

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dan diajukan pada Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 6 Mei 2025

Penulis



DIANA AZIZAH NUR

NIM: 181510005

ABSTRAK

Nama: **Diana Azizah Nur**, NIM: **18151005**, Judul: **“Pola Komunikasi Driver Ojek Online Maxim Dengan Konsumen (Studi Deskriptif di Kota Serang)”**, Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2025. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan pesat layanan transportasi *online* di Indonesia, termasuk Maxim, yang memberikan kemudahan bagi pengguna namun juga menimbulkan tantangan dalam menjaga kualitas layanan, terutama aspek komunikasi antara pengemudi (*driver*) dan konsumen. Berbagai keluhan konsumen mengindikasikan komunikasi masih memerlukan perhatian serius. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengkaji pola komunikasi primer, sekunder, linear, dan sirkular yang terjadi antara *driver* ojek *online* Maxim dengan konsumen di Kota Serang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur dengan empat *driver* Maxim dan empat konsumen di Kota Serang, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif model Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teori Interaksi Simbolik digunakan sebagai landasan konseptual untuk memahami bagaimana makna dibangun melalui interaksi sosial dan penggunaan simbol dalam komunikasi antara *driver* dan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara *driver* dan konsumen Maxim melibatkan perpaduan dinamis dari berbagai pola komunikasi. Pola komunikasi primer (interaksi langsung dan tulisan, seperti chat sebelum perjalanan) dan sekunder (menggunakan aplikasi Maxim sebagai media perantara) berperan penting dalam pertukaran informasi awal. Pola komunikasi linear (komunikasi satu arah tanpa umpan balik langsung) terkadang terjadi, terutama jika konsumen pasif, namun dianggap kurang efektif. Sebaliknya, pola komunikasi sirkular (komunikasi dua arah dengan responsif dan interaktif) lebih dominan dan efektif dalam menciptakan kenyamanan bagi konsumen serta meningkatkan kualitas layanan. Pola komunikasi sirkular ini menghasilkan suasana yang lebih akrab, membangun kepercayaan, dan memperkaya pengalaman pelanggan. Implikasi temuan ini menekankan pentingnya keterampilan komunikasi interpersonal dan termediasi yang baik bagi *driver* Maxim, termasuk kesopanan, kemampuan beradaptasi, dan responsivitas melalui aplikasi. Teori interaksi simbolik relevan dalam menjelaskan bahwa komunikasi tidak hanya pertukaran informasi tetapi juga proses sosial pembangun makna dan hubungan melalui simbol. Untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen, disarankan agar *driver* meningkatkan keterampilan komunikasi dan perusahaan Maxim memberikan pelatihan komunikasi dasar.

Kata Kunci: Pola Komunikasi, *Driver* Ojek *Online* Maxim, Konsumen, Komunikasi Interpersonal, Interaksi Simbolik.

ABSTRACT

Name: **Diana Azizah Nur**, ID: **18151005**, Title: “**Communication Patterns of Maxim *Online* Motorcycle Taxi *Drivers* with Consumers (Descriptive Study in Serang City)**”, Department of Communication and Islamic Broadcasting, Faculty of Da'wah, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2025. This research is motivated by the rapid development of *online* transportation services in Indonesia, including Maxim, which provides convenience for users but also poses challenges in maintaining service quality, especially the aspect of communication between *drivers* and consumers. Various consumer complaints indicate that communication still requires serious attention. This study aims to describe and examine the primary, secondary, linear, and circular communication patterns that occur between Maxim *online* motorcycle taxi *drivers* and consumers in Serang City. This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through observation, semi-structured interviews with four Maxim *drivers* and four consumers in Serang City, and documentation. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman qualitative descriptive analysis technique, including data reduction, data display, and conclusion drawing. Symbolic Interaction Theory was used as a conceptual basis to understand how meaning is constructed through social interaction and the use of symbols in communication between *drivers* and consumers. The results show that communication between Maxim *drivers* and consumers involves a dynamic blend of various communication patterns. Primary communication patterns (direct interaction and written, such as chat before the trip) and secondary patterns (using the Maxim application as an intermediary medium) play an important role in initial information exchange. Linear communication patterns (one-way communication without direct feedback) sometimes occur, especially if consumers are passive, but are considered less effective. Conversely, circular communication patterns (two-way communication that is responsive and interactive) are more dominant and effective in creating comfort for consumers and improving service quality. This circular communication pattern creates a more familiar atmosphere, builds trust, and enriches the customer experience. The implications of these findings emphasize the importance of good interpersonal and mediated communication skills for Maxim *drivers*, including politeness, adaptability, and responsiveness through the application. Symbolic interaction theory is relevant in explaining that communication is not just an exchange of information but also a social process of constructing meaning and relationships through symbols. To increase consumer satisfaction and loyalty, it is suggested that *drivers* improve their communication skills and that the Maxim company provides basic communication training.

