

PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KELEBIHAN DAN KELEMAHAN INDRIVER DALAM KONTEKS PERSAINGAN TRANSPORTASI ONLINE DI KOTA SURABAYA

Michael Stefanus Darjanto
Universitas Widya Kartika Surabaya

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna aplikasi InDriver dan kelebihan beserta kekurangannya terhadap persaingan transportasi *online* di Kota Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data primer yang digunakan adalah wawancara kepada tujuh orang pengguna InDriver di Surabaya, penentuan informan ditentukan dengan *simple random sampling*. Data yang diambil diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengolahan data dilakukan dengan *editing*, *klasifikasi*, dan *interpretasi*, yang kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan dua hasil penelitian. *Pertama*, bahwa persepsi pengguna aplikasi InDriver di Kota Surabaya cenderung positif karena fitur tawar-menawar harga, pilihan driver, dan jenis kendaraan yang memberikan fleksibilitas lebih dibandingkan layanan transportasi online lainnya. Pengguna mengapresiasi harga yang lebih ekonomis dan nilai tambah dari fitur tawar-menawar. Namun ada kekurangan seperti tidak adanya metode pembayaran non-tunai dan masalah pembatalan order oleh driver menyebabkan ketidaknyamanan yang dirasakan pengguna. *Kedua*, kelebihan utama InDriver adalah fitur tawar-menawar harga yang memungkinkan pengguna untuk bernegosiasi dan memilih driver serta jenis kendaraan, memberikan fleksibilitas, kontrol, dan manfaat ekonomi yang lebih besar. Kemampuan memilih driver berdasarkan rating dan jenis kendaraan juga meningkatkan rasa percaya pengguna. Namun, ada kekurangan seperti tidak adanya metode pembayaran non-tunai, ketidakakuratan peta atau navigasi, dan sikap driver yang kurang ramah dan profesional. Kekurangan ini membuat InDriver kurang kompetitif dibandingkan layanan transportasi online lainnya

Kata kunci: persepsi pengguna, transportasi online

Abstract

This study aims to explore users' perceptions of the InDriver application, including its strengths and weaknesses, in the context of online transportation competition in Surabaya City. It adopts a qualitative descriptive field research approach. The primary data was gathered through interviews with seven InDriver users in Surabaya, selected using simple random sampling. Data collection methods included observation, interviews, and documentation. Data processing involved editing, classification, and interpretation, followed by descriptive analysis. The research findings indicate two main results. Firstly, users' perceptions of the InDriver application in Surabaya tend to be positive due to its price negotiation feature, driver selection options, and vehicle types, which provide greater flexibility compared to other online transportation services. Users appreciate the cost-effectiveness and additional value of the price negotiation feature. However, shortcomings such as the absence of non-cash payment methods and issues with order cancellations by drivers cause discomfort among users. Secondly, InDriver's primary advantage lies in its price negotiation feature, which allows users to negotiate and select drivers and vehicle types, thereby offering greater flexibility, control, and economic benefits. The ability to choose drivers based on ratings and vehicle types also enhances users' trust. However, there are drawbacks such as the lack of non-cash payment methods, inaccuracies in mapping or navigation, and instances of unfriendly and unprofessional driver behavior. These shortcomings diminish InDriver's competitiveness compared to other online transportation services.

Keywords: user perception, online transportation

1. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan masyarakat yang membutuhkan pergerakan dan perpindahan disetiap berbagai aktivitasnya, maka membutuhkan sarana transportasi yang mendukung. Sifat dari masyarakat kota, pada umumnya adalah dinamis, selalu bergerak dan menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan atau keadaan yang ada. Begitu pula dengan perubahan pada pemilihan moda transportasi untuk melakukan pergerakan dari satu tempat ke tempat yang lain. Dalam menggunakan transportasi berbasis aplikasi online, terdapat beberapa point yang membedakan dari transportasi konvensional, seperti masyarakat dapat menggunakan jasa transportasi online kapan saja dan dimana saja, karena dapat diakses selama 24 jam, sehingga memberikan kemudahan mobilisasi dan dapat meningkatkan mobilitas seseorang, menjadi solusi saat terjadi kemacetan, dan keamanan transportasi Transportasi online yang terjamin.

