

KONSTRUKSI IDENTITAS DIRI DRIVER TRANSPORTASI ONLINE

(STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF TENTANG KONSTRUKSI IDENTITAS DIRI
DRIVER TRANSPORTASI ONLINE GO-JEK DI KOTA GARUT)

**Silviani Khoerunnisa¹, Dr. Hany Latifah, S.Sos., M.M. Pd², Rosanti Utami Dewi,
Sy, S.Sos. M.Ikom³**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Public Relations, Universitas Garut Jl. Raya
Samarang, No 52 A, Tarogong Kidul, Garut Jawa Barat 44151

Email :

silvianisask@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi karena terjadi suatu fenomena dalam dunia pekerjaan yang saat ini banyak diminati oleh masyarakat yaitu sebagai *driver* ojek *online* khususnya GO-JEK. Akan tetapi dalam pengoperasiannya terdapat beberapa pihak yang menentang dengan hadirnya GO-JEK maka statusnya saat ini masih ilegal dan belum sah secara hukum untuk beroperasi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjabarkan konstruksi identitas diri *driver* transportasi *online* GO-JEK di kota Garut dari segi eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan paradigma konstruktivisme. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi partisipan dan dokumentasi. Peneliti mengambil 5 orang yang merupakan *driver* ojek *online* di GO-JEK cabang Garut dan telah memenuhi kriteria untuk menjadi informan kunci serta 1 narasumber triangulasi. Selanjutnya informan menjadi subjek penelitian serta sebagai sumber data dari sejumlah pertanyaan wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *driver* ojek *online* telah berusaha mengekspresikan dirinya dengan beberapa hal seperti menggunakan rompi komunitas, menghindari konflik dengan supir angkot dan ojek pangkalan, memantau respon masyarakat dari sosial media, mengajukan banding. Kemudian ditemukan pengalaman bagaimana saat *driver* memaikan perannya. Serta hal yang dapat diseap oleh para *driver* yaitu nyaman, percaya diri dan memenuhi kebutuhan, akan tetapi tidak menjadikan ini sebagai profesi angka pajang.

Kata Kunci : Konstruksi Realitas Sosial, Driver Ojek Online, Eksternalisasi, Objektivasi, Internalisasi, Deskriptif Kualitatif

ABSTRACT

This research is motivated by a phenomenon in the world of work that is currently in great demand by the public, namely as online motorcycle taxi drivers, especially GO-JEK. However, in the operation there are several parties who oppose the presence of GO-JEK, the status is still illegal and is not legally valid to operate. The purpose of this research is to find out and describe the identity construction of GO-JEK online transportation drivers in the city of Garut in terms of externalization, objectivation, and internalization.

This study uses a qualitative approach using qualitative descriptive methods and constructivism paradigms. Data collection techniques are done by in-depth interviews, participant observation and documentation. The researcher took 5 people who were online motorcycle taxi drivers at the GO-JEK Garut branch and had fulfilled the criteria to be key informants and 1 triangulation resource person. Furthermore, the informant became the subject of the study and as a source of data from a number of interview questions.

The results of this study indicate that online motorcycle taxi drivers have tried to express themselves with a number of things such as using community vests, avoiding conflicts with public transportation drivers and motorcycle taxi drivers, monitoring public responses from social media, making appeals. Then found experience how when drivers play their role. As well as things that can be appreciated by drivers, they are comfortable, confident and fulfilling needs, but do not make this a numbered profession.

Keywords : *Construction of Social Reality, Ojek Online Driver, Externalization, Objectivation, Internalization, Qualitative Descriptive*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi ini menjadi seorang *driver* transportasi *online* merupakan suatu mata pencaharian baru yang dapat membantu meningkatkan perekonomian. Selain itu menjadi *driver* dianggap efisien untuk dijadikan pekerjaan sampingan bagi mereka yang memiliki pekerjaan atau aktivitas utama lainnya. Hal ini dikarenakan sistem kerja yang tidak mengikat waktu dalam artian dapat dilakukan apabila memiliki waktu luang.

