

TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI ONLINE: GO-JEK SEBAGAI SARANA TRANSPORTASI MASYARAKAT KOTA SURABAYA

Slaudiya Anjani Septi Damayanti

071311433018 (Prodi S1 Sosiologi, FISIP, UNAIR)

ABSTRAK

Semakin tingginya tuntutan mobilitas masyarakat, tentunya membutuhkan sarana transportasi yang dapat memberikan pergerakan dan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain dengan cepat, walaupun jarak tempuhnya jauh. Adanya terobosan transportasi berbasis aplikasi *online* Go-Jek yang menggabungkan jasa transportasi dengan teknologi komunikasi di dunia transportasi Indonesia, membuat masyarakat harus menentukan transportasi mana yang paling cocok dengan kebutuhannya untuk melakukan mobilitas. Studi ini memfokuskan pada tindakan sosial yang dilakukan masyarakat dalam menggunakan sarana transportasi. Bagaimana tindakan sosial yang dilakukan masyarakat yang menggunakan Go-Jek sebagai sarana transportasi di Surabaya. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma definisi sosial dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan yaitu Tindakan Sosial Max Weber. Informan dalam penelitian ini berjumlah sepuluh pengguna Go-Jek. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode purposive. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dan observasi tidak langsung. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain: 1) Tindakan sosial yang dilakukan oleh pengguna adalah rasional instrumental dan afeksi; 2) Tindakan afeksi juga muncul dari pihak keluarga untuk menyarankan dan menentukan transportasi yang tepat; 3) Transportasi berbasis aplikasi *online*, juga menyediakan jasa layanan memesan makanan, pengantaran barang dan belanja yang dapat dimanfaatkan oleh ibu-ibu rumah tangga ataupun wirausaha rumahan.

Kata kunci: transportasi berbasis aplikasi *online*, pengguna Go-Jek, tindakan sosial

PENDAHULUAN

Studi ini memfokuskan pada bagaimana tindakan sosial yang dilakukan masyarakat yang menggunakan Go-Jek sebagai sarana transportasi di Surabaya.

Studi ini didasarkan pada teori Max Weber

mengenai Tindakan Sosial. Menurut Weber, bahwa individu manusia dalam masyarakat merupakan aktor yang kreatif dan realitas sosial bukanlah alat yang statis dari paksaan fakta sosial. Artinya tindakan manusia tidak sepenuhnya ditentukan oleh norma,

kebiasaan, nilai, dan segala hal yang tercakup dalam konsep fakta sosial¹. Bagi Weber, dunia yang kini kita saksikan terwujud karena tindakan sosial. Manusia dapat melakukan sesuatu hal dikarenakan mereka memutuskan untuk melakukannya dengan tujuan untuk mencapai apa yang mereka hendaki. Setelah memilih sasaran, mereka memperhitungkan keadaan yang akan terjadi dan memilih tindakan. Memahami realitas sosial yang dihasilkan oleh tindakan berarti menjelaskan mengapa manusia menentukan pilihan². Pokok penyelidikan Weber adalah tentang tindakan orang seorang dan alasan-alasannya yang bersifat subyektif, dan itulah yang disebut Weber dengan *Verstehende Sociologie*³.

Max Weber dalam memperkenalkan konsep

¹ Ritzer, George. 2013, *Sosiologi Ilmu Pengtahuan Berparadigma Ganda*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, hlm. 37

² Jones, Pip. 2009, *Pengantar Teori-teori Sosial dari Teori Fungsionalisme hingga Post-Modernisme*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, hlm. 114

³ Siahaan, Hotman M. 1986, *Pengantar Ke Arah Sejarah dan Teori Sosiologi*. Jakarta: Airlangga hlm. 200

pendekatan *verstehende* untuk memahami makna tindakan seseorang, berasumsi bahwa seseorang dalam bertindak tidak hanya sekedar melaksanakannya tetapi juga menempatkan diri dalam lingkungan berfikir dan perilaku orang lain⁴. Weber secara khusus atas dasar rasionalitas tindakan sosial mengklasifikasikan empat tindakan sosial di dalam sosiologinya. Empat tipe tindakan tersebut adalah, Tindakan Rasional Instrumental, Tindakan Rasional Nilai, Tindakan Afeksi, dan Tindakan Tradisional. Melalui empat tipe tindakan sosial ini, studi ini akan menjelaskan tindakan sosial yang dilakukan oleh pengguna transportasi berbasis aplikasi online Go-Jek, yang sebelumnya menggunakan transportasi konvensional. Hadirnya transportasi online, membuat masyarakat memiliki berbagai pilihan transportasi, sehingga harus menentukan transportasi mana yang paling

⁴ Ritzer, George. 2013, *Sosiologi Ilmu Pengtahuan Berparadigma Ganda*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, hlm. 40

cocok dengan kebutuhannya untuk melakukan mobilitas.

