diri, kebutuhan akan nilai dan kebutuhan pemenuhan diri, sedangkan perilaku artinya kesamaan bertindak, berpersepsi serta berfikir. Faktor situasional yang memengaruhi perilaku manusia sebagai berikut:²

1. Faktor ekologis atau keadaan alam, lingkungan sering menyatakan bahwa keadaan alam mempengaruhi gaya hidup dan perilaku.
2. Faktor rancangan dan arsitektural, satu rancangan arsitektur dapat mempengaruhi pola komunikasi diantara orang-orang yang hidup dalam naungan arsitektural, pola-pola perilaku yang terjadi pada tempat itu.
3. Faktor temporal atau pengaruh waktu, terkadang yang memengaruhi perilaku manusia bukan saja dimana mereka berada, tetapi juga bilamana mereka berada.

¹ Krech dan Dayak Isni, Tri. *Psikologi Sosial* (Malang: UMM Press, 2003) h. 21.

² Jalaluddin Rakmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 32.

4. Suasana perilaku, Dalam setiap suasana terdapat pola-pola hubungan yang mengatur perilaku orang-orang di dalamnya.³

Faktor situasional dapat mempengaruhi perilaku seseorang, contohnya seorang suami dapat menjadi sangat terbuka dan berterus terang terhadap sahabatnya tetapi berubah menjadi tertutup ketika menjadi pemimpin di kantornya. Artinya, perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor situasional.

a. Klasifikasi Perilaku

Skinner seseorang ahli psikologi, merumuskan bahwa perilaku adalah respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsangan berasal luar). Oleh karena perilaku tersebut terjadi melalui proses adanya organisme. Jika dilihat dari bentuk respon terhadap stimulus tersebut, maka perilaku dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

1) Perilaku tertutup merupakan respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk terselubung atau tertutup (*convert*). Respon atau reaksi terhadap stimulus tersebut masih berupa persepsi, perhatian, pengetahuan maupun kesadaran, dan sikap yang terjadi belum dapat diamati secara jelas oleh orang lain.

2) Perilaku terbuka merupakan respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk tindakan nyata atau terbuka. Respon terhadap stimulus tersebut merupakan bentuk tindakan atau praktek (*practice*).

Faktor-faktor yang menyebabkan respon terhadap stimulus berbeda pada setiap orang ada dua yaitu: faktor internal yang merupakan karakteristik orang yang

³ Jalaluddin Rakmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 44-46.

bersangkutan, yang bersifat bawaan. Dan faktor eksternal, yakni lingkungan fisik, sosial, budaya, ekonomi, politik, dan sebagainya.⁴

b. Karakteristik Perilaku

- 1) Perilaku merupakan perkataan maupun perbuatan individu, apapun yang dikatakan dan dilakukan oleh seseorang merupakan karakteristik perilakunya.
- 2) Perilaku mempunyai satu atau lebih dimensi yang dapat diukur, yaitu: frekuensi, durasi, dan intensitas.
- 3) Perilaku dapat diobservasi, direkam, dan dijelaskan oleh orang lain maupun orang yang terlihat dalam perilaku tersebut.
- 4) Perilaku memengaruhi lingkungan baik lingkungan fisik maupun lingkungan sosial.
- 5) Perilaku dipengaruhi oleh lingkungan (*lawful*).
- 6) Perilaku bisa tampak maupun tidak tampak. Perilaku yang tampak bisa diobservasi oleh orang lain.

Adapun perilaku yang tidak tampak merupakan kejadian atau hal pribadi yang hanya dapat dirasakan oleh individu itu sendiri atau individu lain yang terlibat dalam perilaku tersebut. Berbagai ucapan atau tingkah laku dapat muncul karena hanya satu penyebab (*course*) atau sebaliknya dapat muncul karena lebih dari satu penyebab.⁵ Misalnya di dalam kampus saya memerhatikan setiap hari banyak bentor yang berlalu lalang, namun tiba-tiba bentor tersebut jumlahnya semakin berkurang, muncullah pertanyaan dibenak saya mengapa saya melihat jumlah bentor yang berlalu lalang di kampus 2 makin hari semakin berkurang. Saya mungkin berpikir bahwa semenjak

⁴ Soekidjo Notoatmodjo, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h.19.

⁵ Morissan, *Psikologi Komunikasi* (Bogor: Ghalia Indonesia 2010), h. 13.

kehadiran ojek online, para mahasiswa lebih memilih menggunakan ojek online daripada bentor. Saya mencoba mengaitkan hubungan atau konteks untuk membantu saya menentukan perilaku komunikasi ojek online.

B. Proses Pembentukan Perilaku

Proses pembentukan perilaku dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berasal dari diri individu sendiri, faktor-faktor tersebut yakni:

a) Persepsi

Persepsi sebagai proses seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indra-indra yang dimilikinya.

b) Motivasi

Motivasi sebagai dorongan atau hasrat individu untuk mencapai kebutuhan dan keinginan hidupnya. Motivasi diartikan sebagai kekuatan yang terdapat dalam diri organisme untuk mendorong perbuatan atau tindakan.

c) Emosi

Perilaku dapat disebabkan oleh emosi, emosi adalah setiap kegiatan, pikiran, nafsu, perasaan serta keadaan mental yang hebat meluap-luap. Aspek psikologis yang memengaruhi emosi berhubungan erat dengan keadaan jasmani, sedangkan keadaan jasmani merupakan hasil bawaan, dalam mencapai kedewasaan semua aspek yang berhubungan dengan keturunan dan emosi manusia akan berkembang sesuai dengan hukum perkembangan, oleh karena itu perilaku yang timbul karena emosi merupakan perilaku bawaan.

d) Belajar

Belajar merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dan berperan penting dalam pembentukan pribadi dan perilaku individu. Barelson mengatakan bahwa belajar adalah suatu perubahan perilaku yang dihasilkan dari perilaku terdahulu.⁶ Belajar merupakan akibat terjadinya interaksi antara stimulus dan respon. Seseorang dianggap telah belajar sesuatu jika dia dapat menunjukkan perubahan perilakunya.

Perilaku manusia terjadi berurutan melalui suatu proses. Rogers mengungkapkan bahwa sebelum manusia mengadopsi perilaku baru (berperilaku baru), di dalam diri orang tersebut terjadi proses yang berurutan, yaitu:

1. *Awareness* (kesadaran), yaitu orang tersebut menyadari atau mengetahui stimulus (objek) terlebih dahulu.
2. *Interest* (tertarik), yaitu orang mulai tertarik pada stimulus.
3. *Evaluation* (menimbang baik dan tidaknya stimulus bagi dirinya), hal ini berarti sikap responden sudah lebih baik lagi.
4. *Trial*, orang telah mulai mencoba perilaku baru.
5. *Adoption*, subjek telah berperilaku baru sesuai dengan pengetahuan, kesadaran, dan sikapnya terhadap stimulus.

Apabila penerimaan perilaku baru melalui proses yang didasari oleh kesadaran, pengetahuan, dan sikap yang positif maka perilaku tersebut akan menjadi kebiasaan atau bersifat langgeng.

⁶Jalaluddin Rakmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 40.

Perilaku adalah suatu fungsi dari interaksi, antara seorang individu dengan lingkungannya.⁷ Perilaku komunikasi merupakan upaya dan tindakan seseorang dalam berkomunikasi baik itu secara verbal maupun non verbal. Perilaku komunikasi mencakup perilaku yang sengaja dilakukan dan bisa diterima oleh komunikan. Walaupun komunikasi menyangkut perilaku manusia, tidak semua perilaku manusia itu adalah komunikasi. Disebut perilaku komunikasi jika terdapat penciptaan pesan dan penafsiran pesan. Jadi suatu perilaku dikatakan komunikasi apabila terdapat orang lain yang menafsirkan pesan dari yang menciptakan tersebut. Oleh sebab itu perilaku yang terbentuk bukanlah komunikasi dengan diri sendiri (intrapersonal) melainkan komunikasi yang terjadi diantara dua orang atau lebih (interpersonal). Perilaku komunikasi di artikan sebagai tindakan atau respon dalam lingkungan dan situasi komunikasi yang ada seperti cara berfikir, berpengetahuan, berwawasan berperasaan, bertindak atau melakukan tindakan yang dianut seseorang, keluarga atau masyarakat dalam mencari dan menyampaikan informasi. Membangun psikologis yang digunakan sebagai bentuk komunikasi. Secara khusus mengacu kecenderungan seseorang untuk mengungkap atau menyembunyikan perasaan, kebutuhan, dan pikiran dengan cara langsung maupun tidak langsung dan berdampak pada perilaku.

Dilihat dari definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perilaku komunikasi merupakan suatu tindakan yang dilakukan baik itu berupa verbal ataupun nonverbal yang ada pada tingkah laku seseorang atau juga dapat dikatakan sebagai segala aktifitas atau tindakan yang digunakan individu maupun kelompok sebagai bentuk komunikasi baik secara verbal maupun nonverbal yang mempunyai makna. Secara khusus mengacu kecenderungan seseorang untuk mengungkap atau

⁷Paramitha Amanda Rorimpandey, "Perilaku Komunikasi Mahasiswa Pengguna Sosial Media Path", *eJournal Acta Diurna* Vol.V No.3 2016, 2.

menyembunyikan perasaan, kebutuhan, dan pikiran dengan cara langsung maupun tidak langsung dan berdampak pada tingkah laku.

Perilaku komunikasi pada seseorang dipengaruhi oleh faktor psikologi dan sosial. Namun faktor sosial menjadi panutan penting bagi seseorang dalam berkomunikasi. Lingkungan sosial dapat menentukan seseorang dalam bertutur kata, berpakaian dan bekerja, termasuk emosi suka atau duka.

a. Jenis-Jenis Perilaku Komunikasi

Perilaku komunikasi meliputi segala hal yang dilakukan oleh seseorang baik yang dapat diamati langsung maupun yang tidak dapat diamati secara langsung. Beberapa jenis perilaku komunikasi adalah perilaku komunikasi verbal dan nonverbal.

Komunikasi adalah transmisi pesan dari suatu sumber pada penerima.⁸ Ketika seseorang berkomunikasi, seseorang menerjemahkan gagasan seseorang kedalam bentuk lambang (verbal atau nonverbal).

a) Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal yaitu pesan verbal dengan menggunakan bahasa sebagai alat dalam proses komunikasi. Komunikasi verbal juga dapat diartikan sebagai penggunaan kata-kata, yang dinyatakan secara lisan maupun secara tulisan. Komunikasi verbal merupakan karakteristik khusus dari manusia. Tidak ada manusia yang dapat menyampaikan bermacam-macam arti melalui kata-kata. Kata dapat dimanipulasikan dalam menyampaikan sejumlah arti. Kata-kata menjadikan individu dapat menyatakan ide yang lengkap secara komprehensif dan tepat. Kata-kata memungkinkan mengirim banyak ide-ide melalui

⁸ Stanley J. Baran, *Pengantar Komunikasi Massa Melek Media & Budaya* (Jakarta: Erlangga, 2012), h. 5.

gelombang udara kepada banyak orang. Kata-kata memungkinkan menyatakan perasaan dan fikiran yang memungkinkan dapat dibaca orang untuk beberapa menit atau untuk beberapa abad sesudahnya. Simbol atau pesan adalah simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat juga dianggap sebagai sistem kode verbal. Bahasa dapat diartikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol yang digunakan dan dipahami suatu komunitas. Jalaluddin Rakhmat, mendefinisikan bahasa secara fungsional dan formal. Secara fungsional, bahasa diartikan sebagai alat yang dimiliki bersama untuk mengungkapkan suatu gagasan. Secara formal, bahasa diartikan sebagai semua kalimat yang dibuat menurut peraturan tata bahasa. Setiap bahasa memiliki peraturan bagaimana kata-kata harus disusun dan dirangkaikan supaya memberi arti.

b) Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal merupakan proses komunikasi dimana pesan disampaikan tidak menggunakan kata-kata. Istilah nonverbal digunakan untuk menggambarkan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis. Definisi harfiah komunikasi non verbal yaitu komunikasi tanpa kata-kata. Komunikasi non verbal hanya mencakup sikap dan penampilan, komunikasi nonverbal Secara teoritis, komunikasi nonverbal dan komunikasi verbal dapat terpisahkan. Namun kenyataannya, kedua jenis komunikasi ini saling melengkapi dan saling menjalin dalam komunikasi yang seseorang gunakan sehari-hari.⁹ Ketika komunikasi tersebut memiliki tujuan utama yang sama yakni

⁹Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 14.

menyampaikan pesan untuk mendapatkan respon, maupun efek walaupun cara dan bentuknya berbeda.

