

## **RESPONS MASYARAKAT TERHADAP ADANYA GO-CAR DI KOTA MANADO**

Oleh :

Rival Arlando Poluan <sup>1</sup>

Antonius Purwanto <sup>2</sup>

Shirley Y. V. I. Goni <sup>3</sup>

### **ABSTRACT**

*Human life can not be separated with transport services, because humans need transportation services to meet the needs of his life. As the development of science and technology, used by companies to provide transportation services transportation services online. The company's Go-Jek, Grab, danUber now present in a society of the city of Manado.*

*Go-Jek is transportation services using motor-driven online. This application can be downloaded via google play for users of android and apple's app store for the user. Applications Go-Jek also serves other online services such as GoCar, Go-Mart, Go-Shop, Go-Massage, Go-Clean, Go-Send, Bluebird, and GoGlam. One of the services available are Go-Car. Go-Car is an online community-based transport using the car as a medium transport. The car used is a kind of private vehicles like the agya, ayla, avansa, xenia, terios, rush and other personal vehicles. Go-Car give maximum service to the user Go-Carlike, friendly drivers, give discounts (discounts via go-pay), the circumstances, the availability of good car sweets and mineral water as well as affordability. The presence technological advancement the taxi online existence can not be avoided. Taxi online community became the choice because it is considered better than conventional public transport. Both in terms of services, the comfort and certainty of the price for this is less perceived while using conventional transportation services.*

*With the Go-Car in the town of Manado, passenger transport which have official permission from Dishub (Department of transportation) feel marginalized by continually increasing the online Go Transit-Car which, according to their perceptions of lowers the earnings of other transport driver because many passengers who switch to using the services of Go-Car..*

*Keywords: transportation, online, services*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Sosiologi Fispol Unsrat

<sup>2</sup> Pembimbing Skripsi 1

<sup>3</sup> Pembimbing Skripsi 2

## PENDAHULUAN

Kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dengan jasa transportasi, karena manusia memerlukan jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Menurut Morlok (1978), transportasi didefinisikan sebagai kegiatan memindahkan atau mengangkut sesuatu dari suatu tempat ketempat lain.

Secara historis, transportasi darat diawali dengan menggunakan hewan seperti sapi, kuda dan kerbau untuk mengangkut dan atau mendistribusikan hasil pertanian. Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, transportasi darat terus mengalami perkembangan sehingga ditemukannya mobil untuk mengangkut dan atau memindahkan barang.

Jasa transportasi darat terus mengalami perkembangan. Pada tahun 2011, Nadiem Makarim mendirikan perusahaan *Go-Jek* (ojek *online*). *Go-Jek* merupakan jasa transportasi menggunakan motor berbasis *online*. Aplikasi ini dapat di *download* melalui *google play* bagi pengguna *android* dan *app store* bagi pengguna *apple*.

Aplikasi *Go-Jek* juga melayani jasa *online* lainnya seperti *Go-Car*, *GoMart*, *Go-Shop*, *Go-Massage*, *GoClean*, *Go-Bluebird*, *Go-Send*, dan *Go-Glam*.

Salah satu pelayanan yang tersedia adalah *Go-Car*. *Go-Car* merupakan angkutan masyarakat berbasis *online* yang menggunakan mobil sebagai media pengangkut. Mobil yang digunakan adalah jenis kendaraan pribadi seperti agya, ayla, avansa, xenia, terios, rush serta kendaraan pribadi lainnya. *Go-Car* beroperasi di daerah Manado dan sekitarnya. Di samping itu, masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan pihak *Go-Car* karena memperhatikan berbagai aspek keselamatan dan kenyamanan saat berkendara. Di sisi lainnya, *Go-Car* dianggap sebagai pemicu kemacetan kota Manado karena jumlahnya telah mencapai ribuan kendaraan. Ada juga yang menilai bahwa adanya *Go-Car* mengakibatkan menurunnya pendapatan sopir angkutan kota.

Berdasarkan asumsi peneliti, *GoCar* memberikan pelayanan maksimal kepada penumpang. Kendaraan yang digunakan sesuai dengan standar keselamatan,

memiliki *GPS* untuk mengetahui posisi pengemudi (diperlukan untuk antar - jemput penumpang), dan sistem kerja berbasis *online* serta dilengkapi dengan AC dan audio yang memberikan kenyamanan kepada penumpang. Di samping itu, pihak *Go-Car* memberikan santunan jika terjadi kecelakaan baik pengemudi maupun penumpang. Untuk menggunakan jasa transportasi ini, penumpang hanya membutuhkan *smartphone* dan jaringan internet. *Go-Car* dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat pengguna *android* dan *ios*, serta biaya jasa transportasi ini dapat di jangkau seluruh lapisan masyarakat. Penumpang *Go-Car* juga diberikan kebebasan untuk menilai pengemudi yang mengantarnya dalam bentuk pemberian bintang (semacam angket) yang bertujuan untuk menilai kinerja dari pengemudi. Sedangkan jasa angkutan kota menunjukkan hal yang sebaliknya, mobil tidak layak jalan (kondisi sudah tua), mobil sering di modifikasi (tidak sesuai standar keselamatan), tidak memiliki AC, menggunakan sistem konvensional (jalur) yang di anggap tidak efektif dan efisien.

