

PERGESERAN KONSUMERISME TRANSPORTASI PADA MASYARAKAT DI KOTA PALEMBANG

Sonia Nurprameswari

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang
corresponding author: sonianurprameswari_uin@radenfatah.ac.id

ABSTRAK

Masyarakat saat ini sudah banyak beralih menggunakan transportasi umum berbasis *online* daripada konvensional. Karena transportasi *online* memiliki lebih banyak kelebihannya dibandingkan dengan transportasi konvensional. Meskipun terdapat banyak kelebihannya pada transportasi *online* ini terdapat pula kekurangannya, maka dari itu peneliti juga ingin melihat tidak hanya kelebihannya saja, tetapi juga kekurangan dari transportasi *online* ini yang banyak digunakan oleh masyarakat. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara kepada enam informan. Teori yang digunakan adalah teori Pilihan Rasional dari Coleman karena masyarakat berhak memilih untuk menggunakan transportasi umum *online* atau konvensional sebagai kendaraan mereka sesuai dengan keinginan masyarakat untuk mencapai tujuan. Teori lain yang digunakan adalah Teori Rasionalitas Max Weber "McDonalization" yang memiliki empat sifat dasar kalkulabilitas, efisiensi, prediktabilitas, dan teknologi nonmanusia. Hasil yang didapatkan bahwa transportasi umum *online* memiliki kelebihan dibandingkan dengan transportasi konvensional. Transportasi *online* juga memiliki kekurangan, tetapi tidak sebanyak transportasi konvensional. Kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh transportasi umum *online* ini, banyak masyarakat bergeser untuk menggunakan transportasi umum *online* dibandingkan transportasi umum konvensional. Penggunaan transportasi umum *online* ini yang dirasakan masyarakat berupa kenyamanan dan kemudahan dalam berkendara pada transportasi umum ini dibandingkan dengan transportasi umum konvensional.

Kata Kunci: pergeseran konsumerisme, transportasi umum *online*, transportasi umum konvensional

ABSTRACT

Nowadays, many people have switched to using online-based public transportation rather than conventional. Because online transportation has more advantages compared to conventional transportation. Even though there are many advantages to this online transportation, there are also disadvantages, therefore researchers also want to look not only at the advantages but also the disadvantages of this online transportation which is widely used by the public. The method used is a descriptive qualitative method by conducting interviews with six informants. The theory used is Coleman's Rational Choice theory because people have the right to choose to use online or conventional public transportation as their vehicle according to their wishes to reach their destination. Another theory used is Max Weber's "McDonaldization" Theory of Rationality, which has four basic characteristics: calculability, efficiency, predictability, and non-human technology. The results obtained show that online public transportation has advantages compared to conventional transportation. Online transportation also has drawbacks, but not as many as conventional transportation. The advantage of online public transportation is that many people are shifting to using online public transportation compared to conventional public transportation. The public perceives the use of online public transportation in the form of comfort and ease in driving this public transportation compared to conventional public transportation.

Keywords: shifting consumerism, online public transportation, conventional public transportation

PENDAHULUAN

Konsumsi tidak hanya terait dengan belanja pakaian, makanan maupun kebutuhan lainnya. Konsumsi juga bisa dengan cara penggunaan transportasi umum di kalangan masyarakat sendiri. Seperti yang dikatakan oleh Featherstone, konsumsi secara alami telah memberi identitas yang tidak melulu terbatas bagi kaum muda dan kaum kaya, melainkan secara potensial berdampak pada kehidupan setiap orang (Soedjatmiko, 2008:26). Penggunaan transportasi umum juga termasuk salah satu bentuk identitas masyarakat, baik itu dari kalangan menengah kebawah hingga menengah keatas.

Masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi, transportasi umum adalah pilihan untuk berpergian di dalam kota ke tempat yang dituju. Banyak pilihan transportasi umum manual yang bisa digunakan, seperti angkutan umum (*angkot*), bus, ojek, dan taksi. Transportasi umum tersebut menjadi pilihan untuk berpergian di dalam kota selain menggunakan transportasi pribadi. Transportasi umum yang terdapat di kota tidak hanya konvensional melainkan juga adanya transportasi umum *online* yang bisa digunakan oleh masyarakat untuk berpergian di dalam kota. Cara menjangkau transportasi umum *online* ini sendiri masyarakat tidak harus mencari transportasi umum ke tempatnya langsung melainkan hanya dengan menggunakan aplikasi melalui *gadget*, masyarakat bisa memesan transportasi umum secara *online* dengan mengikuti petunjuk yang terdapat di aplikasi itu sendiri dengan memasukkan identitas pribadi, seperti nama penumpang dan nomor telepon yang aktif sehingga pengemudi transportasi *online* dapat menghubungi penumpang yang telah memesan transportasi umum *online* tersebut.

Munculnya transportasi umum *online* ini sendiri di tengah-tengah masyarakat, membuat masyarakat beralih menggunakan transportasi umum *online* dibandingkan dengan transportasi umum konvensional. Karena penggunaan dari transportasi *online* ini juga lebih mudah dan nyaman dibandingkan dengan transportasi umum manual. Transportasi umum konvensional memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak sebaik dengan transportasi umum *online*. Dimana transportasi *online* memberikan pelayanan agar penumpang merasa aman dan nyaman. Dalam konsep *Customer Satisfaction*, karyawan perusahaan selalu diajari bahwa "*Customer is the real boss*" (Kartajaya, 2006:16). Dari konsep

itulah pelayanan pengemudi transportasi umum *online* memberikan fasilitas sebaik mungkin kepada penumpang yang telah memesannya. Karena pelayanan transportasi umum *online* yang lebih baik dibandingkan dengan transportasi umum konvensional, sehingga banyak masyarakat yang beralih menggunakan transportasi umum *online* dibandingkan dengan transportasi umum manual.

Banyaknya transportasi umum *online* membuat transportasi umum konvensional kalah bersaing dikarenakan masyarakat lebih banyak memilih menggunakan transportasi umum *online*. Masyarakat yang lebih banyak memilih transportasi umum *online* ini dikarenakan transportasi umum online memiliki strategi yang dipandang baik oleh masyarakat. Di dalam persaingan ekonomi dalam masyarakat Othman menekankan tiga elemen yang sangat penting yang semuanya dimulai dengan huruf "C" juga yaitu *Company*, *Competitor*, dan *Customer* (Kartajaya, 2006:7).

Di Indonesia banyak terdapat transportasi umum yang dapat diakses dan digunakan oleh masyarakat dan tidak ada larangannya juga bagi pengemudi transportasi umum untuk beroperasi di dalam kota sebagaimana yang tertuang pada UU No. 22/2009 disahkan, UU No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan PP No. 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan menyebutkan bahwa pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang. UU No 22/2009 menyatakan semua peraturan dalam PP No. 41/1993 tentang Angkutan Jalan dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau belum diganti dengan yang baru. Peraturan perundang-undangan tersebut berlaku di seluruh kota di Indonesia tidak terkecuali dengan Kota Palembang.

