

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP JASA LAYANAN OJEK
ONLINE DI PERUMAHAN CITRA GARDEN KECAMATAN TAMPAN
KOTA PEKANBARU**

Oleh : Gusti Marlina

Email : marlinagusti6@gmail.com

Pembimbing : Yoskar Kadarisman

Email : yoskar.kadarisman@lecturer.unri.ac.id

Jurusan Sosiologi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

Saat ini salah satu bisnis yang sedang digemari oleh masyarakat adalah bisnis jasa transportasi dengan sepeda motor atau yang dulu biasa disebut ojek online. Ojek *online* adalah transportasi kendaraan bermotor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada Smartphone yang memudahkan pengguna jasa untuk mendapatkan driver ojek online. Hal ini yang akan penulis angkat fenomenanya dengan mendalami Persepsi masyarakat penikmat *life style* terhadap pelayanan jasa Ojek *online* tersebut, efektivitas ojek *online* sudah lebih kurang 3 tahun berjalan, apakah pelayanan jasa ini akan terus diminati oleh masyarakat Kota Pekanbaru atau tidak, menimbang banyak konflik yang terjadi terkait munculnya Ojek *Online* di kota ini, serta apa yang saja faktor yang membuat masyarakat Kota Pekanbaru meminati layanan ojek *online* ini. Rumusan masalah yaitu Bagaimanakah profil pengguna jasa layanan ojek online di Perumahan Citra Garden dan Bagaimana Persepsi pengguna jasa layanan ojek online di Perumahan Citra Garden. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Persepsi,, Teori pilihan Rasional dan Teori Perubahan Sikap. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif-kualitatif. Lokasi penelitian ini di Perumahan Citra Garden Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Teknik Pengambilan Informan pada Penelitian ini adalah Snowball Sampling. Profil pengguna jasa layanan ojek online di Perumahan Citra Garden Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru adalah lamannya menggunakan jasa ojek online lebih dari 3 kali dan lamanya menetap lebih dari satu tahun di perumahan Citra Garden. Persepsi masyarakat terhadap transportasi *online* di Kota Pekanbaru (GO-JEK) sangat positif hal ini di tandai dengan banyaknya peminat aplikasi Ojek Online di perumahan Citra Garden, Kecamatan Tampan.

Kata Kunci : Persepsi, Masyarakat, Ojek Online.

**COMMUNITY PERCEPTION OF ONLINE OJEK SERVICES
IN THE HOUSING OF CITRA GARDEN KECAMATAN TAMPAN
PEKANBARU CITY**

By: GustiMarlina

Email : marlinagusti6@gmail.com

Supervisor: Yoskar Kadarisman

email :yoskar.kadarisman@lecturer.unri.ac.id

Department of Sociology

faculty of social and political sciences

Universitas Riau

*Campus of Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru
28293 Telp/Fax. 0761-63277*

ABSTRACT

Currently, one of the businesses favored by the community is the transportation service business by motorbike or what used to be called an online motorcycle taxi. Online motorcycle taxis are motorcycle taxis that use technology by utilizing applications on smartphones that make it easier for service users to call online motorcycle taxi drivers. This is what the authors will raise its phenomenon by exploring the perceptions of the lifestyle lovers of the online motorcycle taxi service, the effectiveness of online motorcycle taxis has been running for about 3 years, whether these services will continue to be in demand by the people of Pekanbaru City or not, considering the many conflicts that have occurred related to the emergence of online motorcycle taxis in this city, as well as what are the factors that make the people of Pekanbaru City interested in this online motorcycle taxi service. The formulation of the problem is what is the profile of online motorcycle taxi service users at Citra Garden Housing and how is the perception of online motorcycle taxi service users at Citra Garden Housing. The Theory used in this research is perception theory, rational choice theory and attitude change theory. This type of research is descriptive-qualitative research. The location of this research is in Citra Garden Housing, Tampan District, Pekanbaru City. Informant retrieval techniques in this study is Snowball sampling is an approach to finding key informants who have a lot of information. The profile Gojek Online motorcycle service user at Citra Garden Housing is the length of time has lived for more than one year in Citra Garden Housing. Peoples perceptions of online transportation (GOJEK-ONLINE) in the city of pekanbaru are very positive. This is marked by the number users of the application in Citra Garden Housing, district Tampan.