### **KONSEP Go-Car**

*Go-Car* merupakan angkutan masyarakat berbasis *online* yang menggunakan mobil sebagai media pengangkut. Jasa transportasi *Go-Car* dan jasa angkutan *online* lainnya di atur dalam *Peraturan Menteri (PM) Nomor 108*

*Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek*. Menurut *Permenhub Nomor 108 Tahun 2017 Pasal 1 Ayat 3* *Go-Car* termasuk dalam angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek yaitu angkutan yang dilayani dengan mobil penumpang umum atau mobil bus umum dalam wilayah perkotaan dan/atau kawasan tertentu atau dari suatu tempat ke tempat lain, mempunyai asal dan tujuan tetapi tidak mempunyai lintasan dan waktu tetap.

### **SISTEM KERJA Go-Car**

Sistem kerja *Go-Car* berbeda dengan jasa transportasi konvensional yang menggunakan sistem jalur. Sistem kerja *Go-Car* menggunakan sistem *online* maksudnya segala sesuatu yang berhubungan dengan pemesanan dan pembayaran di atur oleh

sistem. Sistem akan mengolah data permintaan pemesanan, selanjutnya *driver* akan menerima notifikasi permintaan pemesanan untuk menjemput pengguna *Go-Car*. Untuk mengetahui lokasi penjemputan *driver* menggunakan *GPS (Global Positioning System)*. Untuk menggunakan jasa transportasi ini, pengguna membutuhkan *smartphone* dan koneksi internet, serta mendownload aplikasi *Go-Jek* di *playstore* atau *app store*. Untuk metode pembayaran dapat menggunakan pembayaran tunai atau non tunai melalui *Go-Pay*.

### **TINDAKAN SOSIAL DALAM PERSPEKTIF MAX WEBER**

Menurut Max Weber sosiologi adalah ilmu yang mempelajari tentang tindakan sosial (*social action*). Tindakan sosial muncul dari stimulus atau rangsangan dari suatu perilaku manusia yang menjalankan fungsinya sebagai suatu anggota di masyarakat. Secara tidak langsung, tindakan ini bersifat subjektif yang dilakukan oleh aktor di lingkungan masyarakat.

Tindakan sosial (*social action*) menurut Max Weber adalah suatu tindakan individu yang mempunyai

makna atau arti subjektif bagi dirinya dan diarahkan kepada tindakan orang lain. Suatu tindakan individu yang diarahkan kepada benda mati tidak masuk dalam kategori tindakan sosial. Suatu tindakan akan dikatakan sebagai tindakan sosial ketika tindakan tersebut benar diarahkan kepada orang lain.

Weber mengartikan sosiologi sebagai studi tentang tindakan sosial antar hubungan sosial yang titik tekannya yaitu pada *verstehen* (pemahaman subjektif) sebagai metode untuk memperoleh pemahaman yang valid mengenai arti subjektif tindakan sosial. Bagi Weber, istilah ini tidak hanya sekedar merupakan introspeksi. Introspeksi bisa memberikan seseorang pemahaman akan motifnya sendiri atau arti subjektif, tetapi tidak cukup untuk memahami arti subjektif dalam tindakan orang lain. Sebaliknya, apa yang diminta adalah empati kemampuan menempatkan diri dalam kerangka berpikir orang lain yang perilakunya akan dijelaskan dan situasi serta tujuannya dilihat menurut perspektif itu (Ritzer, 2008).

Tindakan subjektif yang dilakukan masyarakat pengguna *Go-Car* yang mempunyai makna bagi dirinya dan orang lain menurut analisa peneliti adalah :

- a. Dalam mengambil suatu tindakan, individu akan menganalisa atau memikirkan tindakan apa yang akan dilakukan. Di samping itu. Individu akan menyelaraskan dengan tujuan yang akan dicapai.
- b. Setelah mengambil suatu tindakan, individu akan memperoleh makna dari tindakan yang dilakukan.
- c. Makna yang diperoleh akan disampaikan melalui interaksi dengan orang lain.

### **TINDAKAN SUBJEKTIF DAN INTERAKSI SOSIAL**

Menurut Siahaan (1986) pokok penyelidikan Weber adalah tindakan seseorang dan alasan yang bersifat subjektif yang di kenal dengan istilah *verstehende sociologie*. Pemahaman subjektif dari suatu tindakan sosial dapat di ukur dari tingkat interaksi sosial yang telah di bangun. Interaksi yang intens antara individu satu dengan individu yang lain akan berpengaruh terhadap tindakan

yang akan dilakukan individu lain. Bimo Walgito (2003) interaksi sosial merupakan suatu hubungan antara individu satu dengan individu lainnya dimana individu yang satu dapat mempengaruhi individu yang lainnya sehingga terdapat hubungan yang saling timbal balik. Interaksi juga dapat diartikan sebagai proses terjadinya aksi dan reaksi (timbal balik) baik antar individu, individu dengan kelompok maupun kelompok dengan kelompok.