Beberapa penelitian yang sudah dilakukan mengenai penggunaan transportasi umum online dan transportasi umum manual. Salah satunya penelitian yang membahas tentang Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional di Kota Jambi (Fardila dan Us, 2021). Hasil penelitian ini adalah ojek *online* yang memberikan dampak terhadap berkurangnya pendapatan ojek konvensional. Karena ojek konvensional ini tidak adanya upaya untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap penggunaan ojek konvensional, dari situlah ojek konvensional di Kota Jambi masih kalah saing dengan ojek *online*.

Meskipun kalah saing di tengah-tengah ojek *online*, para anggota ojek konvensional ini masih semangat dan tidak berkurangnya mereka meski di tengah-tengah keberadaan ojek *online*. Jika tidak adanya campur tangan pemerintah untuk melarang kendaraan roda dua untuk menjadi transportasi umum, maka ojek *online* di Kota Jambi akan terus bereksistensi.

Penelitian lain yang mengatakan tentang Transformasi Transportasi Tradisional (*Offline*) ke transportasi *Online* Sebagai Solusi Bagi Pengguna di Kota Pontianak (Bustami dan Laksmna, 2019). Hasil dalam penelitian ini bahwa transformasi transportasi *offline* ke transportasi *online* merupakan solusi terbaik bagi masyarakat Kota Pontianak, karena kelebihan yang dimiliki oleh transportasi *online*, seperti harga lebih murah, mudah digunakan, fleksibel, efisien waktu, layanan beraneka ragam, respon yang cepat dan layanan yang lebih baik bagi pengguna dalam kehidupan sehari-hari.

Adapun penelitian lain yang membahas tentang Analisis Penerimaan dan Penggunaan Transportasi *Online* di Kalangan Pelajar Menggunakan Model UTAUT (Sahertian, dkk, 2021). Hasil dari penelitian ini adalah perusahaan Go-Jek memberlakukan kenaikan harga pada tarif penarikan penumpang, yaitu pelajar di kalangan SMA Kecamatan Belimbing dimana membuat para pelajar tersebut masih belum merasa percaya dapat memberikan pengaruh positif pada pelajar tersebut dalam penggunaan transportasi *online*. Alasan lain juga kenaikan tarif dilakukan karena sulitnya mencari lapangan pekerjaan baru dan tuntutan ekonomi di masa sekarang.

Penelitian lain mengatakan tentang Persepsi Pengguna Terhadap Angkutan *Online* di Kota Bandung (Riandiatmi dan Joewono, 2018). Penelitian ini mengungkapkan tentang pernyataan responden angkutan transportasi *online* lebih unggul di seluruh aspek layanan dibandingkan dengan angkutan transportasi konvensional. Keunggulan tersebut bisa dilihat dari karakteristik operator di setiap layanan angkutan transportasi *online* yang tidak memiliki perbedaan.

Penelitian lainnya mengatakan tentang Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek *Online* “Go-Jek” di Jakarta (Amajida, 2016). Dalam penelitian ini membahas tentang Go-Jek muncul sebagai bentuk kreativitas masyarakat yang mampu mengurangi beragam ketidakpastian

yang masyarakat hadapi pada kemacetan kota Jakarta. Hadirnya dari kreativitas masyarakat melalui Go-Jek yang dapat membantu mengatasi persoalan kemacetan kota Jakarta dengan menggunakan teknologi aplikasi digital. Aplikasi Go-Jek ini membantu masyarakat dalam meminimalisir risiko waktu, kemudahan, biaya, dan keamanan.

Penelitian lagi juga membahas tentang Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi *Online*, Angkutan Pribadi dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi (Sugianto dan Kurniawan, 2020). Dalam penelitian ini mengatakan bahwa kendaraan pribadi dan angkutan umum menjadi polemik bagi masyarakat dikarenakan kebingungan dan kurangnya berkeselamatan. Transportasi *online* telah menggeser angkutan umum menjadi moda transportasi alternatif setelah kendaraan pribadi dan menjadi moda transportasi yang lebih disukai dibandingkan dengan transportasi umum. Karena transportasi *online* ini memiliki keunggulan lebih mudah, lebih nyaman, dan lebih cepat digunakan.

Dari penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas penggunaan transportasi *online*, hanya menjelaskan tentang kelebihan-kelebihan yang didapatkan oleh *customer* pada saat menggunakan transportasi *online*, tetapi tidak menyebutkan kekurangan-kekurangannya. Pada penelitian ini akan membahas pergeseran konsumerisme masyarakat dalam menggunakan transportasi *online*, yang tidak hanya kelebihannya saja yang dibahas tetapi juga kekurangannya. Maka dari itu penelitian ini memiliki tiga permasalahan yang akan dibahas mengenai pergeseran konsumerisme transportasi pada masyarakat di Kota Palembang yang tertarik untuk diteliti, yaitu 1) Alasan masyarakat beralih menggunakan transportasi umum konvensional ke transportasi umum *online*; 2) Kelebihan yang terdapat pada transportasi umum *online* yang tidak terdapat di transportasi umum konvensional; 3) Kekurangan yang terdapat di transportasi umum *online*.

KAJIAN PUSTAKA

Transportasi Umum

Saat ini dunia makin berkembang karena adanya globalisasi dan modernisasi, sehingga transportasi umum yang dapat digunakan tidak hanya transportasi umum konvensional tetapi juga dapat menggunakan transportasi umum

online. Transportasi umum *online* ini yang diakses melalui *smartphone* ini sudah lama beroperasi di beberapa kota di Indonesia, khususnya di Kota Palembang. Sejak kemunculan transportasi umum *online*, transportasi umum konvensional menjadi tersaingi karena masyarakat lebih tertarik untuk menggunakan transportasi umum *online* dibandingkan transportasi umum konvensional. Secara hukum transportasi umum berbasis *online* ini tidak dikategorikan sebagai transportasi umum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, PP No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum dan KM. 69 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan tersebut bahwasannya transportasi *online* ini menggunakan kendaraan pribadi yang memiliki plat berwarna hitam, tidak seperti transportasi umum manual yang memang menggunakan plat berwarna kuning yang memang dibedakan khusus untuk transportasi umum.

