BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. Perilaku Komunikasi

a. Definisi Perilaku

Perilaku pada dasarnya berorientasi pada tujuan dan dimotivasi oleh keinginan untuk memperoleh tujuan tertentu. Perilaku merupakan tindakan atau respon dalam lingkungan terhadap sesuatu. Tentunya banyak juga para ahli memiliki pandangan masing-masing tentang Pengertian perilaku ini, berikut daftar pengertian menurut para ahli di bidangnya:

1) Menurut Ensiklopedi Amerika, perilaku diartikan sebagai suatu aksi dan reaksi organisme terhadap lingkungannya, hal ini berarti bahwa perilaku baru akan terwujud bila ada sesuatu yang diperlukan untuk menimbulkan tanggapan yang disebut rangsangan, dengan demikian maka suatu rangsangan tertentu akan menghasilkan perilaku tertentu pula.
2) Robert Y. Kwick menyatakan bahwa perilaku adalah tindakan atau perbuatan suatu organisme yang dapat diamati dan bahkan dipelajari.
3) Menurut Skinner, seperti yang dikutip oleh Notoatmodjo (2003), merumuskan bahwa perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus atau rangsangan dari luar. Oleh karena

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perilaku ini terjadi melalui proses adanya stimulus terhadap organisme, dan kemudian organisme tersebut merespons, maka teori Skinner ini disebut teori "S-O-R" atau Stimulus – Organisme – Respon.

4) Menurut Heri Purwanto, perilaku adalah pandangan-pandangan atau perasaan yang disertai kecendrungan untuk bertindak sesuai sikap objek tadi.
5) Menurut Petty Cocopio, perilaku adalah evaluasi umum yang dibuat manusia terhadap dirinya sendiri, obyek atau issue.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku manusia, diantaranya adalah faktor personal dan situasional.[28]

Faktor personal meliputi faktor biologis dan faktor sociopsikologis.

Faktor biologis bisa disebut juga motif biologis meliputi kebutuhan makanan-minuman, istirahat, kebutuhan seksual, dan kebutuhan memelihara hidup. Faktor sociopsikologis, meliputi motif sosiogenesis, sikap dan emosi. Sosiogenesis merupakan motif ingin tahu, motif kompetensi, motif cinta, motif harga diri, kebutuhan akan nilai dan kebutuhan pemenuhan diri, sedangkan sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi dan berfikir.

Faktor situasional yang memperngaruhi perilaku manusia sebagai berikut :

[28]Psikologi komunikasi,*jalaludin rachmat*, (Bandung : Remaja rosda karya) hlm. 32.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Faktor ekologis atau keadaan alam, ada sebagian pandangan yang telah diuji mengnai hal ini, seperti efek temperatur pada tindakan kekerasan, perilaku interpersonal, dan suasana emosional.[29]
2. Faktor rancangan dan arsiteksural.
3. Faktor temporal atau pengaruh waktu, terkadang yangmempengaruhi perilaku manusia bukan saja dimana mereka berada,tetapi juga bilamana mereka berada.
4. Suasana perilaku

a) Bentuk Perilaku

Skiner (1938) seorang ahli psikologi, merumuskan bahwa perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsangan dari luar). Dilihat dari bentuk respon terhadap stimulus ini, maka perilaku dapat dibedakan menjadi dua yaitu :[30]

1) Perilaku tertutup adalah respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk terselubung atau tertutup (convert). Respon ataureaksi terhadap stimulus ini masih terbatas pada perhatian, persepsi, pengetahuan/ kesadaran, dan sikap yang terjadi belum bisa diamati secara jelas oleh orang lain.
2) Perilaku terbuka adalah respon seseorang terhadap stimulusdalam bentuk tindakan nyata atau terbuka. Respon terhadap stimulus tersebut sudah jelas dalam bentuk tindakan atau praktek (*practice*).

b) Karakteristik Perilaku

[29]ibid. Hal44
[30]....., "Definisi Perilaku" dalam http://www.scribd.com/doc/38723652/isimakalah-psikologi diakses minggu 11Agustus 201609.02

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Perilaku adalah perkataan dan perbuatan individu, jadi apa yang dikatakan dan dilakukan oleh seseorang merupakan karateristik perilakunya.
2) Perilaku mempunyai satu atau lebih dimensi yang dapat diukur, yaitu : frekuensi, durasi, dan intensitas.
3) Perilaku dapat di observasi, dijelaskan dan direkam oleh orang lain atau orang yang terlihat dalam perilaku tersebut.
4) Perilaku mempengaruhi lngkungan, 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. Sedangkan perilaku yang tidak tampak merupakan kejadian atau hal pribadi yang hanya bisa 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 sebalik dapat muncul karena lebih dari satu penyebab.[31]

c) Proses Pembentukan Perilaku

Proses pembentukan perilaku dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berasal dari dalam diri individu itu sendiri, faktor-faktor tersebut antara lain :

1) Persepsi

[31]Morissan, *Psikologi Komunikasi*, (Bogor : Ghalia Indonesia 2010) hlm. 13.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Persepsi adalah sebagai pengalaman yang dihasilkan melalui indera penglihatan, pendengaran, penciuman, dan sebagainya.

