**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

**2.1 Kajian Literatur**

**2.1.1 Review Penelitian Sejenis**

*Review* penelitian ini merupakan kumpulan dari penelitian – penelitian sebelumnya yang dibuat oleh orang lain dan berkaitan dengan penelitian yang akan penulis teliti. Mencari penelitian terdahulu diperlukan untuk menghindari pengulangan penelitian, kesalahan yang sama atau duplikasi dari peneliti sebelumnya. Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang menjadi acuan dan bahan referensi yang menunjang penulis untuk melakukan penelitian tentang perilaku komunikasi lainnya, yaitu :

1. Dwi Mutia, 132050140, Perilaku Komunikasi Orang Tua Dengan Konsep Diri Anak. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perilaku komunikasi orang tua dalam membentuk konsep diri anak di sekitar taman sari bawah Kota Bandung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian yang naturalistic atau alamiah karena fakta – fakta dan data – data berdasarkan psengamatan yang berada dilapangan, metode yang digunakan deskriptif kualitatif.
2. Achmad Susilo, 152050470, Interaksi Simbolik Mahasiswa Asing Timor Leste Di Institut Teknologi Nasional (ITENAS). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengamatan pada simbol – simbol dalam bentuk Bahasa yang digunakan dalam aktivitas sehari – hari mereka, khususnya Konsep Diri, Motivasi, dan Pola dan Model Komunikasi di Itenas. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian yang naturalistic atau alamiah karena fakta – fakta dan data – data berdasarkan psengamatan yang berada dilapangan, metode yang digunakan deskriptif kualitatif.

**Tabel 2.1**

**Review Penelitian Sejenis**

|  |  |
| --- | --- |
| Judul | Perilaku Komunikasi Orangtua dengan Konsep Diri Anak |
| Penulis  | Dwi Mutia |
| Teori | Teori Interaksi Simbolik George Herbert Mead |
| Metode | Deskriptif Kualitatif |
| Persamaan  | Menggunakan Metode Yang Sama |
| Perbedaan  | Perbedaan penelitian terletak pada subjek dan objek penelitian, dimana peneliti sebelumnya menggunakan orangtua dengan anak sebagai subjeknya dan lokasi Taman Sari Bawah Kota Bandung sebagai Objeknya.Serta penelitian menggunakan teori Interaksi Simbolik yang meliputi konsep diri, interaksi perbuatan, interaksi sosial, interaksi objek, interaksi tindakan bersama. Sedangkan peneliti memilih subjeknya Driver, dan objeknya pengguna aplikasi Gojek yaitu Driver Gojek di Kota Bandung. |

|  |  |
| --- | --- |
| Judul  | Interaksi Simbolik Mahasiswa Asing Timor Leste di Institut Teknologi Nasional (ITENAS) |
| Penulis  | Achmad Susilo |
| Teori  | Teori Interaksi Simbolik George Herbert Mead |
| Metode | Deskriptif Kualitatif |
| Persamaan  | Menggunakan Metode Yang Sama |
| Perbedaan  | Perbedaan penelitian terletak pada subjek dan objek penelitian, dimana peneliti sebelumnya menggunakan mahasiswa asing timor leste sebagai subjeknya dan lokasi di Itenas Kota Bandung sebagai Objeknya. Serta penelitian menggunakan teori Interaksi Simbolik yang meliputi konsep diri, interaksi perbuatan, interaksi sosial, interaksi objek, interaksi tindakan bersama. Sedangkan peneliti memilih subjeknya Driver, dan objeknya pengguna aplikasi Gojek yaitu Driver Gojek di Kota Bandung. |

**2.2 Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual penelitian ini adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu dengan konsep lainnya dari masaklah yang ingin diteliti. Kerangka konsep ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Kerangka ini didapatkan dari konsep ilmu / teori yang dipakai sebagai landasan penelitian yang didapatkan pada tinjauan pustaka.

* + 1. **Komunikasi**

Kata komunikasi berasal dari Bahasa Latin “*comunis*”, yang berarti membuat kebersamaan atau memabngun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Asal katanya “*communis*” adalah “*communicato*” yang artinya berbagi. Dalam literatur lain disebutkan komunikasi juga berasal dari kata “*communication*” atau “*communicare*” yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah “*communis*” adalah istilah yang paling sering disebut sebagai asal usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata latin yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama.

Secara terminologis, komunikasi berarti proses penyampaian suatu pernyataan oleh seorang kepada orang lain. Kemudian pengertian secara paradigmatik, bahwa komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tak langsung melaui media. Dari definisi tersebut komunikasi memiliki tujuan untuk mengubah sikap pendapat serta perilaku seseorang.

Schramm dalam Suprato (2006:2-3) menyatakan komunikasi sebagai suatu proses berbagi (*sharing process*). Schramm menguraikan sebagai berikut :

Komunikasi berasal dari kata-kata (bahasa) Latin *communis* yang berarti umum (*common*) atau bersama. Apabila kita berkomunikasi, sebenarnya kita sedang berusaha menumbuhkan suatu kebersamaan (*commones*) dengan seseorang. Yaitu kita berusaha berbagi informasi, ide atau sikap. Seperti dalam uraian ini, misalnya saya sedang berusaha berkomunikasi dengan para pembaca untuk menyampaikan ide bahwa hakikat sebuah komunikasi yang sebenarnya adalah usaha membuat penerima atau pemberi komunikasi memiliki pengertian (pemahaman) yang sama terhadap pesan tertentu.

Sedangkan **Effendy (2003:28)** berpendapat bahwa pada hakikatnya komunikasi adalah : “Proses pernyataan antar manusia yang dinyatakan itu adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan Bahasa sebagai alat penyalurnya”.

Aktivitas dalam berkomunikasi terjadi pada setiap manusia dengan mengutarakan ide-ide, gagasan melalui pikirannya serta perasaannya kepada lawan bicara dengan menggunakan Bahasa baik itu secara verbal maupun non-verbal untuk menciptakan perubahan sosial masyarakat melalui interaksi antara masyarakat yang satu dengan yang lainnya.

Sementara itu, **Forsdale (1981)** ahli komunikasi dan pendidikan (seperti dikutip dalam Muhammad, 2015:2-3) mengatakan :

“*communication is the process by which a system s established, maintained, and altered by means of shared signals that operate according to rules*”. (Komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikian, dipelihara dan diubah).

Pada definisi diatas komunikasi juga dipandang sebagai suatu proses. Kata signal maksudnya adalah signal yang berupa verbal dan non-verbal yang mempunyai aturan tertentu. Dengan adanya aturan ini menjadikan orang yang menerima signal yang telah mengetahui aturannya akan dapat memahami maksud dari signal yang diterima. Misalnya setiap bahasa mempunyai aturan tertentu baik secara lisan, bahasa tulisan maupun bahasa isyarat. Bila orang yang mengirim signal menggunakan bahasa yang sama dengan orang yang menerima, maka si penerima akan dapat memahami maksud dari signal tersebut, tetapi kalau tidak mungkin dia tidak dapat memahami maksudnya.

