

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi merupakan suatu sarana perhubungan yang digerakkan oleh tenaga makhluk hidup maupun mesin yang digunakan untuk memindahkan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam kehidupan saat ini transportasi menjadi suatu kebutuhan pokok, terutama pada masyarakat perkotaan. Sarana transportasi dapat membantu mobilitas kegiatan sehari-hari mulai dari pergi ke kantor maupun pergi ke sekolah. Abdulkadir (1998:7) mengatakan pentingnya peranan transportasi mengharuskan lalu lintas dan angkutan umum ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, lancar dan berbiaya murah. Seiring perkembangan zaman, ilmu pengetahuan juga terus mengalami kemajuan dan perubahan yang mengakibatkan munculnya ide baru dalam bidang teknologi guna untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam mempermudah aktivitas sehari-hari. Pada era globalisasi saat ini banyak perusahaan-perusahaan yang memanfaatkan kemajuan teknologi. Perusahaan tersebut menggunakan ide-ide kreatif mereka dalam membangun dan mengembangkan jenis usaha yang baru dan modern. Hal ini dilihat dari perubahan dalam bidang industri transportasi seperti ojek pangkalan yang menjadi ojek *online*. Ojek pangkalan atau sering juga

disebut ojek konvensional merupakan jenis usaha yang tidak terikat dengan perusahaan (*independen*), sedangkan Ojek *Online* merupakan jenis usaha yang terikat pada perusahaan. Dalam hal ini Ojek *online* merupakan jenis usaha baru yang sangat menguntungkan berbagai pihak. Di Indonesia terdapat berbagai macam ojek *online* seperti Gojek, Grab, dan Maxim.

Dalam penelitian ini layanan transportasi *online* yang diteliti adalah aplikasi Gojek. Gojek merupakan sebuah layanan aplikasi *mobile*. Gojek dapat dipesan melalui aplikasi *handphone* yang terhubung ke dalam jaringan secara *online* yang kemudian nantinya akan di respon dan dijemput oleh pengemudi Gojek yang merespon pesanan dari calon penumpang, proses pembayaran jasa dalam aplikasi ini menggunakan uang tunai dan juga bisa dengan *Go-Pay* dengan tarif yang berdasarkan dengan jarak tempuh yang dilakukan (gojek.com, 2020).

Menjadikan Gojek sebagai objek penelitian karena dari hasil observasi lapangan yang dilakukan bahwa aplikasi ojek *online* Gojek merupakan perusahaan asli dari Indonesia, dan dari segi pelayanannya Gojek sangat memperhatikan kenyamanan dan kepuasan dari setiap pelanggan, seperti ketika adanya orderan dari penumpang, untuk dari pihak Gojek cukup cepat dalam merespons orderan yang masuk dari penumpang, serta pengemudi juga selalu *safety ridding* dalam berkendara yang membuat penumpang merasa nyaman dan pengemudi juga selalu memberikan helm sebagai pengaman bagi setiap penumpangnya. Sedangkan Grab perusahaan asal Singapura dan Maxim perusahaan asal Rusia, untuk segi pelayanannya pihak ojek *online* ini terkadang tidak terlalu

memperhatikan kenyamanan dari penumpang dimana masih banyak ditemukan pengemudi yang tidak menggunakan atribut saat menjalankan perkerjaannya maupun sedang mengantarkan orderan. Hal ini yang membuat banyaknya penumpang lebih memilih jasa transportasi *online* Gojek dibandingkan yang lain karena dari pihak Gojek sangat memperhatikan kenyamanan dan keselamatan. Gojek juga merupakan aplikasi ojek *online* yang pertama ada di Kota Padang, Sumatera Barat yaitu pada bulan maret 2017 sedangkan aplikasi Grab masuk Kota Padang pada awal tahun 2018 dan aplikasi Maxim di awal tahun 2019. Gojek juga merupakan aplikasi *online* pertama yang memiliki fitur layanan Go ride yaitu membawa penumpang dengan kendaraan roda dua.

Sumatera Barat merupakan salah satu Provinsi yang beroperasi layanan aplikasi Gojek dengan tersebar di 4 kota antara lain yaitu: Padang, Bukittinggi, Padang Panjang, dan Payakumbuh (suara.com, 2018). Terlihat juga pada tahun 2017-2018 awal masuknya aplikasi Gojek di Sumatera Barat diperkirakan jumlah pengguna aplikasi Gojek di Kota Padang pada bulan April 2017 ± 3000 orang pengemudi, untuk Kota Bukittinggi di bulan Agustus 2017 ± 1300 orang pengemudi, untuk Kota Padang Panjang pada bulan Agustus 2017 ± 300 orang pengemudi, dan Kota Payakumbuh pada bulan Maret 2018 ± 200 orang pengemudi (scholar.unand.ac.id). Aplikasi Gojek juga merupakan transportasi *online* pertama yang ada di Kota Padang. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menjadikan Gojek sebagai fokus kajian penelitian.

Selain itu Gojek juga merupakan aplikasi yang menyediakan banyak layanan yang membuat banyaknya masyarakat menggunakan aplikasinya.

Gojek juga banyak diminati oleh masyarakat dikarenakan selalu memberikan rasa nyaman kepada setiap penumpang. Dimana pengemudi selalu memerhatikan keselamatan dalam berkendara dengan cara selalu *safety ridding* dan selalu memberikan helm sebagai alat pengaman dalam berkendara kepada setiap penumpang.

Alasan Gojek berkembang pesat di Kota Padang dikarenakan beberapa alasan yang pertama jika dibandingkan dengan ojek konvensional, Gojek di anggap lebih praktis dimana jika konsumen ingin menggunakan jasanya konsumen tinggal memesan melalui aplikasi di ponsel dan pengemudi yang merespon akan langsung menjemput ke alamat pemesanan sedangkan jika menggunakan jasa ojek konvensional konsumen harus mendatangi pangkalan dari ojek terlebih dahulu. Selain itu jika menggunakan layanan Gojek tarifnya sudah ditentukan saat melakukan pemesanan sedangkan pada ojek pangkalan tarif yang harus dibayar oleh konsumen bisa berubah-ubah tergantung dari pengemudi ojek tersebut.

