

## ABSTRAK

Eko Indra Brawangsa. Strategi gojek online dalam meningkatkan ekonomi keluarga di Kota Pontianak. **Skripsi. Program Studi Ilmu Sosiologi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Pontianak. 2022.**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan permasalahan yang dihadapi driver gojek online di Kota Pontianak dan strategi driver gojek online dalam meningkatkan pelanggan atau konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif jenis penelitian deskriptif, untuk memperoleh gambaran tentang keadaan gojek online dalam meningkatkan ekonomi keluarga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Permasalahan yang dihadapi driver Gojek online di kota Pontianak, diantaranya : 1. Bertambahnya jumlah driver atau pesaing, 2. Orderan sepi pada awal pandemi, sehingga pendapatan menurun drastis sebanyak 60%, 3. Kerusakan pada kendaraan yang ditumpangi konsumen, 4. Orderan Fiktif dan 5. Aplikasi erorr. Beberapa permasalahan tersebut sangat berpengaruh terhadap pendapatan driver Gojek online. 2) Strategi driver gojek online dalam meningkatkan pelanggan atau konsumen terdiri dari : Bersikap sopan dan ramah, Cepat dalam melayani pelanggan, Menjaga etika berkomunikasi dengan pelanggan, Melayani pelanggan semaksimal mungkin, Mengantar penumpang dengan aman dan nyaman, Menjaga kepercayaan pelanggan. Adapun saran yang dapat penulis rekomendasikan adalah driver Gojek Online tetap mempertahankan penilaian atau rating yang sudah baik dari para pelanggannya, dengan tetap melayani konsumen semaksimal mungkin, menjaga kepercayaan konsumen, melayani konsumen dengan ramah dan sopan. Serta menjaga etika berkomunikasi dengan konsumen, agar dapat meningkatkan pelanggan atau konsumen untuk meningkatkan ekonomi keluarga driver Gojek online di kota Pontianak.

**Kata kunci** : Ekonomi, Gojek, Meningkatkan, Strategi.