

**PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI
ONLINE DI KOTA MANADO
(STUDI KASUS DI PT. GO-JEK)**

**MANUELA MANUEKE
GUSTAAFF BUDDY TAMPI
VERY Y. LONDA**

Transportation is a very important field in the life of Indonesian society, considering the needs of the Indonesian community will be very high. Today the field of transportation in Indonesia is being intensified with the emergence of transport-based applications or commonly referred to as online transport. Online transport is a transportation that utilizes the application as a media order to facilitate consumers in terms of fulfilment of transportation needs. In 2011, standing online transportation company that until now much talked about, that is Gojek. PT Gojek Indonesia is a private company based technology service provider partnered with motorcycle riders in several cities in Indonesia, including Jakarta, Bogor, Bekasi, Bandung, Bali, Surabaya, and Manado. Management systems and operational mockery is to integrate modern start-up technology. Every driver using Android and GPS handphone with always-active application, when customers order services through a gojek application, in a 3 km radius position, the call will vibrate the connected driver phone until at last the reservation is fulfilled. Today, the ease offered by PT. Gojek Indonesia in meeting transportation needs has had a significant impact in some areas of Indonesia. Some of the positive effects that gojek is given to the community is the cost of transportation that tends to be efficient, travel time is easy and participial, security is maintained when a passenger and get a polite service. The positive effects are highly appreciated by the public.

Keywords: *Public Perception, Transportation Service, Online Applications*

PENDAHULUAN

Dalam kerangka makro ekonomi, transportasi merupakan tulang punggung perekonomian nasional, regional, dan local, baik di perkotaan maupun di pedesaan. Harus diingatkan bahwa sistem transportasi memiliki sifat sistem jaringan di mana kinerja pelayanan transportasi sangat dipengaruhi oleh integrasi dan keterpaduan jaringan. Sarana transportasi yang ada di darat, laut, maupun udara memegang peranan vital dalam aspek sosial ekonomi melalui fungsi distribusi antara daerah satu dengan daerah yang lain. Distribusi barang, manusia, dan lain-lain, Akan menjadi lebih mudah dan cepat bila sarana transportasi yang ada berfungsi sebagaimana mestinya sehingga transportasi dapat menjadi salah satu sarana untuk mengintegrasikan berbagai wilayah di Indonesia.

Melalui transportasi penduduk antara wilayah satu dengan wilayah lainnya dapat ikut merasakan hasil produksi yang rata

maupun hasil pembangunan yang ada. Skala ekonomi, lingkup ekonomi, dan keterkaitan harus tetap menjadi pertimbangan dalam pengembangan transportasi dan dalam kerangka desentralisasi dan otonomi daerah yang kerap didengungkan akhir-akhir ini. Ada satu kata kunci ini disini, yaitu integrasi, di mana berbagai pelayanan transportasi harus ditata sedemikian rupa sehingga saling terintegrasi, misalnya truk pengangkut container, pelabuhan peti kemas, dan angkutan laut peti kemas, semuanya harus terintegrasi dan memungkinkan sistem transfer yang terus menerus.

Transportasi merupakan bidang yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia, mengingat kebutuhan masyarakat Indonesia akan transportasi sangat tinggi. Dewasa ini, bidang transportasi di Indonesia sedang digencarkan dengan munculnya transportasi berbasis aplikasi atau biasa disebut dengan transportasi online. Transportasi online merupakan transportasi

yang memanfaatkan aplikasi sebagai media pemesanan untuk memudahkan konsumen dalam hal pemenuhan kebutuhan transportasi.

Pada tahun 2011, berdiri perusahaan transportasi online yang sampai saat ini banyak dibicarakan, yaitu Gojek. PT. Gojek Indonesia merupakan sebuah perusahaan swasta penyedia jasa berbasis teknologi yang bermitra dengan pengemudi ojek di beberapa kota di Indonesia, diantaranya Jakarta, Bogor, Bekasi, Bandung, Bali, Surabaya dan Manado. Sistem manajemen dan operasional Gojek adalah dengan memadukan teknologi modern startup. Setiap driver Gojek menggunakan handphone Android dengan aplikasi dan GPS yang selalu aktif, ketika pelanggan memesan jasa melalui aplikasi Gojek, dalam posisi radius 3 km, panggilan tersebut akan menggetarkan handphone driver yang tersambung sampai pada akhirnya pemesanan tersebut dipenuhi.