Namun seiring dengan perkembangan zaman di dunia transportasi ini, terjadi sebuah pro dan kontra terhadap keberadaan Transportasi *Online* tersebut. Banyak orang merasa diuntungkan terutama para pengagguran di Indonesia yang kini memiliki pekerjaan serta banyak pula masyarakat yang merasa lebih dimudahkan dalam menjalankan aktivitas dengan keberadaan Transportasi *Online*. Akan tetapi banyak pula orang – orang yang merasa dirugikan dengan keberadaan Transportasi *Online* ini seperti transportasi konvensional khususnya angkutan umum yang merasa sangat dirugikan, karena dengan munculnya Transportasi *Online* membuat penghasilan mereka menurun drastis.

Penentangan besar yang terjadi pada Transportasi *Online* ini membuat kebebasan beroperasi *driver* menjadi terhambat. Dibeberapa kota besar seperti Jakarta, Bandung, dan kota lainnya *driver* Transportasi *Online* diharuskan memakai jaket khusus yang menjadi sebuah identitas tersendiri bagi seorang *driver*. Namun hal tersebut menjadi sebuah hal yang sangat ditakutkan bagi seorang *driver* di Garut, pasalnya para supir angkutan umum menjadi sangat sensitif apabila melihat atau membicarakan hal yang menyangkut

Transportasi *Online* dan cenderung menjadi emosi. Bahkan pada tanggal 5 Februari 2018 seluruh kendaraan konvensional di Kota Garut melakukan demo menolak transportasi *online* dengan cara mogok jalan dan berkumpul di satu titik.

Maka saat ini keberadaan transportasi *online* sendiri menjadi sebuah hal yang dianggap “ilegal” dan beroperasi secara diam – diam dan tidak memakai perlengkapan seragam (jaket) seperti seharusnya. Hal ini mengharuskan seorang *driver* mengontruksikan identitas dirinya.

Dalam hal ini berdasarkan pengamatan pra penelitian, para *driver* berusaha mengungkapkan identitasnya secara perlahan, yang pada awalnya para *driver* hanya menunggu konsumen di rumah atau di tempat yang dianggap tersembunyi sekarang mereka mulai berani “mangkal” di tempat – tempat terbuka meskipun masih tidak bisa dipungkiri konflik antara *driver online* dengan para supir angkutan konvensional ini masih sering terjadi.

Dewasa ini Konstruksi Realita Sosial ialah teori yang mengungkapkan bagaimana seseorang mengkonstruksikan dirinya kedalam suatu realita sosial yang berlaku di masyarakat.

Teori konstruksi sosial realitas merupakan ide atau prinsip utama dalam tradisi sosiokultural. Ide ini menyatakan bahwa dunia sosial kita tercipta karena adanya interaksi antara manusia. Cara bagaimana kita berkomunikasi sepanjang waktu mewujudkan pengertian kita sebagai manusia dan sebagai komunikator. Dengan demikian, setiap orang pada dasarnya memiliki teorinya masing – masing mengenai kehidupan. Teori itu menjadi model bagi manusia untuk memahami pengalaman hidupnya. Teori berkembang dan diperbaiki terus – menerus sepanjang waktu kehidupan manusia melalui berbagai interaksi (Morissan, 2013).

Menurut Berger dan Luckman terdapat tiga tahapan dalam interaksi konstruksi realitas sosial ini yaitu; eksternalisasi, Objektifikasi, dan internalisasi. Bungin, 2008: 14 dalam (Nurhadi, 2015, hal. 122). Dalam kehidupan sosial ketiga tahapan ini sangat berkaitan erat dalam proses keberlangsungan hidup seorang individu. Bagi seorang *driver* transportasi *online* khususnya di Garut, mengkonstruksikan dirinya terhadap suatu realitas sosial sangatlah penting dimana ia harus terus berinovasi agar mendapatkan tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan konteks penelitian tersebut, maka peneliti merasa perlu untuk membahas lebih lanjut tentang “**Konstruksi Identitas Diri Driver Transportasi Online (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Identitas Diri Driver Transportasi Online GO-JEK di Kota Garut)**”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif dengan Pendekatan studi Deskriptif Kualitatif. Metode kualitatif, adalah “Suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia”. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2011) mengemukakan bahwa Metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan purposive sampling atau yang dikenal juga dengan sampling pertimbangan ialah teknik sampling yang digunakan peneliti saat pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu. sebagaimana

maksud yang disampaikan oleh Kriyantono dalam buku Teknik Praktis Riset Komunikasi adalah Persoalan utama dalam teknik *purposive sampling* dalam menentukan kriteria, dimana kriteria harus mendukung tujuan penelitian. Beberapa riset kualitatif sering menggunakan teknik ini dalam penelitian observasi eksploratoris atau wawancara mendalam. Biasanya teknik ini dipilih untuk penelitian yang lebih mengutamakan kedalaman data daripada untuk tujuan representatif yang dapat digeneralisasikan (Kriyantono, 2010).