2) Motivasi

Motivasi diartikan sebagai dorongan untuk bertindak untuk mencapai sutau tujuan tertentu, hasil dari pada dorongan dan gerakan ini diwujudkan dalam bentuk perilaku

3) Emosi

Perilaku juga dapat timbul karena emosi, Aspek psikologis yang mempengaruhi emosi berhubungan erat dengan keadaan jasmani, sedangkan keadaan jasmani merupakan hasil keturunan (bawaan), Manusia dalam mencapai kedewasaan semua aspek yang berhubungan dengan keturunan dan emosi akan berkembang sesuai dengan hukum perkembangan, oleh karena itu perilaku yang timbul karena emosi merupakan perilaku bawaan.

4) Belajar

Belajar diartikan sebagai suatu pembentukan perilaku dihasilkan dari praktek-praktek dalam lingkungan kehidupan. Barelson (1964) mengatakan bahwa belajar adalah suatu perubahan perilaku yang dihasilkan dari perilaku terdahulu.

Perilaku manusia terjadi melalui suatu proses yang berurutan. Penelitian Rogers (1974) mengungkapkan bahwa sebelum orang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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 kepada 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 atau adopsi perilaku melalui proses seperti ini didasari oleh pengetahuan, kesadaran, dan sikap yang positif maka perilaku tersebut akan menjadi kebiasaan atau bersifat langgeng

b. Definisi Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin communicotus yang berarti berbagai atau menjadi milik bersama. Kata sifatnya communis yang bermakna umum atau bersama-sama. Dengan demikian komunikasi menurut Lexicographer (ahli kamus bahasa), menunjuk pada sauatu upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan.

Dengan kata lain, komunikasi tidak dapat terjadi jika tidak ada kesamaan makna diantara komunikator dan komunikan (situasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak komunikatif). Hakikat komunikasi adalah proses pernyataan isi pikiran atau isi perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan medium bahasa. Komunikasi berati juga penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Pesan tersebut terdiri dari aspek isi pesan (the content of the massege) dan lambang (symbol). Isi pesandimediasi oleh pikiran atau perasaan dan lambang dimediasi oleh bahasa.

Dalam tinjauan terminologi (istilah) komunikasi didefinisikan oleh para ahli yaitu :

1) Menurut Barelson dan Steiner, komunikasi adalah proses penyampain informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar - gambar, angka-angka dan lain-lain.
2) Everett M. Rogers: Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.
3) Rogers & D. Lawrence Kincaid: Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yg pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yg mendalam.
4) Shannon & Weaver: Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yg saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi.

5) Harorl D. Lasswell: Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yg menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa? Dengan akibat apa atau hasil apa.
6) Raymond S. Ross: Komunikasi adalah suatu proses menyortir, memilih dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respons dari pikirannya yg serupa dengan yg dimaksudkan komunikator.
7) Prof. Dr. Alo Liliweri: Komunikasi adalah pengalihan suatu pesan dari satu sumber kepada penerima agar dapat dipahami.
8) Bernard Berelson & Gary A. Steiner: Komunikasi adalah Transmisi informasi, gagasan, emosi, ketrampilan, dan sebagainya, dengan menggunakan simbol-simbol -kata-kata, gambar, figur, grafik dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah yg disebut dengan komunikasi.
9) John R. Wenburg dan William W Wilmot: Komunikasi adalah suatu usaha untuk memperoleh makna.
10) Carl I.Hovland: Komunikasi adalah proses yg memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain.

Menurut. Wilbur Scramm dan Harold D. Laswell berpendapat komunikasi akan berhasil apabila pesan yang di sampaikan oleh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

komunikator cocok dengan kerangka acuan. Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa? mengatakan apa? dengan saluran apa? kepada siapa? dengan akibat atau hasil apa?[32] (who? says what? in which channel? to whom? with what effect?). berikut model komunikasi Lasswell (Ruben, 1988).[33]

Siapa Pembicara	–	Apa (Pesan)	–	Saluran (Medium)	–	Siapa (Audiens)	=	Efek (Dampak)

Bagan 1.2
Model Komunikasi Lasswell

Model komunikasi di atas adalah salah satu model komunikasi yang tua tetapi masih di gunakan orang untuk tujuan tertentu yakni model komunikasi yang di kemukakan oleh Harold Lasswell. Bila dilihat lebih lanjut maksud dari model Lasswell ini akan kelihatan bahwa yang dimaksud dengan pertanyaan pada gambar adalah

1) *Who* tersebut adalah menunjuk kepada siapa orang yang mengambil inesiatif untuk memulai komunikasai.
2) *Says what* atau apayang di katakana yaitu berhubungan dengan isi komunikasi atau apa pesan yang akan di sampaikan dalam komunikasi tersebut.

