

**EKSISTENSI TRANSPORTASI KONVENSIONAL (OJEK)  
DAN TRANSPORTASI ONLINE (GOJEK) TERHADAP  
KENYAMANAN PELANGGAN (STUDI KOMPARATIF OJEK  
KONVENSIONAL DAN OJEK ONLINE DI KOTA PALOPO)**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Sosial (S.Sos) Pada Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin, Adab,  
dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Palopo*

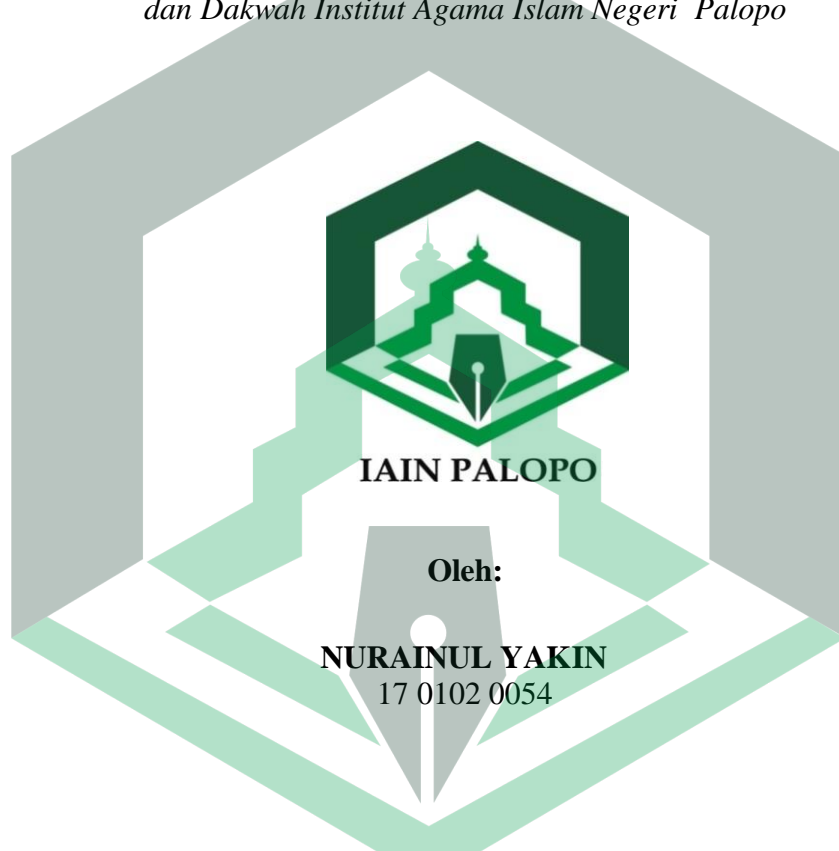


**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI AGAMA  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2022**

**EKSISTENSI TRANSPORTASI KONVENSIONAL (OJEK)  
DAN TRANSPORTASI ONLINE (GOJEK) TERHADAP  
KENYAMANAN PELANGGAN (STUDI KOMPARATIF OJEK  
KONVENSIONAL DAN OJEK ONLINE DI KOTA PALOPO)**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Sosial (S.Sos) Pada Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin, Adab,  
dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**Pembimbing:**

- 1. Dr. Masmuddin, M.Ag.**
- 2. Tenrijaya, S.E.I., M.Pd.**

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI AGAMA  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2022**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawa ini:

Nama : Nurainul Yakin

Nim : 17 0102 0054

Program Studi : Sosiologi Agama

Fakultas : Ushuluddin Adab, Dan Dakwah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiasi dan duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sebelumnya, segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya

Bilamana dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 20 April 2022

Yang membuat pernyataan



Nurainul Yakin

17 0102 0054

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Eksistensi Transportasi Konvensional (Ojek) dan Transportasi Online (Gojek) Terhadap Kenyamanan Pelanggan (Studi Komparatif Ojek Konvensional dan Ojek Online Di Kota Palopo)”, ditulis oleh Nurainul Yakin Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0102 0054, mahasiswa Program Studi Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu 20 April 2022 dan bertepatan dengan 18 Ramadhan 1443 Hijriah, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

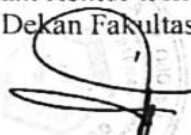
Palopo, 20 April 2022

### TIM PENGUJI

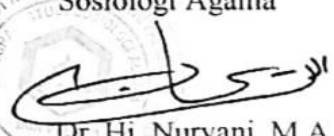
- |                                       |                   |         |
|---------------------------------------|-------------------|---------|
| 1. Dr. Masmuddin, M.Ag                | Ketua Sidang      | (.....) |
| 2. Dr. Baso Hasyim, M.Sos.I           | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Dr. Baso Hasyim, M.Sos.I           | Penguji I         | (.....) |
| 4. Muhammad Ashabul Kahfi, S.Sos, M.A | Penguji II        | (.....) |
| 5. Dr. Masmuddin, M.Ag                | Pembimbing I      | (.....) |
| 6. Tenrijaya, S.E.I., M.Pd            | Pembimbing II     | (.....) |

### Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

  
Dr. Masmuddin, M.Ag  
NIP. 19600318 198703 1 004

Ketua Program Studi  
Sosiologi Agama

  
Dr. Hj. Nuryani, M.A  
NIP. 19640623 199303 2 001

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا  
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah swt, yang senantiasa melimpahkan rahmat hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Eksistensi Transportasi Konvensional (Ojek) Dan Transportasi Online (Gojek) Terhadap Kenyamanan Pelanggan (Studi komparatif ojek konvensional dan ojek online di kota Palopo)”. Setelah melalui proses yang panjang, meskipun dengan bentuk yang sederhana.

Salawat dan salam atas Nabi Muhammad saw, beserta keluarga dan para sahabat yang telah berhasil menaburkan mutiara-mutiara hidayah di atas puing-puing kejahiliah, yang telah membebaskan umat manusia dari segala kebodohan menuju ke jalan terang menderang yang di ridhoi Allah swt, demi mewujudkan Rahmatan lil ‘alamin.

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana sosial pada Program Studi Sosiologi Agama Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak, dan bimbingan dari dosen pembimbing, walaupun skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu pada kesempatan ini juga dengan rasa tawadhu dan keikhlasan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Kedua orang tua, ayahanda tercinta Rustam dan ibunda tersayang Sunarti yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada

henti-hentinya kepada penulis. Penulis juga sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) kota Palopo.

2. Bapak Dr. Masmuddin, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Palopo.

3. Ibu Dr. Hj. Nuryani, M.A. selaku Ketua Jurusan Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Palopo.

4. Bapak Dr. Masmuddin, M.Ag. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Tenrijaya, S.E.I., M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.

5. Bapak Dr. Baso Hasyim, M.Sos.I. selaku dosen penguji I dan Bapak Muhammad Ashabul Kahfi S.Sos., M.A. selaku penguji II yang telah memberikan pengarahan dan masukan selama penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Masyarakat kota Palopo yang telah memberikan waktu dan informasi kepada penulis dalam melakukan penelitian terkhusus pelaku ojek konvensional dan ojek online di kota Palopo.

8. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa program studi Sosiologi Agama angkatan 2017 yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran

dalam penyusunan skripsi ini. Serta para senior dan junior yang telah memberikan berbagai motivasi serta banyak-banyak dukungan kepada peneliti.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan semoga usaha penulis bernilai ibadah di sisi Allah swt. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi studi literatur di kemudian hari, serta dapat bernilai ibadah di sisiNya, Aamiin.

Palopo, 20 April 2022

Penulis

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab Latin

Daftar huruf dan transliterasinya huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	es dengan titik di atas
ج	Ja	J	Je
ح	Ha	Ḥ	ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ḍ	zet dengan titik di atas
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es dengan titik di bawah
ض	Dad	ḍ	de dengan titik di bawah
ط	Ta	Ṭ	te dengan titik di bawah
ظ	Za	ẓ	zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	apostrof terbalik



غ	Ga	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya, tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir maka ditulis dengan tanda (‘).

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti halnya vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, maka transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dhammah	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf. Transliterasinya berupa gabungan huruf yang meliputi:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
أُو	kasrah dan waw	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفٌ : *kaifa* bukan *kayfa*  
هَوْلٌ : *haua* bukan *hawla*

## 3. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

*Wa ma Muhammadun illa rasul*

*Inna awwala baitin wudi'a linnasi lallazi bi Bakkata mubarakan*

*Syahru Ramadan al-lazi unzila fih al-Qur'an*

Naṣr al-Din al-Tūsi

Naṣr Hāmid Abū Zayd

Al- Tūfi

Al-Maṣlahah fi al-Tasyri' al-Islāmi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak/)

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu>

(bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir

itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abu al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad

Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi: Abu Zaid, Nasr Hamid (bukan: Zaid, Nasr Hamid Abu)

## B. Daftar Singkatan dan Simbol

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= subhânahū wa ta'âlâ
saw.	= allallâhu 'alaihi wa sallam
a.s	= alaihi al-salam
Q.S	= Qur'an, Surah
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l.	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	= Wafat tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/: 4
HR	= Hadis Riwayat

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR HADIS</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN/KAJIAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	9
B. Deskripsi Teori .....	11
1. Pengertian Transportasi.....	11
2. Teori perubahan sosial menurut Gillin.....	14
3. Teori Modernisa menurut Aleks inkeles .....	18
C. Kerangka Pikir .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	25
B. Fokus Penelitian .....	26
C. Defenisi Operasional.....	26
D. Data Dan Sumber Data .....	27
E. Instrument Penelitian .....	28
F. Teknik Pengumpulan Data .....	28
G. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	29
H. Teknik Analisis Data .....	31
<b>BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA</b> .....	<b>34</b>
A. Deskripsi Data.....	34
1. Profil lokasi penelitian.....	34
2. Karakteristik Informan .....	36
B. Hasil penelitian .....	39

C. Pembahasan .....	53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan ayat 1 QS an-Nisa/04:29.....	2
Kutipan ayat 2 QS an-nahl/16:97.....	6



## DAFTAR HADIS

Hadis 1 Hadis tentang senantiasa berusaha.....	3
--	---



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Berdasarkan usia informan .....	37
Tabel 4.2 Berdasarkan pendidikan informan ojek dan gojek.....	39





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Pedoman Wawancara peneliti
- Lampiran II Surat permohonan Penelitian
- Lampiran III Dokumentasi
- Lampiran IV Hasil wawancara penelitian
- Lampiran V Riwayat hidup



## ABSTRAK

**Nurainul Yakin, 2022:** “*Eksistensi transportasi konvensional (ojek) dan transportasi online (gojek) terhadap kenyamanan pelanggan (Studi Komparatif ojek konvensional dan ojek online di kota Palopo)*”. Skripsi, Program Studi Sosiologi Agama, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, dibimbing oleh Masmuddin dan Tenrijaya.

Skripsi ini membahas mengenai eksistensi transportasi konvensional (ojek) dan transportasi online (gojek) terhadap kenyamanan pelanggan di kota Palopo. Tujuan penelitian adalah Untuk mengetahui eksistensi transportasi konvensional (ojek) dan transportasi online (gojek) di kota Palopo; Untuk mengetahui dampak dari kedua transportasi tersebut (ojek konvensional dan ojek online) di kota Palopo; dan Untuk mengetahui hambatan-hambatan pelanggan terhadap transportasi ojek konvensional dan transportasi online (gojek) di kota Palopo. Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan metode pendekatan sosiologis. Penulis memperoleh data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian ini adalah ojek, gojek, pelanggan atau masyarakat kota Palopo. Hasil penelitian ini adalah *pertama* eksistensi transportasi konvensional (ojek) dan transportasi online (gojek) di kota Palopo, Eksistensi transportasi konvensional (ojek) yaitu : (1). Masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat Palopo; (2). Peluang mendapatkan pelanggan masih banyak; (3). Memberikan kemudahan dalam berprofesi ojek konvensional. Sedangkan eksistensi transportasi online (gojek) yaitu: (1). Keberadaannya dibutuhkan masyarakat Palopo; (2). Memberikan peluang kerja bagi pencari kerja; (3). Memudahkan aktivitas masyarakat Palopo; (4). Disukai masyarakat karena banyak fitur layanan dan promo. *Kedua* dampak dari kedua transportasi tersebut (ojek konvensional dan ojek online) di kota Palopo, Dampak transportasi konvensional (ojek) meliputi: (1). Memudahkan masyarakat Palopo. Kemudian dampak transportasi online (gojek) meliputi: (1). Memudahkan masyarakat tertentu untuk memenuhi kebutuhan transportasi dan kebutuhan sehari-hari; (2). Menghemat waktu dan pengeluaran. *Ketiga* hambatan-hambatan pelanggan terhadap transportasi ojek konvensional dan transportasi online (gojek) di kota Palopo, hambatan-hambatan ojek konvensional meliputi: (1). Pelanggan tak selamanya dekat dengan pangkalan ojek; 2. Membutuhkan banyak waktu. Hambatan transportasi online (gojek) meliputi: (1). Akses data internet; (2). Ada batas wilayah pelayanan; (3). Jaringan sering bermasalah/eror.

**Kata Kunci:** Eksistensi, Transportasi Konvensional (Ojek), Transportasi Online (Gojek), Kenyamanan Pelanggan.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Transportasi adalah sarana yang sangat dibutuhkan di zaman sekarang, karena dengan adanya transportasi dapat melancarkan semua pekerjaan dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari. Kemajuan yang semakin pesat dalam bidang teknologi informasi ini memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap berbagai aspek kehidupan. Kemajuan teknologi yang berkontribusi dalam perubahan ini adalah internet. Internet merupakan suatu jaringan yang dipasangkan dengan alat komunikasi sehingga kita dapat berinteraksi di mana saja, dengan siapa saja dan kapan saja. Dengan adanya internet perusahaan melakukan transaksi berubah, dari cara lama yang prosesnya memakan waktu dan biaya yang besar menjadi proses yang lebih cepat dan lebih mudah.<sup>1</sup>

Sudarwanto 2013 Menyatakan Bahwa “Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini terdapat aplikasi yang mengenalkan layanan pemesanan ojek menggunakan teknologi dan memakai standar pelayanan. Sebelumnya ojek memakai sistem pangkalan berbasis wilayah ditikungan dan mulut gang. Pengendaraan ojek dari wilayah lain tidak bisa sembarangan “mangkal” disuatu wilayah tanpa ijin dari pengendara ojek di wilayah tersebut. Untuk menggunakan jasa ojek pun, pemakai jasa harus membayar kontan dan juga sering terjadi tawar-

---

<sup>1</sup> Dwi Karsasih, Sri Murniati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Pt. Gojek Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridnanti Palembang”, *kompetitif*, vol.7 No.1, (Palembang : 2018), <http://dx.doi.org/10.52333%20fkompetitif.v7i1.441>

menawar. Namun saat ini sudah banyak penyedia jasa ojek online yang di kenal dengan go-jek, grab, ojek online Syar'I dan lain-lain. Semua memberikan pelayanan yang hampir sama mulai dari mengantarkan orang dengan biaya yang berbeda-beda namun dengan sistem pemesanan yang sama yaitu pemesanan melalui aplikasi telepon genggam”.<sup>2</sup>

Perusahaan ojek online yang sedang berkembang pesat saat ini ialah PT.Gojek, gojek merupakan perusahaan yang didirikan oleh anak bangsa yang bernama Nadiem Makarim bersama dengan temannya Michaelangelo Moran pada bulan oktober 2010, yang bertujuan untuk mengurangi pengangguran yang ada di Indonesia dan menjadi solusi kemacetan diibu kota. Cara kerja gojek menggunakan aplikasi yang terhubung dengan internet. Para pelanggan tidak perlu lagi menunggu dipinggir jalan atau mendatangi ke pangkalan ojek. Pemesanan melalui aplikasi gojek sesuai kebutuhan, gojek siap melayani pelanggan yang berada dimana saja.<sup>3</sup>

Salah satu ayat yang menerangkan dan menganjurkan manusia melakukan kegiatan ekonomi dengan jalan yang baik sebagaimana yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surah (an-Nisa : 29) yang berbunyi;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ۗ ٢٩

<sup>2</sup> Nur Fitriah Anggraini, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Jasa Ojek Online (Studi Perbandingan Go-Jek Dan Ojek Online Syar I), *Eprints*, Edisi. 1 (Surakarta 25 Maret 2017), h. 2 <http://eprints.ums.ac.id/52909/>

<sup>3</sup> Rifaldi, Kadunci dan Sulistyowati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta”, *Cendekia*, vol. 13, no. 2 (Oktober 2016), <https://doi.org/10.32722/epi.v13i2.819> <https://jurnal.pnj.ac.id/index.php/epigram/article/view/819>

Terjemahnya :

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”.<sup>4</sup>

Di dalam hadis nabi juga telah menjelaskan bahwa seseorang di anjurkan untuk makan sesuatu dari hasil usaha tangannya sendiri sebagaimana yang diriwayatkan imam bukhari dalam sahihnya, dari al-miqdam R.a, Rasulullah Saw bersabda:

أَخْبَرَنَا عَيْسَى بْنُ يُونُسَ عَنْ ثَوْرِ بْنِ خَالِدِ بْنِ مَعْدَانَ عَنْ الْمُقْدَامِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَا أَكَلُ أَحَدٌ طَعَامًا قَطُّ خَيْرًا مِنْ أَنْ يَأْكُلَ مِنْ عَمَلٍ يَدِهِ وَإِنَّ نَبِيَّ اللَّهِ دَاوُدَ عَلَيْهِ السَّلَامُ كَانَ يَأْكُلُ مِنْ عَمَلٍ يَدِهِ. (رواه البخاري).