Dengan adanya komunikasi nonverbal dapat memberikan penekanan, pengulangan, melengkapi dan mengganti komunikasi verbal, sehingga lebih mudah ditafsirkan maksudnya. Komunikasi nonverbal adalah pertukaran dan penciptaan pesan yang tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi namun menggunakan sikap tubuh, gerakan tubuh, vokal tetapi bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan serta dapat dikatakan bahwa semua kejadian di sekeliling situasi komunikasi yang tidak berhubungan dengan kata-kata yang diucapkan maupun dituliskan. Dengan komunikasi nonverbal orang dapat mengekspresikan perasaannya melalui ekspresi wajah dan nada atau kecepatan berbicara.¹⁰ Terkadang kita dapat mengetahui sikap seseorang melalui komunikasi nonverbal yang disampaikan.

Tanda-tanda komunikasi nonverbal belum dapat diidentifikasi seluruhnya tetapi hasil penelitian menunjukkan bahwa cara seseorang duduk, berdiri, berjalan, berpakaian, semuanya itu menyampaikan informasi pada orang lain. Tiap-tiap gerakan yang seseorang buat dapat menyatakan asal seseorang, sikap seseorang, kesehatan atau bahkan keadaan psikologis seseorang. Misalnya gerakan-gerakan seperti mengerutkan alis, menggigit bibir, menunjuk dengan jari, tangan di pinggang, melipat tangan bersilang di dada semuanya mengandung arti tertentu. Ada pribahasa mengatakan apa yang kamu katakan dengan keras tidak dapat didengar orang, tetapi tanda-tanda diam seperti anggukan kepala, rasa kasih sayang, kebaikan, rasa persaudaraan, didengar oleh yang lain dan merupakan pesan yang nyata dan jelas.

¹⁰Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 130.

Beratus-ratus ribu gerakan tubuh manusia yang berbeda-beda dapat dibuat sebagai signal dalam komunikasi nonverbal. Arti dari suatu komunikasi verbal dapat diperoleh melalui hubungan komunikasi verbal dan nonverbal. Atau dengan kata lain komunikasi verbal akan lebih mudah diinterpretasikan maksudnya dengan melihat tanda-tanda nonverbal yang mengiringi komunikasi verbal tersebut. Komunikasi nonverbal dapat memperkuat dan menyangkal pesan verbal. Bila ada ketidaksejajaran antara komunikasi verbal dengan nonverbal orang khususnya lebih percaya pada komunikasi nonverbal yang menyertainya.

Setiap anggota tubuh seperti wajah termasuk pandangan dan senyuman, tangan, kepala, kaki dan bahkan tubuh secara keseluruhan dapat digunakan sebagai isyarat simbolik. Karena dalam hidup semua anggota badan senantiasa bergerak. Ada beberapa tipe komunikasi nonverbal yaitu:

1. Isyarat Tangan

Penggunaan isyarat tangan dan maknanya jelas berlainan dari budaya ke budaya. Meskipun di beberapa Negara, telunjuk digunakan untuk menunjukkan sesuatu, hal itu tidak sopan di Indonesia. Tentu saja, ada pengecualian, misalnya orang Batak dan orang Amerika, biasa menunjuk dengan telunjuk tanpa bermaksud kasar pada orang yang dihadapinya.

2. Gerakan Kepala

Di beberapa Negara, anggukan kepala berarti “tidak” seperti di Bulgaria, sementara “Ya” di Negara itu adalah menggelengkan kepala. Di Inggris dan Indonesia menganggukkan kepala berarti mereka mendengar dan menyetujui. Atau disebut juga sebagai tanda-tanda yang diciptakan dalam proses mengucapkan pesan, selain dari kata-kata itu sendiri.

3. Postur Tubuh

Postur tubuh sering bersifat simbolik, seseorang cenderung mengapresiasi berlebihan orang bertubuh tinggi dan seimbang. Banyak orang berusaha mati-matian untuk mencapai postur tubuh yang ideal dengan mengontrol makanan, berolahraga, mengonsumsi jamu atau obat, dan bahkan bedah plastik. Bahkan cara duduk, berdiri dan berbaring dapat mengomunikasikan serangkaian makna yang terbatas namun menarik.¹¹

4. Vokalik

Vokalik adalah tingkah laku nonverbal yang berupa suara, tetapi tidak berupa kata-kata. Merujuk aspek-aspek suara selain ucapan yang dapat dipahami misalnya kecepatan berbicara berupa tinggi atau rendah, *intensitas* (volume), suara, intonasi, dialek, suara terputus putus, suara yang getar, suitan, siulan, tawa, tangisan, gerutuan, gumaman, desahan, dan sebagainya. Dan pemisahan vokal, seperti, mmm, hah-ah dan perbedaan diam serta gangguan suara.¹² Setiap karakteristik suara ini mengkomunitaskan emosi dan pikiran seseorang. Pesan *paralinguistik* adalah pesan nonverbal yang berhubungan dengan cara mengucapkan pesan verbal, satu pesan yang sama dapat menyampaikan arti yang berbeda bila diucapkan secara berbeda. Dengan bahasa lisan yang menggunakan kecepatan, kekerasan, variasi suara, nada tertentu serta kejelasan mengucapkan kata menggunakan waktu berhenti, dapat memiliki pengaruh yang besar terhadap reaksi seseorang kepada pesan tersebut.

¹¹ John Fiske, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h.114

¹² Stanley J. Baran, *Pengantar Komunikasi Massa Melek Media & Budaya* (Jakarta: Erlangga, 2012), h. 38.

Pesan verbal yang sama kata-katanya dapat sangat berbeda artinya jika pesan tersebut diucapkan dengan nada suara yang berbeda.¹³ Karena intonasi suara dapat memengaruhi arti pesan secara dramatik sehingga pesan akan berarti lain jika diucapkan dengan intonasi suara yang berbeda. Intonasi suara yang tidak proporsional merupakan hambatan dalam berkomunikasi.¹⁴ Misalnya intonasi suara tinggi seseorang mungkin saja dianggap sedang marah.

5. Ekspresi Wajah

Ekspresi wajah dapat merupakan informasi yang menggambarkan keadaan emosional seseorang seperti perasaan marah, jijik, takut, muak, sedih, gembira, dan minat. Ada pribahasa mengatakan bahwa perasaan seseorang tertulis semuanya pada wajahnya. Atau dengan kata lain orang dapat mengetahui perasaan seseorang melalui ekspresi wajahnya. Orang telah memperkirakan bahwa muka seseorang dapat menciptakan 250.000 ekspresi.

Para peneliti percaya bahwa peranan muka berhubungan dengan perasaan adalah sudah umum bagi manusia. Hanya saja keadaan-keadaan tertentu dan kejadian yang mencetuskan emosi seseorang berbeda-beda antara satu individu dengan individu lainnya dan antara satu kebudayaan dengan kebudayaan lainnya. Misalnya perasaan yang ditimbulkan oleh upacara kematian mungkin sangat bervariasi dari satu orang kepada orang lain, tergantung kepada kepribadian individu dan cara kejadian itu dipandang dalam kebudayaan mereka.

Kebiasaan dan aturan-aturan mengarahkan pemunculan emosi tertentu yang juga mungkin bervariasi dari satu orang kepada orang lain dan dari kultur yang satu

¹³ Stanley J. Baran, *Pengantar Komunikasi Massa Melek Media & Budaya* (Jakarta: Erlangga, 2012), h. 139.

¹⁴ Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 13.

kekultur yang lain. Seorang individu mungkin sangat berlebih-lebihan emosinya dan tidak dapat mengontrolnya tetapi orang lain mungkin dapat kurang menyatakan atau menutupinya sehingga tidak begitu kentara pada tingkah lakunya atau pada mukanya. Seseorang sebenarnya dapat mengontrol ekspresi muka seseorang kalau seseorang meyadarinya tetapi kadang-kadang muncul tanpa disadari.¹⁵ Dengan memasang ekspresi muka yang tidak menyenangkan dapat menimbulkan kesan yang kurang baik.

6. Pandangan Mata

Kontak mata memiliki dua fungsi dalam komunikasi interpersonal. Pertama fungsi pengatur untuk memberi tahu orang lain apakah anda akan melakukan hubungan dengan orang tersebut atau menghindarinya. Kedua, fungsi *ekpresif* yaitu memberi tahu orang lain bagaimana perasaan anda terhadapnya.

Mata merupakan alat terpenting untuk berbicara; dan selain telinga, mata juga merupakan alat terpenting untuk mendengar.¹⁶ Mungkin elemen muka yang sangat berpengaruh dalam berkomunikasi adalah mata. Dari pandangan mata seseorang dapat diketahui bagaimana sikapnya apakah dia siap untuk berinteraksi apakah berminat atau memperhatikan pesan yang disampaikan atau tidak.¹⁷ Dalam keseharian, kita selalu menggunakan kontak mata dalam berinteraksi.

Kontak mata juga mengacu sebagai pandangan atau tatapan, ialah bagaimana dan berapa banyak atau berapa sering seseorang melihat pada orang dengan siapa seseorang berkomunikasi. Kontak mata menyampaikan banyak makna. Bagaimana seseorang melihat atau menatap pada seseorang dapat menyampaikan serangkaian

¹⁵ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 141.

¹⁶ Eugene Ehrlich & Gene R. Hawes, *Komunikasi Lisan* (Semarang: Dahara Prize, 1993), h. 10.

¹⁷ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 143.

emosi seperti marah, takut, atau rasa sayang.¹⁸ Walaupun begitu pentingnya kontak mata dalam komunikasi manusia, tetapi kebanyakan seseorang tidaklah sulit secara relatif mengetahui tingkah laku mata tersebut dan mampu menceritakannya dengan ketepatan tertentu. Mata dapat dibedakan menjadi empat macam pandangan. Yaitu pertama saling memandang. Istilah ini menunjukkan bahwa dua orang individu saling menerima pandangan mata yang lain. Yang kedua adalah memandang sepihak, menjelaskan keadaan dimana seseorang melihat yang lain tetapi tingkah laku ini tidak diterima oleh orang tersebut. Tingkah laku mata yang ketiga adalah menghindarkan pandangan.

Tingkah laku ini menunjukkan aktivitas seseorang menghindari secara aktif pandangan mata orang lain. Yang keempat menghilangkan pandangan menguraikan situasi dimana seseorang individu gagal melihat pada orang yang lain tetapi dimaksudkannya demikian. Fungsi utama dari mata adalah untuk mengatur interaksi. Kontak mata merupakan suatu tanda siap untuk berinteraksi dan apabila kontak mata tidak ada disengaja atau tidak, akan mengurangi kemungkinan adanya interaksi. Kontak mata mempunyai fungsi dalam komunikasi interpersonal yaitu pada fase permulaan, fase pertukaran dan fase mengakhiri interaksi. Pada fase permulaan seseorang menggunakan kontak mata menyampaikan kesadaran seseorang terhadap orang yang akan berinteraksi dan membiarkan orang lain mengetahui apakah seseorang tertarik dalam melakukan interaksi di luar tahap permulaan, sekali seseorang telah memutuskan apakah kontak komunikasi dengan kelompok lain saling menguntungkan, maka kontak mata akan membantu memelihara kontak dengan

¹⁸ Muhammad Budyatna, Dr. Leila Mona Ganiem, *Teori Komunikasi Antarpribadi* (Jakarta: Kencana, 2011), h. 125-126.

kelompok lain atau menunjukkan minat terhadap apa yang disampaikan oleh orang lain.

