JURNAL PENDIDIKAN KHUSUS

PERSEPSI DRIVER TRANSPORTASI ONLINE GOJEK TERHADAP PENUMPANG TUNANETRA

Diajukan kepada Universitas Negeri Surabaya
untuk Memenuhi Persyaratan Penyelesaian
Program Sarjana Pendidikan Luar Biasa

Oleh :
INDRA RISKYANTO
NIM 15010044081

UNESA
Universitas Negeri Surabaya

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
JURUSAN PENDIDIKAN LUAR BIASA

2019

PERSEPSI DRIVER TRANSPORTASI ONLINE GOJEK TERHADAP PENUMPANG TUNANETRA

Indra Riskyanto dan Pamuji
(Pendidikan Luar Biasa, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya)
indrariskyanto@mhs.unesa.ac.id

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi *driver* transportasi online gojek terhadap penumpang tunanetra di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis kualitatif studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara semi terstruktur. Teknik analisis data menggunakan teknik kondensasi data. Subyek penelitian ini berjumlah 18 partisipan. Penelitian ini dilaksanakan didua wilayah, yaitu wilayah UNESA Lidah Wetan yang memiliki sebagian besar mahasiswa berkebutuhan khusus (tunanetra), dan sekolah SMPLB-A di wilayah Gebang Putih Surabaya yang merupakan sekolah khusus untuk siswa penyandang tunanetra. Hasil penyajian data yang menggunakan teknik uraian singkat menunjukkan sebagai berikut 1) *driver* tidak mengetahui keadaan penumpang yang akan di jemput. Selain itu, komunikasi dan interaksi sosial yang dilakukan oleh penumpang dapat mempengaruhi persepsi *driver* transportasi online gojek. 2) pelayanan *driver* transportasi online gojek kepada penumpang tunanetra mempengaruhi penilaian terhadap *driver*. Semakin baik pelayanan yang diberikan *driver*, maka semakin tinggi penilaian yang akan diberikan oleh penumpang tunanetra. 3) pelayanan yang optimal, komunikasi dan interaksi sosial yang ramah dari *driver* transportasi online gojek dapat memberikan penilaian yang baik dari masyarakat sekitar. Kesimpulan dari hasil penelitian ini diantaranya, 1) komunikasi dan interaksi sosial yang dilakukan penumpang tunanetra dengan *driver* dapat mempengaruhi persepsi *driver* di beberapa indikator 2) driver transportasi online gojek yang melakukan pelayanan yang maksimal serta respon positif dapat meningkatkan penilaian penumpang tunanetra terhadap driver 3) penumpang tunanetra akan dipengaruhi oleh interaksi, terutama terkait prioritas pemilihan jasa transportasi online yang paling baik diantara yang lain untuk digunakan.

Kata Kunci : persepsi, driver gojek, tunanetra.

Pendahuluan

Transportasi merupakan salah satu layanan di bidang jasa. Dewasa ini, transportasi di Indonesia sedang digencarkan dengan munculnya transportasi berbasis aplikasi atau biasa disebut dengan transportasi online. Pengertian jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Saladin dalam Manueke, 2018). Transportasi online merupakan transportasi yang memanfaatkan aplikasi sebagai media pemesanan untuk memudahkan konsumen dalam hal pemenuhan kebutuhan, tidak terkecuali pengguna aplikasi yang berkebutuhan khusus (tunanetra). Pengertian transportasi adalah perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat pengangkutan, baik yang digerakan oleh tenaga manusia ataupun bukan. Konsep transportasi didasarkan pada adanya perjalanan (*trip*) antara asal (*origin*) dan tujuan (*destination*), (Nasution dalam Nurchotimah, 2018).

Transportasi online tersebut salah satunya adalah gojek yang memberikan manfaat besar kepada masyarakat umum. Gojek adalah salah satu transportasi online yang bergerak dibidang jasa. Gojek merupakan transportasi yang aman dan nyaman khususnya bagi individu tunanetra serta memiliki standarisasi keselamatan tingkat nasional. Selain itu, gojek adalah kendaraan pribadi atau kelompok milik *driver,* sehingga terjamin kenyamanannya.

Manusia dalam memenuhi kebutuhannya, ketika menggunakan transportasi online membutuhkan *smartphone* sebagai alat bantu untuk mengakses aplikasi transportasi online tersebut. *smartphone* berfungsi sebagai alat komunikasi yang merupakan salah satu hasil dari pesatnya kemajuan teknologi di era modern yang semakin canggih yang dapat diandalkan dalam

segala hal. Termasuk sebagai penunjang aktivitas manusia bahkan dapat dikatakan sebagai kebutuhan utama yang sulit dipisahkan. *Smartphone* merupakan alat yang identik terhubung dengan layanan aplikasi jaringan internet sehingga, inovasi-inovasi yang muncul selalu menarik minat masyarakat.

