

Interpersonal Skills bagi Pengemudi Ojek Online di Kota Makassar

Rahmah Fitriana^{*1}, Assipa Salsabila Arsyad², Nur Afni Oktaviana³, Muhammad Dwi Nur Alam⁴,
Muhammad Fahrul Firmansyah⁵, St. Fatimah Az Zahra⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

* rahmahfitriana@uim-makassar.ac.id

Abstract

This community service aims to provide interpersonal skills to online motorcycle taxi drivers so that they can serve customers well so that customers are satisfied and can give a positive assessment. This community service to online motorcycle taxi drivers is carried out with the consideration that online motorcycle taxi drivers are often faced with unpleasant situations and conditions that lead to customer dissatisfaction which causes online motorcycle taxi drivers to obtain bad judgment from customers that ends with suspension from the Company. The methods used are lectures, role plays, and experience sharing. The results of this service activity are expected to increase the knowledge of online motorcycle taxi drivers about the importance of interpersonal skills for those engaged in the service sector because they can improve service to customers, obtain positive ratings, and obtain a five-star rating from customers.

Keywords: interpersonal skills; customer satisfaction; online motorcycle taxi drivers; five-star ratings

Abstrak

Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan keterampilan interpersonal kepada pengemudi ojek online agar dapat melayani pelanggan dengan baik sehingga pelanggan puas dan dapat memberikan penilaian positif. Pengabdian masyarakat kepada pengemudi ojek online ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa pengemudi ojek online seringkali diperhadapkan pada situasi dan kondisi yang tidak menyenangkan yang berujung pada ketidakpuasan pelanggan yang menyebabkan pengemudi ojek online memperoleh penilaian buruk dari pelanggan yang berakhir dengan suspend dari Perusahaan. Metode yang digunakan yaitu ceramah, role play, serta sharing pengalaman. Hasil kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan pengemudi ojek online tentang pentingnya keterampilan interpersonal bagi mereka yang bergerak di bidang jasa karena dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, memperoleh penilaian yang positif, dan memperoleh rating bintang lima dari pelanggan.

Kata Kunci: keterampilan interpersonal; kepuasan pelanggan; ojek online; rating bintang lima

PENDAHULUAN

Kehadiran layanan transportasi online telah menyebabkan beberapa perubahan pada masyarakat. Seiring dengan waktu, layanan yang diberikan tidak terbatas pada transportasi online, namun juga menyediakan layanan pengiriman makanan, layanan pembayaran, layanan belanja, dan berbagai layanan yang memudahkan Masyarakat (Fahrurrozi dkk., 2020). Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan penyedia jasa menjadikan jumlah pesaing juga semakin bertambah. Sebagai akibatnya, masyarakat memiliki berbagai pilihan dan selalu mencari penyedia jasa yang lebih baik. Pelayanan yang baik merupakan modal utama bagi pihak penyedia jasa, namun berbagai kondisi menyebabkan masyarakat tidak puas terhadap layanan yang diterimanya (Purnomo, 2023).

Sebagai layanan jasa, pengemudi ojek online seringkali diperhadapkan pada berbagai situasi dan kondisi, baik dari sisi pengemudi itu sendiri, dari penumpang, serta situasi dan kondisi yang berada di luar kendali pengemudi ojek online seperti cuaca buruk, jalanan macet, dan lain-lain (Haryanto dkk., 2025). Di sisi lain, penilaian penumpang atas layanan yang diterimanya dapat berimbas pada hubungan kerja jangka panjang pengemudi ojek online.

Pelayanan yang buruk dari pengemudi ojek online menyebabkan pengemudi tidak memperoleh rating yang baik dari penumpang (tidak memperoleh bintang lima). Sebagai akibatnya, beberapa kasus menunjukkan bahwa rating buruk menyebabkan pengemudi ojek mendapat suspend dari perusahaan penyedia jasa ojek online.