Seseorang harus menekankan bahwa gejala ini bervariasi menurut sosial ekonomi, kelompok bangsa dalam kebudayaan seseorang. Bila seseorang merasa bahwa pembicaraan tidak lagi menarik atau seseorang ada urusan lain dengan menggunakan kontak mata yang sedikit atau melihat sebentar pada jam tangan itu menunjukkan pada kelompok lain atau lawan bicara seseorang mau mengakhiri interaksi atau mau pergi.¹⁹ Oleh karenanya, sangat perlu kita mengetahui dan menyadari respon yang seseorang berikan walaupun dalam bentuk nonverbal.

7. Sentuhan

Sentuhan mempunyai aspek yang kritis dalam berkomunikasi. Sentuhan berperan penting dalam memberikan dorongan, pernyataan kehalusan budi, bahkan lebih memiliki kekuasaan daripada kata-kata. Sentuhan dapat mengkomunikasikan bermacam-macam pesan tetapi mungkin menimbulkan kesalahan dalam menginterpretasikannya karena adanya faktor-faktor yang ikut menentukan seperti suku bangsa, status, seks dan kebudayaan dari orang yang menyampaikan pesan. Bentuk sentuhan yang sama mungkin mempunyai arti yang berbeda bagi kelompok bangsa yang lain.²⁰ Misalnya, bila seorang teman baru saja menerima berita buruk, sentuhan tangan di bahu teman tersebut dapat lebih menyenangkan hatinya daripada kata-kata yang diucapkan sebagai tanda memahami keadaannya.

8. Sikap Tubuh

¹⁹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 145-146.

²⁰ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 150.

Sikap tubuh merupakan satu tanda nonverbal dalam komunikasi. Perhatikanlah orang yang ada di dekat seseorang bagaimana posisi ia berdiri atau duduk dalam berbicara. Dari hasil pengamatan sepintas tersebut akan diperoleh kesan ada orang yang santai saja duduknya atau berdirinya ketika berbicara dan ada pula yang kaku dan agak tegang. Hasil penelitian dari Knap menunjukkan bahwa sikap tubuh memberikan informasi tentang sikap, status, emosi dan kehangatan. Menurut Mehrabian orang akan bersikap lebih rileks bila berkomunikasi dengan orang yang lebih rendah statusnya atau dengan teman sebaya. Tetapi orang akan kurang rileks bila berhadapan dengan orang yang mempunyai status yang lebih tinggi, atau dengan laki-laki yang tidak disukainya.

C. Tinjauan Tentang Gender

Kata Gender berasal dari bahasa Inggris yang artinya jenis kelamin. Gender diartikan sebagai perbedaan yang terlihat antara laki-laki dan perempuan yang dilihat dari segi nilai dan tingkah laku. Menurut Kristeva gender adalah suatu konsep kultural yang merujuk pada karakteristik yang membedakan antara laki-laki dan perempuan baik secara biologis, perilaku, mentalitas, dan sosial budaya. Gender merupakan aturan atau norma perilaku yang berhubungan dengan jenis kelamin dalam sistem masyarakat karena gender selalu identik dengan jenis kelamin atau seks.²¹ Menurut Muhtar dalam Froom gender merupakan jenis kelamin sosial atau konotasi masyarakat untuk menentukan peran sosial berdasarkan jenis kelamin. Sedangkan menurut Fakih dalam Analisis Gender dan Transformasi Sosial gender didefinisikan sebagai sebagai suatu sifat yang melekat pada kaum laki-laki maupun

²¹ <http://kamusq-definisi-gender.com>

perempuan yang dikonstruksi secara sosial maupun kultural. Dari beberapa definisi tentang gender dapat disimpulkan bahwa gender merupakan perbedaan jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan baik secara kultural dan emosional namun memiliki hak yang sama.

Jenis kelamin merupakan pensifatan atau pembagian dua jenis kelamin manusia yang telah ditentukan berdasarkan biologis yang melekat pada jenis kelamin tertentu. Sedangkan konsep gender adalah suatu sifat yang melekat pada kaum laki-laki maupun perempuan yang dikonstruksi secara sosial maupun kultural, misalnya perempuan dikenal lembut dan cantik sedangkan laki-laki dikenal gagah dan perkasa. Tidak berlebihan ketika dikatakan gender adalah interpretasi budaya terhadap perbedaan jenis kelamin. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa gender pada hakikatnya lebih menekankan aspek sosial, budaya, psikologis, dan aspek non biologis lainnya. Hal tersebut berarti bahwa gender lebih menekankan aspek maskulinitas atau feminitas seseorang dalam budaya tertentu sehingga gender pada dasarnya merupakan konstruksi yang dibentuk, disosialisasikan, diperkuat, bahkan dilegitimasi secara sosial dan budaya., Perbedaan gender tersebut dianggap kodrati hingga melahirkan ketidakseimbangan perlakuan jenis kelamin.²²

D. Teori Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal secara umum merupakan komunikasi antara satu dengan yang lainnya secara tatap muka, masing-masing orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut saling mempengaruhi persepsi komunikatornya.²³ Komunikasi

²² Sarifa Suhra, "Kesetaraan Gender Dalam Perspektif Alquran Dan Implikasinya Terhadap Hukum Islam". *Jurnal Al-Ulum*, Vol.13, No.2, Desember 2013, h.377.

²³ Sapril, "Komunikasi Interpersonal Pustakawan", *Jurnal Iqra* Vol.5 No.1, Mei 2011, h.7.

interpersonal adalah komunikasi yang paling banyak dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Sejak mulai bangun pagi hingga tidur lagi, sebagian besar dari waktu manusia digunakan untuk berkomunikasi.

Adapun menurut Kumar, efektifitas komunikasi interpersonal memiliki lima ciri, sebagai berikut:

- 1) Keterbukaan (*Openess*). Kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan interpersonal.
- 2) Empati (*Empathy*). Merasakan apa yang dirasakan orang lain.
- 3) Dukungan (*Supportiveness*). Situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung secara efektif.
- 4) Rasa Positif (*Positiveness*). Seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif.
- 5) Kesetaraan (*Equality*). Pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.²⁴

Oleh karenanya kemampuan berkomunikasi interpersonal adalah suatu kemampuan yang paling dasar yang harus dimiliki seorang manusia. Indriyo Gitosudarmo dan Agus Mulyono memaparkan dalam buku Suranto AW bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berbentuk tatap muka, interaksi orang ke orang, dua arah, verbal, dan non verbal, serta saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antar individu di dalam kelompok kecil.²⁵ Komunikasi interpersonal merupakan suatu *action oriented*, ialah suatu

²⁴ Indah Wahyuni Utami, "Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Bagi Pengembangan Diri Mahasiswa". *Jurnal IKON*, Vol 1 No.5, Juni 2007.

²⁵ Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h.4.

tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Adapun beberapa yang menjadi tujuan komunikasi interpersonal yakni:²⁶

a. Mengetahui diri sendiri dan orang lain

Salah satu cara untuk mengetahui diri sendiri ialah melalui komunikasi interpersonal. Dengan melalui komunikasi interpersonal seseorang dapat belajar mengenai bagaimana dan sudah sampai dimana dia harus membuka diri pada orang lain. Selain itu, komunikasi interpersonal juga membuat seseorang mengetahui nilai, sikap, dan perilaku orang lain.

b. Mengetahui dunia luar

Komunikasi interpersonal memungkinkan seseorang untuk memahami lingkungannya secara baik yakni tentang objek dan kejadian-kejadian orang lain.

c. Mengubah Sikap dan Perilaku

Dalam komunikasi interpersonal sering seseorang berupaya mengubah sikap dan perilaku orang lain. Banyak waktu yang digunakan untuk mempersuasi orang lain melalui komunikasi interpersonal.

d. Menemukan diri sendiri

Dalam artian, seseorang melakukan komunikasi interpersonal karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain.

Komunikasi interpersonal memiliki beberapa ciri antara lain:

- a. Anggotanya terlibat dalam proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka.

²⁶ Marhaeni Fajar, *Ilmu Komunikasi-Teori dan Praktik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), h.78-80.

- b. Pembicaraan berlangsung secara bergantian dari semua peserta dan mempunyai kedudukan yang sama dalam proses komunikasi.
- c. Sumber dan penerima sulit diidentifikasi.²⁷

Komunikasi interpersonal yaitu komunikasi dilakukan oleh individu untuk saling bertukar gagasan ataupun pemikiran kepada individu lainnya. Atau dengan kata lain, komunikasi interpersonal adalah salah satu konteks komunikasi dimana setiap individu mengkomunikasikan perasaan, gagasan, emosi, serta informasi lainnya secara tatap muka kepada individu lainnya.

Komunikasi interpersonal dapat dilakukan dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal tidak hanya tentang apa yang dikatakan dan apa yang diterima namun juga tentang bagaimana hal itu dikatakan, bagaimana bahasa tubuh yang digunakan, dan apa ekspresi wajah yang diberikan. Sehubungan dengan perilaku komunikasi yang merupakan tindakan secara verbal ataupun nonverbal yang terdapat pada tingkah laku seseorang sebagai bentuk komunikasi yang memiliki makna.

E. Pandangan Islam mengenai Perilaku Komunikasi

Umat islam tentunya harus paham bagaimana aturan-aturan berperilaku dan berkomunikasi yang baik dalam ajaran agama islam. Komunikasi adalah kegiatan mendasar bagi manusia dalam berinteraksi dengan kemampuan berkomunikasi yang baik maka aktivitas manusia dapat berjalan lancar. Dalam Al-Quran terdapat bermacam-macam *Qaulan*, *Qaulan* berarti perkataan, salah satunya adalah *Qaulan Balighan* yang dapat diartikan sebagai perkataan yang efektif.

²⁷ Arifuddin Tike, *Dasar-dasar komunikasi-Suatu Studi dan Aplikasi* (Yogyakarta: Kota Kembang Yogyakarta, 2009), h.41.

Allah SWT berfirman, (QS An-Nisa' 4:63)

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي
أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا (٦٣)

Terjemahnya:

Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang ada di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka dan berilah mereka pelajaran dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwanya.²⁸

Islam sangat menganjurkan manusia agar dapat berbicara secara efektif, dan tepat sasaran dalam berkomunikasi. Makna dasar dalam ungkapan perkataan efektif atau *Qaulan Balighan* dapat terpenuhi dalam dua hal: Pertama, apabila komunikator menyesuaikan pembicaraannya dengan sifat-sifat khalayak yang dihadapinya. Kedua, ketika perkataan itu dipersepsikan atau dipahami oleh pihak yang mendengar seperti yang dimaksud oleh yang mengatakan. Perkataan yang efektif dapat diartikan sebagai pembicaraan yang fasih, terang, jelas maknanya serta dapat mengungkapkan kehendaknya tanpa menyakiti hati siapapun. Hubungan manusia mengalami banyak permasalahan dalam hubungan sosial demi mencapai kebutuhan masing-masing. Pekerjaan besar atau kecil sekalipun, seringkali mengalami kegagalan karena diinformasikan atau dikomunikasikan dengan yang tidak benar.²⁹ Oleh karena itu, sebaiknya dalam proses komunikasi, manusia menggunakan perkataan yang efektif terhadap lawan bicaranya agar komunikasi yang berlangsung diantara keduanya tidak menimbulkan kesalahpahaman.

²⁸ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2002), h.114.