Pada akhir bulan Desember 2019 yang lalu dunia dikejutkan dengan ditemukannya sebuah virus yang diberi nama Coronavirus. Jenis virus ini menyebabkan infeksi pada sistem respirasi, dengan gejala penyakit mulai dari flu hingga *Middle East Respiratory Syndrome (MERS-COV)* dan *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS-CoV)*. Virus ini pertama kali muncul di Kota Wuhan, Hubei, China, dan pada awal tahun 2020 diumumkan oleh badan kesehatan dunia *World Health Organization (WHO)* menjadi pandemi global. Indonesia pertama kali mengkonfirmasi kasus

positif Covid-19 pada bulan maret 2020 hingga sekarang pada tahun 2021 dengan jumlah masyarakat yang terinfeksi mengalami peningkatan pada setiap harinya (m.merdeka.com, 2021).

Jumlah kasus positif terinfeksi Covid-19 di Indonesia semakin hari semakin meningkat. Hal ini membuat pemerintah memberikan himbauan untuk menerapkan protokol kesehatan dengan menerapkan 5M yaitu menjaga jarak, memakai masker setiap ingin keluar rumah, mencuci tangan dengan bersih, menghindari kegiatan yang menyebabkan kerumunan, serta membatasi mobilisasi (kontan.co.id, 2021). Hal ini tentu sangat memberi dampak pada semua aspek kehidupan terutama pada mata pencaharian masyarakat dalam bidang transportasi.

Meningkatnya angka penyebaran kasus Covid-19 di Kota Padang mengharuskan jasa transportasi Gojek untuk dapat melakukan strategi adaptasi. Strategi merupakan pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu. Sedangkan adaptasi adalah cara bagaimana organisme mengatasi tekanan lingkungan sekitarnya untuk bertahan hidup. Menurut Iwan (dalam Nurhuda 2020:25) mengatakan keadaan lingkungan yang buruk sangat berpotensi memberikan penularan terhadap masyarakat jika tetap melakukan aktivitas di luar rumah, namun jika berdiam diri dirumah saja hal ini tentu akan memberikan kesulitan dalam memenuhi kebutuhan hidup. Berdasarkan pernyataan tersebut tentu membuat pengemudi Gojek untuk tetap melakukan pekerjaan seperti biasa dengan selalu memperhatikan kesehatan tubuh, dalam

hal ini tidak lain memberikan dampak terhadap pengemudi Gojek yang ada di Kota Padang, Sumatera Barat.

Pandemi Covid-19 mengharuskan pengemudi Gojek melakukan strategi adaptasi untuk tetap mempertahankan kestabilan perekonomian keluarganya. Hal ini terlihat dari cara mereka untuk memilih tempat tongkrongan yang strategis, mengatur jam kerja, menambah pekerjaan lain dan mematuhi protokol kesehatan dengan mencuci tangan, memakai masker, menggunakan *hand sanitizer*, memakai *face shield*, menjaga jarak, melakukan vaksinasi dan penerapan protokol khusus seperti menggunakan plastik isolator sebagai pembatas antara pengemudi dan penumpang serta dianjurkan kepada penumpang untuk membawa helm sendiri. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Strategi Adaptasi Pengemudi Ojek *Online* (Gojek) Di Kota Padang Pada Masa Pandemi Covid-19”.

B. Rumusan Masalah

Transportasi merupakan suatu sarana perhubungan yang sangat penting, transportasi menjadi suatu kebutuhan pokok terutama pada masyarakat perkotaan. Pada era globalisasi saat ini banyak perusahaan-perusahaan yang bergelut di dunia teknologi. Perusahaan ini menggunakan ide-ide kreatif dalam membangun dan mengembangkannya jenis usaha yang baru dan modern seperti dari perubahan dalam bidang industri transportasi, ojek pangkalan yang menjadi ojek *online*. Ojek *online* adalah penyedia layanan transportasi yang menghubungkan pengemudi

dengan pelanggan melalui jaringan internet. Pada penelitian ini suatu layanan transportasi *online* yang menjadi fokus penelitian adalah aplikasi Gojek.

Merebaknya Covid-19 di Indonesia membawa perubahan di segala aspek kehidupan, adanya himbauan dari pemerintah untuk mematuhi protokol kesehatan dalam hal mencegah penularan Covid-19 membuat pengemudi Gojek tidak dapat bekerja seperti biasanya. Pengemudi Gojek dituntut untuk melakukan strategi adaptasi perilaku terhadap lingkungan dalam mempertahankan kesehatan tubuhnya. Hal ini dilihat dari cara pengemudi mematuhi protokol kesehatan karena menjadi pengemudi Gojek jenis pekerjaan yang mengangkut orang, dimana orang yang diangkut oleh pengemudi berbeda setiap harinya, itulah yang mengharuskan pengemudi Gojek melakukan pencegahan secara ketat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana aktivitas pengemudi Gojek sebelum dan selama pandemi Covid-19?
2. Bagaimana strategi adaptasi pengemudi Gojek di Kota Padang pada masa pandemi Covid-19?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui aktivitas pengemudi Gojek sebelum dan selama pandemi Covid-19.
2. Mengetahui strategi adaptasi pengemudi Gojek di Kota Padang pada masa pandemi Covid-19.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi ilmu Antropologi khususnya mengenai strategi adaptasi pengemudi Gojek di masa pandemi Covid-19.
 - b. Penelitian ini dapat menjadi jalan pembuka bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian terkait strategi adaptasi pengemudi Gojek di masa pandemi Covid-19.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat luas dan akademisi yang ingin memahami dan mempelajari tentang strategi adaptasi pengemudi Gojek di masa pandemi Covid-19.
 - b. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam meningkatkan pengetahuan peneliti tentang strategi adaptasi pengemudi Gojek di Kota Padang pada masa pandemi Covid-19.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka diperlukan untuk mengidentifikasi penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya, sehingga penulis dapat membedakan penelitiannya sendiri dengan penelitian sebelumnya. Tinjauan pustaka yang digunakan penulis merupakan penelitian yang mengkaji tentang ojek *online*. Berikut beberapa penelitian yang digunakan oleh penulis sebagai tinjauan pustaka :

Pertama penelitian oleh Rafie Ali Dae'I (2020) program studi Pendidikan Sosiologi Antropologi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret dengan judul penelitian "Strategi bertahan hidup ojek online pada pandemi Covid-19 Studi Fenomenologi Pengemudi Ojek *Online* Di Kota Surakarta". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengemudi ojek *online* merasakan dampak besar terhadap perekonomian selama pandemi Covid-19. Dalam penelitian ini adanya tiga strategi yang diterapkan oleh para pengemudi ojek *online* agar dapat mempertahankan hidup. Pertama, memperkecil pengeluaran. Kedua, melakukan pekerjaan selain pekerjaan utamanya sebagai *driver* gojek. Ketiga, memanfaatkan relasi. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *purposive sampling* dalam menentukan informan penelitian, sumber data primer diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, serta data sekunder diperoleh dari analisis menggunakan teori dari James Scott yaitu teori etika subsistensi.

