

PENGUNAAN APLIKASI *ZELLO WALKIE TALKIE* DIKALANGAN SOPIR TAKSI ONLINE DI KOTA BANDUNG

Oleh:

Meria Octavianti¹, Merry Fridha²

¹Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran

²Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Balitar

meria.octavianti@unpad.ac.id¹merry.imeng@gmail.com²

ABSTRAK

Taksi *online*, saat ini sudah menjadi fenomena yang biasa di beberapa kota besar di Indonesia, salah satunya di Kota Bandung. Banyak orang yang beralih profesi menjadi sopir taksi *online*, baik untuk pekerjaan tetap ataupun pekerjaan paruh waktu. Keberadaan para sopir taksi *online* ini memunculkan fenomena baru dalam penggunaan media komunikasi antar sesama sopir taksi *online*. Apabila sopir taksi konvensional menggunakan *handy talky* sebagai media komunikasi yang menunjang pekerjaannya, berbeda dengan apa yang dilakukan oleh para sopir taksi *online* yang menggunakan aplikasi *Zello Walkie Talkie* sebagai media komunikasinya. Penggunaan aplikasi *Zello Walkie Talkie* tersebut menjadi sesuatu hal yang menarik untuk dikaji karena banyak aplikasi komunikasi yang mungkin untuk digunakan, tetapi mengapa para sopir taksi *online* di Kota Bandung memilih menggunakan aplikasi *Zello Walkie Talkie* sebagai media komunikasi saat mereka bekerja. Metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus digunakan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah para sopir taksi *online* yang menggunakan aplikasi *Zello Walkie Talkie* dan tergabung dalam satu kelompok (*group*) yang sama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *Zello Walkie Talkie* dipilih oleh sopir taksi *online* di Kota Bandung dikarenakan penggunaannya yang mudah (*user friendly*), tidak memerlukan alat tambahan karena dapat langsung diinstall pada perangkat *smartphone* yang mereka miliki, dan tidak diperlukan biaya tambahan untuk penggunaan aplikasi tersebut.

Kata Kunci : Aplikasi Android, Media Komunikasi, Taksi *Online*, *Zello Walkie Talkie*.

PENDAHULUAN

Fenomena taksi yang berbasis pada teknologi internet atau yang lebih dikenal dengan sebutan taksi *online*, saat ini sedang menjadi isu yang ramai diperbincangkan berbagai pihak. Terlebih lagi saat terjadi banyak demonstrasi yang dilakukan oleh para sopir taksi konvensional yang merasa keberadaannya terancam dengan maraknya pertumbuhan taksi *online*. Kemudahan penggunaan taksi *online* dan murahnya harga yang ditawarkan menjadi alasan banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan taksi *online* dibandingkan dengan taksi konvensional. Selain itu, kenyamanan dan keamanan juga menjadi alasan lainnya mengapa taksi *online* menjadi lebih menggoda untuk dicoba dan dimanfaatkan.

Penolakan terhadap keberadaan taksi *online* yang dilakukan oleh sopir taksi konvensional tidak hanya terjadi di kota-kota besar di Indonesia, seperti Jakarta yang merupakan kota pertama yang menggunakan taksi *online*, tetapi juga di kota-kota besar di dunia. Pada pertengahan tahun 2015 di Perancis, tepatnya di Kota Paris, para sopir taksi memprotes *Uber Taxi* dengan cara melakukan pemblokiran di akses jalan menuju bandar udara Paris, membakar ban di tengah jalan sampai membuat barikade. Situasi di jalan pun

menjadi *chaos* sebelum aparat bertindak tegas. Dalam kerusuhan itu, sekitar 70 mobil dirusak dan tujuh polisi terluka. Tak bisa disalahkan sepenuhnya memang, karena menurut sopir taksi setempat pendapatan mereka turun 30% karena kehadiran *Uber Taxi*, *ceteris paribus*. Lain lagi dengan kondisi di Paris, di London pada bulan Februari 2016 sekitar 8.000 sopir taksi turun ke jalan memenuhi jalanan utama di London untuk berunjuk rasa menuntut keadilan terhadap keberadaan *Uber Taxi*. Meski tak sampai berakhir pada kerusuhan, namun lalu lintas terganggu signifikan akibat aksi tersebut. Para sopir taksi tersebut merasa diperlakukan secara tidak adil karena mereka harus membayar berbagai biaya untuk dapat beroperasi, sedangkan *Uber Taxi* tidak demikian. Sedangkan di Indonesia, unjuk rasa besar-besaran juga terjadi, khususnya di Ibukota Jakarta. Tepat pada tanggal 22 Maret 2016 lalu sekitar 8.000 sopir taksi turun ke jalanan utama Ibukota untuk berunjuk rasa menuntut pembekuan jasa layanan taksi online – *Uber Taxi* dan *Grabtaxi* – di Jakarta. Unjuk rasa tersebut juga diwarnai aksi *sweeping* terhadap taksi yang beroperasi di hari itu. Bahkan *sweeping* tersebut juga diwarnai dengan pengerusakan beberapa kaca mobil taksi. Akibat aksi tersebut mobilitas di Ibukota menjadi sangat terganggu dan berdampak negatif pada berbagai aktifitas masyarakat Ibukota. Hari itu para pendemo berencana untuk melakukan unjuk rasa di depan Gedung DPR, Istana Merdeka dan Balai Kota Jakarta¹

