

**STRATEGI KOMUNIKASI PENGEMUDI OJEK DARING MAXIM KOTA KEDIRI  
DALAM MENCIPTAKAN CITRA BAIK**

SKRIPSI



Disusun oleh:

**Zacka Sugiharto**

21103068

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

**2025**

**HALAMAN JUDUL**

**STRATEGI KOMUNIKASI PENGEMUDI OJEK DARING MAXIM  
KOTA KEDIRI DALAM MENCIPTAKAN CITRA BAIK**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam

menyelesaikan program Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh

**ZACKA SUGIHARTO**

21103068

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**STRATEGI KOMUNIKASI PENGEMUDI OJEK DARING MAXIM  
KOTA KEDIRI DALAM MENCIPTAKAN CITRA BAIK**

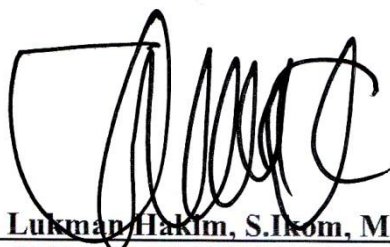
Disusun Oleh:

**Zacka Sugiharto**


21103068

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

  
**Dr. Lukman Hakim, S.Inom, M.Sos.**  
NIP.199107102019031009

Pembimbing II

  
**Ridho Afifudin, MA.**  
NIP.198812132023211016

**NOTA DINAS**

Kediri, 06 Oktober 2025

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Yth.

**Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah**  
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri  
Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Zacka Sugiharto

NIM : 21103068


Judul : Strategi Komunikasi Pengemudi Ojek daring Maxim Kota Kediri  
Dalam Menciptakan Citra Baik.

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata satu (S1). Beserta ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang ditentukan dapat diajukan dalam sidang Munaqosah.

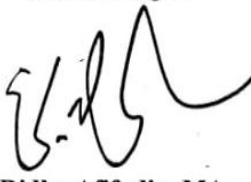
Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

  
**Dr. Lukman Hakim, S.Hk, M.Sos.**  
NIP.199107402019031009

Pembimbing II

  
**Ridho Afifudin, MA.**  
NIP.198812132023211016

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 06 Oktober 2025

Nomor :

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Yth.

Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Zacka Sugiharto

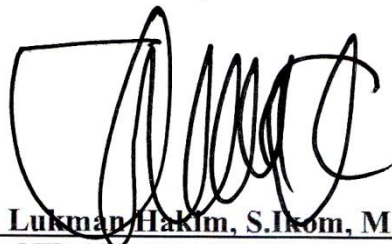
NIM : 21103068

Judul : Strategi Komunikasi Pengemudi Ojek daring Maxim Kota Kediri Dalam Menciptakan Citra Baik.

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan arahan serta saran yang telah diberikan dalam sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 12 November 2025, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Lukman Hakim, S.Ikom, M.Sos.  
NIP.199107102019031009

Pembimbing II



Ridho Afifudin, MA.  
NIP.198812132023211016

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**STRATEGI KOMUNIKASI PENGEMUDI OJEK DARING MAXIM**  
**KOTA KEDIRI DALAM MENCIPTAKAN CITRA BAIK**

ZACKA SUGIHARTO

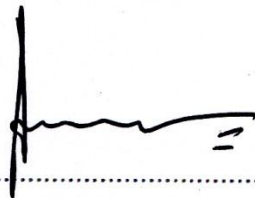
NIM. 21103068

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada

Tim Penguji:

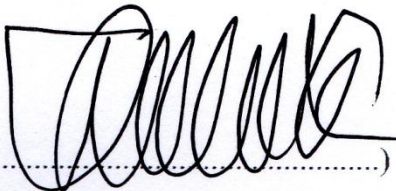
1. Penguji Utama

**Dr. Prilani, M.Si**  
NIP. 197804212005011002

  
(.....)

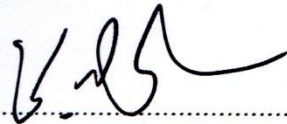
2. Penguji I

**Dr. Lukman Hakim, S.Ikom, M.Sos.**  
NIP.199107102019031009

  
(.....)


3. Penguji II

**Ridho Afifudin, MA.**  
NIP.198812132023211016

  
(.....)

Kediri, 01 Desember 2025  
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



  
**Prof. Dr. H. A. Halil Thahir, M.HI**  
NIP. 197111212005011006

## MOTTO

الْوَقْتُ سَيْفٌ فَإِنْ لَمْ تَقْطَعْهُ قَطَعَكَ، وَنَفْسُكَ إِنْ أَشْغَلْتَهَا بِالْحَقِّ وَإِلَّا اشْتَغَلَتْكَ بِالْبَاطِلِ

“Waktu ibarat pedang, jika engkau tidak menebasnya maka ialah yang akan menebasmu. Dan jiwamu jika tidak kau sibukkan di dalam kebaikan maka ia akan menyibukkanmu dalam hal yang sia-sia”

(Imam Syafi’i dalam kitabnya Al-Jawaab Al-Kaafi, Karya dari Al-Imam Ibnul Qoyyim rahimahullah).

