
**KOMUNIKASI NONVERBAL DALAM LAYANAN TRANSPORTASI
DARING: STUDI ETNOGRAFI TENTANG BAHASA TUBUH
PENUMPANG OJEK ONLINE DI KOTA MATARAM**

Abdul Fatah

Universitas Islam Negeri Mataram, Mataram

email: fatah8215@gmail.com

***Abstract:** This study aims to understand the patterns of nonverbal communication exhibited by online motorcycle taxi passengers in Mataram City through an ethnographic communication approach. Body language as a significant part of nonverbal communication is analyzed within the interaction context between passengers and drivers during pickup and travel. The research methods include participatory observation, in-depth interviews, and documentation analysis. The findings reveal that passengers' body language reflects local cultural values and serves as an implicit means of conveying emotional messages. These results emphasize the strategic role of nonverbal communication in maintaining social harmony and comfort in online transportation services. The study recommends that drivers and online taxi platforms pay attention to nonverbal communication aspects as part of quality service delivery.*

***Keywords:** nonverbal communication, online motorcycle taxi, ethnographic communication,*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk memahami pola komunikasi nonverbal yang dilakukan oleh penumpang ojek online di Kota Mataram melalui studi etnografi komunikasi. Bahasa tubuh sebagai bagian penting dari komunikasi nonverbal dianalisis dalam konteks interaksi antara penumpang dan pengemudi selama proses penjemputan dan perjalanan. Metode penelitian menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan analisis dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahasa tubuh penumpang mencerminkan nilai budaya lokal serta berfungsi sebagai sarana penyampaian pesan emosional secara implisit. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi nonverbal memiliki peran strategis dalam menjaga harmoni sosial dan kenyamanan dalam layanan transportasi daring. Studi ini merekomendasikan agar pengemudi dan platform ojek online memperhatikan aspek komunikasi nonverbal sebagai bagian dari pelayanan yang berkualitas.

Kata kunci: komunikasi nonverbal, ojek online, etnografi komunikasi

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam satu dekade terakhir telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan sosial, termasuk dalam sistem transportasi. Di Indonesia, munculnya layanan transportasi daring seperti Gojek dan Grab telah merevolusi cara masyarakat berinteraksi dengan layanan mobilitas harian. Layanan ojek online (ojol) kini tidak hanya menjadi alternatif, tetapi telah

menjadi kebutuhan utama masyarakat urban yang menuntut efisiensi waktu dan kemudahan akses. Kota Mataram sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi di Provinsi Nusa Tenggara Barat turut mengalami perubahan ini. Data dari Dinas Perhubungan Kota Mataram menunjukkan lonjakan penggunaan transportasi daring sejak tahun 2018, terutama di kalangan mahasiswa, pekerja kantoran, dan pelajar.

Dalam interaksi yang tercipta antara pengemudi dan penumpang ojek

online, komunikasi memegang peranan penting. Namun, berbeda dari transportasi tradisional yang memungkinkan percakapan langsung dan berkesinambungan, interaksi dalam ojek online cenderung singkat, fungsional, dan minimal secara verbal. Bahkan, dalam banyak kasus, komunikasi verbal hanya berlangsung saat penjemputan atau saat menyatakan tujuan. Dalam kondisi inilah peran komunikasi nonverbal menjadi signifikan. Komunikasi nonverbal, menurut Knapp, Hall, dan Horgan (2014), mencakup berbagai bentuk ekspresi selain kata-kata, seperti ekspresi wajah, kontak mata, gestur tangan, postur tubuh, serta proksemik atau pengaturan jarak fisik. Komunikasi ini kerap kali mengandung makna yang lebih dalam dan spontan dibandingkan komunikasi verbal.

Masyarakat pengguna ojek online tidak homogen; mereka berasal dari latar belakang usia, gender, dan budaya yang berbeda. Di Kota Mataram yang memiliki keberagaman budaya dengan dominasi etnis Sasak, aspek-aspek komunikasi nonverbal dapat memuat kode budaya tertentu yang mengatur bagaimana seseorang mengekspresikan dirinya di ruang publik. Misalnya, dalam budaya Sasak terdapat norma-norma kesopanan tertentu yang membatasi kontak mata langsung antara perempuan dan laki-laki, atau menekankan pentingnya menjaga jarak tubuh dalam ruang sosial. Kode-kode semacam ini tidak serta-merta hilang dalam interaksi digital modern, melainkan bertransformasi mengikuti konteks.