Perusahaan jasa angkutan umum yang memanfaatkan teknologi dengan menggabungkan antara internet dan transportasi, yaitu jasa transportasi online InDriver yang kini telah hadir di berbagai kota di Indonesia. Transportasi online InDriver merupakan pelopor bisnis ekonomi kreatif yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Perubahan model transportasi dari konvensional ke transportasi berbasis aplikasi pada smartphone, sangat diminati masyarakat dan ini merupakan suatu bentuk perubahan sosial masyarakat yang menghendaki kemudahan dalam penggunaan moda transportasi. InDriver tidak banyak dikenal oleh kalangan masyarakat khususnya di wilayah Surabaya, sehingga dengan adanya InDriver semakin menambah persaingan antara Transportasi online di wilayah Surabaya, karena selain InDriver terdapat perusahaan pesaing diantaranya grab dan Transportasi yang sudah lama dikenal sehingga antar perusahaan perlu berkompetisi secara ketat satu sama lainnya (Aprillia dkk., 2023).

InDriver menyediakan menu tawar-menawar harga untuk menentukan tarif transportasi melalui aplikasi penumpang dan pengemudi, keduanya bisa saling tawar-menawar untuk menentukan biaya perjalanan yang akan di tempuh. Pengemudi tersebut menerima pemberitahuan dengan tiga pilihan permintaan perjalanan yaitu menerima tarif yang ditawarkan, menolak tawaran, atau tawar-menawar dengan harga yang lebih rendah (Wenehenubun dkk., 2023).

Menurut survei yang dilakukan oleh GoodStats pada tahun 2023 mengenai layanan ojek online pilihan masyarakat di Indonesia, Gojek menduduki posisi pertama dengan 54,4% suara responden. Posisi kedua ditempati oleh Grab dengan 29,9%, diikuti oleh Maxim di posisi ketiga dengan 12,3%, dan inDriver di urutan keempat dengan 2,4%. Dominasi Gojek disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk value brand yang kuat, layanan yang berintegritas, sebaran driver yang luas, serta promo dan diskon yang tiada henti (M Aditya, 2023).

Hasil Forum Group Discussion dari tim GoodStats mengungkapkan bahwa alasan utama masyarakat memilih Gojek dan Grab adalah karena brand value yang kuat, layanan yang terpercaya, sebaran driver yang luas, dan penawaran diskon serta promo yang menarik. Survei ini menegaskan bahwa meskipun banyak pemain dalam industri layanan ojek online di Indonesia, Gojek dan Grab tetap menjadi pilihan utama karena keunggulan-keunggulan tersebut, sementara Maxim dan inDriver menunjukkan potensi dengan keunggulan masing-masing (M Aditya, 2023).

Meskipun menduduki peringkat keempat dari layanan ojek online pilihan masyarakat Indonesia, inDriver memiliki beberapa kelebihan yang signifikan. Layanan ini memberikan banyak lapangan pekerjaan baru bagi pengemudi, khususnya untuk kendaraan roda empat. Pengguna jasa aplikasi inDriver juga diuntungkan dengan tarif yang lebih rendah dibandingkan kompetitor lainnya. Selain itu, penumpang dapat memilih sendiri driver yang diinginkan, terutama di kawasan perkotaan yang memiliki banyak driver di area pemesanan.

Bahkan, pengemudi yang lokasinya cukup jauh tetap bisa menawarkan jasa mereka kepada pemesan atau calon penumpang, memberikan fleksibilitas lebih dalam pilihan transportasi (*Kelebihan Dan Kekurangan InDriver*, 2020).

Selain kelebihan, ada kekurangan yang dirasakan oleh Masyarakat. Pertama, pengalaman seseorang yang dibagikan melalui blog Media Konsumen, pengalaman pengguna menunjukkan bahwa layanan inDriver sering mengecewakan. Pengguna mengalami beberapa kali kesalahan titik penjemputan, termasuk kejadian pada 1 Desember 2023 di Bandung Timur. Selain itu, ada insiden di mana driver meminta biaya yang lebih tinggi dari yang tertera di aplikasi dan memanipulasi rating serta riwayat order, menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakamanan bagi pengguna. Kasus-kasus ini mendukung klaim bahwa inDriver sering mengecewakan karena ketidaktepatan layanan dan perilaku tidak profesional dari sebagian drivernya (Susi, 2023).

