

**POLA KOMUNIKASI ANTARA PENGEMUDI OJEK *ONLINE* DENGAN  
*CUSTOMER* MELALUI APLIKASI (Studi Kasus Pada *Shelter Poin Square*  
Lebak Bulus)**

**MUHAMMAD HARITS**

**ABSTRAK**

Ojek *online* saat ini merupakan salah satu layanan transportasi yang menjadi andalan masyarakat di berbagai kota-kota besar di Indonesia, khususnya Kota Jakarta. Akan tetapi dalam kesehariannya tidak sedikit kendala yang terjadi dalam layanan ojek *online* khususnya dalam konteks komunikasi melalui aplikasi. Baik dari pengemudi ataupun *customer* ojek *online* itu sendiri sering mengalami kesalahpahaman serta hambatan saat berkomunikasi melalui aplikasi. Kesalahpahaman dan hambatan yang muncul tersebut disebabkan oleh berbagai faktor secara internal ataupun eksternal. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pola komunikasi yang berjalan dalam proses komunikasi antara pengemudi ojek *online* dengan *customer* dan apa hambatan yang terjadi dalam komunikasi tersebut berdasarkan Teori *Computer Mediated Communication* (CMC) beserta karakteristik atau aspek-aspek yang terdapat di dalam teori tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dan jenis penelitian riset lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara mendalam kepada subjek penelitian yang terdiri dari beberapa orang yang merupakan *informant*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam komunikasi yang berlangsung antara pengemudi ojek *online* dengan *customer* melalui aplikasi belum memenuhi aspek-aspek ataupun karakteristik yang terdapat pada Teori *Computer Mediated Communication* (CMC). Aspek-aspek tersebut dikatakan belum terpenuhi karena pada kenyataannya sebagian pengemudi ataupun *customer* ojek *online* belum memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, kinerja aplikasi ataupun *smartphone* yang digunakan tidak optimal, kualitas koneksi internet yang terkadang tidak stabil, dan pesan yang disampaikan oleh pengemudi ataupun *customer* melalui aplikasi terkadang sulit untuk dipahami.

Kata kunci: Pola Komunikasi, *Computer Mediated Communication*, Pengemudi Ojek *Online*, *Customer*, Aplikasi.

**COMMUNICATION PATTERN BETWEEN *OJEK* ONLINE DRIVER AND  
CUSTOMER THROUGH APPLICATION (Case Study on Poins Square  
Lebak Bulus Shelter)**

**MUHAMMAD HARITS**

**ABSTRACT**

*Ojek online today is one of the transportation services that has become a public trust in various major cities in Indonesia, especially in Jakarta City. However, in the day-to-day there are a few obstacles that occur in online services, especially in the context of communication through applications. Both the driver and the customer of ojek online themselves are frequently experienced misunderstandings and barriers when communicating through the application. The misunderstandings and obstacles that arise are caused by various internal and external factors. This study aims to explain how the communication patterns run in the process of communication between ojek online driver and customer and what barriers occur in such communication based on the Computer Mediated Communication (CMC) Theory as well as the characteristics or aspects which contained in the theory. This research uses a qualitative approach with case study methods and field research types. Data collection is carried out by conducting in-depth interviews with research subjects consisting of several people who are informants. The results show that the ongoing communication between drivers and customers of ojek online through applications does not-yet fully to meet the aspects or characteristics contained in the Computer Mediated Communication Theory. (CMC). Those aspects are said to be unsatisfied because in fact some drivers or customers of ojek online still do not have a good communication ability, the performance of the application or the smartphone used is not optimal, the quality of the internet connection is sometimes unstable, and the message delivered by the driver or customer through the application is sometimes difficult to understand.*

*Key words: Communication Pattern, Computer Mediated Communication, Ojek Online Driver, Customer, Application.*