Kualitas interaksi dan kemampuan menempatkan diri pada kerangka berpikir orang lain akan mempengaruhi tindakan yang dilakukan orang lain. Kualitas informasi yang adalah pengalaman yang nyata atau benar terjadi tanpa adanya tambahan informasi yang tidak sesuai dengan pengalaman yang sebenarnya dan kemampuan menempatkan diri pada kerangka berpikir adalah usaha mempengaruhi individu lain untuk melakukan tindakan yang telah disampaikan. Jika dianalogikan dengan penelitian ini, kualitas dan kemampuan menempatkan diri pengguna *Go-Car* kepada kerangka berpikir individu lain akan mempengaruhi

tindakan yang akan dilakukan individu tersebut. Semakin intens interaksi antara pengguna *Go-Car* dengan individu, maka semakin besar tindakan tersebut akan dilakukan.

### **KONSEP RASIONALITAS MAX WEBER**

Menurut Weber individu melakukan suatu tindakan berdasarkan atas pengalaman, persepsi, pemahaman dan atas suatu objek stimulus atau situasi tertentu. Tindakan individu ini merupakan tindakan sosial yang rasional yaitu mencapai tujuan dengan sarana yang paling tepat. Tindakan sosial berkaitan dengan interaksi sosial, sesuatu tidak akan dikatakan tindakan sosial jika individu tidak mempunyai tujuan dalam melakukan tindakan itu. Rasionalitas merupakan konsep dasar yang digunakan Weber dalam klasifikasinya mengenai tipe tindakan sosial. Perbedaan pokok yang diberikan adalah antara tindakan rasional dan non rasional. Singkatnya, tindakan rasional berhubungan dengan pertimbangan yang sadar dan pilihan bahwa tindakan itu dinyatakan. Weber menggunakan konsep rasional dengan

membaginya kedalam empat tipe tindakan yaitu : (Doyle, 1994).

a. Rasionalitas instrumental (*Zwerk Rational*) Tindakan rasionalitas instrumental merupakan tindakan individu yang mempertimbangkan (secara rasional) segala sesuatu yang berhubungan dengan alat atau media yang akan digunakan.

Serta menyelaraskan dengan tujuan yang akan di capai. Rasional instrumental merupakan tindakan sosial yang di lakukan seseorang didasarkan atas pertimbangan dan pilihan sadar yang berhubungan dengan tujuan tindakan itu dan ketersediaan alat yang dipergunakan untuk mencapainya (Ritzer dan Goodman, 1993). Masyarakat kota Manado sebelum menggunakan jasa transportasi, mempertimbangkan berbagai aspek seperti keamanan, kenyamanan, biaya dan waktu sebelum menggunakan media transportasi.

b. Rasionalitas yang berorientasi nilai (*Werk Rational*)

Tindakan rasionalitas yang berorientasi nilai merupakan tindakan sosial yang hampir sama dengan tindakan rasional instrumental, yaitu tindakan yang dilakukan telah melalui pertimbangan yang matang dan memiliki tujuan yang jelas, tetapi membedakannya terletak pada nilai yang menjadi dasar dalam suatu tindakan. Tindakan yang dilakukan kelompok masyarakat seperti beribadah dan melestarikan adat istiadat. Tindakan tersebut atas dasar nilai agama dan nilai adat istiadat.

c. Tindakan afektif / tindakan yang di pengaruhi emosi (*Affectual Action*)

Tindakan ini berbeda dengan tindakan rasional instrumental dan tindakan rasionalitas berorientasi nilai, karena tindakan afektif tidak melalui pertimbangan yang sadar, tindakan ini tercipta dengan spontan karena pengaruh emosi dan perasaan seseorang. Ketika individu dalam keadaan marah atau emosi, individu tidak dapat mengendalikan diri sehingga melakukan tindakan

yang melanggar hukum seperti perkelahian, pengrusakan dan lain sebagainya.

d. Tindakan tradisional / tindakan karena kebiasaan (*Traditional Action*)

Tindakan sosial ini dilakukan oleh individu karena mengikuti tradisi atau kebiasaan yang sudah diajarkan secara turun temurun. jadi tindakan ini tidak melalui perencanaan yang sadar terlebih dahulu, baik dari caranya maupun tujuannya.

Sikap apatis atau sikap acuh tak acuh terhadap suatu perubahan emosional dan perubahan sosial di tengah masyarakat. Cenderung tertutup kepada pengaruh dari luar, lebih mengutamakan ajaran atau tradisi yang mereka pahami secara turun – temurun. Seseorang memperlihatkan perilaku tertentu karena kebiasaan yang diperoleh dari nenek moyang, tanpa refleksi yang sadar atau emosi tanpa refleksi intelektual atau perencanaan sadar. Tindakan afektif bersifat spontan, tidak rasional dan merupakan refleksi emosional dari individu (Ritzer dan Goodman, 1995).

Dari empat konsep yang diperkenalkan Max Weber tentang tipe tindakan rasional, yang paling tepat dalam penelitian ini adalah konsep tentang rasionalitas instrumental yang membahas tentang tindakan individu yang mempertimbangkan (secara rasional) segala sesuatu yang berhubungan dengan alat atau media yang akan digunakan, serta menyelaraskan dengan tujuan yang akan di capai. Jika dihubungkan dengan penelitian ini, masyarakat kota Manado dalam memilih atau menggunakan jasa transportasi akan mempertimbangkan segala sesuatu yang berhubungan dengan alat atau media yang akan digunakan. Serta masyarakat akan menyelaraskan dengan tujuan yang akan di capai. Masyarakat akan merasa nyaman dengan jasa transportasi, jika penyedia jasa memperhatikan aspek keselamatan dan kenyamanan saat berkendara.

