

**PENGGUNAAN APLIKASI GRAB ONLINE TERHADAP
EFEKTIVITAS PERTUKARAN PESAN ANTARA DRIVER
DAN SISWA SMA DHARMAWANGSA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH

FAZLUR RAHMAN

16.853.0094



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/10/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)1/10/20

**PENGGUNAAN APLIKASI GRAB ONLINE TERHADAP
EFEKTIVITAS PERTUKARAN PESAN ANTARA DRIVER
DAN SISWA SMA DHARMAWANGSA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Isipol
Universitas Medan Area

Oleh:

FAZLUR RAHMAN

16.853.0094

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIALDAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/10/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)1/10/20

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi: Penggunaan Aplikasi Grab Online Petukaran Pesan Antara Driver
Dan Siswa SMA Dharmawangsa

Nama : Fazlur Rahman

NPM : 168530094

Fakultas : Isipol

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Dr. Nina Siti Siregar, Msi
Pembimbing I


Dra. Effiati Jualiana Hasibuan, M.Si
Pembimbing II


Dr. Heri Kusmanto, M.A
Dekan


Ilma Saakinah Tamsil, M.Comm
Ka. Prodi

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah ditulis sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 16 september 2020



Fazlur Rahman

168530094

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fazlur Rahman
NPM : 168530094
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Penggunaan Aplikasi Grab Online Terhadap Efektivitas Pertukaran Pesan Antara Driver Dan Siswa SMA Dharmawangsa Medan. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasi tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 16 september 2020

Yang Menyatakan,



ABSTRAK

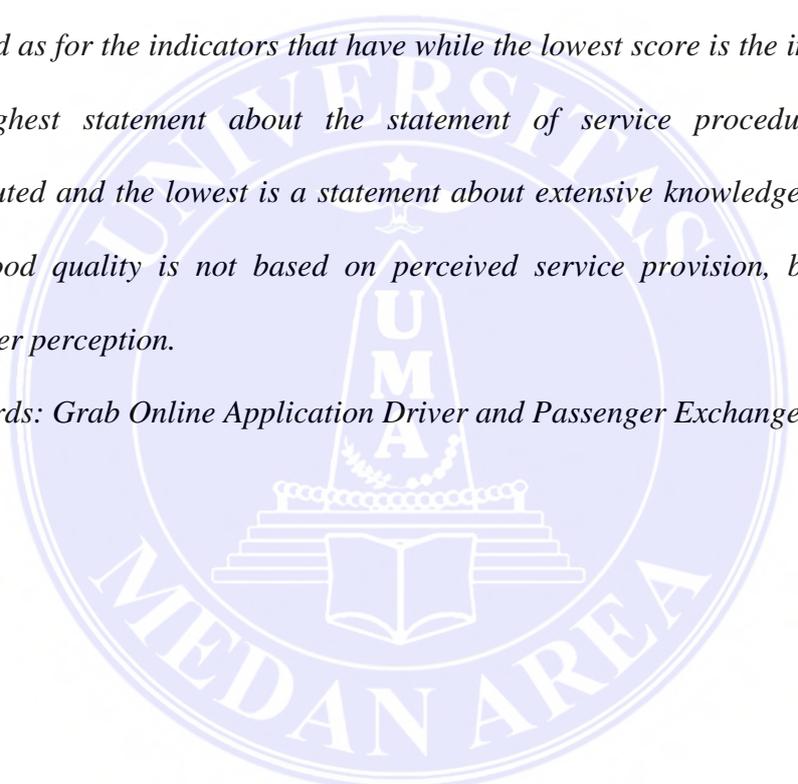
Jasa transportasi semakin berkembang dalam kehidupan masyarakat modern Indonesia seiring dengan perkembangan di bidang telekomunikasi. penggunaan aplikasi Grab online terhadap eektivitas pertukaran pesan antara driver. Pelayanan aplikasi Grab sebagai suatu pegangan bagi setiap manusia berbuat baik adapun indikator yang memiliki sedangkan skor yang paling rendah adalah indikator kemudian mengenai pernyataan yang paling tinggi yaitu mengenai pernyataan Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan yang terendah adalah pernyataan mengenai pengetahuan yang luas. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Kata Kunci : Aplikasi Grab Online Pertukaran Driver Dan Penumpang

ABSTRACT

Transportation services are increasingly developing in the life of modern Indonesian society along with developments in the field of telecommunications. use of the online Grab application for the effectiveness of message exchanges between drivers. Grab application services as a guide for every human being to do good as for the indicators that have while the lowest score is the indicator then the highest statement about the statement of service procedures are not convoluted and the lowest is a statement about extensive knowledge. This means that good quality is not based on perceived service provision, but based on customer perception.

Keywords: Grab Online Application Driver and Passenger Exchange



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Fazlur Rahman yang di Kota Medan pada tanggal 26 juli 1996 dari Bapak Zainuddin S.pd dan Ibu Sukesih. Penulis merupakan putra ke 3 (tiga) dari 4 (empat) bersaudara

Pada tahun 2016, telah lulus Sekolah Menengah Atas dari sekolah swasta Kejuruan SMK Tritech Informatika Medan, dan pada tahun 2016 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Medan Area. Pada tahun 2019, penulis mengikuti Kuliah Kerja Lapangan di Harian Waspada Medan Jln. Letjen Suprpto No 1, Kec. Medan Maimun Kota Medan, Sumatera Utara. Pada bulan Februari 2019, penulis melakukan penelitian skripsi Siswa SMA Dharmawangsa medan yang terletak Jln. KL Yos Sudarso No.224, Glugur Kota, Kec. Medan Bar., Kota Medan, Sumatera Utara. Dengan berjudul skripsi Penggunaan Aplikasi Grab Online Terhadap Efektivitas Pertukaran Pesan Antara Driver Dan Siswa SMA Dharmawangsa Medan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang melimpah sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik untuk memperoleh gelar sarjana.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, keterbatasan kemampuan menulis dan sebagainya. Namun, dengan didorong oleh rasa tanggung jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah **Penggunaan Aplikasi Grab Online Terhadap Efektivitas Pertukaran Pesan Antara Driver Dan Siswa SMA Dharmawangsa Medan.**

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah membantu, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Ilma Saakinah Tamsil, M. Comm, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi.

4. Ibu Dr. Hj. Nina Siti Salmania Siregar, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberi motivasi, saran dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi.
5. Ibu Dra.Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberi motivasi, saran, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan kepada penulis.
8. Seluruh teman-teman seangkatan terutama Program Studi Ilmu Komunikasi stambuk 16 yang telah memberikan dorongan, semangat, dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Ilmu Komunikasi.

Medan, 16 september 2020

Penulis,

Fazlur Rahman

viii

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	v
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Teori Information Seeking.....	6
2.2 Komunikasi.....	8
2.2.1 Unsur-unsur komunikasi.....	9
2.2.2 Komunikasi interpersonal.....	10
2.2.3 Komunikasi Verbal/ Non Verbal.....	11
2.3 Teknologi Komunikasi.....	12
2.2.1 Media Massa.....	13
2.4 Transportasi Online.....	14
2.5 Aplikasi Grab.....	15
2.6 Hambatan Aplikasi Grab Online.....	17
2.7 Manfaat Penggunaan Aplikasi Grab Online.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian.....	19
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	20
3.3 Instrumen Penelitian	24
3.4 Teknik Analisis Data.....	26
3.5 Pengujian Kredibilitas Data.....	27
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Penelitian.....	30
4.2 Gambaran Umum Informan.....	33
4.3 Hasil Penelitian.....	38
4.4 Pembahasan.....	39
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Biodata Informan Pertama.....	33
Tabel 4.2 Jadwal Penelitian Informan Pertama.....	34
Tabel 4.3 Biodata Informan Kedua.....	35
Tabel 4.4 Jadwal Penelitian Informan Kedua.....	36
Tabel 4.5 Biodata Informan Ketiga.....	37
Tabel 4.6 Jadwal Penelitian Informan Ketiga.....	38



