

ABSTRAK

Pola Komunikasi Driver Go-jek pada Customer di Kota Bandar Lampung (Studi pada PT. Go-jek Indonesia di Bandar Lampung)

Oleh

Hayatun Nufus

Hadirnya ojek online berbasis internet seperti Go-jek dapat memudahkan masyarakat modern dalam mengefektifkan pekerjaan, serta membantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Pada proses pelayanan yang diberikan Go-jek, komunikasi akan terjalin antara driver dan customer dan membuat peneliti tertarik melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pola komunikasi yang digunakan oleh driver dan customer di Kota Bandar Lampung. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Informan penelitian ini yaitu 12 driver aktif yang ada di Kota Bandar Lampung. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini adalah terbentuknya pola komunikasi baru yaitu pola komunikasi aplikatif driver gojek pada customer di Bandar Lampung. Pola komunikasi tersebut bermula dari pemberi pesan (*source*) menghubungi penerima pesan (*receiver*) melalui aplikasi Go-jek (*channel*) setelah itu pesan (*message*) akan dikirimkan sebagai bentuk konfirmasi, setelah pesan diterima maka komunikasi antarpribadi akan terjalin dan menimbulkan efek (*effect*).

Kata Kunci : Pola Komunikasi, Komunikasi Antar Pribadi, Gojek

ABSTRACT

Communication Patterns of Drivers Go-jek on Customer in Bandar Lampung city (Study on PT. Go-jek Indonesia in Bandar Lampung city)

By

Hayatun Nufus

Gojek was An internet-based online Transportations can help we as modern people to make our work more effective and as well as help we to complete our daily needs. Based on the process of service in Go-jek, communication will be created between the driver and the customer and make me as researchers interested to do research with the aim to know and describe communication patterns that is used by the drivers for their costumernya in Bandar Lampung city. This type of research is qualitative, descriptive. Informant in this research was 12 active drivers that are in bandar Lampung city. The technique of data collection on these studies is to conduct interviews and observations. The results of this research was the formation of new communication patterns which is a new communication pattern that applicative in driver gojek for their costumer in Bandar Lampung city. The communication pattern starting by given of the message (the source) to contact the recipient of the message (the receiver) via the application Go-jek (channel) after that, message (the message) will be sent as a form of confirmation, after a message is received then the interpersonal communication will be created and the effect (the effect).

Keywords : Communication patterns, Interpersonal Communication, Go-jek