

**KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DALAM APLIKASI GO-JEK  
(STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF PADA DRIVER GO-JEK DI  
BANDUNG)**

***PUBLIC SERVICE COMMUNICATION IN GO-JEK APPLICATION  
(A QUALITATIVE DESCRIPTIVE STUDY ON GO-JEK DRIVER IN  
BANDUNG)***

**Handra Masake<sup>1</sup>, Eki Baihaki<sup>2</sup>, Dudi Yudhakusuma<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Langlangbuana

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan paradigma penelitian konstruktivisme, pendekatan penelitian studi deskriptif kualitatif. Subyek penelitian adalah *driver* Go-Jek di Bandung. Informan ditentukan secara purposif berdasarkan penggambaran komunikasi pelayanan publik. Proses pengumpulan data diperoleh melalui observasi terlibat dan wawancara mendalam terhadap informan, sedangkan untuk data penunjang diperoleh melalui studi dokumentasi hasil penelitian sebelumnya, studi literatur, dan wawancara dengan pihak terkait.

*Driver* Go-Jek memberikan pelayanan kepada publik melalui aplikasi Go-Jek. Banyak kemudahan yang ditawarkan dalam bentuk pelayanan aplikasi Go-Jek seperti akses dan registrasi yang mudah dan hanya memerlukan kode verifikasi untuk memulai aplikasi Go-Jek. Aplikasi Go-jek banyak menawarkan promo dan mempunyai daya tarik tersendiri dalam teknik komunikasinya dalam memberikan pelayanan publik di aplikasi Go-Jek. Dalam pelayanannya *driver* harus memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Dan aplikasi Go-Jek memberikan kemudahan dalam sistem pembayaran melalui fitur Go-Pay atau sistem uang elektronik dip roses transaksionalnya dalam memberikan pelayanan publik di aplikasi Go-Jek

**Kata kunci:** komunikasi pelayanan publik, *driver* Go-Jek, aplikasi Go-Jek.

**ABSTRACT**

*This research uses qualitative research method with constructivism research paradigm, descriptive qualitative research approach. The subject of the research is Go-Jek driver in Bandung. Informant is determined purposively based on the description of public service communication. The process of collecting data was obtained through the observation involved and in-depth interviews of informants, while for supporting data obtained through documentation studies of previous research, literature study, and interviews with related parties.*

*Go-Jek drivers provide public service through Go-Jek app. Many of the conveniences offered in the form of Go-Jek application services such as easy access and registration and requires only a verification code to start the Go-Jek application. Go-Jek app offers many promos and has its own appeal in its communication techniques in providing public services in the Go-Jek app. In his service the driver must provide the best service to its customers. And Go-Jek application provides convenience in payment system through Go-*

*Pay feature or electronic money system is processed transactional in providing public service in Go-Jek application*

**Keywords:** *public service communication, Go-Jek driver, Go-Jek application*

## 1. Pendahuluan

Pesatnya perkembangan peradaban manusia dewasa ini salah satunya diakibatkan oleh proses penyampaian informasi yang berjalan begitu lancar. Di jaman yang serba modern ini segala macam informasi dengan mudah dapat kita peroleh melalui berbagai media contohnya untuk media non elektronik adalah koran dan majalah sedangkan media elektronik adalah komputer atau laptop yang dilengkapi dengan jaringan internet, tanpa terhalang jarak dan waktu semua informasi tersebut bisa dengan cepat diterima kapanpun dan dimanapun.

Perkembangan peradaban manusia diiringi dengan perkembangan cara penyampaian informasi menggunakan teknologi informasi, mulai dari gambargambar yang tak bermakna di dinding-dinding gua, peletakan tonggak sejarah dalam bentuk prasasti, sampai diperkenalkannya dunia arus informasi yang dikenal dengan nama internet.

