

SKRIPSI

**PERILAKU KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA
GOJEK PADA MASYARAKAT KEMANG MANIS DI
KECAMATAN ILIR BARAT II PALEMBANG**



**JANNIAH NILAM UTAMI
07021381419101**

**JURUSAN SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2019**

SKRIPSI

**PERILAKU KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA
GOJEK PADA MASYARAKAT KEMANG MANIS DI
KECAMATAN ILIR BARAT II PALEMBANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar sarjana S-1

Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



**JANNIAH NILAM UTAMI
07021381419101**

**JURUSAN SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

PERILAKU KONSUMEN PENGGUNA TRANSPORTASI
GOJEK PADA MASYARAKAT KEMANG MANIS
KECAMATAN ILIR BARAT II PALEMBANG

SKRIPSI

Oleh:

JANNIAH NILAM UTAMI

07021381419101

Palembang,

2019

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr Alfitri, M.Si

Faisal Nomaini, S.Sos, M.Si

NIP. 196601221990031004

NIP. 198411052008121003

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si

NIP. 196311061990031001

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Perilaku Konsumen Pengguna Transportasi Gojek pada Masyarakat Kemang Manis Kecamatan Ilir Barat II Palembang “ telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komperhensif Skripsi Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada Tanggal 29 Juli 2019.

Palembang, 2019

Ketua

1. Prof. Dr Alfitri, M.Si.
NIP. 196601221990031004

Anggota :

2. Faisal Nomaini, S.Sos, M.Si.
NIP. 198411052008121003

3. Dra. Dyah Hapsari ENH, M.Si.
NIP.196010021992032001

4. Dr. Yunindyawati, S.Sos, M.Si.
NIP. 197506032000032001

Mengetahui :

Dekan FISIP

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Sosiologi,

Dr. Yunindyawati, M.Si
NIP. 197506032000032001

Motto dan Persembahan

“Tak ada yang sulit, jika Allah memudahkan.”

“Tak ada yang berat, jika Allah yang meringankan.”

“Tak ada yang mampu melawan, jika Allah yang berkehendak.”

“Jika Dia menghendaki, Dia akan menenangkan angin, maka jadilah kapal-kapal itu terhenti di permukaan laut. Sesungguhnya pada yang demikian itu terdapat tanda-tanda (kekuasaannya) bagi setiap orang yang banyak bersabar dan banyak bersyukur.”(Q.S. Al-Syura: 33)

“Senyumlah, tinggalkan sedihmu. Bahagialah, lupakan takutmu. Sakit yang kamu rasa, tak setara dengan bahagia yang akan kamu dapat.”

Dengan mengharapkan ridho Allah SWT, Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Allah SWT Sebagai Ungkapan Puji dan Syukur
2. Orang tua yang selalu memberi doa, dukungan, perhatian, dan nasihat untuk saya hingga saat ini. Terima Kasih karena telah menjadi yang terbaik untuk saya
3. Dosen Pembimbingku, tak ada yang bisa ku persembahkan selain skripsi ini, serta Dosen dan para Staff FISIP Unsri
4. Sahabat dan teman – temanku yang selalu mendukung dan memberikan semangat
5. Almamater kebanggaanku



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Raya Palembang Prabumulih KM. 32 Indralaya Kabupaten Ogan Ilir
30662 Telp. (0711) 580572 Fax. (0711) 580572 Kode Pos 30662

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jannah Nilam Utami
Nim : 07021381419101
Jurusan : Sosiologi
Konsentrasi : Perencanaan Sosial
Judul Penelitian : Perilaku Konsumen Pengguna Transportasi Gojek Pada Masyarakat Kemang Manis Kecamatan Ilir Barat II Palembang
Alamat : Jln. Padat Karya Ds. Mainan Kecamatan Sembawa
No. HP : 082374166683

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis di atas merupakan karya sendiri, disusun dari hasil penelitian berdasarkan kaidah – kaidah ilmiah yang berlaku. Apabila kelak terbukti bahwa skripsi saya diatas merupakan jiplakan karya orang lain (plagiarisme), saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku.

Surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Palembang, 2019

Yang membuat pernyataan,



Jannah Nilam Utami

07021381419101

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahillobbil'amin, Puji syukur yang sangat mendalam atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Perilaku Konsumen Pengguna Transportasi Gojek pada Masyarakat Kemang Manis Kecamatan Ilir Barat II Palembang” ini sebagai persyaratan dalam mencapai derajat Pendidikan Strata I Sosiologi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan yang masih perlu diperbaiki baik dari segi kepenulisan maupun materi yang disajikan. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini, sehingga dapat bermanfaat bagi penulis sendiri yang membacanya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Sofyan Efendi, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA., selaku Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Dr. Yunindiawati, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Safira Soraida, S.Sos, M.Sos., selaku Sekretaris Jurusan Sosiologi FISIP Universitas Sriwijaya.

8. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si., selaku Pembimbing I yang menjadi sosok pembimbing yang mendengarkan keluhan, memberikan arahan, masukan, bimbingan, nasehat, serta bantuan yang sangat membantu penulis dari awal perkuliahan sampai akhir perkuliahan dan sampai pada tahap akhir dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Faisal Nomaini, S.Sos, M.Si., selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memeriksa, mengingatkan, memberikan motivasi dan kalimat-kalimat yang membangun semangat kembali kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir.
10. Bapak Drs. Tri Agus Susanto, MS, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan banyak nasehat dan arahan dari awal semester selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
11. Ibu Maidawati SE, M.Si, selaku Kasubag. Pendidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bapak dan Ibu Dosen FISIP Unsri khususnya para dosen Jurusan Sosiologi terima kasih untuk ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
12. Seluruh staff dan karyawan FISIP baik di kampus Indralaya maupun Palembang, terkhusus untuk (Mbak Irma dan Mbak Rafflesia Adesty, S.Kom, Mbak Iin, Mbak Feni, Pak Johan, Pak Hendri dan seluruh karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Terimakasih banyak telah berbagi cerita, pengalaman hidup, canda dan tawa serta memberikan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Kedua orang tua tercinta, Bapak Masnul Kohar S.Pd dan Ibu Surma Wati, yang selalu mendoakan, mendukung, menasehati, memberikan semangat, pengorbanan dan lindungan dalam menyelesaikan skripsi ini demi mencapai target gelar Sarjana yang merupakan kebanggaan bagi penulis persembahkan untuk Ayah dan Ibu.

14. Terima kasih buat saudaraku yaitu adik-adikku Dio, Lala ,Patan atas semangat dan doa yang tak pernah putus mengharapakan keberhasilanku serta menjadi dorongan aku untuk berhasil, semoga kedepan bisa memberikan yang terbaik bagi keluarga ini
15. Terima kasih untuk Sandika putra atas doa, semangat dan motivasi untukku ,terima kasih telah banyak berjuang dari awal aku kulia sampai menjadapatkan gelar sarjana ini
16. Seluruh keluarga besarku terima kasih atas motivasi dan dukungan yang diberikan sehingga memberikan semangatku dalam menyelesaikan skripsi ini kupersembahkan untuk kalian om, tante, wak, kakak sepupuku, dan para keponakanku kupersembahkan untuk seluruh keluarga besar M.Badri dan M.Basri
17. Sahabat- sahabatku yang selalu mendukungku, selalu ada menjadi sahabat baikku semasa kuliah, fitria,maria,vivi,ecak dan mb indri. Serta teman – teman baikku semasa kuliah lainnya rido dan semua teman – teman sejurusan Sosiologi kampus Palembang terima kasih untuk kebersamaan yang sudah terjalin dari awal perkuliahan hingga akhir saling berbagi pengalaman suka cita dalam berjuang bersama menyelesaikan gelar Sarjana (S1) semoga kalian kelak sukses semua dalam meniti karir kalian kedepan.
18. Sahabat setiakku yang selalu mendukung ku Ical, Leti, Erla terima kasih atas nasihat dan dukunganmu yang selalu mensupport dalam menyelesaikan skripsi ini.
19. Teman-teman KKN ke-87 di desa Suka Tani Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin.terkhusus kelompok 1 yaitu Fitria Febriani, Wahyu Fitriani, Winda Oktaviani, Feni Anggraini, Sari Puspita, Kadek Wahyu Widi P, dan Raical Lubis terima kasih telah memberikan pengalaman hidup baru selama 40 hari yang sangat berkesan semua rasa sedih, senang, ilmu, dan juga saling berbagi informasi dan bertukar pikiran dalam berbagi hal selama KKN berlangsung adalah semua yang tidak pernah saya lupaka.

Semoga amal baik bapak/Ibu, saudara/i teman-teman akan mendapatkan imbalan dan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna maka kritik dan saran yang sifatnya membangun ke arah yang lebih baik sangat diharapkan guna penyempurnaan skripsi dikemudian hari, akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah	7
1.3	Tujuan Penelitian	7
	1.3.1 Tujuan Umum.....	7
	1.3.2 Tujuan Khusus	7
1.4	Manfaat Penelitian	8
	1.4.1 Manfaat Teoritis	8
	1.4.2 Manfaat Praktis.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Penelitian Terdahulu.....	9
2.2	Kerangka Pemikiran/Teoritik	13
	2.2.1 Perilaku Konsumen	13
	2.2.2 Transportasi Online	16

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	24
3.2	Lokasi Penelitian	24