Semakin tingginya tuntutan mobilitas masyarakat, tentunya membutuhkan sarana transportasi yang dapat memberikan pergerakan dan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain dengan cepat, walaupun jarak tempuhnya jauh. Dewasa ini terdapat terobosan terbaru, yakni inovasi transportasi berbasis aplikasi *online* yang didukung oleh teknologi komunikasi melalui *smartphone*. Transportasi berbasis aplikasi *online* ini merupakan penggabungan dari segi jasa transportasi ojek dan teknologi komunikasi. Dari sekian banyaknya transportasi berbasis aplikasi *online* yang terdapat di Indonesia, Go-Jek adalah yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Hal tersebut berdasarkan lembaga riset global *Growth for Knowledge* (Gfk) membuktikan bahwa pengguna aplikasi *online* Go-Jek mencapai

21,6%⁵. Go-Jek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja diberbagai sektor informal di Indonesia. Selain jasa dan teknologi komunikasi, transportasi berbasis aplikasi *online* juga dilengkapi dengan fitur *Global Positioning System* atau yang lebih dikenal dengan GPS untuk memberikan informasi keberadaan pengemudi dan pengguna dengan rute terdekat. Dalam kehidupan masyarakat yang membutuhkan pergerakan dan perpindahan disetiap berbagai aktivitasnya, maka membutuhkan sarana transportasi yang mendukung. Sifat dari masyarakat kota, pada umumnya adalah dinamis, selalu bergerak dan menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan atau keadaan yang ada. Begitu pula dengan perubahan pada pemilihan moda transportasi untuk

⁵ Ngazis, A. dan Angelia, M. 2016, *Survei:Go-Jek, Ungguli Grab*, viva.co.id 16 Maret 2016 [diakses pada 12 Oktober 2016 pukul 13.01] m.news.viva.co.id/news/read/748464-survei-gojek-ungguli-grab.

melakukan pergerakan dari satu tempat ke tempat yang lain.

Penggunaan Go-Jek oleh masyarakat Surabaya, dapat diduga karena kekecewaan yang muncul akibat dari lemahnya fasilitas transportasi massal yang ada. Perlu diketahui, terdapat persoalan yang tidak bisa lepas dari transportasi massal, antara lain adalah; tidak adanya jadwal yang tetap, pola rute yang memaksa pengguna harus transfer atau oper, penumpang yang berlebih saat jam sibuk, kondisi internal dan eksternal yang buruk, dan cara mengemudikan kendaraan yang sembarangan dan membahayakan keselamatan (Tamin et. al, 1999 dalam Amajida (2016))⁶. Dagun et. al (2006) dalam Rifusua (2010) menyatakan bahwa, transportasi publik yang baik harus memenuhi tiga kriteria dasar, yaitu:

⁶ Amajida, Fania Darma. 2016, *Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online "Go-Jek" di Jakarta*. Departmen Sosiologi Universitas Indonesia. Jurnal Informasi Kajian Ilmu Komunikasi Volume 46. Nomor 1. Juni 2016.

kenyamanan, keamanan, dan kecepatan, serta ketepatan ⁷ . Kriteria pertama, kenyamanan. Aspek kenyamanan dapat dirasakan oleh penumpang apabila terdapat fasilitas seperti pendingin udara, dan tertutup dari asap polusi kendaraan bermotor. Kriteria kedua, keamanan. Sistem keamanan pada naik turun penumpang harus pada terminal atau halte bus yang telah ditentukan. Kriteria ketiga, kecepatan. Terpenuhinya waktu secara cepat dan tepat untuk sampai pada tempat tujuan, seperti kereta api yang memiliki jalur khusus sehingga waktu yang diperkirakan dapat sesuai. Namun pada kenyataannya, transportasi massal yang juga merupakan transportasi dari pelayanan publik di kota-kota besar Indonesia, masih jarang yang memenuhi ketiga kriteria tersebut. Lambat laun transportasi publik di Indonesia memiliki kelemahan dan mengalami

⁷ Rifusua, Agus Imam. 2010, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Busway di DKI Jakarta Tahun 2004-2008*. Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

penurunan. Kelemahan-kelemahan transportasi publik di Indonesia dapat disebabkan karena sistem penyelenggaraannya yang mulai kurang diperhatikan. Dapat dilihat pada pengelolaan angkutan kota di seluruh dunia, pada dasarnya terdapat dua jenis, yaitu: dikelola oleh pemerintah (publik), dan dikelola oleh pihak swasta. Angkutan kota di Negara maju biasanya dikelola oleh perusahaan milik pemda ataupun kontrak dengan operator, sedangkan di Negara berkembang diserahkan pada pihak swasta. Namun, juga terdapat sistem pelayanan angkot yang ditentukan oleh pemerintah, tetapi pelaksanaannya dijalankan oleh swasta yang telah memiliki izin lisensi trayek (rute)⁸.

