



## Fenomena Pelayanan Jasa Transportasi Online Gojek Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya

Amany Rania Azzahra<sup>1</sup>, Asyila Shamara<sup>1</sup>, Mohamad Zein Saleh<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[amany.raniaazzahra@student.upj.ac.id](mailto:amany.raniaazzahra@student.upj.ac.id), <sup>2</sup>[asyila.shamaranugroho@student.upj.ac.id](mailto:asyila.shamaranugroho@student.upj.ac.id),  
<sup>3</sup>[zein.saleh@upj.ac.id](mailto:zein.saleh@upj.ac.id)

**Abstrak** - Transportasi adalah perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain menggunakan kendaraan yang dikemudikan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam menjalankan kegiatan sehari-hari mereka. Salah satu jenis transportasi di Indonesia adalah ojek motor. Kemajuan teknologi informasi yaitu pertumbuhan internet secara pesat memiliki pengaruh besar dalam transformasi digital. Salah satu bentuk transformasi itu adalah peralihan penggunaan ojek konvensional menuju ojek online yang pemesanannya dilakukan melalui smartphone dan aplikasi Gojek. Kenyamanan yang ditawarkan oleh jasa transportasi ojek online semakin mengikis eksistensi ojek konvensional. Penelitian dilakukan berdasarkan fenomena penggunaan transportasi online yang semakin marak digunakan oleh Masyarakat Indonesia, khususnya mahasiswa Perguruan Tinggi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur dan kajian pustaka. Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan secara rinci terkait fenomena penggunaan ojek online di era perkembangan teknologi yang semakin canggih.

**Kata Kunci:** Transportasi, Ojek Online, Konvensional, *Smartphone*, Teknologi, Mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya

**Abstract** - Transportation refers to the process of moving people or goods from one location to another, utilizing vehicles operated by humans or machines. It plays a crucial role in enabling individuals to conduct their daily activities efficiently. In Indonesia, one specific mode of transportation is motorcycle taxi. The rapid advancement of information technology, especially the growth of the internet, has a significant impact on digital transformation. One form of this transformation is the shift from conventional motorcycle taxis to online motorcycle taxis, where bookings are made through smartphones and the Gojek app. The convenience offered by online motorcycle taxi services is gradually eroding the existence of conventional motorcycle taxis. This research is based on the phenomenon of the increasing use of online transportation services by the Indonesian public, especially university students. The methods used in this study include literature review and literature analysis. The research aims to provide a detailed explanation of the phenomenon of online transportation usage in the era of advanced technology.

**Keywords:** Transportation, Online Motorcycle, Conventional, *Smartphone*, Technology, Students Of Universitas Pembangunan Jaya

### 1. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan elemen yang krusial dalam kehidupan bangsa dan negara untuk meningkatkan efisiensi dalam pekerjaan dan memenuhi kebutuhan sehari-hari. Moda transportasi jalur darat dipilih oleh sebagian besar masyarakat untuk mempersingkat waktu perjalanan. Transportasi menjadi inti dari suatu negara yang memiliki peranan penting dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat seperti perkembangan sistem perekonomian, kebutuhan pekerjaan dan pendidikan, serta pembangunan suatu negara yang berkaitan erat dengan jasa, tenaga kerja, distribusi barang, dan lain sebagainya (Ferdila & Us, 2021). Fungsi transportasi adalah memindahkan barang atau penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Dimana dalam hal ini, penyedia layanan transportasi akan memberikan jasanya kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam melakukan pengiriman atau pemindahan barang dari lokasi awal ke tujuan yang diinginkan.