Selain itu juga, terdapat kasus pelecehan seksual oleh oknum inDriver. Berdasarkan Potret Manadi terdapat kasus pelecehan seksual oleh seorang pengemudi inDriver di Manado, Sulawesi Utara, yang viral di media sosial menunjukkan ketidakamanan layanan inDriver. Video yang diunggah pada 28 Juli 2022, memicu perhatian publik dan penumpang melaporkan insiden tersebut ke polisi. Pengamat Transportasi, Terry Umboh, menekankan bahwa pemerintah harus menertibkan perusahaan transportasi online yang tidak berbadan hukum untuk menjamin keamanan penumpang. Kejadian ini, bersama dengan keluhan pengguna tentang kesalahan penjemputan dan perilaku tidak profesional driver, mendukung klaim bahwa inDriver sering mengecewakan dalam hal layanan dan keamanan (Bukara, 2022).

Tidak hanya masyarakat yang kecewa dengan layanan inDriver, para driver juga sering dikecewakan oleh tindakan orderan fiktif yang rugikan mereka. Seperti kasus di Pematangsiantar, di mana seorang pelaku bernama TS membuat orderan fiktif sebesar Rp. 499.999 yang menyebabkan saldo akun driver terpotong otomatis. Kejadian ini sangat meresahkan para driver, karena saldo akun mereka terpotong tanpa ada transaksi nyata, sehingga mereka tidak bisa lagi menerima orderan baru. Salah satu driver menjelaskan bahwa setelah mengisi saldo akun sebesar Rp. 50.000, tiba-tiba masuk orderan fiktif Rp. 499.999 yang langsung menghabiskan saldo akun dan menghalangi mereka menerima orderan selanjutnya. Para driver yang dirugikan kemudian mencari pelaku dan menemukannya di depan gerbang SMA Methodist, Kec. Siantar Timur. Meskipun pelaku TS berlindung di sebuah warung kopi, para driver yang marah berkumpul dan hampir terjadi bentrokan, hingga polisi dan orang tua pelaku datang untuk menenangkan situasi dan menyelesaikan masalah secara kekeluargaan. Kasus ini menyoroti masalah serius yang dihadapi para driver inDriver, menambah daftar panjang keluhan baik dari pengguna maupun driver sendiri, sehingga mendukung klaim bahwa inDriver sering mengecewakan (Anonim, 2023).

Dari keluhan di atas perlu disadari bahwa setiap keluhan yang diberikan pelanggan kepada InDriver yang berupa kritik dan saran bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan InDriver kepada penumpang. Keluhan yang diterima dari pelanggan dapat digunakan serta menjadi bukti kepedulian terhadap layanan InDriver. Dengan keluhan tersebut menjadi acuan perusahaan untuk meningkatkan kualitas perusahaan InDriver semaksimal mungkin.

Sebagai penyedia jasa berbasis aplikasi, umumnya karakteristik pelanggan transportasi online InDriver adalah remaja atau anak muda dengan kisaran umur 15 tahun sampai dengan 30 tahun, karena mereka yang dinilai lebih cepat paham akan perkembangan zaman dan lebih cepat menyesuaikan diri dengan hal-hal yang baru. Pengguna transportasi online khususnya InDriver banyak dijumpai pada area kampus atau universitas, dimana

penggunanya merupakan mahasiswa, salah satunya berada di sekitar Universitas Widya Kartika Surabaya.

Untuk memenuhi kebutuhan akan jasa transportasi, perlu adanya penyedia jasa yang memberikan pelayanan yang baik dan inovatif. Untuk mendapatkan loyalitas para pelanggan perusahaan harus memiliki strategi pemasaran yang baik dan tepat agar memengaruhi loyalitas pelanggannya. Faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan yang diberikan, kepuasan yang didapatkan dan dirasakan oleh pelanggan, nilai yang difikirkan oleh pelanggan. Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan akan membuat citra positif bagi perusahaan. Pelayanan yang baik mendorong minat pelanggan untuk menggunakan kembali jasa tersebut sehingga tercipta loyalitas. Perusahaan yang menjualkan jasa berarti menjualkan produknya dalam bentuk kepercayaan. Memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan. Perusahaan yang berhasil memasarkan produk atau jasanya kepada konsumen dengan pelayanan yang memuaskan mendapatkan brand yang baik dimata konsumen. Pelayanan yang dimaksud termasuk dari pelayanan sewaktu menawarkan produk atau jasa, pelayanan ketika memberikan jasa, pelayanan atas resiko yang terjadi saat memberikan jasa dan pelayanan lain sebagainya (Dewa & Safitri, 2020).

Salah satu untuk merebut pangsa pasar adalah memperoleh konsumen sebanyak-banyaknya. Kenyamanan dan keamanan juga menjadi faktor dalam meraih konsumen. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Konsumen yang merasa puas dan menjadi konsumen setia akan merekomendasikan dari mulut ke mulut. Setiap konsumen ingin mendapatkan pelayanan terbaik dari perusahaan yang menawarkan jasa kepadanya, dengan pelayanan yang baik dari penawar jasa maka konsumen akan merasa puas (Shinta, 2011).

