

**PERSEPSI TENTANG APLIKASI ONLINE *GRABBIKE*  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA PENGGUNA *GRABBIKE*  
KAWASAN DAERAH PENFUI KOTA KUPANG)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Progam Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Katolik Widya Mandira  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Komnikasi**



**OLEH**

**I PUTU ANGGA RATA KUSUMA**

**NIM : 431 13 031**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG**

**2019**



20

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : [info@unwira.ac.id](mailto:info@unwira.ac.id)

Kupang 85225 – Timor - NTT

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada Hari ini, **Jumat, 21 Juni 2019 Jam 10.00 Wita** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : I Putu Angga Rata Kusuma  
No. Reg. : 431 13 031  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi :

**PERSEPSI PENGGUNA GRABIKI (Studi Kasus Pada Mahasiswa Yang Kuliah di Seputaran Daerah Penfui Kota Kupang)**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Fransiska D. Setyaningsih, M.Si.
- 2 Sekretaris : Yoseph Andreas Gual, MA
- 3 Penguji Materi I : Drs. Darus Antonius, M.Si.
- 4 Penguji Materi II : Lucy Max, S.Sos, M.I.Kom.
- 5 Penguji Materi III : Fransiska D. Setyaningsih, M.Si.
- 6 Pembimbing I : Fransiska D. Setyaningsih, M.Si
7. Pembimbing II : Yoseph Andreas Gual, MA

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I	=	78
Penguji II	=	86
Penguji III	=	90
Lulus dengan Nilai	=	85

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ..... TANGGAL : ..... JAM : .....  
Hasil Ujian Ulang = .....

**Drs. Marianus Kleden, M.Si**

Kupang, 21 Juni 2019  
Ketua Tim Penguji,

**Fransiska D. Setyaningsih, M.Si.**

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Nama : I Putu Angga Rata Kusuma

NIM : 431 13 031

Fakultas/Program Studi : Fisip/Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (Skripsi) dengan judul :

**"PERSEPSI TENTANG APLIKASI ONLINE GRABBIKE"**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna *Grabbike* Kawasan Daerah Penfui  
Kota Kupang)**


Adalah benar-benar karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan penyimpangan maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, Juli 2019

Disahkan,

Pembimbing I

Penulis

  
(Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si)

  
(I Putu Angga Rata Kusuma)

#### HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan tim penguji Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira pada :

Hari : Jumat  
Tanggal : 21 Juni 2019  
Tempat : Ruang Ujian Fisip

Disetujui/disahkan oleh

Pembimbing I



(Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si)

Pembimbing II



(Yoseph Andreas Gual, MA)

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira



(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

***MOTTO***

**“KEGAGALAN TERJADI KARENA TERLALU  
BANYAK BERENCANA TAPI SEDIKIT BERTINDAK”**

***PERSEMBAHAN***

***Untuk Cinta Dan Kasih Sayang Mereka Yang Tiada Hentinya***

***Bapak I Made Sukarata Dan Mama Ni Komang Sukerti***

***Skripsi Ini Juga Saya Persembahkan Kepada***

***Almamater Tercinta***

***Universitas Katolik Widya Mandira***

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kemurahan-Nya peneliti berhasil menjalani masa penelitian dan menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Persepsi Pengguna *GrabBike*” (Studi Kasus Pada Mahasiswa Yang Kuliah Di Seputaran Daerah Penfui Kota Kupang). Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari didikan, bimbingan, arahan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti patut mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada berbagai pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materiil dalam menyelesaikan skripsi ini. Ungkapan terima kasih tak terhingga atas dukungan dan bantuan peneliti haturkan khususnya kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira.
3. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Katolik Widya Mandira.
4. Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Katolik Widya Mandira.

5. Ibu Fransiska D. Setyaningsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang dengan setia membimbing dan menuntun peneliti dengan ramah dan sabar serta memberikan motivasi yang tinggi kepada peneliti dalam masa bimbingan penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Yoseph Andreas Gual, MA selaku Dosen Pembimbing II dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu peneliti dalam memberikan perbaikan dan saran, serta dukungan kepada peneliti selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Darus Antonius, M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan pemikiran-pemikiran baik kritik dan saran konstruktif guna penyempurnaan skripsi ini.
8. Ibu Lucy Max, S.Sos, M.I.Kom selaku Dosen Penguji II yang selain memberikan perbaikan dan saran untuk penyusunan skripsi ini, juga memberikan arahan, motivasi dan bimbingan selama masa perkuliahan.
9. Segenap Dosen Pengajar pada Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UNWIRA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan baik teori maupun praktis yang sangat berharga selama masa perkuliahan dengan menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Staf Tata Usaha FISIP UNWIRA yang telah membantu peneliti dalam urusan administrasi.