3.3	Strategi Penelitian.....	24
3.4	Fokus Penelitian	25
3.5	Jenis Dan Sumber Data	25
	3.5.1 Data Primer	25
	3.5.2 Data Sekunder	26
3.6	Penentuan Informan	26
3.7	Peranan Peneliti.....	27
3.8	Unit Analisis Data	27
3.9	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.10	Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data	28
3.11	Teknik Analisis Data.....	29

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	30
	4.1.1 Gambaran Kota Palembang.....	30
	4.1.2 Jumlah Penduduk.	32
	4.1.3 Sarana Pendidikan	33
	4.1.4 Kesehatan	34
	4.1.5 Agama	34
	4.1.6 Kesejahteraan Sosial	34
	4.1.7 Keadaan Budaya Masyarakat Kota Palembang.	35
4.2	Gambaran Umum Kelurahan Kemang Manis	36
	4.2.1 Letak Geografis Kelurahan Kemang Manis.....	37
	4.2.2 Jumlah Penduduk.	38
	4.2.3 Pendidikan	39
	4.2.4 Agama	39
4.3	Gambaran Umum Transportasi Gojek di Palembang.....	39
	4.3.1 Visi PT. Gojek.....	40

4.3.2 Misi PT. Gojek.....	40
4.4 Deskripsi Informan.....	41

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Latar Belakang Perilaku Masyarakat Memilih Menggunakan Transportasi Gojek	45
5.1.1 Tarif yang Sudah Ditentukan	45
5.1.2 Driver Mengetahui Alamat yang Menjadi Tujuan Dari Pengguna Transportasi Gojek Melalui GPS.....	52
5.1.3 Pembayaran Dapat Dilakukan Dengan Menggunakan Non Tunai Maupun Tunai.....	55
5.1.4 Konsumen mendapatkan Voucher dan Promo	58
5.1.5 Memberikan Rasa Aman Bagi Penumpang.....	64
5.2 Bentuk Perilaku Konsumen Pengguna Transportasi Gojek	67
5.2.1 Konsumen ramah dan memberikan biaya lebih dari harga yang ditentukan	67
5.2.2 Konsumen Sering Membatalkan Pesanan.....	71
5.3 Peran <i>Driver</i> Dalam Memberikan Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Gojek	77

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	84
6.2 Saran	87

DAFTAR PUSTAKA.....	88
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kategori Klasifikasi Lapisan Masyarakat Pengguna Gojek Pada Masyarakat Kemang Manis Ilir II Palembang.....	4
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4.1	Luas daerah dan pembagian wilayah administrasi menurut kecamatan di Kota Palembang Tahun 2017	32
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk 2018	33
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk Kelurahan Kemang Manis	37
Tabel 4.4	Tingkat Pendidikan Di Desa Raksajiwa	38
Tabel 4.5	Jumlah Penduduk Menurut Agama Dan Kepercayaan Yang Dianut	39
Tabel 4.6	Daftar Informan Utama	43
Tabel 4.7	Daftar Informan Pendukung.....	44
Tabel 5.1	Tarif Yang Sudah Ditentukan Pada PT. Gojek	47
Tabel 5.2	Tujuan, Jarak Dan Tarif Yang Digunakan Oleh Pengguna Transportasi Gojek Pada Masyarakat Kemang Manis Kecamatan Ilir Barat II Palembang.	50
Tabel 5.3	Penggunaan Go Pay Pada Aplikasi Go Jek (Go Ride) Kota Palembang	60
Tabel 5.4	Diskon/Promo Yang Diberikan Oleh PT. Gojek.....	61
Tabel 5.5	Layanan Go-Jek.....	65
Tabel 5.6	Alasan Konsumen Membatalkan Pemesanan Jasa Transportasi Gojek.	72
Tabel 5.7	Bentuk Perilaku Konsumen Pengguna Transportasi Gojek.	75
Tabel 5.8	Peran Driver Dalam Memberikan Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Gojek Khususnya Pada Masyarakat Kemang Manis Kecamatan Ilir Barat II Palembang.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Peta Wilayah Administrasi Kota Palembang.....	30
Gambar 2	Peta Wilayah Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang.....	37

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	23
---	----

Ringkasan

Transportasi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan pada zaman sekarang yang dapat mengefektifkan pekerjaan dan membantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Salah satunya transportasi ojek online yang memberikan solusi dan menjawab berbagai kekhawatiran masyarakat akan layanan transportasi umum. Penelitian ini mengambil lokasi di Kemang Manis Kecamatan Ilir Barat II Palembang. Dalam penelitian ini menunjukkan adanya perilaku konsumen yang memiliki jiwa loyalitas tinggi kepada driver. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif. Teknik Pengumpulan data dengan wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data dari penelitian ini yaitu melalui pengumpulan data, seperti observasi partisipasi dan wawancara mendalam. Informan terdiri dari 15 informan yang meliputi 10 informan utama dan 5 informan pendukung. Penelitian ini menggunakan teori Perilaku Konsumen. Hasil dari penelitian yaitu Konsumen ramah dan memberikan biaya lebih dari harga yang ditentukan, memberikan perilaku yang baik pada driver transportasi gojek. Dan bersikap ramah dan interaktif dan kualitas pelayanan *driver* terhadap konsumen pengguna transportasi gojek memberikan pelayanan yang baik, memberikan rasa aman bagi konsumen membuat pengguna transportasi ojek online merasa puas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Transportasi Ojek Online, Konsumen, Perilaku Konsumen terhadap transportasi ojek online