Transportasi umum *online* merupakan salah satu inovasi teknologi dalam berkendara yang diperuntukan penumpang yang ingin lebih fleksibel dalam melakukan perjalanan. Namun, dengan adanya transportasi umum *online* dalam masyarakat ini membuat tergerusnya transportasi umum konvensional karena kalah persaingan dengan transportasi umum *online*. Maka dari itu, sempat terjadinya konflik antara transportasi umum konvensional dan transportasi umum *online* di masyarakat. Meskipun masyarakat banyak memilih untuk menggunakan transportasi umum *online*, tidak banyak juga masyarakat yang masih memilih transportasi umum konvensional sebagai transportasi pilihan mereka untuk ke tempat yang mereka tuju. Masyarakat yang memilih transportasi umum konvensional adalah masyarakat yang belum mampu menggunakan *smartphone* karena masih banyaknya masyarakat di Indonesia yang masih buta dalam menggunakan teknologi, terutama *smartphone* (<https://www.kompasiana.com/>). Transportasi umum konvensional juga bagi masyarakat yang masih buta teknologi tidak harus mengakses aplikasi terlebih dahulu di *smartphone* untuk mendapatkan transportasi umum, mereka bisa mencari secara langsung atau menghubungi melalui telepon untuk memesan transportasi umum. Maka dari itu, tidak akan mungkin transportasi umum konvensional ini akan punah sepenuhnya, mengingat

masih banyak masyarakat yang belum semuanya melek teknologi, terutama penggunaan

Masih banyak juga kekurangan-kekurangan yang terjadi untuk mengakses atau memesan transportasi *online* ini sendiri, khususnya di Kota Palembang. Kekurangan-kekurangan yang terjadi saat akan memesan transportasi *online* berpengaruh terhadap pengguna dan pengemudi transportasi *online*. Adapun beberapa kekurangan yang terdapat di transportasi *online*, yaitu jaringan internet yang suka bermasalah, masih banyak pengemudi masih tidak memahami dalam keselamatan berkendara, dan data pribadi penumpang bisa tersebar oleh oknum-oknum tidak yang tidak bertanggung jawab (<https://www.dictio.id/>). Hal-hal tersebut bisa berpengaruh pada pengemudinya adalah dengan berkurangnya pendapatan yang dihasilkan oleh pengemudi transportasi *online*.

Pada aplikasi transportasi *online* terdapat penilaian, saran, dan kritik untuk pengemudi transportasi *online* dari penggunanya. Saran dan kritik yang diberikan kepada pengemudi akan berpengaruh terhadap pendapatan dan eksistensi pengemudi transportasi *online* tersebut. Semakin rendah penilaian masyarakat terhadap transportasi *online*, maka semakin rendah pendapatan dan eksistensi transportasi *online*. Dampak penilaian ke pengemudi *online* sangat berpengaruh, apalagi dengan alasan yang tidak jelas dan tidak sesuai dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh jasa transportasi *online*. Jika memberikan penilaian yang rendah dengan alasan yang tidak jelas tersebut tentu tidak akan berpengaruh pada penilaian mitra pengemudi *online*, tetapi jika sebaliknya maka akan berpengaruh terhadap penilaian pengemudi dan perusahaan tentu bisa memberikan dispensasi kepada pengemudi untuk tidak menarik penumpang melalui aplikasi (<https://money.kompas.com>). Peristiwa tersebut pernah terjadi di seluruh kota di Indonesia, terutama kota Palembang pada transportasi *online* berupa Go-Jek, Grab, dan Maxim.

Transportasi berbasis *Online*

Karena transportasi umum yang sedang eksis di Kota Palembang saat ini adalah transportasi umum yang berbasis *online*, sehingga masyarakat dituntut untuk menggunakan *smartphone* dan jaringan internet dalam mengakses transportasi *online* ini. Karena zaman sekarang sudah semakin canggih dan semua kebutuhan

masyarakat dapat terpenuhi melalui *smartphone* termasuk pemesanan transportasi umum secara *online*. Hal ini sesuai dengan konsep modernisasi yang berasumsi dasar dari teori modernisasi mencakup: (1) Bertolak dari dua kutub dikotomis yaitu antara masyarakat modern (masyarakat negara-negara maju) dan masyarakat tradisional (masyarakat negara-negara berkembang); (2) Peranan negara-negara maju sangat dominan dan dianggap positif, yaitu dengan menularkan nilai-nilai modern disamping memberikan bantuan modal dan teknologi. Tekanan kegagalan pembangunan bukan disebabkan oleh faktor-faktor eksternal melainkan internal; (3) Resep pembangunan yang ditawarkan bisa berlaku untuk siapa, kapan dan dimana saja (Budiman, dalam Frank, 1984 dalam Moeis, 2008:4).

Dari konsep yang dijelaskan menurut teori modernisasi, bahwa transportasi *online* muncul karena adanya kemajuan teknologi melalui *smartphone* dan masyarakat bisa mengakses transportasi *online* tersebut melalui *smartphone* yang mereka miliki. *Smartphone* ini jugalah yang dimanfaatkan oleh pendiri-pendiri transportasi *online* untuk membuka lapangan pekerjaan bagi calon pengemudi transportasi *online*. Dari mendirikan transportasi *online* yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat berpergian di dalam kota dengan transportasi *online* tanpa harus menunggu lama dan tidak harus berlama-lama di dalam perjalanan dengan cara memesan transportasi *online* melalui *smartphone* (Arisanty dan Farida, 2018:116).

Teori Pilihan Rasional James S. Coleman

Fokus di dalam teori pilihan rasional adalah para aktor, dimana mempunyai tujuan, atau intensionalitas, yakni, para aktor mempunyai tujuan-tujuan yang dituju tindakan-tindakan mereka dan juga dilihat mempunyai pilihan-pilihan (atau nilai-nilai, kegunaan-kegunaan) (Ritzer, 2012:709). Jika dikaitkan dengan isu dalam penelitian ini, masyarakat diberikan pilihan untuk memilih dalam menggunakan transportasi umum. Masyarakat sebagai aktor memilih transportasi yang sesuai dengan keinginan mereka. Tujuan masyarakat memilih transportasi umum tersebut agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginannya. Pelayanan tersebut seperti masyarakat sebagai penumpang ingin mendapatkan keuntungan yang lebih baik pada saat menggunakan transportasi *online* sebagai transportasi umum dibandingkan dengan transportasi umum konvensional.

Identifikasi permasalahan pada penelitian ini mengenai pergeseran konsumerisme transportasi pada masyarakat di Kota Palembang menurut sudut pandang Sosiologi bahwa masyarakat memilih transportasi umum yang akan digunakan sesuai dengan teori Sosiologi Pilihan Rasionalitas menurut James S. Coleman. Dia menyatakan bahwa setiap tindakan individu mengarah pada satu tujuan, dan tujuan tersebut ditentukan oleh nilai dan preferensi (Ritzer dan Goodman, 2008:394 dalam Maftuhah dan Legowo, 2013:24). Setiap tindakan yang dilakukan individu, terutama dalam pilihan mengenai transportasi umum yang digunakan dapat menghasilkan suatu tindakan dengan tujuan yang menguntungkan bagi masyarakat itu sendiri. Dalam hal ini masyarakat diberi pilihan dalam menggunakan transportasi umum di dalam Kota Palembang, karena tidak hanya tersedia transportasi umum konvensional tetapi juga ada transportasi *online*.