[32]Prof.DR. Nina w. Syam, M.S, Psikologi sebagai akar ilmu komunikasi, 2011, Simbiosa Rekatama Media, Bandung Hlm. 36.
[33]DR. Arni Muhammad,1995 Komunikasi Organisasi, Sinar Grafika Offset, Jakarta H. 5-9

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) *To whom* pertanyaan ini maksudnya menanyakan siapa yang menjadi audience atau penerima dari komunikasi atau dalam kata lain dengan siapa komunikator berbicara.
4) *Through what* atau melalui media apa maksudnya adalah alat komunikasi seperti bicara, gerakan badan, kontak mata, sentuhan, radio, televisi, surat, buku dan gambar.
5) Pertanyaan terahir yakni Effek dari komunikasi tersebut pertanyaan mengenai effek komunikasi ini dapat menanyakan dua hal yakni apa yang ingin di capai dengan hasil komunikasi tersebut dan apa yang di lakukan orang sebagai hasil komunikasi tersebut.

komunikasi adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan.[34] Dalam berkomunikasi terdapat lima ide yang sering diabaikan. Ide-ide tersebut meliputi sosial, lingkungan, makna, simbol, dan proses.

Pertama-tama sepenuhnya diyakini bahwa komunikasi adalah suatu proses sosial. Ketika menginterpretasikan komunikasi secara sosial, maksud yang disampaikan adalah komunikasi selalu melibatkan menuasia serta interkasi, artinya, komunikasi selalu melibatkan dua orang, pengirim dan penerima. Kemudian, ketika membicarakan komunikasi sebagai proses, hal ini bararti komunikasi bersifat berkesinambungan dan tidak memiliki akhir.

[34]Richard West, Lynn H. Turner, *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2008) Hlm. 5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Komunikasi juga dinamis, kompleks, dan senantiasa berubah. Melalui pandangan mengenai komunikasi ini yang ingin ditekankan bahwa menciptakan suatu makna adalah suatu yang dinamis.[35] Selain itu ada simbol yang merupakan sebuah label arbitrer atau representasi dari fenomena. Label dapat disepakati ambigu, dapat berupa verbal dan nonverbal, dan dapat terjadi dalam komunikasi tatap muka dan komunikasi menggunakan media. Simbol biasanya telah disepakati bersama dalam sebuah kelompok, tetapi mungkin saja tidak dimengerti di luar lingkup kelompok terebut. Selain proses dan simbol, makna juga memegang peranan penting. Makna adalah yang diambil orang dari satu pesan. Pesan dapat memiliki lebih dari satu makna atau bahkan berlapis-lapis makna. Tanpa berbagi makna, seseorang semua akan mengalami kesulitan dalam menggunakan bahasa yang sama atau dalam menginterpretasikan satu kejadian yang sama. Yang terakhir adalah lingkungan yang merupakan situasi atau konteks dimana komunikasi terjadi. Lingkungan terdiri atas beberapa elemen, seperti waktu, tempat, periode sejarah, relasi, dan latar belakang budaya pembicara dan pendengar.[36]

Dilihat dari kedua definisi diatas 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

[35]*Ibid*, hlm. 6
[36]*Ibid*,hlm. 8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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

c. Perilaku Komunikasi

Perilaku komunikasi diartikan 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 menyembunyika perasaan, kebutuhan, dan pikiran dengan cara langsung maupun tidak langsung dan berdampak pada perilaku.

1. Jenis-jenis Perilaku Komunikasi

Karena jangkauan perilaku komunikasi sangatlah luas, perlu kiranya peneliti membatasi jenis-jenis perilaku komunikasi yang akan diteliti. Perilaku komunikasi meliputi segala hal yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilakukan oleh seseorang baik yang dapat di amati langsung maupun yang tidak dapat di amati secara langsung.

Beberapa jenis perilaku komunikasi adalah perilaku komunikasi verbal dan nonverbal.

Komunikasi adalah transmisi pesan dari suatu sumber pada penerima.[37] Ketika seseorang berkomunikasi, seseorang menerjemahkan gagasan seseorang kedalam bentuk lambang (verbal atau nonverbal). Proses ini lazim disebut penyandian (*encoding*). Bahasa adalah alat penyandian, tetapi alat yang tidak begitu baik, untuk itu, diperlukan kecermatan dalam berbicara, bagaimana mencocokkan kata dengan keadaan sebenarnya, bagaimana menghilangkan kebiasaan berbahasa yang menyebabkan kerancuan dan kesalahpahaman. Pesan komunikasi, secara umum dapat dibedakan menjadi pesan komunikasi verbal dan nonverbal.

a) Komunikasi verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik yang dinyatakan secara oral atau lisan maupun secara tulisan.