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Alfitri, M.Si

Faisal Nomaini, S.Sos, M.Si

NIP. 196601221990031004

NIP.198411052008121003

Ketua Jurusan Sosiologi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dr. Yunindyawati, S. Sos., M.Si

NIP. 1975060532000032001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Raya Palembang Prabumulih KM. 32 Indralaya Kabupaten Ogan Ilir (OI) 30662 Telp. (0711)
580572 Fax. (0711) 580572 Kode Pos 30662

KARTU BIMBINGAN USULAN PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Jannah Nilam Utami
Nim : 07021381419101
Pembimbing : 1. Prof.Dr. Alfitri, M.Si
2. Faisal Nomaini, S.Sos, M.Si
Judul : Perilaku Konsumen Pnguna Transportasi Gojek Pada Masyarakat
Kemang Manis Kelurahan Ilir Barat II Palembang

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	06-04-2018	-perbaikan judul	<i>[Signature]</i>
2.	13-04-2018	-perbaikan judul	<i>[Signature]</i>
3.	18-04-2018	-perbaikan latar belakang	<i>[Signature]</i>
4.	23-04-2018	-perbaikan bab I latar belakang	<i>[Signature]</i>
5.	30-04-2018	-perbaikan bab II :tinjauan pustaka -perbaikan bab III :daftar pustaka	<i>[Signature]</i>
6.	08-05-2018	-perbaikan bab III :bagan kerangka pemikiran	<i>[Signature]</i>
7.	06-08-2018	-perbaikan bab II : teori kerangka pemikiran	<i>[Signature]</i>
8.	08-08-2018	ACC	<i>[Signature]</i>
9.	21-05-2019	-perbaikan bab V :penambahan data	<i>[Signature]</i>
10.	27-05-2019	-perbaikan bab IV : perbaikan gambaran umum lokasi penelitian -perbaikan bab V : perbaikan pembahasan	<i>[Signature]</i>
11.	19-06-2019	-perbaikan bab V :penambahan data	<i>[Signature]</i>
12.	04-07-2019	-perbaikan bab V :penambahan data informan	<i>[Signature]</i>
13.	9-7-2019	acc <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

Palembang, Juli 2019
Mengetahui,
Ketua Jurusan Sosiologi,

[Signature]

Dr. Yunindyawati, S.Sos., M.Si
NIP. 197506032000032001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Raya Palembang Prabumulih KM. 32 Indralaya Kabupaten Ogan Ilir (OI) 30662 Telp. (0711)
580572 Fax. (0711) 580572 Kode Pos 30662

KARTU BIMBINGAN USULAN PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Jannah Nilam Utami
Nim : 07021381419101
Pembimbing : 1. Prof.Dr. Alfitri, M.Si
2. Faisal Nomaini, S.Sos, M.Si
Judul : Perilaku Konsumen Pngguna Transportasi Gojek Pada Masyarakat
Kemang Manis Kelurahan Ilir Barat II Palembang

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	06-04-2018	-perbaikan judul	f
2.	13-04-2018	-perbaikan bab I : rumusan masalah -perbaikan bab ii : teori, kerangka pemikiran	f
3.	09-08-2018	ACC	f
4.	24-05-2019	-Perbaikan rumusan masalah	f
5.	21-06-2019	-perbaikan diagram bagan teori -penambahan datainforman -perbaikan daftar pustaka -typo	f
6.	12-07-2019	ACC A. Iwan Samudri	f

Palembang, Juli 2019
Mengetahui,
Ketua Jurusan Sosiologi,


Dr. Yumdyawati, S.Sos., M.Si
NIP. 197506032000032001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Daftar kebutuhan manusia yang semakin bertambah, menuntut manusia untuk terus melakukan inovasi di dalam di dalam kehidupannya. Banyak perubahan yang terjadi di tengah masyarakat yaitu dengan penemuan dan pembaruan yang dilakukan manusia. Perubahan dalam pelbagai macam bidang yang saling berkaitan satu sama lain, terus berlari dengan sangat kencangnya tanpa dapat lagi terkejar oleh kemampuan biasa fisik umat manusia. Kondisi saat ini pun telah banyak berubah, jauh berbeda apabila dibandingkan dengan apa yang ada di masa lalu. Perkembangan yang terjadi di dunia ini telah sangat pesat (Tendi, 2016: 1).

