

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL *DRIVER* TRANSPORTASI
ONLINE MAXIM DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN
TERHADAP PELANGGAN DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



disusun oleh

Rizaq Malid Nugroho

19.96.1035

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA 2023**

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL *DRIVER* TRANSPORTASI
ONLINE MAXIM DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN
TERHADAP PELANGGAN DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat salah satu syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata
Satu (S1) pada program Studi Ilmu Komunikasi



disusun oleh

Rizaq Malid Nugroho

19.96.1035

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA 2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DRIVER TRANSPORTASI
ONLINE MAXIM DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN
TERHADAP PELANGGAN DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

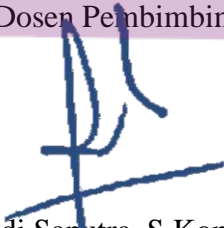
yang dipersiapkan dan disusun oleh

Rizaq Malid Nugroho
19.96.1035

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada 24 Juli 2023

Dosen Pembimbing,



Erik Hadi Saputra, S.Kom, M.Eng.
NIK. 190302107

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DRIVER TRANSPORTASI
ONLINE MAXIM DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN
TERHADAP PELANGGAN DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Rizaq Malid Nugroho
19.96.1035

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
pada 24 Juli 2023

Nama Penguji

Erik Hadi Saputra, S.Kom, M.Eng.
NIK. 190302485

Rivga Agusta, S.IP, MA
NIK. 190302319

Achmad Fauzi, SE, M.M., Dr.
NIK. 190302022

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
24 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.
NIK. 190302125

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Rizaq Malid Nugroho

NIM : 19.96.1035

Program Studi : S1-Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Sosial

Universitas : Universitas Amikom Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya ilmiah asli, bukan plagiasi dari karya orang lain. Apabila pernyataan ini tidak benar dan ditemukan plagiasi pada karya lain maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditentukan oleh Universitas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya.

