

Etika Komunikasi *Driver Gojek Online* Dalam Pelayanan Publik di Lingkungan Kampus A Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Cornelia Endang Lestari¹, Eni Murdiati² dan Sumaina Duku³

¹ Universitas Islam Negeri Raden Fatah; ee285258@gmail.com

² Universitas Islam Negeri Raden Fatah; enimurdiati_uin@radenfatah.ac.id

³ Universitas Islam Negeri Raden Fatah; sumainaduku_uin@radenfatah.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana etika komunikasi driver gojek online dalam pelayanan publik di lingkungan kampus A Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Menggunakan teori komunikasi interpersonal dan metode penelitian kualitatif. Etika ini difahami sebagai sekumpulan nilai, moral, prinsip atau standar perilaku yang dimiliki oleh seseorang, kelompok atau masyarakat bahkan suatu bangsa. Jadi Etika merupakan sebuah ilmu yang membahas tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). Dalam menjalin komunikasi dengan pelanggan atau customer terdapat beberapa cara yang perlu diperhatikan, berkomunikasi tidak hanya menyampaikan informasi saja. Tetapi, juga kepekaan terhadap perasaan konsumen melalui seni komunikasi yang benar yaitu dengan cara memberikan kesan yang baik terhadap pelanggan karena kesan yang pertama merupakan suatu hal yang pertama kali di perhatikan oleh pelanggan. Sedangkan pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari capaian sasaran pemerintah yang menghendaki terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasannya etika komunikasi driver gojek online di lingkungan kampus A Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, perlu beberapa hal yang dilakukan oleh seorang driver gojek online yaitu Menggunakan identitas asli, Memberikan pelayanan terbaik, Meningkatkan kepercayaan semua pihak dengan menjalin komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung, Tidak memilih orderan yang masuk, Menyatakan keberatan dengan sopan kepada pelanggan jika pelanggan hendak berhenti atau mampir selain tempat tujuan. Sedangkan etika komunikasi driver gojek online terkhusus yang ada di lingkungan kampus A Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang adalah memberikan etika yang baik dan sopan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kehendak ataupun keinginan pelanggan itu sendiri. Keberhasilan dalam pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya personal atau komunikasi antarpribadi.

Kata Kunci: Driver Gojek Online, Etika, Komunikasi, Lingkungan Universitas, Pelayanan Publik.

DOI: <https://doi.org/10.47134/pssh.v1i4.187>

*Correspondensi: Cornelia Endang Lestari, Eni Murdiati dan Sumaina Duku
Email: ee285258@gmail.com
enimurdiati_uin@radenfatah.ac.id
sumainaduku_uin@radenfatah.ac.id

Received: 29-03-2024

Accepted: 03-04-2024

Published: 05-04-2024

Abstract: This research aims to find out the communication ethics of online Gojek drivers in public services within campus A of Raden Fatah State Islamic University, Palembang. Using interpersonal communication theory and qualitative research methods. Ethics is understood as a set of values, morals, principles or standards of behavior shared by a person, group or society and even a nation. So Ethics is a science that discusses what is good and what is bad and about moral rights and obligations (morals). When communicating with customers or consumers, there are several ways that need to be considered, communicating is not just conveying information. However, also sensitivity to consumer feelings through the art of correct communication, namely by giving a good impression to customers because the first impression is the first thing the customer notices. Meanwhile, public services are one part of achieving the government's targets which aim to create an independent and prosperous society. The results of this research show that the communication ethics of



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

online Gojek drivers within campus A of Raden Fatah State Islamic University, Palembang, requires several things to be done by an online Gojek driver, namely using a real identity, providing the best service, increasing the trust of all parties by establishing good direct communication. or indirectly, Do not select incoming orders, Express polite objections to customers if the customer wants to stop or stop by other than their destination. Meanwhile, the communication ethics of online Gojek drivers, especially those on campus A, Raden Fatah State Islamic University, Palembang, is to provide good and polite etiquette and provide satisfaction to customers in accordance with the customer's wishes or desires. Success in excellent service cannot be separated from the ability to choose the concept of personal approach or interpersonal communication.

Keywords : *Communication, Ethics, Gojek Online Drivers, Public Services, University Environment*

Pendahuluan

Pada hakikatnya manusia merupakan makhluk sosial yang artinya manusia memerlukan orang lain dalam kehidupannya atau kehidupan sehari-harinya dan itu disampaikan melalui interaksi atau saling melakukan komunikasi. Dimana pada interaksi tersebut memerlukan etika dalam komunikasi, sebagaimana setiap manusia dikaruniai oleh Allah SWT akal, perasaan, dan kehendak yang tidak dimiliki oleh makhluk lainnya sehingga dapat membedakan antara yang benar dan yang salah.