Perkembangan taksi online seiring dengan perkembangan teknologi internet yang semakin akrab dengan masyarakat Indonesia. Pola kehidupan masyarakat Indonesia telah memperlihatkan ketergantungan yang tinggi pada teknologi informasi. Ketergantungan terhadap teknologi informasi dapat dilihat dari kebiasaan masyarakat Indonesia saat ini yang menghabiskan rata-rata waktunya sekitar 117 menit di depan komputer, 181 menit di depan *smartphone*, dan 110 menit di depan tablet. Ini adalah rata-rata, artinya lebih banyak lagi masyarakat yang menghabiskan waktu di depan layar lebih dari ini. Untuk pekerja kantoran rata-rata bisa menghabiskan hampir seharian kerja di depan komputer (rata-rata total jam kerja 8 jam per hari). Pakar *chiropractic* Rishi Loatey menemukan bahwa 82% masyarakat urban menghabiskan enam jam di depan computer dan tentu saja angka pengguna komputer di Indonesia dari tahun ke tahun akan terus mengalami peningkatan (Daryanto, 2007:9).

Pola kehidupan masyarakat yang telah berubah itulah yang seharusnya ditanggapi secara sigap oleh para pengusaha taksi konvensional. Karena walaupun demonstrasi terus dilakukan, tetapi bisnis taksi online ini tidak akan mati, mengingat banyaknya manfaat yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Kehadiran masyarakat bukan hanya disambut gembira oleh para konsumen pengguna jasa taksi, tetapi banyak masyarakat di kota-kota besar seperti Ibukota Jakarta dan Kota Bandung yang berbondong-bondong untuk ikut terjun dalam bisnis taksi online ini, baik sebagai pemilik kendaraan maupun sebagai sopir taksi online itu sendiri. Belum adanya regulasi yang jelas dari pemerintah, memberikan peluang kepada masyarakat untuk bisa dengan mudah berpartisipasi dalam bisnis taksi online. Bukan hanya mereka yang membutuhkan pekerjaan saja, tetapi bagi mereka yang sudah memiliki pekerjaan pun tertarik untuk menjadi bagian dalam bisnis taksi online ini. Banyak dari para sopir taksi ini yang hanya melakukan pekerjaan ini sebagai sambilan dari pekerjaan utama yang mereka sudah miliki sebelumnya.

Keberadaan para sopir taksi *online* ini memunculkan fenomena baru dalam penggunaan media komunikasi antar sesama sopir taksi *online*. Apabila sopir taksi konvensional mengguna *handy talky* sebagai media komunikasi yang menunjang pekerjaannya, berbeda dengan apa yang dilakukan oleh para sopir taksi *online* yang menggunakan aplikasi *Zello Walkie Talkie* sebagai media komunikasinya. *Zello Walkie Talkie* merupakan aplikasi di *smartphone* ataupun perangkat komputer yang bisa digunakan

¹Dikutip dari Taksi Online, Inovasi Baru Butuh Kebijakan Baru, yang diakses melalui <http://www.fmeindonesia.org/taksi-online-inovasi-baru-butuh-kebijakan-baru/>

untuk memanggil kontak yang juga sudah menginstal aplikasi ini. Aplikasi ini dapat mengubah *smartphone* menjadi **WalkieTalkie**. Tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan, satu-satunya yang diperlukan hanyalah *smartphone* dengan koneksi internet yang baik.

Walkie talkie berbeda dengan *handie talkie* (HT) yang digunakan oleh sopir taksi konvensional dalam mendukung pekerjaannya. Baik *walkie talkie* maupun *handy talkie* mengacu prinsip yang sama, yaitu merupakan radio dua arah, tetapi keduanya memiliki perbedaan. *Handie talkie* memerlukan izin untuk menggunakannya, sedangkan *walkie talkie* tidak memerlukan izin. *Handie talkie* memiliki range frekuensi yang lebih besar dan bebas dibandingkan dengan *walkie talkie*. Tapi untuk *walkie talkie* yang berbentuk aplikasi, seperti *Zello* tidak memerlukan frekuensi yang besar. Alat ukurnya adalah konektivitas internet. Saat koneksi internetnya baik, maka komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan *Zello Walkie Talkie* pun akan berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan apapun.

Aplikasi *Zello Walkie Talkie*, fungsi utamanya adalah untuk melakukan panggilan langsung. Tetapi selain itu, aplikasi ini juga bisa mengirimkan pesan audio dan juga gambar ke teman yang menjadi kontak di dalam aplikasi tersebut. Jika ada beberapa kontak yang tidak terkoneksi internet, mereka bisa menerima pesan audionya untuk diputar nanti atau tidak *realtime*. Dengan menggunakan aplikasi *Zello Walkie Talkie*, para sopir taksi online dapat menyampaikan pesan ke teman sesama sopir ataupun juga ke diri mereka sendiri. Aplikasi ini akan menunjukkan daftar kontak yang sedang *online* dan menyambung komunikasi dengan setiap kontak yang ada, dimanapun dan kapanpun. *Zello Walkie Talkie* adalah perangkat yang sangat berguna untuk berkomunikasi tanpa mengeluarkan biaya sepeserpun. Aplikasi ini juga memberikan solusi cepat dan sederhana untuk mengirim pesan-pesan audio ke kontak.