Keywords :Perception, Society, Ojek Online.

1.1 Latar Belakang

Salah satu bisnis yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis jasa transportasi dengan sepeda motor atau yang dulu biasa disebut ojek. Baik kendaraan bermotor maupun tidak merupakan suatu kemajuan teknologi yang diciptakan di era globalisasi untuk mempermudah kegiatan pemindahan. Tidak hanya itu, salah satu hasil kemajuan teknologi informasi yang berkontribusi besar terhadap perubahan ini adalah internet. Internet adalah suatu jaringan yang dipasangkan dengan alat komunikasi sehingga kita bisa berinteraksi dimanapun dan kapanpun. Ojek *online* merupakan angkutan umum yang sama dengan ojek pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan namun ojek online dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi.

Dewasa ini aktivitas layanan Ojek *Online* sudah menyebar di setiap kota-kota besar yang ada di Indonesia, salah satunya yaitu di Kota Pekanbaru ibu kota provinsi Riau yang saat ini merupakan kota yang berkembang di Indonesia. Kemunculan layanan Ojek *Online* ini pun disambut positif oleh masyarakat Kota Pekanbaru, terlihat jelas dari pengoperasian layanan Ojek *online* Pekanbaru yang semakin ramai diminati dan digunakan jasanya, dan diketahui sudah kurang lebih 3 perusahaan penyedia layanan jasa Ojek *Online* yang terdaftar izin

pengoperasiannya. Yaitu, Gojek, Grab, serta Uber yang sebelumnya sudah beredar di kota-kota besar di Jawa.

Bagaimana upaya kebijakan dari ojek *online* dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen merupakan point yang sangat penting untuk menunjang bisnis ojek berbasis *online* ini, disamping itu perlunya perlindungan konsumen agar menjadi acuan kenyamanan bagi konsumen yang menggunakan pelayanan jasa ojek *online*

Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Perlindungan konsumen merupakan akibat dari kemajuan teknologi dan peradaban manusia dimana terdapat perbedaan antara masyarakat yang awalnya mendasarkan pada kepercayaan dalam menggunakan barang dan jasa serta melalui tahap yang sederhana, tatap muka dalam melakukan, memanfaatkan barang dan jasa menjadi semakin rumit ketika teknologi semakin maju dimana konsumen bisa dikatakan tidak tau lagi siapa yang menjual jasa.

Perubahan gaya hidup yang terjadi di Kota Pekanbaru yang sedang berkembang sembari kemunculan Ojek *Online* yang marak di kota ini merupakan kemunculan ide ide dan gagasan baru dari manusia sehingga menciptakan cara

baru bertransportasi untuk setiap kalangan yang mempermudah rutinitas dan peluang lapangan kerja. Seorang yang modern menggunakan sikap berpikir analitis dan mentalisnya untuk mengubah dunia manusia. Melalui ilmu pengetahuan teknik, wajah bumi diubah sehingga pola hidup manusia menjadi lain (Boelaars, 1984). Lingkungan yang menjadikan transportasi gaya baru ialah suatu kebutuhan sehingga disebuah pelayanan jasa yang mempermudah segala sesuatu di kehidupan masyarakat modren saat ini.

Penikmat *life style* dapat dikatakan sebagai masyarakat modren dan di kategorikan sebagai masyarakat kota yang selalu ingin mencoba hal-hal baru, melalui pengenalan ide-ide, nilai, budaya serta pengenalan teknologi baru. Ketika suatu gaya hidup menyebar kepada orang dan mode yang diikuti, pemahaman terhadap gaya hidup sebagai satu keunikan tidak memadai lagi digunakan. Gaya hidup bukan lagi semata tata cara atau kebiasaan pribadi dan unik dari individu, tetapi menjadi sesuatu yang diadopsi oleh sekelompok orang. Sebuah gaya hidup bisa menjadi populer dan diikuti oleh banyak orang. Beberapa kritikus memandang pengadopsian gaya hidup tertentu oleh banyak orang sebagai indikasi dari masifikasi, permasalahan yang disebabkan oleh ketidak mampuan mereka menemukan jati dirinya.

