



UNIVERSITAS NASIONAL

**PEMANFAATAN IKLAN E-COMMERCE OLX DALAM
MEMBANGUN KEPERCAYAAN KONSUMEN PADA
PENJUALAN MOBIL BEKAS OLEH LB AUTO SUNTER
JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Siti Nurhunafa Cahyadi

223516516610

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL JAKARTA**

2026



UNIVERSITAS NASIONAL

**UTILIZATION OF OLX E-COMMERCE ADVERTISING IN
BUILDING CONSUMER TRUST IN USED CAR SALES BY LB
AUTO SUNTER NORTH JAKARTA**

SKRIPSI

Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor's degree in
Communication Science (S.I.Kom)

Siti Nurhunafa Cahyadi

223516516610

**COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
NATIONAL UNIVERSITY OF JAKARTA**

2026

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.



Nama : Siti Nurhunafa Cahyadi
NPM : 223516516610
Judul Skripsi : Pemanfaatan Iklan E-Commerce OLX dalam Membangun kepercayaan Konsumen pada Penjualan Mobil Bekas oleh LB Auto Sunter Jakarta Utara

Jakarta, 12 Februari 2026



Siti Nurhunafa Cahyadi

LEMBAR PERNYATAAN KARYA TULIS

UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Akreditasi :
Magister Ilmu Politik (A) - Magister Administrasi Publik (Bak) - Magister Ilmu Komunikasi (Bak)
Sarjana Ilmu Politik (A) - Sarjana Hubungan Internasional (Bak Sekali) - Sarjana Sosiologi (Unggul)
Sarjana Administrasi Publik (A) - Sarjana Ilmu Komunikasi (A)

Jl. Sekeloa Utama No. 01, Pejayegan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520. Telp. (021) 70731624, 7606100 Ext. 146
Fax. 7802748, 7802719. Homepage: <http://www.unas.ac.id>, Email: info@unas.ac.id

SURAT PERNYATAAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama Mahasiswa : Siti Nurhunafa Cahyadi
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516610
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations

Menyatakan, bahwa skripsi berjudul:
**PEMANFAATAN IKLAN E-COMMERCE OLX DALAM MEMBANGUN
KEPERCAYAAN KONSUMEN PADA PENJUALAN MOBIL BEKAS OLEH
LB AUTO SUNTER JAKARTA UTARA**

adalah benar karya tulis saya, yang disusun untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Apabila dikemudian hari ditemukan bukti-bukti bahwa skripsi tersebut merupakan hasil Plagiat, atau tidak disusun melalui prosedur yang telah ditentukan atau tidak memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam bentuk acara ujian skripsi, maka saya bersedia menerima sanksi Pembatalan atas skripsi tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 12 Februari 2026


Siti Nurhunafa Cahyadi

Program Studi: Doktor Ilmu Politik, Doktor Administrasi Publik, Magister Ilmu Politik, Magister Administrasi Publik, Magister Sosiologi, Magister Ilmu Komunikasi, Sarjana Ilmu Politik, Sarjana Hubungan Internasional, Sarjana Sosiologi, Sarjana Administrasi Publik, Sarjana Ilmu Komunikasi

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Akreditasi:

Doktor Ilmu Politik (Sungguh) - Doktor Administrasi Publik (Bak)
Magister Ilmu Politik (A) - Magister Administrasi Publik (A) - Magister Sosiologi (Bak) - Magister Ilmu Komunikasi (Bak)
Sarjana Ilmu Politik (A) - Sarjana Hubungan Internasional (Bak Sekali) - Sarjana Sosiologi (Sungguh)
Sarjana Administrasi Publik (A) - Sarjana Ilmu Komunikasi (A)
Jl. Sekeloa Selatan No. 1, Pondok Pasia Minggu, Jakarta Selatan 12570 Telp (021) 70737024 7802100 Ext 148
Fax 7802118 7802119 Homepage: <http://www.unas.ac.id> Email: info@unas.ac.id

