

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia dalam menjalani kehidupan sangat memerlukan komunikasi. Komunikasi merupakan cara seseorang dalam memahami maksud atau tujuan orang lain agar tidak terjadi salah paham, bahkan dapat juga mengubah tingkah laku atau sifat seseorang. Oleh karena itu, komunikasi sangatlah penting. Orang berhubungan satu sama lain dengan berbagi, mulai dengan cara yang sederhana hingga yang rumit, bahkan dengan menggunakan teknologi. Pengakuan atas pemahaman serupa adalah jalan komunikasi. Ketika menerima sesuatu dengan pemahaman yang sama, terjadilah “dialog antara satu orang”. Semuanya memiliki arti yang sama, yaitu mencapai tujuan secara efisien dan efektif didalam komunikasi.

Seiring berjalannya waktu, ilmu komunikasi mengalami perkembangan pesat, yang ditandai dengan semakin luasnya cakupan bidang komunikasi. Misalnya, komunikasi organisasi atau manajemen yang terkait dengan aktivitas sosial, serta komunikasi bisnis yang berfokus pada aktivitas komunikasi dalam komunitas untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Salah satu aktivitas komunikasi yang berkembang pesat adalah pada bisnis transportasi. Transportasi adalah kepentingan untuk masyarakat dalam memperlancar kegiatan harian, oleh sebab itu dengan adanya transportasi bisa mengefesienkan pekerjaan dan mendukung pemenuhan keperluan harian. Ketergantungan masyarakat terhadap transportasi sangat besar, karena dianggap dapat mempercepat waktu perjalanan. Pertimbangan tersebut membuat hadirnya terobosan-terobosan terbaru pada bidang transportasi. Layanan transportasi memegang peranan yang sangat krusial dalam kehidupan manusia, karena transportasi digunakan oleh setiap individu untuk mendukung kelancaran aktivitas sehari-hari mereka. Saat ini, bisnis di bidang transportasi umum merupakan salah satu peluang usaha yang menguntungkan, terutama di

kota-kota besar. Seperti halnya Perusahaan penyedia layanan ojek *online* berbasis aplikasi diantaranya, Gojek, Grab, dan lain-lain. Namun bukan berarti ojek yang tidak berbasis aplikasi tidak ada atau ditinggalkan Masyarakat contohnya ojek pangkalan di daerah Cilincing, Jakarta Utara.

Adapun ojek pangkalan ini mempunyai komunitas yang bernama Cemos (Cilincing Mencos) Cilincing, Jakarta Utara. Komunitas ini lahir karena ada beberapa pengemudi ojek *online* seperti pengemudi Grab, Maxim dan lain-lain kurang memenuhi kebutuhan hidup mereka. Hal ini dimungkinkan karena banyaknya ojek *online* yang berbasis aplikasi sehingga persaingan untuk mendapatkan pelanggan begitu besar. Oleh karena itu, sebanyak 18 pengemudi ojek *online* membentuk komunitas ojek pangkalan Cemos Cilincing, Jakarta Utara, guna menambah penghasilan mereka selain sebagai pengemudi ojek *online*.

Tentunya ada persaingan di lapangan, oleh sebab itu komunitas ojek pangkalan Cemos Cilincing, Jakarta Utara harus menggunakan strategi komunikasi yang tepat untuk menarik minat pelanggan. Hal ini dikarenakan strategi komunikasi yang tepat akan meningkatkan minat pelanggan untuk menggunakan transportasi ojek pangkalan, baik itu untuk transportasi pesan antar makanan atau transportasi perjalanan. Oleh karena itu strategi komunikasi yang tepat sangatlah dibutuhkan.

Strategi komunikasi adalah rencana komprehensif yang menguraikan pendekatan dan pengelolaan komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan ini, strategi komunikasi harus menunjukkan fungsi operasionalnya. Komunikasi yang efektif melibatkan penggunaan pendekatan yang tepat dan ramah pengguna di seluruh proses komunikasi. Pengemudi biasanya menggunakan beragam metode dan teknik untuk berkomunikasi sambil memberikan layanan kepada pelanggan mereka.

