

## **Persepsi Pengguna Terhadap Transformasi Sarana Transportasi Di Banyumas: Studi Tentang Aksesibilitas dan Kualitas Layanan Ojek Online**

Safrida Heraning Tyas<sup>1</sup>, Tegar Rizky Abdillah<sup>2</sup>, Ayesha Liz Tantowi<sup>3</sup>, Diah Ayu Nawang Wulan<sup>4</sup>,  
Farhana Nayla Magistria Syaefudin<sup>5</sup>, Alfira Hasna Nugraheni<sup>6</sup>

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Soedirman

### **Keywords :**

Ojek Online Transformasi  
Transportasi, Aksesibilitas, Kualitas  
Layanan, Persepsi Pengguna.

### **Correspondensi Author**

Safrida Heraning Tyas  
Sosiologi  
Universitas Jenderal Soedirman  
safrida.tyas@mhs.unsoed.ac.id

### **History Artikel**

**Received:** 2025-09-20

**Reviewed:** 2025-10-11

**Revised:** 2025-11-26

**Accepted:** 2025-12-09

**Published:** 2025-12-25

**Abstract:** *The digital transformation of transportation services has reshaped mobility patterns, including in semi-urban areas such as Banyumas. This Community Service Program (PkM) aims to identify user perceptions of the accessibility and service quality of online motorcycle taxis, as well as to provide practical recommendations to improve service delivery and support community mobility. Using a descriptive qualitative and case study approach, data were collected through interviews, observations, and documentation involving 14 informants, consisting of students, pupils, and workers. The findings indicate that online motorcycle taxis offer convenience, time efficiency, easy accessibility, and a more personal and safer travel experience. Application features such as driver tracking and cashless payments further enhance user satisfaction. However, several challenges persist, including mismatched driver data, unprofessional behavior, and limited availability during heavy rain. These results highlight the need to improve service ethics and driver verification systems, and they provide important implications for local government in formulating inclusive and sustainable transportation regulations in Banyumas.*

**Abstrak:** Transformasi sarana transportasi di era digital telah mengubah pola mobilitas masyarakat, termasuk di wilayah semi-urban seperti Banyumas. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi pengguna terhadap aksesibilitas dan kualitas layanan ojek online serta memberikan rekomendasi praktis bagi peningkatan layanan guna mendukung mobilitas masyarakat. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap 14 informan yang terdiri dari mahasiswa, pelajar, dan pekerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ojek online dinilai menawarkan kenyamanan, efisiensi waktu, kemudahan akses, serta pengalaman perjalanan yang lebih personal dan aman. Fitur aplikasi seperti pelacakan pengemudi dan pembayaran non-tunai turut memperkuat kepuasan pengguna. Meski demikian, ditemukan kendala berupa ketidaksesuaian data pengemudi, sikap kurang profesional, serta keterbatasan layanan saat hujan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan standar etika pelayanan dan sistem

verifikasi pengemudi, serta memberikan implikasi bagi pemerintah daerah dalam merumuskan regulasi transportasi yang inklusif dan berkelanjutan di Banyumas.

---

## Pendahuluan

Banyak daerah semi-perkotaan dan pedesaan di Indonesia, termasuk Kabupaten Banyumas memiliki sistem transportasi tradisional yang masih mengalami berbagai masalah. Masalah tersebut berupa keterbatasan yang langsung memengaruhi mobilitas masyarakat. Pelayanan transportasi umum seperti angkot, bus kecil, dan ojek pangkalan semakin berkurang dan belum dapat menjangkau semua area pemukiman secara merata. Situasi ini diperburuk oleh ketidakpastian jadwal keberangkatan, tingkat kenyamanan yang rendah, dan kurangnya integrasi di antara berbagai moda transportasi. Keterbatasan ini menciptakan kesenjangan mobilitas antara wilayah perkotaan dan semi-urban, sekaligus menjadi faktor pendorong munculnya alternatif transportasi yang lebih fleksibel, efisien, dan mudah dijangkau, seperti layanan Ojek Online.

Melесatnya gelombang kemajuan teknologi, muncul berbagai inovasi di berbagai sektor kehidupan. Perkembangan teknologi telah mengubah cara hidup manusia menjadi lebih efisien dan praktis (Rizal dkk, 2023). Teknologi adalah suatu sistem yang dirancang manusia untuk memecahkan masalah tertentu yang mampu menghadirkan sebuah solusi yang dapat mempermudah aktivitas sehari-hari (Deni, 2021). Seiring dengan perkembangan waktu, dinamika perkembangan zaman menuntut masyarakat untuk terus beradaptasi dengan perubahan sosial yang terjadi. Perubahan sosial tidak berlangsung secara terpisah, melainkan berkaitan erat dengan perubahan di bidang budaya, ekonomi, politik, maupun teknologi. Salah satu bentuk perubahan tersebut yang paling menonjol di era kontemporer adalah transformasi digital, yang menurut Verhoef, dkk. (2021) dalam Pangandaheng, (2022) didefinisikan sebagai proses perubahan yang melibatkan penggunaan teknologi digital atau pengembangan bisnis digital model baru yang menciptakan dan memberikan nilai lebih bagi perusahaan, memperbaiki kualitas pengalaman pengguna, efisiensi operasional, serta pengembangan model bisnis yang berfokus pada penciptaan nilai bagi pelanggan. Transformasi ini tidak hanya terjadi di ranah bisnis, tetapi juga berdampak pada kehidupan sosial masyarakat secara keseluruhan. Kemudahan akses terhadap informasi dan pengetahuan, yang didukung oleh infrastruktur digital seperti internet, telah mendorong masyarakat untuk lebih kreatif dalam menghasilkan ide-ide baru dan menciptakan penemuan yang inovatif (Purnomo dkk., 2023). Perkembangan teknologi yang pesat ini pun menjadi fondasi munculnya berbagai inovasi canggih. Di era modern, teknologi canggih seperti kecerdasan buatan (AI), Internet of Things (IoT), dan inovasi di sektor transportasi telah dirancang untuk menjawab kebutuhan manusia yang semakin kompleks.

