

**PEMANFAATAN LAYANAN APLIKASI GRAB
DALAM MENINGKATKAN PERSEPEKTIF DRIVER
GRAB DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh
Yobel Cesar Silitonga
151110022

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PEMANFAATAN LAYANAN APLIKASI GRAB
DALAM MENGKONTRUKSI PERSEPEKTIF DRIVER
GRAB DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Yobel Cesar silitonga
151110022**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Yobel Cesar Silitonga

NPM : 151110022

Fakultas : Sosial dan Humamiora

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

**PEMANFAATAN LAYANAN APLIKASI GRAB DALAM
MENGKONSTRUKSI PERSEPEKTIF DRIVER GRAB DI KOTA BATAM**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah ini digugurkan dan yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun Batam, 9 Agustus 2022



Yobel Cesar Silitonga
151110022

**PEMANFAATAN LAYANAN APLIKASI GRAB
DALAM MENGONSTRUKSI PERSEPEKTIF
DRIVER GRAB DI KOTA BATAM**

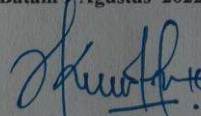
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar Sarjana

Oleh: Yobel Cesar Silitonga
151110022

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam 9 Agustus 2022



Pembimbing

Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.Si

ABSTRAK

Maraknya bisnis berbasis aplikasi atau yang sering dikenal dengan *Startup* di Indonesia belakangan ini membuka peluang lapangan pekerjaan baru. Aplikasi grab merupakan startup yang bergerak pada di bidang jasa transportasi online dengan berbagai fitur untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Aplikasi ini menghubungkan antar pengguna jasa dan pelaku jasa yakni driver / pengemudi grab. Penelitian ini dilakukan untuk memahami pemanfaatan layanan aplikasi grab dalam perspektif driver grab pada layanan aplikasi *grab bike*, *grab food* serta *grab express* guna menunjang proses pemesanan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan penelitian ini sebanyak lima pengemudi grab Kota Batam yang dipilih secara purposive berdasarkan kebutuhan karakteristik topik penelitian. Teknik pengumpulan data penelitian ini melalui observasi di wilayah Batam City dengan cara mewawancarai pengemudi grab di Kota Batam yang berhubungan dengan subjek penelitian ini, peneliti juga mengamati aktivitas antara pengemudi dan driver center kantor layanan manajemen grab. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi berdasarkan pengalaman informan di lapangan dan menarik kesimpulan. Berdasarkan hasil investigasi, ditemukan driver Grab Service Kota Batam masih bermasalah. Kajian ini diharapkan dapat mendukung keberlangsungan aktivitas pengemudi di lapangan.

Kata Kunci: Perfektif, pelayanan, driver

ABSTRACT

The ascent of use-based organizations or frequently known as Startups in Indonesia has as of late opened up new position potential open doors. Grab application is a startup that is participated in web-based transportation administrations with different elements to address the issues of its clients. This application associate administration clients and administration entertainers, in particular drivers/get drivers. This examination was directed to comprehend the utilization of grab application administrations in the viewpoint of get drivers on get bicycle, get foods and get express application administrations to help the requesting system. In this review, scientists utilized a subjective exploration worldview with an expressive methodology. The sources of this study were five Batam City grab drivers who were chosen purposively in view of the requirements of the attributes of the exploration subject. The procedure of gathering information in this study was through perception in the Batam City region by meeting get drivers in Batam City connected with the subject of this review, scientists likewise noticed exercises among drivers and the driver focus of the get the board administration office. The scientific technique utilized in this exploration is phenomenology in light of the experience of the witnesses in the field and reach determinations. In view of the aftereffects of the examination, it was found that the Batam City Grab Service driver was all the while having issues. This study is supposed to help the maintainability of driver exercises in the field.