Hal ini yang akan penulis angkat fenomenanya dengan mendalami bagaimana Persepsi

masyarakat penikmat *life style* terhadap pelayanan jayanan Ojek *online* tersebut, efektivitas ojek *online* di kota ini sudah lebih kurang 5 bulan berjalan, apakah pelayanan jasa ini akan terus diminati oleh masyarakat Kota Pekanbaru atau tidak, menimbang banyak konflik yang terjadi terkait munculnya Ojek *Online* di kota ini, serta apa yang saja faktor yang membuat masyarakat Kota Pekanbaru meminati layanan ojek *online* ini.

Dari fenomena yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis melakukan penelitian terkait perspektif masyarakat Kota Pekanbaru dan faktor daya tarik jasa layanan Ojek *Online* di Kota Pekanbaru ini, Yang selanjutnya dirumuskan dalam judul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Jasa Layanan Ojek Online di Perumahan Citra Garden Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk merumuskan permasalahan, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Profil Masyarakat Terhadap Jasa Layanan Ojek Online di Perumahan Citra Garden Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru ?
2. Bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Jasa Layanan Ojek Online di Perumahan Citra Garden Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah tersebut maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Profil Masyarakat Terhadap Jasa Layanan Ojek Online di Perumahan Citra Garden Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Terhadap Jasa Layanan Ojek Online di Perumahan Citra Garden Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Sebagai sumber pemikiran dalam bidang-bidang sosial khususnya sosiologi tentang informasi terkait kebutuhan masyarakat kini dengan gaya hidup yang lebih modern.
2. Kegunaan bagi peneliti adalah memberikan pengetahuan lebih mendalam tentang memanfaatkan teknologi, khususnya tentang kebutuhan dalam penggunaan jasa layanan Ojek Online. Penelitian ini juga memberikan kesempatan yang baik bagi peneliti untuk mempraktekkan berbagai teori sosiologi dalam bentuk nyata perkembangan suatu masyarakat yang modern di era globalisasi
3. Penelitian ini juga berguna bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau,

khususnya bagi mahasiswa jurusan Sosiologi sebagai literatur atau untuk sumber tambahan dalam memperoleh informasi bagi peneliti yang akan melaksanakan penelitian pada yang kajian yang sama.

KAJIAN PUSTAKA

Untuk memudahkan dalam penelitian ini maka dibutuhkan satu dasar dari penelitian teoritis dengan memiliki hubungan yang sangat relevan dengan masalah yang akan diteliti.

2.1 Persepsi

Menurut Kartono bahwa persepsi adalah kemampuan untuk melihat dan menanggapi realitas yang nyata. Sebagai makhluk sosial manusia sekaligus juga makhluk individual, maka terdapat perbedaan antara individu yang satu dengan yang lainnya. Adanya perbedaan inilah yang antara lain menyebabkan mengapa seseorang menyenangi suatu objek, sedangkan orang lain tidak senang bahkan membenci objek tersebut (Kartono Kartini, 1986). Hal ini tergantung individu yang menanggapi objek tersebut dengan persepsinya. Pada kenyataannya sebagian besar sikap, tingkah laku dan penyesuaian di tentukan oleh persepsi.

2.2 Faktor Pengaruh Kemunculan Ojek Online

Seluruh identitas pengendara sudah diketahui secara pasti karena perusahaan pengelola telah melakukan proses verifikasi terlebih dahulu sebelum melakukan kerjasama kemitraan. Terdapat beberapa hal yang bisa diketahui oleh pelanggan saat memesan ojek yaitu:

1. Identitas Pelanggan
2. Mudah menemukan tukang ojek
3. Tidak perlu tawar menawar
4. Bisa menemukan pengendara yang tahu lokasi tujuan
5. Mengetahui harga secara pasti sebelum berangkat.
6. Foto pengendara

2.3 Teori Perubahan Sikap

Teori perubahan sikap (*Attitude Change Theory*) menurut Carl Hovland dalam Ardiansyah, (2014) memberikan penjelasan bagaimana sikap seseorang terbentuk dan bagaimana sikap seseorang itu dapat berubah melalui proses komunikasi dan bagaimana sikap itu dapat mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang.