Namun demikian, hingga saat ini, belum banyak studi yang secara mendalam menelaah bagaimana komunikasi nonverbal berlangsung dalam situasi layanan transportasi daring, terlebih dalam perspektif etnografi yang memungkinkan pengamatan langsung terhadap perilaku tubuh manusia dalam ruang sosial yang dinamis. Pendekatan etnografi sangat penting dalam studi ini karena memungkinkan peneliti untuk menggali makna sosial dan simbolik yang terkandung dalam tindakan nonverbal secara kontekstual (Geertz, 1973).

Melalui observasi langsung dan wawancara, peneliti dapat memahami bagaimana bahasa tubuh digunakan oleh penumpang ojek online sebagai respons terhadap situasi sosial, sebagai strategi komunikasi, atau bahkan sebagai bentuk ekspresi emosi yang tidak tersalurkan secara verbal.

Dalam konteks layanan ojek online di Kota Mataram, terdapat sejumlah dinamika unik. Misalnya, sering terjadi ketegangan antara kebutuhan efisiensi dan tuntutan kenyamanan sosial. Penumpang mungkin merasa terburu-buru, namun tetap harus menjaga etika interaksi dengan pengemudi yang baru dikenal. Dalam situasi ini, bahasa tubuh menjadi kanal utama dalam menyampaikan perasaan, apakah itu ketidaknyamanan, kepercayaan, terima kasih, atau ketidaksabaran. Goffman (1959) menyebut hal ini sebagai “presentasi diri”, di mana individu terus-menerus menampilkan versi diri mereka sesuai dengan situasi sosial yang sedang dihadapi, termasuk melalui cara mereka duduk, menatap, atau bergerak.

Di sisi lain, studi-studi terdahulu tentang komunikasi nonverbal menunjukkan bahwa respons tubuh tidak selalu dapat dipahami secara literal, melainkan harus dibaca dalam konteksnya. Ekman dan Friesen (1969) menjelaskan bahwa ekspresi wajah atau gestur tertentu bisa memiliki arti yang berbeda tergantung pada budaya dan situasi. Misalnya, senyum bisa berarti keramahan, tapi juga bisa menjadi bentuk sopan santun yang penuh tekanan. Maka dari itu, penting untuk memahami komunikasi nonverbal tidak sebagai bentuk komunikasi universal yang tunggal, melainkan sebagai konstruksi sosial yang sarat makna.

Penelitian ini penting karena membuka ruang diskusi tentang dimensi kemanusiaan dalam interaksi digital yang semakin mengatur kehidupan kita. Studi tentang komunikasi nonverbal dalam transportasi daring dapat memberi kontribusi pada kajian komunikasi lintas budaya, komunikasi publik, serta studi

interaksi dalam ruang digital-fisik. Di samping itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan wawasan bagi penyedia layanan transportasi daring untuk memahami kebutuhan sosial emosional pengguna, sehingga mereka dapat merancang layanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga manusiawi.

Dengan menggunakan pendekatan etnografi, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola-pola komunikasi nonverbal yang ditunjukkan oleh penumpang ojek online di Kota Mataram, serta menafsirkan makna sosial yang terkandung di dalamnya. Fokus utama penelitian adalah bagaimana postur tubuh, ekspresi wajah, dan gestur penumpang mencerminkan pengalaman sosial mereka selama menggunakan layanan ini, serta bagaimana faktor budaya dan gender mempengaruhi bentuk dan interpretasi komunikasi nonverbal tersebut.

Sebagai kesimpulan sementara dari pendahuluan ini, dapat ditegaskan bahwa dalam layanan transportasi daring seperti ojek online, komunikasi nonverbal bukan hanya sekadar pelengkap, melainkan komponen utama dalam menjembatani jarak sosial, membangun kenyamanan, dan mengelola relasi antara aktor-aktor yang terlibat. Oleh karena itu, memahami bahasa tubuh penumpang dalam konteks lokal seperti Mataram bukan hanya penting secara akademik, tetapi juga relevan secara praktis untuk membentuk layanan transportasi yang lebih inklusif dan responsif terhadap nilai-nilai sosial masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode etnografi komunikasi, yang bertujuan memahami makna komunikasi nonverbal dalam interaksi sosial antara penumpang dan pengemudi ojek online. Etnografi komunikasi, sebagaimana dikembangkan oleh Dell Hymes (1972), digunakan untuk menelusuri pola-pola komunikasi dalam

konteks budaya lokal dan situasi sosial tertentu. Penelitian ini menekankan pada observasi langsung serta interpretasi makna dari bahasa tubuh penumpang sebagai bentuk komunikasi nonverbal dalam situasi sehari-hari.

Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena komunikasi secara mendalam, kontekstual, dan menyeluruh, serta memperhatikan peran nilai, norma, dan struktur sosial dalam memengaruhi perilaku komunikatif.