Kebutuhan merupakan hal mutlak yang diperlukan manusia sebagai pelengkap dalam menjalani proses kehidupannya. Seperti halnya dalam kehidupan masyarakat modern saat ini, setiap individu atau anggota masyarakat diharapkan untuk dapat bersosialisasi dengan anggota masyarakat lainnya. Namun dalam kehidupan bermasyarakat ada baiknya untuk tunduk pada kaidah-kaidah yang terdapat dalam lingkungannya, baik itu norma hukum, kesopanan, kesusilaan dan agama yang disebut sebagai etika. Kondisi ini menimbulkan konsekuensi berupa penghormatan terhadap nilai-nilai yang hidup dalam bermasyarakat

Etika merupakan sebuah ilmu yang membahas tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). Adapun kaitannya dengan etika tersebut ialah, Bartens mendetailkan kalau etika berasal dari bahasa Yunani kuno yaitu *ethos* dalam bentuk tunggal yang berarti adat kebiasaan, adat istiadat, akhlak yang baik. Bentuk jamak dari *ethos* adalah *etha* artinya adat kebiasaan. Dari bentuk jamak ini terbentuklah istilah etika yang oleh filsuf Yunani, Aristoteles sudah dipakai untuk menunjukkan filsafat moral (Triyuningsih, 2017: 22).

Dalam islam, terdapat etika yang selalu beriringan dengan adab dan juga akhlak dalam penerapannya. Adapun hadits yang menjelaskan tentang pentingnya etika dan akhlak pada setiap orang yaitu sebagai berikut :

Dalam sebuah hadits tentang etika dan akhlak, Rasulullah SAW bersabda :

الَّذِيءِ الْفَاحِشَ يُبْغِضُ اللهُ وَإِنَّ حَسَنَ خُلُقٍ الْقِيَامَةِ يَوْمَ الْمُؤْمِنِ مِيزَانٍ فِيهِ يُؤْزَعُ مَا أُتْقَلَ إِنَّ

Artinya :”sesungguhnya perkara yang lebih berat di timbangkan amal bagi seorang mu’min adalah akhlak yang baik. Dan Allah tidak menyukai orang yang berbicara keji dan kotor.” (HR At-Tirmidzi).

Didalam bidang komunikasi kita dikenal pula etika komunikasi, dimana etika komunikasi yang dimaksud yaitu etika yang bertujuan untuk mengatur secara umum perilaku komunikasi masyarakat. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa komunikasi adalah suatu konsep yang didalamnya dipahami sebagai proses interaksi orang-orang di dalam masyarakat. Proses interaksi tersebut dapat terjadi berlangsung secara langsung atau dengan menggunakan media, berlangsung antara individu antar individu lain, individu dengan kelompok, individu dengan masyarakat, individu dengan institusional atau sebaliknya, secara vertikal, horizontal, saling–menyilang dan diagonal. Jadi didalam proses komunikasi ini, dipastikan akan ada pergesekan sosial yang memungkinkan salah satu nya diuntungkan atau dirugikan (Rosli Mohammed, 2010: 120).

Adapun dalam konteks pelayanan publik, etika sangatlah penting apalagi mengingat semakin pesatnya kemajuan teknologi zaman sekarang. Penyelenggara pelayanan selain melayani masyarakat dengan berperilaku yang baik, ramah juga harus mematuhi standar atau kode etik yang telah diterapkan disetiap institusi–institusi. Apabila ada penyelenggara ataupun oknum yang melanggar etika administrasi publik maka sama saja penyelenggara tersebut maladministrasi karena tidak menjalankan professional standart dan tidak berperilaku yang benar.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya. Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi atau ilmunan, dengan makna yang berbeda – beda (Agus Dwiyanto, 2017: 13). Oleh sebab itu pelayanan publik di definisikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap jumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan memberikan suatu penawaran suatu kepuasaan walaupun terkadang hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayan publik di definisikan, memberikan suatu layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari capaian sasaran pemerintah yang menghendaki terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Peningkatan layanan publik tidak hanya berupa pengurusan administrasi akan tetapi pelayanan dasar berupa kesehatan, pendidikan, lingkungan dan ekonomi mikro merupakan bagian dari pelayanan publik yang tidak dapat dihindarkan dalam pemberian layanan. Dan tujuan pelayanan publik adalah meningkatkan daya saing, saring dan sanding masyarakat dalam membentuk dirinya menjadi lebih bermartabat serta sejahtera yang mampu memberikan motivasi yang terus diasah melalui serangkaian komunikasi yang bersifat persuasif dan informatif perlu ditingkatkan kembali.