Dewasa ini kemudahan yang ditawarkan oleh PT. Gojek Indonesia dalam memenuhi kebutuhan transportasi memberikan dampak yang signifikan di beberapa wilayah di Indonesia. Beberapa efek positif yang diberikan Gojek pada masyarakat adalah biaya transportasi yang cenderung hemat, efisiensi waktu perjalanan yang mudah dan praktis, keamanan yang terjaga saat menjadi penumpang, dan mendapat pelayanan yang sopan. Efek positif tersebut sangat diapresiasi oleh masyarakat,

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul “Persepsi Masyarakat Tentang Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online di Kota Manado (Studi Kasus di PT. Go-Jek)”.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Persepsi

Cook dan Philip L. Hunsaker (2001: 162) mengatakan bahwa persepsi adalah penyelesaian, pengorganisasian dan penginterpretasian data yang berhubungan dengan panca indra. Orang tidak melihat objek sebenarnya, tetapi mereka percaya apa

yang mereka persepsikan adalah benar. Persepsi kita adalah realita pribadi kita, tidak peduli apakah objektif atau tidak dan persepsi akan mempengaruhi perilaku.

Adapun tiga kondisi psikologis menurut Cook dan Philip L. Hunsaker (2001: 254) adalah:

- 1) Persepsi pekerjaan penuh arti. Aktivitas pekerjaan yang dilakukan harus memiliki sasaran yang jelas, dipersepsikan penting dan bermanfaat. Persepsi ini dipengaruhi oleh pekerjaan yang memerlukan keterampilan tinggi, identitas tugas dan signifikansi tugas.
- 2) Persepsi tanggung jawab. Pegawai harus yakin bahwa secara pribadi mereka bertanggung jawab terhadap hasil dan usahanya akan mempengaruhi hasil. Persepsi ini dipengaruhi oleh otonomi pekerjaan.
- 3) Persepsi pengetahuan akan hasil. Pekerjaan harus mendapat informasi secara teratur dan tepat waktu tentang seberapa baik ia melaksanakan tugasnya. Persepsi ini dipengaruhi oleh umpan balik pekerjaan.

Konsep Masyarakat

Menurut Koenjaraningrat (2012:122) “masyarakat merupakan kesatuan hidup manusia yang berinteraksi sesuai dengan sistem adat-istiadat tertentu yang sifatnya berkesinambungan dan terikat oleh suatu rasa identitas bersama”. Menurut J.L. Gilin dan J.P. Gilin (2012:32) “masyarakat merupakan kelompok manusia yang terbesar dan mempunyai kebiasaan tradisi, sikap, dan persatuan yang sama”. Menurut Parson (2011:264) mendefinisikan “masyarakat sebagai suatu jenis sistem sosial yang dicirikan oleh tingkat kecukupan diri yang relative bagi lingkungannya, termasuk sistem sosial yang lain”.

Konsep Jasa Transportasi

Menurut Djasalim Saladin (2004:134) pengertian jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.”

Menurut Sukarto pengertian transportasi adalah perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat pengangkutan, baik yang digerakan oleh tenaga manusia, hewan (kuda, sapi, kerbau) atau mesin. Konsep transportasi didasarkan pada adanya perjalanan (trip) antara asal (origin) dan tujuan (destination).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mengangkat fakta, keadaan, variable, dan fenomena-fenomena yang terjadi ketika penelitian berlangsung dan menyajikan apa adanya. Penelitian deskriptif kualitatif menuturkan dan menafsirkan data yang berkenaan dengan situasi yang terjadi, sikap dan pandangan yang menggejala di dalam masyarakat, hubungan antarvariabel, pertentangan dua kondisi atau lebih, pengaruh terhadap suatu kondisi, perbedaan antar fakta, dan lain-lain.

Dimana peneliti akan menggambarkan bagaimana persepsi masyarakat tentang jasa transportasi berbasis aplikasi online di Kota Manado (Studi Kasus di PT. Go-Jek) dengan indikatornya: pekerjaan, tanggung jawab, hasil kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Gojek berdiri bermula dari sebuah ide yang kreatif dari seorang yang bernama Nadiem Makarim. Nadiem Makarim melihat begitu banyaknya pengojek pangkalan yang sehari-hari ngetem di pinggir jalan namun tidak mempunyai kepastian untuk mendapatkan pendapatan. Bermula dari itu Nadiem Makarim membuat sebuah

aplikasi yang mampu membuat perubahan bukan hanya di dalam dunia transportasi namun juga menggerakkan roda perekonomian masyarakat. PT Gojek awalnya berdiri di Jakarta yang merupakan barometer awal berdirinya ojek online. Di Jakarta antusiasme masyarakat mengenai ojek online begitu hebat dan pesatnya berkembang, bukan hanya untuk para pekerjanya yang membludak namun para pengguna jasa ojek online pun kian meningkat. Melihat perkembangan yang begitu signifikan di Jakarta berita itupun menyebar sampe ke seluruh tanah air.