Kedua penelitian yang ditulis oleh Septi Yulia Sari (2013) jurusan Antropologi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Andalas dengan judul “Aktivitas kerja pengemudi ojek *online* (Go-Jek) di Kota Padang (Studi kasus 5 pengemudi gojek di Kota Padang Sumatera Barat)”. Hasil penelitian ini mengatakan kemacetan merupakan masalah besar yang terjadi di perkotaan, apalagi dengan bertambahnya jumlah sarana angkutan umum yang dengan tidak diiringi perluasan jalan. Hal inilah yang menyebabkan agar tetap mendukung mobilitas di tengah kemacetan hadirnya sarana transportasi ojek *online* yaitu Gojek di Kota Padang. Awal mulanya muncul aplikasi Gojek di Kota Padang sangat banyak diminati oleh masyarakat maupun mahasiswa yang ada di kota tersebut mengingat Kota Padang merupakan ibu kota dari Sumatera Barat dan Kota Pendidikan bagi para pelajar yang ada di Sumatera Barat. Gojek sebagai mata pencaharian bagi masyarakat merupakan pekerjaan sektor informal yang tidak membutuhkan kualifikasi yang tinggi, dapat dilihat seperti modal yang rendah dan jam kerja yang tidak terikat oleh waktu. Dalam penelitian ini menggunakan studi kasus kepada 5 pengemudi ojek online dengan pendekatan studi kasus. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara *life history* dan dokumentasi.

Ketiga penelitian yang ditulis oleh Arofina Rosa Priliana (2019) jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul penelitian “Dampak keberadaan ojek *online* terhadap kesejahteraan pengendara ojek konvensional

(pangkalan) di Jl. Imogiri Timur, Giwangan, Umbulharjo, Yogyakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ojek konvensional tidak memiliki kesejahteraan, karena belum dapat memenuhi kebutuhan seperti yang dikatakan oleh Abraham Maslow yaitu kebutuhan fisiologis, dengan memiliki rasa cinta, rasa keamanan serta aktualisasi diri. Hal ini terjadi karena penghasilan yang didapat oleh para pengemudi ojek pangkalan mengalami penurunan yang sangat drastis akibat hadirnya aplikasi ojek *online* sehingga ketika mereka tidak memiliki penghasilan sama sekali mereka terpaksa berhutang. Hal itu selalu menimbulkan perasaan cemas ketika mereka tidak mendapat penghasilan. Dalam penelitian ini digunakan teori dari Abraham Maslow karena mereka tidak dapat memenuhi semua kebutuhan yang digagaskan oleh Abraham Maslow yaitu kebutuhan fisiologis, keamanan, rasa cinta dan kepemilikan, aktualisasi diri karena penghasilan mereka kurang akibat adanya ojek *online*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

Keempat penelitian yang ditulis oleh Destiyani Armando Yogi Pratiwi (2009) jurusan Program Pendidikan Sosiologi Antropologi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret dengan judul penelitian “Strategi Adaptasi Ojek Konvensional dalam Merespon Adanya Ojek *Online* Di Kota Surakarta”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa akibat hadirnya aplikasi ojek *online* menyebabkan pengemudi sepeda motor ojek konvensional mengalami penurunan pelanggan yang

signifikan. Dalam penelitian ini terlihat usaha yang dilakukan oleh pengemudi ojek konvensional untuk dapat mempertahankan pekerjaannya sebagai gojek yaitu mereka berusaha memperbaiki pelayan jasa transportasi ojek konvensional ini kepada para pelanggan dengan cara yang pertama, pengemudi ojek konvensional mendirikan komunitas ojek konvensional sebagai jaringan sosial dari berbagai nomor telepon agar dapat untuk berkomunikasi dalam menjaga persahabatan dan pelayanan kepada para pelanggan dan menyepakati batas zonasi pangkalan. Kedua, pengemudi ojek konvensional secara swadaya merintis usaha kecil seperti membuka warung keluarga sebagai sumber penghasilan alternatif di dalam keluarganya. Ketiga, pengemudi ojek konvensional melakukan penghematan dalam belanja kebutuhan harian keluarga namun hal ini masih memperhatikan etos kerja, dan Keempat, pengemudi ojek konvensional juga berupaya memperbaiki sepeda motor mereka. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologis dan transkrip peneliti menggunakan teori etika subsistensi dari James Scott yang menyajikan 3 pilihan strategi yaitu 1.) perluasan jaringan sosial, 2.) wirausaha, dan 3.) penghematan pengeluaran belanja rumah tangga. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan observasi lapangan, wawancara, serta dokumentasi.

Setelah memahami beberapa penelitian diatas adapun persamaan dan perbedaan yang akan penulis teliti yaitu: persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, teknik pengumpulan

data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Serta perbedaan dari beberapa tinjauan pustaka diatas yaitu peneliti belum menemukan hasil penelitian yang membahas tentang “Strategi adaptasi pengemudi ojek online (Gojek) di Kota Padang pada masa pandemi Covid-19”.