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 : Sekolah SMA Dharmawangsa.....	30
Gambar 4.2 : Siswa kelas 12 IPA 3	36
Gambar 4.3 : Grab	38
Gambar 4.4 : Grab.....	40



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi beberapa tahun terakhir yang begitu cepat, membuat berbagai peluang bisnis melalui teknologi semakin menjanjikan. Manusia menciptakan teknologi untuk mendorong mendukung kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun perusahaan sehingga lebih efektif dan efisien penerapan teknologi dan informasi menyebabkan perubahan dalam kebiasaan atau habit yang baru pada bidang bisnis. Seperti pemanfaatan media perdagangan perusahaan jasa menggunakan media internet yang saat ini tidak sulit dijangkau oleh semua kalangan dampak utama dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam bisnis adalah tingginya volume penggunaan internet. Di dunia pertumbuhan pengguna internet dari tahun ke tahun mengalami kenaikan hingga 200 juta pengguna dari tahun 2015 lalu ini menurut laporan *State of Connectivity A Report on Global Internet Access* (Keadaan konektivitas laporan akses internet global) yang dibuat oleh Facebook yang berarti sekarang ada sekitar 3,4 miliar pengguna internet di dunia. Dilihat dari total populasi manusia yang mencapai 7,4 miliar, artinya internet sudah hampir digunakan oleh 50 persen penduduk Bumi.

Seiring dengan berkembangnya zaman, saat ini dunia bisnis mulai tumbuh dan berkembang dengan pesat di dunia industri ekonomi. Saat ini perusahaan tidak hanya membutuhkan informasi yang cepat dan akurat tetapi juga informasi yang dapat mendorong strategi organisasi. Dengan adanya informasi perusahaan akan lebih cepat berkembang dan maju karena adanya perbaikan kinerja seiring

berkembangnya informasi. Sedangkan sistem menjadi dasar acuan untuk pengelolaan kinerja tertentu.

Adanya era perdagangan bebas, berpengaruh pada dunia usaha yang ada dalam negeri. Perusahaan di tuntut untuk mampu bersaing secara lokal dalam lingkup nasional dan juga dalam lingkup internasional. Semakin luasnya persaingan, perusahaan harus mengikuti perkembangan yang ada, seperti perkembangan teknologi dan informasi. Kedua hal tersebut saling terhubung dalam upaya memajukan perusahaan.

Sistem informasi pada perusahaan merupakan hal penting yang tidak boleh diabaikan. Biasanya semakin maju sistem informasi maka semakin maju juga kondisi perusahaan. Dengan adanya sistem informasi, pengelolaan data informasi perusahaan yang baik, perusahaan akan mengetahui perkembangan perusahaan yang bekerja di bidangnya. Sistem informasi dijadikan dasar supaya perusahaan mengerti dan mengetahui kemajuan organisasi yang berjalan dalam bidang bisnisnya.

Kemajuan teknologi berpengaruh pada kehidupan manusia, dalam kegiatan sehari-hari tidak lepas dari teknologi, misalnya penggunaan peralatan elektronik. Semua informasi dapat dengan mudah didapatkan dari media elektronik dengan sambungan internet. Informasi menjadi cepat sampai ke masyarakat. Tidak hanya informasi yang didapat tetapi juga kegiatan jual beli. Hal tersebut menjadikan semakin meningkatnya bisnis online yang terjadi di masyarakat. Dengan kemudahan yang disediakan, masyarakat menjadi lebih mudah dalam melakukan transaksi.

Grab ialah salah satu bisnis online yang bergerak dibidang transportasi perusahaan ini memberikan akses layanan transportasi yang aman dan terjangkau dengan menggunakan jaringan internet dan handphone layanan grab sudah bisa diakses oleh masyarakat. Kemudahan dan kepraktisan yang disediakan menjadi alasan masyarakat menggunakan layanan Grab. Grab dalam memasarkan dan mengembangkan produknya sangat membutuhkan perencanaan strategis dalam sistem informasi karena perusahaan bergerak di bisnis online.

Kehadiran teknologi yang pesan terhadap transportasi memang telah menjadi fenomena. Grab atau yang sebelumnya dikenal sebagai Grab adalah sebuah perusahaan yang berasal Singapura yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam negara di Asia Tenggara, yaitu Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. Grab memiliki visi untuk merevolusi industri di Asia Tenggara, sehingga dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna kendaraan Grab.

Grab merupakan pemesanan kendaraan terkemuka di Asia Tenggara sejumlah tantangan transportasi yang krusial dan mewujudkan kebebasan transportasi bagi 620 juta orang di Asia Tenggara. Grab bermula dari aplikasi pemesanan Grab pada 2012, yang kemudian mengembangkan platform produknya termasuk layanan pemesanan Grab.

Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan dan kepastian. Sebagai bagian dari budaya inovatifnya, Grab saat ini tengah

melakukan uji coba beberapa layanan baru seperti carpooling serta layanan pesan-antar makanan.

Ketika Grab online, siswa mengatakan bisa lebih banyak mendapatkan penumpang dan pendapatannya tumbuh 15 persen dibandingkan sebelum memakai aplikasi ini. Grab online juga memberi bonus kepada pengemudi dan memberi diskon kepada penumpang siswa SMA Dhamawangsa.

Demikian pula dari sisi pengguna layanan Grab yang semakin banyak jumlahnya serta terus bertambah tiap harinya. Pemesanan layanan Grab bisa secara mudah dilakukan melalui smartphone mulai Grab bike, Grab Car, Grab Food serta lain sebagainya.

Tak heran apabila jumlah driver Grab juga turut bertambah karena mengikuti kebutuhan konsumen. Grab memiliki sistem sendiri dimana memisahkan aplikasi khusus untuk konsumen dan juga driver. Aplikasi Grab driver wajib dimiliki oleh semua pengemudi Grab dimana seluruh proses transaksi maupun order dilakukan didalamnya. Tak jarang kendala pun banyak dihadapi seperti akun terkena menggunakan akibat aktivitas mencurigakan.

Amajida, F. D. (2016).

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif berkaitan erat dengan rumusan masalah, dimana rumusan masalah penelitian dijadikan acuan dalam menentukan fokus penelitian. Dalam hal ini fokus penelitian dapat berkembang atau berubah

sesuai dengan perkembangan masalah penelitian di lapangan. Hal tersebut sesuai dengan sifat pendekatan kualitatif yang lentur, yang mengikuti pola pikir yang empirical induktif, dimana segala sesuatu dalam penelitian ini ditentukan dari hasil akhir pengumpulan data yang mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di bahas dapat di rumuskan sebagai masalah berikut:

- a. Bagaimanakah pelayanan aplikasi Grab online yang digunakan SMA Dharmawangsa?
- b. Bagaimana efektivitas pertukaran pesan antara driver dan siswa SMA Dharmawangsa?

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelayanan aplikasi Grab online yang digunakan siswa SMA Dharmawangsa.
- b. Untuk menganalisis efektivitas pertukaran pesan antara driver dan siswa SMA Dharmawangsa.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan dampak dari pencapaiannya tujuan. Seandainya dalam penelitian, tujuan dapat tercapai dan rumusan masalah dapat dipecahkan secara tepat dan akurat, maka apa manfaatnya secara praktis maupun secara teoritis. Kegunaan penelitian mempunyai dua hal yaitu mengembangkan ilmu pengetahuan (secara teoritis) dan membantu mengatasi, memecahkan dan mencegah masalah yang ada pada objek yang diteliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Information Seeking

a. Pengertian

Sebelum membahas teori penemuan informasi alangkah baiknya jika kita mengetahui apa yang disebut dengan informasi. Beberapa ahli merumuskan definisi informasi, salah satunya yaitu informasi adalah suatu rangsangan yang menciptakan ketidakpastian, membuat seseorang sadar akan kebutuhan dan menciptakan suatu perubahan dalam tingkat derajat tertentu.

