

**IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI PARTNER ENGAGEMENT DI GRAB
DALAM MEMBANGUN SEMANGAT KERJA PARA MITRA SAAT PANDEMI
COVID-19 DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA PERIODE JANUARI –
DESEMBER 2021**

SKRIPSI

Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing: Frizki Yulianti Nurnisya, Ph.D



Disusun oleh:

Bunga Larisa Aprilia (20190530148)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Bunga Larisa Aprilia

Nomor Mahasiswa : 20190530148

Menyatakan dengan skripsi ini yang berjudul: **“Implementasi Strategi Komunikasi Partner Engagement di Grab Dalam Membangun Semangat Kerja Pada Mitranya Saat Terjadi Pandemi Covid-19 di Daerah Istimewa Yogyakarta Pada Periode Januari-Desember 2021”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 19 Desember 2023



Bunga Larisa Aprilia

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah puji syukur atas nikmat dan karunia serta kehendak Allah SWT dalam memberikan kemudahan dan kelancaran untuk menyelesaikan karya tulis ini tepat pada waktunya. Saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang tanpa henti terus mendoakan, mendukung serta membantu saya dalam mengerjakan karya tulis ini.

1. Kedua orang tua saya Ayah Syaiful Anwar dan Rina Komalasari yang sangat saya cintai. Terimakasih sudah selalu mendidik, mengasuh, dan mengajarkan berbagai ilmu yang sangat bermanfaat selama saya hidup. Terimakasih atas do'a yang tiada hentinya dipanjatkan untuk anak-anaknya. Semoga dipanjangkan umurnya, sehat selalu, serta dilancarkan rejekinya. Saya akan terus berusaha untuk membuat Ayah dan Ibu bangga dan Bahagia selalu dunia dan akhirat.
2. Kepada saudaraku Rian Sentosa serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan mendukung saya, semoga sukses dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
3. Kepada Ibu Frizki Yulianti Nurnisya, S.IP., M.Si., Ph.D. yang terhormat InsyaAllah dimuliakan oleh Allah SWT. Terima kasih penulis ucapkan karena selalu sabar dalam memberi masukan, perhatian, serta motivasi yang sangat luar biasa ditengah kesibukannya dan sudah menjadi dosen terbaik menurut penulis.
4. Kepada Arly Wira Buana selaku teman hidup saya terima kasih sudah selalu ada dan mendengarkan keluh kesah saya serta memberikan motivasi penuh untuk saya agar dapat menyelesaikan perkuliahan.

5. Kepada sahabat - sahabat serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan dukungan dalam penulisan karya tulis ini serta terimakasih untuk segala hal baik yang sudah diberikan, semoga hubungan pertemanan dapat terjalin hingga tua nanti.
6. Kepada seluruh dosen, staff, dan seluruh civitas akademika Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Terima kasih atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan.
7. Kepada Kampus tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai tempat yang banyak memberikan ilmu dan kesempatan yang begitu berharga dan bermanfaat.

Wassalaamu 'alaikum Wa Rahmatullaahi Wa Barakaatuh

HALAMAN PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi yang berjudul **“Implementasi Strategi Komunikasi Partner Engagement di Grab Dalam Membangun Semangat Kerja Pada Mitranya Saat Pandemi Covid-19 di Daerah Istimewa Yogyakarta Periode Januari – Desember 2021”**. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada penulisan skripsi, penulis melalui proses yang tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Allah SWT Yang telah memberikan kemudahan dalam setiap kesulitan pengerjaan skripsi ini
2. Kedua orang tua saya dan keluarga besar saya yang selalu mendoakan dan mendukung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Dr. Fajar Junaedi, S.Sos, M.Si, selaku Kepala Prodi Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Frizki Yulianti Nurnisya, S.IP., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan, arahan, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Taufiqur Rahman, S.IP., MA., Ph.D. Dan Bapak Aswad Ishak, S.IP., M.Si., selaku penguji pada penelitian yang penulis lakukan, dan memberikan masukan, serta saran pada penulisan skripsi.
6. Seluruh dosen, staff, dan seluruh civitas akademika Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
7. Mas Hervy selaku city manager Grab DIY dalam membantu penulis untuk mengumpulkan data dan informasi dalam melakukan penelitian.

8. Seluruh sahabat dan teman-teman untuk segala hal baik dan motivasi yang luar biasa.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kita semua atas proses pembuatan skripsi ini. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan akibat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang mampu membangun serta meningkatkan kualitas pada skripsi ini.

Wassalaamu'alaikum Wa Rahmatullaahi Wa Barakaatuh

Penulis,



Bunga Larisa Aprilia

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. GrabProtect Yogyakarta	3
Gambar 2. 1. Logo Grab Indonesia	33
Gambar 2. 2. Evolusi Logo Grab Indonesia	34
Gambar 2. 3. Struktur Organisasi Grab	35
Gambar 2. 4. FGD Para Mitra	41
Gambar 2. 5. Event 2020	44
Gambar 2. 6. Grab Fest 2020	45
Gambar 2. 10. Komunikasi Perusahaan melalui Zoom Meeting di Masa Pandemi	59
Gambar 2. 11. Komunikasi melalui Zoom Meeting ketika Pandemi	63
Gambar 2. 13. Grab Bantu Masyarakat Indonesia	70
Gambar 2. 10. Komunikasi Perusahaan melalui Zoom Meeting di Masa Pandemi	70
Gambar 3. 1. Program ATASI	57
Gambar 3. 2. Implementasi Program ATASI di Yogyakarta	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2. Fitur Aplikasi Grab	40
--	----

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	1
<u>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</u>	1
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u>	3
<u>HALAMAN PENGANTAR</u>	5
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	viii
<u>DAFTAR TABEL</u>	9
<u>DAFTAR ISI</u>	10
<u>Abstrak</u>	1
<u>Abstract</u>	2
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	3
1.1. <u>Latar Belakang Masalah</u>	3
1.2. <u>Rumusan Masalah</u>	13
1.3. <u>Tujuan Penelitian</u>	13
1.4. <u>Manfaat Penelitian</u>	13
1.5. <u>Kerangka Teori</u>	14
1.6. <u>Metode Penelitian</u>	25
1.6.1. <u>Jenis dan Metode Penelitian</u>	25
1.6.2. <u>Lokasi Penelitian</u>	27
1.6.3. <u>Teknik Pengumpulan Data</u>	27
1.6.4. <u>Teknik Analisis Data</u>	30
1.6.5. <u>Uji Validitas Data</u>	31
<u>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</u>	33
2.1. <u>Sejarah Grab Indonesia</u>	33
2.2. <u>Profil Perusahaan Grab Indonesia</u>	35
2.3. <u>Fitur Aplikasi Grab</u>	40
2.4. <u>Kegiatan Komunikasi PT Grab Indonesia Sebelum Pandemi</u>	42
<u>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	52
<u>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</u>	81

<u>4.1. Kesimpulan</u>	81
<u>4.2. Saran</u>	82
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	83
<u>LAMPIRAN</u>	85