Berdasarkan permasalahan akan kelemahan transportasi massal yang telah dijelaskan membuat masyarakat harus menentukan pilihan melalui berbagai

alternatif dalam memilih dan menggunakan transportasi guna menghindari berbagai resiko yang akan dihadapi kedepannya. Hal ini dimungkinkan, karena Go-Jek dapat dijadikan alternatif dalam upaya mengatasi resiko yang dialami masyarakat akibat kelemahan sistem transportasi massal, serta kemacetan yang sering terjadi di jalanan kota Surabaya. Masyarakat banyak terbantu semenjak hadirnya Go-Jek karena dimudahkan dengan berbagai menu layanannya dan promosi yang dapat menarik konsumen. Pada awal hadirnya Go-Jek di Indonesia hanya terdapat layanan Go-Ride, Go-Food, Go-Mart, Go-Send, dan Go-Box namun, Go-Jek semakin menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, sehingga menambahkan menu layanan baru seperti Go-Car, Go-Clean, Go-Massage, Go-Glam, Go-Tix, Go-Auto, Go-Med, dan Go-Pulsa.

Dalam menggunakan transportasi berbasis aplikasi online, terdapat beberapa point yang membedakan dari transportasi

⁸ Susantono, Bambang. 2009, *Jangan Hanya Bisa Mengeluh Macet: 1001 Wajah Transportasi Kita + Tips Praktis Nyaman dan Aman di Jalan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hlm. 155.

konvensional, seperti: masyarakat dapat menggunakan ojek *online* kapan saja dan dimana saja karena dapat diakses selama 24 jam, sehingga memberikan kemudahan mobilisasi dan dapat meningkatkan mobilitas seseorang, menjadi solusi saat terjadi kemacetan, dan keamanan transportasi ojek *online* yang terjamin⁹.

Go-Jek yang ada saat ini, mungkin tidak pernah terbesit dipikiran masyarakat bahwa akan ada alat transportasi yang dapat memberikan kemudahan bagi kehidupan mereka sehari-hari. Hadirnya Go-Jek juga mengubah beberapa nilai-nilai kebiasaan kita ketika hendak akan menggunakan dan menunggu transportasi. Tak hanya dilayanan transportasi, Go-Jek yang juga melayani jasa pengantar makanan, barang, pembelian

belanjaan, hingga jasa pencucian kendaraan pun dapat menggambarkan tindakan yang dilakukan individu untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Mobilitas setiap individu berbeda satu sama lain, tetapi individu tersebut harus menentukan pilihan bagaimana ia dapat memenuhi mobilitasnya dan dengan menggunakan sarana transportasi apa. Setiap individu juga memiliki berbagai pertimbangan dalam menentukan sarana transportasi yang akan digunakannya, termasuk pertimbangan dalam memilih Go-Jek. Maka dari itu, studi ini memfokuskan pada tindakan sosial yang dilakukan masyarakat dalam menggunakan sarana transportasi. Bagaimana tindakan sosial yang dilakukan masyarakat yang menggunakan Go-Jek sebagai sarana transportasi di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian yang

⁹ Anindhita, Wiratri; Arisanty, Melisa & Rahmawati, Devie. 2016, *Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Online (Studi Pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komunikasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi)*. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie & Universitas Indonesia. Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC Universitas Bakrie, Jakarta. 2-3 Mei 2016.

menggunakan tipe penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum tentang tindakan sosial yang dilakukan pengguna Go-Jek dalam pemilihan transportasi. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif juga bertujuan untuk memahami makna yang terdapat dibalik setiap tindakan manusia sebagai hasil melakukan interaksi dengan masyarakat lainnya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif juga dapat mendapatkan jawaban yang lebih mendalam tentang individu sebagai pengguna Go-Jek dalam memberikan jawaban tindakan sosial yang dilakukan dalam pemilihan transportasi yang dilihat melalui perspektif teori tindakan sosial Max Weber.

Informan merupakan elemen penting dalam dalam sebuah penelitian karena informan merupakan sumber utama dalam mendapatkan data yang akurat dan dapat memberikan informasi dan menjawab

permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Di dalam penelitian ini, pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan metode *purposive*, di mana informan yang terpilih sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun kriteria informan yang telah ditentukan sebagai berikut: Individu yang pernah, kadang, dan sering menggunakan Go-Jek sebagai pemilihan moda transportasi. Usia dalam penelitian bervariasi, mulai dari pengguna yang masih dalam usia produktif seperti pelajar, mahasiswa, karyawan hingga pengguna yang sudah tidak dalam usia produktif seperti lansia. Variasi latar belakang kondisi sosial dan ekonomi pengguna juga menjadi kriteria dalam penelitian ini.

Untuk mendapatkan jawaban yang mendalam, akurat, dan dapat dipertanggung jawabkan dari informan penelitian, peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam.

Wawancara mendalam (*indepth interview*) adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan percakapan secara intensif dengan informan penelitian. Wawancara ini dilakukan secara terbuka dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah dibuat sebelumnya. Hasil dari wawancara mendalam tersebut akan menjadi data primer dalam penelitian ini.

Selain wawancara mendalam, peneliti juga melakukan observasi lapangan untuk mendapatkan data-data pendukung. Observasi lapangan dilakukan peneliti pada saat sebelum merancang proposal penelitian ini. Peneliti melakukan observasi dengan cara selalu memperhatikan setiap pengguna yang sedang memesan dan menggunakan Go-Jek di lokasi tertentu, selain itu observasi juga dilakukan peneliti dengan cara peneliti juga menggunakan Go-Jek, dengan begitu peneliti dapat mengetahui juga pengalaman-pengalaman yang dialami pengguna Go-Jek lainnya dalam

menggunakan Go-Jek. Selain wawancara mendalam dan observasi, dalam pengumpulan data peneliti juga menggunakan jurnal ilmiah dan buku untuk mendukung temuan penelitian. Jurnal dan buku digunakan sebagai data pendukung dalam perancangan penelitian dan proses analisis data. Jurnal ilmiah dan buku dapat dijadikan panduan sehingga dalam proses merancang hasil penelitian mendapatkan hasil yang akurat.

