

BAB V

PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa hambatan *downward communication* yang terjadi pada mitra PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek Indonesia, Jakarta) diukur berdasarkan enam indikator hambatan *downward communication* yaitu hambatan Teknis, hambatan Semantik, hambatan Perilaku, hambatan Struktur, hambatan Jarak dan hambatan Latar Belakang. Secara keseluruhan, jika dilihat dari indikator hambatan, PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek Indonesia, Jakarta) tidak memiliki hambatan dengan mitra Gojek. Seluruh responden pada penelitian ini menganggap bahwa setiap informasi yang disampaikan kepada *driver* telah tersampaikan dengan baik menggunakan media informasi yang dipakai Gojek.

Selain itu, jika dilihat dari hasil tabulasi silang, juga tidak terlihat adanya hambatan *downward communication*, karena signifikan angka pada hasil tabulasi silang menunjukkan tidak adanya hambatan komunikasi. Meskipun Gojek tidak memiliki hambatan *downward communication*, terdapat kompleksitas komunikasi organisasi yang terlihat dari segi informasi yang disampaikan manajemen kepada *driver* Gojek.

Namun, bagaimana cara Gojek untuk memberikan informasi kepada *driver* sehingga hambatan komunikasi tidak terjadi dengan angka yang tinggi. Gojek memiliki 4 media teknologi yang dipakai untuk mengirimkan informasi kepada *driver*, diantaranya SMS resmi dari Gojek, aplikasi yang dipakai oleh *driver*, *website* resmi Gojek (<https://driver.go-jek.com/s/>) dan Youtube Channel milik Gojek. Pada tabel IV.15, indikator Hambatan Perilaku, pernyataan nomor 1, sebanyak 85 responden/*driver* selalu melihat informasi yang dikirimkan oleh manajemen melalui media yang dipakai oleh Gojek. Jika dilihat pada tabel IV.10, tabel frekuensi mengenai sumber informasi yang sering diakses oleh *driver* untuk menerima informasi, sebanyak 77 responden/*driver* memilih menggunakan Aplikasi *driver* untuk menerima informasi.

V.2. Saran

V.2.1. Saran Akademik

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui apakah hambatan *downward communication* yang terjadi antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek Indonesia, Jakarta) dengan mitra Gojek. Dalam hal ini menyarankan untuk penelitian selanjutnya melihat hambatan *upward communication* pada PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek Indonesia, Jakarta) dengan

Mitra Gojek. Karena pada hambatan *downward*, Gojek tidak memiliki hambatan. Selain itu, peneliti menyarankan untuk melihat informasi yang dikirimkan dari manajemen kepada *driver* dengan metode analisis teks.

V.2.2. Saran Praktis

Dalam penelitian ini melihat hambatan *downward communication* yang terjadi antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek Indonesia, Jakarta) dengan mitra Gojek. Penelitian ini melihat apakah adanya hambatan seperti hambatan Teknis, hambatan Semantik, hambatan Perilaku, hambatan Struktur, hambatan Jarak serta hambatan Latar Belakang. Penelitian ini tidak melihat adanya hambatan *downward communication*. Peneliti melihat adanya keunikan karakteristik pesan yang disampaikan kepada *driver* menggunakan media yang berbeda.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku:

- Argenti, Paul A. 2010. *Komunikasi Korporat (Corporate Communication)* (5th ed.). Jakarta : Salemba Humanika.
- Cornelissen, Joep. 2011. *Corporate Communication: A Guide to Theory and Practice* (3rd ed.). California : SAGE Publications Inc.
- Effendy, Prof. Drs. Onong Uchjana, M.A. 2015. *Ilmu Komunika Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Hunt, James G., Osborn, Richard N. & Schermerhorn, John R. Jr. 1998. *Basic Organizational Behaviour* (2nd Edition). New Jersey : John Wiley & Sons, Inc.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana.
- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Miller, Katherine. 2012. *Organizational Communication: Approaches and Processes* (6th Edition). Canada : Lyn Uhl.
- Moerdijati, Sri. 2017. *Bahan Ajar Komunikasi Antar Pribadi*, Surabaya : Departemen Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.
- Moerdijati, Sri. 2016. *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*, Surabaya : Departemen Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.
- Muhammad, Dr. Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Pace, R. Wayne & Faules, Don F. 2015. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