Di sini, masyarakat diberi pilihan transportasi mana yang ingin digunakan. Kedua pilihan transportasi tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Sesuai dengan keinginan masyarakat setiap pilihan transportasi umum yang digunakan diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Sejak adanya transportasi umum *online* ini, banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan transportasi *online* sebagai transportasi umum untuk berpergian di dalam kota Palembang. Bagi masyarakat lebih menguntungkan menggunakan transportasi *online* karena lebih praktis dalam pemesanannya dan sebagai penumpang juga merasa lebih aman dan nyaman karena menggunakan transportasi pribadi. Karena transportasi online ini adalah transportasi pribadi dari pengemudi, penumpang merasa seperti merasa menggunakan transportasi sendiri.

Teori Rasionalitas “McDonalization” Max Weber

Menurut Ritzer, nilai kuantifikasi McDonalization atas subjektivitas, yaitu kuantitas cenderung menjadi pengganti kualitas, penekanan pada kuantitas cenderung mempengaruhi kualitas baik proses maupun hasilnya (Ritzer 2008:79 dalam Engle, 2012:114). Konsep kalkulasi ini, menurut Ritzer, mengubah segalanya menjadi angka, sederhana dan impersonal. Keuntungan dan kuota menjadi yang terpenting dalam bentuk yang jauh dan kaku (Engle, 2012:114). Transportasi *online* ini juga dapat diperhitungkan dari segi tarif sesuai dengan jarak yang tempat yang dituju oleh penumpang. Tarif yang dipasang juga tidak akan

mengalami kenaikan karena transportasi *online* ini tidak seperti transportasi konvensional, seperti taksi yang memasang argo dan setiap jalannya per meter akan selalu mengalami kenaikan tarif dan tarif yang sesuai argo juga akan bertambah bila mengalami kemacetan. Tidak seperti transportasi *online* jika terjadinya macet tarif yang dipasang akan tetap sama dengan yang tertera di aplikasi transportasi *online* tersebut.

Selain dari *calculability*, teori McDonalization juga menyebutkan *predictability*. Prediktabilitas ini menawarkan rasa aman kepada pelanggan dan pekerja. Prediktabilitas membuat banyak ketenangan pikiran dalam urusan sehari-hari dan prediktabilitas juga membuat tugas lebih mudah (Ritzer, 2008:97 dalam Engle, 2012:114-115). Dalam perjalanan, waktu untuk sampai pada tempat tujuan juga dapat diprediksi karena transportasi *online* ini langsung menuju ke tempat tujuan yang diinginkan penumpang dengan cara pengemudi mencari jalan alternatif untuk bisa langsung sampai pada tempat tujuan dan tidak harus terpaksa mengikuti rute jalan yang memutar seperti transportasi umum konvensional. Selain itu juga pengemudi transportasi *online* ini menggunakan peta *online* (GPS) untuk mencari jalan alternatif yang biasanya peta *online* (GPS) selalu menunjukkan arah jalan yang lebih cepat dan menghindari halangan-halangan yang terdapat di jalan raya, seperti kemacetan, kecelakaan dan lain sebagainya yang dapat menutup dan menghalangi jalan raya. Hal ini juga termasuk pada komponen efisiensi, dimana menggunakan transportasi *online* bisa menjadi menghemat waktu perjalanan, tidak berdesakan dengan pengguna transportasi umum lain, dan menciptakan kenyamanan selama dalam perjalanan.

Komponen terakhir dari skema rasionalis Ritzer-Weber adalah konsep kontrol. Dengan menggunakan teknologi non-manusia, organisasi McDonalization menggunakan tingkat kontrol yang luar biasa atas karyawan dan pelanggannya. Dengan sengaja membatasi pilihan, organisasi McDonalization mencegah kesalahan manusia dan penilaian individu: 'Semakin banyak yang dilakukan oleh teknologi yang bukan manusia, semakin sedikit pekerja perlu dilakukan dan semakin sedikit ruang yang mereka miliki untuk menggunakan penilaian dan keterampilan mereka sendiri (Ritzer, 2008:117 dalam Engle, 2012:115). Cara pemesanan transportasi *online* ini tidak lagi dengan cara

menghubungi kantor pusat transportasi tetapi langsung dengan menggunakan aplikasi di *smartphone* dan yang menerima pemesanan bukan lagi pegawai di kantor pusat melainkan langsung diterima oleh pengemudi transportasi online tersebut. Maka dari itu transportasi online ini disebut dengan *non-human technology*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara mengenai pergeseran konsumerisme transportasi di Kota Palembang. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara kepada para informan sebagai narasumber, dimana para informan ini adalah masyarakat yang menggunakan transportasi *online* untuk berpergian dalam kehidupan sehari-harinya. Metode yang digunakan untuk menganalisa lebih jauh pergeseran penggunaan transportasi umum oleh masyarakat di Kota Palembang karena munculnya transportasi *online* saat ini.

Tabel 1. Data Pribadi Informan

No.	Nama	Jenis Kelamin	Profesi	Domisili
1.	Norma Juainah	Perempuan	Kerja/Dosen	Indralaya
2.	Rina Pebriana	Perempuan	Kerja/Dosen	Serasan Sekundang
3.	Sari Bayurini S.	Perempuan	Kerja/ Dosen	Sudirman
4.	Bintang Arga	Laki-laki	Kuliah/Mahasiswa	Kalidoni
5.	Dessy Riska Sari	Perempuan	Kerja/Dokter	Srijaya Negara
6.	Hernando Gunawan	Laki-laki	Kuliah/Mahasiswa	Jakabaring

Peneliti harus mencermati dan memahami keadaan dan permasalahan yang akan diteliti dalam pemilihan dan penggunaan transportasi umum yang digunakan oleh masyarakat Kota Palembang. Data yang akan dijelaskan dalam penelitian ini adalah alasan peralihan masyarakat Kota Palembang menggunakan transportasi *online* dibandingkan transportasi konvensional, kelebihan yang dimiliki oleh transportasi *online*, dan kekurangan yang terdapat di transportasi *online* ini sendiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Banyak faktor yang menyebabkan peralihan masyarakat dari yang menggunakan transportasi umum konvensional ke transportasi umum *online* untuk berpergian di dalam Kota Palembang, karena transportasi *online* memiliki banyak kelebihan. Meskipun transportasi *online* memiliki banyak kelebihan, transportasi *online* ini juga memiliki kekurangan. Kekurangan yang dimiliki transportasi *online* ini tidak terlalu terlihat, maka dari itu masyarakat kota Palembang lebih memilih menggunakan transportasi umum *online* sebagai dibandingkan dengan transportasi umum konvensional.