Driver biasanya memiliki cara yang berbeda – beda dalam berkomunikasi ketika sedang melayani customernya. Dalam komunikasi dialogis, baik itu komunikator maupun komunikan nya, keduanya sama – sama aktif dalam proses berlangsungnya pertukaran informasi di dalam interaksi. Hal inilah yang kemudian akan menjadi salah satu tolak ukur dalam penelitian ini, seperti sudah berapa intensitas komunikasi yang dilakukan oleh kedua belah pihak ini (driver dan customer). Dan apakah komunikasi yang mereka lakukan sudah benar atau belum atau sudah termasuk komunikasi yang baik atau belum. Etika komunikasi merupakan alat jitu bagi driver gojek online dalam memberikan ataupun meningkatkan citra baik dalam pelayanan publik yaitu dengan cara menggunakan bahasa komunikasi yang sopan dan memberikan pelayanan yang membuat customer merasa lebih aman dan nyaman.

Etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi driver gojek online sering kurang tersentuh dalam kajian–kajian bidang administrasi publik yang dilakukan selama ini, padahal kinerja pelayanan publik sangat ditentukan oleh etika penyelenggara yang melaksanakan pelayanan publik atau masyarakat. Apabila penyelenggara memahami dan menerapkan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara benar, maka kinerja pelayanan yang diharapkan akan meningkat dan memenuhi keinginan masyarakat yang dilayani. Sebaliknya apabila dalam beretika tidak dipahami, dihayati dan dilaksanakan secara benar maka kinerja pelayanan publik akan menjadi buruk dan akan timbul banyak pengaduan dari masyarakat yang dilayani.

Pencapaian etika dalam usaha manusia untuk memakai akal budi dan daya pikirannya dalam pemecahan masalahnya setiap kehidupan, tindakan yang terbaik mengarah kepada kebenaran, kebaikan, dan ketepatan. Berdasarkan penjabaran diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap bagaimana etika komunikasi yang berlangsung antara driver gojek online dalam meningkatkan pelayanan publik di lingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah.

Metode

Metode penelitian merupakan suatu cara yang bersifat ilmiah. Metode penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti dalam upaya menemukan informasi, menjelaskan

keadaan dan membantu menemukan ide-ide baru. Metode penelitian digunakan untuk memperoleh data dari penelitian. Tujuan dari metode penelitian ini adalah untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu penelitian (Wayan Suwendra, 2018: 4). Metodologi penelitian berarti proses pencarian data meliputi penentuan populasi, sampling, penjelasan konsep dan pengukurannya, teknik pengumpulan data dan teknik analisisnya. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif.

Metode penelitian kualitatif yang digunakan yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati. Penelitian yang akan dilakukan peneliti dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan situasi dan kondisi dari objek yang akan peneliti diteliti. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua data yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap yang sudah diteliti (Lexy J Moleong, 2014: 11). Metode penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti dalam upaya menemukan informasi, menjelaskan keadaan dan membantu menemukan ide-ide baru. Metode penelitian digunakan untuk memperoleh data dari penelitian. Tujuan dari metode penelitian ini adalah untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu penelitian.

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi, Komunikasi Interpersonal menurut William F. Glueck adalah proses pertukaran informasi serta pemindahan pengertian antara dua orang atau lebih didalam suatu kelompok kecil manusia. Sedangkan menurut Sasa J. Sendjaja komunikasi interpersonal adalah suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi, dimana pertukaran makna ini dilakukan secara timbal balik.

Dari beberapa pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah suatu proses pertukaran makna yang dilakukan secara timbal balik oleh dua orang atau lebih baik secara verbal ataupun non verbal dengan menggunakan media personal maupun tatap muka sehingga umpan balik dapat segera diketahui, dan komunikator dapat membuat prediksi tentang efek dari komunikasinya. Atau sebuah komunikasi atau proses pertukaran informasi, ide, pendapat dan perasaan yang terjadi antara dua orang atau lebih dan biasanya tidak diatur secara formal. Dalam komunikasi interpersonal, setiap partisipan menggunakan setiap elemen dari proses komunikasi.

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi interpersonal yaitu teori adaptasi interaksi (*interaction adaptation theory*).