Lain halnya dengan sebuah definisi singkat yang dibuat oleh Lasswell dalam **Cangara** (2016:21)bahwa cara yang tepat untuk menerangkan suatu tindakan komunikasi ialah menjawab pertanyaan “Siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya”.

Dari pengertian yang diungkapkan Laswell diatas menggambarkan proses berlangsungnya komunikasi, dengan menjelaskan dari siapa pesan itu disampaikan dan kepada siapa, dengan menggunakan media apa, serta apa penngaruhnya.

* + - 1. **Unsur – Unsur Komunikasi**

Dalam melakukan komunikasi setiap individu berharap tujuan dari komunikasi itu sendiri dapat tercapai dan untuk mencapainya ada unsur – unsur yang harus dipahami, Menurut **Effendy dalam buku yang berjudul Dinamika Komunikasi** bahwa dari berbagai pengertian komunikasi yang telah ada tampak adanya sejumlah komponen atau unsur yang dicakup, yang merupakan persyaratan terjadinya komunikasi. Komponen atau unsur – unsur tersebut adalah sebagai berikut:

 Komunikator: Orang yang menyampaikan pesan.

 Pesan: Pertanyaan yang didukung oleh lambang.

 Komunikan: Orang yang menerima pesan.

Media: Sarana atau saluran yang mendukung pesan bila komunikan jauh tempatnya atau banyak jumlahnya.

 Efek: Dampak Sebagai pengaruh dari pesan. **(2002:6)**

Unsur – unsur dari proses komunikasi di atas merupakan faktor penting dalam komunikasi, bahwa pada setiap unsur tersebut oleh para ahli Ilmu Komunikasi dijadikan objek ilmiah ditelaah secara khusus. **Menurut Mulyana dalam buku yang berjudul Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar proses komunikasi** diklarifikasikan menjadi dua bagian, yaitu:

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah simbol atau pesan verbal semua jenis symbol yang menggunkan satu kata atau lebih. Hampir semua rangsangan wicara yang kita sadari masuk ke dalam kategori pesan verbal disengaja yaitu usaha – usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan. Bahasa dapat juga dianggap sebagai suatu sistem kode verbal.

1. Komunikasi Non Verbal

Secara sederhana komunikasi non verbal adalah semua isyarat yang bukan kata – kata mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu seting komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dan pengguna lingkungan oleh individu, yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima. (2002:37)

Perilaku nonverbal dapat menggantikan perilaku verbal, jadi tanpa berbicara komunikasi nonverbal biasanya menggunakan definisi, tidak menggunakan kata dengna ketat dan tidak menyamakan komunikasi nonverbal dengan komunikasi nonlisan. Contohnya, Bahasa isyarat dan tulisan tidak dianggap sebagai komunikasi nonverbal karena menggunakan kata, sedangkan intonasi dan gaya berbicara tergolong sebagai komunikasi nonverbal.

* + - 1. **Fungsi Komunikasi**

Setiap kegiatan memiliki fungsi, terutama komunikasi. Berikut merupakan fungsi komunikasi yang dikemukakan oleh **Effendy**, yaitu : “1).Menginformasikan (*to inform*); 2). Mendidik (*to educate*); 3). Menghibur (*to entertain*); 4). Mempengaruhi (*to influence*)” (2003:55).

Fungsi komunikasi adalah sebagai penyampaian informasi yang utama, mendidik, menghibur dan yang terakhir mempengaruhi orang lain dalam bersikap atau bertindak. Berdasarkan fungsi diatas bahwa penyampaian informasi ini merupakan hal umum dan biasa dalam kehidupan sehari-hari, kemudian mendidik (*to educate*) biasanya fungsi ini dapat dilakukan oleh orang yang berprofesi sebagai pengajar (guru atau dosen) dan orang tua yang memberi arahan bersikap kepada anaknya. Kemudian hiburan merupakan salah satu fungsi komunikasi yang cukup digemari karena adanya faktor kesenangan, serta mempengaruhi (*to influence*) hal ini biasanya bersatu dengan penyampaian informasi untuk bisa mempengaruhi orang lain dengan apa yang disampaikan.

Selain itu, **menurut Robert G. King dalam Komala (2009:138)** ada tiga fungsi komunikasi, yaitu: a). Proses Pengembangan Mental (*Development of Menthal Process*); b). Penyesuaian dengan Lingkungan (*Adjusment of Environment*); c). Manipulir Lingkungan (*Manipulation of Environment*).

Pada masa pertumbuhan, manusia menngalami proses perubahan dalam perkembangan mentalnya. Dari mulai lahirnya seorang manusia lahir, belum memiliki kemampuan untuk berbicara, ia mulai mempelajari segala stimulus yang diterimanya, dengan kemampuan yang masih terbatas, bayi itu mulai berusaha memberikan respons dengan cara non-verbal, misalnya melalui gumaman, tangisan, bahkan senyuman. Semakin bayi itu tumbuh, menjadi balita, maka cara berkomunikasinyapun akan semakin berkembang. Respon yang ia berikan untuk setiap stimulus yang datang pun semakin beragam. Pada masa balitanya, anak-anak merupakan pembelajar yang sangat kritis, anak-anak dengan mudah akan mempelajari segala pesan yang diterimanya.

* + - 1. **Hambatan Komunikasi**

Tidak semua komunikasi berjalan mulus tanpa hambatan, terkadang hambatan turut mewarnai jalannya komunikasi. Hambatan itu timbul karena berbagai factor. **Effendy (2003:45)** menjelaskan hambatan-hambatan komunikasi sebagai berikut : “1). Gangguan; 2). Kepentingan; 3). Motivasi terpendam; 4). Prasangka”.

1. Gangguan (Noise)

Ada dua gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat di klasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan gangguan semantik. Gangguan mekanik adalah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik. Sebagai contoh ialah gangguan suara ganda (interfensi) pada pesawat radio, gambar meliuk-liuk atau berubah- ubah pada layar televisi, huruf yang tidak jelas, jalur huruf yang hilang atau terbalik atau halaman yang sobek pada surat kabar. Sedangkan gangguan semantik adalah jenis gangguan yang bersangkutan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Gangguan semantik ini tersaring ke dalam pesan istilah atau konsep yang terdapat pada komunikator, maka akan lebih banyak gangguan semantik dalam pesannya, dan gangguan semantik biasanya terjadi dalam sebuah pengertian.

1. Kepentingan

Interest atau kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati pesan. Orang hanya akan memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingannya. Kepentingan bukan hanya mempengaruhi perhatian kita saja tetapi juga menentukan daya tanggap. Perasaan, pikiran dan tingkah laku kita merupakan sikap reaktif terhadap segala perangsang yang tidak bersesuaian atau bertentangan dengan suatu kepentingan.