2.4 Teori Pilihan Rasional

Prinsip dasar teori pilihan rasional yaitu dari Ekonomi Neoklasik (seperti utilitarianisme dan teori permainan) berdasarkan suatu variasi dari bentuk perbedaan. Friedman dan Hecter (1998) telah meletakkan secara bersama-sama apa yang mereka gambarkan sebagai suatu model "skeletal" (kerangka) dari teori pemilihan rasional. Fokus pada teori pilihan rasional adalah para pelaku. Para pelaku sering

dipandang sebagai entitas yang memiliki tujuan maksud yang berarti bahwa para pelaku memiliki batas akhir atau tujuan dari tindakan-tindakan mereka.

2.5 Penikmat *Life style*

Penikmat *life style* dapat dikatakan sebagai masyarakat modern dan dikategorikan sebagai masyarakat kota yang selalu ingin mencoba hal-hal baru, melalui pengenalan ide-ide, nilai, budaya serta pengenalan teknologi baru. Ketika suatu gaya hidup menyebar kepada orang dan mode yang diikuti, pemahaman terhadap gaya hidup sebagai satu keunikan tidak memadai lagi digunakan. Gaya hidup bukan lagi semata tata cara atau kebiasaan pribadi dan unik dari individu, tetapi menjadi sesuatu yang diadopsi oleh sekelompok orang.

2.6 Pelayanan dan Perlindungan Konsumen

Pelayanan menurut (Moenir, 1992) "Peningkatan pelayanan merupakan proses kegiatan yang di arahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani"

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif-kualitatif atau jenis studi kasus yaitu jenis penelitian yang melukiskan keadaan objek atau peristiwa tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-

kesimpulan yang berlaku secara umum.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dipilih sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan, dimana peneliti melakukan pengamatan dalam menangkap peristiwa atau fenomena secara mendalam (*Verstehen*) untuk mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Lokasi penelitian ini dilakukan pada beberapa pengguna ojek *online* yang aktif menggunakannya setiap hari yang berada di wilayah Perumahan Citra Garden Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Dipilihnya tempat Perumahan Citra Garden diakrenakan mempengaruhi perubahan sikap gaya hidup pengguna ojek *online* dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian ini dilaksanakan pada beberapa masyarakat di Perumahan Citra Garden Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang bersedia dijadikan informan sebagai pembanding pelengkap kasus. Lokasi ini dipilih sebagai lokasi penelitian yang secara sengaja diambil, dengan pertimbangan dilokasi ini terdapat interaksi yang signifikan antara produsen dan konsumen yang bisa dijadikan sebagai fokus dan objek penelitian, dan peneliti sangat memahami tempat ini, sehingga memudahkan peneliti untuk mencari informasi dan data yang peneliti perlukan.

3.3 Subjek Penelitian

Ditempat inilah subjek dipilih serta ditentukan untuk di wawancarai. Fokus utama subjek adalah masyarakat

perumahan Citra Garden penikmat *life style* di Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan yang bersangkutan dan dia ditentukan sebagai informan utama untuk di wawancarai secara mendalam. Snowball sampling adalah suatu pendekatan untuk menemukan informan-informan kunci yang memiliki banyak informasi. Peneliti memilih responden pertama awalnya peneliti direkomendasi dari security perumahan Citra Garden bahwa responden pertama sering menggunakan ojek online. Responden pertama yang ditemui bersedia menjadi responden dan mau membantu peneliti mencari responden kedua dan selanjutnya yang potensial dihubungi dan ditanya apakah mereka mengetahui orang lain dengan karakteristik seperti yang dimaksud untuk keperluan penelitian. Untuk mencapai tujuan penelitian, maka teknik ini didukung juga dengan teknik wawancara dan survey lapangan. Subjek yang akan di wawancarai berjumlah 10 orang, dan dipilih berdasarkan bagi mereka yang bersedia di wawancarai terutama untuk wawancara yang lebih lama (mendalam).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi.