Dalam bidang teknologi informasi mengalami kemajuan yang sangat pesat terhadap berbagai aspek kehidupan manusia dengan memberikan pengaruh yang besar. Cara orang melakukan transaksi dalam dunia bisnis merupakan perubahan mendasar dan pengaruh yang paling nyata . Salah satu hasilnya adalah kemajuan teknologi informasi terhadap perubahan ini adalah internet yang berkontribusi besar. Cara perusahaan melakukan transaksi berubah dengan adanya internet, dari cara lama yang prosesnya mengorbankan biaya dan waktu yang besar menjadi proses yang lebih cepat dan lebih mudah (Rifaldi, 2016: 211).

Transportasi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan pada zaman sekarang, dengan adanya maka transportasi dapat mengefektifkan pekerjaan dan membantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Transportasi terbagi menjadi tiga bagian, yaitu : jalur darat, jalur laut, dan jalur udara. Dalam memenuhi kebutuhannya mayoritas masyarakat lebih memilih jalur darat. Dengan alasan untuk mempersingkat waktu perjalanan membuat ketergantungan masyarakat terhadap transportasi sangat tinggi.

Dalam pertumbuhan penduduk sangat dibutuhkan perkembangan internet untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan adanya jasa transportasi berbasis aplikasi online bagi masyarakat sangat berpengaruh dalam segala aktifitas secara efisien dan cepat. Bisnis yang saat ini sedang

berkembang adalah ojek yaitu bisnis jasa transportasi dengan sepeda motor. Jika dahulu ojek dikelola secara konvensional dan kepemilikan tunggal, sekarang muncul bisnis baru taxi motor yaitu suatu usaha komersial, yang menyediakan jasa transportasi bagi umum dan dikelola secara profesional (Anindhita, 2016: 47).

Teknologi komunikasi mengalami perkembangan yang cukup pesat sehingga memberikan perubahan sosial masyarakat. Mulai bermunculannya bisnis dengan memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi yang ada, salah satunya kemunculan bisnis jasa transportasi ojek online. Dengan adanya ojek online ternyata memberikan solusi dan menjawab berbagai kekhawatiran masyarakat akan layanan transportasi umum. Banyaknya jasa transportasi yang bermunculan mengakibatkan semakin kuatnya persaingan yang dihadapi oleh para pengemudi ojek. Hampir di seluruh area dan di setiap sudut jalan banyak ditemui para pengemudi ini.

Namun, bila dicermati ada banyak hal yang harus dibenahi dalam pelayanan ojek yang ada saat ini khususnya masalah kesopanan, kewajaran harga layanan, dan keselamatan. Yang paling sering menjadi ganjalan penumpang adalah masalah harga. Para pengemudi ojek memasang tarif sesuai dengan kemauan mereka sendiri. Tarif tidak terpaut jauh atau dekatnya berbeda dengan taksi mobil biasa. Muncul ide dengan *member value added* membuat perusahaan taxi motor berbeda dengan ojek pada umumnya. Saat ini, Gojek merupakan perusahaan ojek online yang sedang meningkat pesat. Berawal dari seorang anak bangsa yang bernama Nadiem Makarim bersama temannya Michaelangelo Moran yang mendirikan Gojek pada bulan Maret 2014, yang bertujuan untuk mengurangi pengangguran di Indonesia dan menjadi solusi kemacetan di kota-kota besar. Tidak sulit untuk menggunakan transportasi ini hanya dengan menggunakan aplikasi yang terhubung dengan internet dan para pelanggan bisa langsung memesan lewat layanan tersebut maka para pengemudi Gojek siap untuk menghampiri. Dengan cara pemesanan ini membuat para penumpang hanya tinggal menunggu saja (Mar'ati, 2016: 112).