1. Motivasi Terpendam

Motivation atau motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan kekurangannya. Keinginan, kebutuhan dan kekurangan seseorang berbeda-beda dengan orang lain, dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat, sehingga motivasinya itu berbeda intensitasnya. Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang, semakin besar kemungkinan komunikasi itu dapat diterima dengan baik oleh pihak yang bersangkutan. Sebaliknya, komunikan akan mengabaikan suatu komunikasi yang tidak sesuai dengan motivasinya.

1. Prasangka

*Prajudice* atau prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan terberat bagi suatu kegiatan komunikasi oleh karena orang yang mempunyai prasangka belum apa-apa sudah bersikap curiga dan menentang komunikator yang hendak melancarkan komunikasi. Dalam prasangka, emosi memaksa kita untuk menarik kesimpulan atas dasar prasangka tanpa menggunakan pikiran yang rasional. Prasangka bukan saja dapat terjadi terhadap suatu ras, seperti sering kita dengar, melainkan juga terhadap agama, pendirian politik, pedek kata suatu perangsang yang dalam pengalaman pernah memberi kesan yang tidak enak.

Gangguan *(noise)* sering terjadi jika terdapat hambatan dalam penggunaan saluran komunikasi yang mengakibatkan tidak tersampaikannya pesan secara utuh sehingga menimbulkan kesalahan persepsi atau ketidaksesuaian informasi antara komunikator dan komunikan. Lalu, hambatan kepentingan adalah hambatan yang berasal dari perbdaan kepentingan pelaku komunikasi. Komunikator dan komunikan nantinya hanya akan menaruh perhatian kepada hal – hal yang sesuai dengan kepentingan dan mengabaikan apa yang di anggap tidak penting, sehingga pesan tidak tersampaikan seluruhnya, hal ini juga mirip dengan hambatan motivasi dimana komunikan menyeleksi pesan yang ingin ia terima. Sedangkan hambatan prasangka adalah hambatan yang berasal dari pikiran komunikan. Jika komunikan sudah lebih dulu menilai komunikator untuk melihat komunikator berdasarkan apa yang ia sangkakan.

Selain gangguan yang telah disebutkan diatas, bahasa juga kadang menjadi kendala, karena tidak semua orang berasal dari daerah yang sama atau berlatar belakang sama, sehingga perlu adanya bahasa yang mampu menyamakan persepsi diantara komunikator dan komunikannya, sehingga proses komunikasi menjadi efektif.

* + 1. **Definisi Interaksi Sosial**

Interaksi sosial merupakan syarat utama terjadinya aktivitas-aktivitas sosial. Menurut Gillin&Gillin (seperti yang dikutip oleh Soekanto) mendefinisikan “interaksi sosial adalah hubungan-hubungan sosial sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang-orang perorangan, antara kelompok dengan kelompok manusia, maupun antara perorangan dengan kelompok manusia” (2005:61). Apabila dua orang bertemu, interaksi sosial dimulai pada saat itu. Mereka saling menegur, berjabat tangan, saling berbicara atau bahkan mungkin berkelahi. Aktivitas-aktivitas semacam itu merupakan bentuk-bentuk interaksi sosial.

Walgito (2007) mengemukakan interaksi sosial adalah hubungan antara individu satu dengan individu lain, individu satu dapat mempengaruhi individu yang lain atau sebaliknya, sehingga terdapat hubungan yang saling timbal balik. Hubungan tersebut dapat terjadi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok atau kelompok dengan kelompok. Adapun Basrowi (2014) mengemukakan interaksi sosial adalah hubungan dinamis yang mempertemukan orang dengan orang, kelompok dengan kelompok, maupun orang dengan kelompok manusia. Bentuknya tidak hanya bersifat kerjasama, tetapi juga berbentuk tindakan, persaingan, pertikaian dan sejenisnya.

Menurut Partowisastro (2003) interaksi sosial ialah relasi sosial yang berfungsi menjalin berbagai jenis relasi sosial yang dinamis, baik relasi itu berbentuk antar individu, kelompok dengan kelompok, atau individu dengan kelompok. Soekanto (2005) mengemukakan bahwa interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang dinamis, yang meliputi hubungan antara orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia, maupun antara perorangan dengan kelompok manusia. Menurut Sarwono dan Meinarno (2009) interaksi sosial adalah hubungan timbal balik yang saling mempengaruhi antara individu dengan individu lain, individu dengan kelompok, dan kelompok dengan kelompok lain.

Gerungan (2009) secara lebih mendalam menyatakan interaksi sosial adalah proses individu satu dapat menyesuaikan diri secara autoplastis kepada individu yang lain, dimana dirinya dipengaruhi oleh diri yang lain. Individu yang satu dapat juga menyesuaikan diri secara aloplastis dengan individu lain, dimana individu yang lain itulah yang dipengaruhi oleh dirinya yang pertama.

Berdasarkan beberapa uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa interaksi sosial adalah hubungan timbal balik yang saling mempengaruhi, mengubah, atau memperbaiki perilaku yang berlangsung antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok.

* + - 1. **Syarat Terjadinya Interaksi Sosial**

Ibid dalam Soekanto (2005:64) mengatakan 2 syarat terjadinya interaksi sosial, yaitu : “1). Adanya kontak sosial; 2). Adanya komunikasi”.

1. Kontak Sosial

Kontak sosial berasal dari bahasa latin “con” atau “cum” yang berarti bersama-sama dan tango yang berarti menyentuh. Jadi secara harfiah kontak adalah bersama-sama menyentuh. Secara fisik, kontak baru terjadi apabila terjadi hubungan badaniah. Sebagai gejala sosial itu tidak perlu berarti suatu hubungan badaniah, karena orang dapat mengadakan hubungan tanpa harus menyentuhnya, seperti misalnya dengan cara berbicara dengan orang yang bersangkutan. Dengan berkembangnya teknologi dewasa ini, orang-orang dapat berhubungan satu sama lain dengan melalui telepon, telegraf, radio, dan yang lainnya yang tidak perlu memerlukan sentuhan badaniah.

Soekanto juga membagi kontak sosial menjadi tiga bentuk yaitu sebagai berikut :

* 1. Antara orang perorangan

Kontak sosial ini adalah apabila anak kecil mempelajari kebiasaankebiasaan dalam keluarganya. Proses demikian terjadi melalui komunikasi, yaitu suatu proses dimana anggota masyarakat yang baru mempelajari norma-norma dan nilai-nilai masyarakat di mana dia menjadi anggota.

* 1. Antara orang perorangan dengan suatu kelompok manusia atau sebaliknya. Kontak sosial ini misalnya adalah apabila seseorang merasakna bahwa tindakan-tindakannya berlawanan dengan norma- norma masyarakat.
	2. Antara suatu kelompok manusia dengan kelompok manusia lainnya. Umpamanya adalah dua partai politik yang bekerja sama untuk mengalahkan partai politik lainnya.