### **TINDAKAN SOSIAL DALAM PERSPEKTIF TALCOTT PARSONS**

Dalam sistem tindakan, Talcott Parsons mengembangkan konsep tindakan sosial dari Max Weber.

Dalam analisisnya, Talcott Parsons berorientasi pada teori aksi (*the structure of social action*) yang menuju titik sentral konsep perilaku *voluntaristik* (tindakan atas dasar kemauan atau dorongan individu). Dalam konsep ini dijelaskan bahwa individu memiliki kemampuan untuk menentukan cara dan alat dari berbagai alternatif yang ada untuk mencapai suatu tujuan. Dalam teori tindakan sosial Talcott Parsons, aktor diberikan kebebasan untuk menentukan alat atau alternatif lain untuk mencapai suatu tujuan. Jika dianalogikan dengan penelitian yang sementara dilakukan, aktor (pengguna *Go-Car*) bebas untuk menentukan alat atau jasa transportasi yang akan digunakan untuk mencapai suatu tujuan.

### **ANALISIS TALCOTT PARSONS MENGUNAKAN KERANGKA ALAT DAN TUJUAN**

Dalam analisisnya, Talcott Parsons menggunakan kerangka alat dan tujuan (*means and framework*) yang akan diuraikan sebagai berikut:

- a. Tindakan diarahkan pada tujuannya atau memiliki suatu tujuan Menurut Talcott Parsons



tindakan yang dimaksudkan adalah tindakan atas dasar kemauan individu untuk menyelaraskan dengan tujuan yang akan di capai. Tiap individu (aktor) memiliki tujuan yang berbeda untuk mencapai tujuannya. Dan menurut analisa Parsons, tindakan individu akan bersifat *voluntaristik* (atas dasar kemauan individu) karena aktor akan menyelaraskan dengan tujuan yang akan di capai atau aktor memiliki kebebasan dalam menentukan pilihan. Jika dihubungkan dengan penelitian ini, aktor (pengguna *GoCar*) bebas menentukan pilihan atau aktor bebas menyelaraskan dengan tujuan yang akan di capai.

- b. Aktor memperhatikan situasi Situasi yang dimaksudkan adalah keadaan atau kondisi saat aktor akan mengambil suatu tindakan atau pilihan. Aktor akan mempertimbangkan situasi atau kondisi sebelum mengambil suatu tindakan. Jika dianalogikan dengan penelitian ini, aktor (pengguna *Go-Car*) sebelum melakukan transaksi memperhatikan berbagai

situasi seperti: a. Alat atau media pendukung Untuk menggunakan jasa transportasi *Go-Car*, aktor harus menyiapkan komponen pendukung *smartphone* seperti ketersediaan kuota internet atau adanya jaringan wifi (*wireless fidelity*) hal ini diperlukan untuk proses transaksi yang menggunakan aplikasi. Disamping itu, aktor mempertimbangkan biaya yang harus dipenuhi. Biaya *Go-Car* lebih mahal dibandingkan jasa angkutan kota. Perhitungan biaya *Go-Car* dihitung per kilo meter. Di kota Manado tarif *Go-Car* per satu kilometer 12.000

rupiah (relatif atau dapat berubah sewaktu – waktu) sedangkan biaya angkutan kota 4.000 rupiah dalam satu kali perjalanan. Aktor bebas menentukan pilihan atau tindakan yang akan dilakukan.

- b. Kondisi Alam Kondisi alam sangat berpengaruh terhadap proses transaksi *Go-Car*. Proses pemesanan dan penjemputan akan terganggu jika terjadi cuaca ekstrim seperti terjadi banjir atau tanah longsor,

pastinya *Go-Car* tidak dapat beroperasi sehingga aktor akan mempertimbangkan tindakan lain. Namun jika intensitas hujan tidak menyebabkan banjir dan tanah longsor, aktor akan mempertimbangkan tindakan yang akan dilakukan. Salah satu keunggulan *Go-Car* adalah menjemput di tempat bekerja atau sesuai lokasi. Jika aktor bekerja sebagai ASN, wiraswasta atau mahasiswa (tidak menutup kemungkinan bagi pengguna *android* lain) aktor akan memilih *Go-Car* sebagai media yang akan digunakan dibandingkan jasa angkutan kota. Jika menggunakan angkutan kota, aktor harus menunggu di halte atau disamping jalan. Sebaliknya, jika aktor menggunakan *Go-Car*, aktor tinggal menunggu jemputan dari *driver Go-Car*.

- c. Waktu Waktu sangat diperhitungkan aktor dalam memilih media atau alat yang akan digunakan. Efisiensi waktu menjadi salah satu aspek pertimbangan aktor dalam memilih media atau alat yang

akan digunakan. Jika menggunakan *Go-Car* interval waktu menuju suatu destinasi atau tujuan relatif singkat karena *Go-Car* tidak menggunakan sistem jalur dan aktor bebas menentukan jalur mana yang akan dilalui. Aktor dapat menggunakan *GPS (Global Positioning System)* untuk melihat jalur mana yang tidak macet atau jalur mana yang lebih cepat untuk sampai ke tujuan. Sedangkan angkutan kota menggunakan sistem jalur dan melewati jalan yang sesuai dengan trayek atau tujuannya.

