

**TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP MODA  
TRANSPORTASI *ONLINE* DAN KONVENSIONAL DI KOTA  
MAKASSAR**

**(KASUS OJEK *ONLINE* DAN OJEK KONVENSIONAL)**

***LEVEL OF COMMUNITY TRUST ON ONLINE AND CONVENTIONAL  
TRANSPORTATION MODES IN MAKASSAR CITY***

***(CASE OF ONLINE “OJEK” AND CONVENTIONAL “OJEK”)***

**SKRIPSI**

**ILHAM ALFAIS**

**E41113308**



**DEPARTEMEN SOSIOLOGI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2020**



Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

**TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP MODA  
TRANSPORTASI *ONLINE* DAN KONVENSIONAL DI KOTA  
MAKASSAR**

**(KASUS OJEK *ONLINE* DAN OJEK KONVENSIONAL)**

**SKRIPSI  
ILHAM ALFAIS  
E41113308**



*Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna memperoleh*

*Derajat Kesarjanaan pada Departemen Sosiologi*

**DEPARTEMEN SOSIOLOGI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2020**



Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL : TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP  
MODA TRANSPORTASI *ONLINE* DAN KONVENSIONAL  
DI KOTA MAKASSAR (KASUS OJEK *ONLINE* DAN OJEK  
KONVENSIONAL)

NAMA : ILHAM ALFAIS  
NIM : E411 13 308

Telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing I dan Pembimbing II  
untuk diajukan pada Panitia Ujian Skripsi  
Departemen Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Makassar, 29 Oktober 2018

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Mansyur Radjab, M.Si  
NIP. 195807291984031003

  
Dr. M. Ramli AT. M.Si  
NIP. 196607011999021002

Mengetahui,  
Ketua Departemen Sosiologi  
FISIP UNHAS



Dr. Mansyur Radjab, M.Si  
NIP. 195807291984031003



## LEMBAR PENERIMAAN TIM EVALUASI

Skripsi telah diuji dan dipertahankan di depan tim evaluasi skripsi pada  
Departemen Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Hasanuddin Makassar

Oleh:

**JUDUL** :TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP  
MODA TRANSPORTASI *ONLINE* DAN KONVENSIONAL  
DI KOTA MAKASSAR (KASUS OJEK *ONLINE* DAN  
KONVENSIONAL)  
**Nama** : ILHAM ALFAIS  
**NIM** : E41113308

Hari/Tanggal : Jumat/10 Juli 2020

Tempat Via Zoom Meeting

### Tim Evaluasi Skripsi

**Ketua** : Dr. Mansyur Radjab M.Si (.....  
**Sekretaris** : Dr. M. Ramli AT, M.Si (.....  
**Anggota** : (1) Dr. Rahmat Muhammad, M.Si (.....  
(2) Drs. Muh Iqbal latief, M.Si (.....

iii



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : Ilham Alfais

**Nim** : E41113308

**Judul** : TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP  
TRANSPORTASI *ONLINE* DAN KONVENSIONAL DI KOTA  
MAKASSAR (KASUS OJEK *ONLINE* DAN OJEK  
KONVENSIONAL)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 9 Juni 2020

METERAI  
TEMPEL  
R.0238AHF782676100  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH

Yang Menyatakan  
  
Ilham Alfais

iv



Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

v

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah. Segala puji bagi ALLAH SWT atas rahmat dan karunianya yang telah dilimpahkan kepada kami semua. Tugas akhir ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku. Sungguh, tiada hal yang lebih puitis dari curahan kasih sayang kalian. Anakmu ini belum lagi dapat disebut membanggakan, namun bukankah kita telah sepakat bahwa berbangga diri itu tidak baik. Anakmu sedang menyelamatkan kalian dari keburukan.

Untuk saudara-saudaraku tercinta, terimakasih atas dukungan kalian. Maafkan saudara yang nakalmu ini sering bertingkah menjengkelkan. Saya harap tugas akhir ini dapat mencerminkan keluarga kita. Keluarga yang diselimuti kepercayaan kuat. Keluarga yang patuh terhadap nilai dan norma yang disepakati bersama dan terbuka terhadap nilai baru yang muncul diantara kita.

Jauh di lubuk hati yang paling dalam saya mengucapkan terimakasih kepada kalian semua. Setelah mempertanggungjawabkan tugas akhir ini, saya akan memasuki tahap baru dalam hidup. Maka dari itu saya pamit untuk lebih bertanggung jawab pada hidupku.



## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah Rabbil'alamin.* Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Allah *Subhanahu wa Ta'ala* karena atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa tercurah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa penulis hanturkan kepada Baginda Rasulullah *Shallallahu'alaihi wasallam* yang telah membawa umat manusia dari masa jahilia ke masa pendidikan seperti saat ini. Adapun judul dari skripsi ini yaitu, *Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Transportasi Online dan Konvensional di Kota Makassar (Kasus Ojek Online dan Ojek Konvensional)*. Skripsi ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi strata satu untuk memperoleh gelar sarjana sosiologi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Makassar.

Guna merampungkan skripsi ini penulis memperoleh bantuan, bimbingan dan nasehat serta doa restu dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang senantiasa memberikan dukungannya dari awal studi hingga penyelesaian studi. Ucapan terima kasih penulis haturkan dari lubuk hati terdalam kepada Bapak **Dr. Mansyur Radjab, M.Si** sebagai pembimbing I dan Bapak **Dr. M. Ramli AT, M. Si.** sebagai imbing II. Terima kasih untuk bantuan, nasehat, dan ilmu yang selama ini pahkan pada penulis dengan rasa tulus dan ikhlas. Terima kasih untuk setiap



waktu yang telah diluangkan untuk penulis dan juga telah membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Ucapan terima-kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan pula kepada:

1. Ibu **Prof. Dr. Hj. Dwia Ariestina Pulubuhu, MA** selaku Rektor Universitas Hasanuddin Makassar.
2. Bapak **Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.
3. **Dr. Mansyur Radjab, M.Si** selaku Ketua Departemen dan **Dr. M. Ramli. AT, M.Si** selaku Sekertaris Departement Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin .
4. Seluruh **Staf Dosen Departemen Sosiologi** yakni Bapak dan Ibu yang telah sabar dan ikhlas lahir dan batin mendidik penulis dalam menempuh pendidikan di Departemen Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik. Seluruh staf Departemen Sosiologi dan staf kepastakaan yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa. Terkhusus kepada **Ibu Rosnaini, SE** dan Pak **Pasmudir, S.Hum. M.Si** yang selalu bersikap ramah dan bersahabat kepada penulis ketika berhadapan dengan masalah administratif dalam dunia akademik.
5. Bapak **Syamsuddin Simmau S.S, M.Si** sekeluarga yang telah menjadi keluarga kedua untuk penulis.
6. Terima kasih juga untuk Rabiatul Adawiyah (Abbe) yang senantiasa sabar mendengar cerita dan keluh kesah penulis.
7. **Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Keluarga Mahasiswa FISIP Unhas** yang telah mengizinkan penulis untuk belajar lebih banyak.
8. **Keluarga Mahasiswa Sosiologi (Kemasos) FISIP Unhas** yang membantu penulis mengenal dunia Kampus.