Kontak sosial memiliki beberapa sifat, yaitu kontal sosial positif dan kontak sosial negatif. Kontak sosial positif adalah kontak sosial yang mengarah pada suatu kerja sama, sedangkan kontak sosial negatif mengarah kepada suatu pertentangan atau bahkan sama sekali tidak menghasilkan kontak sosial. Selain itu kontak sosial juga memiliki sifat primer atau sekunder. Kontak primer terjadi apabila yang mengadakan hubungan langsung bertemu dan berhadapan muka, sebaliknya kontak yang sekunder memerlukan suatu perantara.

1. Komunikasi

Komunikasi adalah bahwa seseorang yang memberi tafsiran kepada orang lain (yang berwujud pembicaraan, gerak-gerak badaniah atau sikap), perasaan- perasaan apa yang ingin disampaikan oleh orang tersebut. Orang yang bersangkutan kemudian memberi reaksi terhadap perasaan yang ingin disampaikan. Dengan adanya komunikasi sikap dan perasaan kelompok dapat diketahui olek kelompok lain aatau orang lain. Hal ini kemudian merupakan bahan untuk menentukan reaksi apa yang akan dilakukannya.

Dalam komunikasi kemungkinan sekali terjadi berbagai macam penafsiran terhadap tingkah laku orang lain. Seulas senyum misalnya, dapat ditafsirkan sebagai keramah tamahan, sikap bersahabat atau bahkan sebagai sikap sinis dan sikap ingin menunjukan kemenangan. Dengan demikian komunikasi memungkinkan kerja sama antar perorangan dan atau antar kelompok. Tetapi disamping itu juga komunikasi bisa menghasilkan pertikaian yang terjadi karena salah paham yang masing-masing tidak mau mengalah.

* + 1. **Media Massa**

Pusat studi mengenai massa adalah media. Media adalah organisasi yang menyebarkan informasi yang berupa produk budaya atau pesan yang mempengaruhi dan mencerminkan budaya dalam masyarakat. Media juga diartikan sebagai alat yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan, meneruskan, atau menyebarkan pesannya agar dapat sampai kepada komunikan (khalayak).

Definisi diatas menjelaskan bahwa media massa merupakan salah satu hal penting bagi masyarakat karena mempengaruhi budaya suatu masyarakat tersebut. Dan dengan media massa, masyarakat dapat mengungkapkan kebebasan pendapatnya.

Menurut **Shirley Biagi** dalam buku **Media/Impact: Pengantar Media Massa** terdapat tiga konsep penting tentang media massa yaitu :

1. Media massa adalah suatu bentuk usaha yang berpusat pada keuntungan.

2. Perkembangan dan perubahan dalam pengiriman dan pengonsumsian media massa, dipengaruhi oleh perkembangan teknologi.

3. Media massa senantiasa mencerminkan sekaligus mempengaruhi kehidupan masyarakat, dunia politik, dan budaya. (2010,h10)

Dari penjelasan di atas, dapat disimpullkan bahwa media massa merupakan saluran komunikasi massa untuk menyampaikan informasi atau pesan kepada khalayak banyak secara luas. Media massa mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat, sosial, budaya, ekonomi, politik, dan sebagainya. Media massa mengumpulkan sejumlah uang untuk menyediakan informasi dan hiburan. Media massa juga merupakan bisnis yang berpusat pada keuntungan. Menurut sejarahnya, buku adalah media massa pertama, sedangkan internet adalah media massa terbaru.

* + - 1. **Internet**

Internet adalah suatu jaringan komunikasi yang menghubungkan satu media elektronik dengan media yang lainnya. Standar teknologi pendukung yang dipakai secara global adalah Transmissionn Control Protokol atai Internet Protokol Suite (disingkat sebagai istilah TCP/IP). TCP/IP ini merupakan protokol pertukaran paket (dalam istilah asingnya Switching Communication Protokol) yang bisa digunakan untuk miliaran lebih pengguna yang ada di dunia. Sementera itu, istilah “internetworking”berarti cara atau prosesnya dalam menghubungkan rangkaian internet beserta penerapan aturannya yang telah disebutkan sebelumnya.

Menurut **Burhan** dalam buku **Sosiologi Komunikasi** mengatakan bahwa:

Internet (interconnection networking) merupakan jaringan komputer yang dapat menghubungkan suatu komputer atau jaringan komputer dengan jaringan lain, sehingga dapat berkomunikasi atau berbagai data tanpa melihat jenis komputer itu sendiri. Seperti yang diketahui internet merupakan bentuk konvergensi dari beberapa teknologi penting terdahuli, seperti komputer, televisi, radio, dan telepon. (2006, 135)

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan jika internet adalah suatu jaringan yang menghubungkan satu jaringan dengan jaringan lainnya, melalui media yang berhubungan secara online yang berupa komputer, laptop, televisi, dan telepon.

* + - 1. **Aplikasi**

Pengertian aplikasi adalah suatu perangkat lunak (software) atau program komputer yang beroperasi pada sistem tertentu yang diciptakan dan dikembangkan untuk melakukan perintah tertentu, istilah aplikasi sendiri diambil dari Bahasa inggris”*application*” yang dapat diartikan sebagai penerapan atau penggunaan. Secara harfiah, aplikasi merupakan suatu penerapan perangkat lunak atau software yang dikembangkan untuk tujuan melakukan tugas – tugas tertentu.

Aplikasi mempunyai dua tipe, yaitu aplikasi secara online dan aplikasi secara non online. Jika aplikasi online dibutuhkan jaringan internet untuk mengaksesnya, dan sebaliknya jika aplikasi secara non online tidak dibutuhkan jaringan internet untuk mengakses aplikasi tersebut.

Pengertian aplikasi menurut **Jogiyanto** “adalah penggunaan dalam suatu komputer, intruksi atau pertanyaan yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input dan output”. (1999, 12)

* + - 1. **Aplikasi Gojek**

Berawal dari layanan transportasi, sekarang aplikasi Gojek memiliki lebih dari 20 layanan yang menjadi solusi buat tantangan sehari – hari.berkat itu juga, Gojek menjadi salah satu platform teknologi terbesar yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara dengan mengembangkan tiga super-app: untuk customer, untuk mitra driver, dan juga mitra merchant.

Solv menjadi simbol yang mengingatkan kita semua kalua Gojek punya berbagai solusi, untuk setiap situasi. Memberikan kamu power untuk melewati keribetan sehari – hari. Pengingat bahwa di balik setiap tantangan, pasti ada solusi untuk melewatinya. Karena dengan Gojek, #PastiAdaJalan.

