

# Perilaku Komunikasi Pengemudi Dan Konsumen “Grabfood” Selama Diterapkannya *Physical Distancing* Di Masa Pandemi *Covid 19*

Randy Ronaldo Santosa<sup>1</sup>, Noorshanti Sumarah<sup>2</sup>, Widiyatmo Ekoputro<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>. Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus Surabaya

[Rendironaldo62@gmail.com](mailto:Rendironaldo62@gmail.com)<sup>1</sup>, [noorshanti@untag-sby.ac.id](mailto:noorshanti@untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>, [widiyatmo@untag-sby.ac.id](mailto:widiyatmo@untag-sby.ac.id)<sup>3</sup>

## Abstract

*PSBB is a restriction on certain activities of residents in an area suspected of being infected with Covid-19 in such a way as to prevent the possibility of spreading the virus. PSBB regulates school and work holidays, religious activities, activities in public places or facilities, social and cultural activities, modes of transportation, and restrictions on other activities. How is the communication behavior between grab drivers and consumers during the implementation of Physical Distancing during the pandemic. Therefore, it is necessary to study this phenomenon. In practice, there are also obstacles that interfere with the communication itself. Likewise what happens in the communication behavior of drivers and consumers. This study aims to determine the communication behavior of drivers and consumers during the implementation of physical distancing in the city of Surabaya. This type of research is a qualitative descriptive using data collection methods in the form of interviews, observations and documentation. The results of this study indicate that the communication behavior of grabfood drivers and consumers who are forced not to have physical contact sometimes causes many unexpected miscommunication.*

**Keywords:** *Communication Behavior, Grabfood, Covid-19 Pandemic.*

## Abstrak

PSBB adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi Covid-19 sedemikian rupa untuk mencegah kemungkinan penyebaran virus. PSBB mengatur tentang liburan sekolah dan tempat kerja, kegiatan keagamaan, kegiatan di tempat atau fasilitas umum, kegiatan sosial dan budaya, moda transportasi, serta pembatasan kegiatan lainnya. Bagaimana perilaku komunikasi antara pengemudi grab dengan konsumen selama diterapkannya *Physical Distancing* di masa pandemi. Oleh Karena itu, dirasa perlu adanya kajian mengenai fenomena tersebut. Dalam prakteknya ditemukan juga hambatan yang mengganggu komunikasi itu sendiri. Begitupun yang terjadi dalam perilaku komunikasi pengemudi dan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku komunikasi pengemudi dan konsumen selama diterapkannya *physical distancing* di Kota Surabaya. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku komunikasi pengemudi grabfood dan konsumen yang dipaksa untuk tidak berkontak fisik yang kadang membuat banyaknya miss communication yang tidak terduga.

**Kata kunci :** Perilaku Komunikasi, Grabfood, Pandemi Covid-19.

## PENDAHULUAN

Physical distancing efektif dilakukan untuk mencegah penularan infeksi virus yang dapat ditularkan melalui kontak fisik yang meliputi kontak seksual, kontak fisik tidak langsung

misalnya dengan menyentuh permukaan yang terkontaminasi, atau transmisi melalui udara, atau dapat juga mengenai percikan atau droplet yang berasal dari batuk atau bersin (Yusuf et al., 2020). Penerapan *Physical Distancing* merupakan kebijakan yang resmi diambil oleh pemerintah yang dapat diterapkan di daerah-daerah di Indonesia dalam rangka penanggulangan *Covid-19* (Prabowo, 2020). Pemerintah juga memberlakukan jam malam untuk mengurangi potensi kerumunan yang tidak ingin terjadi. PSBB membatasi kegiatan penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi penyakit dan mencegah penyebaran virus secara cepat. Dengan diterapkannya kebijakan pemerintah *Physical Distancing*, Grab menerapkan pengiriman tanpa kontak langsung seperti diletakkan pagar rumah sehingga mengurangi komunikasi yang seharusnya. Namun kebijakan *physical distancing* sebagai alternatif pencegahan perluasan dampak infeksi virus *Covid-19* yang dipilih oleh pemerintah Indonesia bukan tanpa resiko, *physical distancing* dapat menimbulkan berkurangnya produktivitas, dan hilangnya manfaat lain. yang berkaitan dengan interaksi antar manusia untuk menjaga eksistensi dan keberlangsungan hidup, selain itu kesulitan masyarakat dalam memperoleh alat pelindung diri seperti masker handsanitizer dan alat pelindung diri lainnya sering kali mempersulit masyarakat untuk menjaga kesehatannya. Permasalahan yang sudah dijelaskan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana perilaku komunikasi antara pengemudi grab dengan konsumen selama diterapkannya *Physical Distancing* di masa pandemi. Oleh Karena itu, dirasa perlu adanya kajian mengenai fenomena tersebut. Fenomena ini dirasa menarik, dikarenakan komunikasi yang terjadi tidak selamanya berjalan dengan lancar. Dalam prakteknya ditemukan juga hambatan yang mengganggu komunikasi itu sendiri. Begitupun yang terjadi dalam perilaku komunikasi pengemudi dan konsumen. Sehingga peneliti menjadikan hal tersebut sebagai fokus penelitian ini setelah komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal.