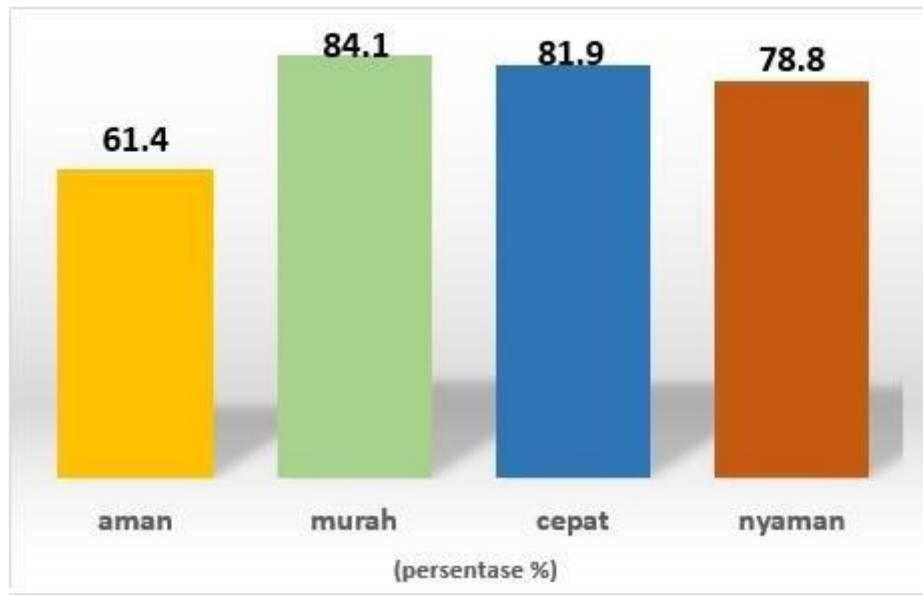
Gojek sendiri memiliki kelebihan tersendiri diantaranya pelanggan dapat menentukan tempat pengantaran dan tempat penjemputan. Untuk layanan ini munculnya tarif yang perlu dibayar dan tarif yang ditetapkan juga tidak terlalu berbeda dengan tarif ojek pada umumnya. Dengan ditampilkannya tarif, maka membuat pelanggan lebih mudah dan mengetahui berapa biaya yang harus disiapkan. Sangat berbeda dengan tukang ojek pangkalan biasanya, dimana tukang ojek pangkalan sering memasang tarif yang terlalu tinggi. Saat ini, Gojek sedang meningkatkan pelayanan dengan cara memberikan promosi harga yang terjangkau.

Aplikasi Gojek ini banyak digunakan oleh konsumen yaitu terdiri dari berbagai macam profesi, salah satunya konsumen mayoritasnya adalah mahasiswa. Adanya beberapa alasan yang membuat mahasiswa menggunakan transportasi dalam berpergian ke kampus antara lain ingin sampai tepat waktu. Mahasiswa ini tidak jarang dapat memesan Gojek lebih dari dua kali dalam sehari. Faktor lain yaitu harga yang menjadi pertimbangan sendiri bagi masyarakat dalam memilih transportasi yang akan mereka gunakan.

Transportasi online yang sering dijumpai saat ini terbagi menjadi 2 jenis moda; sepeda motor dan mobil. Nampaknya kedua moda sama-sama menjadi pilihan konsumen dalam hal pemilihan moda transportasi. Ini terlihat dari 4.668 responden konsumen, sebanyak 55 persen menggunakan transportasi online jenis mobil dan motor; sedangkan yang menggunakan jasa motor hanya sebanyak 21 persen dan menggunakan mobil sebanyak 24 persen. Konsumen memilih moda transportasi disesuaikan dengan kebutuhan dan mayoritas konsumen tidak terpaku hanya pada satu moda saja melainkan beberapa moda transportasi untuk menunjang aktivitasnya.

Adanya beberapa alasan yang membuat konsumen memilih atau menggunakan transportasi online, secara umum beranggapan bahwa transportasi online lebih murah (84,2 persen), dan lebih cepat (81, 8 persen). Seperti terlihat di diagram 1.

Diagram 1 – Alasan Konsumen Memilih Transportasi Online



(Sumber: Rifaldi, 2016: 9)

Dari beberapa fenomena yang ditemukan peneliti di dalam masyarakat khususnya yang berada di Kemang Manis Ilir Barat II Palembang, dari fenomena yang ditangkap oleh peneliti terdapat beberapa klasifikasi lapisan masyarakat yang menggunakan aplikasi Gojek:

Kategori Klasifikasi Lapisan Masyarakat Pengguna Gojek Pada Masyarakat Kemang Manis Ilir II Palembang

Pengguna Gojek (Pekerjaan)	Pemesanan	Penghasilan/bulan	Lapisan Dalam Masyarakat
<ul style="list-style-type: none"> Laki Laki Bekerja (Pekerjaan Tetap) 	15%	$\geq 3.300.000.,$	Menengah Keatas
<ul style="list-style-type: none"> Laki Laki 	3%	$\leq 2.800.000.,$	Menengah

Pengangguran (Pekerjaan Serabutan)			Kebawah
• Wanita (Ibu Rumah Tangga)	2%	0	Menengah Kebawah
• Wanita (Bekerja)	13%	$\geq 2.800.000.,$	Menengah Keatas
• Mahasiswa (Anak Sekolah)	67%	(Mendapat uang saku dari orang tua) $\leq 1.200.000.,$	Menengah Keatas

(Sumber: Hasil Survei Awal Pengguna Gojek, 2018)