Pilihan Masyarakat Menggunakan Transportasi Umum *Online*

Banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam memilih menggunakan transportasi umum. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, sebanyak 5 informan yang menyatakan lebih memilih menggunakan transportasi umum *online*, seperti Go-Jek, Grab, dan Maxim sebagai transportasi umum untuk berpergian di dalam kota Palembang. Berikut salah satu informan menyatakan mengenai penggunaan transportasi umum yang berinisial NJ yang berprofesi sebagai Dosen yang lebih menyukai menggunakan transportasi *online* dibandingkan dengan transportasi umum manual.

“... saya lebih menyukai menggunakan transportasi umum *online* dikarenakan lebih nyaman dan aman dibandingkan dengan transportasi umum konvensional. Cara pemesanan transportasi umum *online* juga lebih mudah dilakukan, maka dari itu saya lebih sering menggunakan transportasi *online*.”

Adapun informan lain memiliki tanggapan yang sedikit berbeda yang berinisial RP, tetapi juga lebih memilih transportasi *online* sebagai pilihannya. Berikut pernyataannya.

“ ... dengan adanya transportasi *online* seperti gojek atau grab sangat menguntungkan karena kita bisa memanfaatkan waktu lebih banyak ketimbang naik transportasi konvensional yang harus lama menunggu kedatangan transportasi tersebut dan calon penumpang harus menunggu di pinggir jalan. Selain itu penggunaan transportasi *online* lebih efektif dan efisien dibandingkan naik transportasi konvensional yang harus menaiki kendaraan tersebut 1-2 kali bahkan lebih untuk mencapai tujuan.”

Pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang menguntungkan yang

ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tak teraba (*intangible*) yang tidak berujung pada kepemilikan yang bisa dikaitkan dengan produk fisik, bisa juga tidak (Sutedja, 2006:5). Pelayanan yang diberikan dari transportasi umum online ini mampu memberikan apa yang penumpang inginkan sebagai konsumen. Pengemudi juga berkewajiban memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh penumpang itu sendiri.

Selain karena pelayanan yang baik yang diberikan transportasi *online* ini, ada faktor lain yang terkait mengenai masyarakat lebih memilih transportasi *online* dibandingkan dengan transportasi konvensional, seperti kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penumpang. Pada transportasi konvensional penumpang selalu merasakan tidak nyaman karena berdesak-desakan dengan penumpang lain dan lamanya menunggu kedatangan transportasi umum konvensional tersebut di pinggir jalan.

Masyarakat sebagai konsumen transportasi umum online ini pun memiliki hak-hak yang seharusnya mereka dapatkan (Sutedja, 2006:2):

1. Mereka berhak diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur, dan penuh hormat.
2. Mereka ingin diperlakukan seperti apa yang kita inginkan apabila kita menjadi konsumen orang lain.
3. Mereka berhak menghargai sesuatu dengan uangnya.

Dari hak-hak konsumen itulah, masyarakat sebagai penumpang transportasi *online* berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pengemudi transportasi *online*. Pada dasarnya pengemudi juga mendapatkan penilaian dari penumpang melalui aplikasi pemesanan yang terdapat pada smartphone kedua belah pihak antara penumpang dan pengemudi transportasi.

Tidak dengan transportasi konvensional yang tidak menerima penilaian dari penumpang, sehingga biasanya pengemudi transportasi konvensional tidak memberikan pelayanan yang terbaik bagi penumpangnya. Bahkan sering kali terjadi perbuatan yang semena-mena dari pengemudi terhadap penumpangnya seperti kebut-kebutan di jalan raya, memasukan sembarang penumpang termasuk pengamen hingga berdesak-desakan di dalam kendaraan yang membuat penumpang tidak merasa aman dan nyaman selama di dalam perjalanan.

Masyarakat juga tidak sepenuhnya mendapatkan hak-hak mereka sebagai penumpang di transportasi umum konvensional. Itulah sebabnya dibutuhkan pilihan rasional masyarakat untuk memilih transportasi umum sebagai kendaraan yang akan ditumpangnya untuk perjalanan di dalam kota agar tujuan dan keinginan dari penumpang itu dapat tercapai. Dilihat dari teori Pilihan Rasional yang mengatakan menentukan apa yang seseorang itu lakukan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan baik (Ritzer, 2012: 85 dalam <https://123dok.com/>) hal-hal itulah masyarakat lebih memilih transportasi umum *online* sebagai sumber daya yang lebih baik digunakan sebagai pilihan masyarakat itu sendiri dibandingkan dengan transportasi umum konvensional.

Masyarakat lebih banyak memilih transportasi umum *online*, karena lebih efisien untuk digunakan, sesuai juga dengan teori Rasionalitas “McDonalization” dari salah satu aspeknya, yaitu efisiensi dimana meminimalisir waktu sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk menggunakan kendaraan umum seperti kendaraan umum konvensional (<https://www.thoughtco.com/>). Adanya transportasi umum *online* ini juga yang memiliki standar fasilitas yang bisa diprediksi karena pelayanan yang diberikan juga jelas dan sama kepada setiap pelanggan sesuai pada aspek prediktabilitas (<https://simplysociology.com/>). Kendaraan yang digunakan adalah kendaraan pribadi, dan identitas pengemudi juga lebih jelas dan terdata pada sistem aplikasi yang membuat lebih aman dan nyaman.

Kelebihan Yang Dimiliki Transportasi Umum Online

Setiap transportasi umum memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Seperti halnya juga transportasi *online* yang memiliki kelebihan, sehingga masyarakat lebih memilih untuk menggunakan transportasi *online* dibandingkan transportasi konvensional. Adapun masyarakat memiliki persepsi masyarakat yang memilih transportasi *online* sebagai transportasi mereka untuk berpegangan. Berikut pernyataan dari SB tentang kelebihan yang dimiliki transportasi *online*.

“... karena pengemudi transportasi *online* ini memiliki identitas yang jelas, mulai dari nomor telepon hingga jenis mobil yang dibawa oleh pengemudi sehingga mudah untuk dihubungi dan diketahui pengemudi transportasi *online* ini. Karena data-data *driver* terdata di sistem perusahaan yang menaungi transportasi *online* tersebut dan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan.”

Seperti halnya dengan BA yang lebih memilih menggunakan transportasi online dibandingkan dengan transportasi manual. Berikut pernyataan BA.