Setelah semua data terkumpul, akan dilakukan analisis data dengan mengelompokkan data dari hasil wawancara mendalam. Pengelompokan disesuaikan dengan item pertanyaan yang telah dibuat untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Menurut Creswell dalam *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed* (2010:276 – 284)

terdapat langkah – langkah dalam analisis data¹⁰, antara lain :

- a. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis.
- b. Membaca keseluruhan data.
- c. Menganalisis lebih detail dengan mengkode data.
- d. Menerapkan proses koding untuk mendeskripsikan *setting*, subyek, kategori dan tema yang akan dianalisis.
- e. Menyajikan kembali deskripsi dan tema dalam narasi atau laporan secara kualitatif dengan menerapkan pendekatan naratif dalam menyampaikan hasil analisis yang meliputi kronologi peristiwa, tema tertentu, atau keterhubungan antar tema. Dalam penelitian kualitatif, dapat digunakan pula media visual

berupa gambar dan tabel untuk membantu menyajikan pembahasan. Setelah data terkumpul dan telah dikategorisasikan, data kemudian akan ditampilkan dalam bentuk kutipan dengan narasi agar lebih mudah dipahami.

- f. Interpretasi atau pemaknaan data. Interpretasi dalam penelitian kualitatif dapat berupa banyak hal yang dapat diadaptasikan untuk jenis rancangan yang berbeda dan dapat bersifat pribadi, berbasis penelitian maupun tindakan. Dalam hal ini, ketika temuan data telah selesai dijabarkan dalam bentuk kutipan dan telah dinarasikan, hasil temuan data tersebut kemudian dapat diinterpretasikan dan dimaknai dengan dasar teori yang sesuai

¹⁰ Creswell, John W. 2010, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm. 276-284.

dengan fokus penelitian yang telah ditentukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kehadiran sarana transportasi berbasis aplikasi *online*, seperti Go-Jek di Indonesia membuat masyarakat merasa bahwa kebutuhan untuk mobilitas selain menggunakan sarana transportasi tradisional, sangatlah penting. Kehadiran Go-Jek di Surabaya mengundang perhatian masyarakat untuk mengetahui lebih jauh mengenai transportasi *online* ini. Semenjak kehadirannya, mulai dari melakukan pemasaran dan penyebaran secara besar-besaran, baik melalui media televisi, media massa maupun media cetak memudahkan masyarakat mengetahui informasi mengenai transportasi berbasis aplikasi *online*. Transportasi berbasis aplikasi *online*, adalah layanan jasa transportasi yang dapat diakses secara *online* melalui *smartphone*. Kemunculan Go-Jek, membuat masyarakat

bertanya-tanya dan mencari tahu keunggulan-keunggulan apa saja yang ada, jika menggunakan transportasi *online* ini. Berdasarkan temuan data yang diperoleh, masyarakat mengetahui adanya Go-Jek dari promo awal yang diberikan, yaitu promo perjalanan dengan jarak jauh maupun dekat hanya dengan membayar Rp 10.000,-. Promo tersebut dapat diketahui dari teman, kerabat, keluarga dan juga pemberitaan di media-media. Tak hanya itu, masyarakat juga mengetahui Go-Jek secara langsung ketika berada di jalan raya dan melihat banyak penduduk kota Surabaya memanfaatkan sarana transportasi Go-Jek. Setelah masyarakat mendapatkan pengetahuan melalui promo Go-Jek, terdapat informan yang sengaja mencari informasi lebih banyak lagi mengenai transportasi Go-Jek namun, juga ada yang tidak berniat mencari tahu, tetapi mendapatkan informasi-informasi tentang Go-Jek setelah diberitahu oleh orang-orang di sekitarnya.

Pada awal kemunculan Go-Jek di Surabaya, terdapat informan yang sudah mengetahui kehadirannya terlebih dahulu di kota awal mula Go-Jek hadir, yaitu kota Jakarta. Di samping itu, ada pula informan yang baru mengetahui sarana transportasi berbasis aplikasi *online* ini pada akhir tahun lalu. Pada awal kehadirannya, semua informan tidak mengetahui secara jelas fungsi, keunggulan dan bagaimana memanfaatkan Go-Jek. Menurut informan dalam hasil temuan data yang ada, pada awalnya semua informan tidak mengetahui Go-Jek itu apa, dan mengira bahwa Go-Jek hanyalah layanan ojek seperti ojek pada umumnya untuk mengantar jemput yang dapat dipesan secara *online* namun, tidak mengetahui bahwa Go-Jek memiliki menu layanan lain yang dapat digunakan untuk mengantarkan barang dan makanan.