Penelitian ini mencakup tingkat intensitas percakapan antara pengemudi dan pelanggan serta hasil interaksi mereka. Dalam penelitian ini, akan dijabarkan mengenai cara komunikasi yang termasuk dalam strategi komunikasi, yaitu komunikasi informatif, komunikasi persuasif, dan

komunikasi koersif. Komunikasi informatif bertujuan untuk menyampaikan pesan kepada individu atau kelompok agar mereka dapat mengetahuinya. Komunikasi persuasif bertujuan untuk mempengaruhi perubahan sikap, pendapat, atau perilaku dari komunikan melalui pendekatan yang halus, lembut, membujuk, dan etis, sehingga dapat menghasilkan kesadaran dan kerelaan yang disertai perasaan senang pada komunikan. Sementara itu, komunikasi koersif mempertimbangkan nilai-nilai kemanusiaan dalam prosesnya. Hubungan ini tidak hanya dalam berkomunikasi, tetapi juga dalam pelaksanaannya yang mengandung nilai-nilai kemanusiaan dan unsur-unsur kejiwaan yang mendalam, sehingga penelitian ini membahas bahwa strategi komunikasi pengemudi Ojek Pangkalan yang mengutamakan pelayanan terhadap pelanggannya dapat menarik minat pelanggan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Maka pokok masalah penelitian ini, yakni komunikasi yang baik adalah hal yang pokok dalam suatu komunikasi antar personal. Hal ini dimaksudkan apabila kita mempunyai cara atau strategi yang tepat dalam bekerja, maka hasilnya akan sesuai dengan yang diharapkan. Misalnya kalau kita bekerja di Ojek Pangkalan dan kita bisa mempunyai strategi yang tepat dalam menarik pelanggan agar tetap menggunakan Ojek Pangkalan. Oleh karena itu peneliti melakukan sebuah penelitian dimana penelitian tersebut berjudul **“Strategi Komunikasi Interpersonal Pengemudi Ojek Pangkalan Dalam Menarik Pelanggan: Studi Pada Komunitas Cemos Cilincing, Jakarta Utara”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

- Bagaimana strategi komunikasi interpersonal pengemudi ojek pangkalan Cemos dalam menarik minat pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, tujuan peneliti adalah untuk mendeskripsikan strategi komunikasi

pengemudi ojek pangkalan Cemos Cilincing, Jakarta Utara dalam menarik minat pelanggan, serta ingin mengetahui pelayanan yang diberikan oleh komunitas pengemudi ojek pangkalan Cemos Cilincing, Jakarta Utara dalam menarik minat pelanggan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dibagi atas tiga bagian, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memperoleh informasi dalam suatu perkembangan komunikasi. Baiknya memberikan sebuah informasi mengenai tentang strategi komunikasi yang dilakukan oleh pengemudi ojek pangkalan Cemos Cilincing Jakarta Utara dalam menarik pelanggan dan khususnya di wilayah Cilincing Jakarta Utara

2. Manfaat Praktis

- a. Banyak manfaat lebih lanjut, sehingga dapat memberi masukan bagi komunitas Ojek Pangkalan dan pihak terkait dalam menentukan kebijakan selanjutnya.
- b. Sebagai bahan informasi terdokumentasi bagi peneliti, peneliti selanjutnya, pembaca, dan pelanggan Ojek Pangkalan.

3. Manfaat Sosial

Hasil dari penelitian ini diharapkan masyarakat Jakarta dapat lebih mengetahui dan lebih peka terhadap pelayanan Ojek Pangkalan

E. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terlebih dahulu sebagai acuan dari penelitian skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel I.1 : Beberapa penelitian terdahulu yang relevan tentang ojek pangkalan

Substansi Penelitian	Judul Penelitian	Isi Penelitian
a. Nama: Rusydan Fathy b. Jenis Penelitian: Skripsi c. Fakultas: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik-Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta d. Tahun Penelitian: 2017	Model Sosial dan Ketahanan Ekonomi Ojek Pangkalan (Studi Kasus Ojek Pangkalan Salemba di Salemba Raya Jakarta Pusat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada komunitas ojek pangkalan yang mampu bertahan tanpa harus melakukan kejahatan yang berujung kekerasan, yaitu ojek pangkalan salemba (OPS) di Salemba Raya Jakarta Pusat, merupakan salah satu ojek pangkalan yang bertahan ditengah-tengah keberadaan ojek <i>online</i> . Mereka memiliki penumpang yang tetap percaya atas jasa mereka. Bagaimana kepercayaan itu tetap, tidak terlepas dari bagaimana jaringan dan hubungan yang dibangun di atas komitmen terhadap norma-norma yang dipegang teguh bersama. Hal ini menunjukkan bahwa memang diperlukan