F. Kerangka Konseptual

1. Konsep Kebudayaan

Konsep dasar ilmu antropologi berpandangan bahwa manusia sebagai sesuatu yang bersifat kompleks, oleh sebab itu antropologi memandang manusia sebagai suatu objek dari berbagai aspek budaya maupun sosial. Menurut Koentjaraningrat (2009:74) manusia merupakan makhluk hidup yang memiliki beragam ciri fisik yang berbeda satu sama lain karena dipengaruhi oleh lingkungan hidup masing-masing individu. Sedangkan kebudayaan merupakan suatu sistem pengetahuan manusia sebagai makhluk sosial dalam memahami lingkungan sekitar melalui pengalaman yang ada sehingga perilaku dapat menjadi pedoman bagi tingkah lakunya untuk menjadi lebih baik. Suparlan (1984:107) mengatakan kebudayaan merupakan serangkaian aturan-aturan, rencana-rencana dan strategi-strategi dalam menghadapi lingkungan agar dapat melangsungkan kehidupannya. Suparlan (1984:108) mengatakan pranata sosial adalah sistem hubungan antara peran dan norma yang muncul sebagai tradisi yang memenuhi kebutuhan sosial tertentu dari seorang individu. Setiap kebudayaan memiliki unsur-unsur kebudayaan yang secara universal yang disebut juga sebagai isi pokok dari suatu budaya. Koentjaraningrat

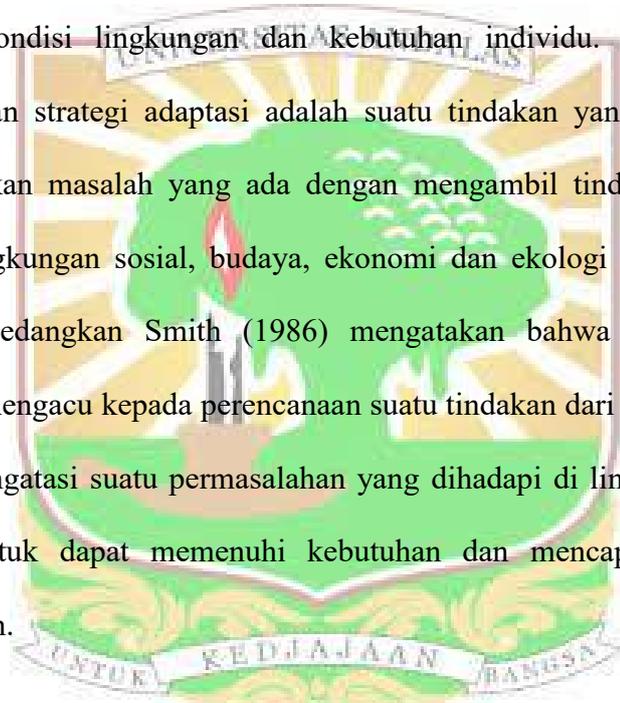
(2002:203-204) membagi unsur-unsur kebudayaan secara universal dalam tujuh bagian antara lain yaitu: bahasa, sistem pengetahuan, organisasi sosial, sistem peralatan hidup dan teknologi, sistem mata pencaharian, sistem religi, dan kesenian.

Sistem mata pencaharian merupakan unsur kebudayaan karena mata pencaharian dapat dikatakan sebagai usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok masyarakat agar kebutuhan hidupnya dapat terpenuhi. Mata pencaharian berkaitan erat dengan kebudayaan karena terdapat campur tangan dari manusia. Mata pencaharian atau pekerjaan adalah salah satu yang memegang peranan penting dalam kehidupan seseorang, karena tanpa pekerjaan orang menghadapi banyak tantangan hidup. Mata pencaharian yang merupakan wujud konkret dari salah satu unsur kebudayaan dapat dilihat dari tindakan suatu profesi yang sesuai dengan peranan dan kebudayaannya sebagai anggota masyarakat.

Namun dimasa situasi yang Pandemi ini tentu setiap pekerjaan yang dilakukan masyarakat harus dapat melakukan adaptasi kebiasaan baru yang lebih memperhatikan pola hidup yang bersih. Menurut Foster dan Anderson (1986:48) mengatakan kesehatan adalah bagian yang penting dalam suatu kebudayaan, hal ini dikarenakan dalam kebudayaan terdapat suatu nilai, norma, pengetahuan dan kepercayaan mengenai pandangan konsep sehat dan sakit.

2. Strategi Adaptasi

Strategi merupakan suatu proses yang dilakukan manusia dalam mencapai suatu tujuan pada saat menghadapi lingkungan sekitar dan kondisi sosial yang berubah-ubah agar untuk tetap dapat bertahan hidup. Al-Barry (2001:10) dalam kamus sosiologi antropologi menyebutkan bahwa adaptasi adalah suatu penyesuaian diri terhadap lingkungan sekitar, penyesuaian yang dimaksud ini dapat berubah dengan sendirinya sesuai dengan kondisi lingkungan dan kebutuhan individu. Amri (2003:26) mengatakan strategi adaptasi adalah suatu tindakan yang diambil untuk memecahkan masalah yang ada dengan mengambil tindakan yang tepat dalam lingkungan sosial, budaya, ekonomi dan ekologi di mana mereka tinggal. Sedangkan Smith (1986) mengatakan bahwa konsep strategi adaptasi mengacu kepada perencanaan suatu tindakan dari seorang individu untuk mengatasi suatu permasalahan yang dihadapi di lingkungan dengan tujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan yang diharapkan.



Dalam dunia Antropologi, konsep adaptasi berasal dari ilmu biologi yang terbagi menjadi dua bagian yaitu 1.) evolusi genetik, yaitu sesuatu yang berfokus pada suatu tanggapan dari individu terhadap interaksi di lingkungan, 2.) evolusi biologi, yaitu sesuatu yang berfokus pada perilaku dari individu terhadap lingkungannya. Bennett (1996:249-250) mengatakan bahwa adaptasi merupakan konsep sentral dalam teori sistem biologis, perilaku, dan sosial. Asumsi dasar tentang adaptasi muncul dari

pemahaman bahwa itu adalah proses perubahan yang secara bertingkat (*evolutionary*), dengan mempertimbangkan upaya beradaptasi secara biologis/genetik dan budaya dengan lingkungan.