²⁹ Waryono Abdul Ghafur, *Tafsir Sosial, Mendialogkan Teks dengan Konteks*, (Yogyakarta: El-Saq Press, 2005), h.151.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan menggunakan metode ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi. Tapi menitikberatkan pada observasi dan suasana ilmiah (*naturalistic setting*). Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data-data dan hasil observasi, maka peneliti juga menyajikan data, menganalisa dan menginterpretasikan. Kemudian dalam penelitian ini yang lebih banyak membantu peneliti yaitu yang bersifat longitudinal. Peneliti bertindak sebagai pengamat, peneliti membuat kategori perilaku, mengamati gejala, dan mencatat dalam buku observasi.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di PT. Go-Jek Indonesia Branch Makassar, Jalan Sultan Alauddin No.91, Pa'baeng-Baeng, Tamalate, Kota Makassar.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi. Fenomenologi tidak diawali dan tidak bertujuan untuk menguji teori. Fenomenologi bertujuan untuk mengetahui dunia dari sudut pandang orang yang mengalaminya secara langsung atau berkaitan dengan sifat-sifat pengalaman manusia, dan makna yang ditempelkan padanya.

Fenomena dalam hal ini adalah perilaku komunikasi ojek online perempuan yang peneliti perlu mengetahui pemaknaan secara sadar pada informan dan kemudian memberikan kesimpulan berdasarkan pemaknaan orang pertama tersebut atau informan.²

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data yang didapatkan langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, dan observasi secara langsung. Penelitian ini menggunakan istilah *social situation* atau situasi sosial sebagai objek penelitian yang terdiri dari tiga elemen, yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*), yang berinteraksi secara sinergi.

Informan merupakan orang-orang yang benar-benar mengetahui atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian, informan ini harus banyak pengalaman tentang penelitian, serta dapat memberikan pandangan tentang nilai-nilai, sikap, proses kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat. Adapun informan yang dimaksud adalah ojek online perempuan Go-Jek Makassar.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang mendukung data primer, yaitu data yang diperoleh dari literatur, baik buku-buku, dokumen, maupun referensi yang terkait dan relevan dengan penelitian ini.

² Engkus Kuswarno, *Metodologi Penelitian Komunikasi Fenomenologi: Konsepsi, Pedoman, dan Contoh Penelitiannya* (Cet. 1; Bandung: 2009), h.36.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif secara umum pada teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara yang sama, salah satunya pada penelitian fenomenologi. Berikut teknik pengumpulan data dan informasi yang lazim digunakan dalam pendekatan kualitatif, adalah:

a) Observasi

Observasi dilakukan sebagai upaya peneliti mengumpulkan data dan informasi dari sumber data primer dengan mengoptimalkan pengamatan peneliti. Observasi dalam tradisi kualitatif, data tidak diperoleh dibelakang meja, tetapi harus terjun ke lapangan.⁴

b) Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam merupakan proses memperoleh keterangan guna kepentingan penelitian. Wawancara dilakukan dengan tanya jawab seraya bertatap muka antara pewawancara dan informan menggunakan pedoman wawancara yang sebelumnya telah difokuskan pada beberapa poin penting yang berkaitan dengan penelitian. Wawancara mendalam sebenarnya berbeda dengan wawancara. Perbedaan itu terdapat pada prosesnya yakni, wawancara mendalam dilakukan berkali-kali sehingga waktu yang diperlukan lebih lama dibanding dengan wawancara biasa. Dalam penentuan informan memakai teknik *purposive* sampling. Teknik *purposive* sampling disebut juga *judgemental* sampling yaitu pengambilan sampling

⁴ Ismail Rizabuana, *Metode Penelitian Kualitatif* (Medan: USU Press, 2009), h. 112.

berdasarkan penilaian (judgment) peneliti mengenai siapa-siapa saja yang pantas (memenuhi persyaratan) untuk dijadikan sampel. Oleh karenanya agar tidak sangat subjektif peneliti harus punya latar belakang pengetahuan tertentu mengenai sampel dimaksud (tentu juga populasinya) agar benar-benar mendapatkan sampel yang sesuai dengan persyaratan atau tujuan penelitian (memperoleh data yang akurat). Adapun kriteria yang menjadi informan adalah:

1. Bersedia diwawancarai
 2. Mudah ditemui
 3. Telah menjadi ojek online selama minimal 1 tahun
- c) Dokumentasi

Tahap dokumentasi dilakukan untuk memperkuat data hasil dari wawancara dan observasi. Pengumpulan data melalui dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa gambar, catatan, dokumen yang terkait dengan penelitian, serta rekaman suara, karena dokumentasi menunjukkan suatu fakta yang telah berlangsung. Dokumentasi ini pun dilakukan dengan seizin informan.

E. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data pada prinsipnya merupakan suatu aktivitas yang bersifat operasional agar tindakannya sesuai dengan pengertian penelitian yang sebenarnya. Data merupakan perwujudan dari beberapa informasi yang sengaja dikaji dan dikumpulkan guna mendeskripsikan suatu peristiwa atau kegiatan lainnya. Oleh karena itu, maka dalam pengumpulan data dibutuhkan beberapa instrument sebagai alat untuk mendapatkan data yang cukup valid dan akurat dalam suatu penelitian.

Instrumen penelitian merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam pengumpulan data. Dalam penelitian ini, yang menjadi instrument utama adalah penulis sendiri karena jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Setelah masalah dilapangan terlihat jelas, maka instrument didukung dengan pedoman wawancara, alat-alat dokumentasi, alat tulis dan media lainnya yang relevan.

F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Pada penelitian kualitatif analisis data dilakukan dengan seluruh kekuatan dan kepakaran untuk menemukan makna kebenaran alamiah yang diyakini oleh peneliti dan dipahami oleh masyarakat akademik dan budayanya. Menurut Bogdan dan Biklen analisis data dalam sebuah penelitian merupakan hal yang penting. Analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan.⁵ Analisis data digunakan untuk mengolah data yang sebelumnya ditemukan dilapangan diolah menjadi sebuah informasi. Hal ini dilakukan untuk menemukan simpulan dari hasil penelitian. Berhubung penelitian ini kualitatif maka analisis data seiring dengan pengumpulan fakta-fakta di lapangan. Proses pengolahan data dimulai dengan mengelompokkan data yang telah diperoleh dari penelitian di lapangan, hasil wawancara, serta dokumentasi berupa buku, rekaman, gambar, dan sebagainya untuk diklasifikasikan dan dianalisa dari seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber.

Analisis data menggunakan pendapat Miles dan Huberman, yaitu:

⁵ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara 2015), h.210.

a. Reduksi Data

Ketika peneliti memulai penelitiannya di lapangan, maka akan menemukan sejumlah data. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, serta transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Sebenarnya selama pengumpulan data, peneliti telah melakukan reduksi data yaitu dengan cara memilah-milah hal apa yang akan dicatat saat meneliti, kendati demikian reduksi data tersebut tetap harus dilakukan setelah menemukan data di lapangan agar data yang dikumpulkan valid serta sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga data yang telah direduksi menjadi jelas dan mempermudah peneliti.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Miles dan Huberman membatasi suatu “penyajian” sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, grafik, bagan, dan sejenisnya, tetapi yang digunakan peneliti dalam penyajian data ini ialah dengan menggunakan teks yang bersifat naratif. Hal tersebut dilakukan guna menyusun informasi atau simpulan sementara sehingga peneliti dapat memahami apa yang sebenarnya terjadi dan memudahkan untuk menyajikan data.

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah selanjutnya adalah tahap penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Kesimpulan awal yang dikemukakan pada tahap penyajian data bersifat sementara, sehingga akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung perubahan simpulan tersebut. Proses mendapatkan bukti ilmiah

inilah yang disebut sebagai verifikasi data. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti yang kuat dalam arti konsistensi dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.⁶

⁶ Ismail Rizabuana, *Metode Penelitian Kualitatif* (Medan: USU Press, 2009), h. 104.

BAB IV

PERILAKU KOMUNIKASI OJEK ONLINE PEREMPUAN

(Studi Perilaku Diskriminatif Perempuan)

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Go-Jek

PT. Go-Jek Indonesia adalah perusahaan teknologi asal Indonesia yang bergerak di layanan angkutan melalui jasa ojek. Go-Jek di dirikan oleh Nadiem Makarim seorang pemuda yang sangat kreatif pada tahun 2011. Nadiem Makarim diketahui pernah bekerja di sebuah perusahaan McKinsey & Company sebuah konsultan ternama di Jakarta dan menghabiskan masa kerjanya selama 3 tahun. Nadiem Makarim diketahui bekerja sebagai Co-Founder dan Managing Editor di Zalora Indonesia kemudian menjadi *Chief Innovation Officer* kartuku. Berbekal banyak pengalaman selama bekerja, Nadiem Makarim kemudian memberanikan diri untuk berhenti dari pekerjaannya dan mendirikan perusahaan Go-Jek. Perusahaan tersebut bertujuan untuk menghubungkan ojek dengan penumpang ojek.¹ Awalnya Nadiem Makarim melihat para ojek pangkalan hanya menghabiskan waktu seharian di pangkalan dan belum tentu mendapatkan pelanggan, Nadiem Makarim pun langsung wawancara tukang ojek pangkalan ternyata semua keluhannya sama, mereka kesulitan mendapatkan penumpang sehingga idenya hadir untuk membuat perusahaan ini, agar membantu para tukang ojek mendapatkan penumpangnya dengan lebih efisien dan cepat. Sampai sekarang tujuan mereka memang terbukti. Tukang ojek harus lebih produktif agar bisa mendapat penghasilan yang lebih banyak.

¹ History Gojek <https://www.go-jek.com/history/#>! (1 September 2018).

Para tukang ojek pangkalan tersebut terkadang menunggu 8 sampai 10 jam, tetapi paling hanya mendapatkan 4 sampai 7 orang penumpang saja dalam sehari. Pendiri gojek berinisiatif membuat sesuatu yang berbeda. Gojek kemudian menggunakan sebuah sistem yang lebih tertata rapi. Awalnya gojek hanya melayani lewat call center saja, tetapi lambat laun gojek mulai berkembang dan membuat aplikasi gojek. Dengan aplikasi ini, anda bisa memesan secara online, membayar secara kredit dan mengetahui keberadaan driver yang akan menjemput anda. Inilah yang menjadi salah satu kelebihan dari gojek dibandingkan dengan ojek pangkalan lainnya.

Pada awal pendaftaran menjadi driver gojek, akan terdapat berbagai pelatihan. Mulai dari cara melayani pelanggan yang baik, tidak boleh ugal-ugalan di jalan, mematuhi lalu lintas dan menggunakan pakaian yang safety. Pendiri gojek ini memang sangat mengutamakan kepuasan pelanggan. Ketika menggunakan gojek anda akan diberikan jaket, helm, penutup kepala dan juga masker. Jadi memang benar-benar mematuhi lalu lintas yang ada. Selain itu para driver gojek juga diajari bagaimana menggunakan aplikasi gojek, m-banking dan masih banyak lainnya. Untuk keuntungan, terdapat pembagian 20/80. 20% untuk kantor dan 80% untuk driver. Terkadang para driver gojek bisa mendapatkan 10 sampai 20 pelanggan setiap harinya. Apalagi gojek tak hanya melayani antar jemput orang saja. Tetapi juga bisa mengirim paket, memesan makanan dan masih banyak lainnya.

Go-Jek telah resmi beroperasi di 25 kota besar di Indonesia, termasuk Makassar, Medan, Batam, Palembang, Jambi, Padang, Bandar Lampung, Jabodetabek, Bandung, Sukabumi, Yogyakarta, Semarang, Solo, Surabaya, Gresik,

Malang, Sidoarjo, Balikpapan, Samarinda, Pontianak, Banjarmasin, Manado, Denpasar, Mataram.