Penggunaan aplikasi *Zello Walkie Talkie* ini menjadi sesuatu hal yang menarik untuk dikaji karena banyak aplikasi komunikasi yang mungkin untuk digunakan, tetapi mengapa para sopir taksi *online* di Kota Bandung memilih menggunakan aplikasi *Zello Walkie Talkie* sebagai media komunikasi saat mereka bekerja.

Computer Mediated Communication (CMC) menjadi dasar yang digunakan dalam penelitian ini. CMC sendiri didefinisikan sebagai suatu proses komunikasi yang dilakukan melalui komputer, yang melibatkan manusia yang terjadi pada konteks tertentu, dimana didalamnya melibatkan proses pembentukan media untuk berbagai tujuan. Hal ini sesuai dengan definisi *computer-mediated communication* yang disampaikan oleh Thurlow et al (2007:16) yaitu proses komunikasi antar manusia melalui komputer, melibatkan orang, terletak dalam konteks tertentu, terlibat dalam proses pembentukan media untuk berbagai tujuan (dalam Kusumawardhani, 2014).

Dalam prakteknya, CMC biasanya dihubungkan secara lebih spesifik dengan komunikasi manusia pada maupun menggunakan komponen internet dan website. John December (1997) dalam buku *Computer Mediated Communication : Social Interaction and The Internet*, mendefinisikan CMC sebagai proses komunikasi manusia yang menggunakan komputer melibatkan orang, disituasikan dalam berbagai konteks, serta melibatkan proses-proses untuk membentuk media dengan tujuan yang beraneka ragam. Selain itu, komunikasi dengan media komputer (CMC) dapat didefinisikan juga sebagai transaksi komunikasi yang terjadi lewat dua buah atau lebih komputer yang berhubungan seperti *chatting*, *instant messaging*, jejaring sosial, dan *email*.

Berdasarkan hal tersebut lah maka tepat sekali menggunakan CMC sebagai dasar analisis dari fenomena penggunaan aplikasi *Zello Walkie Talkie* oleh sopir taksi online di Kota Bandung. Sekarang sudah cukup banyak jenis media komunikasi melalui media komputer. Media maupun fasilitas layanan yang ada dapat digunakan secara mudah dan cuma-cuma, hal tersebut adalah salah satu faktor banyaknya penggunaan media komunikasi baru. Fasilitas maupun layanan yang ada pada media baru diantaranya adalah *email*, *chatting* (*Yahoo Messenger*, *MIRC*), forum-forum di website (*Kaskus*, *Tumblr*, *Flickr*), jejaring sosial

(facebook, twitter, Myspace) dan lain-lain. Selain itu muncul banyak aplikasi yang memungkinkan seseorang dapat berkomunikasi secara langsung dan tanpa biaya apapun seperti Zello Walkie Talkie ini.

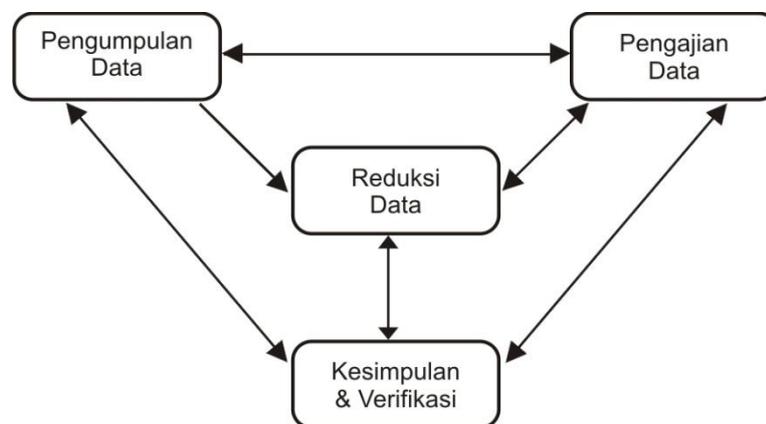
Computer Mediated Communication (CMC) menjadi salah satu acuan utama literatur mengenai penggunaan teknologi di era digital seperti sekarang ini. Manusia sekarang memang sudah terbiasa hidup di kelilingi oleh berbagai teknologi yang beraneka ragam. Teknologi menjadi salah pendamping hidup yang harus dimiliki di kehidupan sehari-hari. Terlebih lagi teknologi mempunyai sifat dinamis dan berkembang seiring berjalannya waktu dan hal tersebut diikuti oleh perkembangan teori CMC juga.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Mulyana (2002: 201) menyampaikan bahwa studi kasus merupakan uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial. Dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok, atau suatu kejadian, peneliti ingin memberikan pandangan yang lengkap dan mendalam mengenai subjek yang diteliti. Begitu pula dalam penelitian ini. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus peneliti berusaha memberikan uraian dan penjelasan komprehensif mengenai penggunaan aplikasi Zello Walkie Talkie oleh para sopir taksi *online* di Kota Bandung.

