

## **Peran ojek online untuk kesejahteraan masyarakat**

**Yuriadi**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Psikologi, Jl. Semolowaru No.45 Surabaya

**Desi Dwi Nur Fadilah**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Psikologi, Jl. Semolowaru No.45 Surabaya

**Mochammad Faris Ramanda I.**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Psikologi, Jl. Semolowaru No.45 Surabaya

**Evi Trida Archelia**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Psikologi, Jl. Semolowaru No.45 Surabaya

**Aulia Shofiya Risa**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Psikologi, Jl. Semolowaru No.45 Surabaya

E-mail: [yuriadi@untag-sby.ac.id](mailto:yuriadi@untag-sby.ac.id)

### **Abstract**

Online motorcycle taxis are a type of application-based transportation that aims to make it easier for people to carry out their daily activities. In addition, online motorcycle taxis are also considered to be cheaper and faster than other forms of transportation. The purpose of this study is to determine the role of online motorcycle taxis in improving people's welfare. The method used is qualitative with a phenomenological approach. There were three informants, and data were collected through interviews and thematic data analysis. The results obtained indicate that online motorcycle taxi driving is a flexible and easy job. Anyone can do it without having to meet many requirements and demands. Online motorcycle taxis can increase people's income and make it easier to manage work and family interests.

**Keywords:** *role, online motorcycle taxis, welfare, society*

### **Abstrak**

Ojek online merupakan salah satu jenis transportasi berbasis aplikasi yang keberadaannya bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari, selain itu ojek online juga dirasakan lebih murah dan cepat jika dibandingkan dengan transportasi lain. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui peran ojek online dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Metode yang digunakan ialah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Jumlah informan 3, pengambilan data yang digunakan ialah interview dan menggunakan analisis data tematik. Hasil yang diperoleh adalah pekerjaan ojek online merupakan pekerjaan yang fleksibel dan mudah. Semua dapat melakukan tanpa harus memiliki banyak syarat dan tuntutan. Peran dari ojek online dapat meningkatkan pendapatan masyarakat dan memudahkan dalam mengatur pekerjaan dan kepentingan keluarga.

**Kata kunci:** *peran, ojek online, kesejahteraan, masyarakat*

## Pendahuluan

Ojek online merupakan salah satu jenis transportasi berbasis aplikasi yang keberadaannya bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari, selain itu ojek online juga dirasakan lebih murah dan cepat jika dibandingkan dengan transportasi lain (Mulyani, 2018). Transportasi berbasis aplikasi sangat diminati oleh masyarakat dan ini merupakan suatu bentuk perubahan sosial masyarakat yang menghendaki kemudahan dalam penggunaan moda transportasi. Hal ini menunjukkan bahwa keunggulan yang ditawarkan oleh sistem transportasi online seperti kemudahan akses, efisiensi waktu, dan biaya yang relatif terjangkau telah mendorong banyak masyarakat untuk beralih dari transportasi konvensional. Pergeseran ini tidak hanya mencerminkan perubahan preferensi dalam memilih moda transportasi, tetapi juga menjadi bagian dari dinamika sosial yang berkaitan erat dengan upaya meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat secara lebih luas.

Kesejahteraan masyarakat merupakan gabungan dari kata “kesejahteraan” dan “masyarakat”. Kata “kesejahteraan” sendiri diambil dari kata dasar “sejahtera” yang menunjukkan suatu kondisi yang mencerminkan kondisi positif, yaitu keadaan dimana anggotanya hidup sejahtera, sehat dan damai. Sedangkan “masyarakat” mengacu pada sekelompok individu yang mempunyai ikatan kuat melalui sistem, tradisi, konvensi dan hukum yang sama, dan mengarah pada kehidupan bersama (Asmana, 2021). Menurut (Todaro & Smith, 2020), kesejahteraan masyarakat mencakup terpenuhinya kebutuhan dasar seperti pangan, sandang, papan, pendidikan, dan kesehatan. Selain itu, kesejahteraan dapat dipahami sebagai kondisi di mana individu atau kelompok masyarakat mampu mengelola sumber daya yang dimiliki secara optimal untuk memenuhi kebutuhan material dan spiritualnya, meskipun dalam situasi keterbatasan anggaran. Oleh karena itu, kesejahteraan masyarakat tidak hanya mencerminkan kondisi ekonomi yang baik, tetapi juga kualitas hidup yang menyeluruh secara sosial dan spiritual (Todaro & Smith, 2020).