Adaptasi memberikan tantangan terhadap individu agar dapat bekerja secara aktif untuk melihat suatu kondisi tertentu terhadap kondisi yang baru. Adaptasi sebagai usaha yang dilakukan individu untuk dapat melihat kondisi lingkungan. Dengan demikian, adaptasi berkaitan dengan tingkat keberhasilan bertahan hidup di lingkungan. Dapat disimpulkan bahwa strategi adaptasi adalah upaya atau tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok masyarakat untuk mengatasi masalah yang dihadapi di lingkungan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan yang diharapkan setiap individu. Menurut Soemarwoto (2004:46) adaptasi terdiri dari berbagai macam antara lain :

1. Adaptasi morfologi, jenis adaptasi ini berkaitan dengan penyesuaian struktur pada tubuh manusia dengan tempat tinggal.
2. Adaptasi fisiologi, jenis adaptasi ini melibatkan fungsi dari tubuh manusia.
3. Adaptasi perilaku, jenis adaptasi ini berkaitan dengan kelakuan dari individu.

Adaptasi yang ingin dilihat pada ojek *online* di Kota Padang dalam penelitian ini adalah adaptasi perilaku pengemudi gojek untuk tetap mempertahankan pekerjaannya selama masa pandemi. Hal ini dilihat dari cara mematuhi protokol kesehatan dengan mencuci tangan, memakai

masker, menggunakan *hand sanitizer*, memakai *face shield*, menjaga jarak, melakukan vaksinasi dan penerapan protokol khusus seperti menggunakan plastik isolator sebagai pembatas antara pengemudi dan penumpang serta dianjurkan kepada penumpang untuk membawa helm sendiri.

3. Ojek Online

Ojek merupakan sebuah alat transportasi umum yang sudah ada sejak dahulu yang selalu menjadi andalan bagi setiap masyarakat untuk bepergian, karena ojek merupakan sebuah alat transportasi yang sangat efisien dalam hal menghindari kemacetan. Ojek dapat melewati jalan-jalan kecil yang menjadi alternatif perjalanan agar menjadi lebih singkat. Ojek yang sebagai sumber nafkah bagi masyarakat membuatnya tidak pernah hilang dari zaman ke zaman dan akan tetap menjadi salah satu jasa transportasi pilihan masyarakat di Ibukota untuk mengatasi kemacetan hingga sekarang.

Menurut Badudu dan Zain (1994:48) dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ojek *online* adalah sepeda motor yang diubah menjadi kendaraan umum yang dapat digunakan untuk mengangkut penumpang dari satu tujuan ke tujuan lainnya. Dalam KBBI mengojek artinya seseorang yang menjadi tukang ojek untuk mencari nafkah sebagai mata pencahariannya yang penghasilannya di dapatkan dari sepeda motor di miliknya, sedangkan pengojek adalah seseorang yang mengojek,

kemudian KBBI menggunakan istilah *online* yang berarti pada jaringan atau terhubung melalui jaringan komputer, internet dan lain-lain.

Aplikasi ojek *online* hadirnya dianggap sangat membantu masyarakat dalam memecahkan masalah kemacetan. Ojek *online* merupakan sarana transportasi dengan menggunakan sepeda motor, yang terdiri dari pemakaian, pemesanan menggunakan teknologi internet, dan aplikasi yang tersedia. Hal ini dianggap dapat mempermudah suatu pengguna jasa aplikasi untuk memanggil pengemudi ojek *online*. Dapat disimpulkan bahwa ojek *online* berarti sepeda motor yang memberikan jasa terhadap penumpang melalui media internet atau *online*.

Berdasarkan hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa ojek *online* menjadi pilihan masyarakat saat ini dalam menjangkau kemacetan di pusat kota yang sebagai sentral ekonomi dan pelayanan publik. Pada saat sekarang ojek *online* sudah menjadi salah satu kendaraan favorit masyarakat di Ibukota Sumatera Barat yaitu Kota Padang. Ojek *online* lebih sering digunakan sebagai alat transportasi karena lebih mudah dan tidak butuh waktu lama untuk menunggu agar mendapatkan pengemudi. Masyarakat menggunakan ojek *online* untuk berbagai tujuan, seperti mengantar mahasiswa untuk pergi ke kampus, mengantar anak-anak untuk pergi ke sekolah, mengantar suatu barang ke tempat lain, dan kegiatan lainnya. Oleh hal itu dengan hadirnya transportasi ojek *online* di Kota Padang tentu sangat membantu bagi masyarakat. Berikut beberapa layanan ojek *online* yang ada di Kota Padang

a. Gojek

PT Gojek Indonesia, sebuah perusahaan ojek *online* yang didirikan pada tahun 2010 di Jakarta. CEO Gojek adalah Nadiem Makarim, pemuda Indonesia yang lulus dari *Harvard Business School, Harvard University, Amerika Serikat*. Gojek merupakan suatu layanan yang menawarkan jasa transportasi ojek dengan tarif berdasarkan kilometer yang terjangkau. Perusahaan lokal ini memiliki 10.000 mitra pengendara ojek di hampir setiap Kota di Indonesia. Gojek adalah perusahaan teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pengemudi di berbagai sektor informal di Indonesia (gojek.com, 2020). Gojek adalah aplikasi *online* (berbasis teknologi) yang menyediakan berbagai layanan seperti transportasi dan pesan antar makanan dengan kendaraan roda dua. Aplikasi Gojek dapat di unduh atau di *download* dengan menggunakan *smartphone* pada *google play store*. Dalam aplikasi Gojek terdapat menu untuk melakukan penilaian terhadap konsumen atas jasa pelayanannya (Armajida, 2016:118).



b. Maxim

Maxim merupakan layanan transportasi bertaraf internasional. Maxim berasal dari Rusia. Di Indonesia maxim membuka cabang pada tahun 2018, yang kemudian menjadi perusahaan transportasi *online* yang tidak hanya berfokus ke taksi saja namun juga membuka jenis layanan

seperti ojek dan mobil pada umumnya. Pada aplikasi maxim dapat memesan maxim *car*, maxim *bike*, atau jasa *delivery* (finance.detik.com).

c. Grab

Grab adalah perusahaan teknologi Malaysia dengan cabang di Singapura. Aplikasi grab menyediakan layanan transportasi umum menggunakan kendaraan roda dua atau roda empat. Grab merupakan perusahaan teknologi pengguna kendaraan pribadi yang tergabung dalam PT Grab Indonesia. Pada tahun 2016, jumlah pengguna aplikasi grab ini meningkat sekitar 600 persen. Aplikasi grab menyediakan layanan seperti *Grab-Car* yaitu layanan ojek mobil pribadi, *Grab-Bike* yaitu layanan ojek motor, dan *Grab-Express* yaitu layanan pengiriman barang. Pesatnya kemajuan teknologi di bidang transportasi saat ini sangat membantu ketika masyarakat menginginkan transportasi yang nyaman dan pemesanan yang mudah tanpa harus menunggu lama.