Go-Jek dapat dipesan melalui aplikasi Go-Jek pada *App Store* dan *Play Store*. Dalam 1 bulan pertama aplikasi ini telah berhasil mencapai 150.000 *download*, dengan rating 4,4 dari 5 bintang. Untuk pembayarannya pun memiliki 2 cara yaitu *cash* atau menggunakan Go-Jek Credit (Go-Pay). Go-Jek credit adalah metode pembayaran Go-Jek yang dibuat *cashless* dan dapat digunakan untuk membayar semua layanan.

Saat ini Go-jek memiliki 16 jenis layanan di aplikasi tersebut di antaranya adalah:²

a. Go-Ride

Pada layanan GO-RIDE, driver akan mengantarkan penumpang dari tempat penjemputan ke tempat tujuan. GO-RIDE adalah pilihan transportasi yang memberikan kecepatan, kemudahan pemesanan, dan kemudahan menentukan tujuan pengantaran, dan yang terpenting adalah keamanan dan kenyamanan. Penumpang akan memasukkan tempat penjemputan dan tujuan mereka ke dalam aplikasi ketika memesan layanan GO-RIDE, dengan jarak maksimum 25 km.

b. Go-Food

GO-FOOD adalah layanan pesan antar makanan dengan lebih dari 75.000 restoran yang terdaftar di aplikasi GO-JEK. Pada layanan GO-FOOD, Driver akan membelikan makanan yang dipesan oleh pelanggan dan mengantarkannya ke lokasi pelanggan sesuai dengan keterangan di aplikasi. Maksimal jarak pengantaran pada layanan GO-FOOD adalah 25 km.

² History Gojek <https://www.go-jek.com/history/#>! (1 September 2018).

c. Go-Send

Pada layanan ini, driver akan mengantarkan barang dari Pelanggan ke tempat tujuan sesuai dengan pemesanan di aplikasi. Driver dapat mengantarkan barang dalam satu area yang sama dengan maksimal berat barang 20 kg dan maksimal ukuran 70x50x50 cm.

d. Go-Shop

GO-SHOP adalah layanan belanja yang memudahkan Pelanggan untuk membeli barang atau makanan di toko yang tidak terdaftar pada layanan GO-FOOD dan GO-MART dalam satu area yang sama. Lokasi pembelian dan pengantaran sesuai dengan yang tertera pada pemesanan Pelanggan di aplikasi. Maksimal jarak pengantaran dari tempat belanja ke lokasi Pelanggan yaitu 25 km.

e. Go-Med

GO-MED, yang kini bekerja sama dengan Halodoc, merupakan layanan untuk pelanggan yang ingin membeli obat, vitamin, dan kebutuhan kesehatan lainnya di apotek berlisensi yang sudah tersedia di layanan GO-MED. Pada layanan GO-MED, Anda akan membelikan dan mengantarkan obat atau kebutuhan kesehatan lainnya kepada Pelanggan, sesuai dengan pemesanan Pelanggan di aplikasi.

f. Go-Car

GO-CAR, adalah layanan antar jemput penumpang menggunakan mobil, memiliki kecepatan akses yang memudahkan pemesanan pelanggan cukup dengan menentukan alamat penjemputan dan tujuan. Pada layanan GO-CAR tersedia GO-PAY untuk membayar melalui aplikasi dengan cara Top Up saldo GO-PAY melalui ATM, Internet Banking, dan Mobile Banking.

g. Go-Box

GO-BOX adalah layanan antar jemput barang menggunakan mobil pick-up, mobil box, truck engkel untuk berbagai keperluan.

h. Go-Bluebird

Go-jek bekerjasama dengan Blue Bird untuk menyediakan layanan pemesanan taksi Blue Bird melalui platform aplikasi Go-Jek. Harga yang ditetapkan sesuai dengan jarak kilometer yang ditempuh bukan berdasarkan argo.

i. Go-Mart

Jasa layanan untuk membeli barang di toko yang di inginkan. Pelanggan dapat memasukan alamat toko yang belum terdaftar dalam aplikasi pada kolom alamat yang dituju. Tarif antar akan ditampilkan secara transparan pada aplikasi sesuai jarak tempat pemesanan.

j. Go-Masagge

Jasa layanan yang menawarkan berbagai macam jenis pijat di rumah sendiri. Pengguna dapat memilih *gender therapis* atau jenis kelamin pemijat. Tarif disesuaikan dengan jenis pijat yang di pilih dan durasi nya.

k. Go-Clean

Jasa layanan untuk membantu membersihkan rumah/kos-kosan. Pengguna bisa menentukan waktu pengerjaan dan bisa memilih untuk jenis pengerjaan nya. Tarif disesuaikan dengan jenis pengerjaannya dan lama waktu pengerjaannya.

l. Go-Glam

Jasa layanan kecantikan yang langsung hadir dirumah pengguna. Layanan ini menawarkan berbagai jenis perawatan. Pengguna dapat menentukan waktu

perawatan dan *gender therapist*. Tarif disesuaikan dengan jenis perawatan yang di pilih dan durasi nya.

m. Go-Tix

Layanan informasi acara dengan akses pembelian dan pengantaran tiket langsung ke pengguna. Pengguna dapat memilih kota dan film yang akan dipilih. Tarif dikenakan sesuai dengan jarak tempat pembelian tiket.

n. Go-Busway

Layanan untuk memonitor jadwal layanan bus TransJakarta dan memesan Go-Ride untuk mengantarkan pelanggan ke halte Transjakarta. Tarif dikenakan sesuai dengan jarak tempuh per kilometer.

o. Go-Auto

Layanan auto care, auto service dan service lainnya untuk memenuhi kebutuhan otomotif pengguna. Biaya yang dikenakan sesuai dengan service yang di pilih.

p. Go-Pulsa

Layanan pengisian pulsa langsung dari aplikasi Go-jek menggunakan Go-pay.

2. Profil Perusahaan Go-Jek

a. Visi Go-Jek

Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia kedepannya.³

³ Visi Misi <https://www.go-jek.com/vision-mission/> (1 September 2018).

b. Misi Gojek

- a) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
- b) Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.
- c) Membuka lapangan kerja selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia.
- d) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.
- e) Menjaga Hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek online.⁴

Dalam penelitian ini terdapat informan sebanyak 7 orang yang terdiri dari ojek online perempuan, yakni:

3. Karakteristik Informan

Nama	Usia	Keterangan
Sunarti	43 Tahun	1 Tahun
Khaerunnisa	22 Tahun	1 Tahun
Yati	45 Tahun	3 Tahun
Hermi	40 Tahun	2 Tahun
Eby	30 Tahun	1 Tahun
Wati	29 Tahun	2 Tahun
Ani	28 Tahun	3 Tahun

Sumber: Olahan Peneliti 2018.

- a. Sunarti merupakan ibu dari tiga anak. Ia mengawali karirnya menjadi gojek online setelah ditinggal suaminya. Janda dari tiga anak tersebut telah setahun menjadi gojek online. Di usia 43 tahun ia masih semangat mengantar orderan demi menyambung hidupnya dengan anak-anaknya.
- b. Khaerunnisa merupakan mahasiswi semester akhir dari perguruan tinggi di Makassar yang menjadikan gojek online sebagai pekerjaannya. Ia telah menjadi gojek online selama satu tahun lebih. Nisa mengaku senang bisa membiayai kebutuhan kuliahnya dengan penghasilannya sendiri.
- c. Yati adalah ibu dari 4 anak, selain mengurus rumah tangganya ia menjadikan gojek online sebagai pekerjaannya untuk menambah uang jajan anak-anaknya. Suami Yati juga seorang gojek online. Ia telah menjadi gojek online selama tiga tahun hingga di usianya yang ke 45 tahun.
- d. Hermi adalah ibu 2 anak yang berprofesi menjadi gojek online selama dua tahun, ia mengaku bahwa suaminya telah di PHK setelah belasan tahun bekerja di perusahaan tersebut, agar kebutuhan rumah tangganya berjalan kembali ia memutuskan untuk menjadi gojek online.
- e. Eby adalah janda 2 anak yang berusia 30 tahun, ia menjadi tulang punggung keluarga dengan bekerja menjadi gojek perempuan selama satu tahun semenjak ditinggal pergi oleh suaminya.
- f. Wati usia 29 tahun adalah mantan honorer di sebuah instansi, telah menekuni profesi ini selama 2 tahun.
- g. Ani usia 28 tahun adalah seorang pembantu rumah tangga yang menjadikan gojek online sebagai pekerjaannya, setelah pekerjaan selesai di rumah bosnya

ia melanjutkan bekerja sebagai gojek online, selama dua tahun telah menekuni profesi ini.

B. Bentuk Perilaku Diskriminatif yang Diterima Oleh Para Ojek Online Perempuan

Untuk menjawab rumusan masalah pertama penelitian yang terkait dengan bentuk perilaku diskriminatif yang diterima oleh para ojek online perempuan. Peneliti melakukan wawancara kepada pihak yang berkenaan langsung dengan penelitian serta data tambahan berupa dokumen untuk membantu penulis dalam meneliti. Data tambahan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dokumen tentang sejarah gojek, visi-visi, dan beberapa data lainnya.

Di awal penelitian, penulis telah melakukan observasi melihat secara langsung realita yang terjadi di kalangan ojek online perempuan. Dalam proses penelitian, penulis mendapatkan respon yang sangat baik dari informan.

Diskriminasi merupakan perbedaan perlakuan. Perbedaan perlakuan tersebut disebabkan warna kulit, golongan atau suku, dan bisa pula karena perbedaan jenis kelamin, ekonomi, agama dan sebagainya. Diskriminasi diawali dengan prasangka. Dengan prasangka, kita membuat perbedaan antara diri sendiri dengan orang lain. Prasangka seringkali didasari pada ketidakpahaman, ketidakpedulian serta ketakutan atas perbedaan.

Tindakan diskriminatif terhadap jenis kelamin perempuan dalam pekerjaannya telah berlangsung lama baik dalam masyarakat agraris maupun masyarakat industri. Bentuk-bentuk diskriminatif dibedakan menurut tingkat tindakan diskriminatif tersebut. Pertama, tindakan diskriminatif tersebut merupakan tindakan individu yang secara sengaja dan sadar melakukan diskriminatif karena adanya prasangka. Kedua,

tindakan diskriminatif mungkin merupakan bagian dari perilaku rutin sebuah kelompok yang dengan sengaja dan sadar melakukan diskriminasi berdasarkan prasangka anggotanya. Diskriminasi terhadap siapapun sangat merugikan dan secara moral tidak dibenarkan karena merugikan pihak yang menjadi korban diskriminasi. Diskriminasi gender merupakan pernyataan dan perilaku seksis yang menghina atau merendahkan wanita. Perempuan di berbagai wilayah Indonesia sering mengalami diskriminasi di tempat kerjanya mulai dari kesenjangan hak pekerja hingga pelecehan seksual. Salah satunya adalah perempuan yang bekerja sebagai driver Go-Jek, pelecehan yang dialami driver Go-Jek tersebut dilakukan oleh penumpang laki-lakinya. Adapun pelecehan yang dialami oleh para driver gojek tersebut:

a. Direndahkan, pernyataan dan perilaku yang menghina atau merendahkan wanita merupakan bentuk diskriminasi yang sangat merugikan kaum perempuan. Seperti yang dialami oleh Eby usia 30 tahun mengungkapkan bahwa ia pernah menerima penumpang laki-laki yang merendahnya, ia menyebutkan bahwa penumpangnya tersebut memandang sebelah mata pekerjaan yang ditekuni Eby sebagai tukang ojek online.