Di tengah-tengah pertumbuhan penduduk yang begitu pesat, perkembangan internet juga mengalami kemajuan pesat di bidang teknologi informasi. Hadirnya internet menjadi kontribusi besar dalam transformasi digital. Salah satunya adalah penggunaan internet dalam layanan transportasi berbasis aplikasi online yang memiliki dampak signifikan bagi masyarakat untuk melakukan berbagai aktivitas secara efisien dan cepat. Perkembangan internet juga membuat bisnis layanan transportasi sepeda motor dan taksi online semakin berkembang. Munculnya bisnis baru



jasa transportasi motor dan taksi yang pemesanannya dilakukan secara online dan dikelola secara profesional, semakin menimbulkan persaingan ketat dengan para pengemudi ojek konvensional atau kepemilikan tunggal (Ramdhani & Akbar, 2014). Setiap hari kita banyak menemui pengemudi ojek online pada hampir setiap sudut jalan besar dan area tertentu seperti kampus, perkantoran, dan sekolah. Hal yang harus diperhatikan dalam layanan ojek saat ini adalah keselamatan dan keamanan dalam berkendara, kewajaran harga layanan, dan kenyamanan bagi penumpang. Permasalahan pada tarif yang dikenakan oleh ojek konvensional banyak membuat pelanggan mulai beralih untuk menggunakan jasa transportasi online yang cenderung lebih murah tarifnya.

Melihat fenomena ini, muncul gagasan perusahaan untuk membuat perubahan dengan nilai tambah yang berbeda dari layanan ojek konvensional. Perusahaan ini dijalankan secara profesional dengan menyediakan fasilitas *call center* dan kantor. Pelayanan yang diberikan memiliki standar yang lebih tinggi, termasuk aspek keselamatan, etika sopan santun pengemudi, dan yang tidak kalah pentingnya, penetapan tarif yang telah ditetapkan secara baku (Ramdhani & Akbar, 2014). Salah satu perusahaan jasa transportasi online yang sedang berkembang pesat adalah Gojek. Gojek adalah perusahaan yang didirikan oleh wirausahawan Indonesia bernama Nadiem Makarim bersama temannya Michaelangelo Moran pada bulan Maret 2014. Tujuan utama pendirian perusahaan ini adalah untuk mengurangi tingkat pengangguran di Indonesia dan memberikan solusi terhadap kemacetan di ibukota. Gojek beroperasi melalui sebuah aplikasi yang terhubung dengan internet. Dengan menggunakan aplikasi ini, pelanggan tidak perlu menunggu di pinggir jalan atau pergi ke pangkalan ojek. Mereka dapat memesan layanan Gojek sesuai dengan kebutuhan mereka, dan Gojek siap melayani pelanggan di mana pun mereka berada. Sebagai perusahaan yang sedang mengalami pertumbuhan pesat, Gojek terus meningkatkan pelayanannya dengan menawarkan promosi harga yang terjangkau. Harga layanan Gojek tetap sama pada setiap waktu, tanpa memperhitungkan jam sibuk (*rush hour*) atau pada saat waktu lengang. Selain itu, Gojek juga memperkenalkan fitur baru bernama Gojek Credit, yang dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan melalui aplikasi Gojek di smartphone mereka.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis memilih judul “Fenomena Pelayanan Jasa pada Transportasi Online Gojek”, dimana judul ini mencerminkan fokus penelitian terkait pelayanan jasa transportasi online gojek pada mahasiswa manajemen Universitas Pembangunan Jaya sebagai pengguna jasanya.

## **2. KAJIAN TEORI**

Gojek hadir dengan menawarkan solusi yang diimpikan oleh berbagai kalangan masyarakat, terutama bagi mereka yang menggunakan smartphone yang terintegrasi langsung dengan aplikasi gojek. Fenomena serupa juga terjadi di lingkungan Mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, di mana Gojek telah menjadi tren transportasi terkini, dimana sedikit banyak menggantikan peran ojek konvensional. Di kalangan Mahasiswa, Gojek tidak hanya digunakan untuk tujuan transportasi sehari-hari, melainkan juga dimanfaatkan untuk kebutuhan lainnya, karena aplikasi Gojek menawarkan berbagai jenis layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Agustin, 2017).

Salah satu layanan yang disediakan dalam aplikasi Gojek adalah Go-Ride, yang merupakan layanan transportasi serupa dengan ojek konvensional, namun telah dimodifikasi dengan teknologi informasi yang canggih (Kurnia, 2017). Layanan ini sangat populer di kalangan Mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Mahasiswa menggunakan Go-Ride untuk mengantarkan mereka dari atau menuju kampus, hal ini mencerminkan fleksibilitas dan kenyamanan yang ditawarkan oleh Gojek dalam memenuhi kebutuhan transportasi penggunanya.