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia bisnis dalam dunia bisnis teknologi informasi dan komunikasi dimanfaatkan untuk perdagangan secara elektronik atau dikenal sebagai *E-Commerce*. *E-Commerce* adalah perdagangan menggunakan jaringan komunikasi internet. *E-Commerce* adalah diterapkannya transaksi perbankan lewat internet atau dikenal dengan internet Banking. Beberapa transaksi yang dapat dilakukan melalui internet banking antara lain transfer uang, pengecekan saldo, pemindah bukuan, pembayaran tagihan, dan informasi rekening. Dalam dunia

pendidikan teknologi pembelajaran yang terus mengalami perkembangan seiring perkembangan zaman. Dalam pelaksanaan pembelajaran sehari-hari sering dijumpai kombinasi teknologi audio atau data, video atau data, audio atau video, internet, sistem berbasis kartu cerdas (*Smart Card*) dapat digunakan juru medis untuk mengetahui riwayat penyakit pasien yang data ke rumah sakit karena dalam kartu tersebut para juru medis dapat mengetahui riwayat penyakit pasien.

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini, yaitu untuk mengetahui bentuk komunikasi pelayanan publik dalam aplikasi Go-Jek, serta teknik komunikasi pelayanan publik dalam aplikasi Go-Jek. Selain itu untuk mengetahui proses komunikasi transaksional dalam aplikasi Go-Jek.

## 2. Metode Penelitian

Sri Rejeki meneliti tentang Pemanfaatan aplikasi Go-Jek dalam melayani konsumen (Studi kasus pada pengguna jasa transportasi Go-Jek di Jakarta Selatan). Hasil penelitian ini membahas mengenai *e-commerce* jasa aplikasi Go-Jek, cara memanfaatkan aplikasi Go-Jek, dan keuntungan dan kerugian dari pemanfaatan aplikasi Go-Jek. Dengan demikian, peneliti mampu memperoleh gambaran mengenai pemanfaatan aplikasi Go-Jek dalam melayani konsumen. Go-Jek saat ini sedang hangat di perbincangkan karena dinilai sebagai inovasi untuk menjadikan tukang ojek menjadi lebih efisien. Penggunaan aplikasi *e-commerce* Go-Jek

untuk orang baru sedikit rumit seperti memasukkan informasi lokasi restaurant saat memesan makanan dengan menggunakan layanan *e-commerce* GoFood. Kurangnya pengetahuan driver Go-Jek terhadap jalanan di kota Jakarta dan penggunaan *smartphone*. Sistem aplikasi *e-commerce* yang sering *error*, dari pihak pelanggan atau driver Go-Jek itu sendiri. Layanan *e-commerce* kurir antar dokumen yang melenceng dari kesepakatan dan paket dokumen tak kunjung datang. Masih banyak *driver* Go-Jek yang tidak profesional dan kurang sopan terhadap konsumen. Persamaan skripsi penelitian terdahulu dengan skripsi peneliti adalah penelitian terdahulu sama membahas tentang aplikasi Go-Jek dalam melayani konsumen. Perbedaannya adalah dari penggunaan jenis studi, jika skripsi ini menggunakan fenomenologi, skripsi penelitian terdahulu milik Sri Rejeki menggunakan studi kasus.

Bagi perusahaan yang mencoba untuk meningkatkan jumlah pelanggannya, rekrutmen pegawai atau meningkatkan citra, Persuasi adalah kuncinya. Persuasi bukan hanya mencoba memanfaatkan kepentingan publik untuk organisasi, melainkan juga memberi alasan pada orang-orang mengapa mereka harus mengadopsi sikap, opini, dan perilaku yang diinginkan komunikator. Seni persuasi sudah berlangsung ribuan tahun.