- c. Tindakan secara normatif Menurut Talcott Parsons tindakan individu atau aktor dalam suatu masyarakat di ikat oleh aturan dan norma sosial yang harus dipatuhi masyarakat agar tercipta stabilitas di tengah masyarakat. Jika dianalogikan dengan penelitian ini, *driver Go-Car* memiliki seperangkat aturan yang harus di patuhi seperti larangan mengkonsumsi minuman keras saat bekerja, larangan mengkonsumsi narkoba, larangan melakukan tindakan

cabul (baik perkataan maupun tindakan), larangan mengemudi mobil dengan ugal – ugalan dan bersikap santun kepada pengguna *Go-Car* melalui perkataan dan pelayanan yang maksimal.

### **TRANSPORTASI DI KOTA MANADO**

Secara historis transportasi di kota Manado diawali digunakannya hewan seperti sapi dan kuda sebagai media pengangkut. Hewan tersebut dipasangkan *kas* (media yang terbuat dari kayu) untuk mengangkut hasil atau mendistribusikan hasil panen. Adapun transportasi lain yaitu *bendi* yang digunakan masyarakat untuk beraktifitas. *Bendi* merupakan jasa transportasi tradisional beroda dua yang menggunakan kuda sebagai pemasok tenaga (tidak menggunakan mesin) saat bepergian.

Perkembangan selanjutnya pada tahun 1970 masyarakat kota Manado mulai menggunakan jasa angkutan mobil *Suzuki ST 20* saat pergi kepasar, mengangkut anak sekolah dan aktifitas lainnya. Kendaraan ini sampai sekarang

masih tetap digunakan masyarakat kota Manado dengan izin operasional dari Dinas Perhubungan. Kendaraan ini masih dapat kita temukan di terminal karombasan dengan trayek Karombasan – Kembang (daerah Sario). Pada tahun 1990 masyarakat mulai mengenal angkutan kota yang di kenal masyarakat kota Manado dengan istilah *mikro* kendaraan ini masih digunakan hingga sekarang dan memiliki regulasi hukum yang jelas sebagai jasa angkutan kota. Di tahun yang sama *taxi* juga mulai beroperasi di kota Manado meskipun dengan jumlah yang relatif kecil. Angkutan kota dan *taxi* menjadi pilihan utama masyarakat kota Manado selama 2,5 dekade (1990 – 2015).

Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, dimanfaatkan oleh perusahaan jasa transportasi untuk menyediakan jasa transportasi *online*. Perusahaan *Go-Jek*, *Grab*, dan *Uber* kini hadir di tengah masyarakat kota Manado. Adanya jasa transportasi *online* menimbulkan pro dan kontra di tengah masyarakat kota Manado.

## **JASA TRANSPORTASI Go-Car DI KOTA MANADO**

*Go-Car* mulai beroperasi pada 19 April 2016 di beberapa kota besar di Indonesia. Manado merupakan salah satu kota yang dijangkau oleh aplikasi dari perusahaan *Go-Jek* ini. Sejak beroperasinya *Go-Car* di kota Manado, respons masyarakat untuk menggunakan mode transportasi sangat tinggi, pengguna jasa transportasi *Go-Car* terdiri dari berbagai lapisan masyarakat pengguna *android* dan *ios* seperti karyawan, siswa, mahasiswa, dosen dan pengguna lainnya.

*Go-Car* menjadi pilihan utama masyarakat kota Manado karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Saat beroperasi *GoCar* memperhatikan berbagai aspek yang berhubungan dengan keselamatan dan kenyamanan berkendara. Aspek keselamatan yang dimaksud. Kendaraan yang digunakan layak jalan, *driver* memiliki dokumen kendaraan bermotor (SIM, STNK) dan perjalanan dapat di pantau oleh *server administrator* melalui *GPS (Global Positioning System)*. Aspek nyaman kendaraan memiliki *AC*

(*Air Conditioner*), memiliki audio, praktis (di akses menggunakan *handphone*), harga terjangkau, perusahaan memberikan santunan bila terjadi kecelakaan (baik *driver* maupun penumpang). Pihak *management Go-Car* juga memberikan kesempatan bagi pengguna *Go-Car* untuk menilai kinerja *driver* dengan memberikan penilaian berupa pemberian bintang (semacam angket).

Adanya *Go-Car* di Kota Manado memunculkan persepsi yang beragam di tengah masyarakat, ada pihak yang pro dan ada pihak yang kontra. Pihak yang pro memiliki persepsi berbeda dengan pihak yang kontra. Masyarakat akan menilai atau mempertimbangkan jasa transportasi yang akan digunakan.

## **ADANYA Go-Car DI KOTA MANADO**

Sejak beroperasinya *Go-Car* di kota Manado pada tanggal 19 April 2016 masyarakat kota Manado mengalami transformasi atau perubahan di bidang transportasi. Dengan adanya *Go-Car* di Kota Manado masyarakat merasa sangat terbantu. Informan memberikan contoh, *Go-Car* bisa beroperasi di jalan atau jalur yang

tidak dilalui angkutan kota. Adanya *Go-Car* di kota Manado sangat membantu masyarakat dalam bekerja ataupun saat beraktivitas. Jika menggunakan angkutan kota, membutuhkan waktu yang lama karena harus tiga kali mengganti angkutan kota sedangkan jika menggunakan *Go-Car driver* langsung menjemput di depan rumah.