Penelitian yang dilakukan oleh Tumuwe et al., (2018), menyatakan bahwa dalam menggunakan layanan ojek ini, pengguna cukup memilih menu Go-Ride yang terletak di urutan pertama pada aplikasi Gojek. Selanjutnya, pengguna diminta untuk mengisi kolom isian dengan menuliskan tempat tujuan dan lokasi penjemputan. Aplikasi ini terintegrasi dengan Google Map sehingga pengguna dapat dengan mudah menentukan lokasi yang diinginkan. Setelah kolom-kolom tersebut terisi, aplikasi secara otomatis akan menampilkan lokasi tersebut pada Google Map.



Selanjutnya, pengguna dapat memilih metode pembayaran, baik melalui uang tunai (Cash) atau menggunakan Go-Pay atau dompet digital milik Gojek. Setelah memilih metode pembayaran, pengguna cukup menekan tombol "Pesan Go-Ride". Dalam beberapa saat, aplikasi akan mencari driver Gojek yang siap menerima pesanan. Pengguna akan mendapatkan informasi melalui aplikasi jika sudah ada driver yang bersedia mengambil pesanan. Umumnya, driver akan menghubungi pengguna untuk memastikan kebenaran pesanan Go-Ride dan menanyakan lokasi spesifik pengguna. Dalam waktu beberapa menit, driver akan tiba di lokasi penjemputan yang telah ditentukan oleh pengguna.

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Kurnia, (2017), bahwa adanya perbedaan dengan ojek konvensional yang hanya menyediakan layanan antar penumpang ke lokasi tertentu, Gojek juga menyediakan layanan lainnya yang disebut Go-Food. Go-Food merupakan layanan untuk memesan makanan dari restoran atau rumah makan yang telah bekerja sama dengan Gojek. Cara mememesannya sangat mudah, pengguna cukup memilih menu Go-Food yang terletak di urutan keempat pada aplikasi Gojek. Pada layanan Go-Food, pengguna dapat memilih jenis makanan yang ingin dipesan, restoran atau rumah makan yang menyediakannya, serta melihat daftar harga yang sudah tertera bersama dengan foto makanan. Pengguna juga memiliki fleksibilitas untuk memesan lebih dari satu jenis makanan. Setelah makanan dipilih, aplikasi akan secara otomatis menampilkan jumlah total biaya, termasuk harga makanan dan biaya pengiriman. Pembayaran untuk layanan Go-Food dapat dilakukan dengan dua cara. Pengguna bisa membayar dengan uang tunai (cash) ketika pesanan tiba di tujuan, atau menggunakan saldo e-wallet Gopay yang sebelumnya sudah diisi, yang dapat ditukarkan untuk pembayaran pesanan (Breemer, 2020). Dengan Go-Food, Gojek memberikan kemudahan bagi pengguna untuk menikmati makanan favorit mereka tanpa harus pergi ke restoran atau rumah makan tersebut.

Mahasiswa yang menggunakan layanan Go-Food seringkali merasa bosan dengan menu makanan yang disediakan di rumah makan atau kantin di sekitar kampus. Oleh karena itu, mereka mencoba mencari variasi menu makanan dengan menggunakan Go-Food. Selain itu, sebagian mahasiswa cenderung begadang pada larut malam karena berbagai alasan, seperti mengerjakan tugas kampus yang diberikan oleh dosen. Pada saat yang bersamaan, mereka mungkin merasa lapar atau hanya membutuhkan cemilan untuk memancing inspirasi dan motivasi mengerjakan tugas. Mahasiswa memilih alternatif untuk memesan makanan melalui Go-Food karena layanan ini memberikan solusi praktis bagi mereka yang membutuhkan makanan atau cemilan pada jam-jam larut malam tanpa harus keluar dari tempat tinggal mereka

Dalam aplikasi Gojek, terdapat dua layanan antar jemput barang, yaitu Go-Send dan Go-Box. Perbedaan utama antara kedua layanan ini terletak pada ukuran barang yang dapat diangkat (Tumuwe et al., 2018). Go-Box diperuntukkan bagi barang dengan bobot yang besar, sementara Go-Send diperuntukkan bagi barang dengan bobot yang lebih kecil. Namun, di kalangan Mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, mereka umumnya memilih menggunakan layanan Go-Send untuk membeli keperluan akademik seperti buku atau mengirimkan barang ke teman. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat terbantu dengan berbagai layanan yang ditawarkan oleh Gojek, karena memberikan kemudahan dalam kegiatan akademik seperti pembelian buku dan kebutuhan lainnya (Agustin, 2017).