Terjemahnya:

“Telah mengabarkan kepada kami 'Isa bin Yunus dari Tsaur dari Khalid bin Ma'dan dari Al Miqdam radliallahu 'anhu dari Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Tidak ada seorang yang memakan satu makananpun yang lebih baik dari makanan hasil usaha tangannya sendiri. Dan sesungguhnya Nabi Allah Daud AS memakan makanan dari hasil usahanya sendiri.” (HR. Bukhari).<sup>5</sup>

Berdasarkan ayat dan hadis di atas, umat islam dilarang untuk memakan harta saudarnya dengan jalan yang batil kecuali dengan jalan yang baik maksudnya adalah segala persaingan memperoleh rezeki sudah ada aturannya. Ini menunjukkan bahwa ketika seseorang sama-sama berusaha untuk memperoleh rezeki yang halal maka hal itu tidak dilarang oleh agama dan agama juga tidak

<sup>4</sup> *Al-Qur'an Al-Karim*, Kementerian Agama, (Unit Percetakan Al-Qur'an: Bogor, 2018), h. 83.

<sup>5</sup> Abu Abdullah Muhammad bin Ismail bin Ibrahim ibn Mughirah bin Bardizbah Albukhari Alja'fi dalam kitab Ahmad bin Ali bin Hajar al-Asqalani, *Fathul Baari*, Kitab. Al-Buyu', Juz 5, No. 2072, (Darul Fikri: Beirut – Libanon, 1993 M), h. 23.

melarang seseorang untuk mencari nafkah dengan cara apapun sepanjang itu masih halal. Dalam hadis juga dijelaskan bahwa seseorang dianjurkan untuk makan sesuatu berdasarkan hasil usahanya sendiri maksudnya adalah manusia di anjurkan untuk senantiasa berusaha karena sesuatu yang baik berasal dari jerih payah sendiri.

Transportasi online (gojek) pertama kali eksis di kota Palopo pada tahun 2018, kemudian disusul oleh transportasi seperti grab, maxim dan lain-lain. Kehadiran transportasi online (gojek) di kota Palopo membuat masyarakat lebih mudah dalam mengakses transportasi dan juga memenuhi kebutuhan masyarakat di tambah lagi dengan banyak fitur layanan yang telah di sediakan oleh pt gojek yang semakin memanjakan masyarakat yang ada di kota Palopo. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan apabila layanan yang dirasakan konsumen sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan oleh konsumen tersebut. Jika konsumen merasa puas secara tidak langsung akan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut kemulut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perusahaan karena hal tersebut dapat menciptakan kepuasan terhadap pelanggan Yunanto, 2017.<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan yang baik diberikan kepada konsumen dari transportasi online, kini membuat para pekerja ojek konvensional berpenghasilan lebih sedikit dibandingkan dengan sebelum hadirnya transportasi yang berbasis online. Namun dengan tergesarnya transportasi konvensional tersebut, mereka masih mampu

---

<sup>6</sup> Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi", *Ekonomi*, Vol 7.No 2 (November 2016), <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1624>

mempertahankan eksistensi mereka dimana fakta lapangan yang ada di kota Palopo ojek konvensional masih sangat banyak terlihat dititik-titik kota yang ada di kota Palopo.

Perkembangan transportasi online di kota Palopo merupakan solusi bagi masyarakat terkhusus pengendara transportasi ojek konvensional untuk mempermudah mereka dalam memesan dan menunggu orderan kapanpun mereka mau tanpa berlama-lama mereka menunggu di pangkalan ojek. Penghasilan yang didapatkan pun akan sangat jauh dibandingkan saat mereka menjadi ojek konvensional. Namun, tidak semua pengendara ojek konvensional ingin beralih ke ojek online. Mereka akan tetap sama-sama bersaing demi memenuhi kebutuhan mereka masing-masing untuk bisa sampai pada kata sejahtera. Dari penjelasan di atas dapat kita kaitkan pada realita yang ada terkhusus di kota Palopo sendiri, dimana pelaku pengendara ojek konvensional ini lebih banyak didominasi oleh mereka yang berusia tua. Masih banyak diantara mereka yang minim akan ilmu pengetahuan seperti ketidaktahuan mereka dalam membaca apalagi masuk dalam rana transportasi yang berbasis aplikasi ini. Oleh karena itu kebanyakan dari pengendara ojek konvensional ini masih tetap bertahan pada profesi mereka masing-masing.

Islam mendorong kita untuk selalu bekerja dan memproduksi, bahkan menjadikannya sebuah kewajiban bagi orang-orang yang mampu, lebih dari itu Allah akan memberi balasan sesuai dengan apa yang mereka kerjakan. Hal tersebut dijelaskan dalam firman Allah dalam QS. an-Nahl/16:97

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أَنثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Terjemahnya :

“Barangsiapa mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”.<sup>7</sup>

Berdasarkan ayat di atas bahwa memberikan kehidupan yang sejahtera kepada siapa pun, baik laki-laki maupun perempuan, apabila mereka mau beriman dan beramal shaleh balasan Allah SWT bernilai lebih tinggi dari apa yang dikerjakan. Hal ini Al-Quran memberikan penekanan utama terhadap pekerjaan dan menerangkan dengan jelas bahwa diciptakan di bumi ini untuk bekerja keras mencari penghidupan masing-masing.

Melihat permasalahan yang tengah terjadi di masyarakat tersebut antara ojek konvensional dan transportasi online (gojek), penulis tertarik untuk melakukan penelitian. Penelitian ini penting untuk diteliti untuk mengetahui Bagaimana perbandingan antara transportasi konvensional dan juga transportasi online. Atas dasar permasalahan yang dipaparkan, peneliti mengangkat judul penelitian “Eksistensi transportasi konvensional (ojek) dan transportasi online (gojek) terhadap kenyamanan pelanggan (studi komparatif ojek konvensional dan ojek online di kota Palopo)”.

---

<sup>7</sup> *Al-Qur'an Al-Karim*, Kementerian Agama, (Unit Percetakan Al-Qur'an: Bogor, 2018), h. 278.



## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana eksistensi transportasi konvensional (ojek) dan transportasi online (gojek) di kota Palopo?
2. Bagaimana dampak dari kedua transportasi tersebut (ojek dan gojek) terhadap kenyamanan pelanggan di kota Palopo?
3. Apa Saja hambatan-hambatan pelanggan terhadap transportasi ojek konvensional dan transportasi online (gojek) di kota Palopo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui eksistensi transportasi konvensional (ojek) dan Transportasi online (gojek) di kota Palopo.
2. Untuk mengetahui dampak dari kedua transportasi tersebut (ojek konvensional dan ojek online) di kota Palopo.
3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan pelanggan terhadap transportasi Ojek Konvensional dan transportasi online (gojek) di kota Palopo.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam dunia pendidikan tentang eksistensi transportasi konvensional (ojek) dan transportasi online (gojek) terhadap kenyamanan pelanggan.

b. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan eksistensi dan dampak transportasi konvensional dan transportasi online di kota Palopo.

## 2. Manfaat praktis

a. Agar dapat memberikan pengetahuan seputar dari perkembangan transportasi ojek konvensional dan transportasi online.

b. Agar dapat lebih bijak dalam memilih model transportasi apa yang baik digunakan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang ada.

c. Agar dapat menciptakan dan selalu mengembangkan alternatif solusi transportasi bagi masyarakat.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Kajian Penelitian terdahulu yang relevan

1. Penelitian Martinus Legowo (jurnal), dari jurusan Sosiologi Universitas Negeri Surabaya, tentang "*Rasionalitas Ojek Konvensional Dalam Mempertahankan Eksistensi Di Tengah Adanya Gojek di Kota Surabaya.*"<sup>1</sup> Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam mempertahankan eksistensinya para ojek konvensional mengontrol beberapa hal yang menjadi sumber daya, yaitu: Jumlah anggota ojek yang masih bertahan, adanya pasar atau pelanggan tetap, adanya tempat/pangkalan. Rasionalitas instrumental dari para ojek konvensional adalah untuk memnuhi kebutuhan hidup, rasionalitas nilainya adalah tingkat solidaritas, rasionalitas afeksi ojek konvensional adalah adanya rasa khawatir mengecewakan penumpang jika beralih ke gojek, kemudian tawar menawar dengan calon penumpang juga sebagai rasionalitas instrumental karena adanya pertimbangan secara sadar bahwa sistem tersebut digunakan untuk meringankan beban bagi calon penumpang yang menggunakan jasa ojek pangkalan.

Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti tentang eksistensi ojek pangkalan ditengah kehadiran ojek online dan sama-sama menggunakan teori modernisasi. Perbedaan pada penelitian terdahulu dimana penelitian yang terdahulu lebih memfokuskan pada rasionalitas ojek

---

<sup>1</sup> Martinus Legowo, "Rasionalitas Ojek Konvensional Dalam Mempertahankan Eksistensi Di Tengah Adanya Gojek di Kota Surabaya" *Scholar*, Vol. 4, No. 2 (2016), <https://media.neliti.com/media/publications/252591-rasionalitas-ojek-konvensional-dalam-mem-3b4f0c9e.pdf>

konvensional dalam mempertahankan eksistensinya sedangkan fokus penelitian ini berfokus pada eksistensi transportasi konvensional (ojek) dan transportasi online terhadap kenyamanan pelanggan dan lokasi penelitian terdahulu berada di kota Joyoboyo Surabaya sedangkan penelitian yang akan dilakukan saat ini bertempat di kota Palopo.

2. Iqbal Barakah Pangestu, Dalam skripsinya yang berjudul” *Transformasi ojek pangkalan menjadi ojek online di Kota Bandung*”<sup>2</sup> Dalam penelitian ini dilatar belakangi oleh kehadiran transportasi online, yakni ojek online akibat adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya dalam bidang transportasi. Kini masyarakat mulai beralih menggunakan transportasi berbasis online ketimbang transportasi konvensional sebagai sarana transportasi. Dengan eksisnya transportasi online tersebut mulai menggeser keberadaan transportasi konvensional (ojek). Imbasnya transportasi konvensional khususnya ojek pangkalan sudah mulai ditinggalkan oleh masyarakat karena masyarakat lebih memilih ojek online. Karena itu pendapatan ojek pangkalan menurun yang disebabkan karena pengguna jasa ojek pangkalan sudah tidak seramai dulu.

Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan ialah sama-sama meneliti sekaitan dengan transportasi baik itu ojek online atau pun ojek konvensional, Perbedaan pada penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu membahas tentang transformasi ojek pangkalan menjadi ojek online. Sedangkan penelitian saat ini berfokus pada eksistensi dari kedua transportasi ojek pangkalan dan ojek

---

<sup>2</sup> Iqbal Barakah Pangestu, “Transformasi Ojek Pangkalan Menjadi Ojek Online Di Kota Bandung”, *Cendekia*, (2019), <https://www.onesearch.id/Author/Home?author=Iqbal+Barakah+Pangestu%2C+->

online dan Lokasi penelitian terdahulu dilakukan di kota Bandung sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan saat ini bertempat di Kota Palopo.

## B. Deskripsi Teori

### 1. Transportasi

Secara etimologis transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare*, dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Dengan demikian, transportasi berarti mengangkut atau membawa sesuatu ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat yang lainnya. Sedangkan menurut istilah transportasi disebut dari lokasi asal ke lokasi tujuan untuk keperluan atau kepentingan tertentu dengan mempergunakan alat tertentu. Transportasi menjadi sangat penting di karenakan transportasi merupakan sarana yang mempermudah masyarakat untuk sampai ke tempat yang ingin dituju.<sup>3</sup>

Transportasi menjadi unsur terpenting dalam perkembangan pada suatu Negara, di mana transportasi menjadi salah satu dasar pembangunan ekonomi dan perkembangan dalam suatu masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Perkembangan transportasi ini akan mendorong kegiatan perekonomian dan pembangunan di dalam suatu daerah maupun negara. Transportasi merupakan sarana yang berperan dalam kehidupan manusia, baik untuk keberlangsungan interaksi antar manusia, maupun sebagai alat untuk memudahkan manusia dalam memindahkan barang dari suatu tempat ke tempat yang lain.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Ibrahim Rambe, Dampak keberadaan transportasi online (Gojek) terhadap tukang becak bermotor, Universitas Sumatera Utara : Medan 2018 h. 1

<sup>4</sup> Siti Fatimah, Pengantar transportasi (pnegoro : myriad publisher, 2019) cet.1 h. 1

Awalnya manusia memindahkan barang dengan tangan dan punggungnya, tapi kemampuannya sangat terbatas. Kemudian mulai menggunakan hewan (kuda, keledai, unta dan lain-lain), sehingga produktivitas, jarak tempuh, kecepatan perpindahan meningkat.<sup>5</sup> Kemudian hadir lah teknologi yang semakin canggih dan semakin memudahkan aktifitas manusia dalam bidang transportasi, adapun jenis transportasi sebagai berikut :<sup>6</sup>

a. Transportasi Darat (*Land Transport*)

Dalam transportasi darat yakni jalan raya dan jalan rel, alat transportasi yang digunakan berupa manusia, binatang, sepeda, sepeda motor, becak, bus, truk kereta api dan lain sebagainya.

b. Transportasi Air (*ocean transport*)

Alat angkut yang digunakan pada transportasi ini berupa sampan, kano, motor boat, perahu dan kapal. Jalan yang di lalui adalah sungai, danau, laut dll.

c. Transportasi udara

Transportasi udara merupakan alat angkutan yang mutakhir dan tercepat. Transportasi udara ini menggunakan pesawat udara (dengan segala jenisnya) .