“Pernah ada penumpangku bilang*ika* tidak cocok*ka* jadi tukang ojek mending urus anak saja nanti anakku tidak beres katanya kalau mamanya jarang di rumah, padahal dia tidak taunya *ji* kalo saya begini juga demi anak-anakku”.⁵

Terkadang lisan memang menyakitkan, orang lain hanya menilai kita dari apa yang kita lakukan tanpa mencari tahu penyebabnya, Eby mengatakan bahwa bagaimanapun pandangan orang tentang ia, ia sama sekali tidak peduli. Karena baginya, melihat anak-anak mereka hidup tanpa kekurangan merupakan kebahagiaan besar dalam hidupnya. Dari hasil wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwa

⁵ Eby (30 tahun) Gojek, *Wawancara*, Makassar, 17 Agustus 2018.

siapapun orang ketika direndahkan pasti merasa malu, saat dihadapkan dengan kondisi seperti ini berusaha untuk tetap tenang dan mengontrol diri. Jika diri kita tidak seperti yang mereka katakan, maka ocehan-ocehannya cukup diabaikan.

b. Digoda, merupakan suatu ajakan yang melibatkan upaya untuk membangkitkan hasrat sasaran dengan menunjukkan kemungkinan munculnya feedback.

“Saya pernah dapat penumpang yang seperti itu, dia selalu telfon-telfon saya dan chat-chat di wa, iya saya ladenin untuk tambah-tambah teman tapi lama-lama saya merasa terganggu”⁶

Dari hasil wawancara bersama Ani usia 28 tahun, mengungkapkan bahwa awalnya penumpangnya hanya meminta izin kepada Ani untuk bertukar kontak, lalu sering mengajak Ani chat-chattan dan memaksa Ani untuk ketemuan di luar. Semenjak kejadian itu Ani berhenti membalas chatnya dan memblokir nomor orang tersebut. Peneliti menyimpulkan bahwa digoda dalam bentuk verbal maupun nonverbal memang tidak dapat dihindari oleh perempuan namun sebagai perempuan sebaiknya menjaga diri untuk terhindar dari hal tersebut. Tindakan yang dilakukan Ani cukup tegas untuk melindungi dirinya dari hal-hal tersebut.

“Awalnya penumpangu curhat tentang rumah tangganya dia berani gombal-gombal saya, puji-puji saya, dia fikir saya suka dikasih begitu makanya saya marah sama dia karena pembahasannya sudah tidak sopan kalau tidak dimarahiki mungkin tidak berhentiki”⁷

Dari hasil wawancara bersama Yati usia 45 tahun, peneliti menyimpulkan bahwa digoda merupakan tindakan yang tidak diinginkan seseorang untuk memikat seseorang tersebut ke dalam kehidupan. Menggoda termasuk pelecehan verbal dan

⁶ Ani (28 tahun) Gojek, *Wawancara*, Makassar, 17 Agustus 2018.

⁷ Yati (45 tahun) Gojek, *Wawancara*, Makassar, 17 Agustus 2018.

juga melanggar rasa kesusilaan. Walaupun di dalam perbuatannya tidak ada kontak fisik namun membuat seseorang terjerumus dalam kategori berbuat cabul.

c. Sentuhan, merupakan bagian dari komunikasi nonverbal yaitu sebuah gerakan ringan yang dapat dipersepsikan positif atau negatif oleh orang yang menerima sentuhan tersebut.

“Saya ajak*ji* bicara karena garing kalau diam-diam di atas motor apalagi jaraknya jauh tapi lama kelamaan dia merasa mungkin sudah akrab sampai tangannya sentuh pahaku”⁸

Dari hasil wawancara bersama Wati usia 29 tahun, mengungkapkan bahwa awalnya ia hanya mengajak berbicara penumpangnya agar penumpangnya tidak merasa bosan karena jarak pengantarannya cukup jauh tapi semakin diajak berbicara penumpang tersebut merasa semakin dekat bahkan berani menyentuh bagian yang tidak sopan. Peneliti menyimpulkan bahwa penumpangnya mengambil kesempatan dalam kesempitan, begitu ia merasa akrab dengan driver ia memanfaatkan kesempatan tersebut untuk menguntungkan dirinya. Sentuhan merupakan awal terjadinya pelecehan baik disadari atau tidak disadari oleh korban, pelecehan seksual tidak harus ekstrem semua berawal dari sentuhan sederhana, jika korban merasa tidak nyaman dengan tindakan tersebut maka tindakan tersebut dikategorikan sebagai pelecehan seksual.

“Saya dapat penumpang laki-laki dan sudah bapak-bapak tapi tidak pernah saya berfikiran akan di perlakukan seperti itu apalagi beliau sudah bapak-bapak tapi ternyata waktu di perjalanan dia sandar-sandarkan badannya ke badanku, jadi langsung saya balap motorku”⁹

Dari hasil wawancara bersama Nisa usia 22 tahun, mengungkapkan bahwa ia tidak menyangka penumpangnya dapat melakukan hal tersebut terlebih

⁸ Wati (29 tahun) Gojek, *Wawancara*, Makassar, 17 Agustus 2018.

⁹ Nisa (22 tahun) Gojek, *Wawancara*, Makassar, 17 Agustus 2018.

penumpangnya sudah bapak-bapak. Peneliti menyimpulkan bahwa tindakan penumpang tersebut adalah pelecehan karena memperlihatkan gerak-gerik yang tidak nyaman dan tidak diinginkan oleh korban.

d. Pelecehan gender merupakan jenis diskriminasi yang didasarkan pada jenis kelamin orang. Perempuan seringkali diperlakukan berbeda dan tidak setara dibandingkan pria. Pria terkadang menganggap dirinya lebih berkuasa daripada perempuan dan tidak menghargai wanita. Seperti yang dikatakan Sunarti 43 tahun, sering mendapatkan cancel orderan jika mengetahui drivernya adalah seorang perempuan. Bahkan Sunarti pernah mengalami kejadian dimana penumpangnya menginput tujuan yang salah di aplikasi, ia menginput tujuan yang dekat dari lokasi penjemputannya. Namun, kenyataannya penumpang tersebut meminta diantar ke tujuan yang lebih jauh.

“Waktu itu saya dapat penumpang ordernya lain tujuannya lain, jadi saya tanya mau kemana? dia bilang mau ke racing center padahal tujuannya di aplikasi dari tinumbu ke tinumbu dan dia ngotot kalau harus segera diantar, kita sebagai driver kasihan karena bayarannya sedikit sementara jaraknya jauh”¹⁰

Dari hasil wawancara bersama Sunarti usia 43 tahun, mengungkapkan bahwa ia tetap mengantarkan penumpangnya lantaran ia terlanjur menerima orderannya dan tidak mau memperpanjang masalah. Peneliti menyimpulkan bahwa tindakan diskriminasi yang dilakukan penumpang merupakan pelecehan gender yang merendahkan perempuan karena menganggap perempuan lemah dan tidak berani melawan lelaki sehingga tanpa perasaan penumpang tersebut berani melakukan hal tersebut kepada driver gojek perempuan untuk menguntungkan dirinya.

¹⁰ Sunarti (43 tahun) Gojek, *Wawancara*, Makassar, 9 Agustus 2018.

“Saya izinkan penumpangku bawa motorku, karena katanya dia tidak biasa di bonceng dengan perempuan, tapi curigaka karena arahnya sudah lain jadi saya suruhki berhenti baru saya yang nyetir kembali mungkin dia anggap saya perempuanji jadi beraniki sama saya”¹¹

Dari hasil wawancara bersama Eby usia 30 tahun, mengungkapkan bahwa penumpangnya beranggapan lebih berkuasa dari Eby karena Eby hanya seorang gojek perempuan. Peneliti menyimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan penumpang merupakan tindakan diskriminasi melalui gender, penumpang menganggap dirinya lebih berkuasa dari driver sehingga berpikir dapat mengendalikan driver.

Pertama, direndahkan merupakan salah satu bentuk diskriminasi kepada perempuan melalui pelecehan verbal, perempuan sangat rawan dengan pelecehan verbal. Korban dari pelecehan seksual secara verbal merasa harga dirinya diinjak-injak. Merendahkan martabat seseorang secara langsung karena jenis kelamin secara verbal terkadang dianggap biasa, sehingga membiarkan hal tersebut terjadi karena disebut wajar untuk pengakraban.

Kedua, digoda merupakan bagian dari pelecehan verbal, menggoda termasuk dalam suatu yang melanggar rasa kesusilaan. Walaupun, dalam perbuatannya tidak melakukan kontak fisik, tetapi membuat orang masuk dalam kategori berbuat cabul. Dan yang melakukannya dapat di penjara sesuai hukum yang berlaku.

Ketiga, sentuhan merupakan salah satu bentuk pelecehan seksual secara fisik, yang akan meninggalkan trauma, rasa marah, dendam, depresi yang lama kepada korban. Pelecehan seksual secara fisik ini terjadi saat pelaku melakukan kontak fisik secara seksual yang tidak diinginkan oleh korban.

Keempat, pelecehan gender merupakan pernyataan dan perilaku yang menghina atau merendahkan wanita. Pernyataan tersebut mengakibatkan rasa tidak

¹¹ Eby (30 tahun) Gojek, *Wawancara*, Makassar, 17 Agustus 2018.

nyaman, tersinggung, merendahkan, dan hingga menyebabkan masalah psikologis dan keselamatan. Pelecehan gender terjadi karena konstruksi pemikiran masyarakat yang lebih mengistimewakan laki-laki dibanding perempuan. Laki-laki seringkali mempertahankan kekuasaannya, karena menganggap perempuan adalah kaum yang lemah.

Di dalam agama Islam, Islam sangat memuliakan wanita, Islam menjaga wanita dari segala hal yang dapat menodai kehormatannya, menjatuhkan wibawa, dan merendahkan martabatnya bagai mutiara yang mahal harganya. Islam menempatkannya sebagai makhluk yang mulia yang wajib di jaga. Wanita tercipta dari tulang rusuk lelaki oleh karena itu lelaki harus melindunginya tidak boleh menyakiti hatinya, berperilaku yang sopan dan tidak melukai harga dirinya. Namun, di lapangan pekerjaan wanita masih mendapatkan perlakuan yang tidak adil, apalagi jika pekerjaan yang digelutinya dominan pekerjaan laki-laki. Seringkali wanita dianggap makhluk yang lemah sehingga lelaki dengan mudahnya mempermainkan, menginjak-injak harga dirinya dan tidak menghormatinya. Seperti yang terjadi pada gojek perempuan, tidak sedikit penumpang laki-laki yang melecehkan gojek perempuan baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal, dan menganggapnya biasa. Padahal agama islam mengajarkan sesama manusia untuk saling menghargai, berkata yang efektif dan tepat sasaran agar tidak melukai hati siapapun.

Allah SWT berfirman, (QS An-Nisa' 4:63)

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا (٦٣)

Terjemahnya:

Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang ada di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka dan berilah mereka pelajaran dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwanya.

Allah SWT mengetahui segala isi hati hamba-Nya termasuk kedustaan dan kemunafikkan. Sebagai orang yang beriman, Allah menyuruh kita untuk meninggalkan orang-orang yang demikian dengan memberi maaf dan memberi nasihat, bantahan, serta hardikan yang berbekas dan mempengaruhi jiwa agar mereka takut kepada Allah SWT dan kembali ke jalan yang lurus. Sehingga, mereka sadar bahwa yang dilakukannya adalah perbuatan yang keji. Terlebih jika yang di dzolimi adalah seorang perempuan.

C. Perilaku Ojek Online Perempuan Terhadap Tindakan Diskriminatif

Pada dasarnya perilaku seseorang merupakan pengalaman setiap individu dalam berinteraksi terhadap lingkungan sosialnya dalam membentuk sikap, pengetahuan dan tindakan. Perilaku merupakan respons atau reaksi individu terhadap stimulus secara internal maupun eksternal yang mendorong suatu tindakan dan pola pikir tertentu.¹²

Perilaku seseorang merupakan suatu reaksi psikis terhadap lingkungannya yang membentuk tindakan pasif atau tindakan aktif. Tindakan pasif berarti tidak

¹² Soekidjo Notoatmodjo, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 33.

melakukan suatu tindakan, sedangkan tindakan aktif berupa reaksi aktif yang menimbulkan tindakan yang maknanya berbuat sesuatu.