		modal dalam bentuk lain yang berguna untuk menciptakan ketahanan ekonomi yang baik bagi ojek pangkalan.
<p>a. Nama: Nurshelina Rahmani</p> <p>b. Jenis Penelitian: Skripsi</p> <p>c. Fakultas: Ilmu Tarbiyah dan Keguruan- Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta</p> <p>d. Tahun Penelitian: 2022</p>	<p>Eksistensi Ojek Pangkalan Stasiun Tanah Abang di Tengah Adanya Ojek <i>Online</i></p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan adanya eksistensi ojek pangkalan tanah abang di pengaruhi dengan adanya modal, pelanggan tetap dan arena atau <i>shelter</i> tempat ojek pangkalan mangkal. Adanya kebutuhan ekonomi yang mendasar dan tidak ada lagi pilihan kerja membuat para ojek pangkalan masih mempertahankan eksistensinya. Nilai solidaritas menjadi salah satu alasan bertahannya ojek pangkalan yang tertib dan tidak saling bentrok karena perebutan penumpang, juga adanya nilai kemanusiaan berupa dana bantuan apabila ada salah satu anggota kecelakaan atau berduka</p>

<p>a. Nama: Adinda</p> <p>b. Jenis Penelitian: Skripsi</p> <p>c. Fakultas: Ilmu Sosial - Universitas Negeri Jakarta</p> <p>d. Tahun Penelitian: 2017</p>	<p>Ojek Konvensional</p> <p>Dalam Persaingan Dengan Ojek <i>Online</i> (Studi Deskriptif di Pangkalan Ojek Gaperi, Kelurahan Sukahati, Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor)</p>	<p>Dalam penelitian ini mendapatkan hasil yaitu ojek konvensional dalam persaingan dengan ojek <i>online</i>, maka dapat ditarik Kesimpulan, bahwa ojek konvensional di pangkalan Gaperi mengalami penurunan pendapatan karena persaingan dengan ojek <i>online</i>.</p> <p>Penurunan pendapatan pangkalan ojek Gaperi cukup drastis, turun hingga 50%. Mereka mengalami kesulitan mendapatkan penumpang karena pangkalan menjadi sepi. Sebelum adanya ojek <i>online</i> mereka bisa mendapatkan penumpang hingga lebih dari 10 orang selama 8 jam mereka di pangkalan, namun setelah adanya ojek <i>online</i> dalam 8 jam di pangkalan mendapatkan 5 orang penumpang saja sudah sulit.</p>
--	--	---

F. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika Penulisan dalam proposal ini, disusun sebagai berikut: Penelitian kali ini tersusun rapi dalam beberapa BAB dan SUB-BAB, diantaranya:

- *Halaman Sampul*

Pada bagian ini berisi logo Universitas Kristen Indonesia, judul penelitian, nama-nama peneliti beserta nomor induk mahasiswa, program studi, fakultas, nama universitas, serta tahun dibuatnya proposal penelitian.

- BAB 1. PENDAHULUAN

- a. Latar Belakang

Pada bagian ini menguraikan alasan dan argumen mengenai pentingnya penelitian terhadap topik yang dipilih. Diuraikan juga beberapa penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya serta perbedaan pada penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini. Uraian terkait latar belakang masalah ini dimulai dari hal-hal yang bersifat umum menuju topik yang sedang kami teliti.

- b. Perumusan Masalah

Bagian ini, akan disertakan beberapa pertanyaan penelitian yang digunakan untuk menggali inti dari masalah yang sedang diteliti. Pertanyaan-pertanyaan tersebut dirancang untuk memfokuskan penelitian pada aspek-aspek yang relevan dan mendalam terkait topik yang dibahas. Pertanyaan-pertanyaan inilah yang kemudian akan berusaha peneliti jawab melalui penelitian ini.

- c. Tujuan Penelitian

Pada bagian ini, dijelaskan secara spesifik maksud dan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan. Tujuan tersebut mengarahkan fokus penelitian untuk memperoleh informasi atau pemahaman yang lebih dalam mengenai topik yang sedang diteliti. Tujuan masalah yang diuraikan pada bagian ini berkaitan erat dimana terdapat rumusan masalah yang telah di buat sebelumnya.

d. Manfaat Penelitian

Pada bagian ini, dijelaskan berbagai manfaat yang diharapkan dari penelitian, yang meliputi manfaat akademis, praktis, dan sosial. Beberapa manfaat ini merupakan dampak yang tercipta atas tercapainya tujuan penelitian.

e. Sistematika Penulisan

Tahap ini memaparkan masalah susunan penulisan dari proposal penelitian dengan melingkupi dari semula hingga terakhir dari bab per bab. Bukan hanya mengatakan bagian dari bagian yang terdapat pada tiap bab namun menerangkan isi dari tiap-tiap bagian.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

a. Landasan Teori

Tahap ini bermacam-macam pola, filosofi ataupun rancangan yang berkaitan dengan kasus yang akan dikaji.