Sebagai pekerja yang bergerak di bidang jasa, pengemudi ojek online dituntut memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik mencakup berbagai aspek, seperti komunikasi, empati, kemampuan beradaptasi dan berinteraksi dengan pelanggan (Wood, 2019). Semua aspek tersebut merupakan keterampilan interpersonal yang harus dimiliki oleh semua pekerja (Enny Diah Astuti dkk., 2023), terlebih bagi pengemudi ojek online karena mereka setiap hari berhadapan dengan pelanggan yang harus diberikan pelayanan bintang lima.

Pengemudi ojek online memiliki tingkat pendidikan yang beragam seringkali menghadapi berbagai situasi dan kondisi yang membutuhkan kemampuan interpersonal dalam menghadapi pelanggan. Oleh sebab itu, pengemudi ojek online harus diberikan pengetahuan tentang pentingnya komunikasi interpersonal dalam menjalankan pekerjaannya yang memiliki potensi rawan konflik bila tidak memiliki keterampilan interpersonal. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui komunikasi interpersonal (Fadhli dkk., 2025). Kondisi ini menjadikan tim pengabdian masyarakat program studi Ilmu Komunikasi Fisip UIM terpanggil untuk melakukan pengabdian masyarakat dengan menjadikan pengemudi ojek online sebagai kelompok sasaran. Sejalan dengan itu, maka tujuan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah memberikan keterampilan interpersonal kepada pengemudi ojek online agar dapat melayani pelanggan dengan baik sehingga pelanggan puas dan dapat memberikan penilaian positif, serta memberikan rating bintang lima kepada pengemudi ojek online.

METODE

Kegiatan pengabdian ini dilakukan di Jl. Batua Raya, Makassar pada tanggal 2 Juni 2025. Kawasan ini dipilih karena seringkali digunakan sebagai tempat perkumpulan para pengemudi ojek *online*. Agar kegiatan pengabdian ini terlaksana dengan baik, dirancang metode pengabdian sebagai berikut:

Pra Kegiatan	<ul style="list-style-type: none"> - melakukan pembagian tugas kepada masing-masing anggota tim - menentukan waktu pelaksanaan kegiatan - menyiapkan materi yang akan disampaikan - menentukan metode penyampaian materi - sehari sebelum pelaksanaan kegiatan, tim pengabdian melakukan diskusi untuk mematangkan rencana kegiatan (termasuk kesediaan waktu dan tempat kelompok sasaran)
Pelaksanaan Kegiatan	<p>Materi pengabdian masyarakat kepada pengemudi ojek <i>online</i> disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ceramah Materi ceramah yang diberikan yaitu pentingnya keterampilan interpersonal bagi pengemudi ojek <i>online</i>. 2. <i>Role play</i> <i>Role play</i> atau bermain peran merupakan salah satu metode yang banyak digunakan dalam proses pembelajaran karena dapat meningkatkan pemahaman dan mengembangkan keterampilan (Clapper, 2010). 3. <i>Sharing</i> pengalaman

	Sharing pengalaman dimaksudkan agar pengemudi ojek online dapat berbagi suka duka selama menekuni profesi sebagai pengemudi ojek <i>online</i> .
Setelah Kegiatan	<ul style="list-style-type: none"> - Seminggu setelah pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat, tim pengabdian melakukan rapat evaluasi pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan. Hal-hal yang masih dinilai kurang dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat terhadap pengemudi ojek <i>online</i> menjadi catatan kecil sebagai masukan untuk kegiatan pengabdian masyarakat berikutnya - Menulis laporan pelaksanaan kegiatan dalam bentuk artikel pengabdian Masyarakat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pentingnya Keterampilan Interpersonal Bagi Pengemudi Ojek Online

Beberapa pertanyaan dilemparkan kepada pengemudi ojek online untuk memperoleh gambaran keterampilan interpersonal yang dimiliki pengemudi ojek online. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan di antaranya: Bagaimana pengemudi ojek online memperlakukan pelanggan? Bagaimana respon pengemudi ojek online ketika mendapat pesanan? Apa yang dilakukan ketika bertemu pelanggan? Bagaimana respon pengemudi ojek online ketika bertemu dengan pelanggan yang cukup merepotkan?