Pendekatan studi kasus menganggap kasus sebagai entitas menyeluruh dan bukan sebagai kumpulan bagian-bagian atau kumpulan skor mengenai variabel (Ragin dalam Mulyana, 2002: 203). Sehingga studi kasus bersifat holistik dan *multisources*. Oleh karena itu peneliti berusaha mengumpulkan data dari berbagai sumber yang terkait dengan topik yang dikaji dalam penelitian ini. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi dan studi literatur. Wawancara dilakukan pada lima orang sopir taksi online di Kota Bandung yang menggunakan aplikasi Zello Walkie Talkie dan tergabung dalam satu buah group yang sama yaitu "Group Riweuh Bray". Sedangkan observasi dilakukan pada *history* percakapan yang ada dalam group "Group Riweuh Bray" tersebut. Peneliti memperoleh data primer dari hasil wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi literatur yang dilakukan penulis pada berbagai dokumen yang terkait dengan topik yang dikaji.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *interactive model* seperti yang digambarkan dalam bagan di bawah ini :



Bagan 1. Komponen Analisis data Model Interaktif (*Interactive Model*)
 Sumber: Matthew B. Miles & Michael A. Huberman (1992) Analisis Data

Kualitatif UI Press Jakarta Hlm. 20 dalam Agus Salim (2001: 22)

Dari bagan di atas tergambar bahwa analisis data dilakukan melalui tiga tahap yaitu (1) proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang di peroleh di lapangan atau yang biasa dikenal dengan reduksi data (*data reduction*), (2) penyajian data (*data display*), yaitu mendeskripsikan kumpulan informasi yang telah tersusun, untuk selanjutnya dilakukan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Hal tersebut dilakukan sejak pengumpulan data dimulai. Peneliti mencari makna dari setiap gejala yang diperoleh di lapangan, mencatat keteraturan atau pola penjelasan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas, dan proposisi. Selama penelitian masih berlangsung, setiap kesimpulan yang ditetapkan akan terus-menerus diverifikasi hingga benar-benar diperoleh kesimpulan yang valid dan kokoh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Alasan Penggunaan Aplikasi Zello Walkie Talkie

Walkie Talkie sendiri adalah sebuah alat komunikasi genggam yang dapat menghubungkan dua orang atau lebih melalui pancaran gelombang radio. Karakteristik utama yang unik dari *Walkie Talkie* adalah tombol *Push-to-Talk* (PTT), yaitu satu tombol spesial yang harus ditekan apabila pengguna ingin mengirimkan percakapan. *Walkie Talkie* dikenal dengan sebutan *Two Way Radio* ataupun radio dua arah, yang dapat melakukan pembicaraan dua arah, yaitu berbicara dan mendengarkan lawan bicara secara bergantian. Salah satu ciri khas lain dari *Walkie Talkie* adalah sistem komunikasi yang bersifat *half-duplex* dimana pihak-pihak yang menggunakan *Walkie Talkie* tidak dapat saling berbicara pada waktu yang bersamaan (salah satu berbicara, yang lain hanya bisa mendengarkan). *Walkie Talkie* mendukung komunikasi yang bersifat *one-to-one* (satu orang kepada satu orang) maupun *one-to-many* (satu orang kepada banyak orang)².

Kelebihan yang dimiliki oleh *walkie talkie* dan juga semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan *smartphone* menjadi dasar banyaknya pengembangan perangkat lunak *mobile* yang mengadopsi fungsi dari *walkie talkie* konvensional menjadi sebuah *mobile-apps* dengan fungsi *Push-to-Talk* seperti *walkie talkie* yang ditujukan untuk *smartphone* android. Ada dua *mobile-apps* yang memiliki fungsi *walkie talkie* yaitu *Zello Walkie Talkie* dan *IndoVWT*. Kedua jenis *mobile apps* ini memiliki kelebihan dan kekurangan, tetapi ditemukan bahwa sopir taksi online di Bandung lebih memilih aplikasi *Zello Walkie Talkie* dibanding aplikasi lainnya.

“Group Riweuh Bray” merupakan group yang dibentuk oleh beberapa orang sopir taksi online dari berbagai aplikasi, baik Uber, Grab, maupun Go-Car. Mereka bersama-sama menggunakan aplikasi *Zello Walkie Talkie* dan akhirnya berinisiasi untuk membuat group. Pada awalnya, para sopir taksi online ini berkumpul dalam satu group yang sama karena kebutuhan mereka untuk berbagi informasi. Tetapi seiring berjalannya waktu dan keakraban pun muncul di antara sesama anggota group, maka aplikasi ini juga menjadi lebih dari sekedar media komunikasi untuk berbagi informasi.

Para sopir taksi online di Kota Bandung yang tergabung dalam “Group Riweuh Bray” ini memilih menggunakan aplikasi *Zello Walkie Talkie* dikarenakan aplikasi ini murah karena tidak perlu mengeluarkan uang membeli perangkat baru. *Zello Walkie Talkie* bisa diinstal langsung di *smartphone* yang mereka miliki. Selain itu, penggunaan aplikasi *Zello Walkie Talkie* dianggap mudah karena pemakaiannya tidak rumit dan hampir sama dengan penggunaan media-media sosial lainnya. Selain itu, kepraktisan penggunaan *push to talk* juga menjadi alasan para sopir taksi ini menggunakan aplikasi ini. *Zello Walkie Talkie* adalah

²Dikutip dari <https://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab1/2014-1-00152-IF%20Bab1001.pdf> pada tanggal 29 Oktober 2016, pukul 21.15 WIB

sebuah aplikasi *push to talk* yang disediakan gratis untuk *smartphone* dan PC yang cara penggunaannya sama dengan *Walkie Talkie*. Aplikasi ini dibuat oleh pria berkebangsaan Rusia pada tahun 2003 Alexey Gavrillov.

a. Pesan yang disampaikan melalui Aplikasi Zello Walkie Talkie

Pesan yang disampaikan oleh sopir taksi online di Kota Bandung melalui aplikasi *Zello Walkie Talkie* dapat berupa pesan verbal dan nonverbal. Walaupun memang aplikasi *Zello Walkie Talkie* merupakan aplikasi yang berfungsi untuk pengiriman pesan berbentuk audio, tetapi audio di sini bukan hanya berarti verbal, tetapi pasti ada unsur nonverbal di dalamnya.