- Robbins, Stephen P. 2001. *Organizational Behaviour*. New Jersey : Prentice-Hall Inc.
- Silalahi, MA., Dr. Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*, Bandung : PT. Refika Aditama.
- Soetopo, Hendyat. 2016. *Perilaku Organisasi: Teori dan Praktik di Bidang Pendidikan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Suwatno, Prof. Dr. 2018. *Komunikasi Organisasi Kontemporer*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Wibowo, S.E., M.Phil., Prof. Dr. 2013. *Perilaku Dalam Organisasi (3rd ed.)*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Winardi, Dr., S.E. 1981. *Organisasi dan Pengorganisasian Dalam Manajemen*. Bandung : Penerbit Alumni
- Wirawan. 2008. *Budaya dan Iklim Organisasi Teori Aplikasi dan Penelitian*, Jakarta : PT. Salemba Empat Patria.
- Wursanto, Drs. Ig. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta : ANDI
- Umar, Husein. (2002). *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Jurnal:

- Abdullah, Aceng & Indriani, Sri Septi. (2019). Komunikasi Organisasi Di Era Digital (Studi Kasus Penggunaan Media Sosial oleh Perhimpunan Pendaki Gunung Extemasz Bandung dalam Reaktivasi Organisasi dan Pengelolaan Aneka Kegiatan). *Oration*. 1 (85), 610-615.
- Astuti, Windy Fitri & Sulistyaningtya, Ike Devi. (2013). Strategi Sosialisasi Budaya Organisasi Kepada Karyawan PT. Astra Internasional-TBK Honda Sales Office Region Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. pp. 1-15.

- Diego, Edlina, Ria & Martha, Zike. (2017). Pengaruh Komunikasi Antara Atasan-Bawahan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Tebo. *Wacana*, 16 (2), 203-213.
- Gani, Jessica. (2014). Pengaruh Hambatan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Midtown Surabaya. *Jurnal E-Komunikasi*, 2 (1), 1-10.
- Hardjana, Andre. (2014). Audit Komunikasi Internal. *Interact*, 3 (2), 1-17.
- Harivaman, Dwi. (2017). Hambatan Komunikasi Internal di Organisasi Pemerintahan. *Jurnal ASPIKOM*, 3 (3), 508-519.
- Herawati, Erna. (2011). Komunikasi Dalam Era Teknologi Komunikasi Informasi. *Humaniora*, 2 (1), 100-109.
- Johanna, Pricillia. (2013). Hambatan Downward Communication Antara Pimpinan dan Karyawan PT. Makmur Jaya. *Jurnal E-Komunikasi*, 1 (2), 25-36.
- Kristiyono, Jokhanan. (2015). Budaya Internet: Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Mendukung Penggunaan Media Di Masyarakat. *Jurnal Scriptura*, 5 (1), 23-30.
- Michelle, Oey A. W., (2014). Pengaruh Hambatan Komunikasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Dalam Organisasi PT. Liebherr Indonesia Perkasa, Balikpapan. *Jurnal E-Komunikasi*, 2 (1), 1-10.
- Novianti, Evi. (2019). Perubahan Pola Komunikasi Pada Information Utility Start Up Sebagai Alat Online Car Branding. *Oration*, 1 (76), 548-553.
- Pradani, Mega Dini. (2014). Analisis Komunikasi Organisasi Vertikal Mengenai Masalah Kompensasi Insentif di CV. Semoga Jaya Excelso Samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 2 (1), 57-67.
- Putra, Yanuar Surya. (2016). Theoretical Review: Teori Perbedaan Generasi. *Among Makarti*. 9 (18), 123-134.

Sidauruk, Parden Lucas. (2013). Analisis Hambatan Komunikasi Organisasi Vertikal PT. Pos Indonesia (PERSERO) (Kasus Pada Kantor Pos Medan). *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 3 (2), 133-164.

Simu, Emilia Defince. (2014). Hambatan Komunikasi Downward dan Upward Pada Divisi Sales & Marketing Bukit Darmo Golf Surabaya. *Jurnal E-Komunikasi*, 2 (2), 1-9.

Suparno, Basuki Agus. Komunikasi Organisasi: Konsep, Kompleksitas dan Legitimasi Akademik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. pp. 1-19.

Susanto, Dewi Suryani. (2013). Downward Communication di PT. Commonwealth Life Cabang Surabaya. *Jurnal E-Komunikasi*, 1 (2), 200-209

Wartawarga. (2017).
<http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2009/12/komunikasi-51/>.
Wartawan Student Journalism. Diakses 29 April 2017.