Perilaku juga identik dengan reaksi seseorang terhadap orang lain. Perilaku tersebut ditunjukkan dengan perasaan, sikap, tindakan, atau rasa hormat terhadap orang lain. Perilaku seseorang merupakan sifat relatif untuk menanggapi orang lain dengan cara-cara berbeda. Pembentukan perilaku seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor baik yang bersifat internal maupun yang bersifat eksternal. Perilaku manusia terbentuk karena adanya kebutuhan. Manusia memiliki lima kebutuhan dasar yakni:

- a. Kebutuhan fisiologis dan biologis, yang merupakan kebutuhan pokok utama, yaitu makanan dan seks. Apabila kebutuhan tersebut tidak terpenuhi akan terjadi ketidakseimbangan fisiologis.
- b. Kebutuhan rasa aman, misalnya:
 - 1) Rasa aman terhindar dari perampokan, pencurian, penodongan dan kejahatan lainnya.
 - 2) Rasa aman terhindar dari konflik, tawuran, kerusuhan, peperangan dan lain-lain.
 - 3) Rasa aman terhindar dari sakit dan penyakit.
 - 4) Rasa aman memperoleh perlindungan hukum.
- c. Kebutuhan mencintai dan dicintai, misalnya:
 - 1) Mendambakan kasih sayang dan cinta kasih orang lain baik dari orangtua, saudara, teman, kekasih dan lain-lain.
 - 2) Ingin dicintai dan mencintai orang lain.

Dilihat dari bentuk respon terhadap stimulus, maka perilaku dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

a. Perilaku Tertutup

Perilaku tertutup merupakan respons seseorang terhadap stimulus berbentuk terselubung atau tertutup. Reaksi atau respon terhadap stimulus tersebut masih sebatas persepsi, pengetahuan, kesadaran, perhatian dan sikap yang terjadi pada seseorang yang menerima stimulus tersebut dan belum dapat diamati secara jelas oleh orang lain.¹³

- 1) Ketakutan, perasaan takut merupakan salah satu bentuk persepsi. Ketakutan merupakan suatu tanggapan emosi terhadap ancaman.

“Takut *sekalika* waktu *dapatka* penumpang seperti itu bapak-bapak dia sandar-sandarkan badannya ke badanku, jadi saya langsung balap motorku supaya cepat sampai”.¹⁴

Dari hasil wawancara bersama Nisa usia 22 tahun, mengungkapkan bahwa ketika penumpangnya bertingkah aneh di belakang ia merasa ketakutan, sehingga ia harus membalap motornya agar segera sampai di lokasi tujuan penumpang tersebut.

”Itu penumpangku saya izinkan bawa motorku, karena katanya dia tidak biasa di bonceng dengan perempuan, tapi ternyata dia malah jalan ke arah yang berlawanan takut *sekalika* waktu itu”.¹⁵

Dari hasil wawancara bersama Eby usia 30 tahun, mengungkapkan bahwa ia ketakutan saat penumpangnya jalan ke arah yang berbeda sehingga ia mengambil kendali motornya.

Dari hasil wawancara kedua informan, peneliti menyimpulkan bahwa rasa takut muncul disebabkan oleh kejadian buruk yang dialami seseorang. Setiap orang

¹³ Muhibudin Wijaya Laksana, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 3.

¹⁴ Nisa (22 tahun) Gojek, *Wawancara*, Makassar, 17 Agustus 2018.

¹⁵ Eby (30 tahun) Gojek, *Wawancara*, Makasar, 17 Agustus 2018.

memiliki ketakutan sendiri rasa takut berasal dari pikiran, kemampuan untuk mengelola pola pikir adalah awal untuk mengendalikan rasa takut.

2) Trauma, Secara psikologis, trauma merupakan akibat dari kejadian buruk atau tidak menyenangkan yang dimaknai secara mendalam oleh seseorang. Kejadian buruk atau tidak menyenangkan tersebut biasa disebut kejadian traumatik. Kejadian traumatik biasanya terjadi secara tiba-tiba, tidak dapat diduga, dan terjadi dalam waktu yang singkat. Trauma tidak memiliki dampak positif karena mengakibatkan penurunan fungsi sosial dan kerja seseorang.

“Semenjak kejadian itu saya tidak pernah lagi menerima orderan Go-Ride dan saya hanya menerima orderan dari Go-Food saja, suami yang mengetahui kejadian itu juga menyuruh saya berhenti menjadi gojek tetapi saya mengambil jalan tengahnya saja untuk tidak menerima orderan Go-Ride”.¹⁶

Dari hasil wawancara bersama Nisa usia 22 tahun, mengungkapkan bahwa penumpangnya dibelakang berani menempelkan badannya ke badan Nisa sehingga membuat Nisa mengalami trauma dan tidak lagi menerima orderan Go-Ride, trauma tersebut muncul akibat kejadian yang dialami Nisa tidak biasa, seumur hidupnya ia tidak pernah di perlakukan seperti itu sebelumnya. Peneliti menyimpulkan bahwa trauma merupakan hal yang tidak diharapkan dan tidak ada yang bisa dilakukan untuk mencegah kejadian tersebut. Suatu kejadian dapat menimbulkan trauma bagi seseorang tetapi tidak menimbulkan trauma bagi yang lain. Ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya faktor pre-kejadian yaitu individu tidak memiliki kemampuan untuk mengatasi masalah yang dimiliki, faktor kejadian yaitu individu menganggap kejadian tersebut melukai harga dirinya sebagai perempuan terlebih ia

¹⁶ Nisa (22 tahun) Gojek, *Wawancara*, Makassar, 17 Agustus 2018.

baru-baru saja menikah, karakter personal yaitu kekuatan fisik dan emosi individu lemah.

- 3) Mengabaikan, terkadang kita perlu mengabaikan sesuatu agar dapat hidup tenang. Seperti yang dilakukan oleh Eby seorang janda 2 anak yang sering direndahkan karena pekerjaannya Eby mengaku tidak pernah memikirkan apa yang orang lain katakan tentang dirinya.

“Saya abaikan apapun yang mengganggu saya, mereka tidak tau apa-apa tentang hidup saya”¹⁷

Dari hasil wawancara bersama Eby usia 30 tahun, mengungkapkan bahwa ia mengabaikan segala hal yang mengganggu kehidupannya termasuk ocehan-ocehan orang lain. Peneliti menyimpulkan bahwa dengan menutup telinga terhadap ocehan orang lain dapat membuat hidup kita tenang, hidup ini indah jika mengabaikan ocehan dari mulut orang lain.

- 4) Terkejut, merupakan perasaan yang tiba-tiba atau tidak terduga. Terkejut memiliki variasi mulai dari ringan sampai ekstrem tergantung pada peristiwanya.

“Awalnya hanya ngobrol biasa tiba-tiba tangannya sentuh pahaku kaget *sekalika* saat itu”¹⁸

Dari hasil wawancara bersama Wati usia 29 tahun, mengungkapkan awalnya ia dan penumpangnya hanya ngobrol biasa dan tiba-tiba Wati kaget ketika penumpangnya sentuh pahanya. Peneliti menyimpulkan bahwa reaksi kaget merupakan suatu bentuk terkejut walaupun tergolong sebagai hal yang normal, reaksi tubuh yang timbul akibat kaget dapat sangat menguras energi hingga akhirnya

¹⁷ Eby (30 tahun) Gojek, *Wawancara*, Makassar, 17 Agustus 2018.

¹⁸ Wati (29 tahun) Gojek, *Wawancara*, Makasar, 17 Agustus 2018.

menimbulkan badan lemas. Hal ini karena saat kaget, tubuh secara otomatis melakukan perlindungan dengan menganggap hal yang sedang di alami sebagai sebuah ancaman. Reaksi kaget ini biasanya memuncak selama sepuluh menit, dan menurun seiring berjalannya waktu.

b. Perilaku Terbuka

Perilaku terbuka merupakan respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk tindakan nyata atau terbuka. Respon terhadap stimulus tersebut sudah jelas dalam bentuk tindakan atau praktek, yang dengan mudah dapat diamati atau dilihat oleh orang lain.¹⁹

- 1) Kemarahan, merupakan gejala emosi yang diungkapkan dengan perbuatan atau ekspresi untuk memperoleh kepuasan yang bersifat verbal atau lisan.

“Mungkin dia menganggap saya janda jadi dia ganggu-gangguka terus banyak sekali bicaranya jadi saya marahiki supaya dia berhenti bicara dan sadar kalau ucapannya itu tidak pantas”²⁰

Dari hasil wawancara bersama Yati usia 45 tahun, mengungkapkan kemarahannya kepada penumpang akibat penumpang tersebut sudah kelewatan, tidak menghargainya dan bertingkah semaunya. Peneliti menyimpulkan bahwa rasa marah timbul sebagai respons terhadap kecemasan yang dirasakan sebagai ancaman. Marah merupakan pola perilaku yang dirancang untuk memperingatkan pengganggu agar menghentikan perilaku mereka. Terkadang kita perlu memarahi seseorang agar mereka sadar dan paham bahwa yang dilakukannya itu tidak benar. Perbuatan atau perkataan seseorang yang menyebabkan kita merasa terluka, lebih secara psikologis

¹⁹Asti Nurlaela, “Peranan Lingkungan sebagai sumber pembelajaran geografi dalam menumbuhkan sikap dan perilaku keruangan peserta didik”, Jurnal Gea Volume 14 Nomor 1, April 2014.

²⁰ Yati (45 tahun) Gojek, *Wawancara*, Makassar, 17 Agustus 2018.

daripada secara fisik, sebuah celaan, sebuah penolakan, perbuatan yang menunjukkan penghinaan atas perasaan kita membuat kita merasa marah.

- 2) Menegur, memberi teguran terdapat resiko orang yang ditegur menjadi tidak menyukai kita, tetapi jika perlu ditegur maka lakukanlah.

“Saya tegur baik-baik penumpangku untuk tidak lagi mengorder yang tidak sesuai aplikasi karena kasihan kita sebagai tukang ojek, maunya untung di kamu tapi malah buntung di kami”²¹

Dari hasil wawancara bersama Sunarti 43 tahun, mengungkapkan ia memberitahukan kepada penumpangnya untuk tidak lagi mengorder yang tidak sesuai dengan aplikasi. Dari hasil pengamatan penulis, penumpang bertingkah seperti itu karena merasa drivernya hanya seorang wanita yang mudah diakali, sehingga tidak masalah jika melakukan hal tersebut. Dengan memberikan teguran, diharapkan penumpang tersebut tidak mengulangi kesalahan yang sama.

- 3) Melawan, merupakan tindakan membela diri terhadap sesuatu yang membuatnya merasa terancam.

“Saya izinkan penumpangku bawa motorku, karena katanya dia tidak biasa di bonceng dengan perempuan, tapi ternyata dia malah jalan ke arah yang berlawanan di aplikasi saya pasti curigalah nanti dia bawa ke tempat yang sepi baru *na* bawa lari motorku makanya ku suruh*ki* berhenti dan saya ambil alih motorku”²²

Dari hasil wawancara bersama Eby usia 30 tahun, mengungkapkan bahwa ia melakukan perlawanan kepada penumpangnya karena merasa penumpangnya akan membahayakan dirinya, untuk mencegah sesuatu buruk terjadi akhirnya dia melakukan perlawanan dengan mengambil alih motornya. Peneliti menyimpulkan bahwa melawan sebagai tindakan yang harus dilakukan ketika individu merasa

²¹ Sunarti (43 tahun) Gojek, *Wawancara*, Makassar, 9 Agustus 2018.