Komunikasi verbal sendiri adalah komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan menggunakan simbol-simbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan secara lisan maupun tulisan. Menurut Mulyana (2005), komunikasi verbal merupakan semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa verbal merupakan sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan dan maksud. Bahasa verbal menggunakan kata-kata yang merepresentasikan berbagai aspek realitas individual kita. Konsekuensinya, kata-kata adalah abstraksi realitas kita yang tidak mampu menimbulkan reaksi yang merupakan totalitas objek atau konsep yang diwakili kata-kata tersebut. Ketika sopir taksi online berkomunikasi dengan sesama sopir dengan menggunakan aplikasi *Zello Walkie Talkie*, mereka sama-sama menggunakan budaya sendiri, yaitu budaya sunda. Dalam penyampaian pesan verbal tersebut, terjadi proses abstraksi untuk mempresentasikan pengalaman yang dialami menjadi jauh lebih mudah, karena dalam suatu budaya para sopir taksi online ini berbagi sejumlah pengalaman serupa. Namun bila komunikasi melibatkan orang yang berbeda budaya, banyak pengalaman berbeda, dan konsekuensinya, proses abstraksi juga menyulitkan. Hal tersebutlah yang terjadi pada sopir taksi online yang menggunakan media komunikasi *handy talkie*. Dimana semua sopir taksi dan pengelola yang berada dalam satu naungan perusahaan menggunakan *handy talkie* secara umum. Pesan-pesan yang disampaiannya pun akan sangat berbeda dengan pesan yang disampaikan para sopir taksi online melalui aplikasi *Zello Walkie Talkie*.

Pesan verbal, bukan hanya berbentuk lisan tetapi juga berbentuk tulisan. Penggunaan aplikasi *Zello Walkie Talkie* memang dikhususkan untuk menyampaikan pesan lisan dengan metode *push to talk*, tetapi bukan berarti aplikasi ini tidak bisa digunakan untuk mengirimkan pesan tulisan. Aplikasi ini dapat menyampaikan pesan tertulis, tetapi hanya untuk pengiriman pesan personal atau individu ke individu, tidak bisa pesan untuk group. Para pengemudi taksi online di Kota Bandung tidak pernah menggunakan fasilitas pengiriman pesan tertulis ini karena ketidakpraktisannya. Aplikasi *Zello Walkie Talkie* hanya digunakan oleh mereka untuk mengirimkan pesan berbentuk lisan, baik secara personal atau di dalam group. Adapun selain pesan lisan, pesan yang disampaikan oleh para sopir taksi online melalui aplikasi *Zello Walkie Talkie* adalah pesan berbentuk gambar / *picture message*.

Kata-kata yang disampaikan melalui aplikasi *Zello Walkie Talkie* memungkinkan para sopir taksi online di Kota Bandung untuk menyampaikan ide secara komprehensif dan tepat sasaran. Kemampuan menggunakan komunikasi verbal secara efektif adalah sangat penting, karena dengan adanya komunikasi verbal memungkinkan adanya pengidentifikasian tujuan, pengembangan strategi dan tingkah laku untuk mencapai tujuan.

Selain komunikasi dalam bentuk verbal, sopir taksi online pun tidak terlepas untuk menggunakan simbol-simbol nonverbal dalam menyampaikan pesannya secara lisan. Pesan nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Menurut Larry A. Samovar dan Richard E. Porter (dalam Mulyana, 2005:308), komunikasi nonverbal mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu *setting* komunikasi, yang dihasilkan oleh

individu dan penggunaan lingkungan oleh individu yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima. Definisi ini juga mencakup perilaku yang disengaja atau tidak disengaja sebagai bagian dari peristiwa secara keseluruhan.

Mark L. Knapp (dalam Rakhmat 2005: 286) menyatakan fungsi dari pesan nonverbal itu adalah untuk (1) repetisi, yaitu mengulang kembali gagasan yang sudah dijadikan secara verbal, (2) substitusi, yaitu menggantikan lambang-lambang verbal, (3) kontradiksi, yaitu menolak pesan verbal atau memberikan makna yang lain terhadap pesan verbal, (4) komplemen, yaitu melengkapi dan memperkaya makna pesan nonverbal, (5) aksentuasi, yaitu menegaskan pesan verbal atau menggarisbawahinya. Dalam konteks komunikasi yang dilakukan oleh para sopir taksi online melalui aplikasi *Zello Walkie Talkie*, pesan nonverbal digunakan dalam fungsi yang kelima yaitu aksentuasi. Dimana pesan nonverbal disampaikan untuk menegaskan pesan verbal yang disampaikan. Fungsi-fungsi pesan nonverbal lainnya tidak berlaku dalam konteks tersebut dikarenakan komunikasi yang dilakukan oleh para sopir online ini tidak berlangsung secara tatap muka, melainkan melalui media yang berupa aplikasi *Zello Walkie Talkie*.