Penemuan informasi sangat penting karena informasi telah menjadi kebutuhan bagi setiap diri manusia. Seseorang akan melakukan penemuan informasi karena adanya sebuah kebutuhan, kebutuhan informasi ini didorong oleh keadaan diri seseorang dan peran dalam lingkungannya. Hal ini muncul jika seseorang merasa bahwa pengetahuan yang dimiliki kurang dan ada hasrat untuk memenuhi pengetahuannya tersebut dengan cara menemukan informasi yang diinginkan. Selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menambah pengetahuan dalam hal pekerjaan, lingkungan (seseorang tersebut berada), untuk mengambil keputusan, dan lain sebagainya.

Perilaku Penemuan Informasi (*Information Seeking Behaviour*) merupakan upaya menemukan dengan tujuan tertentu sebagai akibat dari adanya kebutuhan untuk memenuhi tujuan tertentu. Dalam upaya ini, seseorang dapat saja berinteraksi dengan sistem informasi hastawi (misalnya, surat kabar, majala, perpustakaan), atau yang berbasis komputer (misalnya, World Wide Web

atau internet) teori perilaku penemuan informasi tergolong dalam teori modern yang kemudian berkembang menjadi teori model perilaku informasi manusia dan kebutuhan informasi. Model perilaku tersebut antara lain model perilaku informasi *David Ellis*, perilaku informasi perilaku penemuan informasi penemuan informasi Grab online dan teori kebutuhan informasi. Secara ontologis, asumsi dasar dari teori information seeking ini seseorang mencari atau memperoleh informasi orang tersebut cenderung untuk menghindari informasi yang tidak sesuai dengan karena akan dianggap mengganggu dan mengancam keseluruhan sistem yang telah ada pada dirinya.

b. Proses Penemuan Informasi

Menurut Wilson penemuan informasi diawali dengan kebutuhan informasi oleh pengguna, dari kebutuhan tersebut maka pengguna akan mencari kebutuhan informasinya. Dalam hal ini Ellis membedakan pencarian informasi, seeking behaviour dengan searching behaviour.

1. Seeking behaviour adalah aktivitas pencarian informasi dimana pencari informasi (*information seeker*) belum mengetahui proses dalam pencari contohnya pencari informasi hanya mencoba-coba atau membuka situs-situs tertentu untuk menemukan informasi sesuai kebutuhannya.
2. informasi dimana pencari informasi (*information seeker*) mengetahui proses, tahap, atau cara dalam menemukan informasi sehingga informasi yang dibutuhkan relevan.

2.2 Komunikasi

Komunikasi adalah seperangkat definisi, konsep, proposisi yang telah disusun rapi, dan sistematis komunikasi dalam sebuah penelitian. Teori ini akan

menjadi dasar yang kuat dalam penelitian yang akan dilakukan oleh karena itu, pembuatan landasan teori secara baik dan benar dalam sebuah penelitian menjadi salah satu hal yang penting, karena landasan teori akan menjadi sebuah pondasi dan landasan dalam penelitian itu sendiri.

Dalam sebuah penelitian, komunikasi dan hipotesis merupakan hal yang penting, ibarat sebuah bangunan, maka ketiga hal tersebut merupakan sebuah kerangka fondasi. Dimana sebuah bangunan akan memiliki konstruksi yang kuat jika di dirikan dengan kerangka fondasi yang kuat pula demikian juga dengan penulisan karya ilmiah, berbobot atau tidaknya ditentukan oleh kerangkanya yang merupakan unsur metodologis.

Untuk mendapatkan suatu karya ilmiah yang sah, maka seorang peneliti perlu mendalami pemahaman mengenai landasan teori hipotesis dengan demikian karya ilmiah yang di hasilkan dapat di pertanggung jawabkan tentunya dengan teliti memperhatikan teori komunikasi hipotesis di dalam penelitian yang di lakukan siswa SMA Dharmawangsa.

Bangunan yang kuat adalah bangunan yang memiliki pondasi kuat juga, begitu pun dalam penulisan sebuah skripsi tanpa adanya landasan tentu penelitian dan metode yang digunakan tidak akan berjalan dengan lancar komunikasi bukan hanya sebuah percakapan yang terjadi dengan orang lain, tetapi komunikasi adalah sebuah proses pengiriman pesan yang dikirim oleh pihak yang mengirim kepada pihak yang menerima terdapat perbedaan pendapat tentang tingkatan tersebut, karena komunikasi intrapersonal atau komunikasi dengan diri sendiri terkadang dianggap tidak termasuk dalam proses komunikasi.

(Aminah, S. (2006 : 8).

2.2.1 Unsur-unsur Komunikasi

Unsur komunikasi adalah menjadi hal yang disepelekan padahal kesalahan dalam komunikasi dapat menimbulkan sebuah permasalahan yang runyam dalam relasi dua atau lebih orang pengertian konsep komunikasi yang paling sederhana proses penyampaian pesan dari Grab online komunikasi kepada komunikasi proses ini dapat menghasilkan dari komunikasi sehingga komunikasi dapat berlangsung secara dua arah antara komunikator dan komunikasi salah satu unsur dalam unsur-unsur.

Komunikasi adalah dasar yang digunakan dalam penyampaian pesan dan digunakan dalam rangka memperkuat pesan yang hendak disampaikan sumber sebagai salah satu unsur dalam unsur-unsur komunikasi dapat berwujud dalam berbagai bentuk dalam komunikasi memiliki peranan yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan dalam mengaruhi komunikasi penerima pesan aplikasi grab harus memiliki ketrampilan untuk memilih sasaran dan menentukan tanggapan yang hendak dicapai sebelum melakukan proses komunikasi. Merupakan saluran penyampaian pesan atau sering juga disebut dengan media komunikasi media komunikasi dapat dibagi ke dalam dua kategori, yakni media komunikasi personal dan media komunikasi massa media komunikasi personal digunakan oleh dua orang atau lebih untuk saling berhubungan. Sifat dari media komunikasi ini pribadi, sehingga dampaknya tidak bisa dirasakan oleh orang banyak. Bantayak, Saifuddin. (2011:16).

2.2.2 Komunikasi Interpersonal

komunikasi adalah sebuah kebutuhan karena sebagai sosial manusia saling membutuhkan antar sesama dalam hal itu pun banyak faktor yang di perlukan baik secara Grab online maupun faktor lain yang memengaruhinya seperti halnya komunikasi interpersonal yang harus di terapkan ketika berinteraksi dengan aplikasi Grab.

Dalam penerapannya, komunikasi interpersonal ini juga memiliki beberapa teori dan tahapan tertentu demi terciptanya bentuk komunikasi yang efektif serta efisien hubungan interpersonal dapat di artikan sebagai hubungan antar pribadi. kegiatan komunikasi interpersonal merupakan kegiatan sehari-hari yang paling banyak dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Sehingga kemampuan berkomunikasi merupakan suatu kemampuan yang paling mendasar. Komunikasi interpersonal telah melingkupi aspek kehidupan yang luas dan dapat meluas jangkauannya komunikasi dapat mencakup semua jenis hubungan Grab online mulai dari hubungan yang paling singkat sederhana dan biasa yang sering kali di warnai oleh kesan pertama hingga hubungan yang paling mendalam dan relatif permanen.

Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses penyampaian pesan dari Grab online kepada siswa Dhamawangsa. menurut pemahaman seperti ini komunikasi di kaitkan dengan pertukaran informasi yang bermakna dan harus membawa hasil di antara orang-orang yang komunikasi.

Ardano,T.and Horheimer, M. (2002 : 6).

2.2.3 Komunikasi Verbal/ Non Verbal

Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang di sampaikan kepada driver Grab komunikasi verbal menempati porsi besar karena kenyataannya pemikiran atau keputusan lebih mudah di sampaikan secara verbal ketimbang non verbal dengan harapan komunikasi Grab online bisa lebih mudah memahami pesan yang disampaikan oleh siswa Dharmawangsa.

Komunikasi verbal melalui Grab dapat di lakukan dengan menggunakan media sedangkan komunikasi verbal melalui driver Grab dilakukan dengan secara tidak langsung antara komunikator dengan komunikasi proses penyampaian informasi di lakukan dengan menggunakan berupa pesan Grab online siswa Dharmawangsa

Komunikasi non verbal menempati banyak komunikasi verbal tidak efektif hanya karena komunikatornya tidak menggunakan aplikasi Grab komunikasi non verbal dengan baik dalam waktu bersamaan melalui komunikasi non verbal, orang bisa mengambil suatu tentang berbagai macam persanan drive grab siswa Dharmawangsa, baik kaitannya dengan komunikasi non verbal bisa membantu komunikator untuk lebih memperkuat pesan yang di sampaikan sekaligus memahami reaksi komunikasi saat menerima pesan Grab online.