Salah satu sektor yang mengalami perubahan besar akibat kemajuan teknologi adalah bidang transportasi. Salah satu bentuk kemajuan dalam dunia industri adalah ketika semakin berkembangnya transformasi berbasis online (TBO) (Putra, 2022). Hadirnya sistem transportasi berbasis online seperti Gojek, Grab, Maxime, hingga inDrive telah merevolusi cara masyarakat dalam bertransportasi. Dikutip dari data We Are Social menunjukkan bahwa layanan ojek online di Indonesia tercatat telah mencapai 88,3 juta pengguna, dengan pengeluaran konsumen Indonesia untuk layanan ini sebanyak Rp 57,7 triliun (Setyowati, 2025). Jumlah ini menunjukkan kenaikan signifikan dibandingkan dari jumlah pengguna sebelumnya, yaitu 22 juta pengguna (Astutik, 2020). Tidak dipungkiri jika layanan transportasi berbasis online semakin menjadi pilihan utama untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat (Mahendri & Munir, 2021).

Transportasi online di Indonesia mulai menjamur pada awal tahun 2015 sejak peluncuran aplikasi Gojek di smartphone Android dan iOS (Kristo, 2017). Pada awalnya, Gojek masih beroperasi dengan sistem pemesanan melalui call center dengan jumlah pengemudi ojek yang terbatas, sekitar 20 pengemudi saja, setelah meluncurkan aplikasi, bisnis ojek online di Indonesia berkembang pesat dan diikuti oleh kemunculan platform-platform lain seperti Grab yang masuk ke Indonesia pada tahun 2014 dengan layanan GrabBike dan Maxim mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 2018. Perusahaan yang menekuni sektor ini terus berusaha untuk menciptakan startup baru lewat inovasi dengan cara mendisrupsi pasar dan menciptakan pasar baru (Putra, 2022). Perkembangan ini didukung dengan meluasnya akses internet dan pengguna smartphone yang tinggi di kalangan masyarakat. Ojek online menawarkan mobilitas masyarakat secara lebih cepat, fleksibel, dan

praktis. Teknologi ini memungkinkan integrasi data dan layanan, seperti GPS untuk navigasi akurat dan sistem pembayaran digital untuk transaksi yang lebih praktis. Perangkat ini telah menjadi alat utama dalam menunjang mobilitas masyarakat modern dan menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia (Clara, 2025). Selama pembatasan sosial akibat Covid-19, ojek online justru mengalami lonjakan pesat permintaan sebagai solusi transportasi dan pengiriman yang aman dan praktis. Seperti halnya di Banyumas saat pandemi Covid-19 dengan segala keterbatasannya, justru menjadi momentum bagi ojek online untuk membuktikan perannya sebagai logistik masyarakat. Pembatasan aktivitas di luar rumah selama pandemi Covid-19 mendorong masyarakat untuk lebih mengandalkan ojek online dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, dari transportasi hingga pengiriman makanan. Hal ini menjadikan berkurangnya minat masyarakat Banyumas terhadap transportasi umum, walaupun Covid-19 telah berakhir tetapi kebiasaan masyarakat yang mengandalkan transportasi online khususnya ojek online sulit dihilangkan (Apriyanto, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh (Wirahaji, 2023) menunjukkan bahwa aspek pengemudi, aspek waktu, dan aspek aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini memberikan hasil yang penting bagi perusahaan penyedia transportasi online, bahwa dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan konsumen, fokus utama harus diarahkan pada penguatan sistem layanan dan operasional, bukan hanya pada strategi promosi atau perang harga. Kepercayaan konsumen terbentuk melalui pengalaman nyata yang berulang dan positif, bukan hanya persepsi yang dibentuk dari luar. Kemudahan yang ditawarkan sangat membantu dalam mobilitas dan pemenuhan kebutuhan sehari-hari menjadikan ojek online sebagai pilihan utama bagi sebagian besar masyarakat Banyumas dalam memenuhi kebutuhan mobilitas dan pengiriman barang sehari-hari, walaupun masih ada masyarakat yang menggunakan transportasi umum.

Widodo (2022) menjelaskan bahwa kehadiran ojek online membawa dampak positif yang signifikan bagi masyarakat Banyumas dan sekitarnya, terutama di wilayah pedesaan dan terpencil. Layanan ini dianggap sangat membantu karena menawarkan alternatif transportasi yang relatif lebih cepat, terjangkau, aman, dan nyaman pada layanan ini (Clara, 2025). Tak heran, perusahaan ojek online mengalami pertumbuhan pesat dan menciptakan peluang kerja baru bagi penduduk Banyumas dan sekitarnya. Pernyataan ini diperkuat oleh penelitian dari Sugianto, dkk. (2020) yang menyatakan inovasi sistem transportasi online telah membawa perubahan signifikan dalam cara masyarakat bepergian. Kehadiran transportasi online sebagai alternatif pilihan telah memicu perubahan pola mobilitas pengguna jalan, menciptakan variasi baru dalam jenis transportasi yang digunakan, dan bahkan menggeser prioritas masyarakat dalam memilih moda transportasi. Selain sebagai alternatif pilihan yang praktis, transportasi online khususnya ojek online juga mengedepankan pelayanan jasa yang berkualitas dan memenuhi harapan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad, dkk. (2023) menyimpulkan bahwa pelayanan yang baik memiliki standar khusus menurut pelanggan, pelayanan dianggap berkualitas dan memuaskan ketika memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Ojek online dianggap sebagai representasi layanan yang relevan dengan kualitas yang baik, keberhasilannya dalam memberikan kepuasan terletak pada kemampuannya untuk memenuhi atau melampaui standar harapan pelanggan yang bersifat individual.