Dimana informan dijadikan sumber informasi yang mengetahui tentang masalah penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti, dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi yang akan diteliti. Ini berarti dalam penelitian ini, semua informan merupakan karyawan dari *driver* transportasi *online* GO-JEK. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang yang semuanya berstatus *driver* aktif transportasi *online* GO-JEK di Kab. Garut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Pada hasil penelitian, peneliti secara terbuka akan memaparkan temuan-temuan yang didapatkan melalui wawancara dengan kelima informan dilapangan. Berpacu pada Konstruksi Realitas Sosial yang peneliti gunakan sebagai fokus penelitian, peneliti mencari tahu bagaimana seorang *driver* mengeksternalisasi, mengobjektifikasi, dan menginternalisasi identitas dirinya sebagai *driver* transportasi *online* GO-JEK di Garut.

Akan tetapi sebelum lebih lanjut lagi membahas hasil wawancara, peneliti telah menemukan beberapa fakta di lapangan berdasarkan hasil pengamatan observasi non partisipan. Terdapat dua hal yang menarik dari segi penampilan dan komunitas.

Penampilan driver ojek online di Garut jelas berbeda dengan driver di kota lain, jika di kota lain para driver ojek online memakai jaket seragamnya yang dapat menunjukkan identitasnya sebagai driver, di Garut mereka tidak dapat melakukan itu sehingga pakaian yang digunakan sangat beragam atau dengan kata lain memakai pakaian bebas. Sebagian besar para driver menggunakan jaket yang sedikit tebal, membawa tas dan selalu tergantung sebuah headset *handphone*. Akan tetapi yang menarik dari penampilan ini yaitu terdapat beberapa orang yang memakai pakaian yang sedikit santai ataupun pakaian kantor. Dan adapula driver yang menggunakan jaket/ rompi komunitasnya. Dari hal – hal tersebut peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa penampilan yang digunakan oleh para driver menunjukkan tentang seberapa dalam driver mendalami perannya dan seberapa jauh driver mengekspresikan identitas dirinya.

Selain dari segi penampilan peneliti menemukan hal menarik lainnya yaitu komunitas. GO-JEK sendiri memiliki beberapa komunitas yang berbeda – beda, beberapa nama komunitas diantaranya GOS, G-BOS, GACOR, DOGAR, dsb. Akan tetapi perbedaan komunitas tidak menjadikan mereka suatu permasalahan dan justru dianggap sebuah perbedaan yang menguntungkan karena dapat saling bertukar informasi seputar GO-JEK dan menambah ikatan persaudaraan. Selain itu ada sebuah komunitas besar yang menaungi semua komunitas yang ada di GO-JEK Garut ini yaitu GONG, fungsi dari GONG ini adalah untuk menjembatani apabila terjadi sebuah permasalahan dengan pihak manapun dapat diselesaikan di dalam GONG ini.

Eksternalisasi

Berdasarkan hasil temuan yang didapatkan peneliti dalam wawancara dengan kelima informan dilapangan, peneliti menemukan eksternalisasi mengenai identitas diri dalam suatu pekerjaan sebagai *driver* transportasi *online* GO-JEK. Dalam eksternalisasinya terdapat beberapa hal yang ditemukan oleh peneliti yang menyangkut tentang eksternalisasi identitas diri *driver* transportasi *online* ini yaitu pengaruh, dan pengekspresan dan pencurahan identitas dirinya terhadap ruang lingkup GO-JEK.

Dalam hal ini yang mempengaruhi informan untuk menjadi *driver* transportasi *online* semua mengatakan bahwa ini merupakan kemauan dari diri sendiri, tidak ada permintaan ataupun paksaan dari keluarga, teman, akan tetapi para informan melihat GO-JEK beroperasi di Garut dan tertarik untuk mengikuti jejak para *driver* yang sudah beroperasi.