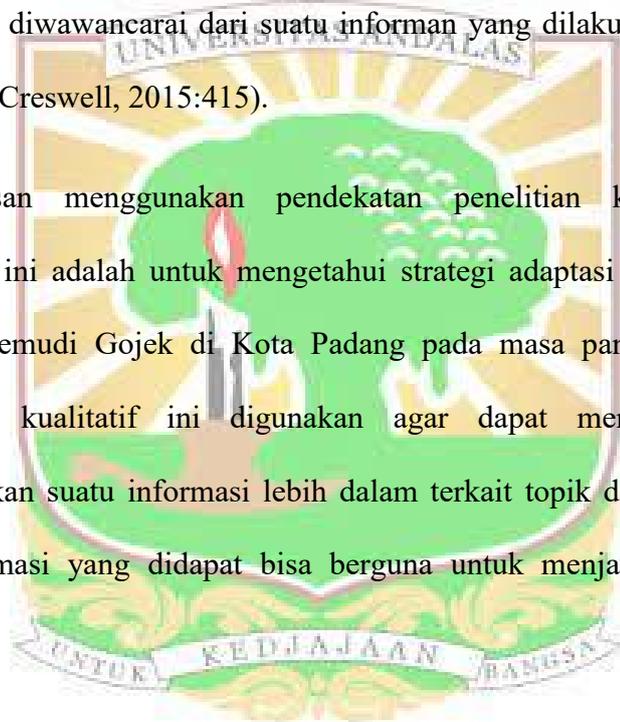
Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada layanan aplikasi ojek *online* yang bernama Gojek. Menjadikan aplikasi Gojek sebagai fokus penelitian karena dari hasil observasi lapangan yang dilakukan bahwa layanan aplikasi Gojek adalah sebuah transportasi *online* pertama di Kota Padang. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menjadikan Gojek sebagai fokus kajian penelitian. Selain itu Gojek juga merupakan aplikasi yang menyediakan banyak layanan yang membuat banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasinya.

G. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Pendekatan kualitatif (*qualitative research*) adalah sebuah proses dalam penelitian metodologis yang meneliti permasalahan sosial yang ada di lingkungan. Pada penelitian ini peneliti membuat gambaran holistik yang kompleks dengan menganalisis kata-kata dan merangkum hasil yang diwawancarai dari suatu informan yang dilakukan pada saat di lapangan (Creswell, 2015:415).

Alasan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi adaptasi yang digunakan oleh pengemudi Gojek di Kota Padang pada masa pandemi Covid-19. Penelitian kualitatif ini digunakan agar dapat membantu peneliti mendapatkan suatu informasi lebih dalam terkait topik dari penelitian ini dan informasi yang didapat bisa berguna untuk menjawab tujuan dari penelitian.



2. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini peneliti mengambil lokasi di Kota Padang sebagai lokasi penelitian karena, jumlah pengemudi Gojek di Kota Padang lebih banyak dibandingkan dengan pengemudi Gojek di daerah lain di Sumatera Barat, dan sebagai Kota yang sedang berkembang dengan banyak penduduk yang menggunakan aplikasi Gojek. Kota Padang juga memiliki banyak tempat keramaian seperti pusat pendidikan, pusat perbelanjaan, dan

pusat kesehatan yang dijadikan sebagai tempat aktivitas masyarakat di Kota Padang, sehingga masyarakat membutuhkan sarana transportasi seperti ojek *online* guna untuk mendukung kelancaran aktivitas sehari-hari mereka. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian dengan cakupan Kota Padang bukan daerah kecil dari Kota Padang itu sendiri karena pengemudi Gojek di Kota Padang tidak menetap di satu tempat saja melainkan berpindah-pindah sesuai dengan orderan yang didapatkan. Misalnya seorang pengemudi Gojek sedang berada di pangkalan sekitar Pasar Baru dan tidak lama kemudian akun Gojek nya mendapatkan orderan Go ride untuk mengantarkan pelanggan ke daerah Gunung Pangilun, setelah sesampainya di lokasi tujuan pengemudi Gojek tersebut pun berhenti mencari tempat pangkalan di sekitar daerah tersebut tanpa harus kembali ke tempat pangkalannya pertama.

3. Informan Penelitian

Informan merupakan orang yang memberikan kesaksian tentang peristiwa dari pengalaman mereka sendiri dan dari orang lain. Menurut Afrizal (2014:139) kategori informasi dalam metode penelitian kualitatif ada dua, yaitu:

1. Informan pelaku adalah orang yang memberi informasi mengenai suatu kejadian yang melibatkan dirinya. Informan pelaku sebagai subjek dari penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan pelaku yaitu pengemudi Gojek yang ada di Kota Padang. Alasan peneliti memilih pengemudi Gojek sebagai informan pelaku, karena berdasarkan hasil

observasi awal bahwa gojek merupakan aplikasi transportasi umum yang berbasis online pertama kali yang ada di Kota Padang.

2. Informan pengamat adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti mengenai suatu hal atau suatu kejadian. Informan pengamat sebagai saksi atas kejadian yang terjadi atau disebut juga pengamat lokal. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai informan pengamat yaitu pengguna jasa Gojek di kota Padang.

Setiap penelitian tidak semua informan di dapatkan, oleh karena itu untuk mendapatkan informan yang sesuai dengan dibutuhkan peneliti yaitu menggunakan teknik *purposive sampling* yang artinya teknik pengambilan sampel dipilih sesuai dengan kriteria penilaian dari peneliti yang dapat dijadikan sumber informasi dalam penelitian ini. Berdasarkan dari kriteria tersebut dapat diketahui orang-orang yang dapat dijadikan sebagai informan penelitian yang dapat memberikan informasi sesuai dengan tujuan dari penelitian (Afrizal, 2014:139-140). Pada penelitian ini yang menjadi kriteria dari informan pelaku antara lain:

- a) Pengemudi Gojek yang berusia 30-50 tahun.
- b) Pengemudi Gojek yang berdomisili di Kota Padang.
- c) Pengemudi yang sudah menikah.
- d) Minimal sudah menjadi pengemudi Gojek selama 4 tahun di Kota Padang.

