



## STRATEGI KOMUNIKASI KOMUNITAS OJEK ONLINE DALAM MEMPERKUAT SOLIDARITAS

Ilham Asdika Surya Permana<sup>1</sup>, Moch. Ichdah A.H. Lailin<sup>2</sup>, Fatihatul Lailiyah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Majapahit

<sup>2</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Majapahit

<sup>3</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Majapahit

E-mail: [ilhamasdika@gmail.com](mailto:ilhamasdika@gmail.com)

### Article History:

Received: 10-07-2024

Revised :06-08-2024

Accepted:14-08-2024

### Keywords:

Strategi Komunikasi, Ojek Online, Solidaritas, Komunitas

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana pengemudi ojek online menggunakan strategi komunikasi untuk membangun solidaritas, dengan fokus pada Komunitas Driver Ojek Online Grabbike Majapahit Community. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif untuk memberikan gambaran konkret tentang strategi komunikasi dan solidaritas dalam komunitas tersebut. Penelitian ini didasarkan pada teori Fundamental Interpersonal Relationship Orientation (FIRO) dan teori solidaritas dari Emile Durkheim. Informan dipilih melalui purposive sampling, dengan kriteria yang mencakup pengurus dan anggota komunitas Grabbike Majapahit Community. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, lalu dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa strategi komunikasi yang berhasil meliputi kegiatan seperti pertemuan rutin (kopdar), arisan, dan partisipasi dalam acara komunitas ojek online lainnya yang mempererat hubungan antar anggota. Teori FIRO diterapkan untuk memahami kebutuhan interpersonal dalam komunitas, seperti kebutuhan akan penerimaan, kontrol, dan kedekatan, yang semuanya berperan dalam membangun solidaritas. Selain itu, teori solidaritas memberikan dasar untuk mengeksplorasi nilai-nilai kolektif dan dukungan emosional di antara anggota komunitas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi yang efektif dan kegiatan kolaboratif sangat berperan dalam memperkuat solidaritas di dalam komunitas Grabbike Majapahit Community, yang secara keseluruhan berdampak positif pada rasa kebersamaan di antara semua anggotanya. Penelitian ini juga berkontribusi pada pemahaman mengenai dinamika komunikasi dalam komunitas tersebut dan menekankan pentingnya solidaritas antar anggota..

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi internet yang cepat telah membawa perubahan signifikan dalam kehidupan sosial masyarakat. Banyak bisnis baru muncul dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi ini. Salah satu inovasi yang menonjol adalah transportasi berbasis online, yang ternyata mampu memberikan solusi atas berbagai kekhawatiran masyarakat terkait layanan transportasi umum. Masalah kemacetan kota dan kekhawatiran masyarakat mengenai keamanan transportasi umum dapat diatasi dengan hadirnya aplikasi transportasi online yang menawarkan kemudahan dan kenyamanan bagi penggunaannya. Kebutuhan akan transportasi sendiri merupakan bagian penting dari kehidupan sehari-hari (Fakhriyah, 2020).

Kemajuan teknologi smartphone dan akses internet yang semakin cepat telah menciptakan peluang yang dimanfaatkan oleh perusahaan-perusahaan startup di bidang transportasi, seperti Grab. Grab kini menjadi salah satu perusahaan transportasi online terbesar di Indonesia (Fakhriyah, 2020).

Perusahaan transportasi online ini memanfaatkan smartphone dan internet sebagai peluang bisnis yang sangat menguntungkan, baik bagi perusahaan maupun bagi mitra pengemudi, yang kini lebih dikenal sebagai pengemudi ojek online (ojol). Mereka menciptakan aplikasi berbasis Android dan iPhone yang memungkinkan pengemudi ojek online terhubung dengan calon penumpang melalui bantuan GPS yang terintegrasi dalam smartphone (Ikhsan, 2021).

Grab, sebagai salah satu penyedia layanan ojek online, tidak hanya menawarkan sarana transportasi alternatif bagi masyarakat, tetapi juga membangun komunitas di kalangan pengemudinya. Salah satu komunitas yang terbentuk adalah Grabbike Majapahit Community, yang menjadi wadah bagi para pengemudi ojek online di wilayah Kota Mojokerto.

Dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, para driver ojek online di Komunitas Grabbike Majapahit Community tidak hanya menghadapi persaingan dalam mencari pelanggan, tetapi juga harus mengelola dinamika internal komunitas mereka sendiri. Solidaritas antar pengemudi menjadi faktor penting yang mempengaruhi kualitas layanan, keberlangsungan komunitas, dan kesejahteraan bersama. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang digunakan untuk memperkuat solidaritas dalam komunitas ini memerlukan perhatian khusus (Ikhsan, 2021).