Pada akhirnya pada bulan Juni 2016 PT Gojek mendirikan kantor cabang di Kota Manado yang berada di Jl. Piere Tendean, Sario Tumpaan. Kabar itupun langsung di respon oleh masyarakat kota Manado. Dari yang menolak sampai yang mendukung adanya model transportasi online di Manado. Ternyata model transportasi online ini tidak langsung direspon positif oleh masyarakat terutama para supir angkot di kota Manado, Namun lambat laun akhirnya model transportasi online ini mampu di terima baik oleh masyarakat kota Manado karena manfaat yang selama ini telah mereka rasakan.

Rangkuman Hasil Penelitian

Dari hasil wawancara dengan sejumlah driver dan customer GO-JEK peneliti merangkum sebagian besar pendapat mereka, sebagai berikut:

1. Mempermudah Masyarakat
Sebagian besar pengguna jasa go-jek mengaku dimudahkan dengan layanan jemput di lokasi. Mereka tidak perlu repot-repot mencari pangkalan ojek maupun angkot lagi. Dan juga memudahkan masyarakat dalam hal pemesanan dan pengantaran makanan, cukup memesan layanan melalui layar smartphone.
2. Menghemat Ongkos

Tarif yang diberikan untuk transportasi juga dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, baik itu untuk perjalanan dekat maupun untuk perjalanan jauh. Disisi lain tariff yang ditawarkan juga sudah disepakati diawal pemesanan membuat pengguna jasa tidak khawatir mengenai tariff

3. Lapangan Kerja
Pendapatan driver gojek yang lumayan besar, cukup menarik minat sejumlah masyarakat yang sedang mencari pekerjaan maupun menambah penghasilan setiap harinya. dapat menekan jumlah pengangguran di Indonesia khususnya di Kota Manado.
4. Menghemat waktu
Aplikasi ini menyediakan layanan transportasi yang dapat mengantarkan penumpang dengan cepat tanpa harus terkena macet saat di jalan yaitu dengan menggunakan jasa go-ride. Memberikan kemudahan bagi customer yang tidak ingin repot mencari tempat parkir di pusat perbelanjaan.

Pembahasan hasil penelitian

Setelah dirangkum, hasil penelitian kemudian akan dideskripsikan sesuai indikator persepsi menurut Cook dan Philip L. Hunsaker (2001: 254) adalah:

1. Pekerjaan, gojek tersedia untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang ada di perkotaan, solusi untuk menghindari macet, solusi bagi para mahasiswa dan pegawai perusahaan yang sedang ingin berpergian dengan mudah dan nyaman. Disamping itu, sisi lain kehadiran gojek dapat membantu menyejahterakan perekonomian masyarakat. Banyak orang yang bergabung menjadi driver gojek kebanyakan menjadikan profesi ini sebagai pekerjaan sampingan. Bagi mereka menjadi driver gojek dapat memiliki penghasilan tambahan dengan memanfaatkan kendaraan dan handphone

android yang mereka miliki. Para driver gojek mendapatkan keuntungan yang lebih besar melalui system bagi hasil yang diterapkan gojek, yaitu dengan pembagian 80:20 (80% untuk driver dan 20% untuk perusahaan). Layaknya pegawai kantoran, driver gojek juga mendapatkan perlindungan berupa asuransi dan dana pensiun dari perusahaan. Bukan hanya drivernya saja, tapi customer juga di cover asuransi apabila mengalami kecelakaan dalam perjalanan menggunakan aplikasi go-jek. Walaupun bekerja untuk sebuah perusahaan jasa, nyatanya para driver gojek tidak terikat dengan kontrak kerja seperti pada umumnya. Tanpa ikatan kerja inilah yang membuat pekerjaan menjadi driver dapat dilakukan sebagai pekerjaan sampingan, dapat disesuaikan dengan kegiatan dikantor maupun kampus.