Berdasarkan latar belakang di atas, dengan maraknya pertumbuhan mitra pengemudi Transportasi online menambah daya saing antar driver, sehingga setiap aplikasi pelayanan Transportasi online memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, oleh sebab itu penulis ingin meneliti “Persepsi Pengguna Terhadap Kelebihan dan Kelemahan Indriver Dalam Konteks Persaingan Transportasi Online di Kota Surabaya”

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat di rumuskan dua rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana persepsi Pengguna aplikasi Indriver terhadap persaingan transportasi online di Kota Surabaya?
2. Bagaimana kelebihan dan kekurangan aplikasi Indriver Dalam Konteks Persaingan Transportasi Online di Kota Surabaya?

2. METODE PENELITIAN

2.1. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

2.1.1. LOKASI PENELITIAN

Seperti yang telah terlihat dalam judul tercantum, maka lokasi penelitian yang penulis tentukan adalah di Surabaya.

2.1.2. WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini di lakukan pada bulan April-Juni 2024.

2.2. JENIS PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yakni suatu penelitian yang bertujuan untuk menerangkan fenomena sosial atau peristiwa. Sehingga peneliti ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*), yakni meneliti peristiwa-peristiwa yang ada di lapangan sebagaimana adanya. Hal ini sesuai dengan definisi

penelitian kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati (Arikunto, 2019).

Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk mengkaji hipotesis tertentu, tetapi hanya untuk menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau keadaan. Metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara holistik atau utuh, sehingga dalam penelitian ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, akan tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan (Suyadnya, 2018).

2.3. FOKUS PENELITIAN

Adapun yang menjadi fokus atau titik perhatian dalam penelitian ini adalah tentang persepsi pengguna terhadap InDriver meliputi fleksibilitas tarif, potensi harga lebih rendah, kontrol pengemudi, ketidakpastian tarif, penundaan pengemudi, dan kurangnya jaminan kualitas layanan serta pengaruhnya terhadap preferensi dalam persaingan transportasi online di Surabaya.

2.4. SUMBER DAN JENIS DATA

Untuk mendukung validitas penelitian ini, ada dua jenis data yang hendak dikumpulkan untuk selanjutnya menjadi bahan analisis yakni:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang bersumber langsung dari perusahaan berupa hasil pengamatan setempat dan perolehan dokumen perusahaan serta wawancara dan observasi (Sutinah, 2007). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pengguna Indriver. Penentuan sumber data tersebut didasarkan pada pertimbangan siapa yang paling tahu tentang apa yang ditanyakan dan dapat memberikan informasi yang valid.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang bersumber tidak langsung yang diperoleh dari dokumen-dokumen. Dalam hal ini bersumber dari penelitian yang meliputi buku-buku bacaan yang berkaitan dengan judul penelitian dan data-data yang terkumpul (Bungin, 2007). Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah jurnal internasional, jurnal Indonesia, dan buku-buku.

2.5. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan di dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dari sisi setting maka data dikumpulkan dalam kondisi yang alamiah (*natural setting*). Sementara dari sisi sumber maka, data dikumpulkan dari berbagai sumber yaitu sumber primer, dan sumber sekunder. Selanjutnya, jika dilihat dari sisi cara atau teknik pengumpulan data lebih banyak dilakukan dengan pengamatan (observasi), wawancara mendalam dan dokumentasi. Pada penelitian ini digunakan beberapa metode yang tepat untuk mengumpulkan data yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala dalam objek penelitian (Nasution, 2000). Teknik ini digunakan untuk mendapatkan fakta-fakta empirik yang tampak (kasat mata) dan guna memperoleh dimensi-dimensi baru untuk pemahaman konteks maupun fenomena yang diteliti, yang terlihat dikancanah penelitian (Widodo, 2017). Peneliti langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan pengguna yang menggunakan layanan InDriver di Surabaya.