Permintaan akan jasa layanan ojek ini sangat tinggi, hal ini dibuktikan dengan banyaknya pelanggan ojek pangkalan dari berbagai kalangan, mulai dari anak sekolah, pedagang, hingga pekerja kantor. Bagi masyarakat, ojek dinilai lebih efisien dalam penggunaan waktu dan juga lebih ekonomis karena biaya yang dibutuhkan tidak terlalu besar bila dibandingkan dengan transportasi lain. Kemunculan ojek pangkalan memberikan warna baru bagi transportasi darat di

<sup>5</sup> Rudi Aziz dan Asrul, Pengantar system dan perencanaan transportasi, (Yogyakarta : Deepublish, 2018), cet. 1

<sup>6</sup> Ibid 16

Indonesia. Timbulnya jaringan-jaringan yang dibangun oleh pengemudi ojek pangkalan menyebabkan ojek pangkalan dapat berkembang sebagai penyedia jasa transportasi. Aktivitas-aktivitas sosial ekonomi yang terjadi pada ojek pangkalan pun dipengaruhi oleh hubungan-hubungan sosial yang dibangun oleh para pengemudi ojek pangkalan agar mereka dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap para pelanggannya.<sup>7</sup>

Seiring perkembangan waktu, kemajuan dalam bidang transportasi semakin Nampak, dapat dilihat dari berbagai kemunculan sarana transportasi umum serta kemudahan kita untuk mengakses atau mendapatkan alat transportasi yang kita butuhkan. Transportasi online (gojek) adalah perusahaan yang berbasis aplikasi yang memanfaatkan kecanggihan teknologi seperti smartphone sebagai sarana penghubung antara pengguna dan pengemudi dan juga sangat memudahkan dalam pemesanan. Selain itu juga aplikasi gojek ini dapat memperlihatkan berapa tarif perjalanan pada aplikasi yang digunakan pada pengguna ojek online. Saat ini gojek bermitra telah mencapai 200.000 pengendara ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia, untuk menyediakan berbagai macam layanan, termasuk transportasi dan pemesanan antar makanan.<sup>8</sup>

Banyak dari jasa transportasi yang memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumen dan menawarkan berbagai pilihan jasa atau layanan, namun dalam memahami kebutuhan dan kepuasan konsumen masih terbatas. Menurut Roland

---

<sup>7</sup> Andhika Cahaya Purwanto, Asma Luthfi, Thriwaty Arsal, “ Eksistensi ojek pangkalan didalam perkembangan transportasi berbasis informasi dan teknologi ”Vol. 7 No. 1 (2018), <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/solidarity/article/view/26901>

<sup>8</sup> Henri Septianto, Ekonomi kreatif dan inovatif berbasis Tik ala gojek dan grabbike, (Bina insari Ict Journal, Vol.3, No.1, (Juni 2016) h. 213-219, <https://media.neliti.com/media/publications/234312-ekonomi-kreatif-dan-inovatif-berbasis-ti-004b12ef.pdf>

T.Rust, penyedia jasa harus memperhatikan apa yang konsumen persepsikan atas jasa yang diberikan, tetapi juga bagaimana mereka dapat merasakan kepuasan.<sup>9</sup> Kedalaman dari perasaan tersebut merupakan hasil dari tingkat seberapa jauh persepsi dari konsumen dapat sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan konsumen menurut Juran adalah keadaan dikatakan tercapai apabila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan yang diinginkan konsumen serta jauh dari kekurangan.<sup>10</sup> Kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk memperoleh kepercayaan dari konsumen agar tetap menggunakan jasa mereka. Pada dasarnya konsumen mengharapkan suatu pelayanan yang dapat diterima melalui kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan. Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi bagi konsumen dan selanjutnya dapat memposisikan jasa tersebut di benak para konsumen untuk menggunakan transportasi tersebut.

## 2. Teori perubahan sosial menurut Gillin dan Gillin

Perubahan sosial secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses pergeseran atau berubahnya struktur atau tatanan masyarakat, meliputi pola pikir yang lebih inovatif, sikap serta kehidupan sosialnya untuk mendapatkan penghidupan yang lebih bermanfaat. Perubahan yang terjadi di masyarakat ini dapat berlangsung secara terus-menerus, karena pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan, adanya interaksi, aktifitas pergeseran dengan demikian perubahan tersebut menjadi bagian dari aktivitas masyarakat.

---

<sup>9</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan pelayanan prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), h. 90

<sup>10</sup> *ibid* h 4



Gillin berpendapat bahwa perubahan sosial yang terjadi merupakan perubahan yang terjadi sebagai suatu variasi dari cara hidup yang telah di terima karena adanya perubahan kondisi geografis, kebudayaan material komposisi penduduk, ideologi maupun dengan difusi atau penemuan-penemuan baru di dalam suatu masyarakat.<sup>11</sup> Sesuatu hal yang baru dan menyebabkan perubahan dalam masyarakat selalu berhubungan dengan difusi dan inovasi. Difusi Inovasi juga dijabarkan sebagai proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu di antara para anggota suatu sistem sosial (Rogers: 1983).

Difusi Inovasi pada dasarnya terdiri dari dua padanan kata yaitu difusi dan inovasi. Inovasi adalah suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap/dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarakat. Ungkapan dianggap/dirasa baru terhadap suatu ide, praktek atau benda oleh sebagian orang, belum tentu juga pada sebagian yang lain. Kesemuanya tergantung apa yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap ide, praktek atau benda tersebut. Sedangkan difusi dapat dianggap sebagai suatu jenis perubahan sosial yaitu suatu proses perubahan yang terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial (Rogers:1983).

Dari kedua padanan kata di atas, maka difusi inovasi adalah suatu proses penyebar serapan ide-ide atau hal-hal yang baru dalam upaya untuk merubah suatu masyarakat yang terjadi secara terus menerus dari suatu tempat ke tempat yang lain, dari suatu kurun waktu ke kurun waktu yang berikut, dari suatu bidang tertentu ke bidang yang lainnya kepada sekelompok anggota dari sistem sosial.

---

<sup>11</sup> Selo Soemardjan dan Soeleman Soemardi, *Setangkai Bunga Sosiologi*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1964), h. 67.

Dengan adanya difusi inovasi inilah bisa memberikan pengaruh positif dengan di adopsinya suatu inovasi (ilmu pengetahuan, teknologi, bidang pengembangan masyarakat) oleh anggota sistem sosial tertentu sehingga inovasi ini bisa berguna bagi kehidupan sosial di dalam masyarakat tersebut. Sistem sosial dapat berupa individu, kelompok informal, organisasi sampai kepada masyarakat.

Perubahan sosial selalu di pengaruhi oleh hal-hal baru di masyarakat yang menciptakan suatu keadaan yang berbeda dengan keadaan sebelumnya dalam sistem sosial. Jadi, pada kondisi sosial lama mengalami perbedaan, kemudian pada waktu yang berbeda dan diantara sistem sosial yang sama. Maka kondisi tersebut akan melahirkan perubahan sosial. Informasi yang di peroleh individu dari lingkungannya yang lebih luas menghasilkan perubahan yang luar biasa.

Perubahan sosial itu adalah suatu proses yang melahirkan perubahan-perubahan di dalam struktur dan fungsi dari suatu sistem kemasyarakatan. Ada tiga tahap utama dalam proses perubahan yaitu berawal dari diciptakannya atau lahirnya sesuatu, mungkin sesuatu yang diidamkan atau suatu kebutuhan, dan kemudian berkembang menjadi suatu gagasan (ide atau konsep) yang baru.<sup>12</sup>

Kemajuan ataupun perubahan yang terjadi secara cepat maupun lambat dapat memunculkan penemuan-penemuan baru dalam bidang teknologi guna memenuhi kebutuhan hidup manusia dalam mempermudah aktivitasnya sehari-hari. Kita dapat menyimpulkan bahwasanya perkembangan ilmu pengetahuan memiliki hubungan yang sejajar dengan perkembangan teknologi. Karena jika pengetahuan berkembang, otomatis perkembangan tersebut akan diikuti dengan

---

<sup>12</sup> Bahreint T. Sugihen, *Sosiologi Pedesaan (Suatu Pengantar)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), h. 55.

perkembangan teknologi. Dengan perkembangan teknologi manusia mampu memunculkan inovasi-inovasi baru diberbagai bidang, seperti teknologi, hukum, politik, sosial-budaya, bahkan dalam bidang transportasi.<sup>13</sup>

Perubahan model transportasi dari konvensional ke transportasi berbasis aplikasi sangat diminati masyarakat dan ini merupakan suatu bentuk perubahan sosial masyarakat yang menghendaki kemudahan dalam penggunaan model transportasi. Perubahan-perubahan yang terjadi pada masyarakat merupakan gejala yang normal. Pengaruhnya bisa menjalar dengan cepat ke bagian-bagian dunia lain berkat adanya komunikasi modern (Soekanto 2009:259).<sup>14</sup>

Dengan adanya perubahan sosial, dimana transportasi yang dulunya masih menggunakan tenaga manusia, hewan maupun mesin. Kini sudah mengenal model transportasi seperti sepeda gayuh, sepeda motor, mobil dan lain sebagainya. Dengan berubahnya zaman ditambah lagi dengan hadirnya smartphone membuat perubahan tersebut semakin canggih. Perubahan ini sangat berpengaruh besar didalam suatu masyarakat untuk mencapai kemajuan terkhusus dalam bidang transportasi. Melihat kecanggihan teknologi di zaman sekarang membuktikan bahwasanya perubahan sosial ini sangat berpengaruh besar didalam suatu

---

<sup>13</sup> Fikri Wijaya, Transportasi online sebagai wujud inovasi di era modern, (2021), <https://www.kompasiana.com/fikriwijaya/607b2e558ede4809ad01e223/transportasi-online-sebagai-wujud-inovasi-di-era-modernisasi>, 14 Februari 2022

<sup>14</sup> Ahsani Amalia Anwar, "Online vs Konvensional: Keunggulan dan konflik antar Moda transportasi di Kota Makassar", *Etnografi*, Volume 2 Edisi 2, (Desember 2017), <https://journal.unhas.ac.id/index.php/etnosia/article/view/3012>

masyarakat. Karena manusia yang dulunya masih menggunakan sarana transportasi konvensional (ojek), kini sudah mengenal yang namanya transportasi yang berbasis online (ojek online) seperti gojek, grab dan lain-lain.

Dengan hadirnya aplikasi gojek pada Smartphone membuat masyarakat lebih meminati sarana transportasi online sehingga transportasi konvensional mulai tergeser seiring dengan berkembangnya zaman. Dari sini kita dapat melihat bahwasanyanya eksistensi transportasi dapat merubah pola pikir serta pola perilaku masyarakat, Sehingga orang-orang yang dulunya mencari sarana transportasi dengan cara berjalan kaki, kini hanya berdiam diri dirumah saja kita sudah bisa memesan sarana transportasi menggunakan aplikasi gojek.

Teori perubahan sosial ini memiliki kolerasi dengan penelitian yang akan dilakukan, dimana penelitian ini membahas sesuatu yang berkaitan dengan model transportasi konvensional yang beralih ke transportasi online, dimana masyarakat yang dulunya masih berjalan kaki untuk mendapatkan ojek pangkalan kini dengan berdiam diri dirumah saja kita sudah dapat memesan transportasi yang berbasis aplikasi tersebut seperti go-jek, grab dan lain sebagainya. Perubahan sosial ini sangat berperan penting dalam perkembangan teknologi terkhusus dalam bidang transportasi, mengapa demikian karena tanpa adanya perubahan maka tidak ada yang namanya perkembangan.

### 3. Teori Modernisasi Aleks Inkeles

Teori modernisasi adalah teori yang menjelaskan tentang proses perubahan masyarakat tradisional menjadi masyarakat modern. Menurut Aleks inkeles mengatakan bahwa manusia adalah komponen penting dalam pembangunan.

Manusia dituntut untuk dapat mengelola semua material dan kegiatan secara produktif sehingga manusia di bentuk harus secara modern.<sup>14</sup> Sejalan dengan pemikiran Soerjono Soekanto yang mengartikan modernisasi sebagai suatu proses yang memiliki jejak kehidupan tradisional kearah yang lebih maju. Hal ini dimaksudkan bahwa kehidupan tradisional tersebut lama-kelamaan menjadi berubah secara signifikan untuk meningkatkan kesejahteraan suatu kelompok individu.<sup>15</sup> Walt Whitman Rostow pun menyatakan bahwa ada lima tahapan pembangunan ekonomi, yaitu masyarakat tradisional, persiapan tinggal landas, tinggal landas, menuju kematangan dan konsumsi massa

#### 1. Tahapan Modernisasi

Walt Whitman Rostow mengidentifikasi bahwa ada lima tahapan dalam modernisasi, yang dijelaskan sebagai berikut:

##### a. Masa Tradisional

Kehidupan pada masa ini bercirikan primitif serta konvensional. Sehingga melahirkan kehidupan yang cenderung kuno. Tahap ini ditandai dengan adanya sistem barter pada jual beli.

##### b. Masa Persiapan Lepas Landas

Pada masa persiapan lepas landas, terjadi spesialisasi produksi serta perdagangan barang. Hal ini menyebabkan adanya perkembangan infrastruktur transportasi untuk mendukung kemajuan ekonomi, sehingga tahap ini akan mendorong bangkitnya investasi dalam lingkungan masyarakat.

<sup>14</sup> Larasmoo, "Daily stories," Teori modernisasi Aleks inkeles, (April 2017), <http://thoughtsoflarasmoo.blogspot.com/2017/04/teori-modernisasi-alex-inkeles.html>.

<sup>15</sup> Abdulsyani, *Sosiologi, Skematika, Teori, dan Terapan*, (Bumi Aksara Jakarta, 1994), h. 176-177

### c. Masa Tinggal Landas

Masa tinggal landas memberikan pengaruh cukup besar terhadap pergeseran ekonomi yang bermula pada bidang pertanian menjadi manufaktur. Oleh sebab itu, masa ini dicirikan pada perkembangan kreatifitas manusia untuk mengembangkan suatu produk.

### d. Masa Menuju Kematangan

Masa ini menawarkan kesempatan terjadinya diversifikasi ekonomi pada daerah-daerah baru sehingga terjadi sebuah pembangunan yang signifikan. Pada masa ini juga terjadi modernisasi yang memunculkan ketergantungan impor.

### e. Masa Konsumsi

Pada tahap ini. Modernisasi membawa pengaruh yang besar. Oleh sebab itu, ekonomi terhadap konsumsi dan jasa massal mendominasi kehidupan bermasyarakat.

Abdul Syam juga menjelaskan bahwa modernisasi sebagai transformasi suatu arah perubahan kearah yang lebih maju atau meningkat dalam berbagai aspek kehidupan yang ada pada masyarakat. Seiring dengan pendapat Wilbert E. Moore yang mengemukakan bahwa modernisasi adalah suatu transformasi total kehidupan bersama yang tradisonal atau pra modern dalam arti Teknologi serta organisasi sosial, kearah pola ekonomis dan politis yang menjaadi ciri-ciri Negara barat yang stabil.<sup>16</sup> Teori modernisasi menganggap bahwa negara-negara

---

<sup>16</sup> Wilbert E Moore, "*Social Verandering*" dalam *social change*, di terjemahkan oleh A. Basoski, Prima Boeken, Utrech, Antwepen, 1995 h.129

terbelakang akan menempuh jalan sama dengan negara industri maju di barat sehingga negara akan berkembang melalui proses modernisasi.<sup>17</sup>

Perkembangan komunikasi menggunakan smartpone dan juga internet khususnya telah berkembang dan beroperasi di wilayah kota-kota yang ada di Indonesia, Kemudian pengguna fasilitas tersebut bisa memanfaatkan untuk mengakses aplikasi grab, go-jek dan lain sebagainya sebagai sarana transportasi online didalam suatu masyarakat. Penggunaan transportasi online ini memudahkan masyarakat untuk menggunakan ojek tanpa harus keluar rumah, ditambah lagi aplikasi tersebut menyediakan fasilitas yang bisa memudahkan konsumen seperti menyediakan layanan aplikasi ojek, layanan aplikasi pengantar makanan serta layanan aplikasi pengantaran barang.<sup>18</sup>

Fasilitas-fasilitas yang terdapat dalam smartpone tidak hanya terbatas pada fungsi telepon dan sms saja, Smartpone dapat digunakan sebagai sarana pembelajaran dimana melalui smartpone seseorang dapat mempelajari hal-hal baru melalui isi atau pesan yang disalurkan. Selain itu smartpone juga digunakan kotler 2000 adalah pola hidup seseorang didunia yang diekspresikan dalam aktivitas, minat, dan opininya. Jadi, smartpone juga bisa menjadi media hiburan sekaligus menyalurkan hobi seseorang seperti; bermain game, dan mendengarkan musik bahkan kita dapat bermain alat musik dengan menggunakan aplikasi aplikasi pendukung. Selain itu, smartpone dapat menjadi sarana untuk

---

<sup>17</sup> Donald Light, Suzanne Keller, dan Craig Cahlohun, *Sociology*, Alfred A. Knopf (edisi ke-5), New York, 1989. h. 16

<sup>18</sup> Delfin Reza Fahlefi , Dr. I Wayan Mudana, M.Si ., Dr. I Nyoman Sila, M.Hum, Pola Interaksi Sosial Pengemudi Transportasi Online Grab Di Kota Singaraja Sebagai Sumber Belajar Sosiologi Di Sma, "*Pendidikan Sosiologi*," Vol.2, No.2, (Tahun 2020), <http://doi:10.23887/jpsu.v2i2.28053>

menjalankan bisnis (bisnis yang berbasis on-line) dan dapat menjadi alat untuk menyimpan berbagai macam data baik dalam bentuk huruf, angka, dan gambar.<sup>19</sup>

Para pelaku industri media sadar akan tingginya penggunaan smartphone dalam aktivitas masyarakat sehari-hari, para pelaku media online maupun konvensional berlomba-lomba menghadirkan aplikasi mobile mereka. Dengan aplikasi mobile ini, para pembaca tidak perlu lagi repot membuka 30 situs media di browser dan membeli majalah atau koran. Para pembaca cukup membuka aplikasi mobile dan membaca seluruh konten yang berada pada genggaman mereka.