Bollen, Kenneth A. (2006: 7)

2.3 Teknologi Komunikasi

Teknologi komunikasi dengan yang serba modern telah menjadikan berbagai macam informasi dengan mudah dapat di peroleh lebih hebatnya,

layanan yang disediakan teknologi komunikasi saat ini, dapat diakses oleh siapa saja, tanpa terhalang jarak dan waktu jika tadinya teknologi hanya digunakan untuk berkomunikasi, saat ini berbagai transaksi keuangan maupun penyediaan barang dan jasa, sudah dapat dilakukan secara online.

Perpaduan antara perkembangan teknologi dan transportasi lalu mendorong berkembangnya bisnis transportasi online seperti Grab. Walau sebenarnya perusahaan ini telah dirintis sejak tahun 2010, namun Grab lalu berkembang pada tahun 2015 ketika memanfaatkan aplikasi Android dan IOS untuk mendukung pemasaran jasa angkutan mereka.

Grab telah membagikan pada mitra pengemudinya di Indonesia. Secara umum, mitra pengemudi Grab disebut mendapat 40-70 persen lebih besar ketimbang pendapatan sopir biasa. Peningkatan pertumbuhan kinerja ini oleh operasional Grab. Untuk terus meningkatkan kinerja dan memberikan manfaat dengan membuka lapangan pekerjaan, Grab berencana untuk membuka jaringan di kota besar lainnya di tahun-tahun mendatang.

Grab juga memunculkan inovasi program *Grab* yang berkaitan dengan loyalitas pengemudi dan juga fitur *Grab Chat*, di mana terdapat layanan berkirim pesan (chatting) antara pengguna dengan pengemudi. Untuk memberikan dampak yang lebih luas untuk masyarakat Indonesia, perusahaan penyedia aplikasi pemesanan kendaraan berbasis digital Grab, menyatakan komitmennya menggelontorkan dana sebesar US\$ 700 juta atau sekitar Rp 9,3 triliun, untuk investasi di Indonesia. Farida, Rahma. (2006 : 16).

2.2.1 Media Massa

Media massa memiliki peran penting di era yang serba modern salah satu peran penting media adalah sebagai penentu identitas suatu bangsa perkembangan yang terjadi dalam dunia media massa saat ini seperti perkembangan teknologi dunia elektronik, penggunaan internet secara luas dan penggunaan telepon seluler, yang secara tidak langsung memfasilitasi proses globalisasi dalam dunia jurnalistik. dengan adanya internet, atau penggunaan telepon genggam yang juga memiliki fasilitas internet.

Oleh karena itu dengan sisi positif dengan adanya globalisasi media massa dapat berperan dalam mencerdaskan masyarakat hal inilah yang menjadi agenda terbesar media massa dapat menjadi penggerak aktivitas sosial masyarakat sebagai instrumen pemberi tentunya sebuah aplikasi Grab.

Sebuah informasi dapat secara cepat tersampaikan kepada masyarakat luas melalui sebuah media yang sebagai media massa tempat yang digunakan sebagai dalam proses komunikasi massa yaitu aplikasi Grab, pesan, driver Grab, SMS melalui maupun aplikasi Grab keuntungan komunikasi melalui media massa keunggulannya dalam penyampaian informasi kepada siswa Dharmawangsa alat-alat dalam komunikasi yang bisa menyebarkan pesan secara serempak, cepat kepada yang luas dan kelebihan media massa dibanding dengan jenis komunikasi lain adalah bisa mengatasi hambatan ruang dan waktu bahkan media massa mampu menyebarkan pesan hampir seketika pada waktu yang tak terbatas.

Media massa memberikan informasi tentang perubahan, bagaimana hal itu bekerja dan hasil yang dicapai atau yang akan dicapai. Fungsi utama media massa adalah untuk memberikan informasi pada kepentingan yang menyebarluas dan mengiklankan produk. Ciri khas dari media massa yaitu tidak ditujukan pada kontak perseorangan, mudah didapatkan, isi merupakan hal umum dan merupakan komunikasi satu arah. Peran utama yang diharapkan dihubungkan dengan perubahan adalah sebagai pengetahuan pertama. Tata, Aris. (2007 : 14).

2.4 Transportasi Online

Transportasi online salah satu pesaing Grab di kedua negara itu adalah Gojek. pasar Grab di Indonesia dan Vietnam masing-masing 64% dan 74%. Grab di kedua negara ini oleh layanan yang beragam. Grab memang berfokus untuk menyediakan layanan untuk kebutuhan sehari-hari atau dikenal ini merupakan buah keberhasilan Grab menjadi SuperApp yang dapat menangkap volume permintaan masyarakat yang begitu besar selain transportasi sebagaimana diketahui, Grab menyediakan beberapa layanan. Di bidang transportasi ada Grab Bike, Grab Car. Express untuk pengiriman barang dan Grab Food untuk pesan-antar makanan lebih dari 10 miliar ini pun memiliki layanan Grab Fresh, dan Grab Financial. Perusahaan ini juga sudah hadir di Indonesia, Malaysia, Singapura, Myanmar, Thailand, Kamboja, dan Vietnam. Akan tetapi, pesaing Grab yaitu juga menyediakan beragam layanan. Grab hanya 35,3% di Indonesia dan 10,3% di Vietnam. Pertumbuhan transportasi online mengalami perlambatan. Tahun lalu, ia mencatat ada 22 miliar perjalanan menggunakan layanan tahun ini, jumlahnya diperkirakan kurang dari pencapaian pada 2018.

Optimistis Untung Lewat Grab Food dalam Jangka Panjang Jumlah Unduh Aplikasi Jumlah Mitra Cakupan Grab 155 juta 400 ribu mitra GoFood, 60 ribu penyedia layanan, dan lebih dari 2 juta pengemudi Grab 9 juta di Asia Tenggara 338 kota di delapan negara pasar layanan berbagi tumpangan Grab mencapai 11,4%. Andersen, K. E. (1972: 10)

2.5 Aplikasi Grab

Penetapan aturan tarif standar dengan nilai yang wajar dan melegalitaskan angkutan Grab online, yang dilakukan itu, ternyata membuat tak lama berselang, mengeluarkan pernyataannya terkait Grab online yang dilakukan oleh seluruh driver online, menghargai hak setiap warga negara, termasuk mitra pengemudi untuk menyampaikan pendapat selama di lakukan secara damai dan dalam koridor hukum yang berlaku.

Grab selalu membuka jalur komunikasi dua arah secara rutin untuk menerima aspirasi, umpan balik, dan masukan dari para mitra pengemudi, baik melalui pertemuan tatap muka seperti forum atau kunjungan ke basecamp selain itu, untuk lebih memudahkan komunikasi dua arah, pihaknya juga membuka sejumlah kanal seperti media sosial, blog, termasuk grup dari aplikasi pesan instan antara mitra pengemudi dan tim operasional Grab. Karenanya, ia menyarankan para mitra pengemudi menggunakan jalur tersebut untuk berkomunikasi.

Kami menghargai kerja keras para mitra pengemudi dan terus berinovasi demi meningkatkan kesejahteraan para mitra pengemudi yang tergabung dalam platform Grab bersama mereka akan melanjutkan upaya perwujudan misi-misi, termasuk komitmen taraf hidup mitra pengemudi Grab meminta ada patokan

harga bagi para pengemudi ojek online sebagai solusi dari perang tarif yang dikeluhkan para pengemudi memang harus ada patokan harga bawah mungkin ke situ tapi belum akan diputuskan setelah pertemuan dilakukan terkait dengan grab konsumen maunya cepat dan aplikator maunya dapat untung dari apa yang dia kembangkan Grab perusahaan asing yang membuka usaha di Indonesia karena melihat pasar luar biasa besar. Mengandalkan harga yang kompetitif masuklah Grab dan bersaing di Indonesia untuk transportasi grab.