Melalui pengamatan terhadap perilaku keseharian dari komunitas, peneliti memperoleh banyak kesempatan untuk mengumpulkan data yang bersifat mendalam dan rinci.

2. Wawancara

Wawancara (*indepht interview*) kepada subjek

berkenaan dengan Persepsi pelayanan jasa ojek *Online* serta kegiatan dan hal-hal berkenaan dengan Fungsional Ojek *Online*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan meneliti catatan-catatan penting yang sangat erat hubungannya dengan obyek penelitian. Tujuan dari penggunaan metode ini yaitu untuk memperoleh data yang kongkret mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Jasa Layanan Ojek Online (Studi Kasus Perumahan Citra Garden Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru).

3.5 Sumber Data

3.5.1 Data primer

Data primer merupakan data yang terutama diperlukan dalam penelitian ini yaitu yang bersumber dari data primer terdiri dari 3 yaitu :

1. Person, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara. Dalam sumberdata ini yang pertama ialah Orang Pertama yang direkomendasi untuk dijadikan responden
2. Place, yaitu sumber data yang diperoleh dari gambaran tentang situasi kondisi langsung berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini, dalam penelitian ini tempat yang digunakan untuk penelitian adalah Perumahan Citra Garden.
3. Paper, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau syymbol lain.

3.5.2 Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan seperti : laporan-laporan, literatur-literatur dan lampiran-lampiran data-data lain yang dipublikasikan yang mana dapat mendukung dan menjelaskan masalah penelitian.

3.6 Analisis Data

Peneliti didukung dengan pelaksanaan kegiatan wawancara secara mendalam. Dari hasil wawancara tersebut diperoleh keterangan-keterangan berupa tanggapan dan hasil pengamatan responden terhadap objek yang menjadi fokus peneliti. Dan dari pengolahan data ini akan di cek kebenaran dengan hasil wawancara. Dari sini akan menghasilkan analisa yang diakhiri dengan kesimpulan dan saran-saran.

PEMBAHASAN

5.1 Profil Masyarakat Perumahan Citra Garden Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

1. Desy Hairany (Desy), 31 tahun, Pegawai Bank Riau Kepri

Ibu Desy berumur 31 tahun berprofesi sebagai Pegawai di Bank Riau Kepri Panam. Informan satu ini memiliki panggilan bernama Ibu Desy. Menggunakan transportasi *online* (GO-JEK) sejak tahun 2017, saat ditemui dikediamannya yang berlokasi di Perumahan Citra garden, Kelurahan Sidomulyo Barat, Kecamatan Tampan. Ibu Desy pertama kali

mengetahui transportasi *online* GO-JEK dari media elektronik dan saudaranya di Pekanbaru.

2. Ridwan, 21 tahun, Mahasiswa Universitas Islam Riau

Beliau bertempat tinggal di Perumahan Citra Garden Kelurahan Sidomulyo Barat, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Beliau sebagai mahasiswa yang aktif dengan segala kegiatan, beliau juga gemar menggunakan *gadget smartphone*. Rasa ingin tahu yang tinggi membuat Ridwan mencari tahu tentang transportasi online GO-JEK yang sedang *booming* pada saat itu. Menggunakan GO-JEK sejak tahun 2017, dan pertama kali mengetahui transportasi online (GO-JEK) dari media social (*handphone*) dan televisi.

3. Dr. Mega Riani, 31 tahun, Dokter gigi

Menggeluti profesi sebagai dokter gigi dan juga ibu rumah tangga, menjadikan Ibu Mega sebagai wanita yang super sibuk. Beliau bertempat tinggal di Perumahan Citra Garden Kelurahan Sidomulyo Barat, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Ibu Mega memiliki 2 buah hati di usia pertumbuhan, membuat Ibu Mega memutar otak bagaimana caranya untuk memastikan seluruh kebutuhannya agar terpenuhi. Menggunakan transportasi *online* (GO-JEK) sejak tahun 2017 dan pertama kali

mengetahui GO-JEK dari media sosial dan media cetak (koran).