Ojek online memiliki peran yang signifikan dalam mendukung kesejahteraan masyarakat di era digital saat ini. Melalui kemudahan akses, tarif yang terjangkau, serta kecepatan layanan, ojek online membantu masyarakat menjalankan aktivitas sehari- hari secara lebih efisien. Tidak hanya sebagai moda transportasi, ojek online juga membuka peluang kerja bagi banyak individu, sehingga memberikan penghasilan yang dapat menunjang kebutuhan hidup mereka. Keberadaan layanan ini turut mendorong mobilitas ekonomi, memperluas jangkauan layanan publik, dan mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat, baik dari sisi ekonomi, sosial, maupun keseimbangan kehidupan spiritual.

## Metode

### Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut (Taylor et al., 2019) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memiliki tujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam. Penelitian kualitatif ini juga dapat mengungkap dinamika sosial yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari subjek penelitian, yang tidak dapat dijelaskan secara numerik tetapi melalui narasi, interaksi dan konteks sosial yang kompleks.

Jenis penelitian kualitatif menurut (Fadli, 2021) salah satunya yakni, studi kasus yakni penelitian yang berbasis pada pemahaman dan perilaku manusia berdasarkan opini manusia. Dengan demikian jenis penelitian studi kasus ini dipilih karena penelitian ini difokuskan pada satu fenomena khusus, yaitu aktivitas ojek online dan dampaknya terhadap kesejahteraan masyarakat di suatu lingkungan tertentu. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk melakukan pengkajian secara mendalam terhadap konteks, kondisi, serta faktor-faktor yang melatarbelakangi fenomena yang diteliti. Dalam hal ini, studi kasus memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana keberadaan ojek online tidak hanya sebagai sarana transportasi, tetapi juga sebagai alternatif pekerjaan, sumber pendapatan, pemicu perubahan sosial ekonomi bagi masyarakat.

Subjek penelitian merupakan suatu atribut, sifat atau nilai dari orang lain, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan Sugiyono dalam (Tanjaya, 2017). Sedangkan menurut Arikunto pada (Tri Aulia et al., 2023). Subjek penelitian adalah garis atau batasan penelitian yang berguna untuk peneliti dalam menentukan benda atau orang sebagai titik lekatnya variabel penelitian. Pada penelitian kualitatif ini, subjek penelitian dipilih secara purposive, yakni berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Peneliti memilih subjek berdasarkan pengalaman atau keterlibatan subjek secara langsung dengan topik yang sedang diteliti. Sehingga subjek dapat memberikan data yang mendalam dan relevan. Adapun subjek penelitian pada studi ini adalah, individu yang aktif sebagai Driver ojek online dan memiliki pengalaman atau pengetahuan yang sesuai dengan isu kesejahteraan dalam konteks ojek online. Jumlah responden pada penelitian ini adalah sebanyak 3 orang.

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau metode yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data penelitian dari responden (Waruwu, 2022). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara. Menurut Anggoro, dalam (Urohmah Shifa, 2023) wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan percakapan dengan tujuan untuk mencari informasi baik dari narasumber maupun informan. Wawancara dilakukan secara langsung dengan subjek yang telah dipilih secara

purposive, adapun subjek penelitian ini adalah driver ojek online yang dianggap mampu untuk memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Wawancara ini bersifat semi-terstruktur, dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang sebelumnya sudah disiapkan, dan juga memberikan ruang bagi subjek untuk menjelaskan pengalaman dan pemikirannya secara bebas dan terbuka. Pelaksanaan wawancara dilaksanakan secara langsung maupun daring, tergantung pada kondisi dan ketersediaan subjek. Setiap wawancara direkam dengan izin dari subjek dan dicatat untuk memudahkan proses analisis data.