Grab adalah sebuah transportasi modern yang sekarang mungkin sangat membantu dan memudahkan Anda untuk mencari kendaraan umum yang jauh lebih cepat, dan para penumpang menjadi lebih banyak keuntungannya dengan adanya Grab jadi sekarang masyarakat lebih memilih memakai Grab dengan tarifnya yang murah yang tidak bisa mengendarai motor tidak perlu khawatir menggunakan layanan transportasi online Grab ini supaya lebih mempersingkat waktu dan juga menjadi solusi kemacetan serta harga yang sudah di tentukan.

Andreassen, T.W., (2006 : 10).

2.6 Hambatan Grab Online

Hambatan antara penumpang Grab memungkinkan penumpang dan pengemudi untuk saling mengirim pesan cepat terutama saat penjemputan ke amanan mengemudi dengan menggunakan handphone yang berhubungan dengan siswa SMA Dhamawangsa perhatian Grab bertujuan untuk meminimalisir perhatian Mitra dari Handphone dengan fitur pesan cepat sekali-sentuh priipasi ruang obrolan dan riwayat pembicaraan langsung hilang setelah perjalanan selesai

menumpang dapat mengurangi biaya pulsa handphone saat mereka menggunakan Grab karena menggunakan pulsa internet ini merupakan isu yang harus ditangani secara serius oleh pihak Grab dimana terjadi kelemahan sistem yang memungkinkan driver Grab melakukan order untuk mendapatkan keuntungan yang berlebih dan sangat merugikan pihak Grab melihat perkembangan Grab memang sangat menarik karena Grab merupakan di bidang Grab online sehingga tampaknya cukup jika grab di jadikan contoh perkembangan siswa SMA Dhamawangsa.

Kecanggihan yang dimiliki aplikasi ini memang membawa para penggunanya kepada zaman yang haus akan teknologi dan informasi dan itu dimanfaatkan dengan mudah oleh Grab yang menjadi andalan kita layanan kurir satu ini memudahkan kita untuk mendapatkan barang pesanan kita agar sampai dengan tepat waktu dan aman di tangan para konsumen seiring berjalannya waktu, Grab menjadi aplikasi yang berkembang dengan segala fiturnya bukan hanya menjadi aplikasi transportasi online.

2.7 Manfaat Penggunaan Aplikasi Grab Online

Aplikasi Grab banyak hal-hal baru yang hadir di dalamnya, dan di penuhi inovasi teknologi dan perkembangan zaman saat ini dengan Grab semuanya kita dapatkan dengan mudah hanya dengan satu aplikasi kita bisa mendapatkan berbagai macam pelayanan Grab mewujudkan segala kebutuhan pengguna agar bisa menjalani hidup dengan simple dan mengefisiensikan waktu.

Awal munculnya aplikasi Grab ini sangat membantu para pengguna handphone terutama bagi mereka yang bingung mencari transportasi untuk berpergian transportasi online sebuah ide kreatif yang tidak terfikirkan saat itu. hadir dengan berbagai kecanggihannya yang sangat memudahkan pengguna aplikasi Grab terutama untuk orang-orang yang tidak bisa mengendarai kendaraan ini amat sangat membantu untuk memudahkan perjalanan selain Grab online yang sebagai fitur Grab yang menggunakan sepeda motor dapat membawa kamu membelah kemacetan sehingga bisa sampai di tempat tujuan lebih cepat, kamu juga dapat menjalankan kegiatan kamu sehari-hari secara lebih produktif memberikan rasa aman, perusahaan grab itu selalu menyimpan semua data pengemudi, penumpang, dan perjalanan yang dilakukan jika ada hal yang tidak diinginkan terjadi, maka penumpang dapat melaporkan pengemudi yang bermasalah kepada Grab online untuk diberikan sanksi itu dapat membuat kamu lebih hemat, tarifnya lebih terjangkau dibandingkan dengan transportasi umum.

Ardial. (2005:13).

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (field research) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam dengan cara kualitatif. Metode kualitatif yaitu berupa pengamatan, wawancara, atau penelaah dokumen. Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang, lembaga berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya.

Dalam penelitian ini, metode penelitiannya dalam mengumpulkan data yang berhubungan langsung dengan objek penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif studi kasus yang meliputi perlindungan hukum terhadap driver Grab bike atas orderan menurut undang-undang perlindungan konsumen Grab online.

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik. Data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan, disusun peneliti di lokasi penelitian, tidak dituang dalam bentuk tabel, diagram dan angka-angka. Peneliti melakukan analisis data dengan memperkaya informasi, mencari hubungan, membandingkan dan menemukan pola atas dasar data aslinya tidak dalam bentuk angka dalam hal ini yang menjadi fokus penelitian adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap driver Grab.

Berger, P.A., Hradil, S., (2005: 14).

3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Fenomena yang terjadi di lapangan bisa dimengerti secara baik apabila peneliti berinteraksi secara langsung dengan subjek penelitian dengan melalui observasi, wawancara secara mendalam dan dokumentasi. Adapun teknik penelitian data dalam observasi merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti dan berusaha mengenal akrab terhadap para driver Grab guna mendapat informasi tentang fokus penelitian yang sedang dilakukan yaitu hal-hal yang berkaitan dengan orderan fiktif yang dialami oleh beberapa anggota siswa SMA Dharmawangsa.

a. Primer

Data primer adalah data utama atau data pokok yang digunakan dalam penelitian data pokok dapat dideskripsikan sebagai jenis data yang diperoleh langsung dari tangan pertama subjek penelitian atau informasi perkecualian pada riset kualitatif dengan pengertian tersebut kita bisa pahami bahwa pengumpulan data primer melibatkan kontak atau komunikasi langsung antara peneliti dan informasi bagaimana bila data di peroleh melalui media komunikasi seperti telepon dan internet jika alat komunikasi tersebut hanya berperan sebagai transmisi data atau informasi maka data tersebut tergolong data primer.

b. Sekunder

Sekunder adalah merupakan jenis kebutuhan yang diperlukan setelah semua kebutuhan pokok primer telah semuanya terpenuhi dengan baik kebutuhan sekunder merupakan kebutuhan yang selalu ada di samping kebutuhan primer dengan kata lain kebutuhan sekunder sifatnya tidak mendesak dan menunjang kebutuhan primer pemenuhannya dapat ditangguhkan dan jika tidak terpenuhi tidak akan mengancam kelangsungan hidup manusia.

Macam-macam bentuk dalam instrument penelitian secara umum, adalah sebagai berikut;

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dekomentasi

3.2.1 Wawancara

Wawancara adalah suatu proses interaksi dan komunikasi guna memperoleh data secara langsung yang dapat mempermudah dalam menganalisa data penelitian atau proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab secara bertatap muka antara pewawancara dengan informan, dengan pedoman wawancara. Dalam penelitian ini teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara mendalam artinya peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam kepada driver yang ada di sekolah dharmawangsa secara struktur terkait dengan orderan Grab online sudah

ditetapkan cara mencari yang karena sesuatu hal tidak dapat ditemui sudah disusun dengan baik dan sudah ditentukan bahasa apa yang akan dipakai.

Bila akan menggunakan bahasa daerah, dapat ditempuh dua cara: pertama, terjemahan kuesioner sudah selesai dikerjakan; kedua, terjemahan dikerjakan oleh seluruh wawancara yaitu secara bergiliran sudah itu, hasil diperbaiki oleh peneliti, dan selanjutnya diperbanyak untuk dibagikan kepada semua pewawancara sebagai pedoman menyampaikan pertanyaan. Keuntungan cara yang kedua ini ialah pewawancara lebih menghayati isi tiap pertanyaan, karena mereka ikut terlibat dalam pemikiran terjemahannya jadwal latihan untuk wawancara direncanakan dengan seksama organisasi lapangan dan jadwal harian di lapangan di susun. Orientasi lapangan dilakukan oleh peneliti dan tempat tinggal yang cocok ditetapkan.