Komunikasi adalah proses di mana seseorang mengirimkan pesan melalui media tertentu kepada orang lain. Setelah menerima dan memahami pesan sesuai kemampuannya, penerima pesan kemudian menyampaikannya kembali kepada pengirim. Selama tidak ada gangguan atau noise, komunikasi dapat berlangsung dengan lancar dan efektif (Hafied Cangara, 2015).

Komunikasi yang efektif juga penting antara pengemudi dan konsumen, dan etika dalam komunikasi antarpribadi tidak bisa diabaikan. Ketika etika dalam berkomunikasi diabaikan, orang sering mencari berbagai alasan untuk membenarkan tindakan mereka. Dalam hal ini, ada anggapan bahwa teknik komunikasi hanya berkaitan dengan kesuksesan, sehingga masalah etika dianggap tidak relevan. Penilaian etika dianggap

sebagai pandangan subjektif individu tanpa jawaban pasti, dan menilai etika orang lain sering kali dianggap sebagai sikap sombong atau tidak sopan (Mulyana, 2015).

Komunikasi adalah aspek yang integral dalam kehidupan masyarakat dan dapat terjadi di berbagai tempat, waktu, dan oleh siapa saja. Komunikasi sering berlangsung baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi, termasuk di lembaga pendidikan, baik dalam bentuk komunikasi antarpribadi maupun komunikasi kelompok. Fenomena komunikasi ini telah menjadi istilah umum, dengan tujuan untuk menjelaskan berbagai proses komunikasi antara individu (Hafied Cangara, 2013).

Berbagai masalah muncul seiring dengan perubahan komunikasi dalam Komunitas Grabbike Majapahit Community. Masalah tersebut meliputi ketidaksepahaman, persaingan yang tidak sehat, serta perbedaan pandangan mengenai peraturan dan kebijakan internal komunitas. Semua hal ini dapat menjadi hambatan dalam memperkuat solidaritas yang kuat di antara para pengemudi ojek online.

Dalam skripsi ini, penulis bertujuan untuk menyelidiki lebih dalam tentang strategi komunikasi yang efektif untuk memperkuat solidaritas di Komunitas Grabbike Majapahit Community. Dengan memahami masalah ini, diharapkan dapat ditemukan solusi dan rekomendasi yang dapat meningkatkan kualitas komunikasi serta memperkuat solidaritas di antara para pengemudi ojek online.

Pemahaman tentang strategi komunikasi dalam konteks ini tidak hanya akan memberikan keuntungan bagi para pengemudi ojek online dan komunitas mereka, tetapi juga dapat menjadi referensi berharga bagi penyedia layanan transportasi online lainnya dalam mengelola komunikasi di komunitas mereka.

Selain dorongan untuk berkomunikasi, ada pula tujuan komunikasi yang bertujuan untuk mencapai hasil yang baik dan bermanfaat bagi kepentingan bersama. Ini mencakup upaya untuk meyakinkan seseorang tentang pesan yang disampaikan agar mereka memahami dan percaya pada maksudnya, serta memberikan informasi penting baik kepada individu maupun kepada publik secara umum.

Berdasarkan penjelasan tersebut, terdapat banyak permasalahan komunikasi antara sesama driver ojek online. Cara berkomunikasi dapat mempengaruhi kenyamanan di antara anggota komunitas tersebut. Untuk mengeksplorasi dan menganalisis lebih dalam tentang strategi komunikasi yang diterapkan di antara driver ojek online untuk memperkuat solidaritas, penelitian ini berjudul "Strategi Komunikasi Komunitas Ojek Online Dalam Memperkuat Solidaritas".

Penelitian ini akan memfokuskan pada bagaimana strategi komunikasi diterapkan di antara anggota komunitas Grabbike Majapahit Community.

## **METODE PENELITIAN**

Berdasarkan judul yang diangkat oleh penulis, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan lebih mengutamakan analisis. Pendekatan ini sering kali menekankan perspektif subjek, proses, dan makna dari penelitian dengan menggunakan teori-teori sebagai dasar dan dukungan agar sesuai dengan fakta di lapangan. Teori-teori ini juga digunakan untuk memberikan gambaran umum latar belakang penelitian dan sebagai bahan pendukung dalam

pembahasan. Penelitian kualitatif menuntut peneliti untuk menyusun gambaran yang kompleks dan menyeluruh, menganalisis kata-kata, opini, dan informasi dari informan dalam situasi yang alami, serta menyajikannya dalam laporan. Laporan ini menggambarkan hasil penelitian secara akurat berdasarkan data yang telah diuji keabsahannya dan memenuhi kriteria kredibilitas (Moleong, L, 2010).