Komunikasi verbal merupakan karakteristik khusus dari manusia. Tidak ada makhluk lain yang dapat menyampaikan bermacam-macam arti melalui kata-kata. Kata dapat dimanipulasikan untuk menyampaikan secara eksplisit

[37] Stanley J. Baran, *Pengantar Komunikasi Massa Melek Media & Budaya*, (Jakarta: Erlangga, 2012) hlm. 5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sejumlah arti. Kata-kata dapat menjadikan individu dapat menyatakan ide yang lengkap secara komprehensif dan tepat. Kata-kata memungkinkan mengirim banyak ide-ide melalui 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 semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat juga dianggap sebagai sistem kode verbal. Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengombinasikan simbol-simbol tersebut, 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 gagasan. Ia menekankan dimiliki bersama untuk mengungkapkan gagasan. Ia menekankan dimiliki bersama karena bahasa hanya dapat dipahami bila ada kesepakatan di antara anggota-anggota kelompok sosial untuk menggunakannya. Secara formal, bahasa diartikan sebagai semua kalimat yang terbayangkan, yang dapat dibuat menurut peraturan tata bahasa. Setiap bahasa mempunyai peraturan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bagaimana kata-kata harus disusun dan dirangkaikan supaya memberi arti.

Tata bahasa meliputi tiga unsur: fonologi, sintaksis, dan semantik. Fonologi merupakan pengetahuan tentang bunyi-bunyi dalam bahasa. Sintaksis merupakan pengetahuan tentang cara pembentukan kalimat. Semantik merupakan pengetahuan tentang arti kata atau gabungan kata-kata.

Bahasa merupakan alat simbolis untuk melakukan signifikasi, dimana logika ditambahkan secara mendasar kepada dunia sosial yang diobjektivasi.

Menurut Larry L. Barker dalam buku Deddy Mulyana, bahasa mempunyai tiga fungsi: penamaan (naming atau lebeling), interaksi, dan transmisi informasi.

1) Penamaan atau penjulukan merujuk pada usaha mengidentifikasikan objek, tindakan, atau orang dengan menyebut namanya sehingga dapat dirujuk dalam komunikasi.
2) Fungsi interaksi menekankan berbagai gagasan dan emosi, yang dapat mengundang simpati dan pengertian atau kemarahan dan kebingungan.
3) Melalui bahasa, informasi dapat disampaiakan kepada orang lain, inilah yang disebut fungsi transmisi dari bahasa. Keistimewaan bahasa sebagai fungsi transmisi informasi yang lintas waktu, dengan menghubungkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masa lalu, masa kini, dan masa depan, memungkinkan kesinambungan budaya dan tradisi seseorang.

b) Komunikasi Non Verbal

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal. Istilah nonverbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi diluar kata-kata terucap dan tertulis. Secara teoritis, komunikasi nonverbal dan komunikasi verbal dapat dipisahkan. Namun, dalam kenyataannya, kedua jenis komunikasi ini saling menjalin, saling melengkapi dalam komunikasi yang seseorang gunakan sehari-hari.[38]

Dengan adanya komunikasi nonverbal dapat memberikan penekanan, pengulangan, melengkapi dan mengganti komunikasi verbal, sehingga lebih mudah ditafsirkan maksudnya.

Komunikasi nonverbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak mengunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan. Atau dapat juga dikatakan bahwa semua kejadian disekeliling situasi komunikasi yang tidak berhubungan dengan kata-kata yang diucapkan atau dituliskan. Dengan komunikasi nonverbal orang dapat mengekspresikan

[38] Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi*..... hlm. 14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perasaannya melalui ekspresi wajah dan nada atau kecepatan berbicara.[39]

Tanda-tanda komunikasi nonverbal belumlah 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 peribahasa 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.

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

[39]Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009) Hlm. 130

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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.

Ada beberapa tipe komunikasi nonverbal yaitu;

1) Vokalik

Vokalik adalah tingkah laku nonverbal yang berupa suara, tetapi tidak berupa kata-kata. Atau dapat juga dikatakan tanda-tanda yang diciptakan dalam proses mengucapkan pesan, selain dari kata-kata itu sendiri. Termasuk ke dalam vokalik ini adalah kualitas suara, yang berkenaan dengan pengontrolan vokal, turun naik suara, pengontrolan nada suara, pengucapan kata dengan jelas, gema suara, dan kecepatan berbicara. Lalu Karakteristik vokal, seperti tertawa, menangis, berbisik, keluh kesah, menguap, pemeri sifat vokal, intensitas, tinggi suara dan luas suara. Dan pemisahan vokal, seperti, um, uh-huh dan perbedaan diam dan gangguan suara[40]

Dengan bahasa lisan yag menggunakan variasi suara, kecepatan, kekerasan, nada tertentu dan kejelasan mengucapkan kata menggunakan waktu berhenti, dapat mempunyai pengaruh yang besar terhadap apa dan

[40]*Ibid*, hlm. 138

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bagaimana orang bereaksi terhadap pesan tersebut. misalnya berdasarkan turun naiknya suara seseorang sanggup menentukan apakah ucapan tertentu berupa suatu pertanyaan atau pernyataan, atau suatu komentar yang serius, atau kritikan yang tajam.