Penelitian pertama oleh Sesilia dengan judul “Perilaku Komunikasi Driver GO-RIDE Dengan Pengguna (Studi Deskriptif Mengenai Perilaku Komunikasi Driver Go-ride Dalam Memberikan Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi *Online* Gojek Di Kota Bandung) 2019”. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dari penelitian ini menyimpulkan komunikasi verbal dalam proses komunikasi primer seketika driver Gojek telah bertemu dengan pengguna jasa atau penumpang, dalam pengantaran penumpang hingga ke tempat tujuan pengguna jasa. Alasan peneliti memilih penelitian ini adalah adanya persamaan yaitu perilaku komunikasi pengemudi dengan penggunanya. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah dengan penelitian penulis berfokus pada perilaku komunikasi saat diterapkannya kebijakan *physical distancing*.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan dari penelitian ini, adalah Untuk mengetahui perilaku komunikasi pengemudi dan konsumen selama diterapkannya *physical distancing* di Kota Surabaya.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Jenis Data adalah data yang didapatkan langsung dari informasi yang merupakan keterangan orang – orang yang berhubungan dengan penelitian dan informasi yang diperoleh dari para informan dianggap paling mengetahui secara rinci dan jelas mengenai fokus penelitian yang diteliti. Data yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu : Sumber Data primer berupa hasil wawancara dan dokumentasi dengan pengemudi Grabfood dan Konsumen Grabfood Kota Surabaya.

Sumber data sekunder Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak yang tidak berhubungan langsung dengan masalah yang sedang diteliti. Data Sekunder merupakan Sumber Data kedua dari pengumpulan informasi yang didapatkan secara tidak langsung oleh peneliti, Data sekunder sudah tersedia sehingga kita hanya perlu mencari data yang diberikan

Data sekunder yang digunakan peneliti untuk data penunjang dan dijadikan sumber data kedua biasanya berupa Dokumen- Dokumen, Buku –

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapat data. Menurut Sugiyono (2015:63-82) macam teknik pengumpulan data digambarkan sebagai berikut: Wawancara ,Observasi, Dokumentasi.

## Hasil dan Pembahasan

### Komunikasi Verbal Sebagai Proses Interaksi Simbolik

Pada penelitian ini berfokus pada suatu masalah yaitu tentang perilaku komunikasi pengemudi grabfood dan konsumen selama diterapkannya *physical distancing* di kota Surabaya. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung ke lapangan yaitu dengan langsung yaitu dengan ikut serta menjadi pengemudi grabfood di Surabaya. Observasi ini dilakukan agar mendapatkan data berupa aktivitas – aktivitas, kegiatan serta melihat cara berkomunikasi Pengemudi dan Konsumen. Dalam pembahasan ini akan membahas fokus penelitian dimana berdasarkan identifikasi masalah yang dikaitkan dengan Teori Interaksi Simbolik yang dirumuskan oleh George Herbert Mead. Ada tiga konsep utama dalam teori ini , yaitu mengenai Masyarakat (society) yaitu mengenai cara membangun hubungan di dalam masyarakat dari Perilaku komunikasi pengemudi grabfood dan konsumen selama diterapkannya *physical distancing* di masa pandemi *covid-19* di Kota Surabaya, Diri Pribadi (self) yaitu mengenai kemampuan untuk merefleksikan diri tiap individu dari penilaian sudut atau pendapat orang lain dari Perilaku komunikasi pengemudi grabfood dan konsumen selama diterapkannya *physical distancing* di masa pandemi *covid-19* di Kota Surabaya, dan Mind (pikiran) yaitu mengenai kemampuan bagaimana cara pengemudi dan konsumen menciptakan komunikasi yang dapat disepakati bersama selama proses pemesanan. Point pertama yaitu mengenai komunikasi verbal pengemudi grabfood dan konsumen selama diterapkannya *physical distancing* di masa pandemi *covid-19* di Kota Surabaya, dengan melihat konsep yang pertama yaitu Masyarakat (Society). Dimana hal ini dapat dilihat pada saat konsumen pengguna grabfood di kota Surabaya berbaur dengan Pengemudi grabfood yaitu pada saat sedang menunggu orderan ataupun sedang memesan makanan