Sleman, 22 Agustus 2023

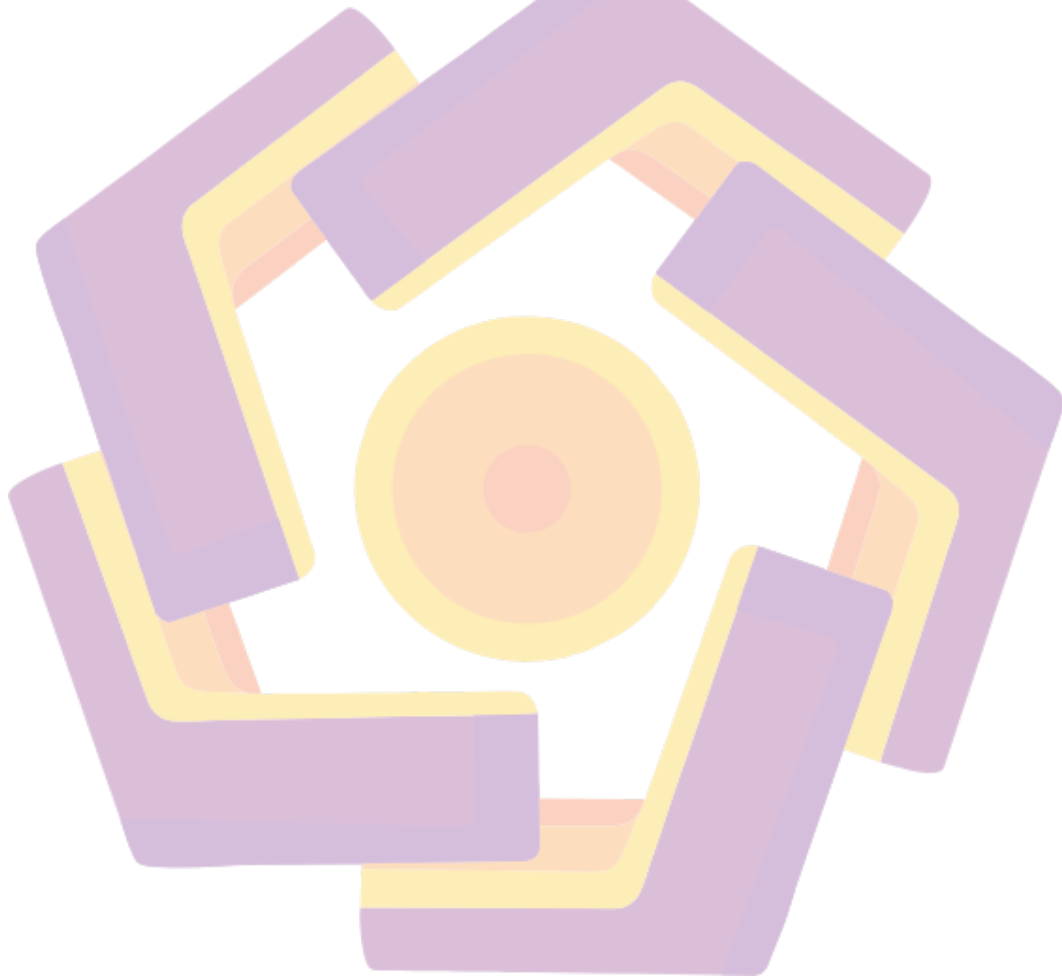


Rizaq Malid Nugroho

MOTTO

“The heart is the easiest human organ to grow again, so there is no term broken heart. The heart is an ever-growing organ, grown by another heart.”

“Hati itu merupakan organ manusia yang paling mudah untuk tumbuh kembali, jadi tidak ada istilah patah hati. Hati itu organ yang selalu tumbuh, ditumbuhkan oleh hati yang lain.”



PERSEMBAHAN

Skripsi yang saya kerjakan ini, saya persembahkan untuk orang yang saya sayangi dalam kehidupan saya :

Teruntuk Alm. Ayah Aryana Adi Nugraha dan Ibuk Sri Mulyani Insiyah yang tersayang, yang telah membesarkanku hingga saat ini serta membimbing hingga ketitik sekarang. Kesabaran dan ketabahan yang kalian miliki sangatlah besar kepada anakmu ini, semoga Ibuk diberikan Kesehatan sehingga dapat melihat anak laki-lakimu ini tumbuh menjadi orang yang membanggakan bagi kalian. Untuk diri saya sendiri semoga menjadi pribadi yang kuat dan tangguh dalam menghadapi segala rintangan serta menjadi pribadi yang tidak mudah menyerah saat berada dititik terendah.

Untuk dosen pembimbing Pak Erik Hadi Saputra, S.Kom, M.Eng. yang telah membimbing saya dalam menulis naskah skripsi ini hingga mencapai tahap pendadaran.

Untuk teman-teman saya, terkhususnya Muhamad Mafud Albani terima kasih selalu menemani saya dimanapun dan kapanpun saya membutuhkan teman untuk mengerjakan skripsi saya, serta teman-teman yang selalu di Burjo Arumba 3 terima kasih telah menjadi tempat yang nyaman untuk berkeluh kesah tentang skripsi saya yang tidak pernah saya sentuh sebelumnya.

Terima kasih semuanya yang telah membantu secara moral dan materi, semoga selalu dilimpahkan rezekinya serta diberikan kesehatan jasmani dan rohani untuk mencapai segala sesuatu yang diinginkan. Aminnnn.

KATA PEGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat serta hidayanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Peran Komunikasi Interpersonal Driver Transportasi Online MAXIM Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Terhadap Pelanggan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat dan ketentuan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Sosial pada Universitas Amikom Yogyakarta.

Selama proses penulisan skripsi ini penulis didukung dan dibantu oleh berbagai pihak yang sabar dan sangat baik. Maka dari itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. sebagai rector Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T.,M.Kom. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Bapak Erik Hadi Saputra, S.Kom, M.Eng. sebagai Ketua dari Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta sekaligus menjadi dosen pembimbing skripsi yang sudah mendedikasikan waktu untuk membimbing dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih telah meluangkan waktu, tenaga dan kesabaran dalam membimbing pada penelitian ini.
4. Alm. Ayah dan Ibuk yang sudah memberikan semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman dan sahabat yang telah menjadi tempat berkeluh-kesah dan dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Komunitas Mataram Maxim Yogyakarta yang telah menjadi narasumber dan sumber data penlitit untuk melakukan penelitian serta informasi-informasi yang dibutuhkan.
7. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yang telah dapat melampaui semua tahap pendidikan perguruan tinggi hingga sekarang telah mencapai

ketitik seorang mahasiswa menyelesaikan skripsi. Tetap tangguh, sabar dan menjadi diri sendiri.