**Gambar 2.1**

**Logo Gojek**



**Sumber, Google**

PT. Gojek Indonesia merupakan karya anak bangsa yang berdiri pada tahun 2010 di Jakarta. Perusahaan ini kali pertama lahir dengan niat baik untuk memberikan solusi memudahkan kehidupan sehari-hari di tengah kemacetan perkotaan. Kala itu seorang pemuda kreatif Nadiem Makarim mempunyai pemikiran untuk membuat bisnis transportasi ojek yang dikarenakan ia sering menggunakan jasa ojek. Karena kebiasaannya tersebut, Nadiem Makarim menemukan ide untuk dapat menciptakan sarana agar jasa transportasi ojek lebih efektif dan efisien. Perusahaan ini bekerja dengan menghubungkan ojek dengan penumpang ojek, dimana sebelumnya tukang ojek lebih banyak menghabiskan waktu di pangkalan menunggu penumpang.

Awal peluncurannya, Go-Jek hanya melayani lewat call center saja dan hanya melayani pemesanan ojek di wilayah Jakarta saja. Tetapi pada tahun 2015 Go-Jek mulai berkembang dan membuat aplikasi Go-Jek dengan sistem yang tertata rapi. Dengan aplikasi ini, pengguna ojek dapat dengan mudah memesan ojek secara online, membayar secara kredit dan mengetahui keberadaan driver yang akan menjemput para pemesan.

Go-Jek bermitra dengan para tukang ojek menggunakan sistem bagi hasil dengan ketentuan 20/80, yang artinya 20% pendapatan yang diterima untuk perusahaan dan 80% untuk driver Go-Jek. Go-Jek juga melakukan pelatihan kepada mitra driver mereka untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan.

Go-Jek telah menuai prestasi sebagai Juara 1 dalam kompetisi bisnis Global Entrepreneurship Program Indonesia (GEPI) di Bali dalam perkembangannya yang pesat ini. Selain itu, Go-Jek telah memperoleh berbagai penghargaan dari komunitas bisnis maupun sosial.

Go-Jek dapat dipesan melalui Go-Jek App yang bisa diunduh melalui Play Store maupun App Store. Pada awal peluncuran aplikasi dalam waktu satu bulan aplikasi ini sudah berhasil mencapai 150.000 download, dengan rating 4,4 dari 5 bintang. Untuk pembayarannya pun memiliki dua cara yaitu secara cash atau menggunakan Go-Jek Credit atau Go-Pay. Go-Pay adalah metode pembayaran GoJek yang dibuat cashless dan dapat digunakan untuk membayar semua layanan.

Awal pendiriannya, Go-Jek melayani hanya 4 jenis layanan antara lain: layanan jasa kurir (90 minute delivery anywhere in the city), jasa transportasi (transparent pricing, free masker and shower cap), jasa delivery makanan (delivering your favorite food under 60 minutes in Jabodetabek) dan jasa belanja dengan nominal dibawah satu juta rupiah (shop fot food, ticket, medicine, anything under Rp. 1.000.000, we’ll pay for it first). Go-Jek terus berkembang dengan melncurkan inovasi-inovasi baru dengan produk layanan jasa yang lain. Hingga saat ini sudah ada enam belas layanan jasa yang dapat dipesan melalui aplikasi GoJek, diantaranya : Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Go-Mart, Go-Send, Go-Box, GoTix, Go-Med, Go-Massage, Go-Clean, Go-Auto, Go-Glam, Go-Bills, Go-Pulsa, Go-Pay dan Go-Point. Selain itu Aplikasi Go-Jek juga dilengkapi dengan fasilitas Go-Pay, Go-Bills, Go-Point, dan Go-Pulsa.

Hingga Maret 2018 ini, Go-Jek telah bermitra dengan lebih dari 250.000 driver ojek yang telah tersebar di 50 kota di seluruh Indonesia, di antaranya Bali, Balikpapan, Banda Aceh, Bandar Lampung, Bandung, Banjarmasin, Banyuwangi, Batam, Belitung, Bukittinggi, Cilacap, Cirebon, Garut, Gresik,Jakarta, Jambi, Jember, Karawang, Kediri, Madiun, Madura, Magelang, Makassar, Malang, Manado, Mataram, Medan, Mojokerto, Padang, Palembang, Pasuruan, Pekalongan, Pekanbaru, Pematang Siantar, Pontianak, Probolinggo, Purwakarta, Purwokerto, Salatiga, Samarinda, Semarang, Serang, Sidoarjo, Solo, Sukabumi,Sumedang, Surabaya, Tasikmalaya, Tegal, dan Yogyakarta. Aplikasi Go-Jek telah diunduh lebih dari 11.000.000 kali di Play Store di sistem Android dan App Store di perangkat iOS.

* + - * 1. **Tiga Pilar Gojek**
1. Kecepatan

Kami melayani dengan cepat, serta akan terus berkembang dan belajar dari pengalaman.

1. Inovasi

Kami akan terus berkarya untuk memperbaiki layanan kami untuk senantiasa memberikan kemudahan bagi seluruh pengguna.

1. Dampak Sosial

Kami konsisten dalam menciptakan dampak sosial positif seluruh pengguna Gojek.

* + - * 1. **Layanan yang Ditawarkan Gojek**

Berawal dari layanan transportasi, sekarang aplikasi Gojek memiliki lebih dari 20 layanan yang menjadi solusi buat tantangan sehari – hari. Berkat itu juga, Gojek menjadi salah satu platform teknologi terbesar yang melayani jutaan pengguna di Asia Tenggara dengan mengembangkan tiga super-app. Layanan yang di tawarkan sampai saat ini aplikasi Gojek di Kota Bandung, yaitu :

1. Go-Ride

Go-Ride adalah layanan transportasi sepeda motor yang dapat mengantar anda ke berbagai tempat dengan lebih mudah dan lebih cepat.

1. Go-Car

Go-Car adalah layanan transportasi menggunakan mobil untuk mengantarkan anda kemanapun dengan nyaman.

1. Go-Food

Go-Food adalah layanan pesan-antar makanan dengan lebih dari 30.000 daftar restaurant.

1. Go-Mart

Go-Mart adalah layanan yang dapat digunakan untuk berbelanja ribuan jenis barang dari berbagai macam toko di area sekitar.

1. Go-Send

Go-Send adalah layanan kurir instan yang dapat digunakan untuk mengirim surat dan barang dalam waktu 60 menit.

1. Go-Box

Go-Box adalah layanan pindah barang ukuran besar menggunakan truk/mobil/blindvan.

1. Go-Tix

Go-Tix adalah layanan informasi acara dengan akses pembelian dan pengantaran tiket langsung ketangan anda.

1. Go-Med

Go-Med merupakan hasil kolaborasi antara Gojek dengan Halodoc. Go-Med tidak menyediakan produk apapun, melainkan menghubungkan pengguna dengan lebih dari 1.000 apotek di Jabodetabek, Bandung, dan Surabaya.

1. Go-Massage

Go-Massage adalah layanan jasa pijat kesehatan professional langsung ke rumah anda.