Pesan verbal yang persis sama kata-katanya dapat sangat berbeda artinya kalau pesan tersebut diucapkan dengan nada suara yang berbeda.[41] Karena intonasi suara akan memengaruhi arti pesan secara dramatik sehingga pesan akan menjadi lain artinya bila diucapkan dengan intonasi suara yang berbeda. Intonasi suara yang tidak proporsional merupakan hambatan dalam berkomunikasi.[42]

2) Bahasa Badan

(a) Ekspresi Muka

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

[41]*Ibid*, hlm. 139
[42]Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi* .....hlm. 13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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 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.[43]

[43]Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* ..... hlm. 141

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(b) Pandangan Mata

Selain suara, mata merupakan alat terpenting untuk berbicara; dan selain telinga, mata juga merupakan alat terpeting untuk mendengar.[44] Barangkali elemen muka yang memberikan pengaruh yang kuat dalam berkomunikasi adalah mata. Dari pandangan seseorang dapat diketahui bagaimana sikap seseorang apakah dia siap untuk berinteraksi apakah berminat atau memperhatikan pesan yang disampaikan atau tidak.[45]

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 emosi seperti marah, takut, atau rasa sayang.[46]

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. Dari pengetahuan tentang tingkah laku mata ini

[44]Eugene Ehrlich & Gene R. Hawes, *Komunikasi Lisan*, (Semarang: Dahara Prize, 1993) hlm. 10

[45]Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* ..... hlm. 143

[46]Muhammad Budyatna, Dr. Leila Mona Ganiem, *Teori Komunikasi Antarpribadi*, (Jakarta: Kencana, 2011) hlm. 125-126

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat dibedakan 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 sesoorang individu gagal melihat pada orang yang lain tetapi dimaksudkannya demikian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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 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/lawan bicara seseorang mau mengakhiri interaksi atau mau pergi.[47]

(c) Gestur atau gerakan isyarat

Gerakan isyarat adalah gerakan badan, kepala, tangan, dan kaki yang dimaksudkan menyampaikan pesan tertentu. Gerakan isyarat mempunyai peranan penting dalam komunikasi karena dapat merupakan pengganti, dan pelengkap bahasa verbal. Misalnya, bila seorang bertanya jawabannya dapat dengan menggunakan gelengan kepala sebagai pengganti kata tidak atau gelengan kepala bersama kata tidak. Begitu juga

[47]Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* ..... hlm. 145-146

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seseorang dapat menggunakan gerakan bahu bila menjawab sesuatu yang masih meragukan atau tidak tahu, atau membuat ibu jari dan telunjuk berupa lingkaran untuk menyatakan OK bagi orang Amerika dan sebagainya.

(d) Sentuhan

Sentuhan mempunyai aspek yang kritis dalam berkomunikasi. Sentuhan juga memainkan peranan yang penting dalam memberikan dorongan, pernyataan kehalusan budi, sokongan emosional dan bahkan lebih mempunyai kekuasaan daripada kata-kata. Misalnya, bila seorang teman baru saja menerima berita buruk, suatu tepukan di bahu teman tersebut dapat lebih menyenangkan hatinya daripada kata-kata yang diucapkan sebagai tanda memahami keadaannya.

Walaupun sentuhan ini 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.[48]

[48]*Ibid*, hlm. 150

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(e) Sikap Tubuh

Sikap tubuh juga 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.

(f) Penggunaan Ruang dan Jarak

Edward Hall telah banyak memperluas pemahaman seseorang tentang cara penggunaan ruangan dalam berkomunikasi tahap muka. Hall mengemukakan bahwa ada empat macam jarak yang seseorang gunakan dalam kehidupan sehari-hari. Dia mengatakan bahwa seseorang memilih jarak tertentu tergantung kepada bagaimana perasaan seseorang terhadap orang lain dalam konteks

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembicaraan dan tujuan pribadi seseorang. Pembagian jarak tersebut adalah sebagai berikut:

(1) Jarak yang menunjukkan keintiman

Menurut Hall jarak keintiman ini mulai dari kontak kulit sampai jarak 18 inci. Kebanyakan dapat dilihat bahwa kontak bagi jarak intim ini adalah untuk interaksi dengan orang-orang yang seseorang rasa dekat secara emosional dan untuk situasi yang lebih bersifat pribadi seperti memperlihatkan perasaan senang, kasih sayang dan perasaan melindungi. Jarak intim juga mungkin terjadi dalam keadaan yang kurang intim seperti mengunjungi dokter gigi, penata rambut, dan dalam pertunjukan atletik.[49]

(2) Jarak Pribadi atau Personal

Daerah jarak yang kedua adalah jarak pribadi atau personal yang berkisar dari 45 cm sampai 135 cm. Bila suatu pasangan berada di tempat pesta dan tiba-tiba datang seorang teman yang berlainan jenis kelaminnya mendekati salah seorang mereka, maka partnernya yang lain mungkin merasa tidak senang. Perpindahan memasuki daerah pribadi biasanya dilakukan untuk maksud melakukan percakapan yang lebih bersifat pribadi dan tidak sebagai kenalan biasa.

