

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGEMUDI OJEK
PANGKALAN DALAM MENARIK MINAT PELANGGAN**

(Studi pada Komunitas Cemos Cilincing, Jakarta Utara)

SKRIPSI

Oleh :

CINDY PERTIWI SANTA MONICA

1971650041



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

JAKARTA

2025

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGEMUDI OJEK
PANGKALAN DALAM MENARIK MINAT PELANGGAN**

(Studi pada Komunitas Cemos Cilincing, Jakarta Utara)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.kom) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

CINDY PERTIWI SANTA MONICA

1971650041



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2025**



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Nama : Cindy Pertiwi Santa Monica
No. Induk Mahasiswa : 1971650041
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Jurnalisme Multimedia
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang berjudul “STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGEMUDI OJEK PANGKALAN DALAM MENARIK MINAT PELANGGAN (STUDI PADA KOMUNITAS CEMOS CILINCING, JAKARTA UTARA)” adalah :

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 22 Januari 2025



Cindy Pertiwi Santa Monica



PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGEMUDI OJEK
PANGKALAN DALAM MENARIK MINAT PELANGGAN (STUDI PADA
KOMUNITAS CEMOS CILINCING, JAKARTA UTARA)

Oleh :

Nama Mahasiswa : Cindy Pertiwi Santa Monica
Nomor Induk Mahasiswa : 1971650041
Jurusan/Peminatan : Ilmu Komunikasi/Jurnalisme Multimedia

telah dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir dan sudah diperiksa dan setuju
guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi Ilmu Komunikasi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 22 Januari 2025

Menyetujui :

Pembimbing

Sunengsih D. Simatupang, SS., MSi

NIDN 0308096504

Ketua Program Studi.
Ilmu Komunikasi

Dekan

Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom

(Dr. Verdinand Robertua,
S.Sos., M.Soc, Sc)

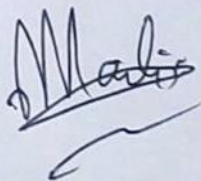
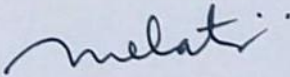
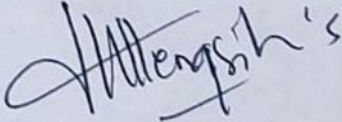


PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 22 Januari 2025 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia, atas nama :

Nama Mahasiswa : Cindy Pertiwi Santa Monica
Nomor Induk Mahasiswa : 1971650041
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGEMUDI OJEK PANGKALAN DALAM MENARIK MINAT PELANGGAN (STUDI PADA KOMUNITAS CEMOS CILINCING JAKARTA UTARA)" oleh tim penguji yang terdiri dari :

| Nama Penguji | Jabatan Dalam Tim Penguji | Tanda Tangan |
|--|---------------------------|---|
| Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A. | Sebagai Ketua |  |
| Dr. Melati Mediana Tobing, S.T., S.I.Kom., M.Si. | Sebagai Anggota |  |
| Sunengsih D. Simatupang, S.S., M.Si | Sebagai Anggota |  |

Jakarta, 22 Januari 2025



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Cindy Pertiwi Santa Monica
Nomor Induk Mahasiswa : 1971650041
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PENGEMUDI OJEK PANGKALAN DALAM
MENARIK MINAT PELANGGAN (STUDI
PADA KOMUNITAS CEMOS CILINCING,
JAKARTA UTARA)

Telah memperbaiki skripsi sesuai dengan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Hasil Ujian Skripsi" pada tanggal 22 Januari 2025

Jakarta, 22 Januari 2025

Menyetujui
Ketua Sidang/Penguji I

(Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A)

Penguji II

Dr. Melati Mediana Tobing,
ST., S.I.Kom., M.Si.

Penguji III

Sunengsih D.
Simatupang, SS., MSi.