Penelitian kualitatif, secara sederhana adalah jenis penelitian yang tidak mengandalkan prosedur statistik untuk memperoleh temuan-temuannya. Sebaliknya, penelitian ini fokus pada bagaimana peneliti memahami dan menafsirkan makna dari peristiwa, interaksi, atau perilaku subjek dalam konteks tertentu berdasarkan perspektif peneliti. Berikut adalah beberapa definisi penelitian kualitatif yang diberikan oleh para ahli.

Menurut Moleong (2013), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti pelaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya, secara menyeluruh dan deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kata-kata dan bahasa dalam konteks alami tertentu serta memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Menurut Mulyana (2008), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menerapkan metode ilmiah untuk mengungkap fenomena dengan mendeskripsikan data dan fakta secara menyeluruh menggunakan kata-kata terkait subjek penelitian.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tertentu. Fenomena ini mencakup berbagai hal yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, yang dideskripsikan secara holistik menggunakan kata-kata yang mencerminkan kondisi sebenarnya. Data yang diperoleh diolah menggunakan metode kualitatif dengan analisis yang bersifat induktif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh komunitas Grabbike Majapahit Community telah mampu memperkuat solidaritas antar anggotanya melalui berbagai program yang dilakukan diantaranya adalah kopdar rutin, arisan, bakti sosial, menghadiri acara yang diselenggarakan oleh komunitas lain, menjenguk anggota komunitas yang sakit ataupun kecelakaan serta pemberian santunan bagi anggota atau keluarga komunitas yang meninggal. Strategi komunikasi yang digunakan oleh komunitas Grabbike Majapahit Community dalam memperkuat solidaritas adalah dengan menggunakan strategi komunikasi model Fundamental Interpersonal Relationship Orientation (FIRO) (Littlejohn, 2009) dan Solidaritas milik Emile Durkheim (Yesmil Anwar, 2008) yang dimulai dengan langkah :

### **1. Inklusi ( Keikutsertaan )**

Para anggota komunitas Grabbike Majapahit memiliki kebutuhan untuk diakui dan merasa menjadi bagian dari kelompok. Komunikasi yang dilakukan di dalam komunitas, baik melalui WhatsApp maupun pertemuan langsung, telah berjalan dengan baik dan berperan penting dalam memperkuat rasa memiliki serta kebersamaan antar anggota.

Komunitas ini juga sering mengadakan berbagai kegiatan yang bertujuan untuk mempererat hubungan antar anggotanya. Kegiatan-kegiatan tersebut tidak hanya menjadi ajang untuk berbagi informasi, tetapi juga memperkuat rasa memiliki di antara para anggota. Dengan terpenuhinya kebutuhan ini, para anggota menjadi lebih terhubung dan diakui dalam komunitas, yang pada akhirnya meningkatkan rasa solidaritas di antara mereka.

## 2. Kontrol ( Pengendali )

Kebutuhan akan kontrol dalam konteks ini berkaitan dengan bagaimana anggota komunitas Grabbike Majapahit saling mempengaruhi dan bekerja sama dalam pengambilan keputusan. Sebagian anggota GMC kerap menghadapi berbagai tantangan dalam pekerjaan mereka. Melalui komunitas, mereka dapat berdiskusi dan menemukan solusi bersama. Strategi komunikasi yang diterapkan, seperti berbagi pengalaman dan memberikan dukungan, memungkinkan anggota merasa memiliki kendali atas situasi mereka. Ini penting untuk membangun rasa kebersamaan, karena anggota komunitas merasa bahwa pendapat mereka didengar dan dihargai.

## 3. Afeksi ( Kasih Sayang )

Kedekatan atau afeksi dalam komunitas Grabbike Majapahit tercermin melalui interaksi yang penuh empati dan dukungan. Komunikasi yang hangat dan penuh rasa kekeluargaan membantu anggota komunitas membangun ikatan emosional yang kuat. Kegiatan yang melibatkan kebersamaan, seperti arisan atau kegiatan sosial lainnya, turut mempererat rasa kedekatan. Dengan terpenuhinya kebutuhan ini, kebersamaan di antara anggota komunitas semakin kuat, menciptakan lingkungan yang saling mendukung.

## 4. Interaksi Sosial

Interaksi sosial menjadi fondasi utama untuk memperkuat solidaritas. Tanpa interaksi, tidak akan terbentuk hubungan yang mampu membangun kebersamaan. Komunitas Grabbike Majapahit rutin mengadakan pertemuan atau kopdar setiap bulan sebagai bagian dari kegiatan mereka. Selain itu, komunitas ini juga secara konsisten menghadiri undangan acara dari komunitas ojek online lainnya di luar Mojokerto untuk menjaga dan mempererat tali silaturahmi.