“ ... transportasi *online* memiliki pelayanan yang baik, penumpang diberikan pelayanan yang membuat penumpang merasa nyaman, seperti lebih menghemat waktu dan tenaga karena tidak perlu mencari secara manual transportasi umum yang akan dinaiki seperti transportasi konvensional dan tidak adanya pemungutan biaya lebih yang ditentukan oleh *driver* karena sudah biaya sudah tertera di sistem aplikasinya. Penggunaan transportasi *online* ini juga lebih praktis dan lebih efektif untuk cepat sampai ditujuan dibandingkan dengan transportasi konvensional.”

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat mengenai kelebihan yang dimiliki transportasi umum *online*, adapun kelebihan yang dimiliki transportasi *online* adalah selain nyaman dan aman transportasi *online* ini juga praktis, efisien, efektif, dan dapat diprediksi waktu di dalam perjalanan. Seperti dalam teori Rasionalitas Max Weber “McDonalization” mengenai rasionalitas dalam masyarakat yang didominasi oleh efisien, dapat diprediksi, dapat dihitung, and teknologi yang bukan manusia yang dapat dikontrol (Ritzer, 2004:26 dalam Engle, 2012:114). Transportasi *online* ini lebih efisien, mulai dari pemesanan yang tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mencari langsung karena pemesanan transportasi *online* ini cukup dengan menggunakan aplikasi pada *smartphone*, pengemudi bisa langsung melihat, mengambil dan menjemput penumpang langsung di tempatnya. Saat pengemudi transportasi telah mengambil pesanan, penumpang hanya tinggal menunggu pengemudi menghubungi dan menjemput penumpang. Inilah yang dimaksud dengan efisiensi masyarakat menurut McDonalization Weber.

Penggunaan transportasi *online* ini dapat mengefisien waktu tanpa harus berlama-lama dalam perjalanan. Karena dengan menggunakan transportasi *online* tidak harus menunggu penumpang lain untuk ikut serta naik di dalam transportasi. Institusi McDonalization terus berusaha untuk meningkatkan efisiensi melalui perampingan produksi dan distribusi, menyederhanakan produk itu sendiri, dan menjaga transaksi pelanggan seminimal mungkin (Engle, 2012:114). Dengan transportasi *online* ini, maka transaksi yang dilakukan antara pengemudi dan penumpang bisa lebih efisien, dapat diprediksi, dapat dihitung dan menggunakan teknologi nonmanusia karena penggunaan transportasi umum *online* ini melalui

aplikasi yang bisa diakses lewat *smartphone* dan jaringan internet. dibandingkan dengan transportasi umum konvensional. Karena transportasi umum *online* lebih efektif penggunaannya saat melakukan perjalanan di dalam kota dan lebih rasional penggunaannya, maka dari itu masyarakat lebih banyak memilih menggunakan transportasi umum *online*.

Kekurangan Yang Dimiliki Transportasi Umum Online

Di samping dari kelebihan yang dimiliki transportasi *online*, transportasi ini juga memiliki kekurangan. Meskipun transportasi *online* ini memiliki kekurangan, tetapi tetap diminati banyak masyarakat. Kekurangan yang dimiliki transportasi *online* ini juga tidak terlalu menonjol seperti transportasi umum konvensional. Banyak persepsi masyarakat mengenai kekurangan yang dimiliki transportasi umum *online* ini. Berikut pernyataan dari HG.

“ ... kekurangan yang dimiliki dari transportasi *online* hanya pada masalah jaringan sinyal. Karena transportasi ini bersifat *online* maka sering terjadi gangguan jaringan internet, sehingga sedikit sulit untuk memesan transportasi *online*. Selain itu juga data personal transportasi *online* ini sendiri dapat diketahui oleh transportasi umum konvensional sebagai pengemudi transportasi *online*.”

Pendapat lain dari informan DS mengenai kekurangan yang dimiliki oleh transportasi *online* sebagai berikut.

“ ... sejak kemunculan transportasi *online* ini, terjadinya konflik antara transportasi *online* dan transportasi konvensional seperti taksi atau ojek pengkolan dikarenakan persaingan transportasi umum yang sangat ekstrim dan juga driver transportasi *online* juga suka mengendarai kendaraannya dengan *ngebut*.”

Kekurangan dari transportasi *online* ini tidak terlalu mencedok, seperti yang dilihat dari hasil wawancara diatas. Masyarakat merasakan kekurangan dari transportasi *online* ini adalah karena masalah gangguan jaringan internet. Gangguan jaringan internet ini sering terjadi pada semua masyarakat yang menggunakan *smartphone* untuk mengakses transportasi *online*. Gangguan jaringan internet biasanya disebabkan oleh cuaca yang buruk. Sulitnya mengakses dan memesan transportasi *online* ini bisa disebabkan juga oleh pengemudi transportasi *online* yang tidak aktif dikarenakan cuaca hujan, sehingga menyebabkan pengemudi transportasi *online* malas untuk menarik penumpang. Karena itulah penumpang

sulit untuk menjangkau transportasi *online*. Sesuai dengan teori Pilihan Rasional dari Coleman, meskipun masih terdapat kekurangan pada transportasi umum *online* ini, tetapi lebih sedikit dibandingkan dengan transportasi umum konvensional. Maka dari itu, secara rasional pilihan masyarakat tetap untuk menggunakan transportasi umum *online* ini karena dipengaruhi oleh pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam menentukan pilihan dalam bertindak (<https://www.sanglah-institute.org/>). Adapun pertimbangan tersebut lebih banyak kelebihanannya, dimana penumpang merasakan fasilitas yang diberikan dari transportasi umum *online* lebih baik daripada transportasi umum konvensional. Dari aspek teori rasionalitas “Mcdonalization” Weber seperti efisiensi waktu perjalanan, kalkulabilitas dalam perjalanan yang sudah bisa diprediksi, bisa diprediksi dan memiliki standaritas dalam pelayanannya, dan dapat dikontrol karena transportasi umum *online* ini terhubung pada sistem aplikasi dan jaringan internet (<https://www.thoughtco.com/>).

Di samping itu juga, data personal pengemudi transportasi *online* dapat diketahui oleh transportasi umum konvensional yang akhirnya menyebabkan konflik. Dari konflik antara pengemudi transportasi itu pulalah yang berakibat ke masyarakat sebagai calon penumpang transportasi *online*. Masyarakat sebagai penumpang tidak merasa nyaman dengan adanya persaingan yang terjadi. Karena masyarakat berhak memilih transportasinya yang akan digunakan yang bisa memberikan kenyamanan pada penumpangnya seperti yang dikatakan pada teori pilihan rasional.