Pemanfaatan *smartphone* diharapkan mampu memudahkan segala pekerjaan manusia seiring bertambahnya jumlah pengguna masyarakat. Hal ini disebabkan karena tuntutan yang ingin semuanya serba instan, cepat dan bersifat konsumtif. Seperti halnya layanan jasa transportasi yang cepat dan mudah diakses untuk melakukan mobilitas dalam kehidupan sehari-hari.

Talkback atau aplikasi pembaca layar adalah aplikasi yang dibutuhkan individu tunanetra dalam menjelajah *smartphone* yaitu sesuai namanya *talk* berarti berbicara dan *back* artinya kembali atau dalam konteks ini adalah mengulang kembali. Aplikasi ini memiliki fitur yang di rancang khusus untuk pengguna *smartphone* yang memiliki keterbatasan pengelihatan misalkan mata miopi atau hipermetropi, silinder atau gangguan pengelihatan lainya. Fungsi utama aplikasi ini adalah mengucapkan semua yang kita lakukan di *smartphone*, misalkan sedang mengetikkan nama, masuk ke menu, *setting*, dan membuka aplikasi, (Sucipto, 2012).

Dengan adanya aplikasi *Talk Back* ini, individu tunanetra dapat menggunakan aplikasi gojek sebagai transportasi pilihan sehingga tidak perlu berdesak-desakan dengan penumpang lain untuk mendapatkan kursi dan mengalami kemacetan panjang. Karena *driver* gojek menggunakan *smartphone* dengan aplikasi dan *GPS* yang selalu aktif, ketika pelanggan memesan jasa melalui aplikasi gojek, dalam posisi radius 3 km, panggilan tersebut akan menghubungkan *smartphone* driver yang tersambung sampai pada akhirnya pemesanan tersebut dipenuhi.

Apalagi bagi individu tunanetra yang melakukan perjalanan dengan tujuan tertentu membutuhkan mobilitas yang nyaman dan aman. Individu tunanetra mengalami hambatan dalam visual/penglihatannya membutuhkan layanan khusus sehingga tidak mudah untuk melakukan jasa transportasi umum. Sejalan dengan hal tersebut Suparno dan Purwanto (2007) mengungkapkan bahwa anak tunanetra adalah anak yang mengalami gangguan penglihatan dengan tingkat ketajaman penglihatan atau visus sentralis diatas 20/200 dan secara pedagogis membutuhkan layanan pendidikan khusus dalam belajarnya.

Hal ini bertolak belakang dengan fakta yang terjadi dilapangan karena *driver* transportasi online gojek, sering mengalami kesulitan ketika mendapatkan penumpang tunanetra. Peneliti berhasil menggali data informasi berdasarkan studi pendahuluan wawancara yang dilakukan. Hasil ini diperoleh partisipan 1 masih kebingungan ketika mendapatkan penumpang tunanetra. Ini disebabkan oleh minimnya informasi yang diperoleh oleh partisipan 1 seperti keterangan difabel tidaknya individu. Adapun informasi ini tidak tersedia dalam aplikasi.

Fenomena ini juga terjadi ketika partisipan 1 bergerak menjemput penumpang. Partisipan 1 menghadapi kesulitan ketika menuju titik penjemputan sebab kurangnya deskripsi lokasi, semisal lokasi asing bagi penumpang tunanetra. Pada waktu sampai di tempat penjemputan, partisipan 1 juga masih menghadapi kesulitan untuk menemui penumpang tunanetra. Hal ini terjadi karena penumpang tunanetra seringkali ciri fisiknya belum dijelaskan dengan tepat. Contoh, ada penumpang yang memang jelas bertongkat ataupun berkacamata hitam maka akan mudah dikenali. Partisipan 1 menyatakan tidak semua individu tunanetra memiliki ciri-ciri demikian, sehingga ini menyulitkan driver mengidentifikasi penumpang tunanetra.

Adapun partisipan 2 mempunyai pendapat yang sedikit berbeda. Partisipan 2 menyatakan, ketika menjemput penumpang tunanetra, terjadi ketidak tepatan pada *GPS* yang digunakan. Ini dapat disebabkan oleh pihak *driver* atau bahkan dari penumpang sendiri, tanpa diketahui penyebabnya dari jaringan atau memang salah satu Smartphone dari keduanya. Hal inilah yang menyebabkan kurangnya informasi dari pelanggan sehingga

partisipan 2 kebingungan ketika berada di tempat penjemputan, pelanggan tersebut tidak berada di tempat. Hal inilah yang memaksa partisipan 2 meminta penumpang untuk menuju titik lokasi yang sesuai dengan GPS. Pada akhirnya, partisipan 2 dan penumpang tunanetra tersebut bisa bertemu, dengan melalui hambatan komunikasi yang membutuhkan waktu lama.