b. Wawancara

Wawancara yaitu percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti yaitu teknik menggunakan wawancara terbuka yaitu subjeknya tahu bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui pula apa maksud wawancara tersebut. Adapun jenis teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah teknik wawancara semiterstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Wawancara tanya jawab langsung dengan pemilik usaha (Azwar, 1998). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan sejumlah pengguna untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana mereka menafsirkan dan mengevaluasi kelebihan dan kelemahan InDriver dalam konteks persaingan transportasi online.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu kajian dokumen merupakan sarana pembantu peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca surat-surat, pengumuman, iktisar rapat, pernyataan tertulis kebijakan tertentu dengan bahan-bahan tulisan lainnya. Metode pencarian data ini sangat bermanfaat karena dapat dilakukan dengan tanpa mengganggu objek atau suasana penelitian. Peneliti dengan mempelajari dokumen-dokumen tersebut dapat mengenal budaya dan nilai-nilai yang dianut oleh objek yang diteliti. Penggunaan dokumen ini berkaitan dengan apa yang disebut analisis isi. Cara menganalisis isi dokumen ialah dengan memeriksa dokumen secara sistematis bentuk-bentuk komunikasi yang dituangkan secara tertulis dalam bentuk dokumen secara resmi (Sarwono, 2006).

2.6. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data yakni suatu teknik dalam mencari dan mengolah data yang sudah diperoleh secara sistematis dengan tujuan untuk membuat jawaban dan kesimpulan terkait masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif yaitu dengan cara menjelaskan data yang diperoleh dari hasil wawancara ataupun dokumentasi terkait masalah dalam penelitian ini dan dengan pola berpikir deduktif (Lubis, 2018). Artinya bahwa metode penalaran yang dimulai dengan teori atau prinsip umum, lalu diuji melalui pengumpulan data dan observasi untuk mencapai kesimpulan spesifik. Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (2014) mengemukakan ada tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

a. Reduksi Data

Jumlah data yang diperoleh di lapangan cukup besar dan harus dicatat secara teliti dan rinci. Oleh karena itu analisis data dengan reduksi data harus segera dilakukan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih yang penting, memfokuskan pada yang penting serta mencari tema dan pola. Dengan demikian data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti mengumpulkan data lebih banyak dan mencari jika diperlukan. Reduksi data didukung oleh komputer, notebook dan lain sebagainya. Dalam mereduksi data, setiap peneliti fokus pada tujuan yang ingin dicapai. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, jika seorang peneliti menemukan sesuatu yang asing, tidak diketahui atau sesuatu yang dianggap belum memiliki pola, maka peneliti harus memperhatikan hal tersebut dengan baik ketika mereduksi data. Reduksi data adalah proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, fleksibilitas, dan wawasan yang tinggi.

b. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kuantitatif dapat menyajikan data dengan menggunakan tabel, grafik, pictogram dan sebagainya. Penyajian data ini mengorganisasikan dan menyusun data ke dalam pola hubungan sehingga lebih mudah dipahami. Berbeda dengan penelitian kualitatif yang datanya disajikan dalam bentuk deskripsi singkat, bagan, hubungan antarkategori, dan sebagainya. Menurut Miles dan Huberman (2014) , teks naratif paling umum digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif. Penyajian data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Selain itu teks naratif , data dapat ditampilkan dalam bentuk grafik, matrik, jaringan kerja dan bagan.

c. **Penarikan Kesimpulan**

Langkah ketiga analisis data dalam penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang disampaikan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun jika kesimpulan ditemukan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang disajikan menjadi kesimpulan yang dapat diandalkan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah suatu penemuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau bahkan gelap sehingga menjadi jelas setelah diperiksa. Kesimpulan ini dapat berbentuk hubungan sebab akibat atau interaktif , maupun hipotesis atau teori.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI INDRIVER TERHDAP PERSAINGAN TRANSPORTASI ONLINE DI KOTA SURABAYA

Terkait dengan penggunaan dan preferensi layanan InDriver di kalangan masyarakat Surabaya, berdasarkan hasil wawancara terlihat bahwa fitur tawar-menawar harga, pilihan driver, dan jenis kendaraan adalah alasan utama masyarakat memilih InDriver. Pengguna layanan seperti Sherline, Jerry, Maria, Vivin, Yosea, dan Deva, yang menggunakan InDriver secara rutin, menekankan bahwa fleksibilitas dalam harga dan pemilihan driver merupakan daya tarik utama dari layanan aplikasi InDriver. Mereka menghargai layanan untuk menawar harga dan memilih kendaraan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, yang memberikan kebebasan lebih dibandingkan dengan layanan transportasi online lainnya.