4. Dian Yovanda, 36 tahun, Pegawai Negeri Sipil Non Guru

. Informan berikut ini bernama Dian Yovanda dan berumur 36 tahun yang menggeluti profesi sebagai Pegawai Negeri Sipil Non Guru dan juga berstatus ibu rumah tangga. Beliau bertempat tinggal di Perumahan Citra Garden, Kelurahan Simpang Baru, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Beliau menggunakan transportasi *online* (GO-JEK) sejak tahun 2015 dan pertama kali mengetahui GO-JEK dari sosial media (*handphone*) media cetak (Koran) dan rekan se profesinya

5. Nova Susanti, 40 tahun, Pengusaha

Wanita yang kerap dipanggil Ibu Nova Susanti berprofesi Pengusaha bergerak dibidang jasa yaitu pemasangan GPS dan ibu nova juga sebagai ibu rumah tangga yang memiliki keingintahuan tinggi dan gemar mengikuti sesuatu yang sedang *trend*. Beliau bertempat tinggal di Perumahan Citra Garden, Kelurahan Simpang Baru, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Beliau menggunakan transportasi *online* (GO-JEK) sejak tahun 2017 karena rasa keingintahuan beliau terhadap GO-JEK. Pertama kali mengetahui GO-JEK

dari putrinya yang bernama Nadia, dan disitulah awal Ibu Nova Susanti memutuskan untuk *mendownload* aplikasi tersebut

6. Novrizal, 28 tahun, Owner Cafe

Informan kali ini adalah Nofrizal, Owner Cafe di beberapa tempat di Pekanbaru. Beliau bertempat tinggal di Perumahan Citra Garden, Kelurahan Tuah Karya, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Lelaki yang kerap disapa Mas Novrizal ini adalah pengguna transportasi *online* (GO-JEK). Beliau menggunakan transportasi *online* (GO-JEK) sejak tahun 2017 karena rasa keingin tahun beliau terhadap GO-JEK yang saat itu sedang *booming*. Pertama kali mengetahui GO-JEK dari keluarga dan temannya.

7. Sri Hartinta, 39 tahun, Guru SD

Informan berikut ini bernama Ibu Sri Hrtinta. Beliau bertempat tinggal di Kelurahan Tuah Karya, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Beliau menggunakan transportasi *online* (GO- JEK) sejak tahun sejak tahun 2017 dan mengetahui pertama kali dari rekan seprofesi di kantornya. Pelayanan GO-JEK yang sering digunakan beliau adalah *go-ride, go-food, go-mart dan go- massage*. Alasan beliau sering menggunakan aplikasi tersebut karena harganya sangat terjangkau.

8. Hadianto, 37 tahun, Karyawan Swasta

Lelaki yang kerap disapa Hadi ini tinggal diperumahan Citra Garden sedah lebih dari 3 tahun, menggunakan transportasi *online* sejak tahun 2017, Beliau pertama kali mengetahui transportasi *online* (GO-JEK) dari keluarga dan media sosial (*handphone*). Pelayanan GO-JEK yang sering digunakan beliau adalah *go-ride dan go-food*.

9. Efrida, 35 tahun, Karyawan Swasta

Bagi Ibu Efrida, dirinya dan transportasi *online* adalah sesuatu yang tidak dapat dipisahkan. Beliau bertempat tinggal di Kelurahan Delima, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Kesibukannya yang menyita waktu membuatnya bergantung sepenuhnya padalayanan GO-JEK. Beliau menggunakan transportasi *online* (GO-JEK) sejak tahun 2017. Pertama kali mengetahui GO-JEK dari keluarga dan temannya. Pelayanan GO-JEK yang sering digunakan beliau adalah *go-ride, dan go-food*. Namun hampir seluruh layanan GO-JEK pernah digunakan oleh Ibu Efrida.