### **3. METODE PENELITIAN**

Dalam penulisan ilmiah ini, metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur dan pengumpulan data melalui studi pustaka. Menurut Danial dan Warsiah (2009:80), studi literatur melibatkan kegiatan seperti mengumpulkan data dari berbagai sumber pustaka, membaca, mencatat, dan mengelola materi penelitian. Penelitian ini tidak memerlukan pengambilan sampel data lapangan. Informasi yang dibutuhkan untuk karya ilmiah ini dapat ditemukan dalam dokumen atau sumber pustaka ilmiah lainnya.

Meskipun penelitian ini tidak melibatkan penelitian lapangan langsung, persiapannya tetap sama. Penulis berusaha dengan sebaik mungkin mengumpulkan sumber-sumber informasi yang relevan berdasarkan kejadian empiris dan konteks antropologis. Selain itu, metode konseptual juga



digunakan untuk menjelaskan fenomena terkait dalam penelitian ini. Penelitian yang dilakukan membahas “Fenomena Pelayanan Jasa Transportasi Online Gojek pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya”.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menurut metode riset kualitatif dalam bidang antropologi, para mahasiswa sebagai informan memiliki pemahaman tentang sejumlah manfaat positif yang diberikan oleh layanan Ojek online. Menurut pandangan para mahasiswa, terdapat beberapa hal menguntungkan dari keberadaan Ojek online, yang secara khusus mencakup jenis-jenis layanan seperti Go-Ride, Go-Food, dan Go-Send. Para mahasiswa melihat bahwa jenis layanan Ojek online ini sangat praktis dan memberikan keuntungan dalam mendukung aktivitas perkuliahan mereka, serta memudahkan mereka dalam memenuhi kebutuhan transportasi dan komunikasi sehari-hari. Layanan ojek online ini sangat praktis karena dengan hanya menggunakan ponsel pintar, para mahasiswa dapat memesan layanan ojek online dengan mudah melalui aplikasi, sesuai dengan jadwal kegiatan sehari-hari mereka. Aspek positif lainnya adalah kemampuan mahasiswa dalam membangun hubungan baik dengan para pengemudi dalam konteks psikososio-budaya. Sebagai contoh, layanan transportasi Go-Ride sangat umum digunakan oleh para mahasiswa. Dari segi pengaturan waktu, mahasiswa dapat dengan mudah dan tepat waktu melakukan perjalanan pulang-pergi antara tempat tinggal mereka (kos atau rumah sendiri) dan kampus. Hal ini menunjukkan fleksibilitas dan ketergantungan yang tinggi pada layanan Ojek online, yang tidak hanya menyederhanakan proses transportasi, tetapi juga membangun interaksi sosial yang positif antara mahasiswa dan pengemudi.

Secara empiris, sudah menjadi pemandangan biasa melihat keberadaan pengemudi ojek online yang melayani pengguna mereka dari pagi hingga sore hari. Dalam konteks antropologis, mahasiswa menyadari manfaat dari penggunaan layanan Go-Jek, terutama dalam hal pengeluaran. Go-Jek dianggap relatif murah dalam penghitungan biaya transportasi. Selain itu, fleksibilitas cara pembayaran juga dirasakan oleh mahasiswa, baik melalui uang tunai maupun dengan memanfaatkan saldo melalui sistem Top Up/GoPay. Dalam kondisi transportasi seperti ini, mahasiswa dapat melakukan penghematan biaya pengeluaran mereka, yang sangat penting dalam pengaturan keuangan mereka sehari-hari.

