

**ABSTRAK**  
**INOVASI TRANSPORTASI OJEK BERBASIS *COMPUTER MEDIATED***  
***COMMUNICATION* PADA APLIKASI *MOBILE GO-JEK***  
(Studi Deskriptif Layanan Aplikasi *Mobile* di PT. GO-JEK Indonesia)

**Oleh:**  
**Ryan Masri**  
**1110863016**

**Pembimbing:**  
**Dra. Dwiyanti Hanandini, M.Si**  
**Rinaldi, M.Ikom.**

PT. GO-JEK Indonesia merupakan perusahaan penyedia jasa teknologi bagi layanan transportasi armada ojek motor. Aplikasi mobile GO-JEK dengan jiwa sosialnya bermitra dengan ribuan ojek terpercaya untuk melayani transportasi, kurir instan, belanja dan lain-lain tercepat di beberapa kota besar di Indonesia. Penelitian ini membahas proses difusi dari aplikasi *mobile* GO-JEK dengan memberikan pelayanan melalui teknologi komunikasi seperti *smartphone*.

Teori difusi inovasi merupakan teori yang berhubungan dengan bagaimana sebuah ide, gagasan, atau objek yang dinilai baru oleh seseorang atau bagian dari unit adopsi bisa menerima inovasi tersebut. GO-JEK menjadi sebuah inovasi yang hadir untuk menjawab permasalahan yang hadir ditengah masyarakat dengan dimediasikan kehadiran teknologi komunikasi yang sudah berkembang. Hal tersebut memperbantuan teori *Computer-mediated Communication* dengan membentuk sebuah komunikasi yang termediasikan oleh media komputer tanpa memerlukan tatap muka secara langsung. Informan penelitian terdiri dari empat orang yang terdiri dari karyawan, *driver*, dan dua orang pengguna setia aplikasi *mobile* GO-JEK. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kehadiran aplikasi ini sudah membantu masyarakat dalam berkeaktifitas terkhusus untuk pengguna ojek (taksi roda dua) dengan pelayanan yang dihadirkan seperti GO-RIDE, GO-SEND, GO-FOOD, GO-MART, dll. Terlihat motif pelanggan menggunakan aplikasi ini karena adanya transparansi harga, praktis, dan memiliki tingkat kenyamanan yang tinggi.

Kata Kunci: Teori Difusi Inovasi, *Computer-mediated Communication*, GO-JEK

**ABSTRACT**  
**INNOVATION OF MOTORCYCLE TAXI'S TRANSPORTATION BASED  
ON COMPUTER MEDIATED COMMUNICATION TO GO-JEK MOBILE  
APPS**

(Descriptive Studies of Mobile Apps Services at PT. GO-JEK Indonesia)

**By:**  
**Ryan Masri**  
**1110863016**

**Supervisors:**  
**Dra. Dwiyanti Hanandini, M.Si.**  
**Rinaldi, M.Ikom.**

PT. GO-JEK Indonesia is a technology services company for transportation service motorcycle taxi fleet. GO-JEK mobile apps with social life partner with thousand of motorcycle reliable to serve the transportation, instant messenger, shopping and many others, fastest in several major cities in Indonesia. Study discusses the process of diffusion of mobile application GO-JEK by providing services through communication technologies such as smartphones.

Innovation diffusion theory is a theory that relates to how an idea, object that is considered new by an individual or part of a unit adoption could accept such innovations. GO-JEK be an innovation that is to answer the problems that are present in the community with the presence Computer-mediated Communication to establish a communication mediated by computer media without the need for direct face to face. Informants consisted of four people consisting of employees, drivers, and two people loyal users GO-JEK mobile application. Method used is descriptive qualitative research method. The research data was collected by observation, interview, and documentation.

Results from this study indicate that the presence of these applications are hardened people in daily activities particularly in view of the motorcycle (two-wheeled taxi) with the delivered service such as GO-RIDE, GO-SEND, GO-FOOD, GO-MART, etc. The motivation of customer uses the application is the price transparency, practical, and more comfortable.

**Key Word:** Innovation Diffusion Theory, Computer-mediated Communication, GO-JEK