## 5. Kesadaran Kolektif

Kesadaran kolektif adalah perasaan dan keyakinan yang dimiliki bersama oleh anggota sebuah kelompok, termasuk nilai-nilai, norma, dan tujuan yang disepakati bersama sebagai dasar kebersamaan di antara individu-individunya. Dalam komunitas Grabbike Majapahit, norma-norma kolektif terbentuk melalui pertemuan rutin yang diadakan setiap bulan, di mana mereka membahas berbagai masalah dan menetapkan aturan bersama, seperti etika dalam melayani penumpang. Kegiatan sosial, seperti buka puasa bersama, juga berperan dalam memperkuat norma-norma tersebut.

## 6. Saling Ketergantungan

Saling ketergantungan merupakan elemen penting dalam memperkuat rasa kebersamaan, di mana setiap individu memiliki peran berbeda dan bergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama. Dalam komunitas Grabbike Majapahit, anggota masih menunjukkan saling ketergantungan. Hal ini terlihat ketika salah satu anggota mendapatkan penumpang dengan tujuan jarak jauh, mereka sering bertanya kepada

anggota lain mengenai rute terbaik atau kondisi jalan. Ini menunjukkan bahwa mereka saling membutuhkan untuk meningkatkan efisiensi kerja.

#### 7. Rasa Empati dan Belas Kasihan

Kebersamaan juga mencakup rasa empati dan belas kasihan terhadap sesama, yang menciptakan ikatan emosional yang kuat di antara anggota kelompok, mendorong mereka untuk saling mendukung dan membantu dalam situasi sulit. Komunitas Grabbike Majapahit Community juga menunjukkan kerja sama yang baik dalam berbagai hal. Misalnya, jika ada anggota yang mengalami musibah atau bencana, seluruh komunitas bersatu untuk mengumpulkan dana dan kemudian memberikan bantuan kepada anggota yang terkena musibah, dengan tujuan meringankan beban biaya yang harus ditanggung.

#### 8. Tanggung Jawab Bersama

Tanggung jawab bersama adalah komitmen individu untuk memelihara dan memperkuat solidaritas dalam kelompok. Ini mencakup kesediaan untuk berkontribusi pada kesejahteraan bersama dan menjaga hubungan yang harmonis di antara anggota. Dalam komunitas Grabbike Majapahit Community, tanggung jawab ini meliputi kewajiban setiap anggota untuk berkontribusi pada kesejahteraan dan keamanan komunitas, termasuk menjaga reputasi komunitas, saling membantu dalam situasi sulit, dan aktif berpartisipasi dalam kegiatan yang direncanakan untuk memperkuat solidaritas.

#### 9. Pengalaman Emosional Bersama

Pengalaman emosional yang dibagikan di antara anggota komunitas, seperti perayaan, kesedihan, atau pencapaian, dapat memperkuat solidaritas. Pengalaman-pengalaman ini menciptakan ikatan yang lebih mendalam dan meningkatkan rasa keterhubungan antar individu. Hal ini terlihat dalam interaksi yang sering dilakukan oleh anggota komunitas Grabbike Majapahit dan berbagai kegiatan yang diadakan oleh mereka. Dengan demikian, pengalaman emosional bersama berperan penting dalam membangun komunitas yang solid dan saling mendukung.

### PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, penulis mengidentifikasi beberapa poin penting mengenai strategi utama yang diterapkan oleh anggota komunitas Grabbike Majapahit untuk memperkuat solidaritas, yaitu:

#### 1. Penggunaan Media Sosial

Penggunaan media sosial oleh anggota komunitas Grabbike Majapahit Community meningkatkan interaksi sosial antar anggota dan memungkinkan mereka untuk berbagi informasi serta pengalaman. Media sosial juga memfasilitasi pendekatan antar anggota untuk mendapatkan informasi mengenai restoran atau rute jalan. Selain itu, anggota komunitas juga menggunakan media sosial untuk memperkenalkan komunitas kepada driver lain, mengundang mereka untuk bergabung tanpa memaksa.

#### 2. Pertemuan Offline

Pertemuan offline yang diadakan oleh komunitas Grabbike Majapahit Community memungkinkan anggota untuk berinteraksi secara langsung, memahami perspektif masing-masing, dan membangun hubungan pribadi yang lebih mendalam. Kegiatan seperti kopdar bulanan, arisan, rekreasi bersama, bakti sosial, dan makan bersama pada

acara tertentu merupakan bagian dari upaya komunitas untuk memperkuat rasa solidaritas.