Selain itu, terdapat beberapa usaha yang dilakukan oleh para driver dalam pengekspresian atau pencurahan dirinya terhadap ruang lingkup GO-JEK. Hal ini dilakukan dalam upaya untuk mendapatkan pengakuan. Pada dasarnya di Garut terdapat sebuah konflik antara angkutan konvensional, ojek pangkalan, dengan transportasi *online* ini sehingga menghambat untuk mendapatkan pengakuan atau legalitas. Menurut informan 1 saat ini para driver menggunakan jaket atau rompi dalam bentuk usaha menunjukkan identitas dirinya. Menurut informan 2 saat ini pihak GO-JEK merangkul para ojek pangkalan dengan cara membuka peluang untuk mereka agar masuk sebagai mitra GO-JEK dengan kelebihan mempermudah proses pendaftaran. Hal ini dilakukan dalam salah satu upaya untuk meredakan konflik yang terjadi antara kedua belah pihak tersebut sehingga tujuan utama untuk mendapatkan legalitas bisa tercapai. Menurut informan 3 pada saat ini upaya yang dilakukannya yaitu dengan cara saling menghargai ke berbagai pihak terutama kepada para penentang di legalitaskannya transportasi *online* di Garut. Menurut informan 4 sejauh ini para *driver* memantau melalui sosial media mengenai perkembangan seberapa jauh keberadaan GO-JEK ini membantu masyarakat, hal ini dilakukan dalam upaya mencari bukti tambahan agar pemerintah segera melegalkan beroperasinya transportasi *online*. Sedangkan menurut informan 5 salah satunya dengan berencana akan melakukan “penghijauan” kata tersebut disini diartikan sebagai usaha memberanikan diri dalam menggunakan jaket resmi dari GO-JEK.

Objektivasi

Setelah dilakukannya proses eksternalisasi maka ada hasil yang dicapai baik fisik maupun mental dari kegiatan eksternalisasi tersebut. Ini pun dinilai terdapat pada proses setelah *driver* GO-JEK mengeksternalisasi. Dimana dari kegiatan pengekspresian para *driver* sebagai wujud eksternalisasi mendapat hasil yang dicapai berupa pengalaman yang dirasakan dan tanggapan orang lain ketika menjadi *driver* GO-JEK. Pada tahap ini juga peneliti akan memaparkan hasil penelitian dari para informan yang telah diwawancarai dan menuturkan suatu pengalaman sebagai wujud objektivasinya.

Terdapat dua hal yang didapatkan dari hasil proses wawancara dengan informan dari segi objektivasi ini yaitu pertama mengenai pengalaman dimana para driver lebih mementingkan kenyamanan dan keselamatan penumpang karena hal ini mempengaruhi pada rating yang di dapatkan oleh driver. Untuk membuat penumpang nyaman para driver berusaha melakukan kegiatannya sesuai dengan SOP yang telah di berikan oleh kantor resmi GO-JEK. Selain itu dalam menjalankan aktivitasnya sebagai driver ojek online, mereka mendapatkan dukungan dari keluarga & teman.

Internalisasi

Setelah proses eksternalisasi dan objektivasi peneliti juga meneliti segi internalisasi dari konstruksi *driver* transportasi *online* GO-JEK ini. Dalam internalisasinya dapat dikatakan bahwa seluruh informan mengungkapkan pada dasarnya mereka sangat merasa nyaman ketika bekerja sebagai *driver* transportasi *online*, karena tidak ada keterikatan waktu dan memiliki keuntungan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Selain itu, mereka juga merasa sangat percaya diri dalam menjalani aktivitas sebagai *driver* tidak pernah ada rasa malu karena meskipun dapat dikatakan bahwa transportasi *online* di Garut masih ilegal namun sebagian besar masyarakat sudah menerima dengan baik akan kehadiran transportasi *online* ini.

Akan tetapi masih tidak dapat dipungkiri walaupun sering mendapat respon/tanggapan positif yang bisa membuat para *driver* senang dan bangga, masih terdapat segelintir orang yang selalu beranggapan tidak baik dan memeberikan tanggapan-tanggapan yang negatif. Dalam hal ini, para *driver* selalu berusaha menanggapi dengan hal yang bermafaat bagi diri pribadi *driver* sendiri.

