

STRATEGI KOMUNIKASI DRIVER GOJEK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER DI KOTA BANJARMASIN

Muhammad Yahya Hidayat¹, Sanusi², Lieta Dwi Novianti³

¹Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 18.11.0098

²Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 0019056202

³Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 1126117402

Email : yahyamuhammad365@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran strategi komunikasi *driver* gojek terhadap kualitas pelayanan *customer*. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan wawancara dan observasi kepada 5 orang informan *driver* Gojek aktif yang ada di Kota Banjarmasin. Menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dengan proses reduksi data, proses penyajian data, dan proses penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa cara berkomunikasi *driver* gojek Kota Banjarmasin adalah sudah efektif dengan menggunakan perencanaan komunikasi dalam melayani *customer* ialah pertama perencanaan terhadap unsur-unsur komunikasi yang maksimal, yang terdiri dari komunikator dan pesan, media dan umpan balik, memahami perilaku komunikasi *customer* dalam hal pelayanan, terakhir tujuan yaitu kepuasan *customer* dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi Pelayanan Gojek Banjarmasin

ABSTRACT

The purpose of the study was to describe the Gojek driver's communication strategy on the quality of customer service, This research method uses a qualitative approach with a qualitative descriptive type of research. Data were collected by interviewing and observing 5 active Gojek driver informants in Banjarmasin City. Using data collection techniques with interviews, observation, and documentation. Data analysis with data reduction process, data presentation process, and conclusion drawing process.

The results showed that the way to communicate with Gojek drivers in Banjarmasin City was effective by using communication planning in serving customers. First, planning for the elements of maximum communication, consisting of communicators and messages, media and feedback, understanding customer communication behavior. the last service is goal, namely customer satisfaction and service quality.

Keywords : Gojek Banjarmasin Service Communication Strategy

- Effendy, Onong Uchjana. 1998. **Ilmu Komunikasi Teori & Praktek**. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchjana. 2013. **Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi**. Jakarta. Raja Grafindo
- Gunawan. 2016. **Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik**. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Hayatun Nufus, Pola Komunikasi Pengemudi Gojek Pada Customer di Kota Bandar Lampung, Universitas Lampung, 2018. Skripsi.
- Hafield, Changara. 1998. **Pengantar Ilmu Komunikasi**. Jakarta. Rajagrafindo
- Hermawan, Agus. 2012. **Komunikasi Pemasaran**. Malang. Erlangga.
- <https://www.gojek.com>.
- J.S.Badudu dan Sutan Mohammad. 2012. **Angkutan Umum dan Problematika**. Jakarta. PT. Integraphic.
- Kasmir. 2016. **Kewirausahaan**. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- Nurudin. 2003. **Komunikasi Massa**. Malang. Cespur.
- Nurani, Soyomukti. 2012. **Pengantar Ilmu Komunikasi**. Yogyakarta. Ar-Ruzz Media.
- Nurrudin. 2017. **Ilmu Komunikasi Ilmiah dan Populer**. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada.
- Priansa, Donni Juni. 2017. **Perilaku Pelanggan dalam Persaingan Bisnis kontemporer**. Bandung. Alfabeta.
- Rafael & Billy. 2013. “Pengaruh Harga dan Promosi Grab Terhadap Brand Image yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Pengguna Transportasi Berbasis Online” dalam Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT.
- Raudhonah. 2007. **Ilmu Komunikasi**. Jakarta. UIN Jakarta Press
- Sangadji, Sopiah. 2013. **Perilaku Pelanggan Pendekatan Praktis**. Yogyakarta. Andi Offset.
- Satory, Djam’an. 2014. **Metode Penelitian Kualitatif**. Bandung. Alfabeta
- Sukandarmudi. 2006. **Metodologi Penelitian**. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Supranto. 1997. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**. Jakarta. Rineka Cipta
- Tri Sutrisno, Strategi Komunikasi Driver Gojek Dalam Menarik Simpati Pelanggan (Studi pada Komunitas Gojek Demang di Palembang), Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Palembang, 2018. Skripsi.
- Widjaja. 2002. **Komunikasi dan Hubungan Masyarakat**. Jakarta. Bumi Aksara
- Wijayanti, Titik. 2017. **Marketing Plan Dalam Bisnis**. Jakarta. Penerbit Gramedia.
- Yamit, Zulian. 2018. **Manajemen Kualitas Produk & Jasa**. Yogyakarta. Ekonosia.