Setelah mencari tahu informasi mengenai Go-Jek, masyarakat pun otomatis akan mengunduh aplikasi Go-Jek di

smartphonenya, karena aplikasi Go-Jek hanya dapat digunakan pada *smartphone*, baik *Android* maupun *IOS*. Setelah mengaktifkan akun pada aplikasi, Go-Jek dapat digunakan. Masyarakat yang telah menggunakan Go-Jek, akan merasakan dan mengalami bagaimana rasanya menggunakan transportasi *online* ini, baik dari cara memesan, dalam perjalanan bersama *driver*, bahkan apa yang harus dilakukan setelah sampai di tempat tujuan dan menyelesaikan orderan dalam aplikasi.

Di dalam hal kehadiran inovasi transportasi, telah terjadi perubahan dalam dunia transportasi di mana Go-Jek memanfaatkan internet dan *smartphone* sebagai alat komunikasi yang sedang *tren* di kalangan masyarakat. Pada tahap awal, pengguna Go-Jek memasuki tahap di mana pengetahuan itu penting untuk mengetahui apa itu transportasi *online* Go-Jek dan berpengaruh dalam menentukan akan menggunakan Go-Jek atau tidak.

Adanya transportasi *online*, membuat masyarakat lebih memiliki banyak pilihan di dalam menggunakan moda transportasi, yang cocok untuk memenuhi kebutuhannya. Tidak hanya pengalaman dalam menggunakan transportasi *online*, pengalaman masyarakat dalam menggunakan transportasi konvensional sebelum kehadiran Go-Jek menjelaskan bahwa kualitas transportasi konvensional masih kurang. Dengan hadirnya Go-Jek, masyarakat mulai memperoleh pilihan untuk mendapatkan transportasi yang ideal dan sesuai dengan kebutuhan untuk melakukan mobilitas.

Berdasarkan temuan data, informan mengetahui adanya transportasi berbasis aplikasi *online* lain selain Go-Jek, seperti: Uber dan Grab, masyarakat pun ada yang juga mencoba, untuk mengetahui dan membandingkan transportasi *online* mana yang lebih pas untuk memenuhi kebutuhannya. Pada tahap ini, individu

pengguna Go-Jek melakukan tindakan dengan mencoba satu per satu transportasi berbasis aplikasi *online* agar dapat mengetahui ada tidaknya perbedaan antar transportasi *online*. Di dalam proses ini, individu juga harus menyelami dan benar-benar menggunakan transportasi *online* lain selain Go-Jek, untuk membandingkan. Apabila tidak, maka tidak akan pernah tahu secara langsung perbandingannya.

Pada saat menggunakan transportasi *online* selain Go-Jek, maupun transportasi konvensional, pengguna Go-Jek banyak mengalami pengalaman yang kurang menyenangkan. Seperti halnya jika menggunakan transportasi konvensional, tidak adanya jadwal kedatangan dan keberangkatan yang tepat dan pemberhentian khusus, trayek yang tidak melewati semua wilayah tujuan, sehingga harus melakukan oper dan menambah biaya, serta ulah sopir yang selalu menunda perjalanan terlalu lama. Weber

menyebutkan, dalam ciri pokok sasaran penelitian sosiologi yang salah satunya yaitu tindakan yang meliputi pengaruh positif dari situasi, tindakan yang sengaja diulang serta tindakan dalam bentuk persetujuan diam-diam¹¹. Pengguna yang menggunakan Go-Jek berulang-ulang secara sengaja menunjukkan bahwa, pengguna sudah melakukan tindakan dengan lebih memilih Go-Jek karena adanya hal positif yang memberikan manfaat dan dampak bagi kelangsungan kebutuhannya akan transportasi.

Selain sebagai sarana transportasi penunjang mobilitas masyarakat juga memperoleh keuntungan dengan menggunakan Go-Jek, dimana keuntungan ini tidak hanya bagi pengguna, tetapi juga untuk orang lain. Berdasarkan temuan data yang ada, seperti halnya informan SR yang memanfaatkan Go-Jek agar suaminya dapat

berangkat kerja tanpa harus mengantarkannya terlebih dahulu, sehingga tidak akan terlambat. Selain informan SR, terdapat informan FM dan RM yang merasakan keuntungan menggunakan Go-Jek. FM dan RM yang memiliki usaha pribadi memanfaatkan Go-Jek untuk mengantarkan pesanan kepada pelanggan mereka, sehingga mereka masih dapat melakukan pekerjaan lainnya tanpa harus turun untuk mengantarkan sendiri kepada pelanggannya. Selain itu juga informan WW yang sangat merasakan keuntungan dalam menggunakan Go-Jek dimana ia tidak memiliki mobil pribadi untuk mengantarkan kakaknya terapi di rumah sakit sehingga, ia pun menggunakan menu layanan Go-Car.