Sebagai pembuka disampaikan nasehat bijak, "Perlakukanlah orang lain sebagaimana kita ingin diperlakukan". Pengemudi ojek online setiap hari berhadapan dengan pelanggan. Pelanggan yang dihadapi kadang sabar dan tidak banyak protes, namun terkadang juga bertemu dengan pelanggan yang cerewet dan banyak protes. Selain menghadapi pelanggan, pengemudi ojek online itu sendiri juga menghadapi berbagai situasi dan kondisi yang dapat berpengaruh terhadap pelaksanaan tugasnya. Sebagai manusia biasa, pengemudi ojek online juga tidak luput dari masalah pribadi maupun masalah yang dihadapi di jalan seperti jalanan macet, motor mogok, ada demonstrasi, dan lain-lain. Berbagai situasi dan kondisi yang dialami pengemudi ojek online membutuhkan keterampilan interpersonal agar pengemudi ojek online dapat menunjukkan kinerja terbaik serta memperoleh rating bintang lima dari pelanggan.

Di antara pelanggan yang dihadapi dalam sehari, seringkali terdapat situasi dan kondisi yang menyebabkan pengemudi ojek online kesulitan memperoleh rating bintang lima. Berdasarkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada pengemudi ojek online, menunjukkan bahwa kadang-kadang pelanggan tidak sabaran menunggu ojek yang sudah dipesan sehingga membatalkan pesanan padahal pengemudi ojek online sudah dalam perjalanan menuju alamat pelanggan. Selain itu, pengemudi ojek online seringkali menghadapi masalah di jalan seperti jalanan macet atau ada kendala sehingga terlambat tiba di lokasi penjemputan. Dari gambaran tersebut menunjukkan bahwa permasalahan dapat terjadi pada kedua belah pihak antara pengemudi ojek online dan pelanggan, namun demikian permasalahan tersebut dapat diselesaikan sekiranya dilakukan komunikasi yang baik. Keterlambatan penjemputan hendaknya dikomunikasikan kepada pelanggan, sekiranya pelanggan keberatan menunggu, pelanggan dipersilahkan membatalkan pesanan sehingga perusahaan penyedia jasa ojek online dapat mengalihkan kepada pengemudi lain yang mungkin lokasinya tidak terlalu jauh dari pelanggan.

Pada saat menjemput pelanggan, pengemudi ojek online hendaknya mengkonfirmasi kembali nama pelanggan yang dijemput untuk menghindari kesalahan penjemputan dan untuk menciptakan kesan yang baik kepada pelanggan. Ketika melihat pelanggan menenteng barang bawaan, sebaiknya pengemudi ojek online menawarkan bantuan untuk meletakkan barang

bawaan pelanggan di gantungan motor pengemudi. Perhatian pengemudi ojek online kepada kesulitan pelanggan menenteng barang bawaan menunjukkan empati pengemudi ojek online kepada pelanggan. Empati yang ditunjukkan pengemudi ojek online kepada pelanggan dapat meningkatkan citra positif perusahaan penyedia layanan ojek online.

Di dalam perjalanan ketika mengantarkan pelanggan ke tempat tujuan ada kalanya terjadi kemacetan lalu lintas atau ada penutupan jalan karena adanya demonstrasi yang menyebabkan pengemudi ojek online harus berputar mencari jalan alternatif. Ketika pengemudi ojek online menghadapi situasi tersebut, hendaknya pengemudi ojek online tetap tenang dan sabar, tidak mengeluarkan kata-kata yang tidak senonoh mengumpat para demonstran dan mengeluh sepanjang jalan karena dapat mengakibatkan pelanggan merasa tidak nyaman dan tidak simpati terhadap pengemudi ojek online. Pada saat mengantarkan pelanggan, jangan ugal-ugalan, tetap perhatikan keselamatan berkendara. Setelah tiba di tempat tujuan, serahkan kembali barang bawaan yang dititip pelanggan, ucapkan terima kasih kepada pelanggan dan ingatkan pelanggan untuk memberikan bintang lima. Pelanggan yang merasa puas terhadap layanan pengemudi ojek online, tidak segan-segan memberikan tip dan penilaian positif dengan rating bintang lima kepada pengemudi ojek online.