10. M. Ridho (Ridho), 21 tahun, Mahasiswa Universitas Islam Riau

Mahasiswa yang menjadi informan kali ini bernama Ridho. Beliau bertempat tinggal di Perumahan Citra Garden, Kecamatan Tampan, Kota

Pekanbaru. Beliau memaparkan bahwa memakai aplikasi GO-JEK sejak tahun 2017 dan mengetahui pertama kali GO-JEK dari teman, media sosial, televisi dan keluarga. Pelayanan GO-JEK yang sering digunakan beliau adalah *go-ride*, *go-food* dan *go-send*.

5.2 Persepsi Masyarakat Terhadap Jasa Layanan Ojek Online Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

Dalam penelitian ini, peneliti menangkap bahwa pengaruh *brand awareness* berpengaruh positif terhadap persepsi masyarakat di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Ciri khas yang menjadi faktor kesuksesan GO-JEK sehingga menjadi transportasi *online* pertama di Indonesia yang hingga kini menjadi market leader. Warna hijau pada jaket dan helm pengemudi, serta merk GO-JEK yang mudah di ingat oleh masyarakat di Perumahan Citra Garden, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Kesuksesan GO-JEK dalam menentukan ciri khas mereka berdampak positif pada *brand image*. Salah satunya adalah warna hijau dan merk GO-JEK yang membuat masyarakat di Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru mengenali dengan jelas bahwa itu adalah transportasi *online* yang menjadi market leader di Kota Pekanbaru. Hal tersebut didukung dari hasil wawancara kepada responden yang bernama Abey dengan usia 28 tahun dan berprofesi sebagai *owner café furore coffe* dan

responden yang bernama Ibu Icha dengan usia 31 tahun dan berprofesi sebagai ibu rumah tangga. GO-JEK sukses menerapkan *brand awareness* terhadap produknya sehingga calon pembeli/konsumen mampu mengenali dan mengingat merknya.

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Profil pengguna jasa layanan ojek online di Perumahan Citra Garden Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru adalah lamanya menggunakan jasa ojek online lebih dari 3 kali dan lamanya menetap lebih dari satu tahun di perumahan Citra Garden. Subjek yang akan di wawancarai berjumlah 10 orang, dan dipilih berdasarkan bagi mereka yang bersedia di wawancarai terutama untuk wawancara yang lebih lama (mendalam). Profil pengguna jasa layanan ojek online di Perumahan Citra Garden merupakan pengguna yang memakai jasa ojek online dan mempunyai latar belakang pekerjaan yang berbeda-beda.
2. Persepsi masyarakat terhadap transportasi *online* di Kota Pekanbaru (GO-JEK) sangat positif. Masyarakat dari berbagai macam usia, latar belakang dan profesi, mereka mempunyai persepsi yang sama terhadap transportasi *online* (GO-JEK). Menurut peneliti, di era zaman sekarang yang serba memakai

teknologi, bila ada sesuatu perusahaan tidak hanya bidang jasa saja, seluruh perusahaan bila tidak didukung dengan teknologi yang canggih maka akan ketinggalan dari perusahaan lainnya dan bisnis yang dibangun lama untuk maju. Demikian dengan transportasi *online* yang menggunakan media elektronik disetiap pelayanannya.

3. Pelayanan yang beragam, harga yang transparan serta aplikasi yang dimiliki adalah salah satu faktor utama yang disenangi oleh masyarakat di Perumahan Citra Garden, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Ciri khas dan merek yang melekat pada benak masyarakat menjadi kesuksesan GO-JEK dalam menanamkan persepsi di masyarakat, bahwa transportasi *online* adalah GO-JEK, kata yang mudah di ingat serta warna hijau yang mampu membuat masyarakat merekamnya dalam ingatan mereka.

6.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang ada, penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak transportasi online (GO-JEK) untuk memperhatikan standarisasi kendaraan pengemudi
2. Menciptakan hubungan yang baik kepada konsumen, dengan menghubungi konsumen atau mengirimkan voucher discount sebagai rasa terimakasih GO-JEK kepada konsumen

3. Menambahkan pemilihan jenis sepeda motor yang diinginkan konsumen pada aplikasi GO-JEK. Apakah konsumen ingin menggunakan sepeda motor berjenis matic atau manual. Hal tersebut berpengaruh bagi kenyamanan konsumen melengkapi atribut pengemudi seperti jas hujan, dengan tidak membebankan secara pribadi kepada pengemudi
4. Melakukan ganti rugi maupun pemilihan alternatif kepada konsumen yang dirugikan karena pengemudi tidak membawa jas hujan