*Go-Car* di terima masyarakat kota Manado karena sangat membantu masyarakat dalam beraktivitas sehari – hari dan masyarakat menilai adanya *Go-Car* sebagai suatu perkembangan masyarakat di bidang transportasi maupun teknologi.

**MASYARAKAT  
MEMPERTIMBANGKAN  
TRANSPORTASI YANG AKAN  
DIGUNAKAN (Konsep  
Rasionalitas Max Webber)**

Max Weber menggunakan konsep rasionalitas dengan membaginya ke dalam empat tipe tindakan yaitu: (Doyle, 1994). 1. Rasionalitas instrumental (*Zwerk Rational*)

2. Rasionalitas yang berorientasi nilai (*Werk Rational*)
3. Tindakan afektif atau tindakan yang dipengaruhi emosi (*Affectual Action*)

4. Tindakan tradisional atau tindakan karena kebiasaan (*Traditional Action*)

Dari empat konsep di atas, yang menjadi acuan atau dasar dari penelitian ini adalah konsep rasionalitas instrumental (*Zwerk Rational*). Tindakan rasionalitas instrumental merupakan tindakan individu yang mempertimbangkan (secara rasional) segala sesuatu yang berhubungan dengan alat atau media yang akan digunakan. Serta menyelaraskan dengan tujuan yang akan dicapai.

Masyarakat kota Manado telah memperlihatkan tindakan yang sesuai dengan konsep yang diperkenalkan oleh Max Weber ini, karena sebelum memilih transportasi yang akan digunakan masyarakat kota Manado mempertimbangkan secara rasional berbagai aspek seperti, keamanan, kenyamanan, waktu dan biaya yang akan digunakan. Aspek keamanan merupakan aspek yang sangat penting dalam menggunakan jasa transportasi. G.T merupakan informan perempuan yang sering beraktifitas di malam hari. G.T merupakan mahasiswi Fakultas Teknik Unsrat yang dalam interval

1 minggu mengadakan praktikum sebanyak 3 – 4 kali. G.T menjelaskan kegiatan praktikum sering sampai malam dan jarak rumah G.T dengan Fakultas cukup jauh, G.T tinggal di daerah Tikala. G.T menjelaskan untuk mencegah hal – hal yang tidak diinginkan terjadi, G.T memilih menggunakan jasa *Go-Car* karena keamanan lebih terjamin karena identitas *driver* diketahui. Keterangan G.T juga diperkuat Y.I yang memberikan keterangan yang sama. Y.I merupakan mahasiswi semester akhir di Fakultas Teknik Unsrat yang sering beraktifitas malam hari di kampus karena Y.I merupakan pengurus salah satu Himaju di Fakultas Teknik Unsrat. Dan informan selanjutnya adalah E. S merupakan ASN di salah satu dinas yang ada di jalan 17 Agustus. E.S juga memberikan keterangan yang sama dengan dua informan sebelumnya yaitu G.T dan Y.I. yang mempertimbangkan aspek keamanan dalam memilih jasa transportasi.

### **AKTOR MEMPERTIMBANGKAN SITUASI DALAM MENENTUKAN MEDIA YANG DIGUNAKAN (Perspektif Talcott Parsons)**

Talcott Parsons memperkenalkan konsep perilaku *voluntaristik* (tindakan atas dasar kemauan atau dorongan individu). Dalam konsep ini dijelaskan bahwa individu memiliki kemampuan untuk menentukan cara dan alat dari berbagai alternatif yang ada untuk mencapai suatu tujuan. Aktor diberikan kebebasan dalam menentukan pilihan, untuk mencapai suatu tujuan.

Situasi atau kondisi merupakan hal yang dipertimbangkan aktor sebelum mengambil suatu tindakan. Dari dua informan A.S dan A.D memberikan keterangan yang sama tentang situasi saat menggunakan *Go-Car*. A.S merupakan ASN di Pemkot Manado yang dominan menggunakan *Go-Car* saat hujan. A.S merupakan warga Kecamatan Paal 2, saat situasi hujan A.S lebih memilih menggunakan *Go-Car* jika dibandingkan dengan angkutan kota karena *GoCar* memberikan kemudahan yaitu menjemput pengguna di lokasi yang telah ditentukan. Sedangkan A.D merupakan mahasiswa di Fisip

Unsrat, A.D merupakan warga pendatang dari Minsel. A.D sekarang tinggal di salah satu tempat kost Jalan Kembang. Ketika cuaca cerah A.D menggunakan jasa *Go-Jek* sebagai alat transportasi dan ketika hujan A.D menggunakan jasa *Go-Car*. A.D menambahkan tempat tinggalnya tidak dilalui angkutan kota sehingga A.D tidak menggunakan angkutan kota.

#### **PELAYANAN *Go-Car***

Berdasarkan hasil observasi langsung peneliti dilapangan, pihak *Go-Car* memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna *Go-Car*. Dengan menawarkan berbagai kemudahan saat berkendara seperti tarif menuju suatu destinasi telah di ketahui sebelum perjalanan (non argo), memperhatikan aspek keamanan meliputi *driver* memiliki dokumen yang lengkap, kendaraan layak jalan, santunan dari perusahaan bila terjadi kecelakaan, memperhatikan aspek kenyamanan meliputi kendaraan memiliki AC (*Air Conditioner*), tersedia permen dan air mineral. Di samping itu, saat transaksi pemesanan atau sedang dalam perjalanan menuju suatu destinasi

*driver* menunjukkan sikap yang ramah dan sopan kepada pengguna *Go-Car*.