Sedangkan kriteria dari informan pengamat antara lain:

- a. Sebagai masyarakat di Kota Padang yang memiliki dan menggunakan aplikasi Gojek dalam kehidupan sehari-hari.

Berikut merupakan tabel daftar informan dalam penelitian ini, serta untuk menjamin kerahasiaan identitas informan maka peneliti menggunakan inisial.

Tabel 1. Daftar Nama Informan

No	Nama Informan	Umur	Jenis Kelamin	Status	Keterangan
1.	A	57 Tahun	Laki-laki	Pengemudi Gojek	Informan Pelaku
2.	B	36 Tahun	Laki-laki	Pengemudi Gojek	Informan Pelaku
3.	R	39 Tahun	Laki-laki	Pengemudi Gojek	Informan Pelaku
4.	S	42 Tahun	Laki-laki	Pengemudi Gojek	Informan Pelaku
5.	P	37 Tahun	Laki-laki	Pengemudi Gojek	Informan Pelaku
6.	T	31 Tahun	Perempuan	Pengemudi Gojek	Informan Pelaku
7.	W	32 Tahun	Perempuan	Pengemudi Gojek	Informan Pelaku
8.	D	34 Tahun	Perempuan	Pengemudi Gojek	Informan Pelaku
9.	I	23 Tahun	Perempuan	Penumpang Gojek	Informan pengamat
10.	C	37 Tahun	Perempuan	Penumpang Gojek	Informan pengamat

11.	Q	25 Tahun	Perempuan	Penumpang Gojek	Informan pengamat
12.	U	28 Tahun	Laki-laki	Penumpang Gojek	Informan pengamat
13.	V	25 Tahun	Laki-laki	Penumpang Gojek	Informan pengamat

4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Creswell (2015:206) Teknik pengumpulan data adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data yang mereka butuhkan untuk penelitiannya. Pengumpulan data sangat penting dalam penelitian karena tujuan utama dari pengumpulan data adalah mengumpulkan semua data yang diperoleh dari lapangan. Penelitian ini menggunakan teknik observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Menurut Creswell (2015:222), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari catatan lapangan dalam mengamati perilaku dan aktivitas dari informan di lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data ini dilakukan oleh peneliti secara langsung agar dapat menemukan fakta-fakta yang ada di lapangan secara detail agar dapat menemukan informasi mengenai suatu objek.

Pengumpulan data dilakukan dengan mengamati suatu kejadian yang terjadi pada lingkungan tersebut. Tujuan observasi agar dapat membantu peneliti untuk menemukan data yang relevan terkait dari suatu topik

penelitian. Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi atau pengamatan untuk mengamati secara langsung fakta yang ditemukan di lapangan terkait strategi adaptasi yang dilakukan oleh pengemudi gojek di Kota Padang pada masa pandemi Covid-19.

2. Wawancara

Menurut Creswell (2015:222), wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti kepada informan dengan cara tanya jawab secara tatap muka, kelompok fokus, telepon dan lain-lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah suatu percakapan langsung yang melibatkan dua orang atau lebih yang berkaitan dengan suatu masalah melalui tanya jawab. Dengan melakukan wawancara peneliti akan menemukan data yang dibutuhkan dari seorang informan. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan terhadap pengemudi dan penumpang gojek yang berada di Kota Padang.

3. Dokumentasi

Menurut Creswell (2015:222), dokumentasi adalah catatan lapangan yang berupa tulisan atau gambar atas suatu kejadian. Dokumentasi dilihat sebagai bukti untuk menguji kejadian itu benar adanya atau tidak, dokumentasi juga berguna sebagai pelengkap dari proses wawancara dan observasi di lapangan. Dokumentasi berupa jurnal, surat, foto atau video dan catatan lain yang berhubungan dengan rumusan masalah.

5. Analisis Data

Analisis data merupakan proses menyiapkan dan mengorganisasikan data yaitu berupa data teks seperti transkrip dan data gambar seperti foto untuk di analisis dan direduksi sehingga menjadi tema dengan cara pengkodean dan penyajian data dalam bentuk bagan, tabel, atau pembahasan (Creswell, 2013:251). Dalam analisis data proses menyusun kedalam suatu pola dan memilih mana yang penting sesuai dengan tema, buku catatan lapangan dan dokumentasi akan menjadi sebuah bukti, setelah itu disusun menjadi sebuah kesimpulan agar diri sendiri dan orang lain mudah memahaminya. Penelitian ini menganalisis data kualitatif yang terkumpul. Analisis kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif yang menggunakan komponen yang berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi data. Milles dan Huberman (1992:16-19) mengatakan bahwa dalam menganalisis data, dilakukan dengan tiga cara yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses merangkum hal yang pokok dengan memfokuskannya menjadi sebuah tema. Dengan melakukan reduksi data maka dapat memberikan gambaran kepada penelitian saat melakukan pengumpulan data. Proses ini berupa analisis data secara tajam dan membuang data yang tidak perlu serta menggolongkannya agar dapat ditarik kesimpulan. Reduksi data akan terus berlanjut walaupun penelitian

lapangan sudah selesai, reduksi data akan dihentikan setelah laporan akhir selesai.

b. Penyajian Data

Penyajian data pada penelitian kualitatif bersifat teks naratif. Tahap ini dilakukan untuk memahami hal yang terjadi di lapangan. Dalam penyajian data dapat diperoleh dengan berbagai bentuk antara lain bagan, matriks, dan grafik. Kemudian data yang di dapat digabungkan menjadi suatu bagan.

c. Penarikan Kesimpulan

Selanjutnya penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Saat melakukan penelitian di lapangan peneliti harus mencatat secara detail pola-pola yang memungkinkan sebab dan akibat yang terjadi dan memilih data yang benar dan membuang data yang salah. Suatu kesimpulan muncul bergantung kepada besarnya kumpulan-kumpulan data catatan lapangan yang di dapatkan. Setelah penarikan kesimpulan selesai selanjutnya akan dilakukan verifikasi data secara benar agar data yang sudah didapatkan bisa dipertanggung jawabkan, oleh karena itu verifikasi data sangat penting.