Skripsi/Thesis

Lyons, S. (2004). An exploration of generational values in life and at work. ProQuest Dissertations and Theses, 441-441 . Retrieved from
<http://ezproxy.um.edu.my/docview/305203456?accountid=28930>

<http://repository.unpas.ac.id/30523/6/BAB%20II%20ighaw.pdf>

Sumber Lainnya:

Abdullah, Basyir. (2018, 16 November). Kasihan Ibu Ini di PM (Putus Mitra) Gojek Tanpa Alasan Yang Jelas. Youtube.com (on-line). Diakses dari https://www.youtube.com/watch?v=-8jm_sURa-o&list=LLAxguKr2Lscl0n1kBungjQg&index=45&t=1s pada tanggal 16 November 2018

Afriyadi, Achmad Dwi. (2019, 26 Maret). Naik Ojol Rp 2.000/Km Atau Motor Sendiri, Lebih Enak Mana?. Detik.com (on-line). Diakses dari https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4483938/naik-ojol-rp-2000km-atau-motor-sendiri-lebih-enak-mana?_ga=2.264310984.657201421.1553783984-973311549.1547711399 pada tanggal 26 Maret 2019

Ayuwaragil, Kustin. (2018, 11 April). 5 Masalah Kesejahteraan Yang Dikeluhkan Sopir Ojek “*Online*”. CNNIndonesia.com (on-line). Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180410195433-185-289823/5-masalah-kesejahteraan-yang-dikeluhkan-sopir-ojek-online> pada tanggal 11 April 2018

Baderi, Firdaus. (2018, 28 September). Paradigma Baru Komunikasi Pemerintah di Era Digital. Diakses dari <http://www.neraca.co.id/article/106875/paradigma-baru-komunikasi-pemerintah-di-era-digital> pada tanggal 28 September 2018

BPPK.Kemenkeu.go.id
<https://bppk.kemenkeu.go.id/id/publikasi/artikel/418-artikel-soft-competency/23407-konsep-gender>

DPC PKS Pancoran. (2015, Agustus). Mencari Solusi Permasalahan Konflik Gojek dan Ojek Pangkalan di Jakarta. DPC Pancoran (on-line). Diakses dari <http://pkdpcpancoran.blogspot.com/2015/08/mencari-solusi-permasalahan-gojek-dan.html> pada Agustus 2015

Driver Gojek Demo Tolak Sanksi Pembekuan Akun. (2019, 5 Agustus). Liputan6.com (on-line). Diakses dari https://www.liputan6.com/news/read/4030430/driver-gojek-demo-tolak-sanksi-pembekuan-akun?related=dable&utm_expid=.9Z4i5ypGQeGiS7w9arwTvQ.1&utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.liputan6.com%2Ftag%2Fgojek pada tanggal 5 Agustus 2019

Freischlad, Nadine. (2015, 4 Desember). 3 Hal Yang Dapat Go-Jek Perbaiki, Menurut Para “*Driver*”. Rappler.com (on-line). Diakses dari <https://www.rappler.com/indonesia/114912-saran-gojek-driver> pada tanggal 4 Desember 2015

Keuntungan dan Kelemahan Teknologi Informasi dan Komunikasi bagi Masyarakat. (2016, 19 April). Kompasiana.com (on-line). Diakses dari <https://www.kompasiana.com/lailyina/571567b673937374048b457d/keuntungan-dan-kelemahan-teknologi-informasi-dan->

[komunikasi-bagi-masyarakat?page=all pada tanggal 19 April 2016.](#)

Khairuddin, Indra. (2019, 2 Februari). *Spire Research: Fraud Di Gojek Mencapai 30%*. Selular.id (on-line). Diakses dari <https://selular.id/2019/02/spire-research-fraud-di-gojek-mencapai-30/> pada tanggal 2 Februari 2019

Mudo, Sutan. (2015, 26 Agustus). *Apa Itu Bisnis Startup? Dan Bagaimana Perkembangannya?* Techinasia.com (on-line). Diakses dari <https://id.techinasia.com/talk/apa-itu-bisnis-startup-dan-bagaimana-perkembangannya> pada tanggal 26 Agustus 2015

Noor II, Achmad Rouzni. (2018, 8 Juni). *Heboh Tuyul dan Fake GPS di Transportasi Online*. Detik.com (on-line). Diakses dari <https://inet.detik.com/law-and-policy/d-4055149/heboh-tuyul-dan-fake-gps-di-transportasi-online> pada tanggal 8 Juni 2018

Pendidikan, Teknologi. (2013, 28 Desember). *Kompleksitas Komunikasi Manusia*. Ridharevika.blogspot.com (on-line). <http://ridharevika.blogspot.com/2013/12/kompleksitas-komunikasi-manusia.html> pada tanggal 28 Desember 2013