Ketua Program Studi,
Ilmu Komunikasi

Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Cindy Pertiwi Santa Monica
Nomor Induk Mahasiswa : 1971650041
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI PENGEMUDI OJEK PANGKALAN DALAM MENARIK MINAT PELANGGAN (STUDI PADA KOMUNITAS CEMOS CILINCING, JAKARTA UTARA)

Telah Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun,;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku,;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 22 Januari 2025
Yang Menyatakan,



Cindy Pertiwi Santa Monica

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Mahaesa, berkat rahmat dan kasih sayang-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Interpersonal *Pengemudi* Ojek Pangkalan Dalam menarik minat pelanggan (Studi pada Komunitas Cemos Cilincing, Jakarta Utara)” sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi tingkat sarjana (S1) Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak tantangan dan hambatan, namun berkat dukungan dari berbagai pihak, hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan. Peneliti juga menyadari bahwa selama proses pengerjaan hingga selesai, banyak pihak yang memberikan kontribusi berharga. Dalam pembuatan skripsi ini, peneliti dengan tulus mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan, yaitu kepada:

1. Kak Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Indonesia
2. Dosen pembimbing penulisan skripsi, Sunengsih D. Simatupang, SS., MSi atas semua arahan, saran, bimbingan, motivasi dan sabar yang diberikan selama penulisan Skripsi berlangsung hingga dapat selesai dengan baik.
3. Ibu Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A selaku dosen penguji pertama dan Ibu Dr. Melati Tobing, ST., S.I.Kom., M.Si. selaku dosen penguji kedua yang telah memberikan saran dan masukan dalam ujian akhir.
4. Ayahanda Manogu Situngkir, SH., MH, dan Ibunda Irianti Nainggolan, S.Pd serta Abang Sahat Partogi, SH serta Kakak Aprilia Stefanny SE yang sepenuh hati telah memberikan dukungan, doa dan kasih sayangnya.
5. Komunitas pengemudi ojek Cemos Cilincing, Jakarta Utara selaku narasumber-narasumber yang telah memberikan informasi-informasi untuk menyelesaikan pembuatan skripsi ini
6. Teman-temanku Fisipol (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik) Universitas Kristen Indonesia Tahun 2019 atas segala doa dan dukungannya.

Akhirnya, peneliti mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan partisipasi, meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang setimpal atas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan.

Sebagai penutup, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa depan. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 22 Januari 2025

Cindy Pertiwi Santa Monica
NIM : 1971650041



DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR..... | ii |
| PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR..... | iii |
| PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR..... | iv |
| PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI..... | v |
| PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| ABSTRACT | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 3 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| E. Penelitian Terdahulu | 5 |
| F. Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 13 |
| A. Landasan Teori..... | 13 |
| 1. Strategi..... | 13 |
| 2. Komunikasi..... | 13 |
| 3. Minat..... | 16 |
| 4. Pelanggan..... | 16 |
| 5. Ojek Pangkalan..... | 17 |
| B. Kerangka Teoritis..... | 17 |
| 1. Teori Komunikasi Interpersonal | 17 |
| 2. Definisi Strategi | 20 |
| 3. Tujuan Strategi | 20 |
| 4. Bagian -bagian dalam Komunikasi..... | 22 |
| 5. Bentuk-Bentuk Komunikasi | 23 |

| | | |
|--|---|----|
| 6. | Teknik Komunikasi | 25 |
| 7. | Hal yang Mempengaruhi Minat | 26 |
| 8. | Transportasi Ojek Pangkalan..... | 27 |
| C. | Kerangka Berpikir | 30 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 32 |
| A. | Paradigma Penelitian | 32 |
| B. | Pendekatan Penelitian | 33 |
| C. | Metode Penelitian | 34 |
| D. | Metode Pengambilan Narasumber | 35 |
| E. | Sumber Data | 35 |
| F. | Metode Pengumpulan Data | 36 |
| G. | Teknik Analisis Data | 37 |
| H. | Teknik Interpretasi Data | 38 |
| I. | Keabsahan Data | 38 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 39 |
| A. | Komunikasi Antar Pelanggan dengan Pengemudi Ojek Pangkalan Cemos Cilincing Jakarta Utara | 39 |
| B. | Identitas Narasumber Pengemudi Ojek Pangkalan Cemos (Clincing, Jakarta Utara) | 41 |
| C. | Hal-Hal Yang Mempengaruhi Kekurangan dan Kelebihan Penggunaan Ojek Pangkalan di Wilayah Jakarta Utara (Clincing) Dalam Menarik Minat Pelanggan | 43 |
| D. | Strategi Komunikasi Pengemudi Ojek Pangkalan Dalam Menarik Minat Pelanggan | 48 |
| BAB V PENUTUP..... | | 55 |
| Daftar Pustaka..... | | 58 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara..... 61
2. Koding hasil wawancara..... 64
3. Foto wawancara..... 76