Kegiatan pengabdian ini berfokus di Banyumas dengan berbagai pertimbangan, antara lain karena Banyumas merupakan daerah semi-urban dengan populasi sekitar 1,5 juta jiwa (BPS Banyumas, 2021), tidak hanya itu Banyumas termasuk ke dalam salah satu kota pendidikan terbesar di Jawa Tengah tercatat sebanyak 21 Universitas baik negeri maupun swasta berada. Banyak pendatang baru yang masuk memungkinkan meningkatnya penggunaan sarana dan prasarana transportasi. Menurut Ki Aji yaitu pembina dewan presidium driver ojek online Banyumas, mengatakan bahwa ada sebanyak 40 komunitas mitra yang bergabung sebagai driver ojek online. Namun, untuk detail angka resmi tidak dijabarkan oleh perusahaan masing-masing mitra. Penelitian yang dilakukan oleh Manueke, dkk. (2018) mengenai mendapati bahwa aplikasi transportasi berbasis online mendorong suatu perubahan pada roda perekonomian masyarakat di Kota Manado. Sebagian besar dari mereka mengatakan mendapatkan manfaat nyata, seperti terbentuknya lapangan pekerjaan baru sebagai pengemudi ojek online atau driver yang dapat meningkatkan pendapatan. Meskipun banyak masyarakat menyambut positif kehadiran layanan ini, beberapa di antaranya juga memberikan respon kurang baik. Sejalan dengan itu penelitian yang dilakukan oleh Lungsae & Maika (2021) menemukan bahwa sebanyak 75% informan merasa puas dengan layanan ojek online, khususnya mitra Gojek. Sebagian besar informan memiliki loyalitas tinggi, yang tercermin dari penggunaan dan pemesanan layanan secara rutin. Kepuasan ini didorong oleh kualitas pelayanan yang baik, seperti kemudahan pemesanan dan ketepatan waktu yang mendorong masyarakat untuk terus menggunakan layanan ini. Namun, meskipun mereka merasa puas, pengguna juga

pernah mengalami ketidaksesuaian standar prosedur operasional yang dilakukan baik dari mitra Gojek maupun sang driver.

Berbagai penelitian terdahulu mengenai layanan transportasi berbasis online menunjukkan bahwa kajian yang dilakukan sebagian besar masih berfokus pada aspek kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Lungsae & Maika (2021) menitikberatkan kajiannya pada pengembangan layanan aplikasi Gojek dalam meningkatkan kepuasan pengguna, sementara Mahendri & Munir (2021) menegaskan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan citra merek memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Wirahaji (2023) menggambarkan kepuasan pengguna ojek online di kawasan wisata dengan menyoroti aspek pengemudi, waktu, dan kemudahan aplikasi sebagai faktor penentu. Selaras dengan itu, Yanti dkk. (2025) juga menemukan bahwa kualitas layanan dan harga menjadi komponen utama yang membentuk kepuasan mahasiswa pengguna layanan Gojek. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan Sakti dkk. (2024) lebih berfokus pada analisis pemilihan moda antara transportasi online dan angkutan konvensional dengan mempertimbangkan tarif, kenyamanan, dan preferensi pengguna di wilayah perkotaan.

Meskipun hasil penelitian terdahulu telah memberikan gambaran yang komprehensif terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan preferensi moda, kajian yang secara khusus menyoroti aksesibilitas layanan ojek online di wilayah semi-urban, terutama terkait keterjangkauan layanan di area pinggiran, responsivitas pengemudi, serta kendala penggunaan aplikasi, masih sangat terbatas. Tidak hanya itu, penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada konteks perkotaan besar atau populasi tertentu seperti mahasiswa atau wisatawan, sehingga belum mengkaji secara mendalam perbedaan pengalaman antar kelompok pengguna, seperti mahasiswa, siswa, dan pekerja yang memiliki kebutuhan mobilitas berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis bagaimana layanan ojek online di wilayah semi-urban seperti Banyumas diakses, digunakan, serta dihadapi oleh masyarakat dalam konteks sosial dan geografis yang berbeda. Penelitian ini menitikberatkan pada persepsi pengguna terhadap aksesibilitas dan kualitas layanan, termasuk hambatan-hambatan yang muncul seperti keterbatasan layanan di wilayah pinggiran, responsivitas pengemudi, serta kendala aplikasi yang dialami oleh berbagai kelompok pengguna.

Berdasarkan pemaparan tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk mengkaji dan meningkatkan pemahaman mengenai aksesibilitas serta kualitas layanan transportasi berbasis online di wilayah Banyumas, dengan fokus pada kalangan mahasiswa, siswa, dan pekerja aktif pengguna layanan ojek online. Melalui kegiatan ini diharapkan dapat tergambarkan bagaimana perkembangan teknologi digital berperan dalam mendukung mobilitas masyarakat dan mempermudah aktivitas sehari-hari, sekaligus mengidentifikasi tantangan yang masih dihadapi pengguna dalam pemanfaatan layanan tersebut. Temuan dari kegiatan ini diharapkan memberikan dampak positif bagi perusahaan penyedia jasa transportasi online untuk terus berinovasi dalam peningkatan kualitas layanan dan pemerataan akses di wilayah semi urban seperti Banyumas. Selain itu, hasil kegiatan ini juga diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan literasi digital masyarakat serta mendorong terbentuknya adaptasi sosial yang selaras dengan dinamika perkembangan teknologi.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus untuk menggali persepsi pengguna terhadap aksesibilitas dan kualitas layanan ojek online di Kabupaten Banyumas. Kabupaten Banyumas dipilih karakteristik geografis dan demografis yang relevan dengan fokus penelitian serta tingginya penggunaan layanan ojek online di wilayah tersebut. Informan penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling. Kriteria informan meliputi pengguna aktif minimal satu tahun, berdomisili atau beraktivitas di wilayah Banyumas, berusia 15–55 tahun, memiliki pengalaman rutin menggunakan layanan ojek online, serta bersedia mengikuti wawancara. Jumlah informan yang terlibat sebanyak 14 orang, terdiri atas mahasiswa, pelajar, dan pekerja. Instrumen penelitian terdiri atas pedoman wawancara semistruktur yang disusun berdasarkan variabel aksesibilitas dan kualitas layanan. Penelitian ini juga menggunakan lembar observasi yang memuat indikator interaksi pengemudi–penumpang, ketepatan waktu penjemputan, kesesuaian identitas pengemudi, dan penggunaan fitur aplikasi. Dokumentasi dilakukan melalui pengumpulan tangkapan layar dan catatan lapangan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (2014), yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian

data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk menjamin konsistensi dan validitas temuan.