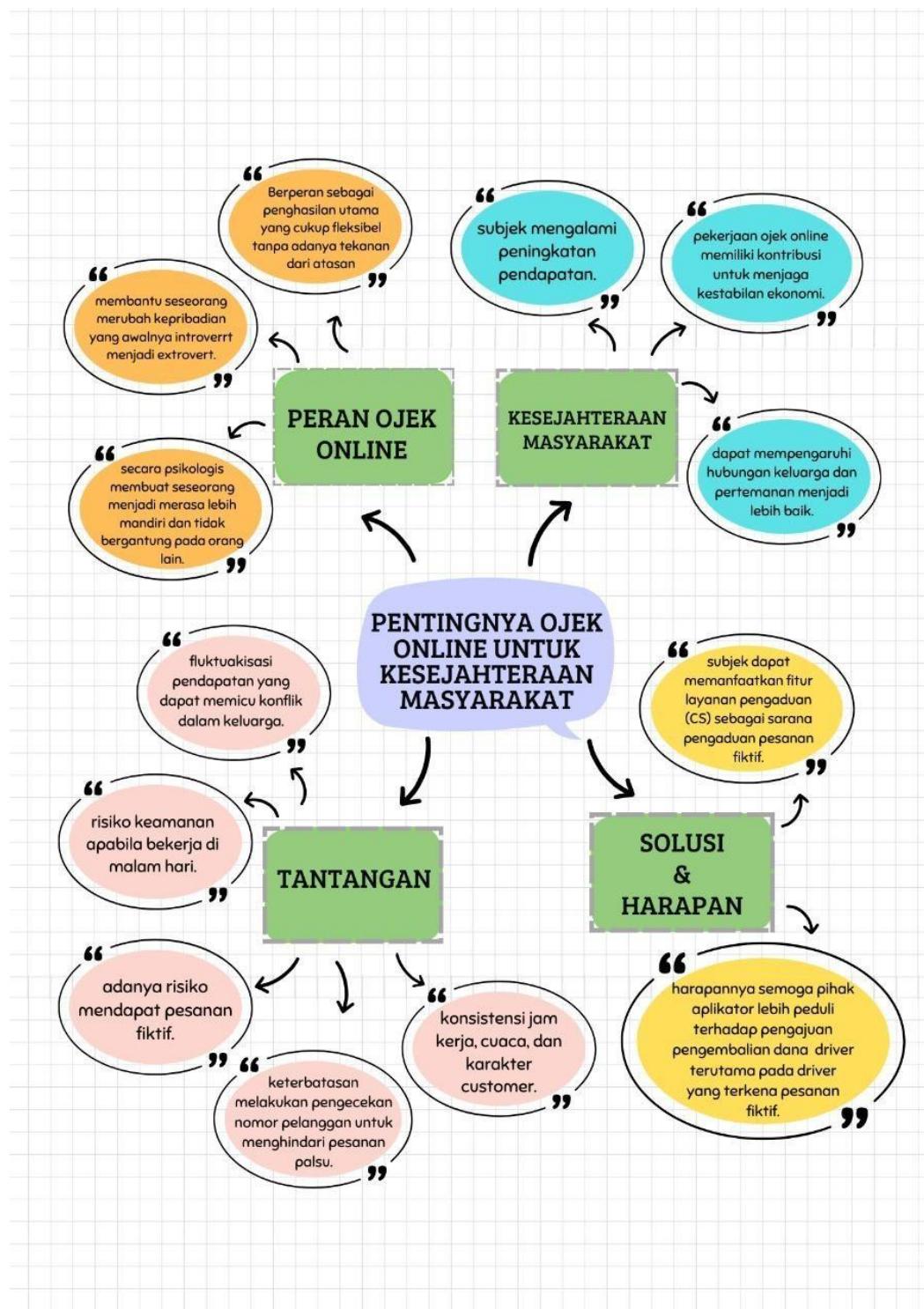
#### *Instrumen Penelitian*

Menurut Purwanto pada penelitian (Ndraha et al., 2022) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono dalam penelitian (Ndraha et al., 2022) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini peneliti juga dapat menjadi instrumen utama yang berperan secara aktif dalam proses pengumpulan dan analisis data. Peneliti tidak hanya mengajukan pertanyaan tetapi juga mengamati situasi, menafsirkan makna dari jawaban subjek.

Sebagai alat bantu dalam pengumpulan data peneliti menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur. Panduan ini berisi tentang daftar pertanyaan terbuka yang dirancang untuk menggali informasi secara mendalam terkait pengalaman subjek sebagai pengemudi ojek online dan pandangan mereka mengenai kesejahteraan. Meskipun memiliki panduan namun susunan pertanyaan ini bersifat fleksibel sehingga memudahkan peneliti untuk menyesuaikan dan menambahkan pertanyaan lanjutan. Dengan menggunakan panduan ini membuat wawancara tetap terarah namun tetap memberi ruang munculnya berbagai informasi.

## Hasil

Hasil kajian menunjukkan bahwa peran ojek online penting untuk kesejahteraan masyarakat yang akan dijelaskan secara rinci dibawah ini.



Ojek online memiliki peran penting sebagai sumber penghasilan yang fleksibel tanpa tekanan langsung dari atasan, memungkinkan pengemudi mengatur waktu kerja sesuai kebutuhan pribadi. Dari sisi psikologis, pekerjaan ini juga memberikan dampak positif dengan membuat individu merasa lebih mandiri dan tidak bergantung pada

orang lain. Selain itu, interaksi yang intens dengan pelanggan dari berbagai latar belakang membantu mengubah kepribadian seseorang, dari yang semula tertutup menjadi lebih terbuka dan mudah bersosialisasi.