- 1) Pemikir teori, teori adaptasi interaksi (*interaction adaptation theory*) atau disingkat dengan IAT adalah teori yang di kembangkan oleh Judee Burgoon, Lesa Stren, dan Leesa Dirman.
- 2) Asumsi teori, menurut Cappella adaptasi adalah aspek terpenting dalam komunikasi interpersonal (Burgoon, Stren, dan Dilman). Adaptasi dalam komunikasi interpersonal memiliki tingkat dan keterampilan dan percakapan yang tinggi. Pengaruh interaksi timbal balik dalam membentuk perilaku sebagai salah satu aspek yang selalu meresap dan ditemukan dalam berbagai perilaku. Capella mencontohkan interaksi timbal balik yang dialami seorang bayi yang sejak lahir diasuh oleh orang tua nya.

Bayi tersebut berkembang dan berperilaku secara teratur dan membentuk perilaku dalam kehidupannya (Ali Nurdin, 2020: 65-66).

Adapun alasan peneliti memilih metode penelitian kualitatif ini adalah peneliti sudah terbiasa melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian tersebut. Selain itu peneliti memilih metode kualitatif ini adalah data yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif. Pada penelitian ini tempat atau lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian yaitu Jl. Prof. Kh. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 di lingkungan Kampus A Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Hasil dan Pembahasan

Komunikasi adalah unsur yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, komunikasi bukan hanya hal yang perlu didengar ataupun hal yang perlu dikatakan seadanya saja, tetapi lebih kepada sebuah karakter yang ditunjukkan dalam menyampaikan isi pesan kepada si penerima pesan tersebut. Jika kata-kata maupun tulisan kita dibangun dari hubungan antar sesama manusia, bukan dari diri kita yang paling dalam (karakter), maka orang lain akan melihat atau membaca sikap kita tersebut (Hafied Cangara). Maka dari itu komunikasi yang efektif ialah komunikasi yang terjalin dalam karakter yang kokoh dan didampingi dengan etika yang menjadi pedomannya dalam berinteraksi. Adapun awal komunikasi yang tercipta dalam pelayanan publik diranah Gojek *Online* ialah dengan adanya suatu interaksi yang terjadi antara para *driver* Gojek dengan pelanggannya. Berbicara tentang komunikasi ini juga tidak hanya berkaitan dengan masalah cara berbicara yang efektif saja melainkan juga cara beretika dalam berbicara.

Jadi dapat disimpulkan bahwasannya komunikasi yang terjalin antara Gojek *Online* dalam pelayanan publik ini akan berjalan efektif dengan memahami etika yang baik saat berusaha berkomunikasi dengan pelanggannya. Berikut merupakan etika yang seharusnya dilakukan oleh *driver* Gojek *online* dalam melayani pelanggan di sekitaran lingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang :

No.	Etika yang seharusnya dimiliki oleh seorang <i>Driver</i> Gojek <i>Online</i>	Etika yang tidak seharusnya dimiliki oleh seorang <i>Driver</i> Gojek <i>Online</i>
1.	Komunikasi verbal seorang <i>driver</i> dalam pemilihan bahasa adalah situasional.	Komunikasi verbal seorang <i>driver</i> dalam pemilihan bahasa kasar atau seenaknya saja tanpa memikirkan penumpang.
2.	Komunikasi nonverbal dinilai dari perilaku komunikasi yang disampaikan oleh <i>driver</i> dengan gesture dan mimik wajah yang diperlihatkan salah satu contohnya ialah dengan senyuman.	Komunikasi nonverbal yang diperlihatkan seorang <i>driver</i> datar atau menunjukkan ketidaksukaan dengan penumpangnya.
3.	Menggunakan identitas asli <i>driver</i> .	<i>Driver</i> menggunakan identitas orang lain

		saat membawa penumpang.
4.	Memberikan pelayanan terbaik diantaranya sebagai berikut: 1. Berpenampilan sopan/bersih 2. Kendaraan yang digunakan dalam keadaan layak untuk dipakai 3. Tidak merokok saat berkendara 4. Mematuhi aturan lalu lintas	Memberikan pelayanan seadanya diantaranya sebagai berikut: 1. Tidak memperhatikan penampilan 2. Kendaraan yang digunakan tidak siap untuk dipakai (kurang memadai) 3. Merokok saat berkendara 4. Ugal-ugalan saat sedang membawa pelanggan
5.	Meningkatkan kepercayaan semua pihak dengan menjalin komunikasi baik secara langsung maupun secara tidak langsung.	Merespon seadanya, mengancam atau mengintimidasi pelanggan.
6.	Tidak memilih setiap orderan yang masuk.	Mengambil orderan yang dekat atau semauanya saja.
7.	Menyatakan keberatan dengan sopan kepada pelanggan jika pelanggan hendak berhenti atau mampir selain ditempat tujuan.	Mengeluh dan meminta <i>tip</i> (uang tambahan) kepada pelanggan sebagai upah menunggu.