Selain itu, para informan juga mengatakan bahwa pekerjaan *driver* transportasi *online* GO-JEK ini tidak dijadikan sebagai rencana profesi jangka panjang. Meskipun tengah berjuang dalam mendapatkan hak legalitasnya masih tidak bisa dipungkiri bahwa para mitra GO-JEK bekerja dengan aturan sistem yang sewaktu-waktu bisa saja mem-PM (Putus Mitra) apabila terjadi suatu kesalahan.

PEMBAHASAN

Dalam sub bab ini, peneliti memaparkan pembahasan terkait hasil temuan yang didapatkan dari wawancara dengan kelima informan dilapangan yang kemudian diinterpretasikan oleh peneliti terkait hasil penelitian dengan analisis terkait konsep yang dikaji dan juga diperkuat oleh triangulasi sumber dari kepala DISHUB Kabupaten Garut.

Eksternalisasi

Pada dasarnya menurut Berger mengatakan eksternalisasi yaitu usaha pencurahan atau ekspresi diri manusia kedalam dunia, baik dalam kegiatan mental maupun fisik. Hal ini sudah mejadi sifat dasar manusia, ia akan selalu mencurahkan diri ketempat dimana ia berada. Manusia tidak dapat kita mengerti sebagai ketertutupan yang lepas dari dunia luarnya. Manusia berusaha menangkap dirinya, dalam proses inilah dihasilkan suatu dunia dengan kata lain, manusia menemukan dirinya sendiri dalam suatu dunia (Nurhadi, 2015).

Hasil temuan dari segi Eksternalisasi memperjelas bahwa pengalaman *driver* transportasi *online* di Kabupaten Garut pun mempengaruhi terjadinya tindakan kelima informan dalam cara mereka bersikap atau menunjukkan identitas dirinya sebagai *driver* transportasi *online*. Tingkat kebutuhan pribadi yang semakin meningkat membuat mereka berpikir untuk mencari pekerjaan sampingan yang tidak terikat dengan waktu, maka mendaftarkan diri sebagai mitra GO-JEK dianggap pilhan yang tepat.

Berlandaskan dengan kemauan sendiri yang awalnya hanya melihat orang lain para *driver* berusaha semaksimal mungkin untuk menjadi *driver* yang baik dengan cara mengikuti SOP dan pengarahan-pengarahan langsung dari perusahaan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan rating *performance* dan citra baik di masyarakat, karena saat ini tujuan utama para *driver* transportasi *online* yaitu untuk mendapatkan suatu pengakuan dari masyarakat dan dilegalitaskan oleh pemerintah.

Sesuai dengan teori yang telah dikemukakan oleh Berger bahwa eksternalisasi merupakan suatu usaha pencurahan atau ekspresi diri manusia kealam dunia, dalam hal

penelitian ini terdapat suatu usaha yang dilakukan oleh para *driver* untuk mengekspresikan dirinya. Hal tersebut dilakukan tidak lain untuk mendapatkan pengakuan baik dari masyarakat ataupun pemerintah agar identitas diri para *driver* menjadi suatu hal yang jelas adanya tidak dianggap sebagai sesuatu yang ilegal.

Sejauh ini sudah terdapat beberapa kegiatan baik yang dilakukan secara mental maupun fisik. Hal ini dilakukan oleh para *driver* GO-JEK untuk mendapatkan legalitasnya dari pemerintah dengan melakukan beberapa cara sebagai seperti; pertama sebagian *driver* menggunakan jaket/rompi komunitas tetapi masih tidak menggunakan jaket resmi GO-JEK karena dalam upaya untuk saling menghargai meskipun untuk kedepannya terdapat rencana untuk melakukan “penghijauan” dengan menggunakan jaket resmi. Kedua, dengan cara merangkul para ojek palkaman untuk mendaftarkan diri sebagai *driver* ojek *online*. Ketiga, para *driver* masih berusaha untuk mengajukan banding kepada DISHUB pusat. Keempat, apabila ojek online di Garut akan dibubarkan seperti kabar yang sering terdengar maka para *driver* menyusun rencana untuk melakukan demo. Terakhir, Memantau respon masyarakat terhadap GO-JEK melalui sosial media.