Dari hasil observasi dan wawancara dari proses penelitian ini dapat dikatakan komunikasi pengemudi grabfood dan konsumen pengguna grabfood pada saat bertemu berbentuk interaksi berupa bahasa lisan, bahasa yang digunakan adalah bahasa indonesia. Pengemudi grabfood menyesuaikan bahasa yang digunakan oleh konsumennya. Pada saat konsumen berkomunikasi menggunakan bahasa indonesia pengemudi grabfood juga berkomunikasi dengan bahasa indonesia, namun pada saat konsumen menggunakan bahasa jawa (sopan) pengemudi grabfood juga mencoba membalas komunikasi tersebut dengan bahasa jawa (sopan). Dengan jarak yang cukup mengingat diterapkannya *physical distancing*. Pada poin kedua yaitu mengenai komunikasi verbal pengemudi grabfood dan konsumen selama diterapkannya *physical distancing* dimasa *covid-19* di kota Surabaya. Dengan melihat poin yang kedua yaitu Diri Pribadi (self). Dimana hal ini dilihat dengan cara melihat pengemudi grab food dan konsumen saat merefleksikan dirinya dari penilaian sudut pandang kebijakan. Dari hasil observasi dan wawancara dari proses ini dapat dikatakan dalam komunikasi verbal yang dipergunakan pengemudi grabfood dan konsumen berupa lisan karena pengemudi dan konsumen menganggap jika berkomunikasi dengan lisan atau secara langsung dapat mengurangi kesalahan saat mengantarkan pesanan dibandingkan saat adanya *physical distancing* yang melarang berkomunikasi secara lisan maupun bertemu langsung yang dapat membuat kesalahan dalam mengantarkan makanan. Pada poin ketiga yaitu mengenai komunikasi verbal Pengemudi grabfood dengan konsumen selama diterapkannya *physical distancing* di masa

pandemi *covid-19* di kota Surabaya. Dengan melihat poin yang ketiga yaitu Pikiran (mind). Dimana hal ini dapat dilihat bagaimana pengemudi grabfood dan konsumen menciptakan komunikasi yang disepakati bersama. Dari hasil observasi dan wawancara dari proses penelitian ini maka dapat dikatakan untuk komunikasi verbal mengenai pengantaran makanan yang dilakukan oleh pengemudi grabfood dengan cara berkomunikasi melalui fitur chat grab food dengan konsumen tentang peletakan makanan yang jelas. Komunikasi Non Verbal Sebagai Proses Interaksi Simbolik Untuk hal berikutnya dengan menjelaskan bagaimana komunikasi nonverbal Perilaku komunikasi pengemudi grabfood dan konsumen selama diterapkannya *physical distancing* di masa pandemi *covid-19* di kota Surabaya dengan dikaitkan dengan Teori Interaksi Simbolik yang dirumuskan oleh George Herbert Mead. Ada tiga konsep utama dalam teori ini yaitu masyarakat (society), diri pribadi (self), dan pikiran (mind). Point pertama yaitu mengenai komunikasi nonverbal pengemudi grabfood dan konsumen selama diterapkannya *physical distancing* di masa pandemi *covid-19* di kota Surabaya. Dimana hal ini dapat dilihat pada saat konsumen memesan makanan melalui aplikasi dan menggunakan fitur chat yang ada di grabfood guna memberitahu driver tentang dimana meletakkan makanan. Dari hasil observasi dan wawancara dari proses ini dapat dikatakan komunikasi nonverbal pengemudi grabfood dan konsumen selama diterapkannya *physical distancing* di masa pandemi *covid-19* di kota Surabaya berbentuk aplikasi pihak ketiga yang dinaungi oleh grab. Aplikasi ini digunakan dimasa yang tepat saat diterapkannya *physical distancing* di kota Surabaya. Dan dengan adanya fitur chatting dapat mencegah adanya kontak fisik antara pengemudi grabfood dengan konsumen Pada poin kedua yaitu mengenai Komunikasi nonverbal pengemudi grabfood dan konsumen selama diterapkannya *physical distancing* di masa pandemi *covid-19* di kota Surabaya. Dengan melihat poin yang kedua adalah Diri Pribadi (self). Dapat dilihat dengan cara melihat pengemudi grabfood dan konsumen merefleksikan dirinya dari penilaian sudut pandang kebijakan.