Teori Interaksi Simbolik (Symbolic Interactionism)

Penelitian ini didasarkan pada kerangka *interaksi simbolik* yang dikembangkan oleh George Herbert Mead dan dikembangkan lebih lanjut oleh Herbert Blumer. Teori ini berasumsi bahwa manusia berinteraksi berdasarkan makna-makna simbolik yang mereka konstruksi dalam proses interaksi sosial (Blumer, 1969). Bahasa tubuh sebagai bagian dari komunikasi nonverbal merupakan simbol sosial yang tidak hanya bersifat fisiologis, tetapi juga mengandung interpretasi sosial yang dipengaruhi oleh budaya, pengalaman, dan konteks situasional.

Dalam konteks interaksi antara penumpang dan pengemudi ojek online, gestur, ekspresi wajah, dan postur tubuh bukanlah tindakan acak, tetapi respons terhadap situasi sosial yang bermakna. Misalnya, gerakan duduk menjauh dari pengemudi dapat diartikan sebagai simbol kewaspadaan, sedangkan senyum kecil bisa menunjukkan rasa terima kasih atau kenyamanan. Oleh karena itu, komunikasi nonverbal dalam layanan transportasi daring dapat dianalisis sebagai proses interaksi simbolik yang berlangsung singkat namun padat makna.

Teori Komunikasi Nonverbal

Teori komunikasi nonverbal menjelaskan bagaimana pesan disampaikan dan diterima melalui media selain kata-kata. Menurut Knapp, Hall,

dan Horgan (2014), komunikasi nonverbal mencakup tujuh kategori utama:

1. Kinesik: Gerakan tubuh seperti ekspresi wajah, gestur, dan postur.
2. Proksemik: Penggunaan dan persepsi terhadap ruang dan jarak fisik.
3. Haptik: Sentuhan fisik.
4. Paralinguistik: Nada suara, kecepatan bicara, intonasi.
5. Kronemik: Penggunaan waktu.
6. Artifaktual: Penampilan fisik dan pakaian.
7. Lingkungan: Faktor eksternal seperti kendaraan, cuaca, dan lokasi.

Dalam studi ini, fokus diberikan terutama pada kinesik (gestur dan postur tubuh), serta proksemik (jarak duduk antara penumpang dan pengemudi) sebagai bentuk utama komunikasi nonverbal yang diamati selama proses layanan berlangsung.

Teori ini juga menjelaskan bahwa komunikasi nonverbal dapat berfungsi sebagai:

1. Repetisi: Menegaskan pesan verbal.
2. Substitusi: Mengganti pesan verbal.
3. Kontradiksi: Bertentangan dengan pesan verbal.
4. Komplemen: Melengkapi pesan verbal.
5. Pengaturan: Mengatur alur percakapan (Knapp et al., 2014).

Dalam layanan ojek online yang interaksinya minimal secara verbal, fungsi substitusi dan komplemen menjadi sangat penting.

Pendekatan Etnografi Komunikasi

Sebagai pendekatan metodologis, etnografi komunikasi dikembangkan oleh Dell Hymes (1972) dan berupaya memahami bagaimana praktik komunikasi berlangsung dalam konteks budaya tertentu. Pendekatan ini melihat komunikasi sebagai tindakan sosial yang bermakna dan terikat pada norma serta nilai lokal.

Dalam konteks masyarakat Mataram, praktik komunikasi nonverbal

oleh penumpang ojek online tidak lepas dari norma-norma lokal, seperti nilai kesopanan, kehati-hatian dalam interaksi lintas gender, serta ekspresi emosional yang terukur. Etnografi komunikasi memungkinkan peneliti tidak hanya mencatat perilaku fisik, tetapi juga menafsirkan makna yang dikandung dalam bahasa tubuh berdasarkan konteks lokal masyarakat.

Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah proses penyampaian pesan tanpa menggunakan kata-kata, yang dapat berupa ekspresi wajah, postur tubuh, gerakan tangan, kontak mata, dan penggunaan ruang. Menurut Burgoon, Guerrero, dan Floyd (2016), komunikasi nonverbal adalah cara untuk menyampaikan emosi, sikap, dan niat melalui saluran visual, kinestetik, dan temporal. Dalam penelitian ini, komunikasi nonverbal mencakup:

1. Postur duduk penumpang
2. Gerakan tubuh saat berada di atas kendaraan
3. Ekspresi wajah saat interaksi dengan pengemudi
4. Sinyal-sinyal diam sebagai bentuk evaluasi atau kenyamanan