Tindakan Rasional Instrumental

Tindakan rasional instrumental dapat dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh masyarakat, di mana tindakan tersebut dilakukan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang ditujukan untuk

¹¹ Ritzer, George. 2013, *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, hlm. 38

mencapai tujuan semaksimal mungkin dengan ketersediaan alat untuk mencapainya. Tindakan ini dilakukan secara murni dan telah dipertimbangkan dengan matang untuk tujuan tertentu, dan dapat digunakan untuk tujuan selanjutnya. Dengan kata lain, tindakan ini tidaklah absolute. Tindakan murni yang dilakukan masyarakat untuk mencari tahu tentang keberadaan Go-Jek, adalah dengan cara mencari informasi ke berbagai media, seperti: media televisi maupun media sosial. Selain itu, juga berusaha mencari informasi kepada teman, kerabat dan keluarganya. Hal ini dilakukan karena kurangnya informasi mengenai keberadaan, manfaat serta kelebihan Go-Jek dibandingkan dengan transportasi lainnya, baik itu konvensional maupun sesama transportasi *online* seperti Uber dan Grab. Dibalik tindakan individu yang mencari informasi mengenai Go-Jek, terdapat beberapa informan yang didukung oleh keluarganya untuk menggunakan Go-Jek

terlebih menyarankan dan mengajarkan cara menggunakannya. Tindakan yang dilakukan oleh keluarga tersebut, merupakan salah satu tindakan afeksi dimana keluarga ikut berperan dalam menentukan transportasi yang paling tepat dan aman.

Tindakan yang dilakukan oleh masing-masing individu pada saat mengetahui Go-Jek, merupakan tindakan untuk ingin mendapatkan sarana transportasi yang lebih baik dari sebelumnya. Tindakan lain yang dilakukan oleh individu masyarakat adalah membandingkan transportasi Go-Jek dengan transportasi *online* lainnya. Adanya dua transportasi *online* pesaing Go-Jek yaitu: Uber dan Grab, membuat masyarakat harus berhati-hati dan membandingkan satu sama lain, untuk mengetahui mana jasa transportasi *online* yang terbaik bagi dirinya. Membandingkan antar transportasi *online*, juga dilakukan untuk memilih transportasi mana yang

harganya terjangkau bagi masing-masing individu.

Latar belakang dari pengguna untuk menggunakan Go-Jek pun lebih mengedepankan keuntungan yang didapat. Keuntungan yang didapat tak hanya dari faktor ekonomi dimana tarif Go-Jek lebih murah jika dibandingkan dengan menggunakan transportasi konvensional seperti taksi dan transportasi umum yang harus melakukan oper. Selain dari faktor ekonomi, keuntungan menggunakan Go-Jek pun juga dapat dilihat dari faktor keefektifannya di mana Go-Jek dapat membantu pengguna yang memiliki usaha pribadi untuk mengantarkan pesanan pada pelanggannya tanpa meninggalkan pekerjaannya. Keuntungan lain menggunakan Go-Jek juga dapat dilihat dari segi kecepatan, pengguna yang tidak memiliki kendaraan pribadi dan tidak dapat mengendarai sendiri dapat menggunakan Go-Jek dalam keadaan yang terdesak sekali

pun dan Go-Jek datang lebih cepat daripada taksi konvensional biasanya. Selain keuntungan yang didapatkan, pengguna menggunakan Go-Jek karena adanya kepercayaan masyarakat terhadap Go-Jek di mana kepercayaan itu muncul karena adanya identitas driver yang dapat dilihat melalui GPS, sistem pembayarannya yang sudah pasti berdasarkan jarak lokasi penjemputan dan tujuan, dan jika menggunakan Go-Pay tidak perlu melakukan tawar-menawar dan tidak akan terkena tipu harga.

Tindakan Afeksi

Tindakan ini dilakukan oleh pengguna Go-Jek saat mendapatkan pelayanan yang baik dari *driver*. Tindakan afeksi tidak harus terjadi antara emosional keluarga dan cinta melainkan dapat terjadi jika kita memiliki rasa iba kepada orang lain secara spontan. Dengan mempertimbangkan pelayanan yang diberikan oleh *driver*, merupakan latar belakang mengapa masyarakat memilih Go-Jek dalam

mobilitasnya. Apabila pada saat awal menggunakan Go-Jek mendapatkan *driver* yang memberikan pelayanan kurang baik, maka dapat diduga pengguna akan enggan untuk menggunakan Go-Jek lagi, berbeda bila pada saat awal menggunakan mendapatkan *driver* yang sangat baik dalam memberikan pelayanan, maka akan berlanjut untuk menggunakan Go-Jek.

Berdasarkan temuan data, pengguna Go-Jek melakukan tindakan afeksi berupa pemberian *reward* pada *driver* yang memberikan pelayanan dengan baik dan memuaskan. Hal itu dilakukan, karena adanya perasaan emosional secara spontan sebagai rasa terima kasih atas jasa *driver* yang sudah mengantarkan penumpang sampai tujuan dengan selamat. *Reward* yang diberikan kepada *driver* yaitu rating bintang yang berguna untuk menunjang kinerja dan prestasi untuk mendapatkan poin yang dapat menjadi bonus bagi *driver*. Selain *reward* rating bintang lima, pemberian uang tips

untuk jasa dan pelayanan yang telah diberikan oleh *driver*.