FORMULIR PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Siti Nurhunafa Cahyadi
N P M : 223516516610
Pembimbing Akademik : Mira Adita Widiarti, S.I.Kom., M.I.Kom
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations
Ijazah Terakhir : Sekolah Menengah Kejuruan
Tempat, Tgl. Lahir : Jakarta, 09 Oktober 2003
Alamat Rumah Lengkap : Jl. Legoso Raya Komplek Peruri Blok K No.88 Pisangan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan
Telp/HP : 089698458060
Alamat Kantor :
Telp. 021-
Judul Skripsi : **PEMANFAATAN IKLAN E-COMMERCE OLX DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN KONSUMEN PADA PENJUALAN MOBIL BEKAS OLEH LB AUTO SUNTER JAKARTA UTARA**
Dosen Pembimbing : Dr. Daryani, S.IP., M.Si
Jumlah Beban Studi : 140 sks.

Jakarta, 12 Februari 2026

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Swastiningsih, S.E., M.Si

Peserta Ujian,

Siti Nurhunafa Cahyadi

Program Studi : Doktor Ilmu Politik - Doktor Administrasi Publik - Magister Ilmu Politik - Magister Administrasi Publik - Magister Sosiologi - Magister Ilmu Komunikasi - Sarjana Ilmu Politik - Sarjana Hubungan Internasional - Sarjana Sekali - Sarjana Sosiologi - Sarjana Administrasi Publik - Sarjana Ilmu Komunikasi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI






FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	: Siti Nurhunafa Cahyadi
Nomor Pokok Mahasiswa	: 223516516610
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Kekhususan	: Public Relations
Judul Skripsi	: Pemanfaatan Iklan E-Commerce OLX dalam Membangun Kepercayaan Konsumen pada Penjualan Mobil Bekas Oleh LB Auto Sunter Jakarta Utara.
Diajukan Untuk	: Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan
Jakarta, 12 Februari 2026

Dosen Pembimbing	Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Dr. Daryani, S.IP., M.Si.	 Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Siti Nurhunafa Cahyadi
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516610
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations
Judul Skripsi : Pemanfaatan Iklan E-Commerce OLX dalam
Membangun Kepercayaan Konsumen pada Penjualan
Mobil Bekas Oleh LB Auto Sunter Jakarta Utara.
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 12 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Dr. Daryani, S.IP., M.Si.

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Swastiningsih, S.E., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Siti Nurhunafa Cahyadi

NPM : 223516516610

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pemanfaatan Iklan E-Commerce OLX dalam Membangun Kepercayaan Konsumen pada Penjualan Mobil Bekas oleh LB Auto Sunter Jakarta Utara

Telah berhasil dipertabankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Drs. Rusman Burhanudin Ghazali, S.H., M.Si., Ph.D.

Penguji 1 : Nieke Monika Kulsum, SE., M.Si.

Penguji 2 / Pembimbing : Dr. Daryani, S.IP., M.Si.

Ditetapkan di : Universitas Nasional

Tanggal : 24 Februari 2026

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sili Nurhunafa Cahyadi
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516610
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Pemanfaatan Iklan E-Commerce OLX dalam
Membangun Kepercayaan Konsumen pada
Penjualan Mobil Bekas oleh LB Auto Sunter
Jakarta Utara

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 24 Februari 2026, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 07 Maret 2026

Penguji 2 /
Ketua Sidang : Prof. Drs. Rusman Burhanudin
Ghazali S.H., M.Si., Ph.D.