11. Mahasiswa pengguna aplikasi *GrabBike* kawasan Penfui Kota Kupang yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
12. Kepada keluarga kecil, Istri Ni Ketut Widyastuti dan Anak Putu Rendra RataKusuma.
13. Kepada Lurah dan Staf Kelurahan Penfui Kota yang telah bersedia memberikan ijin dan berbagi pengalaman dengan peneliti.
14. Para sahabat seperjuangan Komunikasi 13, Kevin, Jordi, Yustin, Phiter, Even, Matri, Melin, Yuno, Izaky, Arnos, Edward, Ivanka, Jho Fernandes, Teken, Kim, Tania dan Edi yang selalu ada dalam suka dan duka juga dengan setia menemani dan membantu peneliti dengan motivasi dan masukan positif dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Teman-teman Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial UNWIRA Angkatan 2012, dan 2014, terima kasih untuk kebersamaan kita selama masa perkuliahan dan semua dukungan kalian terhadap peneliti.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, dengan caranya sendiri telah banyak membantu penulis, jasa kalian sangat bermanfaat bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Atas segala kebaikan dan kemurahan hati dari semua pihak, peneliti hanya dapat berdoa kepada Tuhan Yang Maha Esa untuk membalas semua budi baik yang telah kalian berikan. Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi



ini bukanlah sebuah karya yang sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai setiap saran dan kritik demi menyempurnakan tulisan ini.

Kupang, Juni 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERYATAAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR BAGAN .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	8
1.4.1 Maksud Penelitian .....	8
1.4.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.5.2 Manfaat Praktis .....	9

1.6 Kerangka Pemikiran, Asumsi dan Hipotesis .....	10
1.6.1 Kerangka Pemikiran .....	10
1.6.2 Asumsi .....	11
1.6.3 Hipotesis.....	11

## **BAB II LANDASAN KONSEPTUAL**

2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya .....	12
2.2 Aplikasi Grab Sebagai Fenomena Komunikasi .....	12
2.3 Komunikasi.....	14
2.3.1 Pengertian Komunikasi.....	14
2.3.2 Fungsi Komunikasi.....	15
2.3.3 Proses Komunikasi .....	16
2.4 Media <i>Online</i> .....	17
2.4.1 Definisi Media <i>Online</i> .....	17
2.4.2 Karakteristik Media <i>Online</i> .....	18
2.5 Komunikasi Media Online .....	20
2.6 Persepsi.....	21
2.6.1 Pengertian Persepsi.....	21
2.6.2 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Seseorang.....	22
2.7 Persepsi Dalam Komunikasi.....	23

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Penentuan Metode Penelitian .....	26
3.2 Jenis Penelitian .....	26
3.3 Lokasi Penelitian.....	26

3.4 Satuan Kajian dan Informan .....	27
3.4.1 Satuan Kajian .....	27
3.4.2 Informan .....	27
3.5 Defenisi Konstruk dan Indikator Penelitian .....	28
3.5.1 Defenisi Konstruk.....	28
3.5.2 Indikator Penelitian .....	28
3.6 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.6.1 Jenis Data .....	29
3.6.1.1 Data Primer .....	29
3.6.1.2 Data Sekunder.....	30
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6.2.1 Wawancara ( <i>Interview</i> ) .....	30
3.6.2.2 Observasi .....	30
3.7 Proses Pelaksanaan Penelitian .....	31
3.7.1 Tahap Persiapan.....	31
3.7.2 Pelaksanaan Penelitian .....	31
3.8 Teknik Analisis Data dan Interpretasi Data.....	33
3.8.1 Teknik Analisis.....	33
3.8.2 Interpretasi Data .....	34
3.9 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	35
 <b>BAB IV PENYAJIAN HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	36

4.2 Persepsi Mahasiswa Kawasan Penfui Kota Kupang Tentang Aplikasi <i>GrabBike</i> .....	39
4.2.1 Hasil Wawancara.....	39
4.2.2 Hasil Observasi.....	47