²² Eby (30 tahun) Gojek, *Wawancara*, Makassar, 17 Agustus 2018.

terancam, melawan adalah bentuk penolakan terhadap sesuatu yang membahayakan dirinya.

- 4) Gerakan tubuh, dalam komunikasi verbal gerakan tubuh digunakan untuk menggantikan suatu kata atau frasa untuk mengilustrasikan atau menjelaskan sesuatu. Driver wanita menjaga jarak dengan penumpang laki-laki dengan cara menggeser posisi duduknya ke depan agar penumpang terkode bahwa driver tidak nyaman dengan tindakan yang ia lakukan.

“Saya jaga jarak ketika mengambil penumpang laki-laki karena pernah*mi* kualami dapatkan penumpang yang sengaja nempel-nempel di badanku, dan ku geser posisi dudukku ke depan akhirnya itu penumpang merasa sendir*ji* kalau saya tidak nyaman”.²³

Dari hasil wawancara bersama Hermi usia 40 tahun, mengungkapkan bahwa ketika mengambil penumpang laki-laki ia menjaga jarak duduknya dengan penumpang tersebut dengan menggeser posisi duduknya ke depan. Peneliti menyimpulkan bahwa pernyataan informan di atas merupakan salah satu bentuk perlindungan diri dengan menggunakan gerakan tubuh. Gerakan tubuh dapat mengungkapkan pesan yang tidak dapat dikomunikasikan melalui lisan.

- 5) Menolak, Ani mengungkapkan cara terbaik untuk menolak tanpa berkata tidak ialah mengatakan nanti akan dihubungi kembali perihal ajakan keluarnya.

“Saya tolak secara halus supaya tidak tersinggung, saya bilangn*ya* nanti saja keluarnya kalau saya tidak sibuk, setelah itu saya blokir*mi*”²⁴

Dari hasil wawancara bersama Ani usia 28 tahun, mengungkapkan bahwa setelah ia menolak ajakan penumpangnya ia memblokir nomor tersebut. Peneliti

²³ Hermi (40 tahun) Gojek, *Wawancara*, Makassar, 17 Agustus 2018.

²⁴ Ani (28 tahun) Gojek, *Wawancara*, Makassar, 17 Agustus 2018.

menyimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan Ani sudah benar. Dengan menolak secara halus tanpa menyakiti siapapun merupakan keputusan terbaik.

Pada sub pembahasan ini akan dijelaskan mengenai hasil analisis data dan pembahasan penelitian sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian kemudian dikaitkan dengan pendekatan teori yang digunakan dalam penelitian. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bentuk perilaku diskriminatif yang diterima oleh para ojek online perempuan dan perilaku ojek online perempuan terhadap tindakan diskriminatif. Berikut uraian hasil analisis dan pembahasan penelitian ini sesuai fokus dan tujuan penelitian, temuan data dilapangan serta relevansi teori yang digunakan.

Perilaku ojek online perempuan terhadap tindakan diskriminatif di bagi dua menurut skinner yaitu stimulus-organisme-respons (SOR) seperti perilaku tertutup dan perilaku terbuka. Perilaku tertutup terjadi jika respons terhadap stimulus tersebut masih belum dapat diamati oleh orang lain secara jelas. Respons seseorang masih terbatas dalam bentuk perasaan, persepsi, pengetahuan, sikap dan perhatian. Sedangkan perilaku terbuka terjadi apabila respons terhadap stimulus tersebut berupa tindakan, atau praktik dapat diamati orang lain dari luar.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti mengenai perilaku ojek online perempuan terhadap tindakan diskriminatif yaitu perilaku tertutup dan perilaku terbuka yang dihasilkan ketika menghadapi penumpang yang banyak tingkah. Perilaku tertutup yakni ketakutan, trauma, mengabaikan, terkejut dan perilaku terbuka yakni direndahkan, digoda, sentuhan, pelecehan gender, menolak.

Dalam hal ini, hasil penelitian tersebut relevan dengan teori komunikasi interpersonal atau disebut juga dengan komunikasi antarpribadi yaitu komunikasi dilakukan oleh individu untuk saling bertukar gagasan ataupun pemikiran kepada

individu lainnya. Atau dengan kata lain, komunikasi interpersonal adalah salah satu konteks komunikasi dimana setiap individu mengkomunikasikan perasaan, gagasan, emosi, serta informasi lainnya secara tatap muka kepada individu lainnya.

Komunikasi interpersonal dapat dilakukan dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal tidak hanya tentang apa yang dikatakan dan apa yang diterima namun juga tentang bagaimana hal itu dikatakan, bagaimana bahasa tubuh yang digunakan, dan apa ekspresi wajah yang diberikan. Sehubungan dengan perilaku komunikasi yang merupakan tindakan secara verbal ataupun nonverbal yang terdapat pada tingkah laku seseorang sebagai bentuk komunikasi yang memiliki makna.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk perilaku diskriminatif yang diterima oleh ojek online perempuan yang telah dikemukakan peneliti seperti pelecehan verbal, menggoda, sentuhan, pelecehan gender. Diskriminasi terhadap siapapun sangat merugikan dan secara moral tidak dibenarkan karena merugikan pihak yang menjadi korban diskriminasi.
2. Perilaku komunikasi ojek online perempuan terhadap perilaku diskriminatif dapat di bedakan menjadi dua, yaitu perilaku terbuka dan perilaku tertutup. Perilaku terbuka merupakan respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk tindakan nyata atau terbuka. Respon terhadap stimulus tersebut sudah jelas dalam bentuk tindakan atau praktek, yang dengan mudah dapat di amati atau dilihat oleh orang lain. Perilaku tertutup merupakan respons seseorang terhadap stimulus berbentuk terselubung atau tertutup. Reaksi atau respon terhadap stimulus tersebut masih sebatas persepsi, pengetahuan, kesadaran, perhatian dan sikap yang terjadi pada seseorang yang menerima stimulus tersebut dan belum dapat diamati secara jelas oleh orang lain.

B. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang telah penulis peroleh selama melakukan penelitian, maka peneliti berpendapat beberapa hal yang menjadi implikasi terkait “Perilaku Komunikasi Ojek Online Perempuan (Studi Perilaku Diskriminatif Perempuan)”:

1. Diharapkan dari penelitian yang telah dilakukan bahwa sebaiknya gojek perempuan membentuk suatu komunitas persatuan sebagai bentuk perlindungan perempuan agar terhindar dari segala bentuk pelecehan yang merugikan kaum perempuan.
2. Gojek perempuan seharusnya bersikap tegas kepada penumpang yang melecehkannya untuk memberikan efek jera dengan melaporkannya kepada pihak yang berwajib agar tidak terjadi lagi segala bentuk diskriminasi terhadap kaum perempuan di lapangan pekerjaan.
3. Penelitian ini mengharapkan pihak gojek melakukan tindakan *safety* kepada para driver untuk menghindari terjadinya tindakan diskriminasi yang di alami oleh para driver khususnya driver perempuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Anis. *“Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Transportasi Online (Go-JEK) di Surabaya”*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol.6 No.9 (2017).
- Aw, Suranto. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Baran, J, Stanley. *Pengantar Komunikasi Massa Melek Media & Budaya*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Budyatna, Muhammad dan Leila, Mona Ganiem. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Departemen Agama, Republik Indonesia. *Al-Qur’an dan Terjemahnya*. Semarang: PT. Karya Toha Putra, 2007.
- Ehrlich, Eugene dan Hawes, Gene R. *Komunikasi Lisan*. Semarang: Dahara Prize, 1993.
- Fajar, Marhaeni. *Ilmu Komunikasi – Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Ghafur. Waryono Abdul. *Tafsir Sosial, Mendialogkan Tkes dengan Konteks*. Yogyakarta: El-Saq Press, 2005.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara 2015.
- Hidayat, Dasrun. *Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Indah, Wahyuni Utami. *“Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Bagi Pengembangan Diri Mahasiswa”*. Jurnal IKON, Vol 1 No.5, Juni 2007
- Krech dan Dayak Isni, Tri. *Psikologi Sosial* (Malang: UMM Press, 2003) h. 21.
- Kuswarno, Engkus. *Metodologi Penelitian Komunikasi Fenomenologi: Konsepsi, Pedoman, dan Contoh Penelitiannya*. Cet. 1; Bandung: 2009.
- Laksana, Wijaya Muhibudin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Mahri, Rizal. *Perilaku Komunikasi Antar Umat Beragama Di Plumbon Banguntapan Bantul Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalinaga, 2014.
- Mansour, Fakhir. *Analisis Gender dan Transformasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Muhammad, Arni. *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. 1; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.
- Morissan, *Psikologi Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Nurlaela, Asti. *“Peranan Lingkungan Sebagai Sumber Pembelajaran Geografi dalam menumbuhkan sikap dan perilaku keruangan peserta didik”*, Jurnal Gea Vol.14 No.1 (2014).
- Nopitasari, Evi. *Perilaku Komunikasi Verbal dan Nonverbal Masyarakat Etnik Kajang*. Skripsi: Makassar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, 2014.
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Rakmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.

- Rizabuana, Ismail., *Metode Penelitian Kualitatif*. Medan: USU Press, 2009.
- Rorimpandey, Paramitha Amanda. “*Perilaku Komunikasi Mahasiswa Pengguna Sosial Media Path*”, eJournal Acta Diurna Vol.V No.3 (2016).
- Sapril. “*Komunikasi Interpersonal Pustakawan*” Jurnal Iqra Vol.5 No.1 (2011).
- Sasongko, Aji Wahyu. “*Pengaruh Perilaku Komunikasi Sikap dan Adopsi Teknologi Budidaya Bawang Merah di Lahan Pasir Pantai Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul*”, Agro Ekonomi Vol.24 No.1 (2014).
- Suciati. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Buku Litera Yogyakarta, 2015.
- Tike, Arifuddin. *Dasar-Dasar Komunikasi-Suatu Studi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Kota Kembang Yogyakarta, 2009.

Online

1. <http://inet.detik.com/cyberlife/d-2992499/fenomena-tukang-ojek-wanita-di-rekrutmen-go-jek>
2. <https://wolipop.detik.com/read/2018/04/18/210620/3978594/1133/cerita-dari-driver-ojek-online-wanita-bertahan-cari-rezeki-meski-diremehkan>
3. <https://makassar.sindonews.com/read/8181/1/suka-duka-kisah-wanita--si-tukang-pijat-go-massege-dan-gojek-1524146666>
4. <https://www.merdeka.com/teknologi/foto-wajah-pengemudi-wanita-gojek-terluka-gojek-diserbu-pertanyaan.html>
5. <https://news.detik.com/berita/3613940/kisah-driver-wanita-go-jek-disebut-nakal-sampai-dibentak-opang>
6. <https://www.go-jek.com/history/>
7. <https://www.go-jek.com/vision-mission/>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Nama :

Umur :

Status :

DAFTAR PERTANYAAN

1. Bagaimana awal mula anda menjadi ojek online?
2. Apakah anda pernah mengantar penumpang laki-laki?
3. Apakah anda pernah mengalami ada penumpang laki-laki yang banyak tingkah?
4. Bagaimana reaksi anda?
5. Pernahkah anda merasa ada penumpang laki-laki yang melakukan pelecehan terhadap anda?
6. Apakah mereka biasanya melakukan dengan kata-kata? Atau berupa kode-kode tertentu? Kalau iya, seperti apa itu?
7. Bagaimana pandangan penumpang laki-laki terhadap anda?
8. Bagaimana anda menyikapi jika penumpang laki-laki bertingkah aneh?
9. Pernah tidak mereka berusaha menyentuh anda?
10. Sudah berapa lamakah anda menjadi driver gojek?
11. Bagaimana tanggapan pihak gojek ketika drivernya di ganggu oleh penumpangnya?
12. Bagaimana tanggapan keluarga setelah anda memutuskan menjadi gojek online?

FOTO DOKUMENTASI