Ahmad, A.S (1990: 5).

3.2.2 Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data secara tertulis berupa foto yang berhubungan dengan masalah penelitian dalam metode dokumentasi ini peneliti melakukan dokumentasi terhadap sejarah berdirinya lain yang berkaitan dengan fokus penelitian dan saat melakukan wawancara salah satu caranya adalah dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber informasi secara umum suatu kegiatan untuk melakukan penelitian, pengumpulan data, dan penyediaan dokumen terhadap suatu perihal tertentu dokumen sistem manajemen harus dikembangkan oleh orang yang terlibat dan bertanggung jawab terhadap proses dan kegiatan yang akan didokumentasikan hal ini tidak lain agar dokumen yang di susun betul-betul memenuhi persyaratan dan ketentuan yang

berlaku terhadap proses dan kegiatan tersebut, karena itu harus disusun oleh orang yang betul betul memahami proses dan kegiatan tersebut baik secara teknis maupun persyaratan yang dibutuhkan.

3.2.3 Observasi

Observasi bisa digunakan sebagai data primer atau sekunder, tergantung tingkat relevansinya dengan rumusan masalah jika pertanyaan penelitiannya dengan observasi tentu metode observasi bisa menjadi sumber data primer hasil observasi bisa berupa teks, gambar atau foto dan sebagainya berbagai bentuk data tersebut bisa menjadi data pokok dalam penelitian kualitatif.

Suatu aktivitas yang dilakukan guna mengetahui sesuatu dari sebuah fenomena yang berdasarkan pengetahuan serta gagasan tujuannya untuk memperoleh informasi yang terkait dengan suatu fenomena atau peristiwa yang telah terjadi atau sedang terjadi dilingkungan hal mudahnya dalam observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala atau hal-hal yang diteliti observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan meninjau langsung di lokasi penelitian guna membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian.

Alwasilah, A. C. (2002: 12)

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah aspek pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ilmiah. Hasi instrumen penelitian ini kemudian dikembangkan atau dianalisa sesuai dengan metode penelitian yang akan diambil. Dalam penelitian kualitatif dan kuantitatif memiliki perbedaan yang cukup signifikan,

misalnya dalam penelitian kualitatif menggunakan instrumen penelitian wawancara, sedangkan dalam penelitian kuantitatif menggunakan instrumen penelitian.

Pengertian instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan dalam metode pengambilan data oleh peneliti untuk menganalisa hasil penelitian yang dilakukan pada langkah penelitian selanjutnya. Pada prinsipnya instrumen penelitian memiliki ketergantungan dengan data-data yang dibutuhkan oleh karena itulah setiap penelitian memilih instrumen penelitian yang berbeda antara satu dengan yang lainnya pengertian instrument penelitian menurutnya adalah yang memiliki karakteristik mengukur informan dengan sejumlah pertanyaan dan pernyataan dalam penelitian yang bisa dilakukan dengan membua garis besar tujuan penelitian dilakukan.

Definisi instrument penelitian ialah alat bantu yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengukur fenomena alam serta sosial yang sesuai dengan variabel penelitian dari pengertian instrument penelitian menurut para ahli diatas, dapatlah disimpulkan bahwa instrument penelitian ialah metode penelitian yang dilakukan untuk mengukur dan mengambil data primer (langsung dari lapangan) melalui kajian-kajian yang empiris serta sistematis.

Alat pengumpulan data yang pertama adalah kuesioner atau angket dalam instrument penelitian kuesioner ini identik dengan penelitian kualitatif karena data yang diberikan kepada informan adalah data yang ada jawaban terbuka dan tertutup jenis pertanyaan yang ada dalam kuesioner adalah jenis pertanyaan yang dibutuhkan dalam laporan penelitian kuesioner dalam instrument penelitian ini

misalnya dalam kasus penelitian suvai atau sensus yang dilakukan oleh lembaga daerah dan lembaga-lembaga atau perusahaan swasta yang ingin mendapatkan data primer.

Jenis instrument penelitian yang kedua dalam pengumpulan data adalah wawancara yang biasanya dilakukan dalam penelitian kualitatif wawancara ini memiliki tingkat kemudahan sendiri dibandingkan dengan kuesioner karena jika wawancara tidak melakukan penghitungan secara statistika, meskipun begitu kelemahan yang ada dalam wawancara membutuhkan waktu penelitian yang relatif lama dibandingkan dengan penelitian menggunakan angket.

Penelitian yang menggunakan teknik wawancara misalnya adalah menyikapi tentang pendidikan yang dipengaruhi oleh perubahan sosial lantaran seorang siswa atau pelajar melakukan pencatatan dengan memotret menggunakan Hendphone oleh data ini dengan wawancara harus melakukan proses pewawancara dengan siswa SMA Dharmawangsa.

Abrar, Ana Nadhy (2003 : 11).

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data. Analisis data terdiri dari tiga tahap model yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan mereduksi data berarti merangkum, peyerdehanaan catatan-catatan tertulis dilapangan selanjutnya membuat ringkasan berlanjut terus sampai laporan akhir tersusun. Dalam mereduksi data, setiap penelitian akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Dalam hal ini peneliti memperoleh data dari hasil wawancara dengan siswa SMA Dharmawangsa.

Data yang terkumpul berupa data-data mengenai praktek orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen yang tidak baik terhadap Grab driver online terhadap beberapa anggota Siswa Dharmawangsa kemudian data yang diperoleh peneliti dari lapangan tersebut, peneliti rangkum data-data yang terkait fokus penelitian serta di kelompokkan sesuai dengan tempatnya untuk memudahkan dalam analisa data.

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat jenis bagan, matrik, grafik dan jaringan. Penyajian data digunakan untuk meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Dalam hal ini peneliti memaparkan data yang di peroleh peneliti dari objek penelitian siswa SMA Dhamawangsa.

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif diverifikasi Peneliti melakukan penarikan kesimpulan sesuai dengan judul, fokus dan tujuan penelitian. Dari data yang diperoleh dari lapangan peneliti memfokuskan menarik kesimpulan data-data tentang praktek orderan fiktif serta perlindungan hukum bagi driver grab.

Dalam penelitian kualitatif data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data sangat tinggi sekali. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif sehingga teknik analisa yang digunakan belum ada pola yang jelas. Oleh Karen itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis.

Proses analisis dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisis sebelum dilapangan dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data skunder yang akan menentukan fokus penelitian. Angger, Ben (2003:13).

3.5 Pengujian Kredibilitas Data

Dalam hal ini peneliti akan memberikan data yang telah ditranskripkan untuk dibaca ulang oleh partisipan. Kredibilitas menunjukkan kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif, hal ini dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan keakraban (tidak ada jarak lagi, semakin terbuka, saling mempercayai) antara peneliti dan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Selain itu menambahkan bahwa perpanjangan pengamatan ini dilakukan untuk mengecek kembali apakah data yang telah diberikan oleh sumber data selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Bila tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya. Untuk membuktikan apakah peneliti itu melakukan uji kredibilitas melalui perpanjangan pengamatan atau tidak, maka akan lebih baik jika dibuktikan dengan surat keterangan perpanjangan yang dilampirkan dalam laporan penelitian.

2. Peningkatan ketekunan dalam penelitian

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Selain itu, peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah di temukan itu salah atau tidak. Peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti. Dengan membaca ini maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, dan triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda memaparkan triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

4. Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif (kamera, handycam, alat rekam suara) sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti.



BAB IV

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Gambar 4.1 Sekolah SMA Dharmawangsa



Merupakan salah satu sekolah menengah yang berada di Medan, provinsi Sumatera Utara. Adapun Nomor pokok sekolah nasional (NPSN) untuk SMA Dharmawangsa ini adalah 10258913 SMA Dharmawangsa. Sebab sekolah yang berlokasi di Jln. KL Yos Sudarso Sekolah ini menyediakan berbagai fasilitas pendidikan bagi anak didiknya. Terdapat guru-guru dengan kualitas terbaik yang kompeten dibidangnya, kegiatan penunjang pembelajaran seperti ekstrakurikuler (ekskul), organisasi siswa, komunitas belajar, tim olahraga, dan perpustakaan sehingga siswa dapat belajar secara maksimal. Proses belajar dibuat menyenangkan bagi murid dan siswa.