Teori pertukaran sosial mengadaptasi teori ekonomi mikro untuk berbagai pertukaran yang lebih luas antara orang-orang dan kelompok. Teori ini tidak hanya mengadaptasi satu teori, tetapi beberapa teori yang menggambarkan sifat yang muncul dari interaksi sosial. Aplikasi paling luas dari teori pertukaran sosial

adalah di ranah hubungan antarpersona. Teori ini menggambarkan bagaimana membentuk, mengembangkan dan melemahkan hubungan sosial. Teori ini digunakan untuk melihat karakteristik hubungan antara individu *stakeholders* dan organisasi. Pertukaran sosial berbeda dengan pertukaran ekonomi. Pertukaran sosial secara relatif informal melibatkan obligasi (kewajiban) yang tidak dilihat secara spesifik, namun dapat dilihat dalam pertukaran lebih lanjut. Pertukaran ini memerlukan waktu sedikit terbatas dibanding pertukaran ekonomi.

Teori difusi inovasi meneliti bagaimana ide-ide baru, hal praktis atau objek diadopsi oleh individu-individu dan organisasi. Teori difusi inovasi seringkali digunakan sebagai pendekatan dalam komunikasi pembangunan, terutama di Negara berkembang seperti Indonesia atau dunia ketiga. Tokohnya, Everett M. Rogers mendefinisikan difusi sebagai proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu diantara para anggota suatu sistem sosial. Difusi adalah suatu jenis komunikasi khusus yang berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan sebagai ide baru. Dalam teori difusi inovasi, komunikator yang mendapatkan pesan dari media massa, sangat kuat memengaruhi orang-orang. Inovasi (penemuan), yang disebarkan (difusi) melalui media massa, akan memengaruhi massa untuk mengikutinya. (Ardianto, 2014:111)

Pendekatan ini menggunakan metode kualitatif, seseorang peneliti menjadi instrumen kunci. Dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi partisipasi, seorang peneliti

terlibat sepenuhnya dalam kegiatan informan kunci yang menjadi subjek penelitian dan sumber informasi penelitian. Dalam analisis data metode penelitian kualitatif tidak menggunakan bantuan data-data statistika tetapi menggunakan rumus 5w + 1 H (*Who, What, When, Where, Why dan How*). Dimana *what* menjadi (data dan fakta yang dihasilkan dari penelitian), *How* (bagaimana proses data itu berlangsung), *Who* (siapa saja yang menjadi seorang informan kunci dalam penelitian), *Where* (dimana sumber informasi penelitian itu bisa digali atau ditemukan), dan *When* (kapan sumber informasi itu bisa dimukan) dan paling penting dalam Metode Penelitian Kualitatif adalah *why* (analisis lebih dalam atau penafsiran atau interpretasi lebih dalam ada apa dibalik fakta dan data hasil dalam penelitian). *Why* (mengapa) memberikan pemahaman lebih dalam dari hasil penelitian kualitatif. (Ardianto, 2013: 59)

### 3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator seorang *driver* kepada seorang komunikan seorang pengguna aplikasi Go-Jek dengan berbagai macam bentuk bahwa seorang *driver* memberi tahu kepada pelanggan bagaimana bentuk suatu layanan Go-Jek yang mudah di zaman era modernisasi dengan layanan kemudahan akses, berbagai fitur dan hemat biaya.

Kemudahan akses dalam era modernisasi sangatlah penting dan sangat dibutuhkan. Karena dengan mudahnya seseorang mengakses sesuatu dapat membantu seseorang tersebut untuk mencapai suatu keinginan atau kebutuhannya. Pada dasarnya semua

manusia menginginkan semua nya serba cepat dan instan dan karena sebab itu kemudahan akses sangat diperlukan.

Bentuk komunikasi pelayanan aplikasi Go-Jek banyak menawarkan kemudahan akses dalam setiap kebutuhan para penggunanya lewat beragam fitur yang ditawarkan nya dengan berbagai macam fungsi yang berbeda disetiap fiturnya yang memiliki kegunaan masing-masing. Selain menawarkan kemudahan aplikasi Go-Jek juga mempunyai bentuk komunikasi pelayanan seperti penghematan waktu dan juga biaya yang murah untuk setiap penggunaan pelayanan aplikasinya.