## Hasil Dan Pembahasan

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 11 Tahun 2024, tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah tahun 2025-2045, menjelaskan bahwa transformasi sarana transportasi di wilayah Banyumas merupakan fenomena menarik untuk diteliti, mengingat kondisi geografis di Banyumas yang dikelilingi hutan dan pegunungan, sarana transportasi di Banyumas juga bermacam-macam dan mengalami perubahan seiring berjalannya waktu. Jika ditarik lebih jauh lagi ke masa lalu, perjalanan transformasi sarana transportasi di Banyumas mencerminkan dinamika perkembangan wilayah, mulai dari gerobak dan kereta api uap hingga hadirnya Trans Banyumas dan maraknya ojek online. Sebelum pandemi COVID-19, transportasi di Banyumas masih bisa dikatakan didominasi oleh angkutan umum seperti angkot, ojek pengkolan, bus dan lainnya. Angkutan umum tersebut mulai berkurang saat pandemi melanda, beberapa angkutan umum mengurangi rute perjalanannya karena adanya kebijakan pembatasan aktivitas di luar ruangan dan jumlah penumpang di angkutan umum.

Pada dasarnya, walaupun bukan karena pandemi, jumlah angkutan umum di Banyumas memang berkurang setiap tahunnya. Hal ini diperkuat oleh data dari Dinas Perhubungan Banyumas dalam Rencana Strategis tahun 2024-2026 yang dapat disimpulkan bahwa ketidaksesuaian antara ketersediaan dan pemanfaatan transportasi umum menjadi isu krusial di Kabupaten Banyumas. Meskipun beragam jenis angkutan umum beroperasi, minat masyarakat untuk menggunakannya cenderung rendah, yang berimplikasi pada menyusutnya jumlah trayek angkutan umum dari tahun 2018 ke 2022. Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas dalam Rencana Strategis tahun 2024-2026 juga menyimpulkan bahwa ketidakmampuan angkutan umum dalam memberikan pelayanan yang memuaskan menjadi penyebab utama penurunan jumlah penumpang. Merujuk pada temuan tersebut fenomena ini tidak hanya berdampak pada penurunan jumlah penumpang, tetapi juga dapat memengaruhi kondisi ekonomi para sopir sangkot, ojek pengkolan, becak, dan lainnya yang kehilangan pelanggan karena masyarakat lebih memilih beralih ke layanan yang lebih fleksibel seperti ojek online. Hal tersebut ditegaskan oleh salah satu informan yang menyatakan bahwa transportasi umum dinilai tidak efisien "Harus nunggu dulu, terus ke halte jalan dulu nanti nunggu lagi, transportasi umum tuh kebanyakan nunggu". Situasi ini bukan hanya menyebabkan terjadinya penurunan penggunaan transportasi umum secara berkelanjutan tetapi, justru memunculkan sebuah tren yang kontras dengan adanya pertumbuhan pesat pengguna ojek online. Layanan ini dianggap lebih praktis, fleksibel, mampu menyesuaikan kebutuhan individu, dan memberikan pengalaman perjalanan yang lebih personal. Fenomena ini mengindikasikan adanya pergeseran preferensi masyarakat terhadap moda transportasi yang menawarkan kemudahan akses. Kemudahan seperti layanan antar-jemput sesuai titik lokasi, harga promo, kejelasan waktu tempuh, serta kenyamanan menjadikan ojek online lebih diminati dibandingkan angkot yang terikat rute tetap.

Menurut data di lapangan kemudahan dan efisiensi Ojek Online menyebabkan penurunan pendapatan harian yang signifikan bagi sopir angkot dan becak, karena sebagian besar pangsa pasar, terutama dari kalangan muda dan pekerja, beralih ke layanan on-demand. Tekanan ekonomi memaksa pengemudi angkutan konvensional untuk beradaptasi dengan teknologi, misalnya menjadi pengemudi ojek online paruh waktu atau sepenuhnya pindah ke sektor lain demi mempertahankan mata pencaharian di tengah persaingan pasar. Pertumbuhan pesat ojek online di tengah penurunan minat terhadap transportasi umum menjadi momentum penting bagi pembuat kebijakan untuk mengevaluasi dan merevitalisasi sistem transportasi umum agar dapat bersaing kembali dan diminati oleh masyarakat, apalagi mahasiswa. Mahasiswa kini lebih memilih ojek online karena kebutuhan akan kecepatan dan efisiensi waktu, terutama saat mengejar jadwal kuliah yang ketat atau pindah antar-fakultas yang lokasinya berjauhan. Jika dulu mahasiswa harus menunggu angkot dengan rute terbatas di pinggir jalan raya, kini mereka cukup buka aplikasi dan motor sudah menunggu di depan kosan atau gerbang kampus dalam hitungan menit. Perubahan mendasar terlihat dari hilangnya budaya 'mangkal' atau menunggu di terminal atau pangkalan. Mahasiswa secara aktif memesan transportasi yang datang menjemputnya sesuai dengan titik lokasi jemput. Hal ini juga dikatakan oleh salah satu informan kami yang berstatus sebagai mahasiswa "Karena lebih praktis aja sih, kan kalau kita manggil ojol nih ojolnya dateng ke kita jadi kita nggak perlu nunggu diluar, dan bisa sesuai titik jemput terus ojolnya dateng, kita nggak usah nyamperin transum buat naik gitu, kalau pakai ojol lebih praktis gitu, lebih gampang juga buat digunakan."

Ojek Online yang merupakan representasi utama dari gig economy di wilayah semi-urban membuktikan ketenarannya yang dibuktikan dengan adanya peningkatan signifikan dalam pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB) di Banyumas Timur. Hal ini menunjukkan adanya tren formalisasi yang meluas pada sektor usaha mikro. Data ini krusial karena mengonfirmasi kesadaran pelaku jasa yang semula bersifat informal untuk memiliki status legal, didukung oleh pendampingan aktif pemerintah daerah. Formalisasi melalui NIB ini membuka pintu bagi pengemudi Ojol dan usaha mikro lainnya untuk mengakses program pemberdayaan dan bantuan modal usaha yang lebih terstruktur, sehingga berkontribusi pada akurasi data ekonomi lokal dan stabilitas sektor usaha kecil.