Berdasarkan penjelasan dari para informan yang berusaha untuk mendapatkan legalitasnya pihak DISHUB berpendapat bahwa sebenarnya sudah terdapat suatu rujukan banding agar segera mendapatkan legalitas. Akan tetapi, kembali lagi kepada aturan undang – undang bahwa belum ada yang mengatur tentang kendaraan roda dua dijadikan kendaraan umum.

Dengan adanya usaha-usaha yang dilakukan oleh para *driver* GO-JEK ini tidak lain dikarenakan kembali lagi kepada sifat dasar manusia yang berusaha untuk menemukan dirinya sendiri dalam suatu dunia. Dalam kajian yang telah dilakukan dilapangan pun sesuai dengan pernyataan tersebut bahwa para *driver* GO-JEK berusaha untuk menemukanya identitas dirinya yang utuh dalam artian yang dapat diakui dalam suatu lingkungan yaitu masyarakat dan pemerintah.

Maka dari itu, hasil temuan terkait eksternalisasi yang didapatkan peneliti dalam proses wawancara menjadi faktor terjadinya suatu konstruksi identitas diri *driver* transportasi *online* GO-JEK di kabupaten Garut.

Objektivasi

Menurut Berger Objektivasi yaitu hasil yang telah dicapai baik mental maupun fisik dari kegiatan eksternalisasi manusia tersebut. Hasil itu menghasilkan realitas objektif yang bisa jadi akan menghadapi si penghasil itu sendiri sebagai suatu faktas yang berada diluar dan berlainan dari manusia yang menghasilkannya. Lewat proses objektivasi ini, masyarakat menjadi suatu realitas *suigeneris*. Hasil dari eksternalisasi kebudayaan itu misalnya, manusia menciptakan alat demi kemudahan hidupnya atau kebudayaan non-materiil dalam bentuk bahasa. Baik alat maupun bahasa adalah kegiatan eksternalisasi manusia ketika berhadapan dengan dunia, ia adalah hasil dari kegiatan manusia (Nurhadi, 2015).

Dalam sub ini, peneliti menginterpretasikan hasil temuan terkait konstruksi identitas diri *driver* transportasi *online* GO-JEK dari segi objektivasi yang didapatkan peneliti melalui hasil wawancara dengan lima informan yang merupakan mitra GO-JEK yang aktif.

Dari hasil temuan dalam wawancara, peneliti telah menemukan bagaimana realita yang terjadi disaat mereka mengkonstruksi identitas dirinya sebagai *driver* transportasi *online* GO-JEK di kabupaten Garut yang hingga saat ini masih berstatuskan ilegal.

Setelah proses eksternalisasi dilakukan maka terdapat hasil yang telah dicapai dari pengekrpresian diri para *driver* yaitu berupa pengalaman yang dirasakan dan tanggapan orang lain terhadap *driver* GO-JEK.

Dalam pengalamannya terdapat beberapa hal utama yang dipentingkan oleh para *driver* transportasi *online* ini dalam melayani *customer* yaitu dengan memerhatikan kenyamanan para penumpang contohnya ialah dengan memakai motor yang selalu bersih dan helm yang tidak berbau, selain itu sangat mengutamakan keselamatan penumpang ataupun barang yang dibawa, dan juga selalu bersikap ramah kepada *customer* yang merupakan tatakrama dasar para *driver* transportasi *online*.

Disisi lain berkaitan dengan bentrokan yang pernah terjadi antara transportasi *online* dan transportasi konvensional tidak jarang membuat para keluarga dan teman merasa khawatir akan tetapi, mereka menanggapi dengan positif dan mendukung terhadap pekerjaan sebagai *driver* transportasi *online* karena pada dasarnya memang tidak ada yang salah dengan pekerjaan ini selain uang yang dihasilkan mencukupi dan halal, waktu yang digunakanpun fleksibel.

Objektivasi menghasilkan realitas yang objektif, dalam hal ini upaya menciptakan kondisi dari segi non-materiil yaitu dalam bentuk sikap. Dalam menanggapi respon atau komentar orang lain baik positif maupun negatif, para *driver* lebih memfokuskan diri menjadi lebih baik. agar harapan utama untuk mendapatkan legalitas lebih cepat terwujud, karena pada dasarnya jika transportasi *online* di Garut sudah di legalkan maka akan meminimalisir atau bahkan menghapus anggapan negatif dari orang-orang tertentu dan selain itu legalitas diperlukan untuk mendapat hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh para *driver* transportasi *online* seperti di kota-kota lain.

