

ABSTRAK

Komunikasi pelayanan merupakan aktivitas akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan, driver selaku pemberi jasa harus dapat menyampaikan informasi dengan baik walaupun dalam penyampaiannya terbatas dengan adanya media aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses komunikasi pelayanan *driver go-food*, dan bentuk komunikasi pelayanan *driver go-food*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian studi deskriptif kualitatif. Subyek penelitian adalah driver *go-food* di Kota Bandung yang ditentukan secara purposif berdasarkan komunikasi pelayanan. Proses pengumpulan data diperoleh melalui wawancara mendalam, dan pengamatan terhadap informan, sedangkan untuk data penunjang diperoleh melalui dokumentasi hasil penelitian sebelumnya, dan wawancara pihak terkait. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan *driver go-food* dapat mengalami salah paham, dan juga miss komunikasi antara pelanggan dan juga *driver go-food*. Komunikasi pelayanan yang baik dalam proses komunikasi berupa ketelitian, penggunaan media, menerima dan memaknai pesan, mengkomunikasikan kesalahpahaman, saling memberi respon, menerima umpan balik, menggunakan media aplikasi dengan maksimal, dan pembacaan ulang proses pemesanan. Dan komunikasi pelayanan yang baik dalam bentuk komunikasi seperti penyampaian pesan terlebih dahulu, berbagi informasi pemesanan, berkomunikasi untuk menghindari miss komunikasi, memahami hal yang tidak dapat disampaikan hanya melalui kata-kata, berbagi informasi agar menghindari kesalahpahaman, menyesuaikan kenyamanan pelanggan, dan memberi kesan dalam proses tatap muka.

Kata kunci: Komunikasi, Pelayanan, Driver *go-food*

ABSTRACT

Service communication is an activity due to interactions between customers and employees, the driver as the service provider must be able to convey information well even though the delivery is limited by the application media. This study aims to determine the communication process for the go-food driver service, and the form of communication for the go-food driver service. This study uses qualitative research methods with a qualitative descriptive study research approach. The research subjects were driver go-food in the city Bandung who were determined purposively based on service communication. The data collection process was obtained through in-depth interviews, and observations of informants, while for supporting data obtained through the study of documentation of previous research result, and interviews with relevant parties. The result of this study indicate that Go-food driver service communication can experience misunderstandings, and also miss communication between customers and go-food drivers. Good service communication in the communication process in the form of accuracy, use of media, receiving and interpreting messages, communicating misunderstandings, giving mutual responses, receiving feedback, using media applications to the maximum, and rereading the ordering process. And good service communication in the form of communication such as delivering messages in advance, sharing ordering information, communicating to avoid miscommunication, understanding things that cannot be conveyed only through words, sharing information to avoid misunderstanding, adjusting customer comfort, and giving a deep impression. face to face process.

Keywords: *Communication, Service, Go-food Driver*