Salah satu perusahaan yang saat ini sedang naik daun sekaligus sebagai pionir layanan ojek online adalah go-jek. go-jek menjadi pionir layanan ojek berbasis aplikasi mobile melalui layanan go-rinde-nya. Dengan ini, pengguna aplikasi go-jek cukup memesan ojek melalui aplikasi dan nantinya akan dijemput ditempat lokasi kita berada. Go-jek sebenarnya merupakan transportasi yang dikembangkan lebih modern dan canggih. Dengan kata lain go-jek merupakan modernisasi dari ojek legendaris. Model transportasi ini tidak dipungkiri lagi kecepatan dan kelihaiannya dalam menerjang kemacetan di jalan.

Tarif yang dikenakan berdasarkan jarak yang ditempuh atau flat rate yang diberlakukan. Sering kali go-jek menawarkan harga promo kepada penggunanya dalam periode tertentu. Selain meningkatkan jumlah peminat, promo juga dilakukan untuk bersaing dengan penyedia layanan serupa.

---

<sup>19</sup> Intan Trivena Maria Daeng N.N Mewengkang Edmon R Kalesaran, "Penggunaan smartphone dalam menunjang aktivitas perkuliahan mahasiswa fispol unsrat Manado", *Acta Diurna*, Volume VI. No.1. (2017), <https://media.neliti.com/media/publications/91161-ID-penggunaan-smartphone-dalam-menunjang-ak.pdf>



Peter L. Berger mengemukakan empat karakteristik modernisasi Soekanto 2006: 303. Pertama, penurunan kondisi masyarakat kecil dan tradisional. Pada kasus ini, pihak yang disebut sebagai masyarakat tradisional adalah para ojek pangkalan. Mereka menunggu penumpang dipangkalannya terkadang mereka juga menawarkan jasanya. Padahal, masyarakat modern saat ini, sudah sangat terkoneksi dengan akses internet dan mulai meninggalkan telepon.

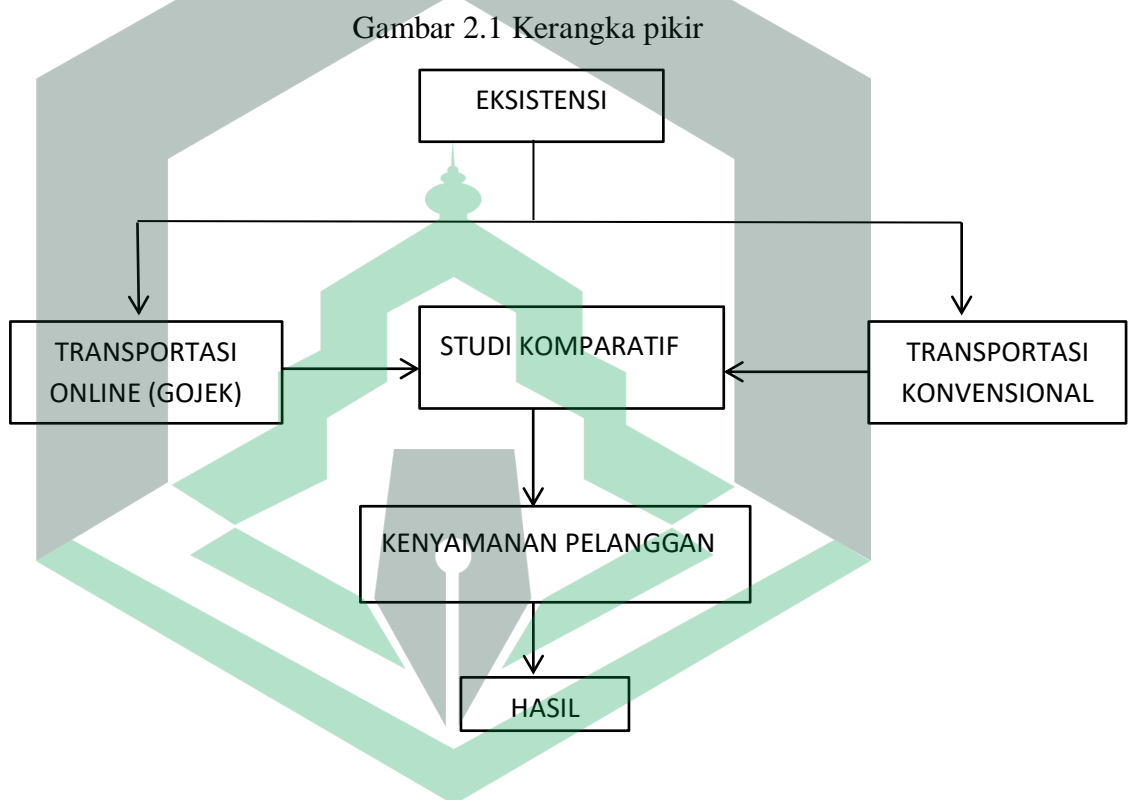
Kedua, berkembangnya pilihan individu. Pada kasus ini, pilihan individu menjadi berkembang. Dengan munculnya beragam aplikasi ojek online, pilihan masyarakat untuk pergi menjadi beragam. Tentunya, masyarakat akan melihat dari segi efektivitas dan efisiensi.

Ketiga, meningkatnya keragaman sosial. Pada kasus ini, keadaan sosial masyarakat berubah. Jika pada masa sebelumnya, dengan pilihan terbatas, masyarakat menggunakan jasa layanan ojek. Namun modernisasi membawa masyarakat pada pilihan yang beragam dan memilih berdasarkan rasionalnya, seperti kemudahan dan pertimbangan harga.

Teori modernisasi ini sangat berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, dimana penelitian ini membahas mengenai eksistensi dari transportasi yang mulanya masih menggunakan ojek pangkalan kini mulai beralih menggunakan ojek berbasis aplikasi (ojek online). Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa dengan adanya modernisasi ini dapat mengarahkan masyarakat untuk selalu mengarah kepada hal-hal yang sifatnya modern.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka Pikir adalah pemetaan pemikiran yang penulis buat untuk menyajikan pembahasan secara keseluruhan yang mampu menggambarkan secara gamblang isi dari Eksistensi transportasi konvensional (ojek) dan transportasi online (gojek) terhadap (Studi komparatif ojek konvensional dan ojek online (gojek) di kota Palopo).



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis penelitian dan Pendekatan

Jenis penelitian ini adalah kualitatif suatu metode penelitian yang memfokuskan pada pengamatan yang mendalam terhadap suatu masalah serta disesuaikan dengan fenomena-fenomena atau fakta yang ada di lapangan dan fokus pada objek yang akan diteliti.<sup>1</sup> Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan maksud untuk mengkaji suatu permasalahan yang berkaitan dengan eksisnya transportasi ojek konvensional dan juga transportasi ojek online terhadap kenyamanan pelanggan. Hal tersebutlah yang menjadi fokus dalam pengumpulan data penelitian yang dikaji dan dianalisis secara komparatif.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan sosiologis, Dimana Pendekatan sosiologis adalah suatu pendekatan yang mempelajari tatanan kehidupan bersama dalam masyarakat dan menyelidiki ikatan-ikatan manusia yang menguasai hidupnya.<sup>2</sup> Pendekatan ini dibutuhkan untuk menjawab pokok permasalahan peneliti tentang eksistensi transportasi konvensional (ojek) dan transportasi online (gojek) terhadap kenyamanan pelanggan di kota Palopo.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah model atau metode penelitian Studi Komparatif. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata,

---

<sup>1</sup> Rukin, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2009), h. 71.

<sup>2</sup> Hasan Shadily, *Sosiologi untuk Masyarakat Indonesia* Cet. IX; (Jakarta: Bina Aksara, 1983), h. 1.

Penelitian komparatif ini membandingkan dua variabel yang ditemukan dilapangan sehingga mendapatkan hasil yang diinginkan<sup>3</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian Komparatif kualitatif. Penelitian kualitatif diharap mampu menghasilkan uraian secara mendalam tentang ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat diamati dari individu, kelompok, masyarakat. Penggunaan desain penelitian kualitatif dalam penelitian ini dimaksud untuk mendeskripsikan dan menganalisis kasus Eksistensi transportasi online dan transportasi konvensional (ojek) terhadap kenyamanan pelanggan di kota Palopo.

## **B. Fokus penelitian**

Fokus penelitian berfungsi untuk memberi batas dalam hal-hal yang akan diteliti. Fokus penelitian berguna dalam memberi arah selama proses penelitian, utamanya pada saat pengumpulan data, yaitu untuk membedakan antara data relevan dengan tujuan penelitian kita.<sup>4</sup>

Penelitian ini akan difokuskan pada “Eksistensi, dampak dan hambatan transportasi konvensional (ojek) dan transportasi online (gojek) terhadap kenyamanan pelanggan di kota Palopo.”

## **C. Definsi Operasional**

1. Transportasi konvensional Yang dimaksudkan penulis adalah transportasi ojek pangkalan, transportasi ini berfokus pada kendaraan roda dua (sepeda motor).

---

<sup>3</sup> Nana Syaodih Sumadinata, Landasan Psikologi Proses Pendidikan, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), h. 17

<sup>4</sup> Rukin, Metodologi Penulisan Kualitatif, (Takalar: Yayasan Ahmad Cendekia Indonesia, 2009),h. 34

2. Transportasi online yang dimaksud penulis adalah driver ojek online, transportasi ini berfokus pada transportasi beroda dua sama dengan transportasi konvensional (sepeda motor) hanya saja transportasi ini menggunakan sistem aplikasi untuk mendapatkan pelanggan.

3. Kenyamanan pelanggan yang dimaksud disini adalah kenyamanan yang dirasakan oleh para pelanggan selama menggunakan transportasi baik transportasi ojek konvensional maupun transportasi ojek online.

#### **D. Data dan sumber data**

##### **1. Data Primer**

Data Primer ini berupa data yang dikumpulkan dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data langsung dari objek sebagai sumber informasi yang dicari melalui observasi yang bersifat langsung.<sup>5</sup> Data primer yaitu data yang diperoleh dilapangan langsung dari sumbernya melalui wawancara langsung yaitu ojek pangkalan, driver ojek online dan Pelanggan di kota Palopo.

##### **2. Data sekunder**

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh dari objek penelitian. Data sekunder atau data dari tangan kedua biasanya terwujud data dokumentasi atau data yang telah tersedia.<sup>6</sup> Adapun data sekunder diperoleh dari sumber data tertulis berupa buku, jurnal, media cetak maupun dokumen-dokumen lainnya.

---

<sup>5</sup> Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan, Pusataka Setia*. (Bandung: 2011), h. 152

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dari R & D*, (Bandung: Alfabeta. 2016), h. 308.

## E. Instrument penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian seperti wawancara, dan dokumentasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis menggunakan Instrument penelitian berupa pedoman wawancara, dan smarphone yang digunakan untuk pengambilan data-data dokumentasi seperti pengambilan gambar, video ataupun berupa rekaman.

## F. Teknik pengumpulan data

Tekhnik pengumpulan data adalah cara untuk mengumpulkan data-data, fakta, maupun informasi yang ada di lapangan.<sup>7</sup> Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Observasi ( Pengamatan)

Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung di lapangan secara sengaja dan sistematis mengenai fenomena sosial kemudian dilakukan pencatatan. Observasi dalam penelitian ini yaitu mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung dilokasi penelitian.

### 2. Wawancara

Wawancara yang digunakan peneliti yaitu wawancara tidak terstruktur, dengan memberi pertanyaan apa saja kepada responden tetapi tetap dengan pertanyaan yang baik tidak menyinggung pihak lain. Oleh karena itu dalam melaksanakan wawancara peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa

---

<sup>7</sup> Cahya Dicky Prataama, *Teknik pengumpulan data dalam penelitin social*,( 04 november 2020), <https://www.kompas.com/skola/read/2020/11/04/174525169/teknik-pengumpulan-data-dalam-penelitian-sosial>.

pernyataan tertulis dan juga melalui wawancara virtual (online) agar mendapatkan data-data mengenai eksistensi transportasi ojek konvensional dan transportasi ojek online (gojek) terhadap kenyamanan pelanggan di kota Palopo.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan ialah berupa foto-foto pada saat wawancara bersama narasumber yang berkaitan dengan eksistensi transportasi ojek konvensional dan transportasi ojek online terhadap kenyamanan pelanggan di kota Palopo.

## G. Pemeriksaan keabsahan data

Pemeriksaan keabsahan data digunakan sebagai bukti dalam penelitian yang dilakukan benar-benar bersifat ilmiah, serta sebagai pertimbangan atau pemeriksaan terhadap keaslian data peneliti peneliti uji keabsahan pada penelitian.<sup>9</sup> Penelitian kualitatif dinyatakan abash apabila memiliki derajat keterpercayaan (credibility), kebergantungan (Transferability), kebergantungan (dependability), dan kepastian (confirmability).

### 1. Keterpercayaan (creadibility validasi internal dan penelitian)

Kreadibilitas adalah ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, data yang menggambarkan kecocokan konsep penelitian dengan hasil penelitian. Kreadibilitas data diperiksa melalui kelengkapan data yang diperoleh dari berbagai narasumber.

---

<sup>9</sup> Tohirin, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan Dan Bimbingan Konseling*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 3

Keabsahan hasil penelitian dilakukan melalui:

- a. Meningkatkan kualitas keterlibatan peneliti dalam kegiatan lapangan
  - b. Pengamatan secara terus menerus
  - c. Triangulasi, metode dan sumber data untuk mengecek kebenaran data dengan membandingkannya dengan data yang diperoleh sumber lain
  - d. Pelibatan teman sejawat untuk berdiskusi, memberi masukan dan kritik dalam proses penelitian
  - e. Menggunakan bahan referensi untuk meningkatkan nilai kepercayaan akan kebenaran data yang diperoleh, dalam bentuk rekaman, tulisan, copy-an dan lain-lain
  - f. Mengecek terhadap hasil yang diperoleh guna perbaikan data tambahan dalam memberikan data yang dibutuhkan peneliti
2. Ketergantungan (dependability/reabilitas)

Dilakukan dengan audit trail berupa komunikasi dengan pembimbing dan dengan pakar lain, dengan bidangnya untuk membicarakan permasalahan-permasalahan yang dihadapi, dalam penelitian yang berkaitan dengan data yang dikumpulkan. Dalam penelitian kualitatif digunakan kriteria keberuntunan, yaitu bahwa suatu penelitian merupakan refrestasi dan rangkaian kegiatan dalam pencarian data agar dapat ditelusuri jejaknya. Dipendibilitas adalah uji terhadap data dengan informan sebagai sumbernya dan teknik yang digunakan apakah menunjukkan rasional yang tinggi atau tidak. Maka dalam hal ini peneliti berkomunikasi serta meminta saran kepada pembimbing, agar proses dalam pengumpulan data lebih mudah.