Pelayanan dalam transportasi memegang peranan penting dalam membentuk pengalaman yang memuaskan bagi pengguna. Salah satu alasan mengapa pengguna merasa lebih nyaman menggunakan ojek online adalah karena rata-rata pengemudi bersikap ramah terhadap penumpang. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Agustin (2017), beberapa informan menyatakan merasa sangat nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama karena keramahan para pengemudi ojek online. Selain itu, pelanggan merasakan pengalaman perjalanan yang lebih personal dan bebas dari campur tangan pihak ketiga. Masih dalam penelitian yang sama, seorang informan bernama Marvianzah mengaku lebih memilih ojek online dibandingkan transportasi umum karena meskipun kondisi lalu lintas di kota sering macet, hal tersebut tidak mempengaruhi tarif layanan ojek online. Pengalaman pelayanan yang ramah dan personal ini turut berperan dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan ojek online, di mana faktor kepercayaan dan kenyamanan menjadi perhatian utama pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi sosial antara pengemudi dan penumpang menjadi nilai tambah penting yang tidak dimiliki transportasi konvensional.

Lebih lanjut, kenyamanan yang dirasakan pengguna tidak hanya berasal dari aspek keramahan pengemudi, tetapi juga dari munculnya perasaan eksklusif selama perjalanan. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian narasumber menyatakan bahwa kenyamanan pengguna dalam menggunakan ojek online juga dipengaruhi oleh perasaan pengalaman perjalanan yang lebih bersifat individual, personal, dan bebas dari gangguan eksternal. Informan Stevanny menyatakan "Kalau dibilang enak pastinya lebih enak pakai gojek ya, karena kalau pakai gojek kita nggak perlu nunggu kapan bus nya datang, kapan angkot bakal lewat. Karena kalau kita udah pesen ya kita cuman driver itu fokus ke kita doang, emang lebih prefer ke ojol sih." Mawar menambahkan "Oiya buat tambahan, poin plus dari ojol sendiri itu kalo misalnya ojol nya memang motor itu kan yaudah cuman kita aja gitu loh cuman kita sendiri ga ada orang lain, dan ojek mobil pun seperti itu. Hanya kita yang memesan aja ga ada orang lain selain kita dan itu yang bikin mungkin beberapa orang tu lebih nyaman". Fokus driver yang hanya melayani satu penumpang menciptakan suasana perjalanan yang lebih nyaman, karena pengguna tidak perlu berbagi ruang dengan orang lain, sehingga terhindar dari situasi seperti kepadatan atau interaksi dengan pihak ketiga, seperti pengamen dan pengemis yang sering terjadi di angkutan umum. Selain itu, risiko keamanan, seperti pencopetan, yang lebih tinggi pada angkutan umum semakin memperkuat preferensi pengguna terhadap ojek online sebagai alternatif yang lebih aman. Pelayanan yang diberikan secara lebih personal menjadi kunci untuk memperkuat loyalitas pengguna terhadap layanan ojek online. Sebab prioritas yang diberikan, pengguna merasakan kesan seolah-olah menerima layanan seperti premium atau VVIP.

Menurut Georg Simmel, masyarakat cenderung mengalami anonimitas, yaitu hubungan sosial yang serba singkat dan impersonal. Transportasi umum umumnya menampilkan hubungan anonim antar-pengguna. Namun, ojek online menggeser pola ini menjadi relasi mikro yang lebih personal dan intens. Banyak informan menggambarkan pengalaman interaksi langsung dengan driver yang lebih hangat, ramah, dan membantu. "Kalau dibilang enak pastinya lebih enak pakai gojek ya, karena kalau pakai gojek kita nggak perlu nunggu kapan bus nya datang, kapan angkot bakal lewat. Karena kalau kita udah pesen ya kita cuman driver itu fokus ke kita doang, emang lebih prefer ke ojol sih". "Pernah pas hujan driver-nya ngasih saya jas hujan yang lebih bagus dari yang dia pakai. Itu pelayanan yang bagus menurut saya". Dalam kacamata teori Simmel, hubungan ini mencerminkan relasi mikro yang bersifat intim dan personal, berbeda dengan relasi anonim pada angkot. Relasi mikro ini menciptakan rasa nyaman dan aman yang menjadi nilai tambah ojek online. Transformasi relasi ini menjadi salah satu alasan mengapa pengguna merasa lebih nyaman dengan ojek online dibandingkan transportasi umum tradisional yang cenderung anonim dan tidak personal. Perubahan ini juga berdampak besar pada pola mobilitas mahasiswa UNSOED sebagai salah satu kelompok pengguna terbesar. Jika sebelumnya mahasiswa bergantung pada angkutan umum dengan rute tetap, kini mobilitas mereka perlahan berganti menjadi lebih fleksibel, terjadwal, dan dapat dipesan kapan saja melalui aplikasi ojek online.

Fitur aplikasi seperti dompet digital, e-money, dan promo diskon memudahkan transaksi, menambah kenyamanan, dan membuat ojek online lebih terjangkau oleh berbagai lapisan masyarakat. Masyarakat modern sekarang lebih memilih kebutuhan yang bersifat lebih praktis (Setiawan, 2020). Ojek online menawarkan metode pembayaran tidak terbatas hanya pada pembayaran tunai (cash), namun pengguna juga dapat memanfaatkan metode non-tunai seperti dompet digital. Salah satu contoh inovatif adalah diciptakannya fitur Gopay pada aplikasi Gojek, yang dirancang untuk memudahkan pengguna pada saat proses pembayaran ketika tidak membawa uang tunai (Putra, 2023). Gopay sendiri mirip seperti aplikasi e-money yang lain yang mana bisa diisi saldo yang nantinya akan langsung bisa terpotong jika memilih pembayaran non-tunai. Melalui fitur ini, pembayaran dapat dilakukan secara praktis melalui perangkat telepon pintar dengan sistem e-money. Kemudahan dalam penggunaan aplikasi ini turut berkontribusi pada meningkatnya partisipasi masyarakat dari berbagai kelompok usia dalam memanfaatkan layanan ojek online. Mawar, menyatakan “..dari fitur-fitur nya juga sangat membantu kaya fitur pembayaran bisa Qris, atau pun pakai kartu kayak e-money ya semacam yang kaya gitu jadi kita tu lebih gampang dalam hal pembayaran gitu.” Kutipan tersebut menunjukkan bahwa fleksibilitas dan kemudahan sistem pembayaran merupakan elemen penting yang diperhatikan oleh mahasiswa dalam menggunakan layanan ojek online. Penggunaan metode non-tunai dipilih karena menawarkan efisiensi waktu dan meminimalkan hambatan dalam proses transaksi, terutama bagi mahasiswa yang memiliki tingkat mobilitas tinggi. Selain itu, pembayaran tunai kerap menimbulkan kendala seperti tidak tersedianya uang kembali, sehingga pengguna lebih memilih opsi digital yang dinilai lebih praktis, cepat, dan bebas risiko kesalahan. Dengan demikian, sistem pembayaran non-tunai pada aplikasi ojek online memainkan peran penting terhadap kenyamanan pengguna dan menjadi faktor yang memperkuat preferensi mahasiswa terhadap layanan tersebut. Beragamnya voucher diskon yang ditawarkan pada aplikasi juga menjadi salah satu faktor pendorong lain loyalnya masyarakat menggunakan layanan. Annisa menyatakan “Saya sebagai mahasiswa merasa terbantu sekali dengan adanya diskon-diskon yang disediakan dari aplikasi ojol karena dengan adanya diskon tersebut menurunkan harga tarif ojol yang biasanya menjad jadi lebih murah.” Keberadaan diskon secara berkala menjadi insentif bagi konsumen untuk tetap menggunakan jasa ini. Dengan begitu, tidak hanya menawarkan efisiensi waktu, aplikasi ojek online juga adaptif terhadap daya beli masyarakat.