Layanan Transportasi Daring

Layanan transportasi daring (online) adalah sistem transportasi yang memungkinkan pemesanan dan pengelolaan perjalanan melalui aplikasi berbasis internet, seperti Gojek dan Grab. Layanan ini menggabungkan unsur teknologi, komunikasi, dan mobilitas publik (Aisyah, 2019). Dalam konteks penelitian ini, layanan transportasi daring mengacu secara khusus pada:

1. Interaksi antara penumpang dan pengemudi ojek online
2. Situasi sosial saat penjemputan, perjalanan, dan penurunan penumpang

Bahasa Tubuh Penumpang

Bahasa tubuh penumpang merujuk pada seluruh ekspresi fisik dan gerakan

tubuh yang ditampilkan oleh penumpang ojek online selama proses layanan berlangsung. Bahasa tubuh dalam hal ini merupakan bentuk komunikasi nonverbal yang tidak diucapkan tetapi memiliki makna sosial. Menurut Argyle (1988), bahasa tubuh adalah salah satu bentuk komunikasi paling awal dan mendalam dalam kehidupan manusia, dan dalam konteks modern tetap menjadi alat komunikasi yang signifikan.

Penelitian ini memfokuskan pada aspek bahasa tubuh sebagai refleksi dari:

1. Kenyamanan atau ketidaknyamanan penumpang
2. Sikap terhadap pengemudi
3. Respon terhadap situasi perjalanan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Postur Tubuh sebagai Representasi Rasa Aman dan Tidak Aman

Mayoritas responden perempuan menunjukkan kecenderungan untuk duduk agak condong ke belakang, menjaga jarak dari pengemudi dengan menyandarkan punggung pada bagian belakang motor, serta memegang tas di depan tubuh. Sikap ini secara tidak langsung menandakan kebutuhan akan ruang pribadi (proxemic distance) dan menunjukkan sikap kehati-hatian, yang menurut Hall (1966) masuk dalam kategori “personal distance”.

Sebaliknya, penumpang laki-laki lebih bervariasi dalam posisi duduk, ada yang cenderung santai, ada pula yang mengikuti gaya pengemudi. Gerakan-gerakan kecil seperti menggoyangkan kaki, mengangkat alis, atau membetulkan helm juga menjadi bentuk komunikasi ketidaknyamanan atau kebosanan yang kerap muncul selama perjalanan.

Perbedaan gender ini menunjukkan bahwa konstruksi sosial mengenai keselamatan dan ruang tubuh sangat memengaruhi bagaimana bahasa tubuh digunakan. Bagi perempuan, bahasa tubuh menjadi semacam “benteng” perlindungan simbolik, sedangkan bagi

laki-laki lebih sebagai ekspresi kontrol situasi.

Ekspresi Wajah: Media Emosi yang Terkekang

Dalam banyak interaksi, penumpang menunjukkan ekspresi wajah yang cenderung netral atau tertahan. Hal ini mencerminkan dua kondisi: pertama, keinginan untuk tetap menjaga jarak sosial; kedua, bentuk sopan santun dalam konteks budaya lokal yang menghindari ekspresi emosional yang berlebihan.

Namun, ada momen tertentu yang menunjukkan ekspresi lebih terbuka, seperti senyum kecil saat menerima helm atau saat pengemudi memberikan salam. Menurut Ekman (2003), senyum bisa dibedakan menjadi dua kategori: senyum sosial (social smile) dan senyum tulus (Duchenne smile). Dalam konteks ini, mayoritas responden menunjukkan senyum sosial yang lebih bersifat ritualistik dan fungsional daripada emosional.

Gestur Tubuh sebagai Respons Situasional

Selama perjalanan, gestur yang paling umum adalah menunjuk arah dengan tangan, menoleh ke kanan atau kiri, dan mengetuk ringan bahu pengemudi sebagai sinyal untuk berhenti. Gestur-gestur ini menggantikan fungsi verbal karena situasi yang tidak kondusif untuk berbicara (suara kendaraan, angin, helm).

Beberapa responden mengaku lebih nyaman menggunakan gestur daripada berbicara karena merasa canggung berbicara dengan orang asing, terutama dalam perjalanan pendek. Hal ini sejalan dengan temuan Birdwhistell (1970) bahwa gestur sering kali menjadi media komunikasi utama dalam interaksi spontan dan singkat.

Strategi Nonverbal Mengelola Ketegangan Sosial

Ketegangan sosial (social tension) muncul terutama pada momen pertama

bertemu dan menjelang akhir perjalanan. Penumpang menunjukkan sinyal-sinyal seperti membungkukkan sedikit badan saat menaiki motor (sebagai bentuk penghormatan), atau menundukkan kepala sambil mengucapkan terima kasih.