Keywords: Communication Patterns, Maxim *Online* Motorcycle Taxi *Drivers*, Consumers, Interpersonal Communication, Symbolic Interaction.



FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Nomor : Nota

Dinas

Lamp : -

Hal : **Ujian Skripsi**
a.n. Diana Azizah Nur
NIM : 181510005

Kepada Yth

Dekan Fakultas Dakwah

UIN SMH Banten

Di-
Serang

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan, maka kami berpendapat bahwa skripsi atas nama **Diana Azizah Nur, NIM : 181510005** dengan judul “**Pola Komunikasi Driver Ojek Online Maxim Dengan Konsumen (Studi Deskriptif di Kota Serang)**”. Layak diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian Munaqasyah pada Fakultas Dakwah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Serang, 05 Mei 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Muhibuddin, S.Sos., M.Si.
NIP. 19700620 199903 1 004

Desty Prawatiningsih, M.Si.
NIP. 198512152019032009

POLA KOMUNIKASI DRIVER OJEK ONLINE MAXIM DENGAN KONSUMEN

(Studi Deskriptif di Kota Serang)

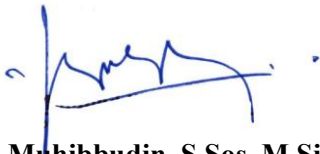
Oleh:

Diana Azizah Nur

181510005

Menyetujui,

Pembimbing I



Muhibbudin, S.Sos, M.Si

NIP. 19700620 199903 1 004

Pembimbing II



Desty Prawatiningsih, M.Si

NIP. 198512152019032009

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Dakwah

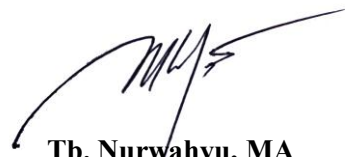


Dr. H. Endang Musaddad, S.Ag., M.A.

NIP. 19630626 199803 1 002

Ketua Jurusan

Komunikasi dan Penyiaran Islam



Tb. Nurwahyu, MA

NIP: 19711026 200003 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Diana Azizah Nur**, NIM: **181510005**, Judul Skripsi: **Pola Komunikasi Driver Ojek Online Maxim Dengan Konsumen (Studi Deskriptif di Kota Serang)** telah diujikan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Pada tanggal 15 Mei 2025 Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Universitas Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 15 Mei 2025

Sidang Munaqosyah,

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,



Dr. H. Helmy Faizi Bahrul Ulumi, M.Hum.

NIP. 197708132006041003.



Desty Prawatiningsih, M.Si.

NIP. 198512152019032009

Anggota,

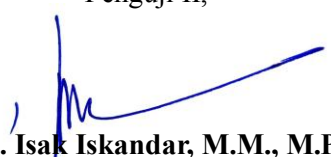
Penguji I,

Penguji II,



Dr. Ayatullah Humaini, S.Pd.I., M.A.

NIP. 7803252006041001

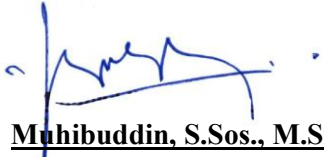


Dr. H. Isak Iskandar, M.M., M.Pd.

NIP. 19650911199301003

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Muhibuddin, S.Sos., M.Si.

NIP. 19700620199931004



Desty Prawatiningsih, M.Si.

NIP. 198512152019032009

PERSEMBAHAN

Setiap halaman dalam skripsi ini adalah bukti dari perjuangan, namun bukan perjuangan yang kulalui sendirian. Ada tangan-tangan yang menguatkan, suara-suara yang menyemangati, dan hati-hati yang selalu mendoakan dari jauh maupun dekat. Kepada mereka yang menjadi alasan di balik setiap kebangkitan dari rasa putus asa, yang menanamkan keyakinan saat aku merasa tak mampu, dan yang merayakan setiap langkah kecilku dengan penuh sukacita kepada merekalah persembahan ini kutujukan. Skripsi ini, dengan segala kerendahan hati, adalah wujud terima kasihku yang paling dalam.

MOTO

Dari layar ke realita, kata membentuk pengalaman."