Meskipun banyak sisi positif yang ditawarkan oleh ojek online, beberapa pengguna mengungkapkan mereka juga pernah mengalami kejadian yang kurang menyenangkan. Seperti adanya keluhan terkait ketidaksesuaian antara kendaraan yang tercantum dalam aplikasi dengan kendaraan yang digunakan oleh pengemudi. Dalam penggunaan ojek online, motor menjadi salah satu aspek penting yang tidak bisa diabaikan karena berpengaruh terhadap kenyamanan dan keamanan penumpang. Ketidaksesuaian kendaraan dapat menimbulkan rasa tidak percaya dan kekhawatiran terhadap keselamatan selama perjalanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Najiah dan Sari (2023), beberapa informan melaporkan pengalaman kurang profesional dari pengemudi ojek online, seperti ketidaktahuan terhadap tujuan perjalanan serta tidak mengenakan seragam resmi, yang menimbulkan kebingungan bagi penumpang. Temuan ini diperkuat oleh pernyataan (Diantari dkk, 2021 dalam Adriansah 2023), mengungkapkan bahwa sebagian driver tidak memakai atribut sesuai dengan aturan perusahaan. Selain itu, terdapat pula kasus di mana wajah pengemudi tidak sesuai dengan foto yang tertera pada aplikasi, yang setelah ditelusuri ternyata disebabkan oleh praktik peminjaman akun mitra oleh orang lain. Sistem verifikasi wajah pada aplikasi ojek online yang dengan mudah dibobol dan disalahgunakan memperkuat adanya indikasi jual beli akun mitra (Mahendra & Luhfitasari, 2022). Temuan ini menunjukkan bahwa sistem keamanan dan verifikasi akun masih memiliki celah yang dapat disalahgunakan, sehingga berpotensi menimbulkan resiko negatif bagi pengguna. Sejalan dengan hal tersebut, Salsabila et al. (2024) menyatakan bahwa identitas pengemudi yang tidak sesuai memicu kekhawatiran pengguna soal penyalahgunaan data.

Di samping itu, aspek etika pelayanan juga menjadi perhatian seperti bagaimana sikap, etika, dan profesionalisme dari driver. Narasumber menyatakan bahwa pernah mengalami perilaku tidak wajar dari pengemudi ojek online yang secara sengaja melakukan pengereman berulang selama perjalanan, meskipun kondisi jalan tidak rusak, berlubang, maupun terdapat polisi tidur. Dalam konteks ini, tindakan tersebut dapat dipahami sebagai bentuk pelecehan seksual terhadap penumpang perempuan. Tindakan tersebut dirasakan sebagai perilaku yang tidak profesional mengakibatkan narasumber merasa tidak nyaman dan khawatir, karena pengereman yang dilakukan terasa disengaja untuk menciptakan kontak fisik dan perilaku tersebut dapat dikategorikan sebagai bentuk pelecehan seksual yang dilakukan secara halus dan terselubung oleh pengemudi. Masalah lain yang banyak dikeluhkan oleh para informan adalah terkait kesulitan dalam memperoleh layanan

ojek online pada saat kondisi cuaca hujan. Para penumpang menunggu hingga 2 jam tanpa mendapatkan driver saat cuaca hujan (Ramdhanty & Meiliana, 2024). Beberapa informan mengungkapkan bahwa ketika hujan turun, mereka kesulitan mendapatkan pengemudi. Bahkan, ada kalanya permintaan layanan sudah diterima oleh mitra, namun kemudian dibatalkan secara sepihak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Jecson, Doda, & Pinontoan (2020) mengungkapkan bahwa driver ojek online seringkali membatalkan pesanan dan menolak orderan saat hujan, karena alasan jarak jemput jauh, sinyal yang buruk, dan kondisi jalanan yang samar terlihat dan berlubang yang mana dapat meningkatkan resiko kecelakaan. Kondisi ini menimbulkan kekecewaan karena pada saat-saat kritis, pengguna merasa tidak mendapatkan layanan yang mereka harapkan. Melihat temuan tersebut, terkait kesulitan pengguna dalam memperoleh layanan pada saat hujan persoalan aksesibilitas ini pada dasarnya dapat diatasi melalui intervensi regulatif dari Pemerintah Daerah Banyumas. Pemda dapat menyusun kebijakan mengenai penetapan titik pick-up dan drop-off resmi di area-area dengan mobilitas tinggi seperti, di area kampus, stasiun, dan erta pusat kegiatan ekonomi. Titik resmi ini dapat dilengkapi dengan shelter atau ruang tunggu yang aman bagi penumpang dan mudah dijangkau oleh driver, sehingga mengurangi potensi pembatalan order pada kondisi cuaca buruk. Selain itu, perbaikan infrastruktur seperti peningkatan kualitas jalan dan pencahayaan, diperlukan untuk memastikan driver merasa aman ketika melakukan proses penjemputan. Regulasi semacam ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas layanan, tetapi juga mengurangi waktu tunggu, menekan tingkat pembatalan pesanan, serta menciptakan sistem transportasi yang lebih tertata dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## Simpulan dan Saran