Penguji 1 : Nieke Monika Kulsum, SE, M.Si

Pembimbing : Dr. Daryani, S.IP., M.Si

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DI REVISI

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Siti Nurhunafa Cahyadi
NPM : 223516516610
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Peminatan : Hubungan Masyarakat
Tanggal Sidang : 24 Februari 2026

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

Pemanfaatan Iklan E-Commerce OLX dalam Membangun Kepercayaan Konsumen pada Penjualan Mobil Bekas oleh LB Auto Sunter Jakarta Utara

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

Utilization of OLX E-Commerce Advertising in Building Consumer Trust in Used Car Sales by LB Auto Sunter North Jakarta

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Mahasiswa
07 Maret 2026	07 Maret 2026	07 Maret 2026
 Dr. Daryani, S.IP., M.Si	 Swastiningsih, S.E., M.Si	 Siti Nurhunafa Cahyadi

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI



Biro Administrasi Akademik
Universitas Nasional

Kode BAA/11-4
Revisi (3)
Tanggal 30 Desember 2025

LAMPIRAN 2

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI/KARYA ILMIAH/TESIS/DISERTASI		
Nama	: Siti Nurhunafa Cahyadi	
NPM	: 223516516610	
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	
Program Studi	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	
JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA:		
PEMANFAATAN IKLAN E-COMMERCE OLX DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN KONSUMEN PADA PENJUALAN MOBIL BEKAS OLEH LB AUTO SUNTER JAKARTA UTARA		
JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS:		
UTILIZATION OF OLX E-COMMERCE ADVERTISING IN BUILDING CONSUMER TRUST IN USED CAR SALES BY LB AUTO SUNTER NORTH JAKARTA		
TANDA TANGAN DAN TANGGAL		
Pembimbing	Pembimbing 2/ Co-Promotor <small>(Wajib ttd jika ada)</small>	Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
TGL : 07 Maret 2026	TGL :	TGL : 07 Maret 2026
 Dr. Daryani, S.IP., M.Si		 Swastiningsih, S.E., M.Si

ABSTRAK

Nama : Siti Nurhunafa Cahyadi
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Pemanfaatan Iklan E-Commerce OLX dalam Membangun Kepercayaan Konsumen pada Penjualan Mobil Bekas oleh LB Auto Sunter Jakarta Utara

Penelitian ini bertujuan menganalisis pemanfaatan iklan e-commerce OLX dalam membangun kepercayaan konsumen pada penjualan mobil bekas oleh LB Auto Sunter Jakarta Utara. Fokus penelitian meliputi peran iklan sebagai media komunikasi pemasaran digital, proses komunikasi yang dimediasi komputer (Computer-Mediated Communication/CMC), serta faktor-faktor pendukung pembentukan kepercayaan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman, serta keabsahan data diperkuat melalui triangulasi. Kerangka teori yang digunakan adalah CMC sebagai grand theory, dengan Manajemen Kesan (Impression Management) dan Social Information Processing (SIP) sebagai teori pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklan e-commerce OLX berfungsi sebagai instrumen komunikasi digital strategis dalam membangun citra, kredibilitas, dan kepercayaan konsumen. Kepercayaan terbentuk secara bertahap melalui kualitas visual iklan, transparansi informasi, konsistensi konten, serta komunikasi yang responsif dan profesional, yang membentuk persepsi positif konsumen terhadap LB Auto Sunter dan mendorong keputusan pembelian mobil bekas.

Kata Kunci: *Iklan e-commerce, OLX, Kepercayaan Konsumen, Komunikasi Pemasaran Digital, CMC, Mobil Bekas, LB Auto Sunter.*

ABSTRACT

Nama : Siti Nurhunafa Cahyadi
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Pemanfaatan Iklan E-Commerce OLX dalam Membangun Kepercayaan Konsumen pada Penjualan Mobil Bekas oleh LB Auto Sunter Jakarta Utara

This study aims to analyze the use of OLX e-commerce advertising in building consumer trust in used car sales by LB Auto Sunter, North Jakarta. The focus of the study includes the role of advertising as a digital marketing communication medium, the Computer-Mediated Communication (CMC) process, and the factors supporting the formation of consumer trust. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. Data analysis was carried out using the Miles and Huberman model, and data validity was strengthened through triangulation. The theoretical framework used is CMC as a grand theory, with Impression Management and Social Information Processing (SIP) as supporting theories. The results of the study indicate that OLX e-commerce advertising functions as a strategic digital communication instrument in building image, credibility, and consumer trust. Trust is formed gradually through the visual quality of advertisements, information transparency, content consistency, and responsive and professional communication, which forms a positive consumer perception of LB Auto Sunter and encourages used car purchasing decisions.