*Go-Car* memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna *Go-Car* seperti, *driver* yang ramah, memberikan diskon (potongan harga *via go-pay*), keadaan mobil yang baik, ketersediaan permen dan air mineral serta biaya yang terjangkau. Untuk lebih memperjelas tentang pelayanan yang diberikan pihak *Go-Car*, peneliti mewawancarai informan A.O (34 Thn, *Driver Go-Car*).

#### **REWARD PERUSAHAAN KEPADA DRIVER *Go-Car***

Menurut Moorhead dan Griffin (2013) tujuan dari sistem penghargaan pada sebagian besar perusahaan adalah untuk menarik, mempertahankan, dan memotivasi pegawai yang berkualitas. *Reward* atau penghargaan yang diberikan perusahaan kepada *driver Go-Car* dihitung berdasarkan capaian poin yang di dapat *driver* Dalam satu kali transaksi, *driver* mendapatkan 1 poin, perhitungan di mulai setiap hari pada pukul 00.00 – 23.59 WIB. Untuk wilayah kota Manado mulai tanggal 4 Agustus 2018 bonus atau upah yang diperoleh *driver Go-Car* yaitu 7 poin mendapatkan bonus

60.000 rupiah, 12 poin mendapatkan bonus 80.000 rupiah, 18 poin mendapatkan bonus 120.000 rupiah. Jika dalam satu hari *driver* menyelesaikan total 18 poin, maka bonus yang diterima 240.000 rupiah (sumber dikutip dari *website* resmi *Go-Car* <http://driver.gocar.co.id>).

Perusahaan juga memberikan santunan atau bantuan kepada *driver* yang mengalami kecelakaan baik yang luka – luka maupun yang meninggal. Tujuan dari pemberian *reward* ini adalah sebagai bentuk apresiasi perusahaan kepada karyawan yang telah bekerja keras untuk kemajuan perusahaan serta bentuk empati yang dirasakan perusahaan ketika dihadapkan dengan musibah kecelakaan.

#### **REWARD PERUSAHAAN KEPADA PENGGUNA *Go-Car***

*Reward* atau penghargaan yang diberikan perusahaan kepada pengguna *Go-Car* yaitu potongan harga atau diskon saat menggunakan jasa *Go-Car*. Perhitungannya berdasarkan poin yang dikumpulkan pengguna *Go-Car*. Perusahaan juga memberikan potongan harga jika pengguna

*GoCar* menggunakan jasa *Go-Pay* (pembayaran non tunai). Potongan harga atau diskon *Go-Pay* berkisar antara 5 - 10 % dari harga normal. Disamping itu, perusahaan juga memberikan diskon 10 – 45 % kepada pengguna *Go-Pay* saat berbelanja kebutuhan di Alfamaret, Gramedia, serta tempat perbelanjaan lainnya yang bekerja sama dengan perusahaan *Go-Jek*, saldo *Go-Pay* bisa diperoleh dari *driver* atau melalui *ATM* (*Automated Teller Machine*). Di samping memberikan diskon atau potongan harga, perusahaan juga memberikan santunan atau bantuan kepada pengguna *Go-Car* yang mengalami kecelakaan baik yang luka – luka maupun yang meninggal. Tujuan pemberian *reward* ini adalah sebagai bentuk apresiasi kepada pengguna *Go-Car* yang telah memilih *Go-Car* sebagai jasa transportasi dan rasa empati perusahaan kepada pengguna *GoCar* yang mengalami musibah kecelakaan.

#### **SANKSI PERUSAHAAN KEPADA *Driver Go-Car* YANG MELANGGAR ATURAN KERJA**

Untuk *memberikan* rasa aman kepada pengguna *Go-Car*,



perusahaan memberikan sanksi kepada *driver* yang tidak patuh hukum. Berikut ini merupakan jenis pelanggaran dan sanksi yang diberikan perusahaan :  
([driver.gocar.co.id](http://driver.gocar.co.id))

- a. Melanggar aturan lalu lintas atau berkendara secara ugal – ugalan akan menerima sanksi berupa *suspend* satu hari kerja dan apabila terjadi akumulasi akan berakibat *suspend* tiga hari kerja.
- b. Plat nomor kendaraan berbeda dengan yang tertera di aplikasi akan menerima sanksi berupa *suspend* hingga putus mitra kerja. Dan deposit akan dikembalikan.
- c. Dokumen resmi (SIM, KTP, SKCK) tidak di perbaharui menerima sanksi *suspend* hingga data di perbaharui.
- d. Menyebabkan kecelakaan yang disebabkan kelalaian *driver* menerima sanksi berupa putus mitra kerja dan deposit dikembalikan.
- e. Melakukan tindakan kriminal sanksi berupa putus mitra kerja dan deposit dikembalikan.