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap layanan ojek online di Banyumas cukup positif, meskipun masih ada kendala yang perlu diperbaiki. Pengguna merasakan bahwa layanan ojek online mampu menawarkan pengalaman transportasi yang lebih nyaman, aman, dan personal dibandingkan dengan angkutan umum konvensional, yang menunjukkan bahwa kegiatan ini berhasil mengidentifikasi aspek positif yang perlu dipertahankan. Selain itu, temuan mengenai kendala seperti ketidaksesuaian data pengemudi, sikap kurang profesional, serta tantangan akses saat cuaca buruk, menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan etika pelayanan, sistem keamanan, dan verifikasi data pengemudi agar layanan menjadi lebih terpercaya dan andal. Upaya peningkatan sistem keamanan dan pelatihan etika dan profesionalisme bagi mitra pengemudi telah dilakukan sebagai langkah perbaikan, dan rekomendasi strategis telah disampaikan kepada pemerintah daerah agar dapat melakukan evaluasi dan pengembangan transportasi umum yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, terutama di wilayah dengan keterbatasan transportasi konvensional. Dengan demikian, kegiatan ini telah memenuhi tujuan utama dalam meningkatkan pemahaman dan memperkuat layanan ojek online di Banyumas, sekaligus memberikan arahan untuk perbaikan yang berkelanjutan.

## Daftar Rujukan

- Adriyansah, M. A., Haris, M. I., & Nurdin, N. (2023). Driver and Consumer Compliance with Safety Features on Online Transportation Applications. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 11(3), 320-328.
- Aji, G. V., & Daenova, H. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang pada Transportasi Online Maxim. *Jurnal Sains Student Research*, 1(2). <https://doi.org/10.61722/jssr.v1i2.162>
- Andilala, M. E. A., Bachtar, F. A., & Saputra, M. C. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Persepsi Ukuran, Persepsi Reputasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Dalam Menggunakan Transportasi Online (Studi Kasus: GO-JEK Indonesia). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(4), 1638-1647.
- Apriyanto, F. A., & Putri, A. T. (2022). Strategi Adaptasi Sopir Angkot Purwokerto dalam Bertahan Hidup di Tengah Kehadiran Trans Banyumas. *ENDOGAMI: Jurnal Ilmiah Kajian Antropologi*, 6(1), 10-23.
- Attfield, R. (2018). *Robin Attfield - Environmental Ethics-OUP Oxford* (2018) (p. 668). p. 668. United States of America: Oxford University Press.
- Bahri, H. (2018). Strategi Komunikasi Terhadap Anak Usia Dini. *Nuansa*, 11(1), 48-57.



<https://doi.org/10.29300/nuansa.v1i1.1356>

- BANYUMASEKSPRES.ID. (2025). Legalitas Usaha di Banyumas Timur Meningkat, Driver Ojek Online Mulai Urus NIB. Diakses dari <https://banyumasekspres.id/legalitas-usaha-di-banyumas-timur-meningkat-driver-ojek-online-mulai-urus-nib/>
- Clara, G. (2025). *Penggunaan Teknologi pada Era Saat Ini: manfaat, Tantangan, dan Dampaknya*. Link: <https://kiyanto.com/artikel/iptek/penggunaan-teknologi-pada-era-saat-ini-manfaat-tantangan-dan-dampaknya/>
- Crystrie, D. A., & Adhianur, S. (2022). Pengaruh Inovasi Ojek Menjadi Ojek Online Pada Ekonomi Kreatif Di Era Revolusi Industri 4.0: (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Tasikmalaya). *PARTA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 52–59.
- Deni, M. (2021). *Pengaruh Perkembangan Teknologi Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat*. Link: [https://www.academia.edu/49172140/pengaruh\\_perkembangan\\_teknologi\\_terhadap\\_perubahan\\_sosial\\_masyarakat](https://www.academia.edu/49172140/pengaruh_perkembangan_teknologi_terhadap_perubahan_sosial_masyarakat)
- Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas. (2024). Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas tahun 2024-2026. Pemerintah Kabupaten Banyumas. [https://static.banyumaskab.go.id/website/documents/dinhub\\_22/2024/renstra%202024%20-2026%20-%20dinas%20perhubungan.pdf](https://static.banyumaskab.go.id/website/documents/dinhub_22/2024/renstra%202024%20-2026%20-%20dinas%20perhubungan.pdf)
- Febrilia, I. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi ojek online grab. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* Vol, 10(1).
- Firmansyah, D. (2018). Analysis of Language Skills in Primary School Children (Study Development of Child Psychology of Language). *PrimaryEdu Journal of Primary Education*, 2(1), 35. <https://doi.org/10.22460/pej.v1i1.668>
- Hasbullah, A. R., & Ahid, N. (2022). Penerapan Teori Interaksi Simbolik dan Perubahan Sosial di Era Digital. At-Tahdzib: *Jurnal Studi Islam dan Muamalah*, 10(1), 36–49.
- Kopnina, H. (2020). Education for the future? Critical evaluation of education for sustainable development goals. *Journal of Environmental Education*, 0(0), 1–12. <https://doi.org/10.1080/00958964.2019.1710444>
- Kristo, Y., F. (2017). *Awal Mula Transportasi Online Menjamur di Indonesia*. Link: <https://inet.detik.com/cyberlife/d-3609781/awal-mula-transportasi-online-menjamur-di-indonesia>
- Lungsae, S., & Maika, M., R. (2021). Pengembangan Layanan Aplikasi Gojek Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal INFORMATEK*, 23(1), 7–20.
- Mahendra, R. A., & Luhfitasari, R. (2022). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Praktikum Jual Beli Akun Pengemudi Ojek Online di Kota Balikpapan. *Journal De Facto*, 8(2), 145–160. <https://jurnal.pascasarjana.uniba-bpn.ac.id/index.php/jurnaldefacto/article/view/115>
- Mahendri, W., & Munir, A. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Pengembangan Bisnis*, 5(2), 11–17.
- Manueke, M., Tampi, B., G., & Londa, V. (2018). Persepsi Masyarakat tentang Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online di Kota Manado (Studi Kasus PT. Gojek). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Miller, R., & Howell, G. (2019). Rubbish and reputation How unsustainable waste management impacts tourism. *In Reputation and Image Recovery for the Tourism Industry*. <https://doi.org/10.23912/9781911396673-4120>
- Muliani, S., & Sembiring, R. D. (2022). Persepsi masyarakat terhadap penggunaan transportasi ojek online go-jek di kota medan. *Jurnal Ruang Luar dan Dalam*, 3(1), 35–41.
- Najiah, L. A. & Sari, N. K. (2023). Persepsi Konsumen Terhadap kualitas Layanan Jasa Ojek Online (Go-Ride) di Makassar. *POMA JURNAL: Publish Of Management*. 1(1), 48–54.

