

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Interaksi simbolik Driver dengan pelanggan di Kota Bandung”. Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui konsep interaksi diri, konsep interaksi perbuatan, konsep interaksi objek, konsep interaksi sosial, konsep interaksi tindakan bersama pengguna aplikasi Gojek beserta drivernya di Kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan adalah Teori Interaksi Simbolik George Herbert Blummer. Sedangkan teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan literatur.

Berdasarkan hasil penelitian melalui sebelas informan yang diperoleh bahwa interaksi simbolik pada driver dan pelanggannya adalah Driver Gojek dan pelanggan saling berkoordinasi melalui aplikasi atau komunikasi langsung untuk memastikan penjemputan yang efisien. Pelanggan memberikan informasi detail tentang lokasi penjemputan yang jelas, sementara driver memastikan ketersediaan dan kecepatan kedatangan mereka. Dan dengan perilaku yang ramah, baik, sopan santun membuat pelanggan driver tersebut memberikan nilai terbaik untuk drivernya. Jasa pelayanan yang dilaksanakan perusahaan tersebut dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan, menimbulkan kepercayaan terhadap pihak pelanggan.

Interaksi simbolik pada driver dan pelanggan, merupakan suatu interaksi yang terjadi antara driver dan pelanggan terbentuk dari konsep diri masing – masing dan bertindak berdasarkan maknanya. Driver dan pelanggan saling memaknai objek, sehingga melalui interaksi yang terjadi, terbentuklah suatu tindakan bersama agar mencapai target yang telah di rancang yaitu mengantarkan pelanggan sampai tujuan dan driver mendapatkan bintang lima dari pelanggan.

Saran untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya peneliti melakukan wawancara tambahan kepada informan atau menambah informan untuk menggali penelitian lebih dalam. Peneliti merekomendasikan sebaiknya dilakukan komunikasi yang baik dalam berinteraksi sosial, supaya proses komunikasi tidak kaku dan cenderung santai.

Kata Kunci: Interaksi Simbolik, Driver Gojek, dan Pelanggan Driver

## ***ABSTRACT***

This research is entitled "Driver symbolic interaction with customers in the city of Bandung". The purpose of this research is to find out the concept of self-interaction, the concept of interaction of actions, the concept of object interaction, the concept of social interaction, the concept of interaction of actions with Gojek application users and their drivers in the city of Bandung.

The research method used is descriptive qualitative method. The theory used is George Herbert Blummer's Symbolic Interaction Theory. While the data collection techniques that researchers use are observation, interviews, documentation, and literature.

Based on the results of research with eleven informants, it was found that symbolic interactions between drivers and their customers are Gojek drivers and customers coordinating with each other through applications or direct communication to ensure efficient pickup. Customers provide detailed information about clear pick-up locations, while drivers ensure availability and speed of their arrival. And with friendly, kind, polite behavior, the driver's customers provide the best value for the driver. The services carried out by the company in an effort to provide a sense of satisfaction, generate trust in the customer.

Symbolic interaction between drivers and customers, is an interaction that occurs between drivers and customers formed from each other's self-concept and acts based on its meaning. Drivers and customers mutually interpret objects, so that through the interactions that occur, a joint action is formed in order to achieve the target that has been designed, namely delivering the customer to the destination and the driver getting five stars from the customer.

Suggestions for further research, the researcher should conduct additional interviews with informants or add informants to explore deeper research. Researchers recommend that good communication should be done in social interaction, so that the communication process is not rigid and tends to be relaxed.

Keywords: Symbolic Interaction, Gojek Drivers, and Driver Customers

## RINGKESAN

Panaliti ieu ngabahas “Interaksi simbolis Supir jeung konsumén di Kota Bandung”. Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun mikanyaho konsép interaksi diri, konsép interaksi tindakan, konsép interaksi objék, konsép interaksi sosial, konsép interaksi tindakan jeung pamaké aplikasi Gojek katut panggerakna dina dayeuh Bandung.

Métode panalungtikan anu digunakeun nyaéta métode déskriptif kualitatif. Téori anu digunakeun nyaéta Teori Interaksi Simbolik George Herbert Blummer. Sedengkeun téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun ku panalungtik nyaéta obsérvasi, wawancara, dokuméntasi, jeung pustaka.

Dumasar kana hasil panalungtikan jeung sabelas informan, kapanggih yén interaksi simbolis antara supir jeung konsumén maranéhanana nyaéta supir Gojek jeung konsumén silih koordinasi ngaliwatan aplikasi atawa komunikasi langsung pikeun mastikeun pickup efisien. Konsumén nyadiakeun inpo wincik tentang lokasi pick-up jelas, bari supir mastikeun kasadiaan jeung speed datangna maranéhanana. Sareng kalayan kalakuan anu ramah, bageur, sopan, para nasabah supir nyayogikeun nilai anu pangsaéna pikeun supir. Palayanan anu dilaksanakeun ku perusahaan dina usaha nyayogikeun rasa sugema, ngahasilkeun kapercayaan ka nasabah.

Interaksi simbolis antara supir jeung konsumén, mangrupa interaksi anu lumangsung antara supir jeung konsumén ngawujud tina konsep diri séwang-séwangan sarta tindakan dumasar kana harti na. Supir jeung konsumén silih tafsirkeun objék, ku kituna ngaliwatan interaksi anu lumangsung, dibentuk aksi babarengan pikeun ngahontal udagan anu geus dirarancang, nya éta nganteurkeun nasabah ka tempat anu dituju jeung supir meunang bintang lima ti nasabah.

Saran pikeun panalungtikan satuluyna, panalungtik kudu ngayakeun tambahan wawancara jeung informan atawa nambahan informan pikeun nalungtik panalungtikan anu leuwih jero. Panalungtik nyarankeun yén komunikasi anu alus kudu dilakukeun dina interaksi sosial, sangkan prosés komunikasi henteu kaku sarta condong santai.

Konci: Interaksi Simbolik, Supir Gojek, jeung Pelanggan Supir