## H. Teknik analisis data

Kegiatan menganalisa data dalam suatu penelitian merupakan kegiatan inti yang pada akhirnya akan melahirkan hasil dari penelitian yang berupa kesimpulan dan saran. Pada penelitian ini teknik analisa data menggunakan metode *induktif*, *deduktif* dan *komparatif*. Metode *induktif* ini digunakan dalam menganalisa data yang diperoleh yakni data kualitatif, data yang tidak berbentuk angka walaupun ada kemungkinan adanya data kualitatif yang berbentuk angka yang kemudian dideskriptifkan secara verbal. Teknik analisa data dengan menggunakan metode *induktif* merupakan teknik analisa yang dilakukan dengan cara mengomparasikan sumber pustaka yang berkaitan dengan fokus penelitian atau dengan kata lain metode *induktif* adalah metode analisa data yang berangkat dari faktor-faktor yang bersifat khusus untuk ditarik kesimpulan yang bersifat umum.<sup>17</sup>

Dengan metode *induktif* ini, peneliti menangkap berbagai fakta atau fenomena-fenomena melalui pengamatan di lapangan kemudian menganalisisnya dan berupaya melakukan pengangkatan teori berdasarkan apa yang diamati. Sedangkan metode *deduktif* merupakan metode analisa data yang dimulai dari dalil-dalil umum, postulat dan paradigma tertentu kemudian menghubungkan dengan data-data empiris, sebagai pangkal tolak pengambilan kesimpulan.<sup>18</sup>

Metode *deduktif* ini digunakan dalam menganalisa data yang berbentuk angka dari hasil tes, yang nantinya di deskripsikan secara verbal Dan terakhir Metode

---

<sup>17</sup> Sutrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta : Andi Offset, 1989), h. 66

<sup>18</sup> Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*, (Malang: UIN Maliki, 2010), h. 130

*Komparatif*, komparatif adalah “metode yang ingin membandingkan dua atau tiga kejadian dengan melihat penyebab-penyebabnya”.

Setelah data terkumpul dilakukan pemilahan secara selektif disesuaikan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Sebab itu, dilakukan pengolahan dengan proses editing, yaitu dengan meneliti kembali data-data yang didapat, apakah data tersebut sudah cukup baik dan dapat segera dipersiapkan untuk proses berikutnya.<sup>19</sup> Pada penelitian ini, peneliti menggunakan tiga jalur analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi data, yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.<sup>20</sup> Semua data yang diperlukan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dikumpulkan dan dirangkum. Kemudian disesuaikan dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data, merupakan sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis yang memberikan kemungkinan untuk ditarik kesimpulan. Dengan kata lain, proses penyusunan informasi secara sistematis dalam rangka memperoleh kesimpulan-kesimpulan sebagai temuan penelitian.<sup>21</sup>

3. Penarikan kesimpulan, yaitu membandingkan data-data dari keterangan yang berkaitan dengan permasalahan kemudian ditarik suatu kesimpulan.<sup>22</sup> Sehingga

---

<sup>19</sup> Koentjaraningrat, *metode-metode penelitian masyarakat*, edisi revisi III, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 270

<sup>20</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2011),h. 247

<sup>21</sup> *ibid* h. 2

<sup>22</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research ajailid I* (Yogyakarta: Andi Offset, 1993), h. 42

kesimpulan yang didapat hasil dari pada proses yang dapat dipertanggung jawabkan serta memilih alasan yang kuat untuk di pertahankan.



## BAB IV

### DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

#### A. Deskripsi lokasi penelitian

##### 1. Profil lokasi penelitian

Ojek Konvensional diperkirakan ada pertama kali sekitar tahun 1969-1970. Pada tahun tersebut banyak orang menawarkan jasa mengantar orang, dengan berbagai sebab dan alasan salah satu alasannya adalah jalan utama rusak dan susah dilalui oleh mobil, maka muncul ide untuk menggunakan kendaraan roda dua sebagai alternatif untuk mengantar dan menjemput orang. Hal ini disambut baik oleh banyak orang, karena dengan memakai jasa ojek ini jauh lebih murah jika dibandingkan dengan menyewa mobil/supir atau mengisi bahan bakar untuk mobil. Dengan terus berinovasi maka pada tahun 2010 tepatnya pada tanggal 13 oktober 2010 muncullah ojek yang bisa dipanggil/dipesan/diorder dengan menggunakan jaringan seluler dengan nama Go-jek. Selanjutnya berkembang pemesanan ojek sudah bisa dilakukan melalui aplikasi yang ada di smartphone yang lebih dikenal dengan istilah ojek online.<sup>1</sup>

Transportasi ojek online pertama kali resmi tersedia di kota Palopo pada tahun 2018, Perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani jasa ojek secara online mengumumkan bahwa layanan tersebut resmi tersedia di kota Palopo, Sulawesi Selatan, mulai Selasa 28 Agustus 2018. Dengan masuknya layanan Go-Jek di Palopo menandakan bahwa kota Palopo menjadi kota kedua di Sulawesi Selatan setelah kota Makasar. Peresmian hadirnya go-jek di Palopo dihadiri

---

<sup>1</sup> Adirya Hadi Pratama, (2015), <https://id.techinasia.com/kilas-balik-ojek-online-2015>.

langsung oleh Pj. Wali Kota Palopo Andi Arwin Asiz, S.STP, sebanyak 300-an para mitra go-jek turut hadir dalam acara tersebut Pj. Wali Kota Palopo dalam sambutannya pada kesempatan itu mengapresiasi keberadaan go-jek di Palopo. Menurutnya, hal tersebut merupakan gambaran besar bahwa perputaran ekonomi di kota Palopo sangat baik sehingga memicu para pelaku usaha untuk menanamkan modalnya di kota ini. Dirinya berharap kehadiran go-jek di Palopo dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat dan meminimalisir gesekan gesekan yang kerap terjadi di antara mitra ojek online dengan ojek konvensional.<sup>2</sup>

Namun pada tahun 2019 kantor cabang di kota Palopo terpaksa harus di tiadakan akibat munculnya corona virus untuk mengurangi pengeluaran hingga saat ini. Hal tersebut mengakibatkan driver ojek online (gojek) kesusahan dalam memberikan informasi kepada ketua cabang ketika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, seperti; kecelakaan, ataupun ada orderan fiktif dan lain-lain. Ketua cabang yang saat ini di pegang oleh bapak Adriansyah yang berkantor di kota Makassar dan memegang dua kota yaitu kota Palopo dan Pare-pare. Adapun Jumlah gojek yang ada di kota palopo sebanyak 58 orang sedangkan transportasi ojek online yang lainnya yang ada di kota palopo salah satunya ialah grab yang jumlahnya sekitar 68 orang yang beroperasi di kota Palopo. Alasan penulis memilih gojek dari pada grab yang jauh lebih banyak keberadannya di kota palopo, karena penulis melihat bahwa berdasarkan dari kemunculan antara gojek dan grab, yang lebih dulu eksis di kota palopo adalah gojek dan penulis juga

---

<sup>2</sup> Aprilia Ika, Go-Jek Resmi Hadir di Kota Palopo, (2018), <https://regional.kompas.com/read/2018/08/28/13495551/go-jek-resmi-hadir-di-kotaa-palopo>.

melihat dari segi namanya pun lebih signifikan dengan ojek. Sisi yang satu ojek offline dan sisi lainnya ojek online. Transportasi ojek online (gojek) ini juga memberikan sumbangsi terhadap perekonomian yang ada di kota Palopo seperti bertambahnya pajak daerah sebesar 10% dan banyak restoran yang dulunya belum dikenal masyarakat kini semakin dikenal serta membantu usaha-usaha rumahan.

Adapun Visi dan Misi transportasi ojek online (go-jek)

a. Visi

Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia kedepannya.

b. Misi

Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi, memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan, membuka lapangan kerja selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia, meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial dan menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek online.

2. Karakteristik informan

Menjelaskan karakteristik dari pengemudi ojek konvensional dan ojek online di kota Palopo, karakteristik ini mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pendapatan, dan kesejahteraan yang diukur dengan kualitas hidup, tingkat kepuasan dan kenyamanan pelanggan. Dalam penelitian ini peneliti sudah

menggal data di dinas perhubungan namun dishub sendiri belum menyajikan data, jadi jumlah transportasi konvensional dan juga transportasi online di kota Palopo belum di ketahui secara pasti jumlahnya. Adapun informan sebanyak 8 orang diantaranya ojek konvensional sebanyak 4 orang dan ojek online sebanyak 4 orang. Adapun beberapa karakteristik informan yang dijelaskan sebagai berikut:

a). Berdasarkan usia

Tabel 4.1  
Berdasarkan usia informan

Usia	Ojek Konvensional	Ojek Online
20-30	-	2
31-40	1	1
41-50	2	1
51-60	1	-

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti melihat bahwa Pengemudi ojek konvensional dan ojek online ini yang dimana ojek konvensional lebih banyak yang berumur 41-50 tahun dikarenakan pada usia tersebut merupakan usia produktif menuai hasil yang dapat dikerjakan setelah menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar. Robbins & caulter 2010:63, menyatakan bahwa usia dan kinerja tidak ada hubungan, karena dengan bertambahnya usia biasanya akan ditutupi dengan pengalaman yang sudah cukup lama, usia terhadap kepuasan kerja akan terus menerus meningkat seiring bertambahnya usia. Sedangkan ojek online kebanyakan berada pada umur 20-30 tahun, jelas bahwa transportasi online ini banyak digeluti oleh mereka yang

berusia muda yang tentunya sudah memahami prosedur yang telah ditentukan oleh Pt gojek dan tentunya mahir menggunakan smartphone.

b). Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil observasi penulis juga melihat fakta yang ada di lapangan bahwasanya transportasi ojek konvensional dan transportasi ojek online ini keseluruhannya berjenis kelamin laki-laki, kondisi tersebut terjadi karena mengingat profesi yang diteliti adalah pengemudi ojek konvensional dan ojek online. Namun tidak menutup kemungkinan perempuan juga bisa menjadi pengemudi ojek, salah satunya ialah ojek online karena dapat menerima pesanan melalui smartphone. Seiring dengan berkembangnya penggunaan aplikasi transportasi ojek online tersebut ternyata mampu menarik kaum-kaum hawa untuk ikut berpartisipasi dalam kemitraan bisnis berbasis transportasi ojek online tersebut.<sup>3</sup>

c). Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan peneliti diperoleh tingkat pendidikan terakhir terbanyak transportasi ojek konvensional ialah Sekolah Dasar, Sedangkan pendidikan terakhir transportasi ojek online ialah Sekolah Menengah Pertama. Pengemudi ojek konvensional ini lebih banyak digeluti oleh mereka yang berpendidikan rendah karena terbatasnya lapangan pekerjaan.

---

<sup>3</sup> Faizal Kurniawan, Siti Fatimah Soenaryo, "menaksir kesetaraan gender dalam profesi ojek online Perempuan di kota Malang", Sosiologi pendidikan humanis, Vol.4 No.2 <http://jurnal2.um.ac.id/index.php/jsph>



Tabel 4.3  
Berdasarkan pendidikan informan Ojek dan GOJEK

Pendidikan	Ojek Konvensional	Ojek Online
SD	2	-
SMP	1	1
SMA	1	2
Mahasiswa	-	1

## B. Hasil Penelitian

### 1. Eksistensi Transportasi Konvensional (ojek) dan Transportasi Online (gojek) di kota Palopo

Berdasarkan hasil penelitian penulis terkait eksistensi dari kedua transportasi tersebut (ojek dan gojek) bahwa penulis menemukan sebagai berikut:

#### a. Transportasi konvensional

##### 1). Masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat Palopo

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis tentang eksistensi transportasi konvensional, dimana transportasi ini masih sangat dibutuhkan masyarakat yang ada di kota Palopo. Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat bahwa masih banyak masyarakat yang mencari ojek konvensional salah satunya dari kalangan ibu-ibu yang ingin bepergian kepasar dan anak-anak sekolah yang banyak dari mereka masih menggunakan ojek konvensional dan sebagian dari mereka sudah ada yang menjadi langganan tetap sipengendara ojek konvensional. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Bapak Sirajuddin selaku pengendara ojek

konvensional yang di wawancarai secara langsung di pangkalan ojek yang berada di daerah bogar kota Palopo yang mengatakan sebagai berikut:

“Saya sebagai pengojek biasanya saya tunggu pelanggan di pangkalan saja, karena target pelangganku itu ibu-ibu yang biasa mau kepasar. Biasa juga pelanggan datang sendiri ke pangkalan karena ada memang beberapa pelanggan yang dekat rumahnya dari pangkalan”.<sup>4</sup>

Hal senada juga di sampaikan oleh informan Bapak Demanrapi selaku pengendara ojek konvensional yang mengatakan sebagai berikut:

“Kalau saya sendiri sudah sering mangkal di sekolah-sekolah, ada langganan tetapku. Saya juga dikasi kepercayaan dari orang tua dari langgananku untuk antar jemput anaknya. Selain itu juga saya biasa keliling cari penumpang kalau anak-anak sekolah sudah pulang dan Alhamdulillah dengan itu ada ji pelangganku meski satu sampai tigaji perharinya itu juga sudah banyak sekali mih kadang kalau sepi lagi penumpang biasa hanya satu pelanggan yang bisa didapat sehari”.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dari Bapak Sirajuddin dan Bapak Demanrapi sekaitan dengan eksistensi dari transportasi konvensional yang dimana masih banyak yang mempercayakan jasa ojek konvensional sebagai salah satu angkutan umum yang masih diminati oleh sebagian masyarakat yang ada di kota Palopo.

## 2). Peluang mendapatkan pelanggan masih banyak

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, terlihat transportasi konvensional ini masih banyak peluang untuk mendapatkan pelanggan terutama pada titik-titik kota seperti (Gang, terminal, sekolah, pasar, dan lain-lain), yang ada di kota Palopo. Karena daya minat masyarakat juga masih ada dan untuk mendapatkan pelanggan mereka juga melakukan banyak hal, salah satunya ialah

<sup>4</sup> Sirajuddin, Ojek konvensional kota Palopo, Wawancara, 5 November 2021

<sup>5</sup> Demanrapi, ojek konvensional kota Palopo, Wawancara, 5 November 2021

dengan cara memberikan nomer telepon kepada para pelanggan. Selain itu strategi yang mereka lakukan untuk bisa mendapatkan penumpang mereka mendatangi orang satu persatu kemudian memberikan penawaran akan jasa yang mereka lakukan. Hal tersebut dijelaskan oleh informan dari Bapak Arpan yang mengatakan sebagai berikut:

”Saya sebagai ojek pangkalan juga tidak mau kalah saing sama ojek online, jadi saya biasa kasi nomor telepon yang bisa dihubungi sama pelanggan-pelaangganku, saya juga kadang-kadang kepasar untuk cari pelanggan karena disana banyak target untuk bisa dapat penumpang.”<sup>6</sup>

Pernyataan di atas diperkuat lagi oleh pernyataan Ibu Ratna selaku pelanggan yang ada di kota Palopo yang mengatakan sebagai berikut:

“Dari dulu juga sebelum ada ojek online di palopo saya lebih senang pake jasanya ojek konvensional, karena biasanya kalau saya ke pasar itu ojek konvensional sudah ada mih di depan untuk tunggu orang-orang yang mau keluar dari pasar jadi itu barang bawaanku dia yang bawakan ka sampai ke ojeknya jadi tidak susah susah lagi mau cari kesana kemari atau cari kendaraan umum yang lainlagi.”<sup>7</sup>

Dari hasil observasi dan wawancara di atas dapat kita lihat bahwa transportasi ojek konvensional ini, masih bisa bertahan sampai hari ini karena memang masih banyak masyarakat yang menyukai transportasi ojek konvensional tersebut, Selain itu juga karena adanya strategi yang dilakukan oleh sipengendara ojek konvensional.