Peningkatan Keamanan Fitur Aplikasi Gojek Untuk Mengatasi *Driver Yang Menyalahi Aturan*. (2019, 18 Maret). Kompasiana.com (on-line). Diakses dari <https://www.kompasiana.com/muhammadrizalayuby/5c8fc12a0b531c068906b5c9/peningkatan-keamanan-fitur-aplikasi-gojek-untuk-mengatasi-diver-yang-menyalahi-aturan?page=all> pada tanggal 18 Maret 2019

Prabowo, Haris. (2018, 23 November). *Tarif Baru Gojek & Cara Protes Driver Yang Dinilai Rugikan Konsumen*. Tirto.id (on-line). Diakses dari <https://tirto.id/tarif-baru-gojek-cara-protes-driver-yang-dinilai-rugikan-konsumen-dapr> pada tanggal 23 November 2018

Pratama, Putra Arista. (2018, 19 Mei). *Banyak Masalah di Gojek, Penumpang Desak Nadiem Gelar Diskusi Bersama Penumpang dan Mitra*. Kumparan.com (on-line). Diakses dari <https://kumparan.com/putra-arista->

pratama1526740613376/banyak-masalah-di-gojek-penumpang-desak-nadiem-gelar-diskusi-bersama-penumpang-dan-mitra pada tanggal 19 Mei 2018

Putriayuhr. (2015, 3 Agustus). Komunikasi Organisasi: Gojek Dalam Menanggulangi Krisis. Putriayuhr.blogspot.com (on-line). Diakses dari <http://putriayuhr.blogspot.com/2015/08/komunikasi-organisasi-gojek-dalam.html> pada tanggal 3 Agustus 2015

Sejarah Gojek Indonesia, Profil, Fitur & Layanannya. Markey.id (on-line). Diakses dari <https://markey.id/plan/gojek-indonesia>

Sekar, Ulfa. (2018, 2 Mei). Ternyata Segini Penghasilan Gojek di Jakarta Dalam Sebulan. Moneysmart.id (on-line). Diakses dari <https://www.moneysmart.id/ternyata-segini-penghasilan-gojek-di-jakarta-dalam-sebulan/> pada tanggal 2 Mei 2018

Setiawan, Sakina Rakhma Diah. (2018, 23 Juli). Penyelesaian Masalah Ojek Online Harus Libatkan Semua Kementerian Terkait. Kompas.com (on-line). Diakses dari <https://nasional.kompas.com/read/2018/07/23/19211871/penyelesaian-masalah-ojek-online-harus-libatkan-semua-kementerian-terkait> pada tanggal 23 Juli 2018

Sisca, Shintaloka Pradita. (2018, 3 Mei). Tanggapan Go-jek Soal Jual Beli Akun Sopir Taksi Online. Tirto.id (on-line). Diakses dari <https://tirto.id/tanggapan-go-jek-soal-jual-beli-akun-sopir-taksi-online-cJN7> pada tanggal 3 Mei 2018

Struktur Organisasi PT Gojek Indonesia. (2017, 28 April). Anadhifa.blogspot.com (on-line). Diakses dari <http://anadhifa.blogspot.com/2017/04/struktur-organisasi-pt-gojek-indonesia.html?m=1> pada tanggal 28 April 2018

Suhamdani. (2018, 16 Mei). Tantangan Komunikasi Pemimpin di Era Millenial Digital . Joglosemarnews.com (on-line). Diakses dari <https://joglosemarnews.com/2018/05/tantangan-komunikasi-pemimpin-di-era-millenial-digital/> pada tanggal 16 Mei 2018

Sumber Informasi Resmi Dari Gojek. (2019, 23 Juli). Dirver.go-jek.com (on-line). Diakses dari <https://driver.gojek.com/s/article/Sumber-Informasi-Resmi-dari-GO-JEK-1536838211777> pada tanggal 23 Juli 2019

Suwatno, Prof. Dr. (2018, 17 Desember). Komunikasi Organisasi Di Era Digital Pengaruh Digitalisasi di Dunia Akademis dan Praktis. Suwatno.staf.upi.edu (on-line). Diakses dari <http://suwatno.staf.upi.edu/2018/12/komunikasi-organisasi-di-era-digital-pengaruh-digitalisasi-di-dunia-akademis-dan-praktis.html> pada tanggal 17 Desember 2018

The Conversation.com <http://theconversation.com/cerita-pengemudi-menguak-eksploitasi-di-gojek-grab-dan-uber-84599>

Yusuf, Oik. (2018, 27 November). Struktur Perusahaan Go-Jek Terungkap Dari Bocoran Dokumen. Kompas.com (on-line). Diakses dari <https://tekno.kompas.com/read/2018/11/27/12320057/struktur-perusahaan-go-jek-terungkap-dari-bocoran-dokumen> pada tanggal 27 November 2018

Wawancara:

Driver Gojek Jakarta