**JKM PA Komunitas Pencinta Alam Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Kompas) Unhas** yang banyak memberikan ilmu tentang petualangan. Terkhusus untuk saudara-saudara Diksar XIII, Akbar, Yeyen dan Fredi.



10. Terima kasih untuk saudara-saudariku **Sosiologi Angkatan 2013** Faisal, saudaraku yang senang berkontemplasi dan memekarkan bunga dari bibir tipisnya, Ibnu yang senang menciptakan sebuah terma yang mengocok perut, Ical ustadz moderat dan progressif yang memilih menjadi budak kapitalisme, Ugi saudara penulis yang telah melewati suka dan duka bersama semoga tidak poligami, Wira semoga tidak patah kuas pewarnanya, Herman oportuinis sejati, Wisnur semoga jadi ahli IT, Sulaeman semoga menjadi Polisi, Hary semoga jadi pengusaha yang baik, Ahmad yani semoga secepatnya ditunjukkan jalan yang seharusnya, Ivan ketua angkatanku semoga lekas sembuh dari penyakitnya, terkhusus untuk Shinta, Tame dan Nurul penulis minta maaf banyak merepotkan selama kalian masih menjadi mahasiswi.
11. Terima kasih untuk kawan-kawan **Kemasos E-Sport** Alwi, Aldo, Aldi, Kak Risman. Bacot adalah sebagian dari *Damage*.
12. Terima kasih untuk teman-teman KKN Gel. 96 Kelurahan Salo, Kecamatan Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang. Sim, Madina, Lisa dan Tri yang telah memberikan pelajaran-pelajaran baru kepada penulis selama melakukan pengabdian kepada masyarakat serta doa dan dukungannya kepada penulis.
13. Terima kasih banyak kepada seluruh Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi angket dan wawancara sehingga penulis mendapatkan data dibutuhkan dalam penyusunan Skripsi ini.

Makassar, 30 Juni 2020



Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

## ABSTRAK

**Ihham Alfais. E41113308. Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Moda Transportasi *Online* dan Konvensional di Kota Makassar (Kasus Ojek *Online* Dan Ojek Konvensional). Dibimbing oleh Mansyur Radjab selaku pembimbing I dan M. Ramli AT selaku pembimbing II.**

Latar belakang penelitian ini didasari pada kemunculan moda transportasi baru; yaitu transportasi berbasis *online*. Kemunculan moda transportasi baru ini mengancam eksistensi transportasi konvensional, khususnya ojek konvensional. Namun, terdapat hal yang berbeda pada Ojek Pangkalan Salemba (OPS), Jakarta Pusat. Mereka mampu bertahan karena mereka mampu memelihara kepercayaan pada masyarakat. Hal ini memunculkan pertanyaan bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap ojek *online* dan ojek konvensional?. tingkat kepercayaan ini kemudian diturunkan kedalam beberapa variabel yaitu tingkat penggunaan, tingkat kenyamanan, tingkat keamanan dan tingkat kesetian. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah ojek konvensional mampu bertahan ditengah gempuran ojek *online* melalui kepercayaan masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Strategi penelitian yang digunakan adalah survey dengan teknik penentuan sampling menggunakan *nonprobability purposive sampling*. Rumus penentuan sampel menggunakan rumus slovin. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap ojek *online* lebih tinggi dibandingkan ojek konvensional. Namun, Tingkat kepercayaan antara keduanya tidak terpaut jauh. Ojek konvensional tidak mampu mengasosiasikan dirinya pada nilai baru atau standar baru yang dihadirkan ojek *online*. Hal ini mengakibatkan terjadi kesenjangan antara ojek konvensional dengan komunitasnya. Namun, antara ojek konvensional dan komunitasnya masih memiliki rasa senasib sepenanggungan atau modal sosial. Ojek konvensional perlu untuk menginterpretasi nilai atau standar baru yang dibawa ojek *online* sebagai modal untuk bertahan pada komunitasnya.

*Kata kunci:* Tingkat Kepercayaan, Modal Sosial, Ojek Online, Ojek Konvensional.



## ABSTRACT

**Ilham Alfais. E41113308. Level of Community Trust On Online and Conventional Transportation Modes in Makassar City (Case Of Online *Ojek* and Conventional *Ojek*). Guided by Mansyur Radjab as mentor I and M. Ramli AT as mentor II.**

The background of this research is based on the emergence of new modes of transportation; i.e *online*-based transportation. The emergence of this new mode of transportation threatens the existence of conventional transportation, especially conventional *ojek*. However, there are different things with the 'Ojek Pangkalan Salemba' (OPS), Central Jakarta. They can survive because they maintain trust in the community. Those conditions raise a question, how the level of community trust to *online* and conventional *ojeks* on Makassar city? This level of trust is then reduced to several variables, namely the usage levels, the level of comfort, security level, and the level of loyalty. This research aims to find out whether conventional *ojeks* can survive amid the onslaught of *online* *ojeks*.

The research method used in this study is quantitative. The research strategy used was a survey with a sampling determination technique using nonprobability purposive sampling. The formula for determining the sample uses the Slovin formula. The number of samples in this study was 100 samples.

The results showed the level of community trust in *online* *ojek* was higher than conventional *ojek*. However, the level of trust between them wasn't too far. The Conventional *ojeks* are cant associate themselves with the new values or new standards from *online* *ojeks*. This condition results in a gap between conventional *ojeks* and their communities. But, the conventional *ojek* and Their communities still have a sense of unity or social capital. The Conventional *ojeks* needed to interpret the new values or standards as capital to survive in their communities.

*Keywords*; Level of Community, Social Capital, Conventional *Ojek*, Online *Ojek*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENERIMAAN TIM EAAVALUASI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACK .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kepercayaan dan Modal Sosial .....	12
B. Nilai dan Norma Sosial.....	15
1. Kenyamanan .....	18
2. Keamanan .....	18
3. Kesetiaan.....	19
C. Persepsi Sosial .....	19
D. Skema Konseptual .....	21
Defenisi Operasional.....	21
. Ojek Online .....	21
. Ojek Konvensional.....	22
. Tingkat Penggunaan .....	22



4. Kesetiaan.....	22
5. Kenyamanan .....	22
6. Keamanan .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
<b>A. Tipe Dan Strategi Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....</b>	<b>25</b>
<b>C. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>25</b>
1. <i>Populasi</i> .....	25
2. <i>Sampel</i> .....	26
<b>D. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>27</b>
1. <i>Kuesioner/Angket dan Wawancara Terstruktur</i> .....	27
2. <i>Observasi</i> .....	27
3. <i>Studi Pustaka</i> .....	28
<b>E. Analisis Data.....</b>	<b>28</b>
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI .....</b>	<b>31</b>
<b>A. Sejarah Singkat Kota Makassar .....</b>	<b>31</b>
<b>B. Kondisi Geografis dan Letak Administratif .....</b>	<b>33</b>
<b>C. Demografis.....</b>	<b>37</b>
<b>BAB V HASIL dan PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
<b>A. Dekripsi Objek Penelitian .....</b>	<b>39</b>
1. <i>Usia dan Jenis Kelamin</i> .....	39
2. <i>Pekerjaan</i> .....	41
3. <i>Tingkat Pendidikan</i> .....	43
<b>B. Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Moda Transportasi     Online dan Konvensional .....</b>	<b>45</b>
1. <i>Tingkat Penggunaan dan Kecendrungan Penggunaan Moda Transportasi Ojek</i> .....	45
2. <i>Persepsi Tingkat Keamanan dan Kenyamanan</i> .....	59
3. <i>Tingkat Kesetiaan</i> .....	73
4. <i>Deskripsi Tingkat Kepercayaan</i> .....	79
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>87</b>
<b>Saran .....</b>	<b>88</b>
<b>SAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 <i>Model Analisis Data</i> .....	30
Tabel 2 <i>Indikator Tingkat Kenyamanan</i> .....	63
Tabel 3 <i>Indikator Tingkat Keamanan</i> .....	71



## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 <i>Distribusi Sampel Berdasarkan Kelompok Umur</i> .....	40
Grafik 2 <i>Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin</i> .....	41
Grafik 3 <i>Distribusi sampel berdasarkan pekerjaan</i> .....	43
Grafik 4 <i>Frekuensi Tingkat Pendidikan Terakhir</i> .....	44
Grafik 5 <i>Frekuensi dan Persentase Penggunaan Ojek Sebulan Terakhir</i> .....	46
Grafik 6 <i>Persentase Tingkat Penggunaan Berdasarkan Jenis Kelamin</i> .....	47
Grafik 7 <i>Rata-rata Penggunaan Ojek Sebulan Terakhir</i> .....	48
Grafik 8 <i>Perbandingan Rata-rata Penggunaan Ojek Perhari</i> .....	48
Grafik 9 <i>Distribusi Sampel Berdasarkan Tingkat Penggunaan Perbulan</i> .....	50
Grafik 10 <i>Distribusi Tingkat Penggunaan Ojek “Online” Berdasarkan Jenis Pekerjaan</i> .....	53
Grafik 11 <i>Distribusi Tingkat Penggunaan Ojek Konvensional Berdasarkan Jenis Pekerjaan</i> .....	54
Grafik 12 <i>Perbandingan Persentase Minat Menggunakan Kembali Ojek “Online” dan Ojek Konvensional</i> .....	55
Grafik 13 <i>Prioritas Penggunaan Jasa Ojek</i> .....	56
Grafik 14 <i>Kecendrungan Tingkat Penggunaan Ojek “Online” dan Ojek Konevensional</i>	57
Grafik 15 <i>Indikator Kecendrungan Tingkat Penggunaan dan Tingkat Penggunaan Ojek “Online” dan Ojek Konvensional</i> .....	58
Grafik 16 <i>Perbandingan Tingkat Penggunaan dan Kecendrungan Tingkat Penggunaan Ojek “Online” dan Ojek Konvensional</i> .....	59
Grafik 17 <i>Perbandingan Perasaan Nyaman Antara Ojek “Online” dan Konvensional</i> ..	60
Grafik 18 <i>Perbandingan Tingkat Kenyamanan Antara Ojek “Online” dan Ojek Konvensional</i> .....	62
Grafik 19 <i>Indikator Tingkat Kenyamanan</i> .....	64
Grafik 20 <i>Perbandingan Tingkat Kenyamanan antara Ojek “Online” dan Ojek Konvensional</i> .....	68
Grafik 21 <i>Perbandingan Interval Tingkat Keamanan</i> .....	70
Grafik 22 <i>Indikator Tingkat Keamanan</i> .....	71



Grafik 23 <i>Perbandingan Tingkat Keamanan Ojek “Online” dan Ojek Konvensional.....</i>	72
Grafik 24 <i>Promosi Suka Rela.....</i>	76
Grafik 25 <i>Perbandingan Indikator Tingkat Kesetiaan .....</i>	78
Grafik 26 <i>Perbandingan Tingkat Kesetiaan Terhadap Ojek “Online” dan Konvensional .....</i>	79
Grafik 27 <i>Perbandingan Subvariabel Tingkat Kepercayaan Antara Ojek “Online” dan Ojek Konvensional .....</i>	81
Grafik 28 <i>Perbandingan Tingkat Kepercayaan Antara Ojek “Online” dan Ojek Konvensional.....</i>	82





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 <i>Peta Wilayah Kota Makassar</i> .....	34
Gambar 2 <i>Peta Wilayah RW 7, 8 dan 9 Kelurahan Tamalanrea</i> .....	35
Gambar 3 <i>Peta Wilayah Kelurahan Buntusu.</i> .....	36



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Transportasi memiliki peran sangat sentral dalam kehidupan ekonomi, yaitu sebagai sarana mobilitas baik manusia maupun barang. Ardiansyah (2015) dalam Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori mengatakan “Pertumbuhan ekonomi suatu negara atau bangsa tergantung pada tersedianya pengangkutan (transportasi) dalam negara atau bangsa yang bersangkutan. Dalam hal ini dengan menggunakan transportasi dapat menciptakan suatu barang atau komoditi yang berguna menurut waktu dan tempat”.

Sedangkan menurut Susantoro dan Parikesit, (2004) Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, sistem pemerintahan, dan sistem kemasyarakatan. Kondisi sosial demografi wilayah memiliki pengaruh terhadap kinerja transportasi di wilayah tersebut. Tingkat kepadatan penduduk akan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan transportasi melayani kebutuhan masyarakat.

Transportasi, bagaimanapun merupakan penunjang atau jembatan antara produsen dan konsumen, yang merupakan sarana distribusi barang dan jasa. Ardiansyah (2015) mengungkapkan “transportasi dapat dilihat dalam dua kategori yaitu: Pertama, pemindahan bahan-bahan dan hasil produksi dengan menggunakan alat angkut dan kedua mengangkut penumpang dari satu tempat ke

it lain”. Maka selain kemampuan memproduksi dan daya beli, suatu wilayah sangat tergantung pada kemampuan distribusi yang efektif dan efisien



dimana menjadi peran sentral dalam kehidupan ekonomi. Awal dari pertumbuhan industri kapitalistik di Eropa perdagangan dititikberatkan pada proses produksi atau yang sering diistilahkan dengan produksi massal. Penemuan mesin tenun misalnya menjadi pertanda revolusi industri di Inggris. Namun, sering terlupakan bahwa penemuan mesin uap juga menjadi penemuan paling dalam revolusi industri. Mesin uap menggerakkan kereta api yang mampu mengangkut kapas dan hasil tenun, dengan begitu dapat memperpendek waktu produksi dan distribusi serta meminimalkan ongkos produksi untuk ambisi modern pada produksi massal.

Berdasarkan aspek sejarah dari transportasi, sejak dulu kala nenek moyang kita telah memanfaatkan beragam jenis transportasi dari menggunakan binatang sampai pada penggunaan perahu. Namun Ardiayansyah (2015) mengatakan baru pada sekitar tahun 1800 dimana penemuan mesin uap merevolusi bidang transportasi dengan kemunculan kapal uap dan kereta api.