b. Kerangka Teoritis

Tahap ini menguraikan susunan teoritis atau dapat juga dikatakan hipotesis adalah paduan dari jalinan teori atau konsep yang akan dilakukan.

c. Kerangka Berpikir

Bersumber pengaturan pendapat yang diatur sehingga membentuk seketsa kerangka berpikir.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

a. Paradigma Penelitian

Bagian ini berisi penjelasan atas paradigma yang digunakan dalam penelitian termasuk argumen mengapa memilih paradigma tersebut. Pada bagian ini juga dijabarkan bagaimana elemen ontology, epistemology, metodologi dan aksiologi paradigma yang dipilih dalam konteks masalah penelitian yang sudah ditentukan.

b. Pendekatan Penelitian

Pemaparan terhadap pendekatan atau penghampiran yang akan dipakai dan bersifat rasional atau bukti yang mempunyai alasan yang nyata dan mengapa penghampiran itu berhubungan dengan bidang yang akan dikaji.

c. Metode Penelitian

Memaparkan metode penelitian yang akan dipakai, seperti study lapangan, ilmu perlembangan kesadaran dan pengenalan diri manusia, atau pengkaji teks. Pemaparan mencakup study lapangan atau bukti dengan alasan yang nyata dan mengapa metode penelitian itu berhubungan dengan bidang yang akan dikaji.

d Sumber Data

Pada bagian ini, dijelaskan secara rinci sumber-sumber data yang akan digunakan dalam penelitian. Perincian ini mencakup dua jenis sumber data, yaitu sumber data esensial dan sumber data subordinat. Sumber data esensial merujuk pada data utama yang langsung terkait dengan masalah yang diteliti, sedangkan sumber data subordinat mencakup data tambahan atau pendukung yang memperkaya pemahaman terhadap penelitian.

e Metode Pengumpulan Data

Bagian ini menelaah metode yang akan dipakai bagi mengumpulkan atau penghimpunan data dari sumber data. Sektor ini sangat penting untuk penelitian sebab metode penghimpunan data amat mengikat mutu.

f Teknik Analisis Data

Bidang ini memuat masalah bagaimana data yang telah ada dianalisis atau dikaji. Pengkajian data merupakan usaha untuk melaksanakan penyusutan data menjadi dari perbendaharaan data mentah (*raw data*) menjadi dapat diperoleh data yang sudah disaring (*selected data*), seperti dengan melaksanakan koding.

g Teknik interpretasi Data

Interpretasi data dapat dipahami sebagai proses untuk menafsirkan dan memahami data yang telah dikumpulkan, yang mencakup cara-cara

dalam menganalisis temuan-temuan penelitian untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti, yang nantinya akan disimpulkan. Proses interpretasi ini melibatkan pengolahan hasil analisis data dengan menggunakan metode yang tersedia, yang berfungsi sebagai alat untuk memahami lebih dalam hasil penelitian yang telah diperoleh. Pemahaman cara ringkas masalah data sehingga mengerti secara mendalam atau sampai kepada masalah-masalah yang ada di balik data dengan berusaha melaksanakan salah satu dari tiga metode interpretasi data diantaranya: (1) membentuk yang jelas menjadi semakin jelas, (2) mengkhawatirkan segala yang terlihat dengan jelas, (3) membentuk apa yang tersembunyi dapat terlihat dengan jelas.

h Keabsahan Data

Tahap ini menyimpan masalah bagaimana teknik menghimpun data dan perbendaharaan data yang mempunyai penilaian yang baik dan dapat dipercaya. Setiap pola mempunyai standar yang berlainan guna menghitung keabsahan data menjadi ketentuan evaluasi keabsahan data harus berulang pada pola yang ditunjuk.

BAB 4: PEMBAHASAN

Bab Pembahasan dalam skripsi ini akan menguraikan dan menganalisis temuan-temuan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, dengan membandingkan teori-teori yang relevan serta mengaitkan hasil tersebut dengan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Pembahasan ini bertujuan untuk memberikan penjelasan yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti, serta untuk mengungkapkan implikasi dari temuan-temuan yang ada dalam konteks yang lebih luas.

BAB 5: PENUTUP

Bagian ini berisi kesimpulan dari seluruh rangkaian penelitian yang telah dilakukan, serta rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil

temuan. Pada bagian ini, peneliti menyajikan ringkasan temuan utama, memberikan evaluasi terhadap permasalahan yang diteliti, dan mengusulkan langkah-langkah yang dapat diambil untuk penelitian selanjutnya maupun aplikasinya dalam praktik.