Dari segi kesejahteraan, pekerjaan sebagai ojek online berkontribusi pada peningkatan pendapatan individu, yang pada akhirnya berdampak pada perbaikan taraf hidup. Selain memberikan manfaat ekonomi secara langsung kepada pengemudi, keberadaan ojek online juga berperan dalam menjaga kestabilan ekonomi secara lebih luas, terutama di sektor informal. Hubungan sosial pun ikut terdampak secara positif, di mana pengemudi merasakan peningkatan kualitas hubungan dengan keluarga dan teman, karena adanya rasa tanggung jawab dan pengakuan atas usaha mereka.

Meski memiliki banyak manfaat, pengemudi ojek online juga menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu yang paling menonjol adalah fluktuasi pendapatan harian yang bisa memicu konflik dalam keluarga jika tidak dikelola dengan baik. Risiko keamanan juga menjadi kekhawatiran, terutama saat bekerja malam hari. Tak jarang, pengemudi menjadi korban dari pesanan fiktif, yang diperparah dengan keterbatasan sistem dalam memverifikasi nomor pelanggan. Selain itu, faktor cuaca, ketidak konsistenan jam kerja, dan beragamnya karakter pelanggan turut menjadi tekanan tersendiri dalam menjalankan pekerjaan ini.

Untuk menghadapi berbagai tantangan tersebut, pengemudi berharap adanya solusi konkret, salah satunya dengan memaksimalkan fitur layanan pelanggan sebagai sarana pengaduan yang responsif dan solutif. Di samping itu, pihak aplikator diharapkan menunjukkan kepedulian yang lebih terhadap kondisi driver, terutama dalam menangani kasus pesanan fiktif melalui proses pengajuan kompensasi atau bantuan dana yang transparan dan mudah diakses. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan keamanan pengemudi dalam menjalankan pekerjaannya.

## **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa makna hidup dan kesejahteraan psikologis memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan kecemasan menghadapi kematian pada lansia di panti jompo. Artinya, semakin tinggi makna hidup dan kesejahteraan psikologis yang dimiliki lansia, semakin rendah tingkat kecemasan mereka terhadap kematian. Temuan ini menguatkan pandangan bahwa faktor internal seperti tujuan hidup yang jelas dan kondisi psikologis yang sehat berperan penting dalam menghadapi isu eksistensial di usia lanjut.

Hasil kajian menunjukkan bahwa ojek online dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan pekerjaan tidak terikat waktu. Hal ini selaras dengan penelitian (Fikri Aziz & Athoillah, 2023) yang mengatakan bahwa fleksibilitas jam kerja menjadi salah satu faktor utama motivasi individu untuk bergabung menjadi pengemudi ojek daring di Malang. Temuan ini mendukung hipotesis bahwa model kerja berbasis kemitraan aplikasi

menciptakan peluang bagi masyarakat memperoleh penghasilan dengan kontrol penuh atas waktu kerja mereka. Disamping fleksibilitas kerja, kehadiran ojek online juga turut berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan individu. Penelitian oleh (Wijayanti & Hartiningrum, 2023) dari Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia menunjukkan bahwa bisnis moda berbasis aplikasi secara signifikan meningkatkan kesejahteraan ekonomi driver ojek online di wilayah Jabodetabek. Selain memberikan manfaat ekonomi secara langsung, pekerjaan ini juga berdampak positif terhadap kualitas hubungan sosial pengemudi dengan keluarga, karena munculnya rasa tanggung jawab dan pengakuan atas peran mereka dalam menopang kehidupan rumah tangga.

Namun demikian, para pengemudi juga dihadapkan pada tantangan yang cukup kompleks. Hasil penelitian (Ramadan & Wibisono, 2025) dari Universitas Indonesia mengungkapkan bahwa pendapatan pengemudi sangat bervariasi dan dipengaruhi oleh usia, pengeluaran, jarak tempuh, serta jumlah order yang diterima. Kondisi ini mencerminkan ketidakpastian ekonomi yang cukup tinggi, diperburuk dengan faktor eksternal seperti cuaca, jadwal kerja yang tidak konsisten, dan karakter pelanggan yang beragam. Ketidakstabilan pendapatan ini, jika tidak dikelola dengan baik, bisa berdampak pada tekanan psikologis dan konflik dalam keluarga.