### 3). Memberikan kemudahan dalam berprofesi ojek konvensional

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis, sesuai dengan hasil observasi yang ada di lapangan, bahwa dengan adanya transportasi konvensional yang kini masih eksis hingga saat ini, dapat memberikan peluang kerja bagi

<sup>6</sup> Arpan, ojek konvensional kota Palopo, Wawancara, 6 November 2021

<sup>7</sup> Ratna, Pelanggan di kota palopo, Wawancara, 9 November 2021

mereka yang tidak berpendidikan tinggi. Menjadi ojek konvensional adalah salah-satu cara bagi mereka yang hanya memiliki skil mengendarai sepeda motor, kebanyakan dari pengendara ojek konvensional lebih memilih menjadi ojek pangkalan dibanding ojek online karena tidak memiliki banyak persyaratan untuk bisa terjun di dalam bidang tersebut. Dari hasil wawancara dari beberapa informan yang mengatakan bahwa mereka tidak bisa beralih ke transportasi ojek online dikarenakan memiliki banyak persyaratan dan juga memiliki batasan umur, disertakan dengan harus memiliki Sim dan lain sebagainya. Hal ini dijelaskan oleh informan Bapak Putra selaku pengendara ojek konvensional yang dijelaskan sebagai berikut:

“Saya lebih pilih jadi ojek pangkalan dibanding ojek online karena butuh modal banyak untuk bisa masuk disitu, ada juga batasan umurnya. Jadi kalau ojek pangkalan tidak banyak ji neko-nekonya apalagi saya ini tidak ada sekolahku jadi bertahan k sampai sekarang jadi pengojek”.<sup>8</sup>

Dari hasil wawancara diatas kita dapat melihat bahwasanya keberadaan transportasi ojek konvensional ini dapat membuka peluang kerja bagi sebagian orang yang ingin terjun kebidang tersebut.

#### b. Transportasi online (gojek)

##### 1). Keberadaannya dibutuhkan masyarakat palopo

Berdasarkan hasil obeservasi, penulis menemukan bahwa transportasi ojek online ini dibutuhkan oleh masyarakat Palopo. Karena penulis melihat bahwa kebanyakan dari kalangan-kalangan tertentu seperti (mahasiswa, karyawan kantor, guru dan pelaku-pelaku usaha), juga memilih menggunakan transportasi ojek

<sup>8</sup> Putra, ojek konvensional kota Palopo, Wawancara, 6 November 2021

online. Hal tersebut menandakan bahwa keberadaan transportasi ojek online ini diperlukan oleh sebagian masyarakat apa lagi dalam keadaan terdesak, karena pada dasarnya masyarakat menginginkan transportasi yang lebih instan, efisien, aman dan terpercaya tanpa harus keluar rumah. Hal ini membuat masyarakat tertentu seperti (mahasiswa, pegawai, guru dan pelaku-pelaku usaha lainnya) sangat terbantu dengan adanya transportasi online (gojek) di kota Palopo. Keberadaan transportasi ojek online ini tidak hanya memberikan keuntungan bagi driver ojek online saja, tetapi masyarakat Palopo juga diberi keuntungan terkhusus bagi mereka yang memiliki usaha, baik itu usaha (warung makanan, restoran, dan lain-lain). Sebagaimana yang dijelaskan oleh informan Ibu Sarmila selaku masyarakat palopo sekaligus pelanggan beliau mengatakan sebagai berikut:

“Selama ada yang namanya transportasi online, memang sangat membantu apa lagi banyak mih layanan yang disediakan dari Pt gojek. Ojek online juga na mudahkan ki dalam membayar, karena bisa dibayar lewat aplikasi. Terus sebelum juga di gunakan jasanya ada memang mih kepastian tarifnya berapa?, jadi bisa di tau berapa tariff yang dibebankan sama kita”.<sup>9</sup>

Pernyataan di atas diperkuat lagi oleh pernyataann informan Ibu Athiyah selaku pelaku usaha sekaligus pelanggan ojek online yang mengatakan sebagai berikut:

“Saya merasa sangat terbantu dengan adanya ojek online, karena selain pelayanannya yang ramah, mereka juga gercep sekali apa lagi dalam balas chat, terlebih lagi saya terbantu sekali dalam segi penjualan karena dengan munculnya ini ojek online di kota Palopo. Sekarang juga ramai terus mih warung makanku”.<sup>10</sup>

Dari hasil observasi dan wawancara di atas, penulis melihat bahwa transportasi ojek online ini memang masih dibutuhkan oleh masyarakat palopo,

<sup>9</sup> Sarmila, pelanggan masyarakat kota Palopo, Wawancara, 10 November 2021

<sup>10</sup> Athiyah, Pelanggan masyarakat kota Palopo, Wawancara, 9 November 2021

karena selain memudahkan masyarakat ternyata juga memberikan keuntungan bagi pelaku-pelaku usaha yang ada di kota Palopo. Penulis juga menyimpulkan bahwasanya transportasi ojek online ini memang sangat berperan dalam meringankan pekerjaan, sehingga banyak dari masyarakat palopo yang memilih menggunakan transportasi ojek online tersebut. Terlebih lagi tarifnya yang murah dan pembayarannya pun sudah dicantumkan sebelum pelanggan menggunakan jasa dari transportasi ojek online tersebut.

## 2). Memberi peluang kerja bagi pencari kerja

Dari hasil observasi dan wawancara, penulis menemukan bahwa keberadaan transportasi ojek online di kota Palopo, tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat saja dengan segala fitur layanan yang diberikan. Namun juga membuka lowongan pekerjaan bagi masyarakat luas. Dari beberapa informan, banyak dari masyarakat atau pun dari kalangan mahasiswa yang menggeluti bidang pekerjaan sebagai driver ojek online. Mereka memilih sebagai driver ojek online di karenakan mereka bisa menggeluti dua bidang pekerjaan, salah satu driver ojek online mengatakan bahwa, sembari mereka menunggu orderan mereka bisa mencari pekerjaan sebagai cadangan jika belum mendapatkan orderan penumpang. Sebagai mana yang dijelaskan oleh informan Bapak Hamsaleh salah satu driver ojek online yang diwawancarai secara virtual atau melalui handphone yang mengatakan sebagai berikut:

“Transportasi ojek online ini mungkin sudah banyak mih yang tau kalau transportasi ini pakai aplikasi saja, jadi sisanya kita bisa tunggu orderan penumpang lewat itu aplikasi. Jadi saya jalankan dua profesi selain jadi driver ojek online saya juga sebagai ojek pangkalan, jadi saya bisa

manfaatkan waktu luangku jadi ojek pangkalan kalau belum dapat orderan”.<sup>11</sup>

Penjelasan di atas diperkuat lagi oleh pernyataan informan bapak hajir selaku driver ojek online yang mengatakan sebagai berikut:

“Sebelum saya jadi pengojek pangkalan, tapi semenjak ada ini transportasi ojek online di Palopo saya langsung beralih kesini awalnya hanya coba-coba ji dan ternyata penghasil yang saya dapat lebih banyak dari sebelumnya jadi saya bertahan sampai sekarang jadi driver ojek online (gojek).”<sup>12</sup>

### 3). Memudahkan aktivitas masyarakat Palopo

Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat bahwa selain dibutuhkan oleh masyarakat, ternyata transportasi ojek online ini juga mampu memudahkan aktivitas masyarakat. Melihat kondisi saat ini di mana sudah banyak transportasi yang berbasis aplikasi yang sudah hadir terkhusus di kota Palopo, Gojek menjadi salah satu transportasi online yang berbasis aplikasi tersebut. Melihat kecanggihan dari transportasi ojek online tersebut, yang semakin memudahkan masyarakat untuk bisa mengakses transportasi tanpa harus keluar rumah. Cukup dengan smartphone saja mereka sudah bisa mendapatkan transportasi ojek online yang pelanggan inginkan. Hal tersebut dijelaskan oleh informan Ibu Sarmila selaku masyarakat ataupun pelanggan yang mengatakan sebagai berikut:

“Menurut saya sendiri, pesan ojek online lewat aplikasi tidak sulit ji, karena sudah ada petunjuknya di dalam yang bisa arahkan ki, jadi memudahkan sekali kalau kita pake ojek online”.<sup>13</sup>

### 4). Disukai masyarakat karena banyak fitur layanan dan promo

<sup>11</sup> Hamsaleh, Driver ojek online kota palopo, Wawancara, 7 November 2021

<sup>12</sup> Hajir, Driver ojek online kota Palopo, Wawancara, 7 November 2021

<sup>13</sup> Sarmila, Pelanggan masyarakat kota Palopo, Wawancara, 10 November 2021

Dalam penelitian ini telah dilakukan wawancara yang mendalam dengan informan Bapak Randi selaku driver ojek online (gojek) di kota Palopo yang mengatakan sebagai berikut:

“Saya selaku driver ojek online saya selalu promosikan di media sosial tentang promonya gojek. Supaya orang-orang bisa tau kalau gojek itu terkenal bukan hanya fitur layanannya saja yang banyak seperti: go food, go ride, go mart, go car, go pulsa, go shop, go send dan lain-lain. Tetapi dikenal juga karena banyak promonya”.<sup>14</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh informan Bapak Sandi selaku driver ojek online yang mengatakan sebagai berikut:

“Jadi sekarang itu ada namanya layanan Go-food yang disediakan dari Pt gojek, dari situ banyak kalangan ibu-ibu rumah tangga, mahasiswa juga ada yang biasa pesan makanan, bukan hanya makanan saja banyak juga macam-macamnya seperti (isi pulsa, beli barang atau alat-alat perlengkapan dapur dan semacamnya)”.<sup>15</sup>

Dan diperkuat lagi oleh pernyataan Ibu Sarmila selaku pelanggan ojek online yang mengatakan sebagai berikut:

“Kalau dari saya pribadi saya suka pake jasa ojek online karena sering ka dapat promo, ditambah lagi banyak layanan yang disediakan. tapi kalau dari saya pribadi paling suka sama layanan antar makanannya, karena selain drivernya ramah-ramah juga tidak makan banyak biaya.”<sup>16</sup>

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas menunjukkan bahwa transportasi online ini memang menyediakan banyak layanan yang sangat memudahkan bagi para pengguna dan juga sangat efisien untuk digunakan, selain memiliki banyaak promo transportasi ini juga bisa dikatakan memanjakan para pengguna karena pelanggan bisa mengaksesnyaa dirumah saja. Hal ini membuat tarnsportasi ojek online semakin unggul di jaman sekarang, karena penulis melihat

<sup>14</sup> Randi, Driver ojek online kota Palopo, Wawancaara, 9 November 2021

<sup>15</sup> Sandi, Driver ojek online kota Palopo, Wawancara, 7 November2021

<sup>16</sup> Sarmila, Pelanggan masyarakat kota Palopo, Wawancara, 10 November 2021



bahwa banyaknyaa anak-anak jaman sekarang yang sudah meninggalkan transportasi ojek konvensional.

2. Dampak dari kedua transportasi tersebut (ojek dan gojek) terhadap kenyamanan pelanggan di kota Palopo

Berdasarkan hasil penelitian penulis terkait dampak dari kedua transportasi tersebut (ojek dan gojek) terhadap kenyamanan pelanggan dikota Palopo penulis mengemukakan sebagai berikut:

a. Dampak Transportasi ojek konvensional

1). Memudahkan masyarakat Palopo

Ketika melihat realita atau fakta yang ada di lapangan yang dimana penulis melihat disetiap keramaian yang ada di kota Palopo, nampak selalu transportasi ojek konvensional dari pada transportasi ojek online. Penulis juga melihat dari hasil observasi dan wawancara bahwa dengan kehadiran transportasi ojek online yang kini semakin eksis di tengah-tengah masyarakat, transportasi ojek konvensional juga tidak mau kalah saing dengan transportasi ojek online. Mereka melakukan banyak strategi dalam pencarian penumpang, salah satunya menyebar dan membuat pangkalan di setiap sudut kota baik itu tiap-tiap gang, terminal, pasar bahkan di sekolah-sekolah. Mereka juga sering melakukan penawaran akan jasa mereka kepada masyarakat. Mereka biasanya melakukan hal tersebut di tempat keramaian salah satunya yaitu pasar sentral kota Palopo. Hal tersebut di jelaskan oleh informan Ibu Ananda selaku pelanggan ojek konvensional yang mengatakan sebagai berikut:

“Dari dulu saya sudah langganan dengan transportasi ojek konvensional karena kita bisa lakukan negosiasi tarifnya, kalau mengantar juga dia

bersedia menunggu kita ditempat sampai selesai urusanta beda dengan ojek online”<sup>17</sup>

Diperkuat lagi oleh pernyataan Ibu Riswati selaku pelanggan ojek konvensional yang mengatakan sebagai berikut:

“Mungkin sekarang memang sudah banyak mih transportasi online di kota palopo. Tapi saya tetap lebih nyaman pake jasanya ojek pangkalan, Mungkin kerjanya memang terbatas tapi saya suka dengan kerjanya mereka karena biasa saya kalau kepasar mereka juga mau tunggu k sampai selesai belanja itu bagusny dari ini ojek pangkalan”.<sup>18</sup>

Dari hasil observasi dan wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa transportasi ojek konvensional ini memang masih sangat dibutuhkan dan memudahkan oleh sebagian masyarakat yang ada di kota Palopo, transportasi ojek konvensional ini masih mampu mempertahankan keberadaannya di tengah-tengah kehadiran transportasi ojek online di kota Palopo.

#### b. Dampak transportasi ojek online

##### 1). Memudahkan masyarakat tertentu dalam memenuhi kebutuhan transportasi dan kebutuhan sehari-hari

Dalam menjalankan aktifitas sehari-hari kadang sebagian orang tidak sempat untuk mencari kendaraan umum yang berada di sekitarnya, mungkin karena tidak sempat untuk pergi mencari kendaraan umum ataukah tidak sempat untuk pergi mencarinya ke pangkalan ojek. Solusinya dengan menggunakan transportasi ojek online, karena hanya dengan mengordernya lewat aplikasi saja maka kendaraan yang akan digunakan datang menjemput sesuai dengan titik yang sudah tentukan, tanpa perlu lagi mencari kendaraan umum. Sebagaimana yang telah di jelaskan

<sup>17</sup> Ananda, pelanggan masyarakat kota Palopo, Wawancara, 10 November 2021

<sup>18</sup> Riswati, pelanggan masyarakat kota Palopo, Wawancara, 10 November 2021

oleh Ibu Athiyah selaku pelanggan sekaligus masyarakat kota Palopo yang mengatakan sebagai berikut :

“Saya sebagai ibu rumah tangga, kadang tidak sempat untuk memasak atau kadang stok makanan dikulkas sudah habis, jadi biasa saya pesan makanan lewat online saja karena lebih instan. Jadi ojek online ini memang membantu sekali buat orang-orang yang senang dengan yang instan-instan”.<sup>19</sup>

Dari hasil wawancara di atas penulis melihat bahwa transportasi ojek online ini memang sangat memudahkan dan juga sangat praktis untuk digunakan karena dapat memesan atau ingin mengantarkan barang dari rumah hanya dengan menggunakan smartphone saja, ojek akan langsung menghampiri sesuai dengan keinginan pemesan. Selain itu juga transportasi ojek online ini memang sangat aman dan terpercaya, karena setiap driver dan konsumen harus melakukan registrasi terlebih dahulu. Sehingga jika terjadi hal-hal yang tidak kita inginkan, semua akan di lacak dengan mudah. Dengan begitu penumpang akan merasa lebih aman menggunakan jasa ojek online tersebut.

## 2). Menghemat waktu dan pengeluaran

Dari hasil observasi dan wawancara penulis juga melihat bahwa transportasi ojek online (gojek) ini selain memudahkan, aman, dan terpercaya, namun juga sangat menghemat waktu dan juga pengeluaran. Karena salah satu keunggulan dari transportasi ojek online ini memiliki system pembayaran non tunai yaitu dengan menggunakan kartu kredit maupun cash. Pelanggan hanya perlu memastikan saldo yang di miliki cukup untuk pembayaran. Dalam aplikasi gojek pun sudah tertera penghemat waktu untuk mengukur waktu penjemputan

<sup>19</sup> Athiyah, pelanggan masyarakat kota Palopo, Wawancara, 9 November 2021

penumpang untuk sampai ke lokasi tujuan. Hal tersebut juga mampu menghemat pengeluaran karena pelanggan tidak perlu lagi untuk keluar rumah karena di dalam aplikasi gojek pun sudah menyediakan banyak layanan, Pelanggan hanya menyesuaikan dengan kebutuhannya masing-masing. Berdasarkan hasil observasi diatas Telah dilakukan wawancara mendalam kepada informan Ibu Sarmila selaku masyarakat palopo yang mengatakan sebagai berikut:

“Kalau dari saya sendiri, aplikasi ojek online ini selain mudah dipakai, disukai juga karena banyak promo sama fitur layanannya seperti antar barang, penumpang dan lain-lain. Juga murah dan tidak makan banyak waktu jadi kalau orang-orang yang kepepet atau buru-buru pasti mereka pake ojol, karena tinggal pesan langsung dijemput di tempat”.<sup>20</sup>

Dari hasil observasi dan wawancara di atas, penulis melihat bahwa transportasi ojek konvensional dan transportasi ojek online ini memang sama-sama memiliki keunggulannya masing-masing. Dari kedua transportasi tersebut mereka memiliki cara tersendiri dalam memberikan kenyamanan terhadap para pelanggan. Adapun kekurangan dari masing-masing transportasi tersebut (ojek dan gojek) tidak begitu mempengaruhi tingkat kenyamanan para pelanggan. Namun disisi lain penulis melihat bahwa keberadaan dari transportasi ojek online ini dalam memberikan beragam fitur yang membuat semua pekerjaan menjadi instan dan tidak mau ribet sehingga hal tersebut mampu menjadikan dampak terhadap sifat malas gerak masyarakat yang berujung pada tingkat kemalasan beraktivitas.