Sadar akan keterbatasan kemampuan penulis bahwa skripsi yang dibuat masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun sebagai masukan untuk penulis di masa yang akan datang. Penulis sangat berharap semoga skripsi ini dapat digunakan untuk hal yang positif dan bermanfaat untuk bidang akademis.

Sleman, 13 Juli 2023

Peneliti



Rizaq Malid Nugroho

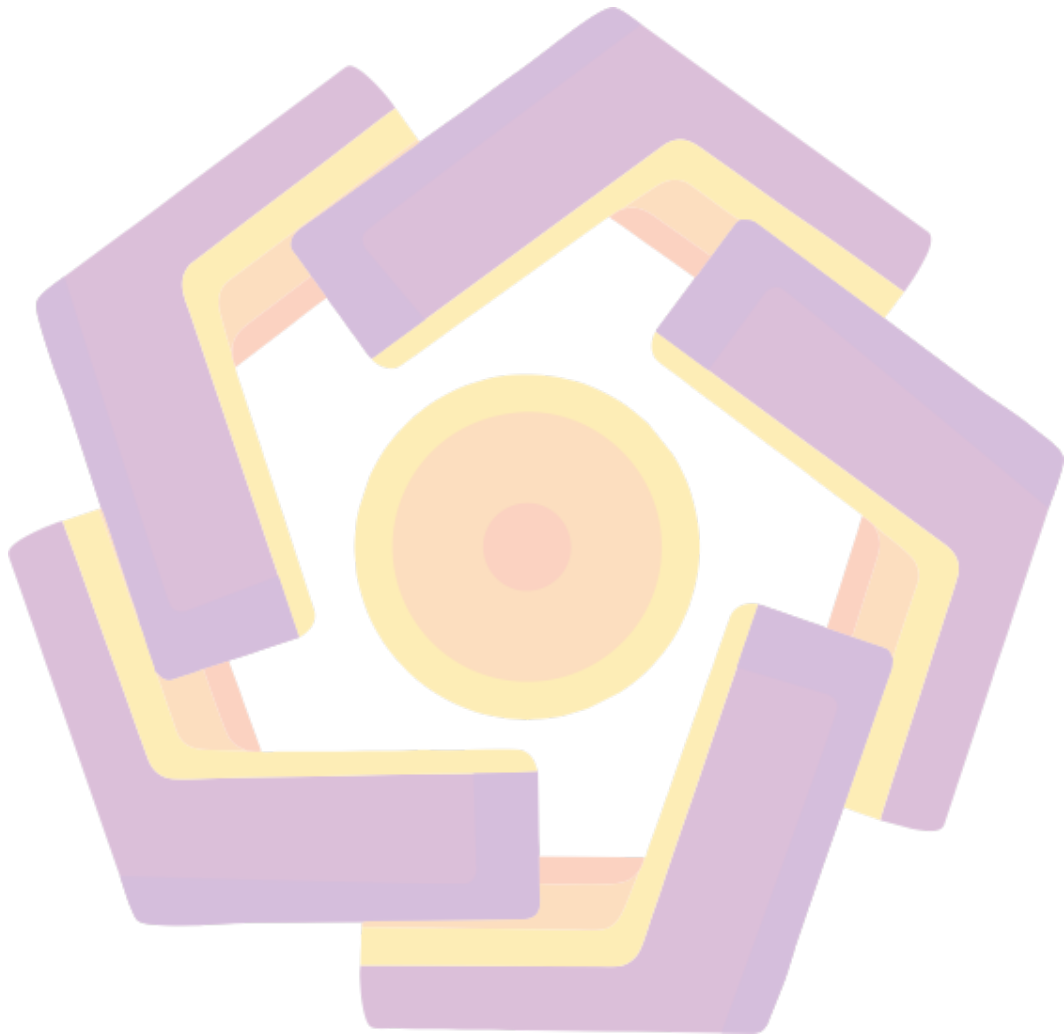
DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	2
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Manfaat Akademis.....	7
1.6.2 Manfaat Praktis.....	7
1.7 Sistematika BAB	7
1.7.1 BAB I Pendahuluan.....	7
1.7.2 BAB II Tinjauan Pustaka	8
1.7.3 BAB III Metodologi Penelitian	8
1.7.4 BAB IV Hasil Dan Pembahasan.....	8
1.7.5 BAB V Penutup.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Komunikasi Interpersonal	9
2.1.3 Maxim	15
2.1.4 Kepuasan Pelayanan Terhadap Pelanggan.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Berfikir	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Lokasi Penelitian	23
3.3 Data dan Jenis Penelitian.....	23
3.3.1 Data Primer.....	23