- O'Driscoll, J. (2017). Face and (im)politeness. In D. Z. K. E. Culpeper Jonathan, Michael Haugh (Ed.), *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness* (pp. 89–118). [https://doi.org/10.1057/978-1-137-37508-7\\_5](https://doi.org/10.1057/978-1-137-37508-7_5)
- Pangandaheng, F., Maramis, J. B., Saerang, D. P. E., Dotulong, L. O. H., & Soepeno, D. (2022). Transformasi digital: sebuah tinjauan literatur pada sektor bisnis dan pemerintah. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2).
- Paramajaya, I. P. G. (2018). Implementasi Konsep Tri Hita Karana Dalam Perspektif Kehidupan Global: Berpikir Global Berperilaku Lokal. *Purwadita*, 2(2), 27–33.
- Pemerintah Kabupaten Banyumas. (2024). Peraturan Nomor 11 Tahun 2024. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Download/373917/Peraturan-Nomor-11-Tahun-2024.pdf>
- Purnomo, M., Maulina, E., Wicaksono, A. R., & Rizal, M. (2023). *Determinan faktor adopsi teknologi internet of things: toe model*. *Briliant: Jurnal Riset dan Konseptual*, 8(2), 480–489. <https://doi.org/10.28926/briliant.v8i2.1214>
- Putra, Y. W. R., Styaningsih, N. F., & Herviana, W. H. (2022). Analisis Perkembangan Transportasi Online di Indonesia Pada Era 4.0 dengan Metode Penelitian Deskriptif. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi - JTEKSIS*, 4(1), 162–170.
- Rahayu, E. L. B., & Syam, N. (2021). Digitalisasi Aktivitas Jual Beli di Masyarakat: Perspektif Teori Perubahan Sosial. *Ganaya: Jurnal ilmu sosial dan Humaniora*, 4(2), 672–685.
- Ramadhanty, D. A. & Meiliana, D. (2024). Penumpang Ojol Keluhkan Susah Dapat Driver hingga 2 Jam Lamanya. [https://megapolitan.kompas.com/read/2024/04/06/19100191/penumpang-ojol-keluhkan-susah-dapat-driver-hingga-2-jam-lamanya?utm\\_source=chatgpt.com](https://megapolitan.kompas.com/read/2024/04/06/19100191/penumpang-ojol-keluhkan-susah-dapat-driver-hingga-2-jam-lamanya?utm_source=chatgpt.com).
- Rizal, H. A., Bani, P. T., Kumalawati, A., & Sina, D. A. (2023). Pemilihan Moda Transportasi Online di Kabupaten Kupang. *Jurnal Warta Ardhia*, 49(2), 60–68. <http://dx.doi.org/10.25104/wa.v49i2.548.60-68>
- Rizky, A. F., Rosyidi, S., & Sari, D. A. (2023). Pengaruh relationship marketing, kualitas pelayanan, dan penetapan harga terhadap tingkat kepuasan konsumen (Studi kasus pada tingkat kepuasan konsumen jasa pelayanan Grab Bike di Rembang Kota). *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 498–511. <https://doi.org/10.37531/mirai.v8i1.4501>
- Sakti, P., GS, V. E., & Prianto, A. (2024). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Online Dan Angkutan Konvensional Di Kota Kendari. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 1091-1098.
- Salsabila, N. A., Stahbudi., & Anggriana, A. (2024)/ Pembatalan Pesanan di PT Go-Jek dalam Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES). *Jurnal of Shariah Economic Law Faculty of Shariah IAIN Pontianak*. 4(2), 579-587.
- Sari, A. L., Cahyani, A. P. R., & Martdina, Y. N. (2024). Peran Teknologi Terhadap Transformasi Sosial Dari Ojek Konvensional Ke Ojek Online. *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial dan Humaniora*, 2(3), 160–171.
- Schmidt, J. J. (2018). Water: Abundance, Scarcity, and Security in the Age of Humanity. *Current Science*. <https://doi.org/10.18520/cs/v115/i6/1204-1204>
- Sena, A., & Prayitno, H. (2024). *Membangun Transformasi Digital dan Berkelanjutan Transportasi Udara Indonesia*. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 18(1), 696–704.
- Setiawan, I. (2024). Analisis Dampak Transportasi Ojek Online terhadap Pangkalan Ojek Konvensional di Terminal Lama Wonogiri. *Jurnal Studi Islam dan Sosial*. 1(1) 131-142. doi: [10.58326/jurnallisyabab.v1i1.18](https://doi.org/10.58326/jurnallisyabab.v1i1.18)

- Sugianto, S., & Kurniawan, M. A. (2020). Tingkat ketertarikan masyarakat terhadap transportasi online, angkutan pribadi dan angkutan umum berdasarkan persepsi. *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik*, 1(2), 51–58. <https://doi.org/10.52920/jttl.v1i2.11>
- Taylor, B. (2019). Religion and environmental behaviour (part one): World religions and the fate of the Earth. *The Ecological Citizen*, 3(1), 71–76.
- Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online Maxim di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 822–829. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.35970>
- Wibisono, W., & Holili, M. H. (2022). Pengaruh Kehadiran Ojek Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Online Dan Daya Serap Pengangguran Di Masyarakat Banyumas. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 4(2), 51–69. <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v4i2.383>
- Wirahaji, I. B. (2023). Analisis kepuasan masyarakat pengguna layanan ojek online di kawasan wisata Kuta. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 27(1), 1–10. <https://doi.org/10.24843/JITS.2023.v27.i01.p13>
- Yanti, P. F. (2021, September). Mengukur Kualitas Pelayanan pada Ojek Online di Masa Pandemi. *In Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 12, 940–947.
- Yanti, S., Chika, N., Utami, A., & Dasman, S. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus penggunaan ojek online (Go-Jek) pada mahasiswa Universitas Pelita Bangsa Cikarang). *Jurnal Pemasaran Bisnis*, 7(1).