Internalisasi

Proses internalisasi lebih merupakan penyerapan kembali dunia objektif, kedalam kesadaran sedemikian rupa hingga subjektif individu dipengaruhi oleh struktur dunia sosial. Berbagai macam unsur dari dunia yang telah terobjektifkan tersebut akan ditangkap sebagai gejala realitas diluar kesadarannya, sekaligus gelja internal bagi kesadaran. Melalui internalisasi, manusia menjadi hasil dari masyarakat. Bagi Berger, realitas itu tidak dibentuk secara ilmiah, tidak juga sesuatu yang diturunkan oleh Tuhan. Tetapi sebaliknya, ia dibentuk dan dikonstruksi. Dengan pemahaman semacam ini, realitas berwajah ganda/plural. Setiap orang bisa mempunyai konstruksi yang berbeda – beda atas suatu realitas. Setiap orang mempunyai pengalaman, preferensi, pendidikan tertentu, dan lingkungan pergaulan atau sosial tertentu akan menafsirkan realitas sosial itu dengan konstruksinnya masing-masing (Nurhadi, 2015).

Menurut Berger dengan kata lain pada dasarnya proses internalisasi merupakan suatu penyerapan dari segi objektivasi kedalam diri pribadi seseorang tersebut. Dalam hal ini peneliti dalam proses wawacaranya telah menemukan bagaimana para informan merasa nyaman setelah berada di ruang lingkup GO-JEK dan merasa percaya diri dalam melakukan aktivitasnya sebagai *driver* transportasi *online* meskipun dalam beberapa waktu pernah terjadi suatu konflik namun tidak sampai meyurutkan semangat para *driver*. Hal tersebut didasari juga karena faktor kebutuhan akan finansial baik untuk pribadi maupun keluarga.

Akan tetapi meskipun pekerjaan ini memiliki banyak kelebihan hingga dapat membuat nyaman saat bekerja dan penghasilan yang didapatkan dapat memenuhi kebutuhan mereka tidak menjadikan pekerjaan ini sebagai pekerjaan untuk jangka panjang hal tersebut dikarenakan rawannya para *driver* mendapatkan PM (Putus Mitra) dari sistem yang sudah dirancang oleh kantor pusat. Maka dari itu mereka memiliki

rencana lain untuk mendapatkan penghasilan. Dalam hal ini membuktikan pernyataan yang telah diungkapkan oleh Berger bahwa suatu realitas itu berwajah ganda/ plural, dalam artian bahwa para *driver* masing masing mengkonstruksi dirinya secara berbeda-beda atas suatu realitas karena, tentu saja setiap orang mempunyai pengalaman, preferensi, pendidikan tertentu, dan lingkungan sosial yang berbeda. Maka dari itu mereka mempunyai rencana jangka panjang yang berbeda-beda.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan Pembahasan penelitian pada bab sebelumnya, maka dalam bab ini peneliti menarik kesimpulan terkait penelitian tentang Konstruksi Identitas Diri *Driver* Transportasi *Online* sebagai berikut :