3. Hambatan-hambatan pelanggan terhadap transportasi ojek konvensional dan transportasi ojek online

---

<sup>20</sup> Sarmila, Pelanggan masyarakat kota Palopo, Wawancara, 10 November 2021

Berdasarkan hasil observasi adapun hambatan-hambatan pelanggan terhadap transportasi ojek konvensional dan transportasi ojek online yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Ojek konvensional

1). Pelanggan tak selamanya dekat dengan pangkalan ojek

Berdasarkan hasil observasi penulis melihat bahwa adapun hambatan-hambatan pelanggan yang sering terjadi, banyak dari masyarakat atau pelanggan yang rumahnya jauh dari pangkalan ojek. Sehingga hal tersebut dapat menjadi hambatan bagi para pelanggan jika dalam keadaan terdesak atau terburu-buru. Hal tersebut di jelaskan oleh informan Ibu Ananda selaku masyarakat Palopo sekaligus pelanggan ojek konvensional yang mengatakan sebagai berikut:

“Kalau dari saya sendiri mungkin karena tidak sempat untuk pergi kepangkalan langsung untuk cari ojek karena butuh banyak waktu lagi apa lagi kalau keadaan yang sudah terdesak”.<sup>21</sup>

2). Membutuhkan banyak waktu

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas penulis juga melihat bahwa transportasi ojek konvensional ini juga membutuhkan banyak waktu jika ingin digunakan. Sehingga banyak dari masyarakat yang tidak sempat untuk mencarinya kepangkalan ojek di tambah lagi jika dalam keadaan terdesak atau terburu-buru sehingga harus beralih ke transportasi ojek online (gojek).

b. Ojek online

---

<sup>21</sup> Ananda, Pelanggan masyarakat kota Palopo, Wawancara, 10 November 2021

Berdasarkan hasil observasi penulis melihat bahwa transportasi ojek online ini selain memiliki banyak keunggulan, juga memiliki hambatan bagi para pelanggan yang telah di jelaskan sebagai berikut:.

1). Akses data internet

Dalam penggunaan transportasi ojek online ini memang di haruskan selalu memiliki kuota internet untuk bisa mengakses transportasi ojek online tersebut. Karena ojek online Ini berbasis aplikasi yang tentunya harus mempunyai data untuk mengaksesnya.

2). Ada batas wilayah pelayanan

Transportasi ojek online ini selain penggunaanya harus menggunakan data (kuota internet), namun juga memiliki batas wilayah pelayanan yaitu 30 km ke arah selatan dan 30 km ke arah utara dari titik nol. Sehingga masyarakat yang berada di luar dari batas tersebut tidak bisa mengakses atau menggunakan alat transportasi ojek online tersebut.

3). Jaringan sering bermasalah/eror

Adapun hambatan lain yang sering kali dirasakan pelanggan ialah sering terjadi gangguan pada jaringan, Tidak dapat dipungkiri bahwa transportasi ojek online ini memang sering bermasalah atau sering terjadi gangguan pada system jaringan. Permasalahan tersebut sering kali di rasakan baik driver ojek online maupun para pengguna.

Dari penjelasan di atas senada dengan pernyataan dari informan Ibu Ananda selaku masyarakat kota Palopo yang mengatakan sebagai berikut:

“Kalau menurut saya Kendalanya itu karena harus pakai kuota dulu baru kita bisa pesan ojek online, terus ojek online juga tidak bisa diakses kalau kita ada di tempat yang tidak ada jaringannya”.<sup>22</sup>

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa transportasi ojek konvensional dan transportasi ojek online ini memang sama-sama memiliki keunggulannya masing-masing, satu menggunakan smartphone untuk mendapatkan penumpang dan satu lagi mencari penumpang dengan cara menunggu di pangkalan ojek. Dari kedua transportasi tersebut (ojek dan gojek) juga memiliki kekurangan yang mengarah pada hambatan terhadap para pelanggan sebagaimana yang telah di jelaskan di atas. Adapun kekurangan ataupun hambatan dari masing-masing transportasi tersebut (ojek dan gojek) tidak begitu mempengaruhi tingkat kenyamanan para pelanggan.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang eksistensi transportasi konvensional dan transportasi online di kota Palopo, dengan menggunakan analisis teori perubahan sosial. Gillin berpendapat bahwa perubahan sosial yang terjadi di dalam suatu masyarakat terjadi karena adanya penemuan-penemuan baru yang di terima oleh masyarakat. Sesuatu hal yang baru dan menyebabkan perubahan dalam masyarakat selalu berhubungan dengan difusi dan inovasi. Difusi Inovasi juga dijabarkan sebagai proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu di antara para anggota suatu sistem sosial (Rogers: 1983).

---

<sup>22</sup> Ananda, pelanggan masyarakat kota Palopo , Wawancara, 10 November 2021

Difusi Inovasi pada dasarnya terdiri dari dua padanan kata yaitu difusi dan inovasi. Inovasi adalah suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap atau dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarakat. Ungkapan dianggap atau dirasa baru terhadap suatu ide, praktek atau benda oleh sebagian orang, belum tentu juga pada sebagian yang lain. Kesemuanya tergantung apa yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap ide, praktek atau benda tersebut. Sedangkan difusi dapat dianggap sebagai suatu jenis perubahan sosial yaitu suatu proses perubahan yang terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial (Rogers:1983). Dengan adanya difusi inovasi inilah bisa memberikan pengaruh positif dengan diadopsinya suatu inovasi (ilmu pengetahuan, teknologi, bidang pengembangan masyarakat) oleh anggota sistem sosial tertentu sehingga inovasi ini bisa berguna bagi kehidupan sosial didalam masyarakat tersebut.

Perubahan yang terjadi dalam bidang transportasi ini, di mana dulunya masyarakat hanya mengenal transportasi ojek konvensional kini sudah mengenal yang namanya transportasi ojek online. Penulis melihat bahwa perkembangan dari transportasi ojek konvensional menjadi transportasi ojek online, Namun transportasi ojek konvensional ini mampu beradaptasi dengan munculnya transportasi ojek online. Penulis melihat bahwa transportasi ojek konvensional ini masih banyak terlihat di titik-titik tertentu seperti (pasar, terminal, sekolah, dan setiap tempat keramaian) yang ada di kota Palopo, karena keberadaannya memang masih sangat dibutuhkan oleh sebagian masyarakat Palopo. Mengenai transportasi ojek online, dimana transportasi ini menyediakan banyak fitur layanan serta promo yang disediakan membuat setiap pengguna merasa terbantu dan



meringankan pekerjaan mereka khususnya bagi masyarakat tertentu seperti (mahasiswa, pegawai, guru, dan pelaku-pelaku usaha) yang ada di kota Palopo. Melihat realitas di atas transportasi ini memiliki keunggulannya masing-masing sehingga kedua transportasi tersebut memiliki peluang pelanggan tersendiri.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti tentang dampak dari kedua transportasi tersebut (ojek dan gojek) terhadap kenyamanan pelanggan, di mana dari kedua transportasi tersebut (ojek dan gojek) memiliki masing-masing dampak terhadap kenyamanan pelanggan. Dari hasil observasi dan wawancara penulis melihat bahwa kedua transportasi ini ternyata masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat, banyak dari masyarakat terbantu dengan ada ojek dan gojek di kota Palopo, selain membantu dan memudahkan masyarakat ternyata kedua transportasi tersebut juga bisa membuka peluang kerja bagi masyarakat luas. Dari hasil penelitian transportasi ojek konvensional dan transportasi online, sama-sama memiliki keunggulannya masing. Adapun kekurangan dari masing-masing transportasi tersebut (ojek dan gojek) tidak begitu mempengaruhi tingkat kenyamanan para pelanggan.

Uraian di atas jika merujuk kepada teori modernisasi menurut Aleks Inkeles yang dimana modernisasi ini membawa masyarakat pada pilihan yang beragam dan memilih berdasarkan rasionalnya seperti kemudahan dan pertimbangan harga. Dengan adanya proses transformasi dari suatu arah perubahan menuju arah yang lebih maju, modernisasi akan membentuk manusia dari cara-cara hidup lama kearah yang lebih maju atau modern. Hal tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya yang ada di kota Palopo.

Sejalan dengan pemikiran Soerjono Soekanto yang mengartikan modernisasi sebagai suatu proses yang memiliki jejak kehidupan tradisional kearah yang lebih maju. Hal ini dimaksudkan bahwa kehidupan tradisional tersebut lama-kelamaan menjadi berubah secara signifikan untuk meningkatkan kesejahteraan suatu kelompok individu.<sup>15</sup> Walt Whitman Rostow pun menyatakan bahwa ada lima tahapan pembangunan ekonomi, yaitu masyarakat tradisional, persiapan tinggal landas, tinggal landas, menuju kematangan dan konsumsi massa. Seiring dengan perkembangannya dengan hadirnya transportasi online membuat masyarakat yang ada di kota Palopo mulai mengalami kemoderenan, hal ini dibuktikan dengan tingkat konsumsi menggunakan internet sudah tinggi.

Kemudian adapun hambatan-hambatan pelanggan terhadap transportasi ojek konvensional dan transportasi online (gojek), Berdasarkan hasil penelitian penulis melihat bahwa ada hal-hal yang kemudian menjadi hambatan bagi para pelanggan seperti transportasi ojek konvensional. Hambatan yang sering dirasakan pelanggan dengan transportasi ojek konvensional ini ialah banyak dari masyarakat atau pelanggan yang rumahnya jauh dari pangkalan ojek, sehingga hal tersebut dapat menjadi hambatan bagi para pelanggan. Selain itu transportasi ojek konvensional ini, membutuhkan banyak waktu sehingga ada sebagian masyarakat Palopo yang tidak sempat untuk mencarinya ke pangkalan ojek apalagi dalam keadaan terdesak atau terburu-buru. Kemudian beralih ke transportasi online (gojek) dimana transportasi ini menggunakan sistem aplikasi, sehingga kuota internet harus senantiasa ada untuk mengakses transportasi ojek online tersebut. Adapun

---

<sup>15</sup> Abdulsyani, *Sosiologi, Skematika, Teori, dan Terapan*, (Bumi Aksara Jakarta, 1994), h. 176-177

hambatan lain yang seringkali menjadi hambatan pelanggan ialah sering bermasalah pada sistem jaringan atau sering terjadi eror. Hal demikian sering dirasakan baik driver ojek online maupun pelanggan. Transportasi ojek online ini selain penggunaanya harus menggunakan data (kuota internet), namun juga memiliki batas wilayah pelayanan yaitu 30 km ke arah selatan dan 30 km ke arah utara dari titik nol. Sehingga masyarakat yang berada di luar dari batas tersebut tidak bisa mengakses atau menggunakan alat transportasi ojek online tersebut.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis tentang Eksistensi transportasi konvensional (ojek) dan transportasi online (gojek) terhadap kenyamanan pelanggan di kota Palopo Kabupaten Luwu, maka penulis dapat menarik kesimpulan beberapa poin sesuai dengan rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Eksistensi transportasi ojek konvensional dan transportasi ojek online di kota Palopo yang meliputi: (1). Eksistensi transportasi ojek konvensional: (1). Masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat Palopo; (2). Peluang mendapatkan pelanggan masih banyak; (3). Memberikan kemudahan dalam berprofesi ojek konvensional. (2). Kemudian eksistensi transportasi ojek online (gojek) meliputi: (1). Keberadaannya dibutuhkan masyarakat Palopo; (2). Memberi peluang kerja bagi pencari kerja; (3). Memudahkan aktivitas masyarakat Palopo; (4). Disukai masyarakat karena banyak fitur layanan dan promo.

2. Dampak dari kedua transportasi (ojek dan gojek) terhadap kenyamanan pelanggan di kota Palopo adalah sebagai berikut: (1). Dampak transportasi konvensional (ojek) meliputi: (1). Memudahkan masyarakat Palopo. (2). Kemudian dampak transportasi online (gojek) meliputi: (1). Memudahkan masyarakat tertentu dalam memenuhi kebutuhan transportasi dan kebutuhan sehari-hari; (2). Menghemat waktu dan pengeluaran.

3. hambatan-hambatan pelanggan terhadap transportasi ojek konvensional dan transportasi online (gojek) di kota Palopo adalah sebagai berikut: (1). hambatan-hambatan ojek konvensional meliputi: (1). Pelanggan tak selamanya dekat dengan pangkalan ojek; (2). Membutuhkan banyak waktu. (2). Adapun hambatan transportasi online (gojek) meliputi: (1). Akses data internet; (2). Ada batas wilayah pelayanan; (3). Jaringan sering bermasalah/eror.

## **B. Saran**

Setelah melakukan kegiatan penelitian sebagaimana tertuang dalam skripsi ini, penulis juga ingin memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap eksistensi transportasi konvensional dan transportasi online terhadap kenyamanan pelanggan di kota palopo antara lain:

### **1. Bagi Pemerintah**

Diharapkan agar membentuk kebijakan secara adil supaya tidak ada pihak-pihak yang merasa dirugikan dari kebijakan yang telah ditetapkan. Agar terhindar dari konflik antara transportasi ojek konvensional dan juga transportasi ojek online karena bagaimana pun, kehadiran transportasi online atau driver ojek online sudah menarik amarah transportasi konvensional yang sudah memiliki trayek dan regulasi dari pemerintah.

### **2. Bagi pengemudi**

Diharapkan juga kepada para pengemudi transportasi ojek konvensional dan transportasi ojek online marilah bersaing secara sehat dan senantiasa meningkatkan keimanan dan ketakwaan kita kepada Allah SWT.

### 3. Bagi penulis

Bagi penulis diharapkan agar lebih banyak membaca referensi yang berkaitan dengan penelitian, sehingga dapat menganalisis penelitian secara terperinci dan maksimal.

### 4. Bagi peneliti selanjutnya

Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk melakukan penelitian selanjutnya, dan penulis juga berharap ada saran ataupun masukan yang diterima oleh penulis agar bisa menjadi lebih baik, karena penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan serta memiliki banyak kekurangan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Al-Karim, Kementerian Agama, Unit Percetakan Al-Qur'an: Bogor, 2018.
- Al-Qur'an Al-Karim, Kementerian Agama, Unit Percetakan Al-Qur'an: Bogor, 2018.
- Abdulsyani, Sosiologi, Skematika, Teori, dan Terapan, Bumi Aksara Jakarta, 1994.
- Abu Abdullah Muhammad bin Ismail bin Ibrahim ibn Mughirah bin Bardizbah Albukhari Alja'fi dalam kitab Ahmad bin Ali bin Hajar al-Asqalani, Fathul Baari, Kitab. Al-Buyu', Juz 5, No. 2072, Darul Fikri: Beirut – Libanon, 1993 M.
- Amalia Anwar Ahsani, "Online vs Konvensional: Keunggulan dan konflik antar Moda transportasi di Kota Makassar", Etnografi, Volume 2 Edisi 2, Desember 2017, <https://journal.unhas.ac.id/index.php/etnosia/article/view/3012>
- Aziz Rudi dan Asrul, Pengantar system dan perencanaan transportasi, Yogyakarta : Deepublish, 2018.
- Barkah Pangestu Iqbal, "Transformasi Ojek Pangkalan Menjadi Ojek Online Di Kota Bandung", Cendekia, 2019, <https://www.onesearch.id/Author/Home?author=Iqbal+Barkah+Pangestu%2C+->
- Cahaya Purwanto Andhika, Asma Luthfi, Thriwaty Arsal, " Eksistensi ojek pangkalan didalam perkembangan transportasi berbasis informasi dan teknologi " Vol. 7 No. 1 2018, <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/solidarity/article/view/26901>
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, Konsumen dan pelayanan prima, Yogyakarta : Gava Media, 2014.
- Dicky Prataama Cahya, Teknik pengumpulan data dalam penelitin social, 04 november 2020, <https://www.kompas.com/skola/read/2020/11/04/174525169/teknik-pengumpulan-data- dalam -penelitian-sosial>.
- Donald Light, Suzanne Keller, dan Craig Cahlohun, Sociology, Alfred A. Knopf edisi ke-5, New York, 1989.

