

ABSTRAK

Komunikasi Pelayanan Gojek. Studi Deskriptif Kualitatif di Bandung.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Komunikasi Pelayanan Gojek yang dilihat dari proses komunikasi dan hambatan komunikasi antar *driver* gojek dan pengguna.

Metode Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, dengan studi deskriptif. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Data diperoleh melalui observasi non partisipan, wawancara mendalam, dokumentasi dan studi pustaka. Adapun teknis analisa data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi, penyajian data, penarikan kesimpulan dan evaluasi.

Hasil Penelitian diperoleh bahwa proses komunikasi yang terjadi *driver* gojek dan pengguna lebih cenderung kurang efektif karena komunikasinya yang tidak selalu berjalan dua arah. Hambatan yang terjadi antar *driver* gojek dan pengguna yaitu seringkali terjadi miskomunikasi seperti kurangnya informasi yang jelas atau detail baik dari *driver* gojek atau pengguna, dalam mengatasi hambatan *driver* gojek dan pengguna harus lebih *fast respon*.

Kata kunci: Driver gojek, pelayanan, komunikasi, proses, hambatan

ABSTRACT

Gojek Service Communication. Qualitative Descriptive Study in Bandung. The purpose of this study was to determine the Gojek Service Communication as seen from the communication process and communication barriers between Gojek drivers and users.

The research method used a qualitative approach, with a descriptive study. The technique of determining the informants used purposive sampling technique. Data obtained through non-participant observation, in-depth interviews, documentation and literature study. The data analysis techniques used are data collection, reduction, data presentation, drawing conclusions and evaluation.

The results showed that the communication process that occurs by motorcycle taxi drivers and users tends to be less effective because the communication does not always go in two directions. The obstacles that occur between motorbike taxi drivers and users are frequent miscommunication such as lack of clear or detailed information from both the gojek driver or the user, in overcoming the obstacles of the gojek driver and the user must respond more quickly.

Keywords: *Gojek driver, service, communication, process, obstacles*