Hasil kajian lainnya menunjukkan bahwa pengemudi sangat memerlukan sistem kompensasi yang adil dan responsif dalam menghadapi risiko seperti pesanan fiktif. Temuan ini diperkuat oleh penelitian (Latif et al., 2022) dari Universitas Negeri Gorontalo, yang meneliti sistem kompensasi di kalangan driver Grab di Gorontalo. Mereka mencatat bahwa meskipun mekanisme reimburse tersedia melalui aplikasi, proses klaim masih membutuhkan peningkatan dalam hal transparansi dan kecepatan penanganan. Oleh karena itu, penting bagi aplikator untuk menyediakan layanan pelanggan yang tanggap, serta sistem kompensasi yang mudah diakses guna memberikan rasa aman dan meningkatkan kenyamanan kerja para pengemudi.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ojek online memiliki peran strategis dalam mendukung kesejahteraan masyarakat, baik dari sisi ekonomi, psikologis, sosial, maupun spiritual. Keberadaan ojek online tidak hanya berfungsi sebagai moda transportasi modern yang mudah diakses, efisien, dan terjangkau, tetapi juga menjadi sumber penghasilan yang fleksibel bagi banyak individu, terutama mereka yang membutuhkan pekerjaan tanpa ikatan waktu kerja yang kaku.

Dari sisi psikologis dan sosial, pekerjaan sebagai pengemudi ojek online memberikan ruang bagi individu untuk berkembang secara personal, meningkatkan rasa percaya diri, kemandirian, dan keterampilan dalam bersosialisasi. Sementara dari sisi ekonomi, ojek online berkontribusi pada peningkatan pendapatan individu yang berdampak langsung pada perbaikan taraf hidup serta stabilitas ekonomi di sektor informal.

Namun demikian, pekerjaan ini juga dihadapkan pada sejumlah tantangan, seperti fluktuasi pendapatan, risiko keamanan kerja, dan pesanan fiktif. Oleh karena itu, diperlukan peran aktif dari pihak aplikator dalam menyediakan sistem pengaduan yang responsif serta kebijakan perlindungan yang adil dan transparan bagi para pengemudi.

Secara keseluruhan, ojek online tidak hanya menjadi simbol kemajuan teknologi dalam transportasi, tetapi juga menjadi pendorong perubahan sosial dan ekonomi, yang apabila dikelola dengan baik, dapat memberikan dampak positif jangka panjang terhadap kesejahteraan masyarakat.

## Referensi

- Fadli, M. R. (2021). *Eksplorasi Seksual Komersial Anak di Indonesia*. Medan, Restu Printing Indonesia., 21(1), 33–54.
- Fikri Aziz, Z., & Athoillah, M. (2023). Analisis Pengaruh Fleksibilitas Jam Kerja, Upah, Usia, Jenis Kelamin, Dan Pendidikan Menjadi Pengemudi Ojek Daring Di Kota Malang. *Journal of Development Economic and Social Studies*, 2(3), 620–631.
- Latif, M. A., Niswatin, & Badu, R. S. (2022). Sistem Kompensasi Bagi Driver atas Orderan Fiktif di Perusahaan Grab Gorontalo. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi*, 1(3), 144–153.
- Mulyani, A. (2018). Analisis Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Aplikasi Ojek Online Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use Technology. *Jurnal Algoritma*, 15(2).
- Ramadan, D. R., & Wibisono, Y. (2025). Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Ojek Online. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. Universitas Udayana, 14(02), 257–269.
- Tanujaya, C. (2017). Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffeeein. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2(1), 90–95.
- Taylor, S. J., Bogdan, R., & DeVault, M. L. (2019). Qualitative Research Methods. In *Sustainability* (Switzerland) (Vol. 11, Issue 1).
- Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2020). *Economic Development*. Thirteenth Edition. In Pearson (Issue 13th Edition).
- Tri Aulia, Muhammad Salman, & Nasrul Kahfi Lubis. (2023). Kecenderungan Penelitian Minat Zakat di Jurnal Google Scholar Tahun 2022. MUQADDIMAH: *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(1), 178–189.
- Urohmah Shifa. (2023). Pembinaan Karakter Disiplin Siswa Melalui Pembelajaran Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan Di Kelas Iv C Sdn Taktakan 1. Skripsi, 1–7.
- Waruwu, M. (2022). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 99–113.
- Wijayanti, S., & Hartiningrum. (2023). Bisnis Moda Berbasis Aplikasi Online bagi Kesejahteraan Ekonomi Driver Ojek Online di Jabodetabek. *MIZANIA: Jurnal Ekonomi Dan Akuntansi*, 3(2), 346–350.