[49]Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*..... hlm. 152

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Daerah pribadi yang agak jauh adalah berkisar antara 85 cm samapi 135 cm. Itulah daerah di luar jangkauan orang.[50]

(3) Jarak Sosial

Daerah yang ketiga adalah daerah hubungan sosial yang berkisar antara 135 cm sampai 4 m. dalam jarak ini bermacam-macam komunkasi yang dapat terjadi seperti komunikasi dalam bisnis. Dalam jarak yang agak rapat atau antara 1.35 m sampai 2,25 m biasanya percakapan antara pembeli dan penjual atau jarak orang yang bekerja bersama-sama. Kebanyakan orang, tidak merasa senang apabila petugas penjualan datang lebih dekat pada si pembeli. Jarak sosial yang agak jauh seperti dari 2,25 m sampai 4 m digunakan dalam situasi yang lebih formal atau tidak bersifat personal seperti jarak yang biasa digunakan antara atasan dan bawahan dalam suatu organisasi. Duduk dengan jarak begini jauh berbeda dan kurang rileks dibandingkan duduk berkeliling kursi pimpinan dengan jarak yang lebih dekat.

(4) Jarak Umum

Jarak yang paling jauh dalam komunikasi dinamakan jarak umum yaitu lebih dari 4 m. jarak

[50]*Ibid*, hlm. 153

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

umum yang terdekat biasanya digunakan guru di muka kelas. Jarak umum yang terjauh adalah 8 m yang menjadikan komunikasi dua arah sulit dilakukan. Dalam beberapa hal adalah penting menggunakan jarak umum seperti melakukan pembicaraan terhadap kelompok yang agak banyak dan dalam keadaan lain jarak umum ini digunakan apabila orang tidak tertarik untuk mengadakan dialog.

2. Aplikasi *Mobile*

a. Pengertian Aplikasi *Mobile*

Aplikasi *Mobile* atau *Mobile Aplication* adalah sebuah aplikasi perangkat lunak yang sistemnya diatur memlalui sistem computing dan dibuat khusus untuk dijalankan di dalam tablet dan juga *Smartphone*. Umumnya developer mobile aps membutuhkan IDE atau Integrated Development Environment dan juga SDK untuk perkembangan dari mobile apps itu sendiri. Pada saat ini pada *smartphone* dan juga tablet ada satu aplikasi yang berguna untuk menyediakan berbagai macam aplikasi yang dapat dijalankan di device tersebut. Aplikasi ini sering disebut Store. Contoh *Store* yaitu *Apple apps*, Samsung Apps, Okezone, Google Playstore.[51] Dengan menggunakan aplikasi mobile, anda dapat dengan lebih mudah melakukan berbagai macam aktifitas mulai dari hiburan, berjualan,

[51]Irwansyah Edy,*Pengantar teknologi Informasi*, (Yogyakarta : Deepublish, 2014) hlm. 61

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

belajar, aktifitas bisnis, melakukan pekerjaan kantor, browsing dan lain sebagainya.

Pemanfaatan aplikasi mobile untuk aktifitas bisnis semakin banyak dilakukan oleh banyak perusahaan. Karena dengan adanya fitur GPS, could computing dan *tools* - *tools* yang bisa di *create* sesuai keinginan membuat suatu perusahaan lebih mudah ditemukan oleh calon konsumen dan memperlancar proses bisnis serta layanannya dimanapun dan kapanpun.

Jadi perangkat mobile aplikasi online merupakan sebuah layanan dimana calon penumpang bisa menggunakan atau memesan jasa ojek secara online. Teknologi aplikasi yang digunakan adalah sebuah sistem teknologi dengan basis cloud computing dimana perintah atau instruksi dari pengguna dan media penyimpanan data akan disimpan secara virtual dengan menggunakan jaringan internet yang terkoneksi. Setelah itu, perintah ini akan dilanjutkan menuju kepada server aplikasi. Setelah server aplikasi selesai menerima semua perintah, maka kemudian data tersebut akan diproses. Sebagai hasilnya, pada proses terakhir akan ada halaman yang berbeda dan diperbaharui sesuai dengan perintah tersebut. Hal inilah yang akan dilihat oleh pengguna dimana kemudian konsumen pun juga akan merasakan manfaatnya.

Aplikasi ojek online tersebut dapat diakses melalui *smartphone* berbasis Android, IOS. Didalamnya memiliki banyak pilihan fitur

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

layanan yang bisa dipilih dan dimanfaatkan oleh calon pelanggan ojek online darimanapun dan kapanpun.