Setelah membuat tabel rangkuman etika yang seharusnya dan tidak seharusnya *driver* gojek *online* lakukan dapat disimpulkan bahwasannya etika serta komunikasi seorang *driver* terkhusus bagi *driver* gojek *online* mempunyai peran penting dalam pelayanan atau nilai yang baik bagi pandangan seorang pelanggan atau *customers*. Dan dari 7 (tujuh) rangkuman etika di atas, enam dari informan yang saya wawancarai mengatakan bahwa ada beberapa diantara mereka yang melaksanakan tujuh etika di atas, seperti pemaparan salah seorang *driver* sebagai berikut:

“Memang sebagai *driver* kami dianjurkan untuk selalu bersikap ramah dan baik kepada pelanggan baik secara langsung maupun via chat. Jadi tutur kata *driver* harus tetap sopan walaupun tidak ada aturan khusus yang tertulis dari PT Gojek” (Novriyadi, wawancara 27 mei 2023).

“Bagi seorang *driver* tidak ada aturan khusus terhadap pelanggan. Hanya saja bagi seorang *driver* gojek *online* seperti saya ini komunikasi yang disampaikan harus sopan dan baik terhadap pelanggan. komunikasi yang saya sampaikan haruslah saya jalin senyaman mungkin yaitu untuk kepentingan performa saya” (Gani, wawancara 30 mei 2023).

Namun berbeda halnya dengan yang dikatakan oleh Sherina Azizah selaku *customer* atau pelanggan yang menggunakan gojek *online* :

“Saya merupakan salah satu pengguna transportasi *online* termasuk juga gojek *online*. Saya menggunakan gojek sudah dari awal saya masuk SMA yaitu 2016 sampai dengan

sekarang, kira – kira sudah sekitar 7 tahun. Dan sejauh ini cukup baik walaupun kadang – kadang ada salah satu dari *driver* gojek *online* ini yang kurang sopan, kurang baik, bahkan ada seorang *driver* yang meminta *Tip* atau uang tambahan. Tapi satu diantaranya yang mungkin cara pelayanannya kurang baik. namun ada beberapa *driver* yang bertanya terkadang sudah memasuki ranah privasi sehingga saya sebagai pelanggan merasa tidak nyaman” (Sherina Azizah, 29 mei 2023).

”Tidak begitu akurat kapan waktunya rentang waktu berapa lama saya menggunakan Ojol (ojek online), seingat saya dari pertengahan saya duduk dibangku sekolah menengah atas sekitar tahun 2017 yang bila dikalkulasi sudah sekitar 6 tahun. ya... sesuai yang saya alami baik baik saja berjalan sebagaimana mestinya, karena bilamana seseorang mencintai pekerjaannya maka akan dikerjakan dengan sungguh-sungguh, dengan setulus hati dan ikhlas” (Hafis Adriansyah, wawancara 31 Mei 2023).

Berdasarkan dari kejadian tersebut Bapak Novriyadi memberikan pernyataan sebagai salah satu *driver* gojek *online* menyatakan bahwa tidak ada aturan khusus mengenai etika yang harus diterapkan dalam melayani pelanggan atau *cutomers* dari PT. Gojek itu sendiri. Sehingga banyak dari *driver* yang hanya menjalankan tugasnya yaitu menjemput dan mengantarkan pelanggannya saja tanpa menunjukkan etika yang seharusnya dilakukan sebagai *driver* gojek *online*.

Hal lain pula disampaikan oleh Kak Gani selaku *driver* gojek *online* soal hal yang harus dipersiapkan dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan:

”Tidak ada persiapan khusus, paling tidak harus *standby* untuk menerima orderan baik itu dari via *handphone* yang aplikasinya sudah *on* dalam menerima pesanan. Maupun keadaan kendaraan yang memang keadaannya prima (bagus) dalam berjalan” (Gani, wawancara 30 mei 2023).

”Hal yang biasa saya lakukan yang pastinya ialah memeriksa kuota terlebih dahulu, memastikan bensin saya terisi dengan full serta keadaan motor saya siap untuk menerima orderan” (Uci Zaen, wawancara 3 juni 2023).