1. Go-Clean

Go-Clean adalah layanan jasa kebersihan professional untuk membersihkan kamar kos, rumah, dan kantor anda.

1. Go-Glam

Go-Glam adalah layanan jasa perawatan kecantikan untuk manicure-pedicure, creambath, waxing, dan lainnya langsung ke rumah anda.

1. Go-Auto

Go-Auto adalah layanan perawatan cuci, servis, dan layanan darurat untuk kendaraan baik mobil maupun motor kapanpun dan dimana pun.

1. Go-Busway

Go-Busway adalah layanan untuk memonitor jadwal layanan Bus Transjakarta dan memesan Go-Ride untuk mengantarkan anda kesana.

1. Go-Pulsa

Go-Pulsa merupakan layanan untuk membeli pulsa atau internet dengan sistem pembayaran menggunakan saldo Go-Pay.

1. Go-Bills

Go-Bills merupakan layanan pembayaran tagihan listrik, membeli token listrik, hingga BJPS dengan sistem pembayaran menggunakan saldo Go-Pay.

1. Go-Point

Go-Point adalah program loyalty dari Go-jek khusus untuk pengguna Go-Pay. Setiap transaksi menggunakan Go-Pay akan medapatkan 1 token, mainkan token, kumpulkan poin dan dapatkan reward menarik.

1. Go-Pay

Go-Pay adalah layanan dompet virtual untuk memudahkan transaksi anda di dalam aplikasi Go-Jek.

* + 1. **Driver**

Supir (pengemudi) atau Bahasa Inggrisnya *driver* adalah orang yang mengemudikan kendaraan baik kendaraan bermotor atau orang yang secara langsung mengawasi calon pengemudi yang sedang belajar mengemudikan kendaraan bermotor ataupun tidak bermotor, seperti pada bendi dokar disebut juga sebagai kusir, pengemudi becak sebagai tukang becak, pengemudi mobil disebut juga sebagai sopir, sedangkan pengemudi motor di Gojek disebut juga sebagai *driver*. Di dalam mengemudikan kendaraan seorang pengemudi diwajibkan untuk mengikuti tata cara berlalu lintas. Seorang yang telah mengikuti ujian dan lulus ujian teori dan praktik mengemudi akan dikeluarkan Surat Izin Mengemudi (SIM).

* + 1. **Customer**

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), definisi consumer atau konsumen adalah pengguna barang hasil produksi (bahan, pakaian, makanan, dan lain sebagainya), penerima pesan iklan, pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya). Dalam hal ini, konsumen tidak hanya membeli sebuah produk (barang atau jasa) tetapi juga mengonsumsi produk tersebut.

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa jika seseorang hanya membeli sebuah produk namun tidak untuk dikonsumsi sendiri, maka orang tersebut adalah customer. Sebaliknya, jika seseorang membeli suatu produk untuk dikonsumsi atau digunakan sendiri maka orang tersebut adalah konsumen.

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performa kita atau  perusahaan manajemen. Maine dkk (dalam Nasition, 2004:101) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan yaitu:

1.   Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya

2.   Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada apa keinginannya

3.   Tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan

4.   Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dihapuskan.

* 1. **Kerangka Teoritis**
		1. **Sejarah Teori Interaksi Simbolik**

Teori interaksi simbolik awalnya divetuskan oleh George Herbert Mead. Awalnya Mead sangat mengagumi bagaimana manusia menggunakan simbol dalam interaksi. Teori interaksi simbolik menekankan pada hubungan antara interaksi simbolik dan simbol. Teori ini berpendapat bahwa individu bertindak atas makna simbolik yang muncul dalam situasi tertentu. Baru, setelah Mead meninggal, mahasiswa Mead mengembangkan pemikiran Mead dan dinamai teori interaksi simbolik. Teori ini dikembangkan dalam beberaoa mahzab, dan yang paling terkenal adalah yang dikembangkan oleh Blumer.

Interaksi simbolik adalah pertukaran simbol yang telah dimaknai berdasarkan keputusan bersama dalam suatu ruang lingkup. Isyarat non verbal dan makna dari sebuah pesan verbal dan mempengaruhi pikiran orang yang berkomunikasi. Setiap isyarat non verbal (bentuk apapun itu) dan verbal memiliki makna yang disepakati bersama dengan pelaku interaksi.

Dalam penjelasan konsepnya tentang interaksi simbolik, Blumer menunjuk kepada sifat khas dari tindakan atau interaksi antarmanusia, kekhasannya bahwa manusia saling menerjemahkan, mendefinisikan tindakannya, bukan hanya reaksi dari tindakan seseorang terhadap orang lain. Tanggapan seseorang, tidak dibuat secara langsung atas tindakan itu, tetapi didasarkan atas “makna” yang diberikan. Olehnya, interaksi simbolik dijembatani oleh penggunaan simbol, penafsiran, dan penemuan makna tindakan orang lain. Dalam konteks ini, menurut Blumer, actor akan memilih, memeriksa, berpikir, mengelompokkan, dan mentransformasikan makna sesuai situasi dan kecenderungan tindakannya, (Basrowi dan Sukidin, 2002). Pada bagian lain Blumer dalam Soeprapto (2002) mengatakan bahwa individu bukan dikelilingi oleh lingkungan objek-objek potensial yang mempermainkan dan membentuk perilakunya, sebaliknya ia membentuk objek-objek itu. Dengan begitu, manusia merupakan actor yang sadar dan reflektif, yang menyatukan objek yang diketahuinya melalui apa yang disebutnya sebagai self-indication. Maksudnya, proses komunikasi yang sedang berjalan dimana individu mengetahui sesuatu, menilainya, memberi makna dan memberi tindakan dalam konteks sosial. Menurutnya dalam teori interaksi simbolik mempelajari suatu masyarakat disebut “tindakan bersama.

Dalam perspektif Blumer, teori interaksi simbolik mengandung beberapa ide dasar, yaitu:

1. Masyarakat terdiri atas manusia yang berinteraksi. Kegiatan tersebut saling bersesuaian melalui tindakan bersama, membentuk struktur sosial.
2. Interaksi terdiri atas berbagai kegiatan manusia yang berhubungan dengan kegiatan manusia lain. Interaksi nonsimbolis mencangkup stimulis respons, sedangkan interaksi simbolis mencangkup penafsiran tindakan-tindakan.
3. Objek – objek tidak memiliki makna yang intrinsik. Makna lebih merupakan produk interaksi simbolik. Objek – objek tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu objek fisik, objek sosial, dan objek abstrak.
4. Manusia tidak hanya mengenal objek internal. Mereka juga melihat dirinya sebagai objek.
5. Tindakan manusia adalah tindakan interpretasi yang dibuat manusia itu sendiri.
6. Tindakan tersebut saling berkaitan dan disesuaikan oleh anggota – anggota kelompok. Ini merupakan “tindakan bersama”. Sebagian besar “tindakan bersama”tersebut dilakukan berulang – ulang, namun dalam kondisi yang stabil. Kemudia di saat lain ia melahirkan kebudayaan. (Bachtiar, 2006:249-250).