E Moore Wilbert, "Social Verandering" dalam social change, di terjemahkan oleh A. Basoski, Prima Boeken, Utrech, Antwepen, 1995.

Fatimah Siti, Pengantar transportasi ponegoro : myriad publisher, 2019.

Fitriah Anggraini Nur, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Jasa Ojek Online Studi Perbandingan Go-Jek Dan Ojek Online Syar'i, Eprints, Edisi. 1 Surakarta 25 Maret 2017, <http://eprints.ums.ac.id/52909/>

Kurniawan Faizal, Siti Fatimah Soenaryo, "menaksir kesetaraan gender dalam profesi ojek online Perempuan di kota malang", Sosiologi pendidikan humanis, Vol.4 No.2 <http://jurnal2.um.ac.id/index.php/jsph>

Hadi Sutrisno, Metodologi Research jilid 1 Yogyakarta: Andi Offset, 1993.

Hadi Pratama Adirya, (2015), <https://id.techinasia.com/kilas-balik-ojek-online-2015>.

Ika Aprilia, GoJek Resmi Hadir di Kota Palopo, (2018), <https://regional.kompas.com/read/2018/08/28/13495551/go-jek-resmi-hadir-di-kotaa-palopo>.

J. Meleong Leky, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.

Karsasih Dwi, Murniati Sri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Pt. Gojek Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang", kompetitif, vol.7 No.1, Palembang : 2018, <http://dx.doi.org/10.52333%2fkompertif.v7i1.441>

Kasiram Moh., Metodologi Penelitian Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian, Malang: UIN Maliki, 2010.

Koentjaraningrat, metode-metode penelitian masyarakat, edisi revisi III, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997.

Larasmoo, "Daily storys," Teori modernisasi Aleks inkeles, April 2017, <http://thoughtsoflarasmoo.blogspot.com/2017/04teori-modernisasi-alex-inkeles.html>.

Legowo Martinus, " Rasonalitas Ojek Konvensional Dalam Mempertahankan Eksistensi Di Tengah Adanya Gojek di Kota Surabaya" Scholar, Vol. 4, No. 2, 2016, <https://media.neliti.com/media/publications/252591-rasionalitas-ojek-konvensional-dalam-mem-3b4f0c9e.pdf>



- Mahmud, Metode Penelitian Pendidikan, Pusataka Setia. Bandung: 2011.
- Musfiqon, Panduan Lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan, Jakarta: Prestasi Pustakaraya, 2012.
- Rahardjo, Mudjia, Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif, 2011, <http://repository.uin-malang.ac.id/1123/1/metode-pengumpulan.pdf>,
- raharjo Sahid, Pengumpulan data dengan dokumentasi, 6 mei 2015, <https://www.Konsistensi.com/2013/04/pengumpulan-data-penelitian-dengan.html>,
- Rambe Ibrahim, Dampak keberadaan transportasi online (Gojek) terhadap tukang becak bermotor, Universitas Sumatera Utara : Medan 2018 h. 1
- Reza Fahlefi Delfin, Dr. I Wayan Mudana, M.Si ., Dr. I Nyoman Sila, M.Hum, Pola Interaksi Sosial Pengemudi Transportasi Online Grab Di Kota Singaraja Sebagai Sumber Belajar Sosiologi Di Sma, "Pendidikan Sosiologi," Vol.2, No.2, Tahun 2020, <http://doi:10.23887/jpsu.v2i2.28053>
- Rifaldi, Kadunci dan Sulistyowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta", Cendekia, Vol. 13 No. 2 Oktober 2016, <https://doi.org/10.32722/epi.v13i2.819jurnal.pnj.ac.id/indek.php/epigram/article/view/819>
- Rukin, Metodologi Penulisan Kualitatif, Takalar: Yayasan Ahmad Cendekia Indonesia, 2009.
- Septianto Henri, Ekonomi kreatif dan inovatif berbasis Tik ala gojek dan grabbike, Bina insari Icct Journal, Vol.3, No.1, Juni 2016. <https://media.neliti.com/media/publications/234312-ekonomi-kreatif-dan-inovatif-berbasis-ti-004b12ef.pdf>
- Shadily Hasan, Sosiologi untuk Masyarakat Indonesia Cet. IX; Jakarta: Bina Aksara, 1983.
- Soemardjan Selo dan Soeleman Soemardi, Setangkai Bunga Sosiologi, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1964.
- Sugiyono , Metode Penelitian Pendidkan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dari R & D, Bandung: Alfabeta. 2016..
- Syaodih Sumadinata Nana, Landasan Psikologi Proses Pendidikan, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.

Syarif Maulana Ade, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi” , *Ekonomi*, Vol 7.No 2 November 2016), <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1624>

T. Sugihen Bahreint, *Sosiologi Pedesaan (Suatu Pengantar)*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997.

Tohirin, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan Dan Bimbingan Konseling* Jakarta: Rajawali Pres, 2012.

Wardayana, *Analisis Dampak Transportasi Online Terhadap Transportasi Konvensional Di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan*, 2018, [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/2730-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/2730-Full_Text.pdf)

Wijaya Fikri, *Transportasi online sebagai wujud inovasi di era modern*, 2021, <https://www.kompasiana.com/fikriwijaya/607b2e558ede4809ad01e223/transportasi-online-sebagai-wujud-inovasi-di-era-modernisasi>, 14 Februari 2022





**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Lampiran i

### **Pedoman Wawancara**

Adapun bentuk-bentuk pertanyaan yang akan peneliti lakukan kepada responden meliputi beberapa bagian diantaranya:

#### **A. Tukang Ojek Konvensional**

1. Sudah berapa tahun bapak berprofesi sebagai tukang ojek konvensional?
2. Berapa penghasilan bapak perhari dari pekerjaan ini?
3. Apakah ada perubahan penghasilan semenjak hadirnya transportasi online?
4. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh bapak terhadap hadirnya alat transportasi online?
5. Kenapa bapak tidak mengalihkan saja dari konvensional menjadi transportasi online ?
6. Bagaimana tanggapan bapak sendiri terhadap hadirnya transportasi Online?
7. Sikap apa yang bapak ambil dalam hal ini?
8. Apakah Bapak memiliki strategi sendiri untuk mendapatkan penumpang?
9. Bagaimana interaksi yang bapak terapkan ketika berada bersama penarik ojek konvensional lainnya dan para driver ojek online?
10. Bagaimana cara bapak dalam mempertahankan keberadaan dari transportasi ojek konvensional ini di tengah kehadiran transportasi online di kota palopo?
11. Apa saja dampak yang bapak rasakan dengan kehadiran transportasi online di kota palopo?
12. Apa saja dampak yang bapak rasakan sebagai ojek konvensional dalam memberikan kenyamanan pelanggan?

13. Bagaimana cara bapak atau tindakan bpk dalam memberikan kenyamanan terhadap para pelanggan?

### **B. Driver Transportasi Online**

1. Sudah berapa lama anda menjadi pengemudi transportasi online?
2. Apa yang membuat anda tertarik menjadi pengemudi transportasi online?
3. Bagaimana suka dan duka anda selama menjadi pengemudi transportasi online?
4. Menurut anda, kenapa masyarakat lebih memilih menaiki alat transportasi online seperti Gojek dll, dibandingkan dengan transportasi konvensional?
5. Bagaimana tanggapan anda mengenai orang yang bertanggung bahwa menjadi pengemudi atau driver itu mempunyai dampak bagi angkutan konvensional?
6. Bagaimana cara bapak dalam mempertahankan keberadaan dari transportasi ojek online ini di kota palopo?
7. Apa saja kesulitan yang bapak rasakan sebagai ojek online dalam memberikan kenyamanan terhadap pelanggan?
8. Apa alasan bapak lebih memilih menjadi ojek online dari pada ojek konvensional?
9. Apa saja keunggulan/kelebihan dari transportasi online yang berbasis aplikasi ini?
10. Apa yang membuat masyarakat lebih tertarik menggunakan transportasi online?

### **C. Untuk Masyarakat / pelanggan**

1. Bagaimana tanggapan bapak/ibu terhadap hadirnya alat transportasi online?
2. Apa saja kekurangan dan kelebihan bagi masyarakat terhadap hadirnya transportasi online?
3. Kenapa masyarakat lebih memilih menggunakan transportasi online?

4. Bagaimana tanggapan bapak terhadap dampak keberadaan alat transportasi online terhadap masyarakat?
5. Sejauh ini, perubahan apa yang dirasakan oleh masyarakat terhadap hadirnya transportasi online?
6. Adakah dampak yang ibu/bapak rasakan dengan beralihnya transportasi ojek konvensional ke transportasi ojek online?
6. Perubahan apa saja yang anda rasakan saat ini?
7. Apakah masyarakat senang dengan hadirnya transportasi online?
8. Apa saja hambatan bapak/ibu terhadap kedua transportasi tersebut (ojek dan gojek)!sebutkan dan jelaskan?
9. Bagaimana tanggapan ibu/bapak terhadap kedua transportasi tersebut (Ojek dan Gojek) dalam memberikan kenyamanan terhadap pelanggan?
10. Dari kedua transportasi ojek konvensional dan ojek online ini, yang mana menurut ibu/bapak mampu memberikan kenyamanan terhadap para pelanggan?
11. apakah dari kedua transportasi tersebut ada yang membuat ibu/bapak memiliki ketidaknyamanan?
12. apa saja kendala ibu/bapak terhadap transportasi konvensional?Sebutkan dan jelaskan?
13. Apa saja harapan ibu terhadap kedua transportasi tersebut untuk kedepannya?
14. Adakah keluhan kesah ibu/bapak terhadap ojek pangkalan dan driver ojek online selama menggunakan jasa kedua transportasi tersebut?
15. Sebutkan dan jelaskan dampak positif dan negative dari kedua transportasi tersebut dalam memberikan kenyamanan kepada pelanggan (pelanggan lebih tertarik menggunakan transportasi apa?)???

Lampiran ii

## SURAT IZIN MENELITI

    
1 2 0 2 1 1 9 0 8 8 0 3 1 9

**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpun : (0471) 328048

**ASLI**

**IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 819/IP/DPMPTSP/XI/2021

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang Merjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang Merjadi Urusan Pemerintah yang Diberikan Pempahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : NURAINUL YAKIN  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Rampoang Kota Palopo  
Pekerjaan : Mahasiswa  
NIM : 17 0102 0054

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**EKSISTENSI TRANSPORTASI KONVENSIONAL (OJEK) DAN TRANSPORTASI ONLINE (GOJEK) TERHADAP KENYAMANAN PELANGGAN (STUDI KOMPARATIF OJEK KONVENSIONAL DAN OJEK ONLINE DI KOTA PALOPO)**

Lokasi Penelitian : KOTA PALOPO  
Lamanya Penelitian : 28 Oktober 2021 s.d. 28 November 2021

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo  
Pada tanggal : 01 November 2021  
PIL. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

**MUH. IHSAN ASHARUDDIN, S.STP, M.SI**  
Pangkat : Pembina Tk.I  
NIP. : 197806111996121001

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kesiang Prov. Sul-Sat.
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SIBR2
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo
7. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Palopo
8. Kepala Dinas Kesehatan Kota Palopo
9. Kepala Dinas Sosial Kota Palopo
10. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Palopo
11. Kepala Dinas Perikanan dan Peternakan Kota Palopo
12. Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Palopo
13. Kepala Dinas Pariwisata Kota Palopo
14. Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Palopo
15. Kepala Dinas Umum, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo
16. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Palopo
17. Kepala Dinas Perencanaan dan Pengembangan Kota Palopo
18. Kepala Dinas Perumahan, Permukiman dan Pertanahan Kota Palopo
19. Kepala Dinas Perhubungan Kota Palopo
20. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Palopo
21. Kepala Dinas Kebudayaan, Bahasa dan Perpustakaan Kota Palopo
22. Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kota Palopo
23. Kepala Dinas Perencanaan dan Pengembangan Kota Palopo
24. Kepala Dinas Perencanaan dan Pengembangan Kota Palopo
25. Kepala Dinas Perencanaan dan Pengembangan Kota Palopo
26. Kepala Dinas Perencanaan dan Pengembangan Kota Palopo
27. Kepala Dinas Perencanaan dan Pengembangan Kota Palopo
28. Kepala Dinas Perencanaan dan Pengembangan Kota Palopo
29. Kepala Dinas Perencanaan dan Pengembangan Kota Palopo
30. Kepala Dinas Perencanaan dan Pengembangan Kota Palopo



Lampiran iii

Wawancara dengan ojek konvensional (Ojek pangkalan)





Wawancara dengan driver ojek online (Gojek)



Masyarakat kota Palopo pelanggan ojek konvensional



Masyarakat kota Palopo pelanggan ojek online



Lampiran iv

**BIODATA INFORMAN**

1. Nama : Sirajuddin  
Usia : 48 tahun  
Agama : Islam  
Pendidikan : SD  
Alamat : Jalan Durian, pasar sentral.  
Pekerjaan : Ojek pangkalan
2. Nama : Demanrapi  
Usia : 50 tahun  
Agama : Islam  
Pendidikan : SD  
Alamat : Jalan Kambo  
Pekerjaan : Ojek pangkalan
3. Nama : Arpan  
Usia : 52  
Agama : Islam  
Pendidikan : Smp  
Alamat : Tobulung  
Pekerjaan : Ojek pangkalan
4. Nama : Putra  
Usia : 33 tahun  
Agama : Islam  
Pendidikan : Sma  
Alamat : Jln. Anggrek

Pekerjaan : Ojek pangkalan

5. Nama : Hamsaleh

Usia : 27 tahun

Agama : Islam

Pendidikan : Sma

Alamat : Jalan Andi Djemma

Pekerjaan : Driver ojek online

6. Nama : Randi

Usia : 26 tahun

Agama : Islam

Pendidikan : Mahasiswa

Alamat : Jalan Andi Djemma

Pekerjaan : Driver ojek online

7. Nama : Sandi

Usia : 32 tahun

Agama : Islam

Pendidikan : Sma

Alamat : Jalan Andi Djemma

Pekerjaan : Driver ojek online

8. Nama : Hajir

Usia : 41 tahun

Agama : Islam

Pendidikan : Smp

Alamat : Jalan Andi Djemma

Pekerjaan : Driver ojek online

Lampiran : v

## Riwayat Hidup



**Nurainul yakin**, Lahir di Lara satu tepatnya di baebunta selatan pada tanggal 27 Agustus 1998. Penulis merupakan anak ke tiga dari 4 bersaudara dari pasangan ayah yang bernama Rustam dan Ibu Sunarti. Saat ini penulis bertempat tinggal di Benteng Kecamatan Burau Kabupaten Luwu Timur. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2011 di SDN 103 Bone Pute. Kemudian di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMPN 1 Burau dan selesai pada tahun 2014. Kemudian pada tahun 2014 menempuh pendidikan di SMAN 1 Burau dan selesai pada tahun 2017. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dan memulai perjuangan dengan mengambil jurusan Sosiologi Agama Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Sampai pada akhir studinya, penulis mengangkat Judul “Eksistensi Transportasi Konvensional (Ojek) Dan Transportasi Online (Gojek) Terhadap Kenyamanan Pelanggan (Studi Komparatif Ojek Konvensional Dan Ojek Online Di Kota Palopo)”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang strata satu.

Email: *nurainul\_yakin-mhs17@iainpalopo.ac.id*