



ABSTRACT

The presence of online-based transportation is the development of information and communication technology in the transportation field, which is now it is a new phenomenon in Indonesia. Its emergence seems to answer the public's need for safe, easy, cheap and convenient public transportation. In practice, however, its operation in Indonesia still cause pros and contras. Living and growing in an uncertain situation Indonesia, the company has to cope with various issues that exist around it. To be able to solve a problem and the difference, the company can make an effort to negotiate, and communication become the main part of it. Research then aims to find out how online transportation companies doing negotiation communication to face the issues around them. Grab Yogyakarta is one of the online transportation provider company in Indonesia which become the researcher choice. This research was built with 3 framework of thought that is, 1) issues in e-business company, 2) corporate communication in facing issue, and 3) negotiation as an effort to face the issue. The research was conducted using qualitative method with object and research subject is negotiation communication in facing the issue and Grab Yogyakarta. The result of the research shows that there are 4 main issues faced by Grab Yogyakarta, its presence and rejection action by conventional transportation, regulation by central and local government, red zone emergence and security issue of driver and passenger of online transportation. Negotiation communication is done in formal sphere with various forms of negotioation such as accomodation, collaboration, problem solving, and inaction. The issues that occurred were not fully resolved by using negotiation communications. The lack of accurate targeting in negotiation communications and the lack of government regulations that can serve as main legal in Grab's operations is an inhibiting factor in negotiation communications. However, the right message and the use of technology have been a contributing factor in the successful communication negotiations.

Key word : online transportation, negotiation, issue

INTISARI

Kehadiran transportasi berbasis *online* merupakan hasil perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di bidang transportasi yang kini menjadi fenomena baru di Indonesia. Kemunculannya seolah menjawab kebutuhan masyarakat atas transportasi umum yang aman, mudah, murah serta nyaman. Namun dalam prakteknya, operasionalnya di Indonesia masih menimbulkan pro dan kontra. Hidup dan berkembang dalam situasi yang masih tidak pasti di Indonesia, perusahaan harus menghadapi berbagai macam isu yang ada disekitarnya. Untuk dapat menyelesaikan suatu masalah dan perbedaan, perusahaan dapat melakukan suatu upaya negosiasi dengan komunikasi menjadi bagian utamanya. Penelitian kemudian bertujuan untuk mengetahui bagaimana perusahaan transportasi *online* melakukan komunikasi negosiasi dalam menghadapi isu-isu disekitarnya. Grab Yogyakarta menjadi salah satu perusahaan penyedia transportasi *online* di Indonesia yang menjadi pilihan peneliti. Penelitian ini



dibangun dengan 3 kerangka pemikiran yaitu, 1) isu dalam perusahaan *e-business*, 2) komunikasi korporasi dalam menghadapi isu, dan 3) negosiasi sebagai upaya menghadapi isu. Penelitian dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan objek dan subjek penelitiannya adalah komunikasi negosiasi dalam menghadapi isu dan Grab Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 4 isu utama yang dihadapi Grab Yogyakarta yaitu, kehadirannya dan aksi penolakan yang dilakukan transportasi konvensional, regulasi oleh pemerintah pusat dan daerah, kemunculan zona merah dan isu keamanan pengemudi dan penumpang transportasi *online*. Komunikasi negosiasi lebih dilakukan pada ranah formal dengan bentuk negosiasi beragam seperti akomodasi, kolaborasi, *problem solving*, dan *inaction*. Isu-isu yang terjadi tidak sepenuhnya diselesaikan dengan menggunakan komunikasi negosiasi. Kurang tepatnya sasaran dalam komunikasi negosiasi dan belum siapnya peraturan pemerintah yang dapat menjadi payung hukum dalam operasional Grab menjadi faktor penghambat dalam komunikasi negosiasi. Namun, pesan yang tepat dan pemanfaatan teknologi menjadi faktor pendukung dalam keberhasilan negosiasi komunikasinya.

Kata kunci : transportasi *online*, negosiasi, isu



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Komunikasi Negosiasi Perusahaan Grab Yogyakarta Dalam Menghadapi Isu-Isu Transportasi Online
INTAN ANISA T B, Dr. Phil. Hermin IndahWahyuni, M.Si.

Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>