Pernyataan Kak Gani tersebut menjadi tolak ukur bahwasannya sikap awal seorang *driver* gojek *online* hanyalah perlu *standby* untuk siap menerima orderan saja. Sedangkan dari jawaban Mba Heni banyak sekali yang harus seorang *driver* perhatikan sebelum dan sesudah menerima orderan.

”Yang harus diperhatikan *driver* gojek *online* itu yang pertama helm karena ada yang sebagian itu yang helmnya itu sudah rusak, dan ada juga yang longgar dan kadang – kadang ketika *driver* agak meninggikan kecepatan ketika berkendara helmnya sudah seperti mau lepas. Dan ada juga kondisi motornya yang tidak stabil dan membuat kita sebagai pelanggan merasa tidak nyaman. Dan ketika diperjalanan juga harus diperhatikan lagi ketika ada jalan yang kurang memadai atau jalan yang sedikit rusak kendaraannya agak sedikit dilambatkan dan membawa kendaraannya harus santai dan jangan terburu – buru karena ada beberapa *driver* yang ugal – ugalan dan membuat kondisi pelanggannya tidak kondisikan lagi. Seperti saya yang memakai hijab ada kadang hijabnya sudah kemana – mana” (Heni Herliza, wawancara 5 mei 2023).

“Yang harus diperhatikan oleh driver ialah: Keselamatan, keamanan dan kenyamanan tentunya berkaitan dengan transportasi yang digunakan oleh driver untuk membawa pelanggan, seperti kelengkapan pada kendaraan, cara berkendara yang wajar dan penuh konsentrasi, mematuhi aturan lalu lintas, dan kelengkapan atribut dalam berkendara” (Hafis Adriansyah, wawancara 31 mei 2023).

Adapun sikap yang di tunjukkan Kak Uci Zaen yang juga selaku *driver* gojek *online* saat tau bahwa orderan yang masuk tiba-tiba dibatalkan begitu saja dan juga bagaimana cara untuk mendapatkan performa bintang 5 dari pelanggan:

“Saya sebagai *driver* hanya bisa pasrah dan hanya ikhlas menerimanya karena hal tersebut bukan kehendak saya sebagai *driver* dan saya menganggap itu semua sudah di atur rezekinya masing-masing. Namun saat orderan dibatalkan sangat disayangkan bagi akun kami sebagai *driver* gojek *online* bisa langsung anyep (bahasa *driver* gojek *online* saat akun susah untuk mendapatkan orderan kembali). Dan saya pribadi Alhamdulillah sudah sering kali mendapatkan performa bintang 5 dari pelanggan. Hal yang saya lakukan ialah dengan menerima setiap jenis orderan yang masuk tanpa pilih-pilih, menerapkan senyum, salam dan sapa kepada pelanggan serta menahan emosi terhadap hal-hal yang nantinya akan menimbulkan masalah dengan pelanggan yang saya terima” (Uci zaen, wawancara 3 juni 2023).

“Tidak ada, itu memang murni dari penilaian *customer* menilai *driver* nya apakah memang sudah menjalankannya sesuai prosuder atau tidak. Jika memang sudah sesuai dengan prosuder pelayanan prima harapannya memang diberikan bintang 5 dalam penilaian dari *customer* ke *driver*.”

Dari hasil wawancara di atas dapat peneliti ambil kesimpulan bahwasannya untuk layanannya sendiri diperlukan diharapkan untuk tidak sering pilih-pilih ataupun menolak orderan yang masuk sehingga bisa mendapatkan performa yang baik bagi pelanggan. Sebaliknya jika ada pelanggan yang tiba-tiba membatalkan orderan sangatlah disayangkan karena hal tersebut dapat mempengaruhi orderan yang susah masuk untuk selanjutnya. Jadi kesimpulannya seorang *driver* gojek *online* haruslah memiliki etika yang baik, sikap yang sabar dan juga dapat berkomunikasi dengan baik untuk mendapatkan performa yang terbaik dalam setiap pelayanannya.