2. Tanggung jawab pekerjaan, dimana dalam melaksanakan tanggung jawabnya para driver go-jek ini memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan benar seperti rajin mengaktifkan akun gojek dan mendapatkan customer guna untuk pencapaian point yang diberikan. Bersikap ramah terhadap customer dan driver gojek lain agar dapat terjalin kerjasama yang saling menguntungkan. Menjadi fleksibel terhadap keadaan juga merupakan salah satu aspek yang harus dimiliki seorang driver go-jek, seperti menyesuaikan gaya kendaraan yang digunakan dengan customer yang akan menggunakan khususnya layanan go-ride. Berpenampilan rapi dan bersih akan membuat pekerjaan sebagai driver lebih sempurna dan memberikan kenyamanan lebih bagi customer, disisi lain juga akan merepresentasikan karakter dan sikap driver terhadap customer. Tidak hanya driver tetapi untuk mitra gofood juga memiliki tanggungjawab yang besar

untuk menawarkan makanannya tanpa muncul kekhawatiran dari customer. Dan bertanggungjawab untuk semua keluhan-keluhan yang disampaikan oleh customer. Untuk sistem bagi hasil, mitra gofood diwajibkan untuk memberikan 20% dari hasil yang didapat kepada gojek. Perusahaan pun harus memantau dan mengontrol para driver yang mereka pekerjakan, agar dapat menjaga nama baik perusahaan dan juga tidak membahayakan keselamatan bagi customer maupun driver sendiri.

3. Hasil pekerjaan, mengenai hasil yang didapat para driver, perusahaan sangat memberikan keuntungan dan kemudahan baik dalam kerjasama maupun fasilitas. Untuk memotivasi driver agar lebih giat dan menyenangkan, gojek menerapkan sistem bonus, dimana driver akan mendapatkan bonus ketika berhasil mencapai target. Untuk jasa go-ride dan go-car driver mendapatkan 1 poin, go-send 1 poin, go-food 2 poin, go-mart 0-10 km = 2poin, > 10 km = 3 poin. target poin untuk go-car 25 untuk go-ride 30. Dari bonus dan pendapatan cash yang didapatkan para driver jika ditotalkan untuk go-car dalam satu hari dapat mencapai kurang lebih Rp. 600.000 hingga Rp. 700.000an untuk go-ride Rp. 400.000 hingga RP. 500.000. Untuk masyarakat perusahaan tentunya memberikan berbagai layanan jasa dalam aplikasi seperti jasa transportasi, jasa pemesanan dan pengantaran makanan dan jasa belanja kebutuhan sehari-hari di supermarket. Disisi lain masyarakat pun terbantu dengan jasa penjemputan dan pengantaran hingga didepan rumah tanpa harus berjalan ke pangkalan ojek ataupun menunggu lama dipinggir jalan. Customer yang sering menggunakan layanan di go-jek juga bias mendapatkan voucher berupa potongan harga perjalanan menggunakan go-car, go-ride, dan go-food yang tentunya menarik

minat pemakaian aplikasi. Bagi mitra go-food keuntungan adanya jasa ini menambah pendapatan omset setiap harinya. Memudahkan masyarakat dalam hal pemesanan makanan tanpa harus merasakan antrian ditempat dengan menunggu dirumah hingga driver datang.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh suatu kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. GO-JEK benar-benar merupakan penyedia jasa berbasis aplikasi online yang sangat diminati oleh masyarakat.
2. Dari berbagai persepsi diatas banyak masyarakat yang merespon baik terhadap adanya aplikasi GO-JEK di Kota Manado, tetapi ada juga masyarakat yang merespon kurang baik didalamnya.
3. Masih banyak kekurangan yang dikhawatirkan oleh customer, seperti driver kurang memahami rute perjalanan, kurang ramahnya driver, tidak lengkapnya fasilitas untuk customer, tidak adanya standarisasi untuk kendaraan roda dua, server error.

DAFTAR PUSTAKA

- Gillin, J.L, and J.P. Gillin. 2012. *Cultural Sociology*. New York: The Macmillan Company.
- Hunsaker, Cook dan Philip L. 2001. *Management and Organizational Behavior*, edisi III, Penerbit McGraw-Hill/Irwin.
- Koentjaningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Parsons. Talcott. 1961. *Theories of society: foundations of modern sociological theory*, Tree Press, New York.
- Saladin, Djsalim.2007. *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Linda Karya
- Soekanto Soejono.2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.