Keywords : *E-commerce advertising, OLX, Consumer Trust, Digital Marketing Communication,, CMC, Used Cars, LB Auto Sunter.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA TULIS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	vi
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DI REVISI	vii
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis	9
1.4.2 Manfaat Praktisi	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Relevan	12
2.2 Kerangka Konseptual	27
2.2.1 Pemanfaatan	27
2.2.2 Iklan Digital	28
2.2.3 Komunikasi Digital	31
2.2.4 E-Commerce	33
2.2.4 Kepercayaan Konsumen	35
2.3 Kerangka Teoritis	37
2.3.1 Teori Computer Mediated Communication (CMC)	37

2.3.3 Teori Manajemen kesan.....	39
2.3.4 Teori Pemrosesan Informasi Sosial (SIP).....	42
2.4 Kerangka Berpikir.....	46
BAB 3 METODELOGI PENELITIAN	49
3.1 Paradigma Penelitian.....	49
3.2 Pendekatan Penelitian	51
3.3 Penentuan Informan.....	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.5 Teknik Analisis Data	57
3.6 Teknik Keabsahan Data	58
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	60
3.7.1 Lokasi Penelitian	60
3.7.2 Jadwal Penelitian	61
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum Showroom LB Auto	63
4.1.1 Sejarah Pendirian LB Auto	63
4.1.2 Visi Misi LB Auto	67
4.1.3 Struktur Organisasi LB Auto.....	68
4.1.4 Eksisting Perkembangan LB Auto	68
4.2 Profil Informan Penelitian	71
4.3 Hasil Penelitian	74
4.3.1 Pemanfaatan Iklan E-Commerce OLX.....	74
4.3.2 Praktik CMC LB Auto dengan Konsumen Via OLX	83
4.3.3 Faktor Pendukung dalam Membangun Kepercayaan Konsumen melalui Iklan OLX.....	88
4.4 Pembahasan.....	93
4.4.1 Manajemen Iklan Digital LB Auto Melalui E-Commerce OLX.....	95
4.4.2 Proses Komunikasi Termediasi Komputer antara Customer dengan LB Auto	97
4.4.3 Pendukung Kepercayaan Konsumen terhadap LB Auto	99
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran	102
5.2.1 Saran Akademis	102
5.2.2 Saran Praktis.....	103

DAFTAR PUSTAKA 105
LAMPIRAN..... 114



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Transaksi Per-Platform Media	3
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu Yang Relevan	12
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Relevan	16
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	52
Tabel 3.2 Perencanaan Jadwal Penelitian	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Iklan OLX LB Auto	4
Gambar 1.3 Diagram E-Commerce	5
Gambar 2.1 Teori Social Information Processing	43
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	46
Gambar 4.1 Lokasi Pusat LB Auto Sunter	63
Gambar 4.2 Bukti Prestasi BCA	65
Gambar 4.3 Akun E-Commerce OLX LB Auto	66
Gambar 4.4 Logo Luar Biasa Automotive	67
Gambar 4.5 Struktur Luar Biasa Automotive	68
Gambar 4.6 Data Penjualan Tahun 2025	69
Gambar 4.7 Iklan Deskripsi Terjual	77
Gambar 4.8 Postingan Iklan LB Auto	78
Gambar 4.9 Foto Produk Iklan	81
Gambar 4.10 Komunikasi Awal Customer dan LB Auto	84