Kesimpulan Blumer bertumpu pada ketiga premis utama, yaitu:

1. Manusia bertindak berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu bagi mereka.
2. Makna itu diperoleh dari hasil interaksi sosial yang dilakukan dengan orang lain.
3. Makna – makna tersebut disempurnakan di saar proses interaksi sosial sedang berlangsung (Soeprapto, 2002:123-124).

Sebagai salah satu pemikir dan pengembang teori interaksi simbolik, membuat gagasanya cenderung kritis terhadap alam. Kritikannya yang cukup popular dikalangan penganut teori interaksionis yakni ”analisis variabel” ala ilmu alam. Metodologi yang dibangun Blumer menolak anggapan analisis variabel bisa diterapkan dalam perilaku manusia. Penelitian yang bertumpu pada tindakan dan perilaku manusia menenkankan kebutuhan untuk secara jelas, dan utuh. Keberatan Blumer atas analisis atas analisis variabel berakar pada kenyataan bahwa argumentasi ilmiah ilmu alam pada umumnya palsu. Hal – hal yang diindentifikasi, tidak jelas dan bukan objek terpisah dengan susunan utuh sebagaimana yang dimiliki variabel sejati, melainkan istilah – istilah rujukan yang disingkat bagi pola – pola rumit. Selanjutnya, Blumer menguraikan bahwa apa yang disebut variabel sosial itu tidak dapat kita uraikan dengan cara ini. Sementara, apa yang disebut variabel generik yang tampak seperti: usia, jenis, tingkat kelahiran, dan periode waktu, masih harus dipertanyakan. Dalam pandangan Blumer, untuk menelaah kehidupan sosial, sepantasnya menggunakan pendekatan naturalistik, bukan variabel ala ilmu alam. Menurut Blumer lagi, dalam variabel – variabel tersebut juga tidak *universal* dan lazimnya kekurangan indikator yang tetap ata seragam.

Manusia pada hakikatnya adalah makhluk yang berinteraksi. Bahkan, interaksi itu tidak hanya ekslusif antarmanusia, melainkan inklusif dengan seluruh mikrokosmos, termasuk interaksi manusia dengan seluruh alam ciptaan. Singkatnya, manusia selalu mengadakan interaksi. Setiap interaksi mutlak membutuhkan sarana tertentu. Sarana menjadi medium simbolisasi dari apa yang dimaksudkan dalam sebuah interaksi. Teori interaksi simbolik dipengaruhi oleh struktur sosial yang membentuk atau menyebabkan perilaku tertentu, yang kemudian membentuk simbolisasi dalam interaksi sosial masyarakat. Teori interaksi simbolik menurut setiap individu mesti proaktif, reflektif, dan kreatif, menafsirkan, menampilkan perilaku yang unik, rumit, dan sulit diinterpretasikan. Teori interaksi simbolik menekankan dua hal. Pertama, manusia dalam masyarakat tidak pernah lepas dari interaksi sosial. Kedua, interaksi dalam masyarakat mewujud dalam simbol-simbol tertentu yang sifatnya cenderung dinamis.

Menurut Fisher, interaksi simbolik adalah teori yang melihat realitas sosial yang diciptakan oleh manusia.

Sedangkan manusia sendiri mempunyai kemampuan untuk berinteraksi secara simbolik, memiliki esensi kebudayaan, saling berhubungan, bermasyarakat, dan memiliki buah pikiran. Setiap bentuk interaksi sosial dimulai dan berakhir dengan mempertimbangkan diri manusia (Fisher, 1986:231).

Pada dasarnya, teori interaksi simbolik ini berakar dan berfokus pada hakikiat manusia sebagai makhluk relasional. Setiap individu pasti terlibat relasi dengan sesamanya. Maka, tidaklah mengherankan bila kemudian teori interaksi simbolik lebih banyak digunakan bila dibandingkan dengan teori – teori sosial lainnya. Salah satu alasannya adalah bahwa diri manusia muncul dalam dan melalui interaksi sosial dengan yang di luar dirinya. Interaksi itu sendiri membutuhkan simbol – simbol tertentu. Simbol itu biasanya disepakati bersama dalam skala kecil maupun skala besar. Simbol-misalnya Bahasa, tulisan, dan simbol lainnya yang dipakai bersifat dinamis dan unik. Keunikan dan dinamika simbol dalam proses interaksi sosial menurut manusia harus lebih kritis, peka, aktif, dan kreatif dalam menginterpretasikan simbol – simbol yang muncul dalam interaksi sosial.

Penafsiran yang teoat atas simbol tersebut turut menentukan arah perkembangan manusia dan lingkungan. Faktor – faktor penting keterbukaan individu dalam mengungkapkan dirinya merupakan hal yang tidak dapat diabaikan dalam interaksi simbolik. Hal – hal lainnya yang juga perlu diperhatikan adalah pemakaian simbol yang baik dan benar, sehingga tidak menimbulkan kerancuan interpretasi. Setiap subjek mesti memperlakukan individu lainnya sebagai subjek, bukan objek. Segala bentuk apriori mesti dihindari dalam menginterpretasikan simbol yang ada agar unsur subjektif dapat diminimalisir sejauh mungkin. Pada akhirnya, interaksi melalui simbol yang baik, benar, dan dipahami secara utuh, akan membidani lahirnya berbagai kebaikan dalam hidup manusia.

Komunikasi melalui simbol sebenarnya adalah isyarat yang memiliki arti khusus yang muncul terhadap individu lain yang mempunyai ide sama dengan simbol akan terjadi pemikiran. Manusia secara sadar mampu membayangkan tindakannya melalui sudut pandang orang lain. Hal ini membuat seseorang dapat membentuk perilakunya sendiri secara sengaja dengan maksud menghadirkan respon dari orang lain sesuai keinginannya.

* 1. **Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan sebuah pemahaman yang dibuat dalam penelitian untuk menggambarkan alur pemikiran peneliti. Kerangka pemikiran digunakan juga untuk menjelaskan suatu metode atau teori yang digunakan dalam melakukan penelitian.

Penelitian ini menggunakan teori interaksi simbolis sebagai kerangka pemikiran yang akan menjadi tolak ukur dalam membahas dan memecahkan masalah yang ada dalam penelitian ini. Dalam istilah interaksi simbolik mengacu pada sebuah tindakan, prilaku, sifat yang di lihat, oleh karena itu. Interaksi simbolik yaitu cara yang digunakan manusia untuk memhami dunia melalui pengalam secara langsung.