## **REAKSI SOPIR ANGKOT DENGAN ADANYA Go-Car**

Dengan adanya *Go-Car* di kota Manado, angkutan penumpang yang memiliki ijin resmi dari Dishub (Dinas Perhubungan) merasa tersaingi dengan terus bertambahnya angkutan *online Go-Car* yang menurut persepsi mereka menurunkan penghasilan sopir angkutan lainnya karena banyak penumpang yang beralih menggunakan jasa *Go-Car*. Berikut ini merupakan reaksi dari para sopir yang menolak adanya *Go-Car* di kota Manado :

### 1. Demonstrasi

Seperti yang diberitakan surat kabar Manado Post pada tanggal 23 Maret 2017, sopir angkutan kota datang ke Kantor Walikota Manado untuk menyampaikan aspirasi mereka kepada Bapak Walikota Manado. Para pendemo menolak *Go-Car* beroperasi di kota Manado mereka merasa dirugikan dengan adanya *Go-Car*.

### 2. Aksi Mogok Kerja

Aksi mogok kerja dilakukan sebagai wujud protes kepada pemerintah daerah Sulawesi Utara maupun pemerintah kota Manado yang tidak mendengar aspirasi

yang disampaikan sopir Angkot untuk memberhentikan angkutan *online* (yang di dalamnya *Go-Car*) beroperasi di kota Manado. Akibat dari aksi mogok ini, aktivitas penumpang menjadi terganggu. Dengan adanya aksi tersebut, Pemerintah Kota Manado melalui Dishub bekerja sama dengan Pol PP, Polri, dan TNI menurunkan armada Bus untuk mengangkut penumpang yang terlantar akibat aksi mogok yang dilakukan sopir Angkot.

**PANDANGAN AHLI  
TRANSPORTASI DENGAN  
ADANYA TRANSPORTASI  
ONLINE** A. Soni S. Wibowo (Pakar transportasi ITB)

Adanya transportasi *online* merupakan bukti bahwa pelayanan yang di berikan jasa transportasi konvensional belum maksimal. Agar mampu bersaing, kualitas pelayanan dari jasa transportasi konvensional harus ditingkatkan.

B. Ofyar Tamin (Pakar transportasi ITB).

Dengan adanya kemajuan teknologi keberadaan taksi *online* tidak tidak bisa dihindari. Taksi *online* menjadi pilihan masyarakat karena di anggap lebih baik dibandingkan angku-tan umum

konvensional. Baik segi pelayanannya, kenyamanan dan kepastian harga yang selama ini kurang dirasakan saat menggunakan jasa transportasi konvensional. Menurut Ofyar Tamin pemerintah harus menyelesaikan polemik yang terjadi antrara taksi *online* dengan angkutan umum konvensional dengan rasa keadilan. Jika angkutan konvensional membayar pajak demikian juga diberlakukan pada taksi *online*. Disamping itu, angkutan konvensional perlu memper-baiki pelayanan agar bisa bersaing dan tetap mendapat tempat di masyarakat atau angkutan konvensional berga-bung atau berkolaborasi dengan penyedia jasa angkutan *online* untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

**KESIMPULAN** *Go-Car* merupakan angkutan masyarakat berbasis *online* yang menggunakan mobil sebagai media pengangkut. Secara umum adanya *Go-Car* di tengah masyarakat merupakan suatu inovasi yang dilakukan oleh perusahaan *Go-Jek* yang bertujuan untuk melayani dan mempermudah masyarakat dalam beraktifitas. Masyarakat kota Manado menerima *Go-Car*

sebagai media transportasi karena pelayanan maksimal yang diberikan kepada pengguna *Go-Car*. Aspek keselamatan dan kenyamanan menjadi modal utama perusahaan dalam melayani jasa transportasi masyarakat kota Manado. Dengan adanya *Go-Car* di kota Manado, masyarakat merasakan manfaat yang besar saat beraktifitas sehari – hari.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta
- Bungin. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Effendi, R. 2005. *Sosiologi 2*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Emiliana, S. 1997. *Integrasi Nasional Suatu Pendekatan budaya di daerah istimewa di daerah Yogyakarta*. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan: Yogyakarta
- Fama dan Aman, 1996 *Integrasi Nasional*. Yogyakarta: UNY Press.
- Hendropuspito, 1989. *Sosiologi Sistematis*. Yogyakarta: PT Raja Kanisius.
- Idris, La Malik. 2008. *Dakwah dalam Masyarakat: Peranan Tokoh Agama dalam Memelihara Hubungan Harmonis Antara Umat Beragama di Kendari, Dieseratasi*, Makasar Universitas Islam Negeri Alauddin.
- Koentjaraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: RinekaCipta.
- Maryati, K dan Juju S. 2007. *Sosiologi untuk SMA dan MA kelas XII*. PT. Glora Aksara: Jakarta.
- Mathew, M. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, L J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Putra 2010. *Integrasi di Indonesia dan konflik*. Jakarta: Gramedia.
- Soekanto, S. 2009. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Sri W, Ndan Yusniati, 2007, *Manusia dan Masyarakat*, Jakarta: Ganeca Exact.
- Sudjana, N dan Ibrahim. 2010. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru Algensido.
- Sukmadinata, S. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sukardi. 2003. *Metode Penelitian Kompetensi Dan Praktiknya*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Supomo dan Umar 2007. *Metode Penelitian Ilmia*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Syaikh. 2006. *Masyarakat dan Sistem Sosial*. Yogyakarta: Gama Media.