Lebih lanjut Ardiayansyah (2015) menjelaskan bahwa pada tahun 1860-1920 telah ditemukan kendaraan bermotor, dalam masa ini angkutan kereta api dan jalan raya memegang peranan yang sangat penting. Tahun 1920 transportasi mencapai tingkat perkembangannya (*mature*) dengan sistem transportasi multi modal (*multi modal system*). Transportasi sebagai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Keberadaan transportasi menyebabkan adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan sesuai dengan bidang keahlian yang dimiliki.



spesialisasi pekerjaan seperti kutipan di atas sudah ada sejak dahulu hanya  
perkembangannya meningkat heterogenitasnya sehingga tentu saja

penemuan-penemuan yang mempengaruhi bidang transportasi dan aktivitas ekonomi masyarakat adalah meningkatkan heterogenitas bukan menciptakan spesialisasi. Lalu bagaimana perkembangan transportasi hingga kini?.

Saat ini ketika era reformasi memasuki umurnya yang ke-22 tahun dunia telah berada pada level masyarakat pasca industri, masyarakat pasca industri ditandai dengan kemajuan teknologi informasi. Save M Dagum (1992) mengungkapkan ciri dari masyarakat pasca industri ialah terjadi reduksi besar pada waktu kerja, pertumbuhan populasi nol dan reorientasi perekonomian dan kebudayaan meningkatkan kualitas hidup. Lebih lanjut ia menjelaskan bahwa kecendrungan masyarakat paska industry ditandai dengan studi tentang mekanisme umpan balik, sistem komunikasi, dan pengendalian-pengendalian yang ditemukan dalam mesin dan organisme hidup.

Sedangkan, Bagong Suyanto (2013) menyatakan bahwa masyarakat paska industri merupakan masyarakat yang sangat familiar dengan teknologi informasi dan lebih berfokus pada konsumsi dari pada produksi, masyarakat dan pelaku ekonomi sangat tergantung pada peran teknologi informasi dan internet, industri tidak lagi berperan memasok kebutuhan tetapi menciptakan kebutuhan masyarakat. Keterhubungan masyarakat secara global di dunia maya dan keterbukaan informasi serta kecepatan memperoleh informasi menyebabkan ketergantungan yang besar masyarakat pada teknologi informasi dan komunikasi yang pada akhirnya ikut pula merubah gaya hidup.



ikuyama (2016) dalam karyanya “Guncangan Besar” mengungkapkan a pada masyarakat paska industri terdapat perubahan besar dalam bidang

ekonomi, pelayanan semakin menggantikan industry manufaktur sebagai sumber kesejahteraan. Lebih lanjut ia menjelaskan bahwa peran informasi dan intelenjensi, yang terbentuk dalam masyarakat dan mesin yang semakin cerdas, pekerjaan perpasiv dan mental cenderung menggantikan pekerjaan fisik.

Menurut Hamdan dalam jurnal Nusamba vol.3 no.2 (2018) Dengan lahirnya teknologi digital saat ini pada revolusi industri 4.0 berdampak terhadap kehidupan manusia di seluruh dunia. Revolusi industri 4.0 semua proses dilakukan secara sistem otomatisasi di dalam semua proses aktivitasi, di mana perkembangan teknologi internet semakin berkembang tidak hanya menghubungkan manusia seluruh dunia namun juga menjadi suatu basis bagi proses transaksi perdagangan dan transportasi secara *online*.

Go-jek merupakan perusahaan transportasi *online* pertama menawarkan jasanya di Indonesia diikuti oleh beberapa perusahaan asing seperti Grab dan Uber. Aplikasi berbasis internet memungkinkan masyarakat dalam memesan ojek ataupun *taxi* (menggunkan mobil) dimanapun selama masih ada layanan internet dan akan dijemput pada tempat ia memesan.

Menurut Hamdan (2015) Dengan perkembangan teknologi yang semakin berkembang banyak sekali munculnya bisnis transportasi *online* seperti Go-Jek , Uber dan Grab di mana menunjukkan integrasi aktivitas manusia dengan teknologi informasi, sehingga mengakibatkan pertumbuhan ekonomi semakin meningkat.

Terdapat pernah diprediksi bahwa model ini (transportasi konvensional) yang dahulu dik digunakan oleh masyarakat untuk kepentingan mobilitas manusia, namun era revolusi industri 4.0 model transportasi konvensional ini sudah sedikit



digunakan oleh masyarakat, di mana dapat terlihat antara taksi konvensional versus taksi *online* atau ojek pangkalan dengan ojek *online*.

Hamdan (2015) melanjutkan, perkembangan teknologi yang semakin berkembang secara pesat model transportasi yang memanfaatkan sistem aplikasi berbasis internet menjadi alat transportasi yang dimanfaatkan masyarakat untuk kepentingan mobilitas manusia. Dampaknya publik menjadi lebih mudah mendapatkan layanan transportasi dan bahkan dengan harga yang sangat terjangkau.

Selain karena lebih murah, gaya hidup yang instan dan praktis serta ketergantungan pada internet inilah membuat penerimaan terhadap perusahaan transportasi *online* itu begitu besar dan cepat. Sebagai contoh kita dapat melihat perkembangannya dengan pertumbuhan pesat pengemudi transportasi *online*. Anita Dkk (2018) dalam Jurnal Pengembangan Wilayah Dan Kota dengan judul penelitian “Dampak Transportasi Berbasis Aplikasi Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Kota Semarang” menjabarkan bahwa Kehadiran transportasi daring menimbulkan lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat Kota Semarang. Perkiraan jumlah pengemudi kendaraan roda 2 lebih banyak dibandingkan dengan jumlah pengemudi kendaraan roda 4 yaitu dengan total sejumlah 12.000 pengemudi transportasi daring.

Selanjutnya dalam Anita dkk (2018) mengungkapkan bahwa transportasi daring memberikan dampak kecil terhadap penyerapan tenaga kerja dan dapat dikatakan belum berhasil menyerap tenaga kerja di Kota Semarang. Kehadiran transportasi daring di Kota Semarang menyerap 2% tenaga kerja yang sebelumnya



tidak bekerja. Penyerapan yang terjadi disini berasal dari tenaga kerja yang telah memiliki pekerjaan dan beralih profesi menjadi pengemudi transportasi daring. Pada sisi *trend* penyerapan tenaga kerja, memperlihatkan bahwa *trend* yang meningkat setiap bulannya. Hal ini menunjukkan bahwa profesi menjadi pengemudi transportasi daring diminati oleh masyarakat Kota Semarang.

Sekalipun masih tergolong kecil namun *trend* yang terus meningkat menunjukkan hal yang positif, di mana dalam penelitian tersebut disebutkan, pengemudi transportasi *online* yang menjadi responden dalam penelitian, 79% menjadi driver transportasi daring selama kurang dari 1 tahun. Kemudian 16% selama 2 tahun dan 5% selama 3 tahun. Jumlah pengemudi diperkirakan mengalami peningkatan yang sangat signifikan setiap tahunnya, Namun penambahan jumlah driver tersebut belum dilaporkan kepada pihak Dinas Perhubungan Kota Semarang.

*Trend* peningkatan itu menjadi signifikan setelah berkurangnya konflik yang terjadi. Artinya yang menghambat penyerapan tenaga kerja adalah konflik antara pengemudi transportasi *online* dan konvensional. Hal ini juga semakin memperkuat dalil dari para pemikir paska industri khususnya Fukuyama yang menegaskan bahwa pekerjaan yang mengintegrasikan sistem teknologi informasi dan manusia sebagai bagian yang utuh akan menggantikan pekerjaan manufaktur.

Perkembangan dan sambutan yang besar pada transportasi *online* menyebabkan pada sepanjang tahun 2016-2017 marak terjadinya konflik antara konvensional dan *online*. Pemberitaan media antara tahun tersebut beritakan kerusuhan-kerusuhan di berbagai wilayah. Setelah konflik yang



berkepanjangan terjadi, konsensus dalam bentuknya sebagai peraturan, yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 yang direvisi atau diganti dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 26 Tahun 2017<sup>1</sup> ditetapkan dan menurunkan angka konflik secara berangsur-angsur hingga sudah sangat jarang didengar lagi sekarang.

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa persaingan ini memukul telak ojek konvensional karena kecenderungannya kurang dapat menjangkau dan dijangkau masyarakat secara luas, tidak adanya patokan tarif yang paten, tidak adanya potongan harga, kecendrungan penggunaan teknologi informasi dan akses internet yang masif pada masyarakat perkotaan dan lain sebagainya. Ketidakmampuan dalam persaingan ini telah tercermin dari konflik-konflik yang terjadi, kebanyakan dimulai oleh ojek konvensional, sehingga memunculkan pertanyaan bagaimana masa depan profesi ojek konvensional ini.

Ojek konvensional dilihat secara rasional tidak akan mampu bersaing dengan ojek *online*. Namun sebagaimana yang dikatakan Bagong Suyanto (2013) “Tindakan ekonomi tidak selalu bersifat rasional, tetapi bisa bersifat spekulatif-rasional, bahkan tradisional.” Tindakan ekonomi masyarakat tidak selamanya bersifat utilitarian yaitu memaksimalkan keuntungan materilnya, tetapi bisa juga masyarakat mengonsumsi barang dan jasa karena adanya aspek lain misalnya keluarga, kesamaan etnis, ras atau agama dan bisa juga karena aspek hubungan sosial yang sudah erat terjalin antara produsen dan konsumen dalam hal ini

arakat.



---

[/www.dephub.go.id/post/read/pm-26-tahun-2017-tentang-revisi-aturan-angkutan-sewa-diberlakukan-dengan-masa-transisi](http://www.dephub.go.id/post/read/pm-26-tahun-2017-tentang-revisi-aturan-angkutan-sewa-diberlakukan-dengan-masa-transisi)



Fukuyama (2010) memberikan contoh bahwa bisnis-bisnis kecil di pusat-pusat kota di Amerika Serikat sangat jarang dimiliki oleh orang afro-amerika. Salah satu alasannya adalah melemahnya rasa komunitas dan turun drastisnya kepercayaan di antara kelas bawah afro-amerika. Orang-orang mengonsumsi tidak berdasarkan sikap memaksimalkan keuntungan materil atau bersifat rasional. Melainkan, mengonsumsi berdasarkan ras dan hubungan sosial. Hal ini menjelaskan bagaimana rasa kesatuan dalam komunitas penting untuk membangun ketahanan ekonomi.

Menurut Fukuyama dalam Trust (2010) Kepercayaan ialah muara dari norma-norma informal masyarakat yang apabila memiliki kualitas yang rendah akan sejalan pula dengan rendahnya keteraturan dan kerjasama serta pemahaman satu sama lain. Rendahnya keteraturan dan kerja sama akan menyebabkan terjadinya kesenjangan antar anggota masyarakat. Hal ini apabila dibiarkan terjadi pada masyarakat dan bidang pekerjaan tertentu, maka akan memperlambat produktivitas bahkan mematikan produktivitas. Namun, bukan berarti dimatinya ojek *online* dalam kerangka rasional-kalkulatif menjadikannya sama sekali tidak melirik apa yang diistilahkan Fukuyama sebagai *trust* atau kepercayaan, sebab tindakan ekonomi tidak selamanya rasional kalkulatif.

Pertanyaannya kemudian adalah apakah masyarakat mengonsumsi atau menggunakan ojek konvensional karena tindakan ekonomi yang 'irasional', atau katakanlah bahwa masyarakat mengonsumsi ojek konvensional karena hubungan yang terbangun sebagai modal untuk bekerjasama?. Kenyataannya cara *struggle for life* ala Adam Smith dan beberapa pemikir ekonomi klasik apat anti-tesis berupa kerusuhan. Kerusuhan yang dilakukan oleh para



pengemudi transportasi konvensional yang tidak terima lahan hidupnya diinvasi oleh transportasi *online*.

Kerusuhan-kerusuhan itu melambangkan kekalahan ojek konvensional dan ketidakmampuannya bersaing. Ketidakmampuannya bersaing adalah ketidakmampuan mereka memastikan pasarnya dan itu berarti masyarakat melakukan tindakan ekonomi rasional. Maka jawabannya adalah ojek konvensional atau transportasi konvensional tidak memiliki ikatan khusus pada komunitasnya.

Tantangan persaingan ini mengharuskan ojek konvensional mengasosiasikan diri dengan masyarakat sebagai modal sosialnya untuk tetap bertahan. Hal ini penting agar jasanya tidak menjadi bagian dari cerita kemenangan ojek *online* dalam persaingan pasar. Terdapat kasus yang menarik bagi persoalan ini, Ojek Pangkalan Salemba 'OPS' di Jakarta Pusat mampu *survive* ditengah gempuran ojek *online* karena terdapat ikatan kepercayaan yang kuat pada komunitasnya.

Rusyidan Fatih (2019), dari Jurnal Masyarakat dan Budaya vol. 20 no 2 dalam artikel berjudul Modal Sosial Ojek Pangkalan; Adaptasi Terhadap Aplikasi *Online* Transportasi Publik, mengungkapkan bahwa kondisi yang bertolak belakang ternyata ditemukan pada Ojek Pangkalan Salemba (OPS) di Salemba Raya, Jakarta Pusat. OPS merupakan salah satu ojek pangkalan yang mampu *survive* dalam konstelasinya dengan ojek *online* karena memiliki pangsa pasarnya sendiri.



mereka memiliki penumpang yang tetap percaya menggunakan jasa mereka. mana kepercayaan itu tetap ada tidak terlepas dari bagaimana jaringan atau ligan dibangun di atas komitmen terhadap norma-norma yang dipegang teguh

bersama. Hal ini menunjukkan bahwa memang diperlukan modal dalam bentuk lain yang berguna untuk menciptakan ketahanan ekonomi dalam hal ini khususnya bagi ojek konvensional.

Hal ini menggiring pada suatu pertanyaan penelitian yaitu bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap ojek *online* dan juga ojek konvensional?. Hal ini penting untuk meramalkan masa depannya. Maka peneliti ingin meneliti **Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Transportasi *Online* dan Transportasi Konvensional di Kota Makassar (Kasus Ojek *Online* Dan Ojek Konvensional)**. Tingkat kepercayaan adalah variabel yang akan diukur. Adapun tingkat kepercayaan diturunkan menjadi beberapa sub variabel yaitu; tingkat penggunaan, tingkat kenyamanan, tingkat keamanan dan tingkat kesetiaan.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap ojek *online* dan konvensional di Kota Makassar?.

- Bagaimana tingkat penggunaan warga perumahan Bumi Tamalanrea Permai (BTP) Kota Makassar terhadap layanan ojek konvensional dan ojek *online*?
- Bagaimana persepsi warga perumahan BTP Kota Makassar terhadap tingkat keamanan dan kenyamanan ojek *online* dan ojek konvensional?
- Bagaimana tingkat kesetiaan warga perumahan BTP Kota Makassar terhadap ojek *online* dan ojek konvensional?



### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat penggunaan masyarakat Bumi Tamalanrea Permai Kota Makassar terhadap layanan ojek konvensional dan ojek *online*.
2. Untuk mengetahui persepsi masyarakat Bumi Tamalanrea Permai Kota Makassar terhadap tingkat keamanan dan kenyamanan ojek *online* dan ojek konvensional.
3. Untuk mengetahui tingkat kesetiaan masyarakat terhadap ojek *online* dan ojek konvensional?.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada tingkat strata satu (S1) pada Departemen Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik di Universitas Hasanuddin. Semoga hasil penelitian dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan pembanding dalam penelitian selanjutnya dengan tema penelitian yang sama. Semoga penelitian ini juga dapat menjadi rujukan pemerintah dalam membuat kebijakan publik dan atau dapat menjadi rujukan masyarakat luas yang memiliki ketertarikan pada tema penelitian ini untuk mewujudkan masyarakat yang makmur dan sejahtera.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kepercayaan dan Modal Sosial

Kepercayaan menurut Fukuyama (1995) memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan apa yang diistilahkan para pendahulunya sebagai modal sosial. Rusdi Syahra (2002) menyatakan konsep modal sosial muncul dari pemikiran bahwa anggota masyarakat tidak mungkin dapat secara individu mengatasi berbagai masalah yang dihadapi. Diperlukan adanya kebersamaan dan kerjasama yang baik dari segenap anggota masyarakat yang berkepentingan untuk mengatasi masalah tersebut.

Rusdi Syahra (2002) melanjutkan bahwa pemikiran seperti inilah yang pada awal abad ke 20 mengilhami seorang pendidik di Amerika bernama Lidya Johnson Hanifan yang memperkenalkan konsep modal sosial pertama kalinya. Hanifan mengatakan modal sosial bukanlah modal dalam arti biasa seperti harta kekayaan atau uang, tetapi lebih mengandung arti kiasan, namun merupakan aset atau modal nyata yang penting dalam hidup bermasyarakat. Menurut Hanifan, dalam modal sosial termasuk kemauan baik, rasa bersahabat, saling simpati, serta hubungan sosial dan kerjasama yang erat antara individu dan keluarga yang membentuk suatu kelompok sosial.

Siti Irene (2014) menjabarkan bahwa menurut Bourdieu modal sosial adalah penerapan sumber daya yang aktual dan potensial yang berhubungan dengan nilai-nilai suatu jaringan yang bertahan dari hubungan-hubungan yang kurang melembaga dan saling menghargai. Modal sosial merupakan suatu hubungan



yang tetap ada yang memberikan dukungan yang bermanfaat ketika diperlukan. Hubungan-hubungan yang stabil menciptakan kehormatan dan nama baik di antara anggota kelompok, dan karenanya sangat efektif untuk membangun dan menjaga kepercayaan (*trust*).

Sedangkan tambahnya lagi bahwa menurut Robert D Putnam modal sosial mengacu kepada hubungan-hubungan di antara individu-individu – jaringan sosial dan norma-norma timbal balik serta kepercayaan yang timbul darinya. Siti Irene (2014) lebih lanjut menuliskan bahwa modal sosial memungkinkan masyarakat untuk bertindak bersama-sama lebih efektif untuk mencapai tujuan kolektif. Modal sosial seperti halnya dengan kebaikan umum dan memiliki hubungan dekat dengan partisipasi politik, yang tergantung pada hubungan dengan lembaga-lembaga politik, modal sosial tergantung pada hubungan antar manusia.

Rusdi Syahra (2002) mengungkapkan bahwa Putnam menganggap modal sosial sebagai seperangkat hubungan horizontal antara orang-orang. Maksudnya modal sosial terdiri dari “*networks of civic engagements*” jaringan keterikatan sosial yang diatur oleh norma-norma yang menentukan produktivitas suatu kelompok masyarakat atau komunitas. Jadi, menurut Putnam, ada dua hal yang merupakan asumsi dasar dari konsep model sosial, yakni adanya jaringan hubungan dengan norma-norma yang terkait, dan keduanya saling mendukung guna mencapai keberhasilan di bidang ekonomi bagi orang-orang yang termasuk dalam jaringan tersebut.



ourdiu dan Putnam pada penjelasan di atas memiliki kesamaan dalam rjemahkan elemen-elemen modal sosial yaitu kepercayaan, jaringan sosial

dan nilai dan norma sosial. Namun, keduanya tidak secara memadai menjelaskan apa itu kepercayaan. Fukuyama dalam hal ini memiliki penjelasan yang lebih kompleks mengenai kepercayaan dengan membedakan masyarakat yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi seperti pada masyarakat Jepang dan Amerika Serikat, dan masyarakat dengan tingkat kepercayaan yang rendah seperti masyarakat Cina, Italia dan Perancis.

Fukuyama dalam *Trust* (2010) menjelaskan bahwa modal sosial adalah serangkaian nilai atau norma-norma informal yang dimiliki bersama diantara para anggota kelompok yang memungkinkan terjalannya kerjasama antara mereka. Kepercayaan ia defenisikan sebagai harapan-harapan terhadap keteraturan, kejujuran dan perilaku kooperatif yang muncul dari dalam sebuah komunitas yang didasarkan pada norma-norma yang dianut bersama oleh anggota komunitas itu.

Selanjutnya menurut Fukuyama (2010) Akuisisi modal sosial memerlukan pembiasaan terhadap norma-norma moral sebuah komunitas dan, dalam konteksnya, sekaligus mengadopsi kebajikan-kebajikan seperti kesetiaan, kejujuran dan *dependability*. Kelompok, lebih-lebih, harus mengadopsi norma-norma bersama sebagai satu keseluruhan sebelum kepercayaan bisa digeneralisasikan di antara anggota-anggotanya. Dengan kata lain, modal sosial mustahil diperoleh individu-individu yang bertindak atas kepentingan diri sendiri, modal sosial lebih didasarkan pada kebajikan sosial umum.



Pengertian Fukuyama di atas memperlihatkan bagaimana kepercayaan pada masyarakat merupakan hasil dari kepatuhan dan komitmen masyarakat terhadap nilai dan norma yang dianut bersama dan perihal jaringan dibentuk oleh

interaksi yang didukung oleh nilai-nilai dan norma yang dianut. Fukuyama menegaskan bahwa masyarakat yang memiliki kepercayaan yang tinggi adalah tipe masyarakat yang cenderung komunal dimana jaringannya tidak terbatas pada lingkungan keluarga saja sehingga memungkinkan pemaksimalan sumber daya yang dapat mempercepat kemajuan ekonomi.

Sedangkan masyarakat yang memiliki kepercayaan rendah menurut istilah Fukuyama sebagai tipe masyarakat familistik, cenderung untuk tidak mempercayai orang lain selain keluarga sehingga hubungan kerjasama dengan pihak luar dari keluarganya terjalin berdasarkan norma-norma formal yang kaku dan menambah biaya. Fukuyama (1995) melihat bagaimana “kepercayaan berfungsi dapat menciptakan tatanan ekonomi unggul karena bisa diandalkan untuk mengurangi biaya (*cost*)”.

## **B. Nilai dan Norma Sosial**

Nilai dan norma merupakan tidak dapat dipisahkan oleh kehidupan masyarakat. Nilai secara sederhana dapat diartikan sebagai sesuatu yang dianggap baik atau benar dan norma merupakan sebuah pedoman yang bertujuan untuk melindungi nilai agar masyarakat tidak berperilaku yang tidak sesuai nilai sosial yang berlaku pada masyarakat. Misalnya dalam keseharian seseorang harus menggunakan pakaian ketika berada di tempat umum, karena pakaian selain berfungsi sebagai pelindung dari sinar matahari juga merupakan sebuah indikator

man sebab berfungsi menutup aurat yang dapat menjauhkan seseorang dari -nafsu duniawi.





Dalam Elly M. Setiadi (2011) “ Nilai merupakan kumpulan sikap, perasaan ataupun anggapan-anggapan terhadap suatu hal yang baik-buruk, benar-salah, patut-tidak patut, hina-mulia, maupun penting-tidak penting”. Lebih lanjut Elly M Setiadi menjelaskan bahwa “ Suatu kelompok masyarakat yang hidup bersama tidak cukup hanya dipandang sebagai kesatuan wilayah geografis saja, akan tetapi kesatuan masyarakat tersebut selalu ada sistem kebudayaan yang menjadi alat pemersatu kelompok. Salah satu faktor pemersatu itu ialah adanya sistem nilai dalam kesatuan kelompok tersebut. Nilai inilah yang dijadikan sebagai dasar untuk menyatukan kelompok tersebut”. Dalam masyarakat, pasti terdapat nilai yang dihayati bersama oleh masyarakat tersebut, di mana salah satu ciri dari sebuah masyarakat dianggap sebagai satu kesatuan adalah adanya kesamaan nilai.

Menurut Andrain dalam Elly M Setiadi (2011) terdapat enam ciri dari nilai yaitu:

- Umum dan Abstrak, karena nilai-nilai itu berupa patokan umum tentang sesuatu yang dicita-citakan atau yang dianggap baik. Adapun nilai sosial dianggap abstrak karena tidak dapat dilihat sebagai benda secara fisik yang dapat dilihat diraba atau difoto.
- Konsepsional, artinya nilai-nilai hanya diketahui berupa ucapan-ucapan, tulisan-tulisan dan tingkah laku dari sekelompok orang.
- Mengandung Kualitas Moral, karena nilai-nilai selalu berupa petunjuk tentang sikap dan perilaku atau yang seharusnya dilakukan.

tidak selamanya realistic, artinya nilai itu tidak akan dapat sepenuhnya direalisasikan secara penuh dalam realitas sosial.



- Dalam situasi kehidupan masyarakat yang nyata, nilai-nilai itu bersifat campuran. Artinya tidak ada masyarakat yang hanya menganut satu nilai saja secara mutlak. Yang terjadi adalah campuran berbagai nilai dengan kadar dan titik berat yang berbeda.
- Cenderung bersifat stabil, sukar berubah, karena nilai telah dihayati, telah melembaga atau telah mendarah daging dalam masyarakat. Perubahan akan timbul jika struktur sosial berubah atau jika timbulnya nilai-nilai baru didalam struktur masyarakat tersebut.

Penjabaran tentang nilai diatas dapat disimpulkan bahwa nilai sosial adalah sesuatu yang dianggap baik, benar, patut, layak dan semacamnya yang dianut sekelompok orang. Sedangkan norma dalam Elly M. Setiadi (2011) lebih spesifik dari nilai. “Norma-norma akan menjabarkan nilai-nilai ini lebih terperinci ke dalam bentuk tata aturan atau tata kelakuan yang secara makro adalah konstitusi, undang-undang, peraturan pemerintah, konvensi, dan aturan- aturan tak tertulis lainnya. Jika nilai-nilai yang abstrak, moralistik dan statis ini ingin dijadikan motivasi perilaku manusia dan masyarakat maka nilai ini haruslah dijabarkan. Bentuk dari penjabaran nilai inilah yang dinamakan norma”.

Fukuyama dalam trust (1995) menyebutkan nilai sebagai poin penting kepercayaan yaitu; kejujuran, keterandalan (*dependability*) dan kesetiaan. Sedangkan Rusydan Fatih dalam Modal Sosial Ojek Pangkalan: Adaptasi terhadap *online* transportasi publik (2019) (selanjutnya disebut Modal Sosial Ojek kалан) menemukan nilai yang menjadikan masyarakat percaya terhadap ojek kалан yaitu kenyamanan, kesopanan dan keamanan. Maka penelitian ini



menggunakan hasil dari penelitian Rusdyan Fatih sebagai rujukan dalam mengukur tingkat kepercayaan serta nilai kesetiaan dari Fukuyama karena dianggap kontekstual untuk penelitian ini.

### **1. Kenyamanan**

Fikri dan Rahmat (2018) menuliskan bahwa kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya. Kenyamanan adalah suatu kontinum perasaan dari paling nyaman sampai dengan paling tidak nyaman yang dinilai berdasarkan persepsi masing-masing individu pada suatu hal yang dimana nyaman pada individu tertentu mungkin berbeda dengan individu lainnya.

Sedangkan dalam Rusyidan Fatih (2019) terdapat beberapa indikator kenyamanan yaitu; 1. Tepat waktu atau disiplin waktu dimana penulis terjemahkan menjadi kecepatan dan kemudahan pelayanan. 2. Mendengarkan keluhan penumpang (komunikatif). 3. Biaya Murah 4. Menjaga kesopanan dan keramahan.

### **2. Keamanan**

Fikri dan Rahmat dalam Pengaruh Kenyamanan dan Keamanan Terhadap Motivasi Berkunjung Ke Hotel Antik (2018) menjabarkan Secara umum keamanan (safety) adalah status seseorang dalam keadaan aman, kondisi yang terlindungi secara fisik, sosial, spiritual, finansial, politik, emosi, pekerjaan, logis atau berbagai akibat dari sebuah kegagalan, kerusakan, kecelakaan, berbagai keadaan yang tidak diinginkan. Keamanan tidak hanya mencegah sakit dan cedera tetapi juga membuat individu merasa aman dalam



aktifitasnya. Keamanan dapat mengurangi stres dan meningkatkan kesehatan umum.

Indikator keamanan diambil dari hasil penelitian Rusyidan Fatih (2019) yaitu;

1. kelengkapan berkendara. 2. Kemampuan mengemudi (disiplin). 3. Penguasaan wilayah operasi. 4. Keramahan dan kesopanan. 5. Komunikatif.

### 3. *Kesetiaan*

Kesetiaan adalah perbuatan yang bertujuan melanggar nilai dan norma yang berlaku. Dalam hal ini mengulang penggunaan suatu barang atau jasa tertentu secara berkala serta berperan serta mempromosikan barang atau jasa tersebut. Menurut Singh dalam Zainuddin Tahuman (2016) indikator loyalitas konsumen adalah prosentase dari pembelian, frekuensi kunjungan dan merekomendasikan kepada orang lain.

### C. **Persepsi Sosial**

Persepsi dalam Kulsum dan Jauhar (2014) merupakan proses pengorganisasian dan penginterpretasian stimulus yang diterima oleh individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang terintegrasi dalam diri individu. Persepsi sosial merupakan proses seseorang untuk mengetahui, menginterpretasi dan mengevaluasi orang lain yang dipersepsikan berkaitan dengan sifat-sifatnya, sehingga terbentuk gambaran orang yang dipersepsikan.



hasil dalam Kulsum dan Jauhar (2014) secara sederhana diungkapkan bahwa persepsi proses pencarian informasi untuk dipahami. Lebih lanjut dikatakan bahwa untuk memperoleh informasi tersebut adalah indra. Selanjutnya alat untuk

memahaminya kesadaran atau kognisi. Artinya persepsi merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerimaan, yaitu indra.

Umumnya menurut Kulsum dan Jauhar (2014) stimulus tersebut diteruskan oleh saraf otak sebagai pusat susunan saraf dan proses itu selanjutnya disebut sebagai proses persepsi. Objek persepsi bisa berada di luar diri individu yang mempersepsi tetapi juga dapat berada dalam diri individu.

Individu dalam mempersepsi diri sendiri, orang dapat melihat bagaimana keadaan dirinya sendiri. Bila objek yang dipersepsi terletak diluar orang yang mempersepsi maka objek tersebut dapat bermacam-macam. Yaitu dapat berwujud benda-benda, situasi dan dapat juga berwujud manusia. Objek persepsi yang berwujud benda disebut persepsi benda (*things perceptions*) atau juga disebut *nonsocial perceptions*, sedangkan objek persepsi berwujud manusia atau orang yang disebut persepsi sosial (*social perceptions*).

Sebagaimana paparan di atas persepsi sosial merupakan proses mengetahui seseorang atau kumpulan orang yang dilakukan melalui interaksi sosial. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang yaitu faktor internal dan eksternal. Factor internalnya sendiri ialah keadaan orang yang mempersepsi seperti bagaimana tingkat perhatiannya, keadaan jiwa dan juga kemampuan berpikir seseorang sedangkan factor eksternalnya ialah situasi saat mempersepsi dan keadaan atau latar belakang sosial seseorang. Masih dalam Kalsum dan Juhar

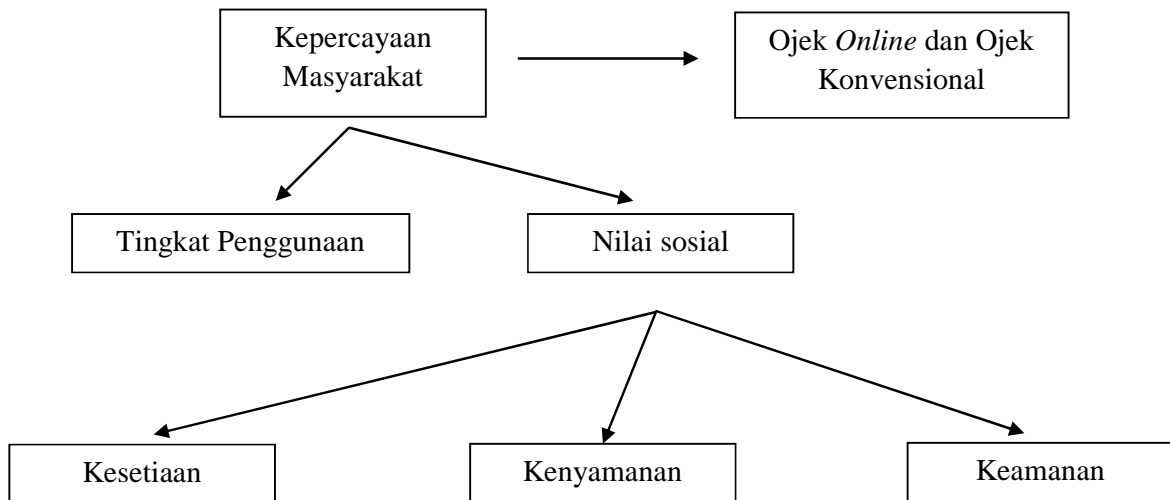
(2014) menjelaskan lebih lanjut tentang tiga dimensi dari persepsi sosial yaitu;



Dimensi Evaluasi, yaitu penilaian untuk memutuskan sifat baik-buruk, disukai-tidak disukai, positif-negatif pada orang lain.

- Dimensi Potensi, yaitu kualitas dari orang sebagai stimulus yang diamati (kuat-lemah, sering-jarang, jelas-tidak jelas).
- Dimensi aktivitas yaitu sifat aktif atau pasifnya seseorang sebagai stimulus.

#### D. Skema Konseptual



#### E. Defenisi Operasional

##### 1. Ojek Online

Ojek *online* adalah moda transformasi umum roda dua yang berbasis aplikasi dimana aplikasi tersebut dikembangkan oleh perusahaan sehingga mudah dinaungi atau terikat oleh perusahaan dalam bentuk kemitraan.



## 2. *Ojek Konvensional*

Ojek konvensional adalah moda transportasi umum roda dua yang tidak dinaungi atau terikat oleh perusahaan sehingga dikategorikan sebagai pekerjaan serabutan (*freelancer*).

## 3. *Tingkat Penggunaan*

Tingkat penggunaan adalah ukuran intensitas atau seberapa sering seseorang melakukan interaksi dengan seseorang atau kelompok, dalam hal ini pelayanan ojek. Tingkat penggunaan pada penelitian ini juga melihat kecenderungan penggunaan ojek berupa minat penggunaan kembali dan prioritas penggunaan.

## 4. *Kesetiaan*

Kesetiaan adalah perbuatan yang bertujuan melanggengkan nilai dan norma yang berlaku. Dalam hal ini mengulang penggunaan suatu barang atau jasa tertentu secara berkala serta berperan serta mempromosikan barang atau jasa tersebut. Menurut Singh dalam Zainuddin Tahuman (2016) indikator loyalitas konsumen adalah prosentase dari pembelian, frekuensi kunjungan dan merekomendasikan kepada orang lain.

## 5. *Kenyamanan*

Fikri dan Rahmat (2018) menjelaskan bahwa Kenyamanan dan perasaan an adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya. amanan adalah suatu kontinum perasaan dari paling nyaman sampai dengan



paling tidak nyaman yang dinilai berdasarkan persepsi masing-masing individu pada suatu hal yang dimana nyaman pada individu tertentu mungkin berbeda dengan individu lainnya.

## **6. Keamanan**

Secara umum keamanan atau safety dalam Fikri dan Rahmat (2018) adalah status seseorang dalam keadaan aman, kondisi yang terlindung secara fisik, sosial, spiritual, finansial, politik, emosi, pekerjaan, psikologis atau berbagai akibat dari sebuah kegagalan, kerusakan, kecelakaan, atau berbagai keadaan yang tidak diinginkan. Keamanan tidak hanya mencegah rasa sakit dan cedera tetapi juga membuat individu merasa aman dalam aktifitasnya. Keamanan dapat mengurangi stres dan meningkatkan kesehatan umum.