Kemudian persepsi mereka terkait tidak adanya metode pembayaran non-tunai, pembatalan order oleh driver, dan efisiensi fitur chat memberikan wawasan yang penting. Diketahui bahwa pengguna merasa repot dengan tidak adanya opsi pembayaran non-tunai. Pengguna seperti Sherline, Jerry, Deva, dan Maria harus selalu menyiapkan uang tunai dan menghadapi kendala uang kembalian dari Driver. Berbeda dengan Yosea yang tidak terlalu mempermasalahkan pembayaran non-tunai ini, karena memang ia terbiasa membayar dengan uang tunai. Kemudian pembatalan order oleh driver juga menjadi masalah, dengan pengguna seperti Sherline, Jerry, dan Maria mengalami pembatalan yang menyebabkan ketidaknyamanan, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan. Persepsi mereka terkait pembatalan ini tentu membuat mereka merasa kecewa dengan layanan yang diberikan oleh driver InDriver. Kemudian untuk efisiensi fitur chat dalam aplikasi persepsi antara informan satu dengan lainnya bervariasi. Beberapa pengguna seperti sherline dan Dela merasa puas, sementara Jerry merasa kurang efisien karena driver tidak selalu merespons.

Para informan juga memberikan persepsi mereka terkait keramahan driver dan keselamatan berkendara. Persepsi mengenai keramahan driver bervariasi. Sherline, Deva,

Maria, dan Vivin merasa bahwa driver umumnya ramah, sementara Jerry merasa sebaliknya. Yosea mencatat bahwa meskipun kebanyakan driver ramah, beberapa bersikap jutek. Mengenai keselamatan berkendara, mayoritas pengguna merasa standar keselamatan memadai, dengan helm selalu disediakan dan driver mengemudi dengan hati-hati. Namun, Jerry memberikan kritik mengenai kualitas helm dan beberapa driver yang mengemudi tidak aman.

Selanjutnya adalah terkait dengan persepsi mereka terhadap harga dan fitur tawar menawar dari InDriver. Seluruh informan sepakat dan memiliki persepsi yang sama bahwa harga InDriver lebih murah dan menghadirkan fitur tawar menawar. Informan seperti Sherline, Jerry, Maria, Yosia, Deva, dan Vivin setuju bahwa harga yang ditawarkan InDriver lebih ekonomis. Fitur tawar-menawar ini dianggap sebagai pembeda utama dan memberikan nilai tambah yang signifikan. Meskipun ada perubahan dalam sistem negosiasi yang membatasi fleksibilitas seperti yang diuraikan beberapa informan, namun fitur ini tetap dihargai oleh pengguna.

Berdasarkan pendapat dari Thoha (2012), mengenai persepsi ialah tanggapan langsung dari sesau melalui indera dan pemahaman individu. Dalam konteks persepsi masyarakat terhadap InDriver terbentuk dari pengalaman mereka sebagai pengguna yang menggunakan layanan InDriver, baik dari segi fitur, kemudahan, ataupun kendala yang mereka hadapi saat menggunakan layanan InDriver.

Menurut Thoha (2012) bahwa persepsi masyarakat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal, sehingga persepsi pengguna InDriver dipengaruhi oleh faktor internal seperti keinginan untuk mendapatkan layanan transportasi yang lebih murah dan fleksibel, serta faktor eksternal seperti informasi yang diperoleh tentang fitur tawar-menawar dan pilihan driver. Pengalaman pengguna yang positif terhadap fitur-fitur ini meningkatkan persepsi positif mereka terhadap InDriver.

Hal ini berarti terbentuknya persepsi pengguna dimulai dari stimulus atau rangsangan yang hadir dari penggunaan aplikasi InDriver. Kemudian proses registrasi di mana sebuah mekanisme fisik dari indera baik melihat atau mendengarkan dari informasi yang terkirim kepada seseorang, yang kemudian mendaftar semua informasi yang terkirim kepada seseorang. Sehingga, Proses terbentuknya persepsi pengguna dimulai dari stimulus atau rangsangan yang hadir dari penggunaan aplikasi InDriver. Registrasi terjadi ketika pengguna mengamati dan merasakan fitur-fitur aplikasi, seperti tawar-menawar harga dan pilihan driver. Kemudian dilakukan interpretasi, yang terjadi saat pengguna InDriver menilai pengalaman mereka, baik itu kemudahan negosiasi harga, fleksibilitas pilihan kendaraan, maupun kendala seperti tidak adanya pembayaran non-tunai dan sikap driver yang kurang ramah.