Berikut adalah pesan dan saran yang disampaikan dari ketiga *customers* atau pelanggan kepada setiap *driver* gojek *online*:

“Saran lebih keprilaku, komunikasi yang dilakukan oleh *driver* gojek *online* sudah baik namun hendaknya *driver* lebih memahami lagi keadaan penumpang yang berbeda – beda karena tidak selamanya penumpang senang jika terlalu banyak terjadi komunikasi di jalan ataupun *driver* harus lebih ramah dalam memberikan senyum terutamaketika awal bertemu dengan penumpang. Dan untuk pesannya lebih ke hati – hati kalau di jalan dan lebih di ikuti aturan lalu lintas, kadang ada juga *driver* yang tidak mengikuti aturan lalu lintas” (Sherina Azizah, wawancara 29 mei 2023)

“Saran saya untuk semua driver ojol tetap fokus dan penuh konsentrasi pada saat berkendara jangan sambil menggunakan handphone, karena bukan hanya

membahayakan diri sendiri dan penumpang yang dibawa akan tetapi juga orang lain. Kemudian patuhi aturan lalu lintas, tata tertib di jalan dan melengkapi atribut dalam berkendara yang mana intinya bekerja dengan aman dan selamat karena keluarga menunggu di rumah dengan sambutan yang ceria. dan untuk Pesan saya tetap semangat dalam bekerja, tingkatkan kualitas dan pelayanan, jangan mengeluh dengan keadaan dan apapun yang terjadi dilapangan karena selagi dalam tujuan baik dan tetap mencari nafkah yang halal Insya Allah dilancarkan dalam segala urusannya" (Heni Herliza, 5 Mei 2023).

"Adapun pesan saya sebagai pelanggan untuk semua *driver* terkhusus Gojek *online* untuk lebih memahami etika baik itu dalam hal komunikasi maupun etika dalam mengemudi. dan Saran saya pribadi terkhusus *driver* gojek untuk dapat berlaku ramah dalam melayani konsumennya. Tentu saya itu hal yang tidak mudah, ditambah dengan keadaan seorang *driver* yang harus tetap fokus dalam mengendarai kendaraannya. Untuk itu penting adanya pelatihan agar mengetahui apa saja yang perlu dilakukan untuk menjaga keselamatan dan ketertiban bersama" (Hafis Adriansyah, wawancara 31 Mei 2023).

C. Etika Komunikasi Driver Gojek Online dalam Pelayanan Publik di Lingkungan Kampus A Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian menyatakan tidak ada aturan khusus dalam pelayanan terhadap pelanggan, Seperti yang dijelaskan oleh kak Gani selaku *driver* gojek. bahwasannya tidak ada aturan khusus mengenai pelayanan yang harus diterapkan sehingga ada beberapa *driver* yang hanya mengantar dan menjemput pelanggan atau *customer* saja. Akan tetapi etika dalam berkomunikasi itu sangatlah penting meskipun tidak ada aturan khusus pada suatu lembaga atau perusahaan salah satunya yaitu PT. Gojek sebab kepuasan mengenai pelayanan itu tetap menjadi yang utama bagi para *driver*. Dalam menjalin komunikasi dengan pelanggan atau *customer* terdapat beberapa cara yang perlu diperhatikan, berkomunikasi tidak hanya menyampaikan informasi saja. Tetapi, juga kepekaan terhadap perasaan konsumen melalui seni komunikasi yang benar yaitu dengan cara memberikan kesan yang baik terhadap pelanggan karena kesan yang pertama merupakan suatu hal yang pertama kali diperhatikan oleh pelanggan. contoh kesan ini dapat diperlihatkan melalui seni komunikasi yang sopan seperti memberikan salam, senyum, dan menjaga kebersihan terhadap pakaian maupun kendaraan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa aman dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang *Driver*.

Dalam berkomunikasi sesuai dengan standar layanan *driver* dituntut untuk bersikap ramah dan sopan, maka disebabkan hal tersebut *driver* tidak perlu menanyakan hal yang tidak penting apalagi sudah memasuki ranah privasi seseorang dikarenakan tidak semua pelanggan akan memberikan *feedback* (umpan balik) yang baik kepada *driver*. melalui komunikasi antar pribadi yang terjadi maka akan menimbulkan efek. Dengan kata lain jika *driver* melayani dengan baik dan tetap memilih Go-Jek sebagai ojek *online* pilihan. seperti yang telah dijelaskan oleh Bapak Novriyadi selaku *driver* gojek *online*.

Dari hasil analisa, peneliti memperoleh pemahaman bahwa etika komunikasi *driver* gojek *online* terkhusus yang ada dilingkungan Kampus A Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang adalah memberikan etika yang baik dan sopan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kehendak ataupun keinginan pelanggan itu sendiri. namun ada beberapa hal yang harus di persiapkan atau harus di perhatikan kembali sebelum menjemput ataupun mengantarkan pelanggan. Sebab keberhasilan dalam pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya personal atau komunikasi antarpribadi. Jadi etika komunikasi *driver* gojek terhadap pelanggan yaitu baik dan sopan serta perencanaan komunikasi *driver* gojek yang mengedepankan pelanggannya. Agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan tetap memilih gojek sebagai alat transportasi *online* yang dipilih. seorang *driver* gojek *online* melakukan pelayanan terhadap pelanggan adalah dengan cara memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan memahami tuntunan konsumen. Keberhasilan dalam suatu pelayanan yang bagus itu tidak terlepas dari kemampuan pemilihan konsep pendekatannya baik itu personal ataupun antar pribadi.