6. Proses Jalan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat kurang lebih selama 53 hari. Awal mula peneliti memulai penelitian yaitu dari tanggal 07 Februari 2022 sampai 31 Maret 2022 dengan fokus penelitian terhadap pengemudi Gojek di Kota Padang. Sebelum melakukan

penelitian ke lapangan peneliti terlebih dahulu mengurus surat izin penelitian yang dikeluarkan oleh pihak Dekanat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Andalas demi kelancaran peneliti dalam mendapatkan data di lapangan.

Setelah surat izin penelitian dikeluarkan oleh pihak Dekanat, pada tanggal 08 Februari 2022 peneliti langsung melakukan observasi lapangan yaitu kepada PT Gojek Indonesia cabang Padang yang berada di jl. Olo Ladang No.18 Purus, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Kedatangan ke kantor tersebut yaitu dengan maksud untuk memasukan surat izin penelitian yang telah dikeluarkan oleh pihak Dekanat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas kepada PT Gojek Indonesia cabang Padang. Namun setelah peneliti mencoba berbicara kepada salah satu pekerja yang ada di kantor tersebut, pekerja itu mengatakan bahwasannya di masa pandemi saat sekarang ini pihak Gojek tidak menerima surat masuk dari pihak manapun yang ingin melakukan penelitian. Jika peneliti ingin melakukan penelitian kepada pengemudinya maka pihak Gojek mengizinkan namun dari pihak Gojek tidak ingin menerima surat masuk maupun memberikan surat keluar.

Setelah dapatnya izin untuk melakukan penelitian kepada pengemudi Gojek yang ada di Kota Padang maka pada tanggal 09 Februari 2022 peneliti langsung melakukan penelitian lapangan dimulai dari melakukan observasi terhadap kondisi lingkungan Kota Padang disaat masa pandemi dan mengamati aktivitas pengemudi Gojek serta perubahan cara mereka

menjaga diri di masa pandemi ini. Dari hasil observasi lapangan kemudian peneliti menuliskannya ke dalam satu buku catatan lapangan yang nantinya menjadi pedoman bagi peneliti untuk melakukan penulisan. Pada saat awal melakukan penelitian peneliti melakukan wawancara terhadap salah satu pengemudi Gojek seorang laki-laki yang bernama Ando dengan umur 57 tahun. Dalam wawancara ini peneliti menanyakan sudah berapa lama bapak tersebut melakukan pekerjaan sebagai pengemudi Gojek dan bagaimana dinamika yang dirasakan oleh bapak tersebut disaat kondisi lingkungan yang berubah menjadi pandemi saat ini.

Dalam penelitian ini pengemudi Gojek merupakan informan pelaku yang sangat dibutuhkan dalam mengumpulkan data, untuk itu di hari selanjutnya peneliti banyak melakukan wawancara dengan pengemudi-pengemudi Gojek di Kota Padang untuk mengetahui strategi apa saja yang dilakukan dari para pengemudi tersebut dalam mempertahankan pekerjaannya walaupun di masa pandemi. Namun, tidak terlepas dari informan pelaku saja peneliti juga sangat membutuhkan informasi dari penumpang Gojek itu sendiri yang statusnya sebagai informan pengamat karena untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Gojek tersebut di masa pandemi Covid-19.

Setelah melakukan wawancara kepada informan pelaku dan informan pengamat, peneliti mulai melakukan verifikasi data dari hasil wawancara tersebut. Peneliti mulai melihat apakah keterangan yang diberikan informan pelaku dan informan pengamat benar adanya atau tidak.

Selain itu pada saat melakukan penelitian peneliti juga secara detail mengamati secara langsung bagaimana perubahan perilaku yang dilakukan dari pengemudi Gojek tersebut di masa pandemi Covid-19 ini. Peneliti juga mengambil dokumentasi pada saat Gojek sedang membawa penumpang dengan tetap mematuhi protokol kesehatan.

Setelah data-data terkumpul peneliti mulai melanjutkan untuk ditulis menjadi sebuah skripsi yang akan dimulai dari BAB II hingga BAB IV dengan cara mengolah semua data yang didapatkan selama melakukan penelitian. Peneliti menggunakan kerangka pemikiran dengan konsep antropologi untuk memudahkan proses menganalisis data. Setelah BAB IV selesai, peneliti melanjutkan penulisan skripsi pada BAB V yang berisi hasil kesimpulan dan saran yang akan diberikan atas dari penelitian ini.

Suatu hal yang dirasakan oleh peneliti selama jalannya penelitian ini yaitu peneliti menemukan beberapa kesulitan yang dikarenakan selama jalannya penelitian ini dilakukan saat masa pandemi Covid-19. Setelah itu peneliti merasakan sulitnya ketika ingin memasukan surat izin penelitian kepada PT Gojek Indonesia cabang Padang yang tidak menerima surat masuk maupun mengeluarkan surat pemberian izin melakukan penelitian terhadap PT Gojek ini. Begitu juga saat melakukan wawancara kepada informan pelaku ada yang disaat sedang melakukan wawancara ternyata akun dari bapak tersebut mendapatkan orderan maka bapak tersebut harus langsung bergegas melakukan tugasnya hal ini yang menyebabkan pada saat melakukan wawancara tersebut jadi lebih

mempersingkat pertanyaan saja dan peneliti juga merasakan kesulitan ketika mencari informan pelaku yang berjenis kelamin perempuan, hal ini dikarenakan pengemudi yang berjenis kelamin perempuan sangat sedikit dan mereka juga tidak memiliki tempat pangkalan yang menetap. Selanjutnya dari informan pengamat kendala yang dialami saat melakukan wawancara yaitu karena statusnya sebagai penumpang maka tidak cukup banyak waktu untuk melakukan wawancara yang dikarenakan mereka memiliki aktivitas yang akan dikerjakan dan ada pun menemui penumpang yang sudah selesai melakukan transaksi dari layanan Gojek tersebut namun tetap sama mereka tidak memiliki banyak waktu untuk memberikan informasi tentang pelayanan dari aplikasi Gojek tersebut di masa pandemi. Namun dengan demikian dari data yang didapatkan dari peneliti melalui hasil observasi dan wawancara dari beberapa informan pelaku dan pengamat dapat dituliskan kedalam bentuk sebuah skripsi