Oleh sebab itu, dari sekian banyak bentuk pesan nonverbal, hanya parabahasa atau paralinguistik lah yang digunakan oleh para sopir taksi online saat berkomunikasi menggunakan aplikasi *Zello Walkie Talkie*. Pesan paralinguistik adalah pesan nonverbal yang berhubungan dengan cara mengucapkan pesan verbal. Satu pesan verbal yang sama dapat menyampaikan arti yang berbeda bila diucapkan dengan cara yang berbeda. Menurut Rakhmat (2005: 292), pesan paralinguistik ini terdiri dari nada, kualitas suara, volume, kecepatan, dan ritme.

Nada (*pitch*) menunjukkan jumlah getaran atau “gelombang” yang dihasilkan sumber bunyi. Makin banyak jumlah getaran, makin tinggi nada. Orang yang memilih stereo tentu mengenal perbedaan nada. Orang yang berbicara tanpa banyak perubahan nada disebut *monoton*. Nada dapat mengungkapkan gairah, ketakutan, kesedihan, kesungguhan, atau kasih sayang. Nada dapat memperteguh dampak kata yang kita ucapkan. Beberapa penelitian menyatakan bahwa nada sering digunakan untuk mengungkapkan identitas diri dan mempengaruhi orang lain (Addington, 1968). Kualitas suara menunjukkan “penuh” atau “tipis”nya suara. Setiap individu memiliki kualitas suara tersendiri, sehingga kualitas suara mengungkapkan identitas dan kepribadian dari seseorang. Volume menunjukkan “tinggi-rendahnya” suara. Bila sedang marah atau menegaskan sesuatu, seseorang cenderung menaikkan suara. Sebaliknya, bila ingin mengungkapkan perasaan sayang atau pengertian, seseorang merendahkan volume suaranya. Seperti halnya volume, kecepatan dan ritme dapat menggarisbawahi pernyataan atau pengungkapan perasaan.

Secara keseluruhan pesan paralinguistik adalah alat yang paling cermat untuk menyampaikan perasaan seseorang kepada orang lain. Begitu pula para sopir taksi online ini. Mereka yang sulit untuk bertemu secara langsung (*kopi darat*), memanfaatkan aplikasi *Zello Walkie Talkie* untuk menyampaikan apa yang mereka rasakan kepada sesama sopir taksi online. Tidak semua orang memiliki kemampuan yang sama untuk mengungkapkan emosi melalui pesan paralinguistik, tetapi sebagaimana kemampuan berbahasa dapat ditingkatkan, begitu pula kemampuan paralinguistik. Ditemukan salah satu informan, yang pada awalnya sangat sulit sekali untuk dapat mengungkapkan perasaannya melalui pesan verbal secara langsung, tetapi setelah menggunakan aplikasi *Zello Walkie Talkie* dan melakukan komunikasi secara intens akhirnya dia dapat terbuka dan dengan mudahnya mengutarakan apa yang sedang dialami dan dirasakannya.

Berdasarkan paparan di atas, intensitas penggunaan *Zello Walkie Talkie* oleh para sopir taksi online, yang tergabung dalam “*Group Riwueh Bray*” yang semakin intens menumbuhkan keakraban di antara sesamanya. Seperti filosofi kulit bawang yang disampaikan oleh Irwin Altman dan Dalmis Taylor (1973), dimana proses pembangunan

hubungan interpersonal itu dilakukan secara bertahap dalam sebuah pertukaran sosial. Begitu pula yang terjadi dalam hubungan antara sesama sopir taksi online saat berkomunikasi menggunakan aplikasi *Zello Walkie Talkie*.

Konten pesan yang disampaikan melalui aplikasi *Zello Walkie Talkie* berkembang sesuai dengan tahapan hubungan yang dialami oleh para sopir taksi online. Seiring dengan berjalannya waktu, keterbukaan diri akhirnya muncul di antara masing-masing pribadi walaupun dalam kapasitas yang berbeda-beda. Tetapi secara umum, semua sopir yang tergabung dalam “Group Rwoeuh Bray” ini akhirnya memiliki intensitas keakraban yang lebih tinggi dibandingkan dengan sopir taksi online lainnya yang tidak tergabung dalam group tersebut. Hal tersebut berimplikasi pada konten pesan yang disampaikan. Pada awal penggunaan, konten pesan yang disampaikan melalui aplikasi *Zello Walkie Talkie* ini hanya berupa informasi yang bersifat umum, seperti informasi mengenai kondisi lalu lintas disepertaran Kota Bandung, informasi mengenai berbagai promo yang tersedia, informasi mengenai keberadaan penumpang, dan informasi mengenai berbagai permasalahan yang dialami saat mereka bekerja. Tetapi seiring dengan berjalannya waktu, akhirnya aplikasi *Zello Walkie Talkie Online* ini berisikan pesan-pesan verbal maupun nonverbal yang memberikan manfaat lebih jauh dibandingkan hanya sebagai media informasi saja. Adapun mengenai manfaat tersebut akan dipaparkan pada bagian selanjutnya.