Kemudian ada beberapa etika yang di jalankan oleh seorang *driver* yaitu dalam bentuk komunikasi verbal, komunikasi non verbal, dan selalu menggunakan identitas asli, menggunakan pelayan terbaik, kemudian meningkatkan kepercayaan semua pihak, tidak memilih orderan, dan Menyatakan keberatan dengan sopan kepada pelanggan jika pelanggan hendak berhenti atau mampir selain ditempat tujuan. Disamping itu juga komunikasi yang di gunakan yaitu komunikasi interpersonal yaitu *driver* yang rapi, bersih, sorotan mata yang tidak jelalatan dan raut wajah yang santun.

Adapun bentuk komunikasi antarpribadi yaitu menggunakan komunikasi informatif, persuasif, dan koersif yaitu sabar, santun, ramah, dan tanggap. Tujuan dari semua itu adalah untuk memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan seorang *driver* kepada pelanggan sesuai dengan tuntutan yang di inginkan konsumen. Keberhasilan dari pelayanan yang prima ataupun pelayan yang baik itu tidak lepas dari pemilihan konsep pendekatannya personal antarpribadi.

Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan secara umum bahwa etika komunikasi *driver* gojek *online* dilingkungan kampus A Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, perlu beberapa hal yang dilakukan oleh seorang *driver* gojek *online* antara lain :

1. Menggunakan identitas asli
2. Memberikan pelayanan terbaik
 - a. Berpenampilan sopan / bersih
 - b. Kendaraan yang digunakan dalam keadaan layak untuk di pakai
 - c. Tidak merokok saat berkendara

- d. Mematuhi aturan lalu lintas
3. Meningkatkan kepercayaan semua pihak dengan menjalin komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung
4. Tidak memilih orderan yang masuk
5. Menyatakan keberatan dengan sopan kepada pelanggan jika pelanggan hendak berhenti atau mampir selain tempat tujuan.

Sedangkan etika komunikasi *driver* gojek *online* terkhusus yang ada di lingkungan kampus A Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang adalah memberikan etika yang baik dan sopan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kehendak ataupun keinginan pelanggan itu sendiri. Keberhasilan dalam pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya personal atau komunikasi antarpribadi.

Daftar Pustaka

- Afrizal. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Depok: Rajawali.
- Agus Dwiyanto. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Albi Anggito. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Ali Nurdin. (2020). *Teori Komunikasi Interpersonal*. Jakarta: Kencana.
- Ansar Suherman. (2020). *Buku Ajar Teori-teori Komunikasi*. Yogyakarta: Grup Penerbitan CV Budi Utama.
- Bagong Suyanto, & Sutinah. (2011). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana.
- Burhan Bungin. (2015). *Audit Komunikasi*. Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.
- Dewi Triana. (2022). *Strategi Marketing Di Era Teknologi Digital*. Jawa Tengah: Lakeisha.
- Fitri Handayani. (2022). *Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Hafied Cangara. (2019). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Depok: Rajawali Pers.
- Imam Ramadhani. (2019). *Strategi Komunikasi Organisasi PT Gojek Indonesia dalam Mempertahankan Mitra (Driver)*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

-
- Ismail Nurdin. (2017). *Etika Pemerintahan*. Yogyakarta: Lintang Rasi Aksara Books.
- Lexy J Moleong. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Ngalimun. (2018). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratu Mutialela Caropeboka. (2017). *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Rosli Mohammed. (2010). *Audit Komunikasi*. Jakarta: PT. Kharisma Putra Utama.
- Siti Rahmi. (2021). *Komunikasi Interpersonal dan Hubungannya dengan Konseling*. Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Sri Ayu Rayhaniah Dkk. (2021). *Etika dan Komunikasi Organisasi*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Sugiono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R, Dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Triyuniningsih. (2017). *Etika Administrasi Publik*. Semarang: Program Studi Doktor Administrasi Publik.
- Wayan Suwendra. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan*. Bandung: Nilacakra Publishing House.
- Zulkarnain T. (2022). *Pola Komunikasi Driver Gojek Online dan Konsumen di Kota Parepare*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri.