

**ANALISIS POLA KOMUNIKASI DRIVER GOJEK
DALAM MENJAGA HUBUNGAN BAIK DENGAN
PELANGGAN**

SKRIPSI



**Oleh:
Sigit Iswandi
181110018**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**ANALISIS POLA KOMUNIKASI DRIVER GOJEK
DALAM MENJAGA HUBUNGAN BAIK DENGAN
PELANGGAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Sigit Iswandi
181110018**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Sigit Iswandi

NPM : 181110018

Fakultas : Sosial dan Humaniora Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

ANALISIS POLA KOMUNIKASI DRIVER GOJEK DALAM MENJAGA HUBUNGAN BAIK DENGAN PELANGGAN

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftarpustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 24 Januari 2024

 

Sigit Iswandi
181110018

**ANALISIS POLA KOMUNIKASI DRIVER GOJEK
DALAM MENJAGA HUBUNGAN BAIK DENGAN
PELANGGAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh :
Sigit Iswandi
181110018**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 24 Januari 2024


**Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T.,M.I.Kom.
Pembimbing**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang cukup pesat memberikan perubahan sosial pada masyarakat, banyak bisnis yang bermunculan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi tersebut. Ada kemunculan transportasi *online* dapat solusi dan menjawab kekhawatiran masyarakat akan layanan transportasi umum. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan eksistensi *driver* ojek *online* di Kota Batam, serta untuk mendeskripsikan pola komunikasi *driver* ojek *online* dan konsumen di Kota Batam,

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Adapun jenis penelitian yaitu penelitian lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data menggunakan metode Miles & Huberman yaitu reduksi data (*Data Reduction*), penyajian data (*Data Display*) dan penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Tidak semua pengemudi terlibat dalam komunikasi satu arah. (2) Para pengemudi ojek online sering menggunakan SMS atau voice call dua arah. (3) Dalam konteks komunikasi heliks atau spiral, ini adalah komunikasi jarak jauh yang terjadi. Pelanggan dan pengemudi sering berkomunikasi namun tidak semua pengemudi akan mau terlibat untuk berkomunikasi lebih luas

Kata Kunci: Pola Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Pelanggan

ABSTRACT

The rapid development of technology has brought about social changes in society, many businesses have sprung up by taking advantage of developments in information technology. There is the emergence of online transportation which can be a solution and answer people's concerns about public transportation services. So this research aims to describe the existence of online motorcycle taxi drivers in Batam City, as well as to describe the communication patterns of online motorcycle taxi drivers and consumers in Batam City.

This research uses qualitative descriptive. The type of research is field research using data collection techniques with interviews, observation and documentation. Meanwhile, the data analysis technique uses the Miles & Huberman method, namely data reduction (Data Reduction), data presentation (Data Display) and drawing conclusions (Conclusion Drawing).

The research results show that: (1) Not all drivers are involved in one-way communication. (2) online motorcycle taxi drivers often use SMS or two-way voice calls. (3) in the context of helical or spiral communication, this is long distance communication that occurs. Customers and drivers often communicate, but not all drivers will want to be involved in wider communication

Keywords: *Patterns of Communication, Interpersonal Communication, Customers*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga peneliti dapat mempresentasikan proposal akhir yang merupakan satu-satunya sarana untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu kritik dan saranakan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan,penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan,bimbingan, dan dorongandari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
3. Ibu Ageng Rara Cindoswari, , S.P.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam.
4. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Kedua Orang tua tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang, nasehat, dukungan, semangat.
7. Teman-teman yang memberikan semangat serta dukungan dalam penyusunan proposal penelitian sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
8. Pacar saya Nurul Fauziah yang selalu memberi semangat dari awal hingga skripsi selesai

Semoga Tuhan yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah sertataufik-Nya, Amin.

Batam, 24 Januari 2024

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Aspek Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Aspek Praktis.....	9
1.5.3 Manfaat Aspek Sosial	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis.....	11
2.1.1 Definisi Komunikasi	11
2.1.2 Pola Komunikasi	19
2.1.3 Prilaku Sosial	27
2.1.4 Kualitas Pelayanan	29
2.1.5 Pola komunikasi Sirkular (Dua arah)	33
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	34
2.1.7 Transportasi Ojek	39
2.2 Penelitian Terdahulu	40
2.3 Kerangka Konseptual.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	49
3.2 Obyek Penelitian	49
3.3 Subyek Penelitian.....	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data	50
3.5 Metode Analisis	53
3.6 Uji Kredibilitas Data	57
3.6.1 Uji Credibility	57
3.6.2 Uji Transferability	57
3.6.3 Dependability dan Confirmability.....	57
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	58
3.7.1 Lokasi Penelitian	58

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Profil Obyek Penelitian 60
4.1.1	Hasil Penelitian 65
4.2	Pembahasan 76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan.....79
5.2	Saran.....80
DAFTAR PUSTAKA.....81	
LAMPIRAN	
Lampiran 1 Pendukung Penelitian	
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laman Pengguna Gojek.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	48
Gambar 4.1 Bagan Pola Komunikasi Satu Arah.....	66
Gambar 4.2 Bagan Pola Komunikasi Dua Arah	69
Gambar 4.3 Bagan Pola Komunikasi Helical atau Spiral.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3.1 Tabel Observasi	55
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	59