b. Manfaat Penggunaan Aplikasi *Zello Walkie Talkie*

Hal yang menarik yang ditemukan adalah selain untuk berbagi informasi, aplikasi *Zello Walkie Talkie* digunakan oleh sopir taksi *online* di Kota Bandung sebagai media untuk menghilangkan kepenatan / stress saat mereka bekerja. Hal tersebut terjadi karena intensitas hubungan mereka sudah semakin tinggi dan mereka sudah semakin akrab. Salah satu informan menyampaikan “*lieur atuh da.. komo mun macet.. bete pisan... lumayan mun pake Zello mah, bisa brik brik an jeung nu lain... jadi aya batur... lumayan tah, rada cenghar...*” yang dalam Bahasa Indonesia berarti “*pusing soalnya... apalagi kalau macet... bete banget... lumayan klo pake Zello, brik brik an sama yang lain... jadi ada temen.... lumayan, jadinya lebih segar...*”. Kepenatan yang dirasakan saat berada di dalam mobil, bisa sedikit terobati melalui komunikasi yang dilakukan melalui aplikasi *Zello Walkie Talkie*.

Hal tersebut berbeda dengan apa yang terjadi pada sopir taksi konvensional. Mereka tidak bisa menggunakan *handy talkie* nya sebagai sarana untuk melepas penat, hal tersebut dikarenakan *handy talkie* langsung terhubung dengan kantor pusat dan juga *handy talkie* ini menjadi alat utama dalam melakukan *order*. Jadi mereka tidak bisa menggunakan *handy talkie* yang mereka miliki untuk hal-hal yang di luar konteks pekerjaan. Hal tersebut dikarenakan dalam *handy talkie* tidak ada fitur group. Jadi saat menyampaikan pesan melalui *handy talkie*, maka pesan tersebut dapat terdengar oleh semua orang yang berada di bawah naungan taksi konvensional yang sama. Sedangkan pada *Zello Walkie Talkie*, para sopir taksi online yang sudah merasa lebih akrab dan dekat, dapat berkomunikasi baik secara personal maupun melalui grup. Sehingga pesan-pesan yang disampaiannya pun bisa di luar konteks pekerjaan.

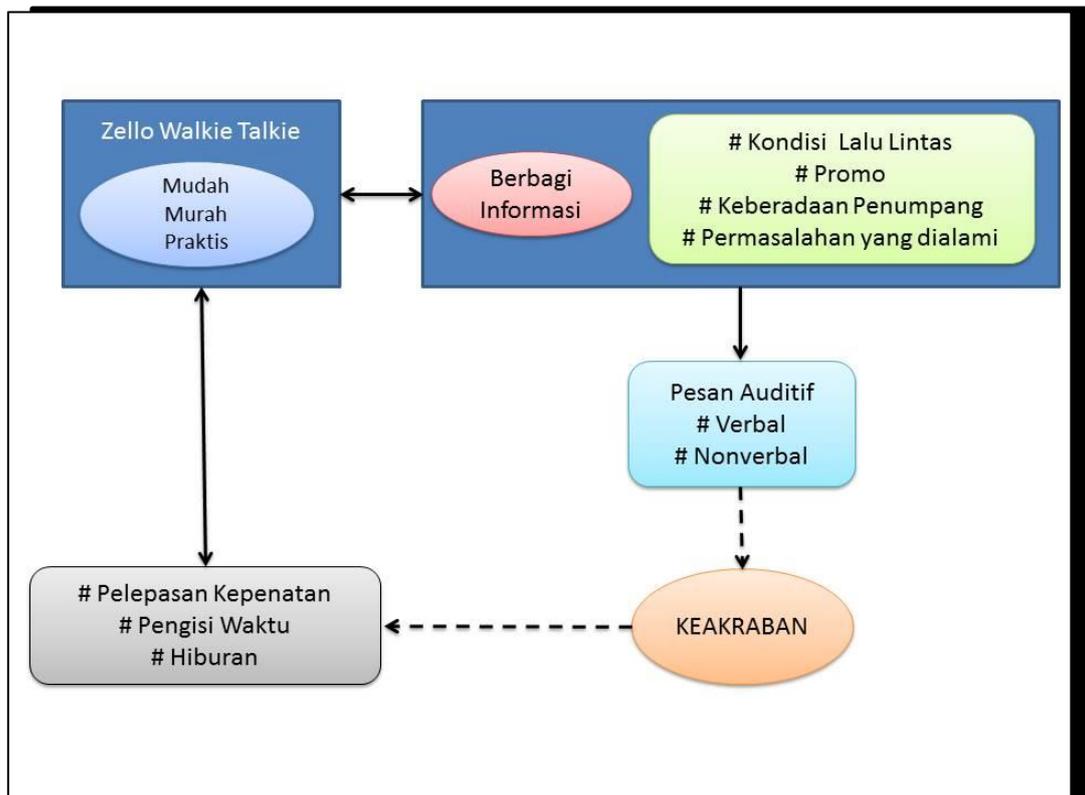
Selain untuk melepas kepenatan, aplikasi ini dapat dipakai untuk mengisi waktu luang. Saat menunggu datangnya panggilan penumpang (*order*) atau saat kemacetan melanda, para sopir taksi online ini selalu menggunakan waktu kosongnya untuk mendengarkan kembali apa yang disampaikan oleh teman-temannya, saat dia tidak mendengar pesan audionya secara *live*. Aplikasi *Zello Walkie Talkie*, selain digunakan dalam komunikasi langsung, juga mampu menyimpan pesan-pesan suara yang sebelumnya sudah disampaikan oleh teman-temannya. Hal itu juga yang menjadi pembeda dengan *handy talkie* yang digunakan oleh sopir taksi konvensional. Pesan yang disampaikan melalui *handy talkie* tidak dapat tersimpan dan tidak dapat didengar di waktu lain. Mendengarkan pesan-pesan