Memberikan Kesan yang Baik kepada Pelanggan

Kesan yang baik kepada pelanggan merupakan modal awal memperoleh rating positif. Kesan pertama adalah keramahan pengemudi ojek online terhadap pelanggan. Agar materi dapat dipahami dengan baik, maka pada sesi ini diberikan contoh bagaimana menjadi pengemudi ojek online yang baik. Role play dilakukan dengan meminta salah seorang pengemudi berperan sebagai pengemudi ojek online, satu orang tim pengabdian berperan sebagai pelanggan.

Contoh, ketika menerima pesanan, percakapan dapat dimulai melalui chat dengan menginformasikan bahwa pengemudi ojek online sedang dalam perjalanan menuju ke lokasi penjemputan pelanggan (Ojol: Pagi Kak, saya otw penjemputan).

Bila jalanan sedikit macet, informasikan kepada pelanggan bahwa terjadi kemacetan sehingga membutuhkan waktu sedikit lebih lama (Ojol: Kak, maaf jalanan sedikit macet, mau jadi menunggu?). Intinya, jangan biarkan pelanggan menunggu tanpa adanya informasi posisi pengemudi ojek online. Sekiranya, pengemudi ojek online sudah mengupayakan penjemputan namun masih terdapat kendala, informasikan situasi yang dihadapi disertai permohonan maaf dan mempersilahkan pelanggan membatalkan pesanan agar pelanggan tidak menunggu tanpa adanya kepastian. Komunikasi yang baik akan berdampak positif pada kedua belah pihak yang saling berinteraksi (Fitriana dkk., 2025).



**Kegiatan Pengabdian Masyarakat pada pengemudi ojek online
(sumber: dokumentasi pribadi, 2025)**

Kesan yang baik dapat pula diperlihatkan dari kebersihan motor yang digunakan, helm yang tidak basah dan bau, serta bau badan atau bau jaket yang tidak menyengat. Kebersihan motor dan semua penunjang aktivitas yang digunakan oleh pengemudi ojek online menunjukkan penghargaan pengemudi ojek *online* terhadap diri sendiri juga sebagai bentuk penghargaan terhadap pekerjaannya.

Ketika mengantar pelanggan ke tempat tujuan, tetap perhatikan keselamatan di jalan. Jangan menggunakan *handphone* (menerima atau menjawab telepon) selama mengantar pelanggan. Penggunaan *handphone* selama berkendara menunjukkan masih kurangnya literasi berlalu lintas di kalangan pengguna jalan (Ramadhan & Fitriana, 2025) dan menjadi salah satu penyebab terjadinya kecelakaan lalu lintas. Jangan pula mengajak pelanggan berbicara sepanjang jalan bila pelanggan terkesan enggan untuk diajak berbicara.

Ada kalanya pelanggan melakukan komplain terhadap pelayanan yang diterimanya. Agar tidak terjadi konflik panjang yang berujung penilaian negatif dan berakhir *suspend*, jangan membantah pelanggan. Bila pengemudi ojek *online* berada pada situasi tersebut, dengarkan keluhan pelanggan tanpa menyela pembicaraan, jika kesalahan ada pada pengemudi ojek *online*, akui kesalahan dan sampaikan permohonan maaf dengan tulus, kemudian cari solusi terbaik. Mendengarkan keluhan pelanggan dan mencari solusi terbaik merupakan keterampilan komunikasi interpersonal dalam menghadapi konflik dengan pelanggan (Wood, 2019).