Sehingga menurut penulis, persepsi pengguna terhadap InDriver dalam persaingan transportasi online di Surabaya dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal serta melalui proses penginderaan dan penilaian yang beragam. Fitur tawar-menawar harga dan pilihan driver menjadi faktor utama yang meningkatkan persepsi positif, meskipun ada beberapa kendala yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

3.2. KELEBIHAN DAN KEKURANGAN APLIKASI INDRIVER DALAM KONTEKS PERSAINGAN TRANSPORTASI ONLINE DI KOTA SURABAYA

1. Kelebihan Aplikasi InDriver dalam Konteks Persaingan Transportasi Online di Kota Surabaya

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna, InDriver memiliki beberapa kelebihan yang membuatnya menarik di pasar transportasi online Kota Surabaya. Fitur utama yang diunggulkan adalah fitur tawar-menawar harga, yang memungkinkan

pengguna untuk bernegosiasi dan memilih driver serta jenis kendaraan yang diinginkan. Sherline, Yosea, Vivin, dan Maria semua menyebutkan bahwa kemampuan untuk memilih driver berdasarkan rating, jenis kendaraan, dan melakukan negosiasi harga adalah keunggulan signifikan yang membuat InDriver berbeda dari aplikasi lain.

Mereka menyatakan bahwa harga yang lebih murah dan fleksibilitas dalam memilih driver memberikan kontrol dan manfaat ekonomi yang lebih besar bagi pengguna. Meski beberapa responden merasa bahwa fitur komunikasi seperti chat tidak terlalu menonjol, mayoritas setuju bahwa fitur tersebut cukup efisien untuk berkomunikasi dengan driver, meskipun ada ruang untuk perbaikan dalam hal responsivitas driver. Secara keseluruhan, kelebihan utama InDriver dalam konteks persaingan transportasi online di Kota Surabaya adalah kemampuannya untuk memberikan layanan yang andal, responsif, dan terjangkau. Fitur-fitur seperti tawar-menawar harga dan pemilihan driver tidak hanya meningkatkan kualitas layanan tetapi juga memberikan nilai ekonomi yang lebih besar kepada pengguna. Dengan demikian, InDriver berhasil memenuhi kebutuhan pengguna akan layanan transportasi yang fleksibel, efisien, dan ekonomis, menjadikannya pilihan yang lebih menarik dibandingkan aplikasi lain di pasar yang sama.

2. Kekurangan Aplikasi InDriver dalam Konteks Persaingan Transportasi Online di Kota Surabaya

Dari hasil wawancara InDriver juga memiliki beberapa kekurangan yang cukup signifikan dalam konteks persaingan transportasi online di Surabaya. Pertama, ketidakhadiran metode pembayaran non-tunai menjadi keluhan utama. Sherline, Jerry, Deva, dan Maria semuanya merasa repot harus selalu menyiapkan uang tunai, sementara banyak aplikasi lain sudah menyediakan opsi pembayaran digital yang lebih praktis.

Kedua, ketidakakuratan peta atau navigasi sering kali menyebabkan kebingungan dan ketidaknyamanan bagi pengguna. Sherline dan Jerry mengungkapkan bahwa sering kali mereka harus memberikan arahan tambahan kepada driver melalui chat atau telepon karena titik penjemputan tidak tepat. Selain itu, sikap driver yang kurang ramah dan profesional juga menjadi masalah. Jerry dan Deva menyebutkan pengalaman tidak menyenangkan dengan driver yang marah atau tidak sabar ketika menghadapi situasi yang tidak ideal, seperti ketidaksesuaian titik penjemputan.

Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam pelatihan dan pengawasan driver untuk memastikan layanan yang lebih konsisten dan profesional. Kekurangan-kekurangan ini membuat InDriver kurang kompetitif dibandingkan dengan layanan transportasi online lainnya yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna akan kemudahan pembayaran dan navigasi yang akurat.

Kekurangan lainnya adalah sikap driver yang kurang ramah dan profesional, yang mempengaruhi dimensi assurance dan empathy. Jerry dan Deva mengungkapkan pengalaman tidak menyenangkan dengan driver yang marah atau tidak sabar ketika menghadapi situasi yang tidak ideal. Hal ini menunjukkan bahwa InDriver perlu meningkatkan pelatihan dan pengawasan driver untuk memastikan layanan yang lebih konsisten dan profesional, sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan menciptakan rasa aman, sesuai dengan pandangan Chandra & Tjiptono (2011) mengenai assurance.