#### **5. KESIMPULAN**

Dalam kerangka teoretis antropologis, penelitian ini menggambarkan tiga jenis layanan Gojek yang telah dinikmati oleh para mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya. Pertama-tama, mahasiswa menggunakan Go-Ride sebagai layanan Gojek sepeda motor untuk memudahkan mereka dalam perjalanan dari tempat tinggal ke kampus dan sebaliknya. Kedua, dalam hal mencari variasi kuliner, mahasiswa memanfaatkan Go-Food sebagai layanan pesan antar jemput makanan sesuai dengan selera budaya mereka. Ketiga, para mahasiswa juga mengandalkan Go-Send untuk memenuhi kebutuhan layanan pesan antar jemput barang dari penjual atau lokasi tertentu sesuai dengan kepentingan mereka.

Data teoritis yang penulis temukan menunjukkan bahwa para mahasiswa tertarik menggunakan ojek online, khususnya Gojek, karena berbagai alasan. Pertama, mereka menganggap Gojek memiliki tarif yang terjangkau, memungkinkan mereka untuk melakukan perjalanan dengan biaya yang lebih hemat. Kedua, Gojek memberikan kemudahan dalam mengantar para mahasiswa ke lokasi tujuan mereka dengan cepat dan efisien. Ketiga, keamanan adalah faktor penting yang membuat mahasiswa merasa nyaman menggunakan layanan Gojek, karena mereka dapat melacak informasi mengenai pengemudi dan kendaraannya sebelum melakukan pemesanan. Selain itu, kepraktisan dan kemudahan juga menjadi pertimbangan utama. Mahasiswa menganggap penggunaan Gojek sangat mudah dan praktis, karena mereka dapat melakukan pemesanan melalui aplikasi dengan hanya beberapa ketukan layar ponsel mereka. Transparansi harga transportasi Gojek juga ditampilkan secara terbuka di layar ponsel saat melakukan pemesanan, sehingga para mahasiswa dapat dengan mudah mengetahui berapa biaya yang akan dikeluarkan, memungkinkan mereka untuk merencanakan sesuai dengan kemampuan finansial mereka. Semua faktor ini



membuat Gojek menjadi pilihan yang menarik dan nyaman bagi para mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan transportasi mereka.

Dengan mengintegrasikan layanan Gojek ke dalam kehidupan sehari-hari mereka, mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya mencerminkan adaptasi terhadap teknologi dan layanan modern yang memenuhi berbagai kebutuhan mereka. Pandangan teoretis ini menunjukkan bagaimana fenomena penggunaan Gojek tidak hanya mengoptimalkan mobilitas fisik, tetapi juga memperkaya dimensi sosial dan budaya dalam kehidupan sehari-hari mahasiswa, menciptakan ruang baru untuk interaksi dan pengalaman di dalam komunitas kampus.

## REFERENCES

- Danial dan Wasriah. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI
- Breemer, J. (2020). Strategi Pelayanan Transportasi Online Gojek Di Kota Kendari. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) - Aphelion*, 1(01), 96. <https://doi.org/10.32493/jpka.v1i01.6911>
- Ferdila, M., & Us, K. A. (2021). Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional di Kota Jambi. *IJIEB: Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, 6(2), 2021. <http://e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojs/index.php/ijieib>
- Ramdhani, R. F., & Akbar, M. A. (2014). *GO-JEK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MASYARAKAT KABUPATEN Rizky Fajar Ramdhani*.
- Tumuwe, R., Damis, M., & Muliati, T. (2018). Pengguna ojek online di kalangan mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Holistik*, 21, 12.
- Pangaribuan, N. R. 2016. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan wisatawan menggunakan transportasi berbasis Aplikasi Di PT.Gojek Indonesia. Skripsi. Fakultas Pariwisata Universitas Udayana, Bali
- Kurnia, R. 2017. "Hadir di Manado, transportasi online". [http:// www.ojek online gojek membuat resah ojek konvensional](http://www.ojek online gojek membuat resah ojek konvensional). (diakses 30 Oktober 2023)
- Agustin, A. 2017. Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Go-Jek) Di Surabaya dalam *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 6, Nomor 9, September 2017, ISSN : 2461-0593