Sharing Pengalaman

Sesi *sharing* pengalaman merupakan sesi akhir dari kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan kepada pengemudi ojek *online*. Pengemudi ojek *online* diminta menceritakan pengalaman suka dan duka selama menjadi pengemudi ojek *online*. Sesi bercerita pengalaman, sekaligus menunjukkan kemampuan berkomunikasi interpersonal pengemudi ojek *online*, bagaimana mereka memecahkan masalah yang dihadapi ketika menemui masalah selama menjalankan tugas sebagai pengemudi ojek *online*. Pengalaman dari sesama pengemudi ojek *online* menjadi pelajaran berharga bagi pengemudi ojek *online* lainnya. Dari sesi *sharing* pengalaman menunjukkan bahwa perlakuan yang diterima pengemudi ojek dari pelanggan berbeda-beda. Pengemudi ojek *online* berharap pelanggan responsive terhadap *chat* pengemudi ojek *online*, tidak membatalkan pesanan, dan memberikan penilaian positif bintang lima.

KESIMPULAN

Pelayanan yang baik kepada pelanggan akan menjadi reputasi yang baik bagi perusahaan penyedia jasa ojek *online*. Oleh sebab itu, pengemudi ojek *online* harus senantiasa mengasah keterampilan interpersonalnya di tengah maraknya persaingan perusahaan penyedia jasa transportasi *online*. Keterampilan interpersonal yang harus diasah seperti komunikasi, empati, kemampuan beradaptasi dan berinteraksi dengan pelanggan. Setelah mengikuti pengabdian masyarakat ini, pengemudi ojek *online* sudah mengetahui bahwa komunikasi interpersonal bukan hanya disampaikan melalui bahasa verbal, melainkan juga lewat bahasa non-verbal yang ditunjukkan dari pengemudi ojek online ketika melayani pelanggan. Bagi pengemudi ojek *online*, keterampilan interpersonal yang dimiliki dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan sehingga pengemudi ojek *online* memperoleh penilaian yang positif, dan memperoleh rating bintang lima dari pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Clapper, T. (2010). Role Play and Simulation: Returning to Teaching for Understanding. *Education Digest: Essential Readings Condensed for Quick Review*.
- Enny Diah Astuti, Dyan Yuliana, Ali Satri Efendi, Retno Setya Budiasningrum, Rahmi Rosita, & Jajang Setiawan. (2023). Keterampilan Interpersonal Skill dalam Dunia Kerja. *Cakrawala: Jurnal Pengabdian Masyarakat Global*, 2(2), 01-08. <https://doi.org/10.30640/cakrawala.v2i2.972>
- Fadhli, L. O. M. F., Fitriana, R., & Hukma, A. (2025). Membangun Kepercayaan Anak Korban Kekerasan: Studi Komunikasi Interpersonal di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Makassar. *Journal of Communication Sciences (JCoS)*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.55638/jcos.v7i2.1607>
- Fahrurrozi, F., Sayyidi, S., & Ali, I. (2020). Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Bisnis Islam. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 147-157. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.139>
- Fitriana, R., Putri, U. R., & Winda. (2025). Pentingnya Komunikasi Yang Baik Dalam Interaksi Sosial: Pengabdian Masyarakat di SMPN 22 Bulukumba. *Journal Social Engagement: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), Article 2.
- Haryanto, La. S., Suherman, & Hasanah, I. (2025). Pengetahuan dan Kesadaran Pengemudi Ojek Online Sebagai Determinan Perilaku Safety Riding. *Antigen: Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Ilmu Gizi*, 3(2), 134-154. <https://doi.org/10.57213/antigen.v3i2.626>
- Purnomo, P. (2023). Keterampilan Komunikasi Interpersonal Guru dalam Pembelajaran Digital Berbasis Daring. *Jurnal Inovasi Pembelajaran di Sekolah*, 4, 214-222. <https://doi.org/10.51874/jips.v4i2.93>
- Ramadhan, G., & Fitriana, R. (2025). Literasi Berlalu Lintas: Strategi Humas Polres Luwu Utara dalam Menekan Angka Kecelakaan Lalu Lintas. *Socio-Praxis Journal: Komunikasi, Publik, Bisnis, Fiskal, Perpustakaan Dan Sains Informasi*, 1(1), 43-53.
- Wood, J. T. (2019). *Komunikasi Interpersonal: Interaksi Keseharian* (6 ed.). Penerbit Salemba Humanika