Dengan semakin banyaknya pengguna Go-Jek, peneliti berasumsi bahwa, tindakan sosial masyarakat kota Surabaya untuk memilih menggunakan transportasi berbasis aplikasi *online* merupakan hal yang tepat. Seperti telah dijelaskan pada latar belakang masalah bahwa, masih terdapat banyak kelemahan transportasi umum yang terdapat di Surabaya, sehingga masyarakat harus memilih transportasi yang paling tepat untuk kebutuhannya. Tindakan rasionalitas instrumental yang dilakukan oleh pengguna dalam memilih Go-Jek adalah, untuk mencapai tujuan dan kebutuhan akan tersedianya sarana transportasi yang aman, nyaman, cepat dan tepat. Adapun tindakan afeksi dilakukan untuk menghargai jasa *driver* yang telah memberikan pelayanan terbaik dan juga peranan teman, kerabat dan keluarga dalam menyarankan serta ikut

menentukan transportasi yang aman dan nyaman.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Di dalam penelitian ini ditemukan bahwa, tindakan sosial yang dilakukan oleh pengguna Go-Jek dalam memilih sarana transportasi adalah rasional instrumental dan afeksi. Tindakan rasional instrumental yang dilakukan adalah mencari informasi mengenai Go-Jek dari berbagai media massa serta teman, kerabat, dan keluarga. Selain itu, juga membandingkan antara transportasi *online* yang satu dengan yang lainnya untuk mengetahui perbedaan dan keunggulan masing-masing. Melihat dari segi keuntungan, seperti: faktor ekonomi, di mana tarif transportasi *online* Go-Jek lebih murah dibandingkan transportasi konvensional, lebih

efektif dapat membantu pengguna yang memiliki usaha pribadi tanpa harus meninggalkan pekerjaannya, dapat digunakan oleh individu yang tidak memiliki kendaraan pribadi maupun yang tidak ingin menggunakan kendaraan pribadi, serta lebih cepat datang saat dibutuhkan. Dari segi kepercayaan dan keamanan, karena adanya identitas *driver* dan sistem pembayaran yang sudah pasti tanpa harus melakukan tawar menawar. Adapun tindakan afeksi yang dilakukan oleh pengguna, lebih didasarkan pada penilaiannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh *driver*. Adapun bentuk dari tindakan afeksi dari pengguna, berbentuk pemberian *reward* berupa rating bintang maupun uang tips sebagai rasa terima kasih secara tidak langsung.

2. Tindakan afeksi tidak hanya muncul dari dalam individu pengguna Go-Jek, tetapi juga muncul dari keluarga yang ikut berperan mendukung dan menyarankan dalam menentukan transportasi yang paling tepat dan aman.
3. Hadirnya teknologi komunikasi yang sedang *tren* ditengah-tengah masyarakat sangat berpengaruh, bahkan dalam segi hal pemilihan transportasi untuk melakukan kebutuhan mobilitas. Layanan transportasi berbasis kemajuan teknologi komunikasi, tidak hanya memberikan layanan pengantaran orang, tetapi juga memberi layanan Go-Send, Go-Food, maupun Go-Mart. Layanan inilah yang kemudian dimanfaatkan oleh ibu-ibu rumah tangga dan wirausaha rumahan.

Saran

1. Semua pihak dapat melakukan kerjasama, baik mulai dari pemerintah dan pengusaha transportasi konvensional maupun *online*, untuk menghadirkan inovasi transportasi baru yang dapat digunakan secara massal atau bersama-sama, karena kehadiran transportasi *online* dirasa seperti menggunakan transportasi pribadi, karena tidak dapat digunakan secara bersamaan tetapi perorangan;
2. Melakukan pengkajian ulang trayek yang akan dilalui, sehingga disetiap titik wilayah Surabaya dapat terjangkau dan meminimalisir terjadinya oper;
3. Membangun halte-halte yang strategis untuk menurunkan dan menaikkan penumpang, sehingga terdapat tempat pemberhentian yang pasti dan terjangkau oleh setiap titik;

4. Memperbaiki armada dengan fasilitas terbaik serta menghadirkan petugas keamanan disetiap armada, sehingga penumpang merasa aman dan nyaman menggunakannya.
5. Untuk pihak PT. Go-Jek agar lebih memperhatikan kerapian *driver* ketika sedang melakukan orderan kepada pelanggan, karena masih banyak *driver* yang tidak memperhatikan kerapian berpakaian pada semestinya.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel, Jurnal, Skripsi dan Tesis:

Amajida, Fania Darma. 2016, *Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online "Go-Jek" di Jakarta*. Departmen Sosiologi Universitas Indonesia. Jurnal Informasi Kajian Ilmu Komunikasi Volume 46. Nomor 1. Juni 2016.

Anindhita, Wiratri; Arisanty, Melisa & Rahmawati, Devie. 2016, *Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Online (Studi Pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komunikasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis*

Transportasi). Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie & Universitas Indonesia. Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC Universitas Bakrie, Jakarta. 2-3 Mei 2016.

Artanto, Yudi & Utami, Yustina Retno Wahyu. (___), *Aplikasi Pemandu Transportasi Umum Kota Surakarta Berbasis Android*. Jurnal Ilmiah Sinus.

Haryono, Sigit. 2010, *Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta*. Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, FISIP UPN "Veteran" Yogyakarta.