Dari data diatas ketika dihubungkan dengan temuan yang peneliti temukan dilapangan mengenai fenomena konsumen pada transportasi online Gojek yang ada di dalam masyarakat yang berada di Kemang Manis Ilir Barat II Palembang, terdapat beberapa fenomena dan perilaku mulai dari Teknologi dan Sumber Daya Manusia (driver Gojek). Dari data awal diatas dapat dilihat bahwa mayoritas pengguna Gojek di Kemang Manis Ilir Barat II Palembang adalah mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa fenomena teknologi pada mahasiswa dan anak sekolah yang mempermudah konsumen dalam bepergian dengan hanya menggunakan *Smartphone* kemudian memesan lewat *smartphone* untuk mendapatkan transportasi membuat dampak negative yang secara tidak langsung membuat konsumen bergantung pada *Smartphone* maupun pada transportasi online seperti gojek yang membuat konsumen ataupun orang yang memakai jasa transportasi Online Gojek bermalas-malasan dikutip dari wawancara yang dilakukan peneliti:

”Sintia mengatakan bahwa semenjak adanya gojek saya sangat terbantu dalam melakukan aktivitas tetapi ketergantungan akan teknologi dan jasa transportasi online membuat saya bermalas masalan karna tidak hanya transportasi semua yang ada dala aplikasi seakan memudahkan saya secara over tanpa melakukan apa apa dan hanya melihat di smartphome”.

Selain itu fenomena yang kedua adalah masalah sumber daya manusia yaitu (driver gojek) yang tidak memiliki standarisasi yang baik yang diterapkan oleh pihak Gojek atau penyedia layanan jasa sehingga membuat konsumen menjadi tidak terjamin dalam hal keamanan.fenomena ini tentu menjadi tolak ukur konsumen dalam menggunakan layanan jasa transportasi Online khususnya Gojek karena standar keamana dan kenyamanan belum terjamin dengan baik karena perbedaan driver maka berbeda pula sifatnya :

“dikutip dari wawancara yang dilakukan peneliti menurut ayu riskiana saya pernah melakukan layanan jasa transportasi Online karena keterlambatan Driver Gojek dalam merespon Maka saya membatalkan Orderan saya tak lama kemudian driver menelepon dan marah marah kesana alasannya karna dia hampir menjemput saya padahal saya sudah lama menunggu driver Gojek itu, saya merasa takut karena dia memberikan nada ancaman kepada saya yang mengharuskan saya engordernya“

Hal diatas jelas membuat konsumen tidak puas dan mala menjadi tidak nyaman dan aman.Kehidupan di dunia ini terus berubah dan berkembang dengan amat pesat. Hal itu pastinya telah membuat banyak hal yang berhubungan dengan umat manusia turut pula mengalami perubahan. Perkembangan zaman yang tidak diikuti oleh perkembangan kajian ilmu sosial, maka akan membuat relevansi ilmu pengetahuan tersebut menjadi tidak ada sama sekali. Oleh karenanya, suatu studi yang memiliki kecocokan ataupun kesesuaian dengan konteks waktu kekinian menjadi suatu hal yang mutlak diperlukan. Dalam hal ini, sosiologi digital adalah salah satu kajian penting dunia yang tengah hangat dibicarakan oleh kalangan para pengkaji ilmu sosial, media, teknologi, dan budaya (Tendi, 2016: 145).

Berdasarkan pengamatan yang telah peneliti lakukan, diketahui bahwa penelitian ini terdapat konsumen ataumasyarakat yang menjadi pengguna

transportasi Gojek setiap harinya untuk kebutuhan aktivitas sehari-hari. Fenomena sosial ini lah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti tertarik untuk meneliti apa yang melatarbelakangi konsumen memilih menggunakan transportasi gojek di Kemang Manis, bagaimana bentuk perilaku konsumen pengguna transportasi gojek di Kemang Manis dan bagaimana kualitas pelayanan *driver* terhadap konsumen pengguna transportasi gojek di Kemang Manis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang riset di atas, maka masalah utama yang akan muncul pada penelitian tentang “Perilaku Konsumen Pengguna Transportasi Gojek (Studi Pada Masyarakat Kemang Manis Kecamatan Ilir Barat II Palembang)“. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih maka rumusan masalah tersebut diturunkan menjadi :

- a. Apa yang melatarbelakangi konsumen memilih menggunakan transportasi gojek (Studi Pada Masyarakat Kemang Manis Kecamatan Ilir Barat II Palembang)?
- b. Bagaimana bentuk perilaku konsumen pengguna transportasi gojek (Studi Pada Masyarakat Kemang Manis Kecamatan Ilir Barat II Palembang)?
- c. Bagaimana peran *driver* dalam memberikan kepuasan konsumen pengguna transportasi gojek (Studi Pada Masyarakat Kemang Manis Kecamatan Ilir Barat II Palembang)?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk menganalisis dan memahami perilaku konsumen pengguna transportasi gojek (Studi Pada Masyarakat Kemang Manis Kecamatan Ilir Barat II Palembang).