### 3. Komunikasi Interpersonal

Dalam komunitas Grabbike Majapahit, proses komunikasi bersifat dua arah, di mana anggota dapat berkomunikasi langsung satu sama lain tanpa adanya penghubung tertentu dalam proses tersebut. Anggota komunitas ini bebas mengungkapkan pendapat dan usulan mereka secara langsung kepada ketua komunitas, tanpa harus melalui prosedur tertentu agar pendapat mereka diterima.

Kebersamaan dan interaksi positif di antara anggota komunitas Grabbike Majapahit membentuk hubungan baik di antara mereka. Tanpa perlu diminta atau dipaksa, komunitas ini secara alami menunjukkan rasa solidaritas. Rasa solidaritas tersebut muncul dari setiap individu, meskipun tidak semua terikat dalam komunitas yang sama.

Keakraban di antara anggota komunitas Grabbike Majapahit tidak hanya menciptakan persahabatan, tetapi juga merupakan salah satu tujuan utama dari keanggotaan mereka. Semakin solidnya kelompok ini akan memunculkan sifat saling memahami perasaan satu sama lain di antara anggotanya.

Dalam observasi dan wawancara yang dilakukan penulis dengan komunitas pengemudi ojek online Grabbike Majapahit Community, ditemukan bahwa tidak ada batasan yang mencolok dalam interaksi antara anggota. Komunitas ini mengedepankan interaksi yang bebas tanpa paksaan, dengan adanya pemahaman bersama mengenai batasan-batasan yang ada. Hal ini mendorong timbulnya rasa saling menghormati setiap kali anggota berinteraksi.

Setiap anggota komunitas Grabbike Majapahit bebas berinteraksi dengan siapa saja tanpa ada larangan khusus, termasuk dalam hal interaksi antara anggota yang lebih muda dan yang lebih tua. Komunitas ini mendorong anggotanya untuk berkomunikasi secara bebas, sehingga dapat terjalin hubungan emosional yang sama, yaitu rasa saling memiliki dan saling menghormati.

Komunitas Grabbike Majapahit selalu mengedepankan kesadaran dan rasa kekeluargaan di antara anggotanya, serta memastikan bahwa setiap anggota memiliki tanggung jawab yang sama. Dengan cara ini, hubungan antara anggota dan komunitas tetap terjalin secara berkesinambungan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai strategi komunikasi komunitas ojek online dalam memperkuat solidaritas di komunitas Grabbike Majapahit Community, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang efektif melibatkan kegiatan seperti kopdar, arisan, dan menghadiri acara dari komunitas ojek online lainnya, yang memperkuat hubungan antar anggota. Teori FIRO digunakan untuk memahami kebutuhan interpersonal dalam komunitas, termasuk kebutuhan akan penerimaan, kontrol, dan kedekatan, yang semuanya berkontribusi pada terbentuknya solidaritas. Selain itu, teori solidaritas menyediakan kerangka untuk mengeksplorasi nilai-nilai kolektif dan dukungan emosional di antara anggota komunitas.

Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi yang efektif dan kegiatan kolaboratif sangat penting dalam memperkuat solidaritas di komunitas Grabbike Majapahit Community, yang pada akhirnya memberikan dampak positif pada kebersamaan seluruh anggota komunitas. Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman mengenai dinamika komunikasi dalam komunitas Grabbike Majapahit Community dan menekankan pentingnya menanamkan rasa solidaritas di antara anggotanya.

#### DAFTAR REFERENSI

- [1] Fakhriyah, P. (2020). Pengaruh Layanan Transportasi Online (Gojek) Terhadap Perluasan Lapangan Kerja Bagi Masyarakat Di Kota Cimahi. *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 3(1), 34. <https://doi.org/10.22460/comm-edu.v3i1.3719>
- [2] Hafied Cangara. (2013). *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*.
- [3] Hafied Cangara. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi Cetakan Kedua*.
- [4] Ikhsan, A. (2021). Peran Media Sosial Bagi Komunitas Transportasi Online. *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 4(3), 121. <https://doi.org/10.22460/comm-edu.v4i3.5995>
- [5] Littlejohn, S. W. (2009). *Teori Komunikasi Theories of Human Communication*.
- [6] Moleong, L, J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue March). <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- [7] Mulyana, D. (2015). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar (Prof. Deddy Mulyana, M.A., Ph.D.).pdf*.
- [8] Yesmil Anwar, A. (2008). *Pengantar Ilmu Sosiologi*.