Sehingga meskipun InDriver menawarkan beberapa kelebihan seperti fleksibilitas harga, kekurangan-kekurangan dalam metode pembayaran, akurasi navigasi, dan sikap profesionalisme driver membuatnya kurang kompetitif dalam pasar transportasi online di Kota Surabaya. Untuk meningkatkan daya saingnya, InDriver perlu memperbaiki

aspek-aspek ini agar dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna agar kedepannya lebih baik lagi.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persepsi pengguna aplikasi InDriver di Kota Surabaya cenderung positif karena fitur tawar-menawar harga, pilihan driver, dan jenis kendaraan yang memberikan fleksibilitas lebih dibandingkan layanan transportasi online lainnya. Namun, kekurangan seperti tidak adanya metode pembayaran non-tunai dan masalah pembatalan order oleh driver menyebabkan ketidaknyamanan. Secara keseluruhan, meskipun InDriver memiliki keunggulan dalam fleksibilitas harga dan pilihan driver, perlu ada perbaikan dalam metode pembayaran dan penanganan pembatalan order untuk bersaing lebih efektif di pasar transportasi online.
2. Kelebihan utama InDriver adalah fitur tawar-menawar harga yang memungkinkan pengguna untuk bernegosiasi dan memilih driver serta jenis kendaraan, memberikan fleksibilitas, kontrol, dan manfaat ekonomi yang lebih besar. Namun, ada kekurangan seperti tidak adanya metode pembayaran non-tunai, ketidakakuratan peta atau navigasi, dan sikap driver yang kurang ramah dan profesional. Kekurangan ini membuat InDriver kurang kompetitif dibandingkan layanan transportasi online lainnya. Untuk meningkatkan daya saing, InDriver perlu memperbaiki aspek-aspek ini agar dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2023). *Pelaku Orderan Fiktif Nyaris Di Hajar Massa Driver Ojek Online Indriver Pematangsiantar—Waroeng Berita.* Waroeng Berita. <https://waroengberita.com/pelaku-orderan-fiktif-nyaris-di-hajar-massa-driver-ojek-online-indriver-pematangsiantar/>
- Aprillia, T. R., Anggriawan, T. P., & Purwanto, A. M. D. C. (2023). Persaingan Usaha Jasa Transportasi Online Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999. *Deposisi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, 1(2), 92–102.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik.*
- Azwar, S. (1998). Metode penelitian kualitatif. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bukara, J. (2022). *Viral Pelecehan di InDriver, Pengamat Minta Pemerintah Tegas Dengan Aplikator yang tidak Berbadan Hukum.* potretmanado.com. <https://potretmanado.com/read/viral-pelecehan-di-in-driver-pengamat-minta-pemerintah-tegas-dengan-aplikator-yang-tidak-berbadan-hukum>
- Bungin, B. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Variasi Kontemporer.*
- Dewa, C. B., & Safitri, L. A. (2020). Analisa pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ovo pada masa physical distancing. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1).
- Kelebihan Dan Kekurangan InDriver.* (2020). <https://gazzgazz.blogspot.com/2020/03/kelebihan-dan-kekurangan-indriver.html>
- Lubis, M. S. (2018). *Metodologi Penelitian.* Deepublish.
- M Aditya. (2023). *Layanan Ojek Online Pilihan Masyarakat Indonesia.* GoodStats. <https://goodstats.id/infographic/layanan-ojek-online-pilihan-masyarakat-indonesia-jbPbU>
- Nasution, S. (2000). Metode Research (Penelitian Ilmiah), Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Change Statistics Durbin-Watson R Square Change F Change df1 df2 Sig. F Change Tabel, 5.*

- Sarwono, J. (2006). Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Shinta, A. (2011). *Manajemen pemasaran*. Universitas Brawijaya Press.
- Susi. (2023). *Pelayanan inDrive Menggecewan*. gazzgazz.com.
<https://mediakonsumen.com/2023/12/14/surat-pembaca/pelayanan-indrive-mengecewan>
- Sutinah, B. S. (2007). Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan. *Jakarta: Kencana*.
- Suyadnya, I. W. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif: Berbagi pengalaman dari lapangan/Siti Khulifah (Editor)*.
- Thoha, M. (2012). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya* (Cetakan 22, Juni 2012). PT.Raja Grafindo Persada.
- Wenehenubun, L. Y., Rorong, I. P. F., & Tumangkeng, S. Y. L. (2023). Pengaruh Jam Kerja, Tarif Dan Jumlah Orderan Terhadap Pendapatan Driver Online (inDriver) di Kota Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 23(8), 97–108.
- Widodo, D. (2017). Metodologi penelitian populer & praktis. *Jakarta: PT RajaGrafindo Persada*.