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Adisasmita, Rahardjo, 2010, Pembangunan Pedesaan dan Perkotaan, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ahmad. 1999. Manajemen pelayanan. Semarang. Bumi Aksara.
- Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- A.S Moenir. 1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara. Hal : 13-18
- Ardiansyah, Muhammad. 2014. Pengaruh Corporate Governance, Leverage Dan Profitabilitas Terhadap Manajemen Laba. Jurnal Akuntansi, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Adlin, Alfathri, 2006, Resistensi Gaya Hidup, Yogyakarta : Jalasutra.
- A.G, Haryanto, Hartono Ruslijanto dan Datu Mulyono, Metode Penulisan dan Penyajian Karya Ilmiah Buku Ajar

- Untuk Mahsiawa, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta, 2000
- Asori, M dan M. Ali. 2004, *Psikologi Remaja Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta. Bumi Aksara
- Barkatullah, Abdul Halim. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Nusa Media. Badung
- Boelaars, 1984. *Kepribadian Indonesia Modren*, Jakarta: PT Gramedia IKAPI
- Daeng, Hans J. 2000, *Manusia, Kebudayaan dan Lingkungan Tinjauan Antropolgis*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Devito, Joseph A. 1997, *Komunikasi Antar Manusia edisi ke lima*. Jakarta: Profesional Books.
- Engel, James F, et al. (1990) *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X Budiyo. *Perilaku Konsumen*, Jilid II. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Friedman dan Hecter, 1988:202
- Hans Dieter Evers. 1986. *Sosiologi Perkotaan Urbanisasi dan Sengketa Tanah di Indonesia dan Malaysia*. LP3ES. Jakarta
- Halim, Abdul. 2010, *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Dua.
- Hans J, Daeng. 2000, *Manusia, Kebudayaan dan Lingkungan*, Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Kartini, Kartono.1986, *Kenakalan Remaja*. Jakarta. Rajawali
- Luthfi Al Haris, 2016, *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Ojek Dalam Perspektif Hukum*, Ilmu Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta
- Lury, Celia. 1998. *Budaya Konsumen*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Lauer, Robert H. 1993, *Perspektif Tentang Perubahan Sosial*, Jakarta : Pererbit Rieneka Cipta.
- Mar'af, 1981, *Sikap Manusia, Perubahan Serta Pengukurannya*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Moenir, 1992, *Management Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Nafisa, N.M. 2015. *Kepuasan Jasa Transportasi Online di Surabaya*. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Surabaya.
- Neuman, W.Lawrence. 2003. *Social Research Methods: Qualitative And Quantitative Approaches*. Boston : Allyn and Bacon
- Robert Lauer H. 1993. *Perspektif Tentang Perubahan Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soerjono Soekanto. 1985. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : CV Rajawali. Halaman 144
- Slameto. 2010. *Persepsi Masyarakat*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Analisis Kualitatif*. Alfabeta. Bandung
- Soekanto, Soerjono. 2010, *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta. PT Grafindo Persada
- Wahyuningtyas. 2016. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Niat Beli Ulang Dengan Persepsi Kegunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Layanan Aplikasi GO-JEK di Surabaya)*. *Jurnal Ekonomi Pemasaran 1 (1) (2016)*.

Walgito, B. 2000. *Bimbingan dan Konseling (Studi dan karier)* : Andi Offset.

Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999
Perlindungan Konsumen

Jurnal :

Jurnal Luthfi Al Haris. Perlindungan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Ojek Dalam Perspektif Hukum. Universitas Islam Negri Sunan Kalijaga. Yogyakarta. 2016.

Jurnal Ira Syafira Batubara. Persepsi Mahasiswa Terhadap Transportasi Online (Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Grab Di Kalangan Mahasiswa Fisip Usu). Universitas Sumatera Utara. Medan. 2017

Internet :

KOMPAS.com (Pekanbaru, 20 Agustus 2017).