RIWAYAT HIDUP

Diana Azizah Nur, lahir pada tanggal 05 November 1999 di Bangun Purba Sumatera Utara. Merupakan anak pertama dari pasangan ayah Maraden Lubis dan ibu Lanna Nasution. Penulis memulai pendidikan TK Raudhatul Athfal, setelah tamat kemudian melanjutkan pendidikan di SDN 213 Hutarimbaru dan selesai pada tahun 2012 dan kemudian melanjutkan pendidikan di MTsN Panyabungan dan selesai pada selesai pada tahun 2015 kemudian melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Panyabungan Selatan dan tamat pada tahun 2018. Penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten fakultas Dakwah prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam pada tahun 2018.

Adapun pengalaman organisasinya yaitu pernah menjadi anggota Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, karunia, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pola Komunikasi *Driver Ojek Online* Maxim Dengan Konsumen (Studi Deskriptif di Kota Serang)”, yang merupakan syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana sosial di Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Dakwah, UIN Sultan Maulana Hasanuddi Banten.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tuaku. Terutama ibuku tersayang Lanna Nasution, *single mother* tangguhku. Terima kasih karena selalu ada, berjuang sendirian demi masa depanku. Cinta dan ketegaranmu adalah hadiah terindah. Skripsi ini adalah persembahan kecil untuk membalas pengorbanan besarmu
2. Adikku tercinta, Ilma Riyadoh. Terima kasih sudah ikut serta membantu proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.
3. Bapak Muhibuddin, M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dengan memberikan yang terbaik untuk kelancaran skripsi penulis. Terima kasih atas waktu dan masukan yang bermanfaat.

4. Ibu Desty Prawatiningsih, M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah sabar membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Terima kasih untuk selalu sabar dan selalu dapat meluangkan waktu untuk membimbing skripsi ini.
5. Bapak Dr. H. Endad Musaddad, S.Ag., M.A., Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
6. Bapak Tb. Nurwahyu, M.A., Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
7. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, khususnya Dosen dan Staf Fakultas Dakwah Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam.
8. Kepada keluarga besar Komunikasi dan Penyiaran Islam 2018 khususnya kepada teman teman seperjuangan yang masih berjuang dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Zulbahri Rangkuti. Terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Berkontribusi baik materi, dan waktu, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan
10. Kepada teman-teman, Milatul Uhro, Susmita, Fahmi Idris dan Fitri Nursofa yang sudah menemani dan ikut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Diana Azizah Nur.
Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih
berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini.

Serang, 6 Mei 2025

Penulis



DIANA AZIZAH NUR

NIM: 181510005

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTO.....	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	13
G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	19
A. Kajian Pustaka	19
1. Ruang Lingkup Komunikasi.....	19
2. Pentingnya Komunikasi Dalam Konteks Pelayanan	30

3. Pola Komunikasi.....	34
4. <i>Driver</i> (Pengemudi).....	47
5. Konsumen.....	51
6. Ojek <i>Online</i>	61
B. Landasan Teori.....	66
BAB III METODELOGI PENELITIAN	76
A. Jenis Penelitian	76
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	77
C. Teknik Pengumpulan Data.....	77
D. Analisis Data.....	80
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	83
A. Gambaran Umum Kota Serang	83
B. Pola komunikasi antara <i>driver</i> ojek <i>online</i> Maxim dengan konsumen di Kota Serang.....	90
BAB V PENUTUP	108
A. Kesimpulan.....	108
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	110

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel Informan sebagai <i>Driver</i>	91
Tabel 4.2 Tabel Informan sebagai Konsumen	91
Tabel 4.3 Pola Komunikasi Primer	95
Tabel 4.4 Pola Komunikasi Sekunder (Menggunakan Media/Alat)	98
Tabel 4.5 Pola Komunikasi Linear (satu arah)	101
Tabel 4.6 Pola Komunikasi Sirkular (Umpan balik)	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Peningkatan Pengguna Aplikasi <i>Maxim</i> Source: Goodstats.id	3
Gambar 1.2 Keluhan Konsumen terhadap <i>Driver Ojek Online Maxim</i>	9
Gambar 4.1 Bukti chat <i>driver Maxim</i> dengan konsumen.	94
Gambar 4.2 Bukti chat <i>driver Maxim</i> dengan konsumen	97
Gambar 4.3 Bukti chat <i>driver Maxim</i> dengan Konsumen.....	100
Gambar 4.4 Bukti chat <i>driver Maxim</i> dengan konsumen.	103