Mar'ati, Nafisa Choirul & Sudarwanto, Tri. (___), *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek di Surabaya)*. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.

Rifusua, Agus Imam. 2010, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Busway di DKI Jakarta Tahun 2004-2008*. Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Suwardi. (___), *Problematika Kemacean Transportasi Umum di Kota Surabaya*.

Wahyuningtyas, Retno Asri. 2016, *Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Niat Beli Ulang dengan Persepsi Kegunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Layanan Aplikasi Go-*

Jek Di Surabaya). Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen* Volume 4 Nomor 3. 2016.

Buku:

Creswell, John W. 2010, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Jones, Pip. 2009, *Pengantar Teori-teori Sosial dari Teori Fungsionalisme hingga Post-Modernisme*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Ritzer, George. 2013, *Sosiologi Ilmu Pengtahuan Berparadigma Ganda*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Siahaan, Hotman M. 1986, *Pengantar Ke Arah Sejarah dan Teori Sosiologi*. Jakarta: Airlangga.

Susantono, Bambang. 2009, *Jangan Hanya Bisa Mengeluh Macet: 1001 Wajah Transportasi Kita + Tips Praktis Nyaman dan Aman di Jalan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wrong, Dennis H. saduran Asnawi, A. 2003, *Max Weber: Sebuah Khazanah*. Yogyakarta: Ikon Teralitera.

Website:

Anonim. 2015, *Sejarah Ojek Motor di Indonesia Sebagai Transportasi* [diakses 8 Mei 2017 pukul 19.13] [www.beritabarur.id/2015/11/sejarah-
ojek-motor-di-indonesia.html?m=1](http://www.beritabarur.id/2015/11/sejarah-ojek-motor-di-indonesia.html?m=1)

Apa itu Go-Jek. 2015, [diakses pada 19 Mei 2016 pukul 15.23]

bisnisojek.com/2015/09/17/apa-itu-gojek/

Apa itu GO-JEK? [diakses 26 Oktober 2016] web: www.gojek.com

Badan Statistik. 2015, *Jumlah dan Rute Angkutan Umum Surabaya, Tahun 2015*. Dinas Perhubungan Kota Surabaya [diakses pada 26 Oktober 2016 pukul 13.13] [dishub.surabaya.go.id/index.php/post/i
d/1840](http://dishub.surabaya.go.id/index.php/post/id/1840).

Badan Pusat Statistik. *Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis tahun 1987-2013*, Sumber: Kantor Kepolisian Republik Indonesia [diakses pada 26 Oktober 2016 pukul 13.44] [www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/i
d/1413](http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1413).

Go-Jek dalam Google *Play Store*.

Hanggoro, Hendaru Tri. 2015, *Mengorek Sejarah Ojek*, 6 Februari 2015 [diakses pada 27 Oktober 2016 pukul 16.09] [historia.id/kota/mengorek-
sejarah-ojek](http://historia.id/kota/mengorek-sejarah-ojek).

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

Ngazis, A. dan Angelia, M. 2016, *Survei:Go-Jek, Ungguli Grab*, viva.co.id 16 Maret 2016 [diakses pada 12 Oktober 2016 pukul 13.01] [m.news.viva.co.id/news/read/748464-
survei-gojek-ungguli-grab](http://m.news.viva.co.id/news/read/748464-survei-gojek-ungguli-grab).

Okezonefinance. 2015, *10 Jasa Transportasi Online, dari Gojek hingga Uber*, okezone.com, 23 September 2015 [diakses 27 Oktober 2016 pukul 15.59].

Pengertian dan Definisi Ojek Online

[diakses pada 19 Mei 2016 pukul 15.23]

www.ojekonline.xyz/pengertian-dan-definis-ojek-online/

Rosalina, Margaretha Putri. 2015, *Dari Ojek Sepeda ke Go-Jek*. Kompas.com, 16

September 2015 diakses [18 April 2017, 22.33 WIB]

Rudi, Alsadad & Kristyarini. 2015, *Ojek, Anomali dalam Sistem Transportasi di Indonesia*. 1 Agustus 2015 [diakses pada 14 Januari 2017 pukul 21.55] megapolitan.kompas.com/read/2015/08/01/10350691/ojek.anomali.dalam.sistem.transportasi.di.indonesia.

Surabaya.go.id [diakses pada 8 Mei 2017 pukul 21.21]

[www.hukumonline.com/pusatdata/detail/](http://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt4a604fcfd406d/nprt/1060/uu-no-22-tahun-2009-lalu-lintas-dan-angkutan-jalan)

[lt4a604fcfd406d/nprt/1060/uu-no-22-](http://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt4a604fcfd406d/nprt/1060/uu-no-22-tahun-2009-lalu-lintas-dan-angkutan-jalan)

[tahun-2009-lalu-lintas-dan-angkutan-](http://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt4a604fcfd406d/nprt/1060/uu-no-22-tahun-2009-lalu-lintas-dan-angkutan-jalan)

[jalan](http://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt4a604fcfd406d/nprt/1060/uu-no-22-tahun-2009-lalu-lintas-dan-angkutan-jalan)