Menurut pemerintah, sebenarnya transportasi *online* ini masih dikatakan ilegal karena transportasi *online* ini belum memadai sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Direktur Jenderal Perhubungan Darat Kemenhub, Djoko Sasono mengatakan, pihaknya masih mengamati perkembangan fenomena tersebut di lapangan. Kajian diperlukan, lanjut Sasono, lantaran ojek *online* ini bersinggungan dengan dua model bisnis. Status ojek dengan sistem *online* tersebut karena inti bisnisnya merupakan bisnis aplikasi, tetapi sudah mengambil ranah transportasi di bawah Kementerian Perhubungan (Arifianto, 2016). Dengan seiringnya berjalan waktu pemerintah melihat antusias dari masyarakat dengan munculnya transportasi *online* ini sendiri, sehingga pemerintah belum ada larangan transportasi *online* untuk beroperasi seperti dengan transportasi konvensional

lainnya.

Kekurangan lainnya juga yang terdapat pada transportasi umum konvensional ini adalah jika terjadinya cuaca buruk seperti hujan pengemudi sering malas untuk mengambil pesanan dari penumpang dan menyebabkan penumpang harus berkali-kali memesan transportasi umum *online*. Beberapa pengemudi terkadang tidak ada sama sekali pun mau mengambil pesanan penumpang, lalu penumpang kembali menggunakan transportasi umum konvensional untuk berpergian sebagai solusi tercepat.

Dilihat dari kelebihan-kelebihan maupun kekurangan-kekurangan yang terdapat pada transportasi umum *online*, masyarakat lebih memilih untuk menggunakan transportasi umum *online* dibandingkan dengan transportasi umum konvensional. Seperti yang dikatakan pada teori Pilihan Rasional dari James S. Coleman yang menyatakan konsep rasionalitas (ekonomi utilitarian) sebagai optimalisasi hubungan sarana-tujuan melalui perhitungan biaya-manfaat yang konsisten. Rasionalitas adalah maksimalisasi/optimalisasi fungsi atau tujuan tujuan yang terdefinisi dengan baik, seperti utilitas, laba, kekayaan, dan maksimand lainnya, atau sebagai alternatif sebagai minimalisasi biaya, termasuk biaya transaksi, dan disutilitas lainnya. Hal ini mensyaratkan bahwa para pelaku memiliki informasi yang lengkap tentang selera mereka, sumber daya mereka, harga dan kondisi pasar lainnya (Martinelli, 2016:3). Dari pernyataan teori tersebut dapat dilihat pada data yang sudah didapatkan bahwa masyarakat memilih transportasi umum *online* karena kondisi yang lebih baik dibandingkan dengan transportasi umum konvensional.

Dilihat dari segi selera, selera masyarakat terhadap transportasi umum *online* ini memiliki fasilitas yang lebih aman dan nyaman, oleh sebab itu selera masyarakat terhadap transportasi umum beralih ke transportasi *online* yang memberikan fasilitas yang lebih baik. Lalu, sumber yang membuat masyarakat untuk memilih transportasi umum *online* adalah pelayanan yang diberikan dari pengemudi transportasi juga yang baik dan ramah sehingga membuat masyarakat menjadi nyaman dengan fasilitas yang diberikan. Harga yang diberikan pada transportasi umum *online* ini juga terbilang cukup murah karena transportasi umum *online* ini sering memberikan promo-promo sehingga harga menjadi lebih murah

dari harga pertama. Selain itu juga sistem pembayaran transportasi umum *online* ini juga memiliki dua pilihan cara pembayarannya, yaitu dengan cara tunai atau dengan cara mengisi saldo pada aplikasi transportasi *online* tersebut. Pada aplikasi *online* ini terdapat sistem pembayaran yang lebih *simple*, sehingga pelanggan tidak perlu mengeluarkan uang lebih untuk pembayaran ini sendiri. Untuk kondisi pemasaran pada transportasi *online* ini, lebih baik dibandingkan dengan transportasi konvensional. Kendaraan yang digunakan juga lebih baik karena menggunakan kendaraan pribadi, sehingga tidak menyebabkan bahaya dan lebih aman. Pengemudi juga memberikan pelayanan yang baik selama di perjalanan dengan bersikap ramah, menawarkan makanan ringan seperti permen, menawarkan untuk memutar musik sendiri dan mengajak bercanda. Hal-hal seperti itu yang membuat masyarakat membuat keputusan dengan pilihan rasional untuk memilih transportasi umum *online*, serta penggunaan transportasi ini juga yang lebih gampang dibandingkan dengan transportasi umum konvensional.

Karena itu, masyarakat yang sebelumnya biasa menggunakan transportasi umum konvensional, kini beralih menggunakan transportasi umum *online*. Transportasi umum *online* ini lebih banyak kelebihannya dan menguntungkan untuk masyarakat dibandingkan dengan transportasi umum konvensional. Meskipun terdapat kekurangan pada transportasi umum *online*, masih banyak masyarakat yang lebih memilih transportasi umum ini dibandingkan dengan transportasi umum konvensional karena kekurangannya ditutupi dengan kelebihan-kelebihannya.

SIMPULAN

Sejak kehadiran transportasi *online* di Indonesia, terutama di kota Palembang masyarakat sangat antusias untuk menggunakan transportasi *online*. Transportasi *online* ini sendiri memiliki kelebihan tersendiri untuk menarik masyarakat sebagai penumpang dibandingkan dengan transportasi konvensional. Dari hasil analisis dengan teori Rasionalitas “McDonalization” Max Weber dari keempat elemennya kredibilitas, predikabilitas, efisiensi, dan teknologi nonmanusia. Pelayanan pada transportasi umum *online* lebih memuaskan dibandingkan dengan transportasi konvensional. Pelayanan yang diberikan ini adalah berupa kenyamanan dan

keamanan selama perjalanan. Munculnya transportasi *online* ini berdasarkan teori Pilihan Rasional Coleman, masyarakat lebih memilih untuk menggunakan transportasi *online* dibandingkan dengan transportasi konvensional karena praktisnya dalam menggunakan transportasi umum ini. Maka dari itu alasan masyarakat Kota Palembang lebih memilih transportasi umum *online* dibandingkan dengan transportasi umum konvensional.

Kelebihan yang diberikan dari transportasi *online* berdasarkan masyarakat terhindar dari kelebihan pemungutan biaya dibandingkan dengan transportasi konvensional karena sudah tertera di sistem aplikasinya. Selain itu juga penggunaan transportasi *online* ini lebih praktis, efisien, efektif, dan dapat diprediksi berdasarkan teori McDonalization. Untuk mengakses transportasi *online* ini sendiri cukup dengan mengunduh aplikasinya melalui *smartphone* dan pemesanannya juga dengan menggunakan internet yang dapat digunakan kapan saja dan dimana saja tanpa perlu harus mencari secara manual seperti transportasi konvensional. Praktis karena pemesanan transportasi umum *online* ini hanya menggunakan aplikasi, tidak perlu harus menunggu lama di pinggir jalan seperti transportasi umum konvensional. Efisien dan efektif, saat dalam perjalanan menggunakan transportasi umum *online* bisa mengambil rute yang lebih cepat dengan mengikuti GPS dari aplikasi tanpa harus mengikuti jalan-jalan rute seperti kendaraan umum konvensional, sehingga penumpang bisa lebih cepat sampai di tujuan tanpa harus terlalu lama dalam perjalanan. Dapat diprediksi, karena menggunakan transportasi *online* ini melalui aplikasi, mulai dari tarif harga sampai dengan waktu prediksi sudah tercantum di aplikasi, sehingga penumpang bisa memperkirakan terlebih dahulu jumlah tarif yang harus dibayar dan waktu sampai di tujuan, bahkan bisa lebih cepat dari perkiraan.