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zacka Sugiharto

NIM : 21103068

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah

Menyatakan sesungguhnya dengan penuh kesadaran bahwa skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Pengemudi Ojek daring Maxim Kota Kediri Dalam Menciptakan Citra Baik” adalah hasil tulisan sendiri dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 12 November 2025

Zacka Sugiharto

NIM. 21203068

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil Alamiin*, puji syukur kehadiran Allah SWT sehingga kita senantiasa mendapatkan rahmat serta hidayah-Nya. Sholawat dan salam senantiasa kita curahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang. Alhamdulillah, penulis tidak pernah lepas dari rasa syukur. Sebab syukur adalah bentuk dari penerimaan segala ketentuan Allah SWT kepada hambanya. Selain syukur kepada sang maha pencipta, penulis juga memberikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Persembahan ini penulis tujukan kepada:

1. Kedua orang tua peneliti, Bapak Soffan Sugiharto dan Ibu Rohayati dan kedua saudara peneliti, Zacky Sugiharto dan Zackwan Alzena Sugiharto yang selalu mendoakan dan selalu menjadi penyemangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk segala Doa, pengorbanan, dan selalu ada di setiap suka dan duka dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Bapak Dosen Penguji Utama, Dr. Prilani, M.Si yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing I, Dr. Lukman Hakim, S.Ikom, M.Sos. dan Dosen Pembimbing II, Ridho Afifudin, MA. yang selalu sabar memberikan arahan dalam menulis dan selalu menjadi penyemangat agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Teman-teman Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam angkatan 2021 yang banyak memberikan pengalaman dan telah menemani dalam 4 tahun terakhir di Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

## HALAMAN ABSTRAK

ZACKA SUGIHARTO, Dosen pembimbing Dr. Lukman Hakim, S.Ikom, M.Sos. dan Ridho Afifudin, MA. Strategi Komunikasi Pengemudi Ojek daring Maxim Kota Kediri Dalam Menciptakan Citra Baik, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri, 2025.

Kata Kunci: strategi komunikasi, ojek daring, Maxim, citra, komunikasi interpersonal.

Fenomena layanan transportasi ojek daring di Kota Kediri menuntut pengemudi untuk memiliki strategi komunikasi yang efektif demi menciptakan citra positif. Penelitian ini berangkat dari permasalahan kurang optimalnya interaksi antara pengemudi dan pelanggan yang berpotensi mempengaruhi kepuasan serta kepercayaan pengguna.

Teori yang digunakan meliputi konsep komunikasi persuasif, komunikasi interpersonal dan teori citra Frank Jefkins. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur dengan tiga pengemudi dan lima pengguna Maxim, serta dokumentasi pendukung. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan uji keabsahan menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengemudi Maxim di Kota Kediri menerapkan komunikasi interpersonal melalui sapaan, ucapan terima kasih, menjaga kenyamanan percakapan, hingga penyesuaian gaya komunikasi berdasarkan usia dan preferensi pelanggan. Selain itu, komunikasi nonverbal berupa kebersihan kendaraan dan sikap sopan turut memperkuat citra positif. Namun, penelitian juga menemukan peluang berupa buruknya komunikasi dan literasi digital, serta hambatan seperti minimnya pelatihan perusahaan, perbedaan bahasa-budaya, dan karakter pelanggan yang beragam.

Kesimpulannya, citra baik pengemudi tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan transportasi, tetapi juga keterampilan komunikasi adaptif yang menjadi representasi langsung perusahaan.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur, berkat rahmat Allah SWT dan atas izin-nya peneliti dapat menyelesaikan sebagaimana mestinya. Atas karunia-nya, panjangnya proses yang harus peneliti lalui dapat dilewati hingga berakhirnya penyusunan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Agung. Nabi Muhammad SAW. Berkat beliauah kita dapat hijrah dari zaman kegelapan ke zaman terang benderang.

Skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Pengemudi Ojek daring Maxim Kota Kediri Dalam Menciptakan Citra Baik” menjadi pemenuhan salah satu persyaratan akademis untuk menyelesaikan Program Studi Sarjana Satu (S1) di Institut Agama Islam Negeri Kediri, jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Wahidul Anam selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri, beserta segenap jajaran Wakil Rektor I, II, III.
2. Prof. Dr. H. A. Halil Thahir, M.HI. selaku Ketua Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
3. Siti Amanah, M.Si selaku Ketua Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
4. Dr. Lukman Hakim, S.Ikom, M.Sos. selaku dosen pembimbing I penulis dalam menyelesaikan skripsi.

5. Ridho Afifudin, MA. selaku dosen pembimbing II dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh bapak dan ibu dosen program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
7. Segenap staf dan karyawan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri dan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri yang telah memberikan pelayanan yang baik bagi penulis selama ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dan masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulis untuk masa yang akan datang. Akhir kata, besar harapan penulis agar laporan ini dapat digunakan dengan sebaik baiknya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Penulis,

Zacka Sugiharto  
NIM. 21203068

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	vii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Definisi Konsep.....	11
F. Penelitian Terdahulu.....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	18
A. Teori Komunikasi Persuasif .....	18
B. Teori Komunikasi Interpersonal.....	23
C. Teori Citra .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32
D. Kehadiran Peneliti .....	32
E. Lokasi Peneliti .....	33

F. Sumber Data .....	33
G. Prosedur Pengumpulan Data .....	35
H. Analisis Data .....	37
I. Pengecekan Keabsahan Data.....	38
J. Tahap-Tahap Penelitian.....	39
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	45
C. Paparan Data.....	46
D. Temuan Penelitian .....	69
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>72</b>
A. Strategi komunikasi pengemudi Ojek Daring Maxim dalam menciptakan citra baik terhadap pelanggan.....	72
B. peluang dan hambatan strategi komunikasi pengemudi ojek daring maxim dalam menciptakan citra baik.....	79
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>100</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>105</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Daftar Informan Pengemudi Ojek Daring Maxim .....	33
Tabel 3.2Daftar Informan Penumpang Ojek Daring Maxim .....	34
Tabel 4.1 Daftar Nama Informan Pada Penelitian Ini.....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian .....	100
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian .....	101
Lampiran 3 Pedoman Wawancara .....	103