Keywords: *Perspective, service, driver*

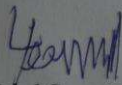
KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan syukur kepada Allah yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunia-Nya. Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul "PEMANFAATAN LAYANAN APLIKASI GRAB DALAM MENGONTRUKSI PERSEPEKTIF DRIVER GRAB DI KOTA BATAM". Tentunya banyak sekali hambatan yang dihadapi oleh penulis selama kuliah dalam pengerjaan skripsi ini mulai dari jadwal pengerjaan skripsi yang bentrok dengan jadwal pekerjaan dan sesekali timbul rasa lelah. Namun demi menyelesaikan salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam Dan Pembimbing Skripsi
3. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. Sebagai dekan Fakultas Sosial Dan Humaniora
4. Rasa terima kasih kepada orangtua dan keluarga penulis, yang selalu memberikan dukungan dalam hal apapun yang terbaik bagi penulis. Semoga mereka selalu diberikan kesehatan agar dapat membimbing saya menjadi yang lebih baik lagi.
5. Teman-teman di luar kawasan Universitas Putera Batam yang selalu memberikan dukungan dan semangat agar penulis dapat menyelesaikan perkuliahan secepatnya.
6. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2015 terima kasih atas pertemanannya, semoga saya bisa menyusul lulus.
7. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi dan staff BAAK yang memberikan ilmu dan membantu dalam administrasi perkuliahan.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam pengerjaan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Mengingat skripsi ini masih banyak kekurangan, penulis bersedia menerima kritik dan saran dari para teman-teman pembaca. Tentunya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dalam segi apapun bagi pihak-pihak yang memerlukannya

Batam 9 Agustus 2022


Yobel Cesar Silitonga

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus penelitian	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep dan Tradisi Fenomenologi	11
2.2 Perseptif.....	18
2.2.1 Pengertian Perseptif.....	18
2.2.2 Sifat –Sifat Perseptif.....	19
2.2.3 Elemen Elemen Perseptif	20
2.2.4 Jenis-Jenis Perseptif	21
2.2.5 Prinsip Perseptif	22
2.2.6 Faktor Terjadinya Perseptif.....	22
2.3 Pelayanan	23
2.3.1 Pengertian Pelayanan	23
2.3.2 Jenis jenis Pelayanan	23
2.3.3 Dasar-Dasar Pelayanan	24
2.4 Ruang Lingkup Tranportasi	25
2.5 Penelitian terdahulu.....	27
2.6 Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Sumber data.....	31
3.2.1 Data primer	31
3.2.2 Data Sekunder	32
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Teknik Sampling	43
3.4 Tehnik Pengumpulan data.....	34
3.4.1 Wawancara Mendalam	34

3.4.2	Observasi	25
3.5	Metode analisis	36
3.5.1	Analisis Sebelum di Lapangan.....	36
3.5.2	Analisis data lapangan Model Miles and Huberman.....	36
3.5.2.1	Pengumpulan data	37
3.5.2.2	Reduksi data	37
3.5.2.3	Intrepretasi data.....	38
3.5.2.4	Penarikan kesimpulan	38
3.6	Uji validitas dan kredibilitas data	39
3.6.1	Uji Credibility	39
3.6.2	Uji Tranferability	40
3.6.3	Dependability dan confirmanbility	40
3.7	Waktu penelitian	41
3.7.1	Tempat Penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil	43
4.1.1	Sejarah Grab	43
4.1.1.1	Grab Indonesia	44
4.1.2	Profil Informan Penelitian.....	45
4.2	Analisa	49
4.2.1	Perfektif <i>Driver</i> tentang <i>Grab Bike</i> di kota batam	51
4.2.2	Perfektif <i>Driver</i> tentang <i>Grab Express</i> di kota batam.....	52
4.2.3	Perfektif <i>Driver</i> tentang <i>Grab Food</i> di kota batam.....	54
4.3	Pembahasan.....	56
4.3.1	Perfektif <i>Driver</i> tentang layanan Grab di kota batam	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	59
5.2	Saran	60

Lampiran-Lampiran:

1. Pendukung Penelitian Lampiran
2. Daftar Riwayat Hidup Lampiran
3. Surat Keterangan Penelitian
4. Dokumentasi Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1,1 Perubahan logo Grab	2
Gambar 1,2 Peraih penghargaan legeyawan	3
Gambar 1,3 Penampilan iluminati dance	4
Gambar 1,4 Keamanan Grab	6
Gambar 2,1 Alur perkembangan posisi Merleau-Ponty dalam sejarah fenomenologi-Eksistensial	14
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	30

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I 1.1 Waktu penelitian.....	44