3.3.2	Data Sekunder.....	23
3.4	Populasi dan Sampel	24
3.5	Teknik Pengumpulan Data	25
3.5.1	Observasi	25
3.5.3	Dokumentasi.....	27
3.6	Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV		30
4.1	Hasil Penelitian.....	30
4.1.1	Informasi Narasumber.....	30
4.1.3	Konsep Komunikasi Interpersonal.....	32
4.2	Pembahasan	35
4.2.1	Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan ..	35
4.2.3	Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Transportasi <i>Online Maxim</i>	42
4.2.4	Analisis Hasil Observasi	44
BAB V PENUTUP		49
5.1	Kesimpulan.....	49
5.2	Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....		50
LAMPIRAN.....		52
Lampiran 1 : Dokumentasi Wawancara.....		52
Lampiran 2 : Pertanyaan Wawancara <i>Driver</i>		55
Lampiran 3 : Pertanyaan Wawancara Pelanggan		57
Lampiran 4 : Transkrip Wawancara Transkrip Wawancara Maria.....		58
Transkrip Wawancara Jong Satya		65
Transkrip Wawancara Hendra.....		74

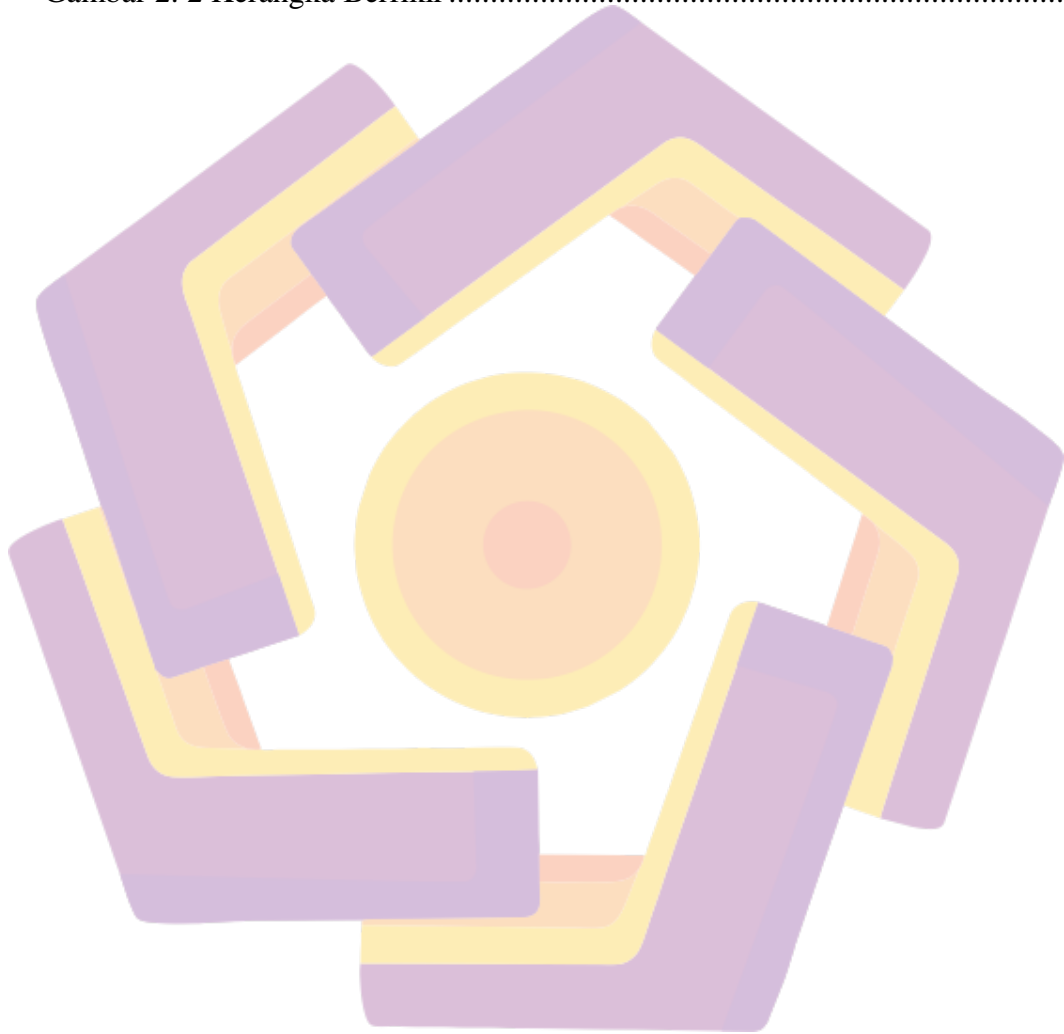
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
--------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 21,7 Juta Masyarakat Indonesia Pakai Transportasi Online	3
Gambar 1. 2 Popularitas <i>Maxim</i>	4
Gambar 1. 3 Berita Penumpang <i>Maxim</i> Diancam Dibunuh Driver Online	6
Gambar 2. 1 Logo <i>Maxim</i>	15
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir	21