Berdasarkan Al- Zboon, (2016) tunanetra, dari sudut pandang guru yang mengalami tunanetra menyatakan, 46 guru telah diwawancarai. Hasilnya ditemukan bahwa alasan ketakutan yang utama pada anak yang tunanetra terdiri dari rasa takut yang berawal dari ketidak-tahuan, salah satunya ialah ketidaktahuan terhadap transportasi dan aksesibilitas. Sehingga dapat disimpulkan ketakutan dari individu tunanetra terhadap hambatan dirinya ketika mengakses transportasi. Sedangkan menurut Diaz, *dkk.* (2015) menjelaskan bahwa, tidak terdapat perbedaan antara siswa yang tunanetra dan bukan tunanetra terkait perasaan siswa terhadap tantangan aksesibilitas di sekolah. Individu tunanetra cenderung bisa adaptif terhadap lingkungan, sementara seringkali rasa takut dan cemas berasal dari individu sekitar seperti keluarga.

Berdasarkan kedua penelitian tersebut realita di lapangan menyebutkan adanya perbedaan. Perbedaan ini muncul dalam bentuk penumpang tunanetra di daerah UNESA Lidah Wetan dan YPAB Gebang Putih yang jauh lebih adaptif dan cenderung terbiasa menghadapi miskomunikasi terhadap *driver* transportasi online. Adapun *driver* transportasi online masih kurang memahami penumpang yang mengalami hambatan tunanetra. Hal ini bisa terjadi karena kurangnya keberanian *driver* untuk berinteraksi dengan penumpang tunanetra, ketidaktahuan dalam memberikan informasi tentang memakai helm, posisi berkendara, pengaturan barang bawaan serta tata cara berinteraksi dengan individu tunanetra.

Hal inilah yang mengakibatkan *driver* transportasi online sering membatalkan penjemputan atau *cancel order* ketika mendapatkan penumpang yang menurut *driver* tersebut memberikan kesulitan. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka peneliti memiliki harapan antara *driver* transportasi online dan penumpang penyandang tunanetra tidak lagi mengalami hambatan-hambatan seperti pemaparan yang telah diuraikan. Selain itu, peneliti memiliki harapan dapat terwujudnya titik temu dalam berkomunikasi antara *driver* transportasi online dengan penumpang tunanetra.

Kesadaran dari hasil penelitian ini menjadi titik awal bagi titik temu tersebut. Adapun penggambaran persepsi *driver* penting untuk bisa menggali realita hambatan-hambatan yang muncul. Hal ini disebab kansemakin jelas persepsi *driver* tergambarkan, maka akan semakin jelas juga sumber permasalahan baik dari segi teknis ataupun dari segi wawasan tentang disabilitas. Ini selayaknya yang dijelaskan oleh Cook dan Philip L. Hunsaker dalam Manueke (2018: 2) bahwa persepsi adalah penyeleksian, pengorganisasian dan penginterprestasian data yang berhubungan dengan panca indera. Individu tidak melihat objek sebenarnya, tetapi mereka percaya apa yang mereka persepsikan adalah benar. Persepsi kita adalah realita pribadi kita, tidak peduli objektif atau tidak dan persepsi akan mempengaruhi perilaku.

Berdasarkan paparan tersebut, peneliti mengangkat penelitian studi kasus mengenai persepsi *driver* transportasi online gojek terhadap penumpang tunanetra di Surabaya. Peneliti ingin memahami keterbatasan fisik yang dialami penumpang bisa berpengaruh pada persepsi *driver* transportasi online dalam menerima pesanan hingga menyelesaikan pesanan. Ini tentunya mengingat *driver* dengan segala keterbatasan wawasannya dan pada akhirnya menyelesaikan pesanan, *driver* sebagai partisipan tentu memerlukan persepsi yang positif terhadap tunanetra. Persepsi ini pada akhirnya memunculkan strategi pemecahan masalah yang sesuai dengan keadaan penumpang tunanetra dengan segala keterbatasan yang dimiliki.

Berdasarkan paparan tersebut, peneliti mengangkat penelitian studi kasus mengenai

persepsi *driver* transportasi online gojek terhadap penumpang tunanetra di Surabaya. Peneliti ingin memahami keterbatasan fisik yang dialami penumpang bisa berpengaruh pada persepsi *driver* transportasi online dalam menerima pesanan hingga menyelesaikan pesanan. Ini tentunya mengingat *driver* dengan segala keterbatasan wawasannya dan pada akhirnya menyelesaikan pesanan, *driver* sebagai partisipan tentu memerlukan persepsi yang positif terhadap tunanetra. Persepsi ini pada akhirnya memunculkan strategi pemecahan masalah yang sesuai dengan keadaan penumpang tunanetra dengan segala keterbatasan yang dimiliki.