*Symbolic interactionism theory* atau teori interaksionalisme simbolik merupakan pemikiran George Herbert Mead. Namun, pada saat itu, Mead belum menamainya dengan interaksi simbolik. Baru, setelah Mead meninggal, mahasiswa Mead mengembangkan pemikiran Mead dan dinamai teori interaksi simbolik. Teori ini dikembangkan dalam beberapa mahzab, dan yang paling terkenal adalah yang dikembangkan oleh Blumer.

Menurut teori ini, kehidupan sosial pada dasarnya adalah interaksi manusia menggunakan simbol-simbol. Para teoritisi interaksi simbolik tertarik pada acara manusia menggunakan simbol-simbol yang merepresentasikan apa yang mereka maksudkan untuk berkomunikasi dengan sesamanya, dan juga pengaruh yang ditimbulkan penafsiran ini terhadap perilaku pihak – pihak yang terlibat.

**Ardianto**, dalam bukunya **Metode Penelitian untuk *Public Relation* Kuantitatif dan Kualitatif** mengatakan:”Asumsi dari teori ini adalah orang – orang memiliki cara tertentu dalam melakukan pemaknaan, interpretative (penafsiran), tindakan – tindakan” **(2014:158)**.

Teori ini mengasumsikan komunikasi berlangsung ketika orang – orang berbagai makna dalam bentuk simbol – simbol, seperti kata – kata atau gambar. Para interaksionasis sosial atau yang melakukan penelitian teori interaksionisme memperoleh pengetahuan bahwa orang – orang dibentuk melalui komunikasi. Disana terdapat asumsi bahwa sosial dan tindakan kolektif terjadi ketika komunikator paham dan bernegosiasi tentang pemaknaan orang lain. Perkembangan secara interdisiplin, interaksi simbolik mengalami perubahan secara individu, kelompok, dan masyarakat dianalisis.

Menurut Blumer (dalam Elbandiansyah), dalam bukunya Interaksionisme Simbolik Dari Era Klasih Hingga Modern, mengatakan bahwa interaksi simbolik bertumpu pada tiga premis, yaitu:

1. Manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu itu bagi mereka.
2. Makna tersebut berasal dari interaksi sosial seseorang dengan orang lain.
3. Makna-makna tersebut disempurnakan di saaat proses sosial sedang berlangsung. (2014:158)

Premis pertama menunjukan bahwa tindakan individu sangat bergantung kepada pemaknaan terhadap suatu objek. Makna berasal dari pikiran individu bukan melekat pada objek atau sesuatu yang terekam dalam objek tetapi diciptakan oleh individu sendiri. Dengan demikian, secara fundamental individu bertindak terhadap sesuatu berdasarkan pada makna yang diberikan terhadap sesuatu tersebut. Pada kerangka ini, makna bisa diartikan sebagai hubungan antara lambang dengan acuannya. Premis kedua, menunjukan bahwa makna muncul dalam diri aktor dengan adanya interaksi dengan diri aktor yang lain. Premis yang ketiga, bahwa makna bukan sesuatu yang final tetapi terus-menerus dalam proses pemaknaan.

Salah satu usaha yang dilakukan Blumer terhadap perkembangan interaksi simbolik adalah bentuk usaha mengembangkan lebih lanjut gagasan Mead dengan mengatakan, bahwa ada lima konsep dasar dalam interaksi simbolik yang selanjutnya konsep tersebut akan dijadikan pertanyaan penelitian. Lima konsep tersebut menurut Blumer (dalam Elbandiansyah), dalam buku Interaksionisme Simbolik Dari Era Klasik Hingga Modern, yaitu:

1. Konsep diri *(the self),*memandang manusia bukan semata-mata organisme yang bergerak dibawah pengaruh stimulus, baik dari luar maupun dari dalam, melainkan “organisme yang sadar akan dirinya” *(an organism having a self).* Ia mampu memandang diri sebagai objek pikirannya dan bergaul atau berinteraksi dengan diri sendiri.
2. Konsep perbuatan (the act), karena perbuatan manusia dibentuk dalam dan melalui proses interaksi dengan diri sendiri, maka perbuatan itu berlainan sama sekali dengan gerak selain manusia. Manusia menghadapi berbagai persoalan kehidupannya dengan beranggapan bahwa ia tidak dikendalikan oleh situasi, melainkan merasa diri diatasnya. Manusia kemudian merancang perbuatannya. Perbuatan manusia itu tidak semata-mata sebagai reaksi biologis, melainkan hasil konstruksinya.
3. Ketiga, konsep objek (object), memandang manusia hidup ditengah-tengah objek. Objek itu dapat bersifat fisik seperti kursi, atau khayalan, kebendaan atau abstrak seperti konsep kebebasan, atau agak kabur seperti ajaran filsafat. Inti dari objek itu tidak ditentukan oleh ciri-ciri instriksiknya, melainkan oleh minat orang dan arti yang dikenakan kepada objek-objek itu.
4. Konsep interaksi (sosial interaction), interaksi berarti bahwa setiap peserta masing – masing memindahkan diri mereka secara mental ke dalam posisi orang lain. Dengan berbuat demikian, manusia mencoba memahami maksud dari aksi yang dilakukan oleh orang lain, sehingga interaksi dan komunikasi dimungkinkan terjadi. Interaksi itu tidak hanya berlangsung melalui gerak-gerik saja, melainkan terutama melalui simbol-simbol yang perlu dipahami dan dimengerti maknanya. Dalam interaksi simbolik, orang mengartikan dan menafsirkan gerak-gerik orang lain dan bertindak sesuai dengan makna itu.
5. Konsep tindakan bersama (joint action), artinya aksi kolektif yang lahir dari perbuatan masing-masing peserta kemudian dicocokan dan disesuikan satu sama lain. Inti dari konsep ini adalah penyerasian dan peleburan banyaknya arti, tujuan, pikiran, dan sikap. (2014:173-174)

Lima konsep tersebut diatas memberikan gambaran bagaimana manusia mempertukarkan simbol – simbol serta menengosiasi makna melalui proses interaksi. Dalam konsep tersebut, manusia saling menunjuk objek dan memaknai objek tersebut. Makna yang ada pada objek bukan sesuatu yang absolut namun senantiasa berubah selama proses interaksi. Dalam teori ini, individu memiliki kemamampuan berpikir untuk menentukan tindakan dirinya sesuai dengan peran yang ia mainkan berdasarkan dirinya.

**Gambar 2.2**

**Kerangka Pemikiran**

Interkasi

Perbuatan

Interaksi

Sosial

Interaksi

Objek

Interaksi

Tindakan

Bersama

Konsep

Diri

**TEORI INTERAKSI SIMBOLIK**

**(Herbert Blumer), 1969**

Interaksi antar manusia dengan menggunakan simbol – simbol yang diberi arti dan memengaruhi manusia untuk bertindak.

**INTERAKSI SIMBOLIK DRIVER GOJEK DENGAN CUSTOMER**

**Sumber: Teori Interaksi Simbolik Herbert Blumer 1969, dan Modifikasi Peneliti dan Pembimbing Tahun 2020**