INTISARI

Transportasi *online* atau sering disebut juga ojek *online* merupakan layanan jasa transportasi masa kini yang dapat mempermudah perjalanan dari titik jemput ke titik antar. Konsumen tidak perlu lagi pergi ke tempat tukang ojek pengkolan untuk menggunakan jasa mereka, sekarang konsumen hanya tinggal memakai gawai mereka untuk memesan jasa mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dari komunikasi interpersonal *driver Maxim* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan. Ojek *online* masih menjadi pilihan masyarakat umum untuk berpergian, salah satu pilihannya merupakan transportasi *online Maxim* yang sekarang tengah naik daun diantara kalangan transportasi *online* lainnya. Seperti halnya transportasi *online* lainnya, *Maxim* tidak hanya memberikan pelayanan transportasi, tetapi juga ada beberapa layanan seperti pengiriman barang, kebersihan dan pembelian barang. Komunikasi interpersonal dalam hal ini memiliki peran penting bagi seorang *driver* transportasi *online Maxim* dalam memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan untuk para pelanggan. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara satu orang atau lebih sehingga terjadi *feedback* verbal maupun non verbal antara satu orang dengan lainnya. Transportasi *online* merupakan sebuah pengembangan teknologi yang dimana pelanggan maupun pengemudi dihubungkan dalam sebuah aplikasi dan jaringan untuk memesan ataupun melakukan pembayaran. *Maxim* merupakan salah satu layanan transportasi *online* yang ada di Indonesia dan sudah tersebar di beberapa daerah serta memiliki beberapa layanan seperti pesan-antar makanan dan barang, kargo dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan pendekatan konstruktivisme. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan teknik wawancara dan observasi terhadap para *driver* transportasi *online Maxim* serta para pelanggannya. Hasil dari penelitian ini bisa dijadikan sebagai ilmu dan pengetahuan mengenai komunikasi interpersonal dalam bidang jasa transportasi *online*.

Kata Kunci : **Komunikasi Interpersonal, Transportasi Online, Maxim**

ABSTRACT

Online transportation or often called online motorcycle taxis are today's transportation services that can make it easier to travel from the pick-up point to the drop-off point. Consumers no longer need to go to the motorcycle taxi drivers' place to use their services, now consumers only need to use their devices to order their services.

This study aims to determine the role of Maxim driver interpersonal communication in increasing customer service satisfaction. Online motorcycle taxis are still the choice of the general public for traveling, one of the choices is Maxim's online transportation which is currently on the rise among other online transportation circles. As with other online transportation, Maxim does not only provide transportation services, but also several services such as delivery of goods, cleaning and purchasing of goods. Interpersonal communication in this case has an important role for a Maxim online transportation driver in providing good and satisfying service to customers. Interpersonal communication is communication that occurs between one or more people resulting in verbal and non-verbal feedback between one person and another. Online transportation is a technological development in which customers and drivers are linked in an application and network to order or make payments. Maxim is one of the online transportation services in Indonesia and has spread in several regions and has several services such as food and goods delivery, cargo and others. This study uses a qualitative research methodology with a constructivism approach. Data collection techniques were carried out using interview and observation techniques for Maxim online transportation drivers and their customers. The results of this study can be used as knowledge and knowledge regarding interpersonal communication in the field of online transportation services.

Keywords : Interpersonal Communication, Online Transportation, Maxim