MODEL KOMUNIKASI *DRIVER* MAXIM DALAM MENGEDUKASI KONSUMEN TERKAIT FITUR-FITUR PADA APLIKASI MAXIM

SKRIPSI

Oleh:
Ganang Aprilianto
NPM 201810415083

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025

MODEL KOMUNIKASI *DRIVER* MAXIM DALAM MENGEDUKASI KONSUMEN TERKAIT FITUR-FITUR PADA APLIKASI MAXIM

SKRIPSI

Oleh:
Ganang Aprilianto
NPM 201810415083

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	:Model Komunikasi *Driver* Maxim Dalam Mengedukasi Konsumen Terkait Fitur-Fitur Pada Aplikasi Maxim.
Nama Mahasiswa	: Ganang Aprilianto
Nomor Pokok Mahasiswa	: 201810415083
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 23 Juli 2025

Jakarta, 30 Juli 2025

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing

Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si

NIDN. 0319059501

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Model Komunikasi Driver Maxim Dalam Mengedukasi Konsumen Terkait Fitur-Fitur Pada Aplikasi Maxim
Nama Mahasiswa	: Ganang Aprilianto
Nomor Pokok Mahasiswa	: 201810415083
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: Rabu,23 Juli 2025

Jakarta, 30 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Asrul Nur Iman,S.Sos.,M.I.Kom
NIDN. 0914128902 .....

Penguji : Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si
NIDN. 0319059501 .....

Sekretaris Penguji : Fadli Muhammad Athalarik, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN. 0327119701 .....

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D
NIP. 2203551	NIP. 1908425

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **"Model Komunikasi Driver Maxim Dalam Mengedukasi Konsumen Terkait Fitur-Fitur Pada Aplikasi Maxim"**. Penelitian ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain, kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dicantumkan secara jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 30 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Ganang Aprilianto

201810415083

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Ganang Aprilianto, 201810415083. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan model komunikasi yang digunakan oleh *driver* Maxim dalam mengedukasi konsumen terkait fitur-fitur pada aplikasi Maxim. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih rendahnya literasi digital sebagian konsumen Maxim serta keterbatasan perusahaan dalam menyampaikan edukasi secara langsung, sehingga peran edukatif lebih banyak dibebankan pada *driver* di lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara semi-terstruktur kepada lima *driver* dan lima konsumen. Informan berasal dari Jakarta dan Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga model komunikasi yang digunakan oleh *driver* Maxim, yaitu model komunikasi linear, interaktif, dan transaksional. Model linear terjadi saat *driver* memberikan penjelasan satu arah tanpa adanya umpan balik dari konsumen. Model interaktif, ketika terjadi pertukaran pesan dua arah, misalnya saat konsumen menanggapi atau bertanya. Adapun model transaksional digunakan dalam situasi yang lebih dinamis dan dialogis, di mana komunikasi berlangsung secara simultan dan adaptif sesuai konteks.Temuan menunjukkan bahwa komunikasi yang bersifat interaktif dan transaksional lebih efektif dalam meningkatkan pemahaman konsumen terhadap fitur aplikasi, dibandingkan komunikasi linear yang sering kali gagal membangun keterlibatan konsumen. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya pelatihan komunikasi bagi *driver* serta penyediaan materi edukatif resmi dari pihak Maxim untuk mendukung proses edukasi yang lebih optimal di lapangan.

Kata Kunci: Komunikasi, Edukasi, *Driver* Maxim, Aplikasi Maxim, Model Komunikasi