audio yang disampaikan oleh sesama sopir taksi online, dirasa sangat menyenangkan karena menjadi hiburan tersendiri untuk para sopir taksi online yang sendirian berada di balik kemudinya. Tanpa terasa hal tersebut dapat menghabiskan waktu yang lama, mengingat banyak pesan yang disampaikan oleh teman-teman sesama sopir taksi online.

Zello Walkie Talkie ini jauh lebih bersifat personal, tidak seperti *handy talkie* yang digunakan oleh sopir taksi konvensional. Oleh karena itu, pesan-pesan yang disampaikan pun tidak ada batasan. Siapapun berhak menyampaikan berbagai konten pesan tanpa ada yang akan melarang. Hal tersebut menjadikan pesan-pesan suara yang ditinggalkan di aplikasi *Zello Walkie Talkie* menjadi sangat beranekaragam dan banyak yang menyampaikan lelucon-lelucon, saling *bully*, bahkan berisi lagu yang dinyanyikan oleh sopir taksi online dengan tanpa aturan yang jelas. Hal tersebut menjadikan aplikasi *Zello Walkie Talkie* ini sebagai media penghibur baru para sopir taksi online.

Berdasarkan paparan di atas maka diperoleh sebuah model mengenai perilaku komunikasi para sopir taksi online saat menggunakan aplikasi *Zello Walkie Talkie*. Model tersebut adalah sebagai berikut:

Bagan 2
Model Penggunaan Aplikasi *Zello Walkie Talkie*
di Kalangan Sopir Taksi Online di Kota Bandung



Sumber : hasil penelitian, 2016

PENUTUP

Aplikasi *Zello Walkie Talkie* dipilih oleh sopir taksi *online* di Kota Bandung dikarenakan penggunaannya yang mudah (*user friendly*), tidak memerlukan alat tambahan karena dapat langsung diinstall pada perangkat *smartphone* yang mereka miliki, dan tidak diperlukan biaya tambahan untuk penggunaan aplikasi tersebut. Aplikasi *Zello Walkie Talkie* digunakan oleh para sopir taksi *online* khusus untuk berkomunikasi dengan sesama sopir ketika mereka bekerja. Adapun konten pesan yang disampaikan melalui aplikasi *Zello Walkie*

Talkie ini adalah informasi mengenai lalu lintas diseputaran Kota Bandung, informasi mengenai berbagai promo yang tersedia, informasi mengenai keberadaan penumpang, dan informasi mengenai berbagai permasalahan yang dialami saat mereka bekerja. Hal yang menarik yang ditemukan adalah selain untuk berbagi informasi, aplikasi *Zello Walkie Talkie* digunakan oleh sopir taksi *online* di Kota Bandung sebagai sarana hiburan yang mampu menghilangkan kepenatan / stress saat mereka bekerja.

DAFTAR REFERENSI

Buku

Addington, D. W. 1968. *The relationship of selected vocal characteristics to personality perceptions*. Speech Monographs, 35,492-503.

Agus Salim. 2001. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana

Mulyana, Deddy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

..... 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, Jalaludin. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: RemajaRosdakarya.

Sumber Internet:

Ali, M. (2016). *Sweeping Kendaraan, Puluhan Sopir Rusak 2 Taksi*. Diakses melalui dari <http://news.liputan6.com/read/2464720/sweeping-kendaraan-puluhan-sopir-rusak-2-taksi>. pada tanggal 3 Oktober 2016 pukul 20.15 WIB.

Annama, A. (2016). *5 Kemewahan yang Ditawarkan Taksi Online dan Tidak Dimiliki Taksi Konvensional*. Diakses melalui http://www.kompasiana.com/annamaniac/5-kemewahan-yang-ditawarkan-taksi-online-dan-tidak-dimiliki-taksi-konvensional_56e7dedd3e23bd7d0f3ab471. pada tanggal 3 Oktober 2016 pukul 20.25 WIB.

Kristo, F. Y. (2016). *Selain Jakarta, Demo Taksi Pernah Lumpuhkan London & Paris*. Diakses melalui <http://inet.detik.com/read/2016/03/23/092958/3171203/398/selain-jakarta-demo-taksi-pernah-lumpuhkan-london-paris.23>. pada tanggal 3 Oktober 2016 pukul 21.05 WIB.

Noname. 2016. *Taksi Online, Inovasi Baru Butuh Kebijakan Baru*. Departemen Kajian Strategis BEM FEB UGM. Diakses melalui <http://www.fmeindonesia.org/taksi-online-inovasi-baru-butuh-kebijakan-baru/> pada tanggal 5 Oktober 2016 pukul 21.20 WIB.

Reds, Fauzi. 2016. *Taksi Konvensional vs Online: Fenomena Perubahan Sosial?*. Diakses melalui <http://fauzimbi.blogspot.co.id/> pada tanggal 5 Oktober 2016, pukul 22.23 WIB