Dari hasil observasi dan wawancara maka dapat dikatakan dalam komunikasi nonverbal yang digunakan oleh pengemudi grabfood dan konsumen adalah filter – filter komunikasi yang telah disediakan oleh sistem aplikasi. Konsumen menilai dengan adanya ini dapat mengurangi kontak fisik yang terjadi. Point ketiga yaitu mengenai komunikasi nonverbal pengemudi grabfood dan konsumen selama diterapkannya *physical distancing* di masa pandemi *covid-19* di kota Surabaya. Dengan melihat poin ketiga yaitu pikiran (mind). Dapat dilihat dengan cara bagaimana pengemudi grabfood dan konsumen membuat kesepakatan tentang jaga jarak, tidak berkomunikasi secara langsung sehingga menghindari kontak fisik. Dengan adanya fitur chatting di grabfood pengemudi grabfood dan konsumen yakin dapat mengurangi penyebaran *covid-19* di kota Surabaya. Berbagai kebijakan untuk menghentikan penyebaran *Covid-19*, kebijakan menjaga jarak fisik ketika melakukan komunikasi atau *Physical Distancing* merupakan kebijakan yang menarik untuk dikaji karena tidak semua masyarakat siap menjalankan *Physical Distancing*. Kendala yang dirasakan bahwa masyarakat sudah terbiasa dengan komunikasi langsung tanpa adanya jarak fisik karena hal ini akan mengurangi komunikasi antar manusia secara langsung (Kresna & Ahyar, 2020). untuk mendukung program *Physical Distancing*, pemerintah mengeluarkan kebijakan belajar dari rumah atau Study from Home (SfH), ibadah dari rumah, dan bekerja dari rumah *Work from Home* (WfH) (Pratama & Hidayat, 2020). Kebijakan ini dimaksudkan untuk mengurangi kontak sosial berskala besar, sehingga mampu mengurangi kerumunan atau keramaian. Perilaku komunikasi yang dilakukan oleh pengemudi dan konsumen meliputi komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Menurut (Hardjana, 2013), komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata. Komunikasi verbal yang terjadi selama diterapkannya kebijakan ini yakni pengemudi menanyakan tentang pengantaran makanan yang telah diantar seperti makanannya ditaruh dimana, dan menanyakan apakah alamat pengantaran sesuai dengan titik yang ada di aplikasi, menanyakan apakah makanan sudah sesuai atau belum. Komunikasi non

verbal adalah semua aspek komunikasi kecuali kata-kata. Perilaku komunikasi non verbal yang dilakukan pengemudi antara lain memastikan apakah makanan telah sampai kepada konsumen yang tepat, apakah makanan sudah diambil oleh konsumen.

## Penutup

Suatu kebijakan yang telah dibuat pemerintah untuk mengurangi penyebaran *covid – 19* yaitu *physical distancing* mempunyai dampak yang positif dan negatif. Komunikasi yang terjalin secara langsung berubah menjadi komunikasi tidak langsung. Permasalahan yang tidak disangka akan terjadi pun akhirnya terjadi. Sebagaimana perilaku komunikasi pengemudi grabfood dan konsumen yang dipaksa untuk tidak berkontak fisik yang kadang membuat banyaknya miss communication yang tidak terduga. Hasil penelitian yang telah dilaksanakan, menunjukkan bahwa perilaku komunikasi pengemudi grabfood dan konsumen yang dipaksa untuk tidak berkontak fisik yang kadang membuat banyaknya miss communication yang tidak terduga. Hanya saja permasalahannya pada variasi seberapa besarnya saja. Namun masih tetap ada di setiap komunikasi individu dengan individu lainnya. Komunikasi verbal digunakan oleh pengemudi grabfood dan konsumen melewati proses komunikasi dan intensitas komunikasi yang cukup lama untuk dapat beradaptasi dengan lingkungannya.

## Daftar Pustaka

- AF Giandi, H. A. (2012). Perilaku Komunikasi Pecandu Game Online dengan Menggunakan Game Online. *Students e-Journal*.
- AN Sari, A. M. (2018). Perilaku Komunikasi Pelaku Hijrah. *Ilmu Komunikasi*.  
*Apa Itu Teori Interaksionisme Simbolik?* (2022, February 12). Retrieved from Sampoerna University: <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/teori-interaksionisme-simbolik/>
- Arief, M. (2018). konsep diri perempuan driver go-ride (studi kualitatif konsep diri perempuan driver go-ride di kota medan). *fakultas ilmu sosial dan ilmu politik*.
- B Nugraha, M. A. (2018). Perilaku Komunikasi Pengguna Aktif Instagram. *Manajemen Komunikasi*,.
- Covid-19, U. K. (2020). Basthoumi Muslih. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 62.