## **BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA**

5.1 Analisis Data Hasil Penelitian .....	50
5.1.1 Kecepatan Informasi.....	50
5.1.2 Perubahan Informasi.....	52
5.1.3 Timbal Balik.....	53
5.2 Interpretasi Data.....	56
5.2.1 Kecepatan Informasi.....	57
5.2.2 Perubahan Informasi.....	59
5.2.3 Timbal Balik.....	60

## **BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan.....	62
6.2 Saran.....	63

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	64
-----------------------------	----

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR BAGAN

1.1 Kerangka Pemikiran Peneliti .....	11
---------------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

4.1 Tampilan <i>Layout</i> Aplikasi Grab .....	33
4.2 Tampilan Sistem Peta Layanan Aplikasi <i>GrabBike</i> .....	34
4.3 Tampilan Petunjuk Posisi <i>Driver GrabBike</i> .....	35

## **DAFTAR TABEL**

3.1 Informan Penelitian.....	36
5.1 Analisis Data.....	54



## ABSTRAK

Skripsi ini “PERSEPSI PENGGUNA *GRABBIKE*” (Studi kasus pada Mahasiswa Yang Kuliah di Seputaran Daerah Penfui Kota Kupang). Skripsi ini ingin mengetahui tentang tanggapan para mahasiswa yang kuliah di seputaran daerah Penfui Kota Kupang sebagai pengguna *GrabBike* mengenai aplikasi *GrabBike*. Keberadaan transportasi dapat membantu roda pergerakan perekonomian suatu daerah, baik tingkat nasional maupun lokal. Apalagi pada saat ini masyarakat sudah mengenal transportasi berbasis online seperti Grab yang beroperasi di Kota Kupang sejak akhir tahun 2017. Kecepatan dan kemudahan yang dirasakan pengguna merupakan alasan dan faktor yang mengakibatkan berpindahnya masyarakat beralih dari transportasi konvensional ke transportasi online seperti *GrabBike*. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melihat persepsi mahasiswa mengenai aplikasi *GrabBike*, peneliti memilih mahasiswa Penfui Kota Kupang sebagai informan karena daerah Penfui Kota Kupang merupakan daerah yang memiliki tiga kampus besar, yaitu Universitas Nusa Cendana, Universitas Katolik Widya Mandira dan Politeknik.

Landasan Konseptual yang digunakan dalam penelitian ini yaitu fungsi komunikasi, media *online*, komunikasi online dan faktor-faktor yang membentuk persepsi. Konsep pokok yang diteliti dalam penelitian ini berkaitan dengan persepsi mahasiswa daerah Penfui Kota Kupang. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini difokuskan pada kecepatan informasi, perubahan informasi dan timbal balik yang disajikan pada aplikasi *GrabBike*. Pada kecepatan informasi difokuskan pada seberapa cepat dan mudahnya pengguna dalam mengakses dan memesan melalui aplikasi *GrabBike*. Pada perubahan informasi lebih difokuskan pada tanggapan pengguna mengenai perubahan yang ada pada aplikasi *GrabBike*, baik itu dari segi tampilan maupun pelayanan yang ada pada aplikasi tersebut. Sedangkan pada timbal balik, lebih difokuskan pada bagaimana persepsi pengguna mengenai fitur komentar atau chat dalam aplikasi *GrabBike* untuk mendukung kemudahan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa para informan memberikan persepsi terhadap tiga indikator yaitu kecepatan informasi, perubahan informasi dan timbal balik. Pada indikator pertama yaitu kecepatan informasi, keenam informan merasa sistem dalam aplikasi belum berfungsi dengan baik, seperti sistem *map* yang belum akurat. Pada indikator kedua yaitu perubahan informasi yakni mengenai perubahan tampilan dan layanan yang ada pada aplikasi. Keenam informan merasa tampilan yang ada memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut dan merasa dimudahkan dengan adanya *Ovo Point* sebagai metode pembayaran. Pada indikator ketiga yaitu timbal balik, beberapa informan merasa fitur *chat* merasa tidak mengalami kendala walaupun memiliki kendala seperti lambat dalam sistemnya.

Mengacu pada penelitian dan analisa data dapat disimpulkan dari tiga indikator maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pengguna aplikasi *GrabBike*, memiliki persepsi terhadap kecepatan informasi, perubahan informasi dan timbal balik yang disajikan melalui aplikasi *GrabBike*.