Salah satu temuan menarik adalah kecenderungan responden untuk langsung mengalihkan pandangan ke arah jalan atau ponsel sebagai bentuk strategi menghindari kontak mata yang terlalu lama dengan pengemudi. Ini menunjukkan bagaimana komunikasi nonverbal juga berfungsi sebagai alat *pengelolaan kesopanan* (face-work) sebagaimana dikemukakan Goffman (1959).

Makna Budaya Lokal dalam Bahasa Tubuh

Beberapa responden, khususnya yang berasal dari latar belakang Sasak, menyatakan bahwa mereka diajarkan sejak kecil untuk tidak menatap mata orang yang tidak dikenal terlalu lama atau untuk menjaga jarak duduk dengan lawan jenis. Hal ini tercermin dalam perilaku nonverbal saat mereka menjadi penumpang: menghindari sentuhan fisik, menjaga postur tubuh tegak, dan meminimalkan ekspresi emosional.

Hal ini menguatkan asumsi dalam etnografi komunikasi bahwa perilaku nonverbal selalu berkaitan erat dengan nilai-nilai lokal dan norma budaya (Hymes, 1972). Dalam konteks Kota Mataram, bahasa tubuh penumpang tidak hanya mencerminkan kenyamanan individual, tetapi juga etika sosial yang diwariskan secara turun-temurun.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi nonverbal merupakan medium dominan dalam layanan transportasi daring, khususnya dalam konteks dengan interaksi verbal yang terbatas. Bahasa tubuh berfungsi sebagai jembatan sosial yang menciptakan pemahaman tanpa kata-kata antara penumpang dan pengemudi.

Penemuan ini juga membuka ruang refleksi bagi perusahaan layanan ojek online untuk mengembangkan pendekatan

yang lebih sensitif secara sosial dan kultural. Misalnya, pelatihan pengemudi tidak hanya perlu mencakup aspek teknis dan pelayanan verbal, tetapi juga pelatihan untuk membaca dan menghormati sinyal nonverbal penumpang.

Dari sisi akademik, penelitian ini memperkaya studi komunikasi nonverbal dalam konteks digital-fisik (hybrid interaction) yang semakin jamak. Studi lanjutan dapat diarahkan pada dimensi waktu (kapan komunikasi nonverbal lebih dominan), atau perbandingan lintas kota/kota-kabupaten untuk memahami pengaruh kultural yang lebih luas.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan lapangan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi nonverbal memainkan peran penting dalam membentuk dinamika interaksi antara penumpang dan pengemudi ojek online di Kota Mataram. Bahasa tubuh penumpang-baik dalam bentuk postur, gestur, ekspresi wajah, maupun pengelolaan jarak-tidak hanya merefleksikan kenyamanan pribadi, tetapi juga mencerminkan nilai budaya lokal yang menjunjung sopan santun, kehati-hatian, dan kesadaran ruang sosial.

Perilaku nonverbal tersebut berfungsi sebagai sarana penyampaian pesan emosional secara implisit, terutama dalam situasi di mana komunikasi verbal terbatas oleh waktu, kebisingan, atau relasi sosial yang bersifat sementara. Dalam konteks ini, komunikasi nonverbal menjadi jembatan penting untuk menjaga harmoni sosial, membangun rasa aman, dan mengelola ketegangan dalam interaksi mikro yang terjadi di ruang publik digital-fisik seperti layanan ojek online.

Dengan demikian, studi ini menegaskan bahwa pemahaman terhadap bahasa tubuh dalam transportasi daring perlu melibatkan perspektif etnografi komunikasi yang mempertimbangkan

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S. (2019). Perubahan Pola Mobilitas Perkotaan melalui Aplikasi Transportasi Daring. *Jurnal Sosioteknologi*, 18(2), 202–215.
- Birdwhistell, R. L. (1970). *Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic Interactionism: Perspective and Method*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Burgoon, J. K., Guerrero, L. K., & Floyd, K. (2016). *Nonverbal Communication*. 1st Edition. London: Routledge.
- Ekman, P. (2003). *Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life*. New York: Times Books.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Anchor Books.
- Hall, E. T. (1966). *The Hidden Dimension*. New York: Doubleday.
- Hymes, D. (1972). Models of the Interaction of Language and Social Life. Dalam Gumperz, J. J., & Hymes, D. (Eds.), *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication* (pp. 35–71). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Knapp, M. L., Hall, J. A., & Horgan, T. G. (2014). *Nonverbal Communication in Human Interaction* (8th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Spradley, J. P. (1980). *Participant Observation*. New York: Holt, Rinehart and Winston.