Kunjungi sekolah terdekat ini pada jam kerja untuk mendapatkan informasi lain seperti cek lapor anak, pengumuman hari libur atau jadwal pelajaran, list mata pelajaran sekolah, informasi ujian, pendaftaran siswa baru, hingga syarat pendaftaran siswa baru. juga dapat menghubungi kontak telepon sekolah untuk mendapat respon cepat, atau mengakses website sekolah ini secara online untuk mendapatkan informasi seperti sekolah dan berita terkait lainnya.

Cukup banyak prestasi yang sudah diraih oleh SMA Dharmawangsa. Bahkan untuk mendukung prestasi siswa ini, sekolah ini menyediakan 11 ekstrakurikuler dan semuanya aktif. Adapun beberapa ekstrakurikuler yang ada di SMA Dharmawangsa antara lain voli, basket, bulu tangkis, kelompok ilmiah remaja, klub agama, sanggar seni, sasada (sanggar seni dan sastra dharmawangsa), paskibra, bahasa jepang dan pramuka.

Siswa dapat mengikuti pengembangan diri ini sesuai dengan potensi mereka masing-masing. Potensi ini lah perlu kita kembangkan sekalian untuk mendukung program pemerintah agar bakat positif anak dapat tersalurkan.

Selama ekstrakurikuler yang dibuat mendukung siswa dan kegiatannya positif serta mengangkat nama Dharmawangsa maka sekolah akan terus mendukung kegiatan tersebut. Bahkan setiap ekstrakurikuler dibuat koordinatornya sehingga ada yang mengawasi langsung menuturkan pembentukan ekstrakurikuler ini juga tidak terlepas dari peran guru dan juga siswa. Bila hal tersebut dianggap berguna dan cocok untuk pengembangan siswa, maka ekstrakurikuler tersebut akan dibentuk.

Adapun prestasi yang pernah diraih SMA Dharmawangsa adalah juara 1 lomba bahasa Jepang tingkat Sumut dan saat dikirim ke Jakarta mendapatkan juara 5 pada tahun 2012 lalu. juara 1 lomba pidato bahasa Inggris di SMA Dharmawangsa tahun 2013. Juara 1,2 dan 3 pada perlombaan scrabble di perpustakaan wilayah tahun 2012. Juara 1 bulutangkis di SMA 3, juara 3 basket di Pancabudi tahun 2013 dan juara 1 di Candra Kusuma mengenai pemanasan global.

Visi SMA Dharmawangsa

Menghasilkan generasi mudah yang bermartabat, cerdas berpengetahuan, beriman dan taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, bermoral Pancasila, mandiri dan bertanggung jawab kepada bangsa dan Negara.

Misi SMA Dharmawangsa

1. Membentuk peserta didik yang berakhlak dan berbudi pekerti luhur.
2. Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif sehingga setiap siswa berkembang secara optimal, sesuai dengan potensi yang dimilikinya.
3. Meningkatkan prestasi akademik lulusan secara berkelanjutan.
4. Menumbuhkan dan mengembangkan keunggulan dalam penerapan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.

Mungkin ada sekolah yang kelas sosialnya itu siswa kadang nakal luar biasa, tetapi sekolah kita Alhamdulillah sosial, kelas 10, 11 dan 12 itu etikanya bagus semua siswa sekolah SMA Dharmawangsa ini pun akrab kepada guru. Hal

ini terjadi karena silaturahmi yang kuat antara murid dan guru setiap pagi di gerbang, anak-anak akan memberikan salam kepada guru saat akan masuk SMA Dharmawangsa.

4.2 Gambaran Umum Informan

I Informan Pertama

Gambar 4.2 Siswa Kelas 12 IPA 3



Tabel 4.1 Biodata Informan Pertama

Nama	Nada Zawa
Tempat Tanggal Lahir	Medan, 21 Juni 2002
Umur	17 Tahun
Jenis Kelamin	Perempuan
Agama	Islam

Sumber : Hasil Penelitian

Informan pertama bernama Nada Zawa sebagai siswa SMA Dharmawangsa di kelas 12 IPA 3 siswa SMA Dhamawangsa dari tahun 2018.

Jadwal Penelitian yang peneliti lakukan kepada Nada Zawa dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2 Jadwal Penelitian Informan I

No	Hari/tanggal	Waktu	Keterangan
1	Rabu, 5 Februari 2020	10.00 WIB	Observasi dan Wawancara I
2	Kamis, 6 Febuari 2020	08.00 WIB	Observasi dan Wawancara II
3	Kamis, 6 Febuari 2020	10.30 WiB	Observasi dan Wawancara III

Sumber : Hasil Penelitian

II Informan Kedua

Gambar 4.3 Grab



Tabel 4.3 Biodata Informan Kedua

Nama	Sortono
Tempat Tanggal Lahir	Medan 22 juni,1991
Umur	28
Jenis Kelamin	Laki-laki
Agama	Islam

Sumber : Hasil Penelitian

Informan kedua bernama Sortono sebagai Grab online pekerja pada tahun 2018 berbicara soal biaya ada sedikit perbedaan perhitungan tarif dari Uber maupun aplikasi Grab online hanya memberikan dengan catatan tarif tersebut bisa berubah jika mengalami kemacetan dan mengambil yang lebih jauh.

Sementara itu, Grab online menjamin bahwa tarif yang ditampilkan di aplikasi pada saat Anda memesan aplikasi Grab, itu adalah tarif murni yang harus Anda bayarkan ketika turun dari sepeda motor ini tidak akan mengalami pembengkakan meskipun Anda terjebak kemacetan karena Grab online ini sudah sesuai dengan aplikasi, maka Anda tidak diperkenankan untuk memiliki dua tempat tujuan yang berbeda aplikasi Grab hanya bisa memilih satu tempat tujuan.

Jadwal Penelitian yang peneliti lakukan kepada Sortono dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.4 Jadwal Penelitian Informan II

No	Hari/tanggal	Waktu	Keterangan
1	Rabu, 5 Februari 2020	11.00 WIB	Observasi dan Wawancara I
2	Kamis, 6 Febuari 2020	11.30 WIB	Observasi II

Sumber : Hasil Penelitian

III Informan Ketiga

Gambar 4.4 Grab



Tabel 4.5 Biodata Informan Ketiga

Nama	Hady Leowardy
Tempat Tanggal Lahir	Medan, 9 Mei 1968
Umur	51
Jenis Kelamin	Laki-laki
Agama	Islam

Sumber : Hasil Penelitian

Layaknya driver Grab juga menawarkan jasa untuk memesan Taxi online yang disebut dengan Grab online. Tak hanya itu saja, bahkan Grab juga menyediakan jasa untuk melayani pelanggan memesan makanan layanan pesan

makanan Grab disebut dengan Grab Food bahkan untuk Anda yang membutuhkan jasa pengantar barang, Grab juga menyediakan jasa driver Grab untuk mengantarkan barang dengan selamat sampai tujuan.

Jadwal Penelitian yang peneliti lakukan kepada Hady Leowardy dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.4 Jadwal Penelitian Informan III

No	Hari/tanggal	Waktu	Keterangan
1	Sabtu, 15 Februari 2020	11.00 WIB	Wawancara I

Sumber : Hasil Penelitian

4.3 Hasil Penelitian

Data penelitian yang di peroleh berupa hasil butir soal data wawancara berupa pengamatan pengelolaan metode pembelajaran demonstrasi dan pengamata aktivitas siswa pada akhir pembelajaran, dan data wawancara data hasil di gunakan untuk mendapatkan apa yang inginkan data ini selajutnya dianalisis tingkat validitas, reliabilitas, taraf kesukaran, dan data pembeda.