ABSTRACT

Ganang Aprilianto, 201810415083. *This study aims to describe the communication models used by Maxim drivers in educating consumers about the features available in the Maxim application. The background of this research is based on the low level of digital literacy among some Maxim users and the company's limited capacity to deliver direct educational outreach, placing the responsibility of education largely on drivers in the field. This research employs a descriptive qualitative approach, using semi-structured interviews with five Maxim drivers and five consumers residing in Jakarta and Bekasi.The findings reveal that three communication models are employed by drivers: linear, interactive, and transactional models. The linear model is characterized by one-way communication where the driver provides explanations without receiving feedback. The interactive model involves two-way communication, such as when consumers respond or ask questions. Meanwhile, the transactional model is applied in more dynamic and adaptive interactions, where communication flows simultaneously and adjusts to the context.The results indicate that interactive and transactional communication is more effective in improving consumers' understanding of the application features compared to linear communication, which often fails to engage consumers. This study recommends the need for communication training for drivers and the provision of official educational materials from Maxim to support a more optimal educational process in the field.*

Keywords: *Communication, Education, Maxim Driver, Maxim Application, Communication Models*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang Maha Esa atas rahmat, berkah, dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul "Model Komunikasi *Driver* Maxim dalam Mengedukasi Konsumen Terkait Fitur-Fitur Pada Aplikasi Maxim" dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu, izinkanlah penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dan turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim (HC)., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sekaligus Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, memberikan arahan, bimbingan, serta saran yang sangat berarti bagi penulis, sehingga skripsi ini dapat dirampungkan pada semester genap.
4. Bapak Tabrani Sjafrizal, S.Sos., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti sepanjang proses perkuliahan di Fakultas Ilmu Komunikasi, serta selalu mendukung perkembangan akademik penulis hingga tahap penyusunan skripsi ini
5. Seluruh jajaran Bapak/Ibu Dosen, dan para staf Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu dan bantuan yang bersifat akademik hingga non akademik dari mulai awal semester hingga sekarang.
6. Kepada kedua orang tua tercinta, saudara, serta seluruh anggota keluarga yang selalu memberikan cinta, dukungan, semangat, serta doa yang tak

Dipindai dengan CamScanner

pernah putus selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran, nasihat, dan kepercayaan yang telah menjadi kekuatan bagi penulis untuk terus maju dan menyelesaikan tahap ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dan terdapat berbagai kekurangan dalam penulisannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan serta saran yang konstruktif agar penelitian ini dapat berkembang menjadi lebih baik di masa mendatang. Demikian, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 30 Juli 2025

Penulis,



Ganang Aprilianto

NPM. 201810415083

Dipindai dengan CamScanner

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR BAGAN ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB 1 PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Fokus Penelitian 6
1.3 Pertanyaan Penelitian 6
1.4 Tujuan Penelitian 6
1.5 Manfaat Penelitian 7
1.5.1 Manfaat Teoritis 7
1.5.2 Manfaat Praktis 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8
2.1 Penelitian Terdahulu 8
2.2 Tinjauan Konseptual 16
2.2.1 Aplikasi Ojek Online 16
2.2.2 Driver Ojek Online 19
2.2.3 Konsumen Ojek Online 21
2.2.4 Mengedukasi……...23
2.3 Tinjauan Teoretis 24

2.3.1 Model Komunikasi 24
2.4 Kerangka Berpikir 26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 27
3.1 Pendekatan Penelitian 27
3.2 Desain Penelitian 27
3.3 Subjek Penelitian 28
3.4 Objek Penelitian 30
3.5 Teknik Pengumpulan Data 31
3.5.1 Observasi 31
3.5.2 Wawancara 31
3.5.3 Dokumentasi 31
3.6 Teknik Analisis Data 32
3.7 Keabsahan Data 32
3.8 Tempat dan Waktu Penelitian 32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 34
4.1 Hasil Penelitian 34
4.2 Pembahasan 52
BAB V PENUTUP 58
5.1 Kesimpulan 58
5.2 Saran 59
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu 8

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 26

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Waktu Penelitian 33

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Biodata Mahasiswa

LAMPIRAN 2 : Pedoman wawancara

LAMPIRAN 3 : Hasil wawancara driver maxim dan konsumen maxim

LAMPIRAN 4 : Reduksi data driver maxim dan konsumen maxim

LAMPIRAN 5 : Kartu Bimbingan

LAMPIRAN 6 : Form Perbaikan