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1..... 32



DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Beberapa penelitian terdahulu yang relevan tentang ojek pangkalan5
2. Tabel 4.1 Identitas pengemudi ojek pangkalan Cemos Cilincing Jakarta Utara.....43



ABSTRAK

Penelitian ini meneliti bagaimana *strategi komunikasi pengemudi Ojek Pangkalan yang mengutamakan layanan pelanggan dapat menarik pelanggan* dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima. Hubungan ini tidak hanya terjalin dalam komunikasi, tetapi juga dalam implementasinya yang mencakup nilai-nilai kemanusiaan dan elemen psikologis yang mendalam. Mengacu pada konsep kinerja dalam totalitas sangat penting untuk hasil. Artinya, jika kita memiliki cara atau strategi yang tepat dalam bekerja, maka hasilnya akan sesuai dengan harapan.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti telah melakukan wawancara dengan enam narasumber yang merupakan pengurus komunitas sopir ojek pangkalan Mencos Cilicing, Jakarta Utara, diketahui bahwa dalam wawancara tersebut, strategi komunikasi komunitas pengemudi ojek menjadi dasar untuk menarik minat pelanggan, sedangkan promosi dan aksi sosial membuat minat pelanggan semakin tinggi. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya pendapatan pengemudi ojek pangkalan.

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian adalah strategi komunikasi Pengemudi Ojek Pangkalan dengan pelanggan dalam menarik minat pelanggan, meliputi: (a) Pelayanan ramah kepada setiap pelanggan yang dilakukan oleh pengemudi Ojek Pangkalan. (b) Sikap hati-hati dalam berkendara ditegakkan oleh pengemudi Ojek Pangkalan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan (c) Keluhan dari pelanggan berupa saran dan kritik, Ojek Pangkalan selalu menerima dengan baik melalui kotak saran yang diletakkan di kelurahan dan di tempat mangkal ojek pangkalan. Tarif yang ditawarkan cukup murah dalam hal pemesanan makanan dan dalam hal perjalanan. Strategi komunikasi tersebut yang dilakukan komunitas pengemudi ojek pangkalan Cemos Cilicing dapat meningkatkan pendapatan. Hal ini berarti dapat menarik minat pelanggan, walaupun unsur penghambat atau hambatan bagi pelanggan Ojek Pangkalan adalah terkadang pengemudi Ojek Pangkalan terburu-buru untuk mengemudi sehingga pelanggan merasa tidak aman.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Minat, Pelanggan, Ojek Pangkalan.

ABSTRACT

This study examines how the communication strategy of Ojek Pangkalan drivers that prioritizes customer service can attract customers and increase their satisfaction level with the services received. This relationship is not only intertwined in communication, but also in its implementation which includes human values and deep psychological elements. Referring to the concept of performance in totality is essential for results. This means that if we have the right way or strategy to work, then the results will be in accordance with expectations.

Based on this, the researcher has conducted interviews with six resource persons who are administrators of the motorcycle taxi driver community at the Mencos Cilincing base, North Jakarta, it is known that in the interview, the communication strategy of the motorcycle taxi driver community is the basis for attracting customer interest, while promotions and social actions make customer interest even higher. This is evidenced by the increase in the income of base motorcycle taxi drivers.

The conclusion obtained from the study is the communication strategy of Base Motorcycle Taxi Drivers with customers in attracting customer interest, including: (a) Friendly service to each customer carried out by Base Motorcycle Taxi drivers. (b) A cautious attitude in driving is enforced by the Pangkalan Motorcycle Taxi driver to provide the best service to customers and (c) Complaints from customers in the form of suggestions and criticisms, Pangkalan Motorcycle Taxi always receives well through the suggestion box placed in the village and at the base motorcycle taxi stop. The rates offered are quite cheap in terms of food ordering and in terms of travel. The communication strategy carried out by the Cemos Cilicing base motorcycle taxi driver community can increase revenue. This means that it can attract customer interest, although the element of inhibition or obstacle for Pangkalan Ojek customers is that sometimes Pangkalan Ojek drivers are in a hurry to drive so that customers feel unsafe.

Keywords: *Communication Strategy, Interests, Customers, Base Motorcycle Taxi.*