Data lembar observasi diambil dari dua pengamatan yaitu data pengamatan penglolaan metode pembelajaran demonterasi yang digunakan untuk mengetahui pengaruh menerapkan metode-metode pembelajaran demonstrasi dalam meningkatkan prestasi data wawancara untuk mengentahui peningkatan prestasi belajar siswa setelah diterapkan metode pembelajaran demonstrasi

sebelum melaksanakan pengambilan data melalui instrumen penelitian berupa siswa dan mendapatkan wawancara yang baik maka data observasi dianalisis.

4.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan untuk mengetahui penggunaan aplikasi Grab online terhadap efektivitas pertukaran pesan antara driver. Pelayanan aplikasi Grab sebagai suatu pegangan bagi setiap manusia berbuat baik adapun indikator yang memiliki skor yang paling rendah adalah indikator kemudian mengenai pernyataan yang paling tinggi yaitu mengenai pernyataan Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan yang terendah adalah pernyataan mengenai pengetahuan yang luas. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan dari hasil tersebut diperoleh bahwa rata-rata jawaban responden pada setiap variabel kepuasan pelanggan termasuk kategori tinggi dimana skor yang tertinggi adalah minat menggunakan kembali dan kesediaan merekomendasikan sedangkan skor yang paling rendah adalah indikator kesesuaian harapan. Kemudian mengenai pernyataan skor tertinggi adalah pernyataan mengenai merasakan manfaat yang luar biasa setelah menggunakan layanan yang diberikan oleh transportasi Grab

online dan yang terendah adalah pernyataan merasa puas pada keharuman ruang yang ada pada transportasi Grab online.

Melalui hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode pembelajaran demonstrasi memiliki dampak positif dalam meningkatkan prestasi belajar siswa hal ini dapat dilihat dari semakin meningkatnya disampaikannya siswa proses hasil wawancara demonstrasi dalam setiap mengalami peningkatan berdampak positif terhadap prestasi siswa yaitu ditunjukkan dengan hasil penelitian wawancara kepada siswa SMA Dharmawangsa yang terus mengalami peningkatan. Lupiyoadi, Rambat. (2001: 14)

4.4.1 Transportasi Grab Online

Transportasi sudah menjadi suatu hal yang dibutuhkan bagi sekelompok masyarakat untuk berpindah tempat semakin besar kegiatan dan aktivitas manusia maka faktor untuk berpindah dan berjalan dari satu titik ke titik lain akan semakin tinggi. Penyediaan moda transportasi umum ataupun transportasi pribadi yang terjangkau pada akhirnya menjadi tuntutan dari kehidupan. Hal inilah yang kemudian banyak yang ada dalam menciptakan transportasi yang cepat dan terjangkau. Pada pemerintah usaha ini ternyata dalam kebijakan-kebijakan penyediaan transportasi umum seperti Grab online, Grab car, Driver Grab Sementara itu pada bagian kita dapat melihat munculnya kendaraan-kendaraan dengan harga murah dan kredit ringan, atau yang baru-baru saja terjadi pada Grab online kebutuhan akan ketersediaan layanan transportasi baik dari pihak Grab maupun pemerintah kemudian memunculkan mata pencaharian baru sebagai Pada penyedia layanan transportasi Grab online juga memunculkan lahan pekerjaan

yang transportasi milik pemerintah namun pada perkembangan saat ini muncul dalam penyediaan layanan transportasi.

Grab online akan dihadirkan untuk seluruh pengguna aplikasi Grab secara pesan Grab Online ini diluncurkan guna menghadirkan proses penjemputan yang lebih cepat dan mulus kepada para mitra pengemudi dan penumpangnya. Selama periode uji coba yang ekstensif yang melibatkan lebih dari 50.000 pengguna di seluruh kota medan Grab online telah berkontribusi dalam menjadikan pengalaman tumpangan yang lebih baik secara keseluruhan dengan membantu mitra pengemudi dengan cepat dalam menjemput penumpang dan memulai perjalanan grab merupakan aplikasi pemesanan kendaraan pertama di kota medan yang menyediakan pesan dalam aplikasinya.

4.4.2 Aplikasi Grab Online

Aplikasi Grab adalah dengan segala kemudahannya memberikan kenyamanan yang tidak perlu yang belum tentu dekat hanya tinggal menunggu dan mengawasi driver sudah sejauh mana perjalanan driver tersebut membawa makanan kita ditambah lagi dengan adanya promo-promo yang selalu hadir setiap harinya yang membantu kita dua kali lipat tidak perlu berjalan jauh tidak perlu menunggu lama dan tentunya tidak terlalu dalam seolah memberikan kenyamanan lebih saat menggunakan fitur Cepat dan akurat Aplikasi Grab ini dengan segala kemudahannya memberikan kenyamanan tidak perlu menunggu dan mengawasi driver.

Mungkin sebagian orang menganggap bahwa aplikasi Grab ini membuat para penggunanya menjadi pemalas karena mengandalkan aplikasi Grab serba

online untuk memenuhi segala kebutuhannya mulai dari Grab online yang memudahkan untuk melakukan perjalanan dengan mudah, aman, cepat dan yang paling penting adalah untuk menghindari kemacetan kota aplikasi Grab online yang memberikan kemudahan berpergian saat saya sedang membawa teman atau keluarga saya saat berpergian dengan tarif yang terjangkau dan jauh lebih hemat dari pada menggunakan transportasi umum.

Aplikasi ini juga menyediakan layanan baru yang tak kalah membantu untuk penggunaanya adanya layanan Grab online yang bertujuan untuk mengantarkan berbagai macam jenis barang pada tempat tujuan tertentu kecanggihan yang dimiliki aplikasi ini memang membawa para penggunaanya yang harus akan teknologi dan informasi dimanfaatkan dengan mudah oleh aplikasi Grab menjadi layanan memudahkan untuk mendapatkan barang pesanan agar sampai dengan tepat waktu dan aman di tangan para konsumen.

OBSERVASI

observasi terkait penerapan Sekolah SMA Dharmawangsa medan beberapa Instrumen penilaian yang dinilai meliputi kebijakan dan Manajemen Sekolah, relasi, Komunikasi, Interaksi dan Koordinasi, kurikulum dan Ekstrakurikuler dan lingkungan budaya sekolah dalam kunjungannya sekolah SMA Dharmawangsa disambut oleh Chairiman selaku Wakil Kepala Sekolah dan Muh Ridwan Selaku Guru Bidang Matematika. Oleh karena SMA Dharmawangsa merupakan sekolah swasta, maka kebijakan yang dilakukan oleh mereka terdiri dari Kebijakan dari Yayasan.

Untuk tata tertib sekolah, setiap pelanggaran yang dilakukan oleh siswa dilakukan dengan proses hukuman atau konsekuensi yang diberikan adalah berdasarkan pada kesadaran siswa sendiri dengan batasan area yang diberikan sekolah, yaitu Area Kebugaran dan Sikap Upacara, Area Kebersihan dan Keterampilan dalam proses diskusi singkat tentang Sekolah SMA Dharmawangsa.

LAMPIRAN



Sekolah SMA Dharmawangsa



Wawancara Siswa SMA Dharmawangsa Medan

Nama : Nada Zara
Kelas : Siswa Kelas 12 Ipa 3
Tanggal : 5 Febuari 2020 – 6 Febuari 2020
Tempat Lokasi : Siswa SMA Dharmawangsa Medan
Waktu : 08.00 -10.00
Kenapa : pengguna aplikasi Grab sudah tiga tahun
Bagaimana : Gak pernah Dicancel



Wawancara Driver

Nama : Sortono
Pekerjaan : Driver
Tanggal : 5 Februari 2020 – 6 Februari 2020
Tempat Lokasi : Komplek Mmtc
Waktu : 11.00 -11.30
Kenapa : Grab itu orang malas boleh dikatakan keuntungan hanya penumpang saja
Bagaimana : Pernah ditolah oleh penumpang



Wawancara Driver

Nama : Hady Leowardy
Pkerjaan : Driver
Tanggal : 15 Febuari 2020
Tempat Lokasi : Bundaran Mmtc
Waktu : 11.00
Kenapa : Grab itu orang malas boleh dikatakan keuntungan hanya penumpang
Bagaimana : Pernah ditolah oleh penumpang