3. Ojek Konvensional

Menurut http://kbbi.web.id/konvensional arti kata konvensional adalah berdasarkan konvensi (kesepakatan) umum (seperti adat, kebiasaan, kelaziman) dan tradisional. Ojek konvensional adalah layanan antar penumpang yang dilakukan seperti kebiasaan pada umumnya.[52]

Para pengendara ojek konvensional biasanya menunggu penumpang dengan mangkal didaerah tertentu dengan sistem antri untuk mendapatkan calon penumpang. Dan tarifnya di tentukan sesuai kesepakatan antara kedua belah pihak yakni pengojek dan calon pelanggan.

4. Ojek Online

Ojek online merupakan ojek/ jasa antar jemput penumpang yang berbasis aplikasi *smartphone* yang dimana pelanggan memesan ojek lewat sistem aplikasi di *smartphone* dengansistem virtual/online. Dalam aplikasi sudah dapat diketahui jarak, lama pemesanan, harga, nama orang yang menjemput, serta perusahaan pengelolannya.[53]

[52]http://kbbi.web.id/konvensional
[53]http://www.ojekonline.xyz/pengertian-dan-definisi-ojek-online/

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seluruh identitas pengendara sudah diketahui secara pasti karena perusahaan pengelola telah melakukan proses verifikasi terlebih dahulu sebelum melakukan kerjasama kemitraan.

Terdapat beberapa hal yang bisa diketahui oleh pelanggan saat memesan ojek yaitu: identitas Pelanggan, mudah menemukan tukang ojek, tidak perlu tawar menawar, bisa menemukan pengendara yang tahu lokasi tujuan, mengetahui harga secara pasti sebelum berangkat, foto pengendara.

Sedangkan dari sisi pengendara atau rider, tukang ojek yang selama ini harus menawarkan jasa ke pelanggan yang lewat proses tawar menawar, kini tidak perlu lagi menawarkan jasanya. Yang perlu dilakukan oleh seorang pengendara adalah memutuskan menerima atau tidak menerima tawaran dari perusahan pengelola.

Dari pihak driver atau pengendara, terdapat beberapa kelebihan yang bisa diperoleh yaitu tidak perlu menawarkan jasanya ke setiap orang yang lewat, tidak perlu menunggu dipangkalan. Pengertian dan definisi ojek online sendiri berbeda dengan pengertian dari ojek panggilan. Walaupun dalam prakteknya keduanya menggunakan handphone, tetapi yang satu menggunakan telp untuk memesan, sedangkan yang satunya melalui aplikasi di *smartphone*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Kajian Teori

1. Teori Determinisme Teknologi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Determinisme Teknologi. Determinisme teknologi merupakan keadaan dimana suatu masyarakat secara langsung dan tidak langsung akan mengalami dampak dari perkembangan teknologi.

Determinisme teknologimenurut Straubhaar dan Larose dalam bukunya Media Now, Understanding media, culture and technology mendefinisikan *tecnologycal determinism is The Underlying idea is that technology drives sosial change*.[54] Merupakan sebuah teori yang menegaskan bahwa perubahan yang terjadi dalam perkembangan teknologi sejak zaman dahulu sampai saat ini memberikan pengaruh yang besar terhadap masyarakat. Perkembangan teknologi seperti reka baruatau bisa juga disebut inovasi, penemuan-penemuan baru, dan hal-hal lain yang bertujuan mengembangkan teknologi untuk mempermudah kegiatan-kegiatan manusia, memberikan pengaruh yang besar kepada perkembangan nilai-nilai sosial dan kehidupan dalam masyarakat.

Determinisme teknologi juga diartikan sebagai suatu susunan otonom yang berbasis teknologis yang kemudian mengklaim bahwa teknologi sebagai suatu faktor yang dominan dari terjadinya perubahan-perubahan sosial yang pengaruhnya sendiri berangkat dari makna kebudayaan dan kegunaan yang bisa diberikan oleh teknologi tersebut, sebab pada dasarnya dalam determinisme teknologi, inovasi yang ditemukan oleh

[54]Straubhaar & Larose, *Media Now, Understadning Media, Culture, and Technology* (United States Of America: Wadsworth, 2004)hlm. 26.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

para penemu di dalam masyarakat juga ditujukan untuk masyarakat. Maka itu, determinisme teknologi menganggap pentingnya ide-ide manusia dalam menciptakan teknologi yang kemudian teknologi tersebut mempengaruhi kehidupan sosial manusia.