Meski dengan banyaknya kelebihan yang diberikan oleh transportasi *online*, ada juga kekurangan dari transportasi *online*, yaitu sering terjadi gangguan jaringan internet pada saat mengakses dan memesan transportasi *online*. Kekurangan lainnya juga masih terjadi persaingan antara transportasi konvensional yang dapat berpengaruh terhadap masyarakat. Meskipun masih terdapat beberapa kekurangan pada transportasi *online* ini, masyarakat masih memilih transportasi *online* sebagai transportasi umum mereka karena masyarakat lebih mengutamakan kenyamanan

dan keamanan sebagai penumpang saat berpergian ke tempat tujuan. Data pribadi penumpang bisa tersebar oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab, karena data penumpang juga terekam oleh sistem aplikasi transportasi umum *online*. Itulah beberapa alasan pergeseran konsumerisme masyarakat di Kota Palembang yang awalnya biasa menggunakan transportasi umum konvensional dan kini beralih untuk menggunakan transportasi *online*.

Karena transportasi umum *online* ini masih belum ada peraturan dari pemerintah untuk beroperasi sebagai transportasi umum, diharapkan ke depannya pemerintah akan mengeluarkan regulasi untuk para transportasi umum *online* sebagai transportasi umum seperti transportasi umum konvensional meskipun tidak ada larangan bagi transportasi *online* untuk beroperasi mengambil penumpang. Dengan adanya regulasi seperti itu, maka akan mengurangi persaingan yang ekstrim antara transportasi umum *online* dan transportasi umum konvensional.

DAFTAR PUSTAKA

- Amajida, Fania D. 2016. *Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online "Go-Jek" Di Jakarta*. Yogyakarta: INFORMASI Kajian Ilmu Komunikasi Volume 46. Nomor 1. Juni 2016.
- Arifianto, Irvan T. 2016. *Polemik Kehadiran Ojek Online Serta Pengaruhnya Terhadap Jumlah Pengangguran Dan Kemiskinan Di DKI Jakarta*. Depok: Fakultas: Makalah Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Gunadarma.
- Arisanti, Della dan Farida, Lea E. 2018. *Perkembangan Layanan Transportasi Masyarakat Di Era Digital (Studi Tentang Ojek Online "Go-Jek" Di Banjarmasin)*. Banjarmasin: Prosiding Seminar Nasional ASBIS 2018 Politeknik Negeri Banjarmasin.
- Bustami dan Laksamana, Rio. 2019. *Transformasi Transportasi Tradisional (Offline) ke Transportasi Online Sebagai Solusi Bagi Pengguna di Kota Pontianak*. Pontianak: Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan (JEBIK) 2019 Vol. 8, No. 3, 194-203.
- Engle, John. 2012. *McDonalldization: An Analysis of George Ritzer's Theories and Assertions*, p. 113-115.
- Ferdila, Merdiana dan Us, Anwar Kasful. 2021. *Analisis Dampak Transportasi*

Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional di Kota Jambi. Jambi: IJIEB: Indonesian of Islamic Economics and Business Volume 6, Nomor 2, December 2021, 134-142.

Kartajaya, Hermawan. 2006. *Marketing Plus 2000: Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta: Gramedia.

Maftuhah dan Legowo, Martinus. 2013. *Pola Preferensi Pendidikan Prasekolah*, Volume 01 Nomor 02, p. 22 – 28.

Moeis, Syarif. 2008. *Masyarakat Indonesia dalam Pendekatan teori Modernisasi dan Teori Dependensi*. Bandung: Makalah Jurusan Pendidikan Sejarah FPIPS UPI.

Republik Indonesia. Undang-Undang No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

_____. Undang-Undang No. 22/2009 menyatakan semua peraturan dalam Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan.

_____. Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.

Riandiatmi, Oktaviani dan Joewono, Tri B. 2018. *Persepsi Pengguna Terhadap Angkutan Online Di Kota Bandung*. Bandung. Jurnal Transportasi Vol. 18 No. 3 Desember 2018: 153-160.

Ritzer, George. 2012. *Edisi Kedelapan Teori Sosiologi Dari Sosiologi Klasik Sampai Perkembangan Postmodern, Edisi Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sehertian, Geraldo J., dkk. 2021. *Analisis Penerimaan dan Penggunaan Transportasi Online di Kalangan Pelajar Menggunakan Model UTAUT*. Bandar Lampung: Jurnal TEKNO KOMPAK, Vol. 15, No. 2, P-ISSN: 1412-9663, E-ISSN : 2656-3525, Hal. 1 – 12.

Soedjatmiko, Haryanto. 2008. *Saya Berbelanja Maka Saya Ada: Ketika Konsumsi Dan Desain Menjadi Gaya Hidup Konsumeris*. Bandung: Jalasutra.

Sugianto dan Kurniawan, Muhammad A. 2020. *Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi Dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi*. Bali. Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik Volume 1 No 2, Desember 2020, Hal 51-58, Pusat Penelitian dan

Pengabdian Masyarakat Politeknik Transportasi Darat Bali.

Sutedja, Wira. 2006. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.

<https://kumparan.com/bayu-sapta-hari/mengapa-angkutan-umum-konvensional-mulai-ditinggalkan-konsumen/4> (diunduh 29 September 2023).

<https://money.kompas.com/read/2022/02/11/071500826/rating-driver-ojol-diberi-bintang-1-apa-dampak-dan-sanksinya-?page=all> (diunduh 29 September 2023).

<https://www.kompasiana.com/ericayin93/58d382db519773b571b5c359/konvensional-vs-online?page=all#section1> (diunduh 29 September 2023).

<https://123dok.com/article/teori-pilihan-rasional-james-s-coleman-landasan-teori.yev41330> (diunduh 13 Oktober 2023).

<https://simplysociology.com/mcdonaldization-of-society.html> (diunduh 13 Oktober 2023).

<https://www.sanglah-institute.org/2018/09/aktor-dalam-timbangan-pilihan-rasional.html> (diunduh 13 Oktober 2023)

e-ISSN 2549-7235 p-ISSN 1411-0040