1.3.2 Tujuan Khusus

Secara khusus penelitian ini secara khusus bertujuan untuk:

- a. Menganalisis latar belakang konsumen memilih menggunakan transportasi gojek (Studi Pada Masyarakat Kemang Manis Kecamatan Ilir Barat II Palembang).
- b. Menganalisis bentuk perilaku konsumen pengguna transportasi gojek (Studi Pada Masyarakat Kemang Manis Kecamatan Ilir Barat II Palembang).
- c. Menganalisis peran *driver* dalam memberikan kepuasan konsumen pengguna transportasi gojek (Studi Pada Masyarakat Kemang Manis Kecamatan Ilir Barat II Palembang).

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa melengkapi khazanah keilmuan serta dapat menjelaskan permasalahan mengenai perilaku konsumen pengguna transportasi gojek dengan menggunakan perspektif perencanaan sosial yang ada khususnya bidang perilaku konsumen, serta dapat digunakan dalam menambah literatur ilmu sosial berbagai dimensi yang berkaitan dengan studi tentang perilaku konsumen pengguna transportasi gojek (Studi Pada Masyarakat Kemang Manis Kecamatan Ilir Barat II Palembang).

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan berusaha memahami subjektif masyarakat dalam menanggapi perkembangan teknologi yang berfungsi untuk membantu kelancaran kehidupan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan, rekomendasi, pemikiran, informasi dan kontribusi positif bagi peneliti lain yang mengambil objek serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Bandu, Muh. Yunus. 2012. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*”(<http://repository.unhas.ac.id/> diakses pada tanggal 25 Maret 2018)
- Basrowi.2005, *pengantar Sosiologi*, Bogor:Ghalia.Indonesia
- Damsar. 2003. *Pengantar Sosiologi* Jakarta: Gravindo Persada, George Ritzer. *Sosiologi Ilmu Berparadigma Ganda* Jakarta: Rajawali Press.
- Harry S Dent. (2001). *Ledakan Abad Milenium.*, Jakarta: Prestasi Pustaka
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Indeks.
- Kurniawan, Adi. 2012. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pos Express di PT. POS Indonesia*”(<http://ejurnal.stkipjb.ac.id/> diakses pada tanggal 25 Maret 2018).
- Liputan6. (2015). GoJek, Pesan Ojek Kini Bisa Lewat Aplikasi from <http://tekno.liputan6.com/read/2163771/gojek-pesan-ojek-kini-bisa-lewataplikasi>
- Liputan6. (2016). VIDEO: Pasca-Bentrok, Pengemudi Go-Jek Selektif Pilih Penumpang, from <http://tv.liputan6.com/read/2466573/video-pasca-bentrok-pengemudi-go-jek-selektif-pilih-penumpang>
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhamad Erwin dan H Firman Fready Busroh. (2012). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Refika Aditama.
- PP No.155 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor Harian
- Romadoni, Ahmad. (2015). Ahok: Jangan Protes Gojek, Organda Urus Saja Bus Tak Berizin, from <http://news.liputan6.com/read/2250811/ahok-janganprotes-gojek-organda-urus-saja-bus-tak-berizin>

- Romadoni, Ahmad. (2016). Organda Protes Ahok Restui Gojek Beroperasi di Jakarta, from <http://news.liputan6.com/read/2250779/organda-protes-ahokrestui-gojek-beroperasi-di-jakarta>
- Rosen. Emmanuel. (2004). Kiat Pemasaran dari Mulut Ke Mulut. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Santoso, Singgih (2015). AMOS 22 Untuk Structural Equation Modelling, Konsep Dasar dan Aplikasi. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sari, Viranti Mustika. (2012). Pengaruh Electronic Word Of Mouth (Ewom) Di Social Media Twitter Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Pada Restoran Holycowsteak). FISIP UI.
- Stuart Hall, Dorothy Hobson, Andrew Lowe dan Paul Willis (ed.), *Budaya Media Bahasa "Teks Utama Perencanaan Cultural Studies 1972-1979"*, (Yogyakarta : Jalasutra, 2011), hlm. 228.
- Soekanto, Soerjono 1990. *Sosiologi suatu Pengantar*, cetakan ke 47, Jakarta: PT Raja Grafindo persada
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Bisnis, cetakan kesembilan, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method), Bandung: Alfabeta.
- Sutisno, Budi. 2017. Sosiologi Global: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Sosiologi. Departemen of Sociology, Faculty of Social and Political Science, Universitas Padjadjaran
- Tendi. 2016. Sosiologi Digital: Suatu Paradigma Baru Dalam Kajian Ilmu Sosial. Sosio Didaktika: Social Science Education Journal, Vol. 3 No. 2 Tahun 2016
- Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik