





1. Antipati terhadap media komunikasi yang berbasis teknologi online

Teknologi adalah sebuah instrument buatan manusia yang diperuntukkan mempermudah hidupnya. Hadirnya teknologi telekomunikasi seperti aplikasi *mobile* yang sekarang marak dimasyarakat adalah bentuk nyata dari kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Namun tak dapat dipungkiri bahwa setiap hadirnya teknologi akan membawa dampak – dampak kepada masyarakat baik itu dampak positif maupun negatif, tidak terkecuali hadirnya teknologi aplikasi *mobile* ojek online.

Perusahaan ojek online hadir di kota Surabaya pada awal Juni 2015. Sebelum masuk ke surabaya fenomena ojek online sudah banyak diberitakan di media. Ojek online dianggap berhasil mengatasi sedikit masalah penganguran yang terjadi di Indonesia, karena ojek online dan aplikasinya telah merekrut puluhan ribu pengojek *freelance* dengan berbagai background pendidikan dan pengalaman kerja/pengangguran. Perusahaan ojek online berjalan dengan bantuan aplikasi *mobile* yang mana perusahaan bisa dengan mudah mengontrol aktifitas para tukang ojek yang telah tergabung secara online, calon konsumen yang membutuhkan ojek juga tidak perlu keluar rumah, dengan aplikasi *mobile* ojek online yang ada di *smartphone* seseorang bisa dengan mudah memanggil/memesan layanan keinginan konsumen, para

tukang ojek ojek online pun tidak perlu lagi mangkal seharian di tempat pangkalan untuk mendapatkan penumpang, mereka cukup memantau layar *smartphone* mereka untuk mendapatkan info calon penumpang yang membutuhkan jasanya. Begitu banyak kemudahan yang diberikan teknologi ini bagi sebagian masyarakat yang memanfaatkannya.

Namun kesan berbeda dirasakan oleh para tukang ojek yang sebelum hadirnya Ojek online di Surabaya mereka sudah lama berkerja sebagai ojek pangkalan di terminal purabaya Surabaya, mereka mengaku tidak mengerti apa itu *mobile* aplikasi ojek online. Tidak tertarik untuk mempelajari secara mendalam. Karena pada dasarnya beberapa tukang ojek kurang terbuka dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, seperti yang diungkap pak Fendi, dia mengaku bahwa dalam kesehariannya dia tidak pernah menggunakan *smartphone* karena keterbatasan kemampuan mata tuanya yang sudah tidak mampu melihat layar kecil *smartphone* tersebut. Jadi untuk mencari penumpang pak Fendi lebih memilih untuk mangkal dan bertemu langsung dengan calon penumpang daripada harus melihat layar *smartphone*.

Sikap tertutup juga dilakukan oleh pak Tikno. Dia mengaku sudah pernah mendownload aplikasi ojek online tersebut dalam *smartphone* dan mencoba untuk menjalankannya, namun dia sedikit merasa kesulitan untuk memahami jalannya aplikasi

tersebut. Hingga tidak lama kemudian dia menonaktifkan aplikasi tersebut. Pak Tikno mengaku sedikit sulit memahami teknologi baru, oleh karena itu dia tidak tertarik dengan ojek online dan berpendapat bahwa, tidak semua orang paham akan teknologi semacam itu, masih ada sebagian masyarakat yang masih kurang update terhadap teknologi, begitu juga para calon penumpang yang ada di terminal purabaya ini. Sehingga dia masih percaya bahwa masih akan ada banyak calon – calon penumpang yang akan menggunakan jasa ojek konvensional dibanding ojek online yang masih harus ribet menjalankan teknologi aplikasi di *smartphone* tersebut.

2. Interaksi bersifat terbuka dengan persaingan sehat antar sesama tukang ojek

Dalam menjalankan aktifitas dalam pekerjaannya memberikan jasa antar – jemput penumpang di terminal purabaya Surabaya, para tukang ojek konvensional dan *driver* ojek online memiliki aturan tak tertulis namun sama – sama saling memahami untuk keselarasan dan kelanjutan pekerjaan bersama.

Selain mereka sudah saling menyadari jalur rizky mereka sudah berbeda. Jika ojek konvensional dengan cara menunggu penumpang di pangkalan ojek, maka *driver* ojek aplikasi melalui aplikasi online. Mereka memberi batasan persaingan dengan aturan – aturan tertentu yang tidak boleh dilanggar.

Kepada para *driver* ojek online boleh saja menjemput penumpang di terminal purabaya, asalkan para *driver* ojek online tidak ikut mangkal di area sepanjang pangkalan ojek konvensional berada.

Aturan tersebutpun berjalan dengan baik dan diataati oleh semua anggota *driver* ojek online dan tukang ojek konvensional, sehingga bisa terjalin hubungan yang harmonis dan tidak terjadi konflik yang berarti antara tukang ojek dan ojek konvensional.

3. Saling memahami karakter berupa kelebihan dan kekurangan masing - masing

Teknologi menawarkan kemudahan bagi setiap penggunanya. Kini dengan adanya kecanggihan teknologi, seseorang tidak perlu menulis dengan bulpoin dan pensil, karena sudah ada komputer untuk menulis sebuah surat. Seseorang juga tidak perlu menggunakan burung merpati untuk mengirim surat disuatu tempat yang jauh, ketika kemudahan mengirim surat sudah terbantu dengan adanya email yang terkirim melalui jaringan internet. Begitu juga kehadiran aplikasi ojek online, teknologi ini bertujuan untuk membantu para tukang ojek agar lebih mudah dalam menjalankan pekerjaannya. Dengan aplikasi *mobile* ojek online tukang ojek diharapkan tidak perlu susah payah untuk menunggu seharian di pangkalan ojek untuk mendapatkan penumpang, tukang ojek

juga tidak perlu melakukan tawar menawar dengan calon pembeli karena dalam aplikasi ojek online ini sudah secara otomatis diketahui berapa biaya yang harus dikeluarkan calon penumpang ketika memakai jasa ojek yang akan dipakainya sesuai dengan seberapa jauh jarak yang akan ditempuh. Semua transaksi dan proses bisnis tukang ojek sudah tersistem dengan rapi di aplikasi ini.

Kemudahan-kemudahan yang ditawarkan aplikasi ini pun tak luput dari minat beberapa tukang ojek untuk mencoba bergabung menjadi mitra *driver* ojek online, namun sebagian dari mereka merasa dirugikan saat bergabung dengan ojek online, karena jika ngojek di ojek pangkalan, mungkin hanya terpotong biaya bensin dan kas paguyuban tiap minggu, tapi jika di ojek online ada potongan bagi hasil perusahaan sebesar 20% : 80%, belum untuk pulsa telepon ketika menghubungi calon penumpang untuk memastikan order, kemudian juga pulsa internet untuk memantau orderan via aplikasi *mobile* ojek online, dan juga untuk bensin. Banyak sekali biaya-biaya yang harus dikeluarkan dibanding dengan ngojek sendiri di pangkalan.

Selain itu, tukang ojek konvensional dan *driver* ojek online juga tidak takut jika bersaing, karena masing-masing sudah memahami kelebihan dan kekurangan, seperti misalnya jika *driver* ojek online hanya bisa mengandalkan GPS untuk



mencari sebuah alamat, namun tukang ojek konvensional dengan banyak pengalamannya dijalanan, mereka paham betul jalanan surabaya tanpa bantuan GPS sekalipun. Jadi para calon penumpang masih memiliki pilihan untuk memilih menggunakan jasa tukang ojek pangkalan atau jasar *driver* ojek online.

Dalam menjalankan bisnis baik itu berjualan barang atau jasa, tidak lepas dari adanya persaingan. Seperti juga ojek konvensional. Dalam upayanya menjual jasa antar jemput penumpang para anggota ojek pangkalan paguyuban karang taruna ini juga menghadapi persaingan sesama ojek pangkalan lain di pintu masuk terminal Purabaya Surabaya. Dalam perjalanannya, tidak terjadi masalah yang berarti, karena para ojek konvensional di atur dengan sistem antrian, untuk mendapatkan penumpang, tiap anggota diwajibkan untuk antri, dan akan mendapatkan penumpang sesuai dengan nomor antrian dia ketika datang di pangkalan, tidak ada saling srobot atau persaingan harga, dan para anggota paguyuban mentaati dengan tertib antrian tersebut.

Hadirnya ojek online pada tahun 2015 lalu di Surabaya, sedikit banyak membawa dampak menurunnya penumpang ojek konvensional, sebagian penumpang memilih untuk memanfaatkan ojek online/ojek online untuk menjemput kedatangan mereka di terminal tersebut, terbukti dengan



banyaknya lalu lalang ojek dengan atribut yang serba hijau itu terlihat keluar masuk terminal. Hasil pengamatan peneliti ini pun di iya kan oleh pak Tikno dan pak Yanto yang merasakan ada perbedaan pendapatan dari penumpang yang memanfaatkan jasanya. Namun dalam persaingan antara ojek online dan ojek konvensional di daerah terminal purabaya surabaya ini diakui tidak terlalu menghawatirkan para ojek konvensional, menurut pak Efendi, beliau tidak terlalu khawatir bersaing dengan ojek online karena pak Efendi berbeda jalur dalam mendapatkan penumpang, jika ojek online mendapatkan lewat *smartphone*, kalau pak Efendi bertemu langsung dengan calon penumpang sehingga bisa langsung negoisasi.

Tidak takut tersaingi juga dilontarkan pak Yanto dan pak Heru Afriyanto yang percaya diri bahwa untuk mendapatkan penumpang ojek konvensional sudah berbeda jalur dengan ojek online yang melalui aplikasi *mobile* ojek online. Kalau ojek konvensional secara offline yakni menunggu di pangkalan paguyuban ojek.

Secara keseluruhan dan sesuai pengamatan peneliti di lapangan memang tidak pernah ada kericuhan antara ojek pangkalan dengan ojek online, meskipun bersaing dalam mendapatkan penumpang dari terminal bus Purabaya Surabaya, mereka tetap menjaga keamanan dan memahami konsep rizky

sudah ada yang mengatur membuat para tukang ojek konvensional tidak terlalu khawatir dengan persaingan ini.

4. Komunikasi interpersonal yang baik diinternal maupun eksternal paguyuban ojek

Meskipun saat wawancara untuk pengambilan data pak Sugi Hartono sedang menunggu penumpang ojek di pangkalan paguyuban ojek karang taruna, namun ternyata pak Sugi sudah tergabung menjadi mitra ojek online. Untuk saat ini memang dia lebih mengutamakan ojek pangkalan karena dirasa lebih ramai dan cepat didapatnya jika mangkal langsung di pangkalan pintu masuk terminal purabaya ini, namun dia mengaku bergabung dengan ojek online untuk persiapan masa depan profesinya, yang nantinya mau tidak mau nantinya akan serba teknologi canggih, masyarakat dan konsumen ojek konvensional lama kelamaan akan beralih cara untuk mendapatkan jasa ojek tidak dengan mencari pangkalan ojek melainkan memesan ojek via *smartphone* mereka.

Perilaku konsumen era digital ini memang sudah berbeda pola, seseorang yang dahulunya ingin membeli sebuah baju baru, pasti akan berfikir untuk mengunjungi mall/pasar terdekat, memilah dan memilih baju yang cocok dan pas untuk dirinya, menyentuh bahan kainnya, dan jika sudah sesuai barang akan dibayar secara cash ke penjual. Namun berbeda dengan hari ini kemajuan teknologi telekomunikasi mengubah

kebiasaan masyarakat dalam berbelanja. Muncul berbagai *marketplace* dan toko online via internet. Didukung dengan keterbukaan masyarakat akan *smartphone / gadget* canggih yang terkoneksi di internet membuat cara belanja masyarakat tak lagi pergi ke mall, tapi berseluncur di dunia maya, mengunjungi situs-situs dan *marketplace* yang menyediakan gambar/foto produk dengan keterangan produk lengkap dilengkapi testimoni pembeli sebelumnya. Terjadilah pasar online.

Demam online pun sekarang merambah ke pelayanan jasa, seperti penyedia jasa antar jemput penumpang yakni ojek online, ada lebih dari sepuluh juta pengunduh aplikasi *mobile* ojek online di play store android. Perubahan tersebut terlihat dari lalu lalang *driver* ojek online yang mengantar dan menjemput penumpang di pintu masuk terminal Purabaya Surabaya. Masyarakat sudah berubah cara dalam mencari layanan ojek, penumpang yang masih dalam perjalanan didalam bus, bisa memesan ojek via online di *smartphone* masing-masing yang kemudian di respon via online juga oleh *driver* ojek online. Transaksi dilanjutkan dengan saling kontak dan telfon untuk janji jam penjemputan dan lokasi pasti penjemputan. Sangat efisien jika diperhitungkan dari segi waktu.



Purabaya Surabaya melakukan sikap tertutup dengan hadirnya teknologi aplikasi *mobile* ojek online.

Teori determinisme teknologi menyebutkan teknologi membentuk individu bagaimana cara berpikir, berperilaku dalam masyarakat dan teknologi tersebut akhirnya mengarahkan manusia untuk bergerak dari satu abad teknologi ke abad teknologi yang lain.

Adaptasi akan teknologi baru berpengaruh dalam pola pikir dan perilaku masyarakat. Tukang ojek konvensional kurang terbuka akan teknologi, dan memang setiap teknologi yang tercipta akan diikuti dengan konsekuensi-konsekuensi dalam penggunaannya, seperti teknologi transportasi yang ada akhirnya membutuhkan bensin untuk menjalankannya, begitu juga era teknologi telekomunikasi akan membutuhkan pulsa dan internet dalam upaya untuk berkomunikasi.

Dalam teori interaksi simbolik menyebutkan bahwa Individu merespon suatu situasi simbolik, mereka merespon lingkungan termasuk obyek fisik (benda) dan obyek sosial (perilaku manusia) berdasarkan media yang dikandung komponen-komponen lingkungan tersebut bagi mereka.

Sikap respon dari hadirnya teknologi aplikasi ojek online di Surabaya oleh tukang ojek konvensional tidak begitu terbuka. Menurut teori interaksi simbolik perilaku tersebut bisa jadi karena pengalaman akan teknologi yang dimiliki tukang ojek konvensional dalam merespon objek fisik teknologi informasi dan komunikasi tersebut kurang sehingga

mengakibatkan kurang terbukanya pola pikir tukang ojek yang mayoritas sudah tua menjadi enggan mempelajarinya.

Teori determinisme teknologi menegaskan bahwa perubahan yang terjadi dalam perkembangan teknologi sejak zaman dahulu sampai saat ini memberikan pengaruh yang besar terhadap masyarakat. Jadi dengan kata lain masyarakatlah yang awalnya membutuhkan dan menciptakan sebuah teknologi untuk memudahkan kebutuhannya, lalu pada akhirnya teknologi akan merubah perilaku masyarakat tersebut.

Masyarakat konsumen ojek konvensional pada perjalanannya mengalami perubahan perilaku dalam mencari dan menggunakan ojek sebagai jasa antar jemput. Dahulu yang awalnya untuk menggunakan jasa ojek, masyarakat harus menjari pangkalan ojek untuk selanjutnya melakukan proses tawar menawar harga, namun sekarang dengan teknologi aplikasi para calon penumpang tidak perlu berjalan ke pangkalan ojek, cukup dengan menyentuh dan membuka aplikasi di layar *smartphone* masing – masing, para calon penumpang bisa memilih jasa ojek yang akan dipakai dan mengetahui lebih dahulu berapa biaya yang harus dibayar untuk jasa yang akan mereka pakai tanpa proses tawar menawar.

Dalam interaksi simbolik makna adalah produk interaksi sosial, karena itu makna tidak melihat pada obyek, melainkan dinegosiasikan melalui penggunaan bahasa, negosiasi itu dimungkinkan karena manusia mampu mewarnai segala sesuatu bukan hanya obyek fisik, tindakan atau peristiwa (bahwan tanpa kehadiran obyek fisik, tindakan, tau peristiwa itu namun juga gagasan yang abstrak. Dalam kasus ini perilaku tukang ojek

selaras dengan teori interaksi simbolik yakni untuk bisa bertahan dalam situasi sosialnya para tukang ojek konvensional melakukan dialog untuk bisa saling berkomunikasi, bertukar makna kepada *driver* ojek online dalam membuat sebuah peraturan untuk menjaga keselarasan bersama yakni ojek online boleh saja mengambil penumpang di area terminal purabaya surabaya, akan tetapi tidak diperkenankan untuk mangkal di pangkalan ojek konvensional.

Interaksi simbolik juga didasarkan pada ide-ide tentang individu dan interaksinya dengan masyarakat. Esensi interaksi simbolik adalah suatu aktivitas yang merupakan ciri manusia yaitu komunikasi atau pertukaran simbol yang diberi makna. Prespektif ini menyarankan bahwa perilaku manusia harus dilihat sebagai proses yang memungkinkan manusia membentuk dan mengatur perilaku mereka dengan mempertimbangkan ekspektasi orang lain yang menjadi mitra interaksi mereka.

Para tukang ojek konvensional memaknai persaingan sebagai interaksi untuk saling menghargai hak masing-masing untuk memperoleh penumpang di terminal purabaya Surabaya, mereka mempersilahkan ojek online mengambil penumpang di wilayah mereka dengan bantuan aplikasinya, sedangkan mereka para tukang ojek konvensional tetap percaya dan menunggu calon penumpang di pangkalannya yang memang sudah tidak asing bagi para calon penumpang yang berada di terminal purabaya tersebut.



Menurut teori interaksi simbolik, kehidupan sosial pada dasarnya adalah interaksi manusia yang menggunakan simbol – simbol, mereka tertarik pada cara – cara manusia menggunakan simbol – simbol yang mempresentasikan apa yang mereka maksudkan untuk berkomunikasi dengan sesamanya dan juga pengaruh yang ditimbulkan dari penafsiran simbol – simbol tersebut terhadap perilaku pihak – pihak yang terlibat dalam interaksi sosial.

Perilaku komunikasi yang diperlihatkan oleh ojek konvensional dengan *driver* ojek online adalah dengan menjalin komunikasi dan saling mentaati aturan-aturan sebagai batasan dalam ruang kerja masing-masing.

Ide dasar teori determinisme teknologi melihat bahwa perubahan yang terjadi pada berbagai macam cara berkomunikasi akan membentuk pula keberadaan manusia itu sendiri. Teknologi membentuk individu bagaimana cara berpikir, berperilaku dalam masyarakat dan teknologi tersebut akhirnya mengarahkan manusia untuk bergerak dari satu abad teknologi ke abad teknologi yang lain.

Sebagian masyarakat yang paham teknologi memang sudah beranjak menggunakan kemudahan tersebut dalam kehidupannya, termasuk yang terjadi *driver – driver* ojek online yang memanfaatkan aplikasi tersebut untuk memperoleh pekerjaan. Dibalik itu ada sebagian masyarakat yang masih bertahan dengan caranya bekerja tanpa teknologi karena keterbatasan pengetahuan dan persepsi tentang teknologi tersebut. Dan Teori Interaksi Simbolik merupakan sebuah kerangka referensi untuk memahami bagaimana manusia, bersama dengan manusia lainnya,