Teori ini dikemukakan oleh Marshall Mc Luhan pertama kali pada tahun 1962 dalam tulisannya *The Guttenberg Galaxy: The Making of Typographic Man*. Ide dasar teori ini adalah bahwa perubahan yang terjadi pada berbagai macam cara berkomunikasi akan membentuk pula keberadaan manusia itu sendiri. Teknologi membentuk individu bagaimana cara berpikir, berperilaku dalam masyarakat dan teknologi tersebut akhirnya mengarahkan manusia untuk bergerak dari satu abad teknologi ke abad teknologi yang lain. Misalnya dari masyarakat suku yang belum mengenal huruf menuju masyarakat yang memakai peralatan komunikasi cetak, ke masyarakat yang memakai peralatan komunikasi elektronik.[55]

Marshall Mc Luhan juga merupakan seorang teknologi determinis yang memiliki pandangan mengenai teknologi sebagai suatu perpanjangan dari manusia dan kebutuhannya, dan teknologi yang selama ini dibuat bermaksud untuk mempermudah semua kegiatan manusia, dan perpanjangan dari panca indera seseorang. McLuhan percaya bahwa ciptaan-ciptaan manusia menyebabkan perubahan kebudayaan di dalam masyarakat. Seperti contohnya yaitu awalnya manusia membuat mesin untuk mempermudah hidup mereka, membantu memperingan pekerjaan

[55]Nurudin, *Pengantar Komunikasi Massa*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2007) hlm.184-185

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mereka. Selain itu, manusia juga mendominasi dunia dengan cara memperluas cara berkomunikasi mereka, yang didukung oleh perkembangan teknologi alat-alat berkomunikasi yang terus berkembang sampai sekarang. Namun sampai akhirnya saat ini, mesin itu sendiri lah yang memiliki kontrol terhadap manusia. Sampai akhirnya seperti sekarang dapat seseorang rasakan bahwa sistem sosial di masyarakat memiliki basis yang sangat erat dengan penggunaan teknologi. Hampir semua kegiatan dipengaruhi dan membutuhkan teknologi untuk mempermudahnya, dari kegiatan yang ringan sampai kegiatan yang sulit hampir tidak pernah lepas dari teknologi yang mendukungnya. Inilah yang mendukung pernyataan McLuhan bahwa teknologi adalah perpanjangan manusia, namun pada akhirnya kemudahan yang diberikan oleh teknologi itu sendiri memudahkan manusia dan memberikan rasa ketergantungan teknologi.

2. Teori Interaksi Simbolik

Selain penggunaan teori Determinisme teknologi sebagai pijakan dalam menganalisa penelitian ini, peneliti juga menggunakan teori interaksi sosial dimana teori ini menekankan pada hubungan antara simbol dan interaksi. Teori Interaksi Simbolik merupakan sebuah kerangka referensi untuk memahami bagaimana manusia, bersama dengan manusia lainnya, menciptakan dunia simbolik dan bagaimana dunia ini, dan bagaimana nantinya simbol tersebut membentuk perilaku manusia.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Interaksi simbolik juga didasarkan pada ide-ide tentang individu dan interaksinya dengan masyarakat. Esensi interaksi simbolik adalah suatu aktivitas yang merupakan ciri manusia yaitu komunikasi atau pertukaran simbol yang diberi makna. Prespektif ini menyarankan bahwa perilaku manusia harus dilihat sebagai proses yang memungkinkan manusia membentuk dan mengatur perilaku mereka dengan mempertimbangkan ekpektasi orang lain yang menjadi mitra interaksi mereka. Definisi yang mereka berikan kepada orang lain, situasi objek, bahkan diri mereka sendiri yang menentukan perilaku manusia. Dalam konteks ini, makna dikontruksikan dalam proses interaksi tersebut bukanlah suatu medium netral yang memungkinkan kekuatan-kekuatan sosial memainkan perannya, melainkan justru merupakan subtansi sebenarnya dari organisasi sosial dan kekuatan sosial.[56]

Menurut teori interaksi simbolik, kehidupan sosial pada dasarnya adalah interaksi manusia yang menggunakan simbol – simbol, mereka tertarik pada cara – cara manusia menggunakan simbol – simbol yang mempresentasikan apa yang mereka maksudkan untuk berkomunikasi dengan sesamanya dan juga pengaruh yang ditimbulkan dari penafsiran simbol – simbol tersebut terhadap perilaku pihak – pihak yang terlibat dalam interaksi sosial.

Secara ringkas teori Interaksi Simbolis didasarkan pada premis – premis berikut :

[56]Dedy Mulyana, *Metodologi penelitian Kualitatif*, (Bandung, Rosdakarya : 2002) hlm. 68-70.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Individu merespon suatu situasi simbolik, mereka merespon lingkungan termasuk obyek fisik (benda) dan obyek sosial (perilaku manusia) berdasarkan media yang dikandung komponen-komponen lingkungan tersebut bagi mereka.
2. Makna adalah produk interaksi sosial, karena itu makna tidak melihat pada obyek, melainkan dinegosiasikan melalui penggunaan bahasa, negosiasi itu dimungkinkan karena manusia mampu mewarnai segala sesuatu bukan hanya obyek fisik, tindakan atau peristiwa (bahwan tanpa kehadiran obyek fisik, tindakan, tau peristiwa itu) namun juga gagasan yang abstrak.
3. Makna diintepretasikan individu dapat berubah dari waktu ke waktu, sejalan dengan perubahan situasi yang ditemukan dalam interaksi sosial, perubahan intepretasi dimungkinkan karena individu dapat melakukan proses mental, yakni berkomunikasi dengan dirinya sendiri.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id