Kemudahan akses adalah adalah sesuatu yang sangat masyarakat inginkan dalam melakukan pemesanan lewat aplikasi Go-Jek. Kemudahan akses layanan aplikasi Go-Jek hanya membutuhkan email dan nomor telepon sebagai syarat registrasi yang tentunya itu sangat mudah dilakukan dan tidak sulit untuk digunakan dan tentunya masyarakat akan suka dengan kemudahan seperti itu yang tentunya akan berdampak banyaknya pengguna aplikasi Go-Jek. Kemudahan akses seperti itu jika dihubungkan dengan teori difusi inovasi yang diungkapkan oleh Rogers mengenai *innovators* bahwa kemudahan akses merupakan ide-ide baru pencipta suatu Aplikasi yaitu Go-Jek yaitu merupakan suatu aplikasi pelanggan untuk memudahkan akses pengguna yang menggunakan aplikasi Go-Jek

### 4. Kesimpulan dan Saran

Bentuk komunikasi pelayanan publik dalam aplikasi Go-Jek adalah dengan kemudahan akses yang ditawarkan dalam pelayanan aplikasi Go-Jek terlihat jelas dan mudah sekali dari hal pertama yaitu registrasi yang hanya membutuhkan

alamat email dan nomor telepon lalu tinggal menunggu kode verifikasi untuk selanjutnya mendapatkan informasi yang jelas. Beragam fitur yang ditawarkan dalam pelayanan aplikasi Go-Jek sangat membantu para penggunanya. Kemudahan untuk mendapatkan kebutuhan dalam pelayanan aplikasi Go-Jek sangat lah membantu para. Hemat waktu yang dalam pelayanan aplikasi Go-Jek merupakan salah satu kemudahan lain yang ditawarkan oleh pelayanan aplikasi Go-Jek karena penggunanya bisa lebih memfokuskan aktifitas lain yang lebih penting tanpa harus terganggu dengan aktifitas lainnya yang bisa dikerjakan oleh pelayanan aplikasi Go-Jek. Biaya murah juga merupakan hal lain yang ditawarkan pelayanan aplikasi Go-Jek karena harga yang terjangkau merupakan sebuah keinginan masyarakat dan hal yang disukai dalam menggunakan pelayanan aplikasi Go-Jek.

Sebaiknya dapat mengembangkan komunikasi pelayanan *driver* dengan pengguna pelayanan aplikasi Go-Jek, sebab dengan mengembangkan komunikasi pelayanan dalam hal komunikasi dapat memberikan pelayanan yang baik. Selain itu, sebaiknya aplikasi Go-Jek memberikan pengetahuan bagi masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Go-Jek, sehingga komunikasi pelayanan publik dalam aplikasi Go-Jek mampu dimanfaatkan dan diterapkan oleh masyarakat sebagai hal pembelajaran yang baru.

#### **Daftar Pustaka**

Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*: Bandung: Simbiosis Rekatama Media

\_\_\_\_\_ dan Bambang Q-Anees, 2007. *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

Creswell, John W. 2013. *Research Design. Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Daymon Christine Dan Holloway Immy 2008. *Metode-Metode Riset Kualitatif dalam Public Relations Dan Marketing Communications*. Yogyakarta: PT Bentang Pustaka

Denzin, Norman K., dan Lincoln, Yvonna S. 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Public Konsep dan Aplikasi*: Yogyakarta: Gava Media.

Margana, Sri dan Nursam, M. 2010. *Kota-Kota Di Jawa: Identitas, Gaya Hidup dan Permasalahan Sosial*: Yogyakarta: Ombak.

M. Romli, Asep Syamsul. 2012. *Jurnalistik Online: Panduan Praktis Mengelola Media Online*: Bandung: Nuansa Cendekia.

Mc Quail, Denis. 2011. *Teori Komunikasi Massa McQuail*: Jakarta: Salemba Humanika.

Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya

Mulyana, Dedy. 2013. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sumber Lain :

*<http://seputarpengertian.blogspot.co.id/2015/07/pengertian-go-jek.html>; (Diakses tanggal 21 Maret 2018 15.27)*