1. Peneliti menemukan konstruksi identitas diri *driver* transportasi dari segi eksternalisasi diantaranya pertama, para *driver* ojek *online* terpengaruh oleh orang-orang yang sudah lebih dulu memanfaatkan suatu teknologi untuk dijadikan suatu penghasilan dengan kata lain sudah lebih dulu menjadi *driver* ojek *online*. Kedua, para *driver* juga mendapatkan pengarahan tentang SOP dalam melayani *customer* dari perusahaan. Ketiga, para *driver* mengharapkan sebuah pengakuan secara legal dari masyarakat dan pemerintah, meskipun pada fakta lapangan sudah banyak masyarakat yang *welcome* dan merasa terbantu dengan adanya ojek *online*. Akan tetapi menurut pemerintahan belum ada regulasi yang mengatur mengenai angkutan umum roda dua, sehingga masih belum bisa mendapatkan izin legalitas.
2. Peneliti juga menemukan konstruksi identitas diri para *driver* ojek *online* dari segi objektivasi yaitu dalam ruang lingkup pekerjaannya para *driver*, dimana alam hal ini *driver* berusaha untuk melakukan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang berlaku, hal tersebut dilakukan untuk menghindari kekecewaan yang dirasakan *customer* yang bisa membuat citra buruk terhadap GO-JEK dan *rating* rendah yang didapatkan *driver* secara pribadi. Jadi para *driver* ojek *online* mengutamakan keselamatan dan kenyamanan *customer*/ penumpang. Selain itu dalam hal tanggapan keluarga mengenai pekerjaan ini, para *driver* ojek *online* mendapatkan dukungan dari keluarga untuk menjalani pekerjaan ini sehingga membuat *driver* bisa tetap bertahan.
3. Dengan melihat suatu konstruksi identitas diri dari segi eksternalisasi dan objektivasi peneliti juga menemukan bagaimana *driver* menginternalisasi identitas dirinya dalam dunia transportasi *online*. Pertama, *driver* menjalani pekerjaannya dengan nyaman dan peraya diri. Kedua, dari segi keuntungan finansial dapat dikatakan cukup untuk memenuhi kebutuhan. Terakhir, meskipun terdapat banyak kelebihan para *driver* tetap tidak menjadikan ini sebagai pekerjaan jangka panjang karena dalam pekerjaan ini rentan mendapatkan PM (Putus Mitra) yang telah diatur dalam sistem.

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku

- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simiosa Rekatama Media.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bungin, M. B. (2008). *Konstruksi Sosial Media Massa: Kekuatan Pengaruh Media Massa dan Keputusan Konsumen serta Kritik Terhadap Peter L. Berger & Thomas*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Morrisan. 2013. *Teori Komnikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mulyana, D. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurhadi, Zikri Fachrul. 2015. *Teori – teori Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

B. Skripsi

- Siti Sofia Nurhayati, 2015 tentang : *Fashion Sebagai Konstruksi Identitas (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Konstruksi Idenitas Remaja Perempuan Penggemar Foto Style Outfit of The Day/ OOTD di SMAN 11 Garut)*
- Ratna Apriliasari, 2016 Tentang : *Konstruksi Identitas Melalui Media Sosial (Studi Fenomenologi Terkait Konstruksi Identitas Media Sosial Terhadap Mahasiswa Pengguna Media Sosial Di Surakarta)*
- Deni Gardika, 2017 tentang : *Konstruksi Sosial Citra Diri Sale Promotion Girl (SPG) (Studi Deskriptif Kualitatif Konstruksi Sosial Citra Diri Sale Promotion Girl/ SPG Rokok di Kota Garut)*

C. Sumber Online

- <https://www.go-jek.com/about/> diakses pada Sabtu, 24 Februari 2018, pukul 19:00 WIB
- <http://belajarsikologi.com/pengertian-transportasi-online/> Diakses Pada Senin, 21 Mei 2018, Pukul 16:00 WIB
- <https://lucakristiani.wordpress.com/2016/04/27/transportasi-konvensional-vs-online/> Diakses Pada Hari Senin, 21 Mei 2018, Pukul 16:15 WIB
- <http://www.sosialumum.com/2017/12/pengertian-transportasi-online-menurut-ahli.html> Diakses Pada Hari Senin, 21 Mei 2018, Pukul 16:30 WIB Mei 2018
- <http://seputarpengertian.blogspot.co.id/2015/07/pengertian-go-jek.html> Diakses Pada Hari Senin, 21 Mei 2018, Pukul 17:00 WIB
- <https://pakarkomunikasi.com/teori-new-media> Diakses Pada Hari Senin, 23 Juli 2018, Pukul 14:00 WIB Mei 2018

<https://www.termasmedia.com/lainnya/internet/71-pengertian-internet.html>

Diakses pada hari minggu, 29 Juli 2018 pukul 13.30 WIB

<https://www.nesabamedia.com/pengertian-fungsi-dan-manfaat-internet-lengkap/>

Diakses pada hari minggu, 29 Juli 2018 pukul 14.00 WIB

[https://www.academia.edu/11175380/Metode Pengumpulan Data Observasi](https://www.academia.edu/11175380/Metode_Pengumpulan_Data_Observasi)

Diakses Pada Sabtu, 20 Oktober 2018 pukul 20:15 WIB