Berdasarkan dari permasalahan diatas, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang "Persepsi Driver Transportasi Online Gojek Terhadap Penumpang Tunanetra Di Surabaya".

Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian diatas penelitian ini berfokus pada:

1. Persepsi yang didapat driver gojek setelah menjumpai penumpang tunanetra.
2. Arah persepsi driver positif atau negatif.
3. Respon yang diberikan penumpang tunanetra dan masyarakat sekitar terhadap fenomena driver yang mengantar penumpang tunanetra.

Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan persepsi yang didapatkan driver gojek setelah menjumpai penumpang tunanetra
2. Mendeskripsikan arah persepsi driver apakah yang dihasilkan positif ataukah negatif
3. Mendeskripsikan respon yang diberikan penumpang tunanetra dan masyarakat sekitar terhadap fenomena driver yang mengantar penumpang tunanetra

Metode

A. Pendekatan, Jenis, dan Rancangan penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif. Adapun jenis penelitian kualitatif ini adalah studi kasus intrinsik (*intrinsic case study*) yaitu suatu kasus spesifik yang mendapatkan studi secara terpusat demi memperoleh pemahaman yang lebih baik pada kasus tersebut. Rancangan penelitian ini memiliki fokus penelitian pada kasus penelitian ini sendiri, baik sebagai tempat terjadinya peristiwa, program, kejadian atau kegiatan (Gunawan, 2017 :139).

Pemilihan jenis penelitian studi kasus kualitatif, didasarkan pada fokus penelitian ini yaitu peneliti akan menggambarkan persepsi *driver* transportasi online gojek terhadap penumpang tunanetra di Surabaya. Lebih lanjut penelitian dengan rancangan studi kasus intrinsik (*intrinsic case study*), menggunakan wawancara dan dokumen, dengan didukung penggunaan alat bantu untuk mencatat data yakni catatan, kamera dan rekaman.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di dua wilayah UNESA Lidah Wetan dengan driver gojek yang beroperasi di Mall PTC surabaya dan wilayah YPAB Gebang Putih dengan driver gojek yang beroperasi di Giant jalan Arif Rahman Hakim Surabaya Timur.

C. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian adalah 18 orang dengan rincian: (1) 3 partisipan driver gojek wilayah UNESA Lidah Wetan dan 3 partisipan driver gojek wilayah YPAB Gebang Putih (2) 3 partisipan penumpang tuanentra wilayah UNESA Lidah Wetan dan 3 partisipan penumpang tunanetra wilayah YPAB Gebang Putih dan (3) 3 partisipan masyarakat sekitar wilayah UNESA Lidah Wetan dan 3 partisipan masyarakat sekitar wilayah YPAB Gebang Putih

UNESA Universitas Negeri Surabaya

Tabel 1
Kode Informan Driver

No.	Informan	Kode	Lokasi
1.	Driver Unesa 1	DU1	Lidah Wetan
2.	Driver Unesa 2	DU2	Lidah Wetan
3.	Driver Unesa 3	DU3	Lidah Wetan
4.	Driver YPAB 1	DY1	Gebang Putih
5.	Driver YPAB 2	DY2	Gebang Putih
6.	Driver YPAB 3	DY3	Gebang Putih

Tabel 2
Kode Informan Penumpang Tunanetra

No.	Informan	Kode	Lokasi
1.	Penumpang Tunanetra Unesa 1	PTU1	Lidah Wetan
2.	Penumpang Tunanetra Unesa 2	PTU2	Lidah Wetan
3.	Penumpang Tunanetra Unesa 3	PTU3	Lidah Wetan
4.	Penumpang Tunanetra YPAB 1	PTY1	Gebang Putih
5.	Penumpang Tunanetra YPAB 2	PTY2	Gebang Putih
6.	Penumpang Tunanetra YPAB 3	PTY3	Gebang Putih

Tabel 3
Kode Informan Masyarakat Sekitar

No.	Informan	Kode	Lokasi
1.	Masyarakat Sekitar Unesa 1	MSU1	Lidah Wetan
2.	Masyarakat Sekitar Unesa 2	MSU2	Lidah Wetan
3.	Masyarakat Sekitar Unesa 3	MSU3	Lidah Wetan
4.	Masyarakat Sekitar YPAB 1	MSY1	Gebang Putih
5.	Masyarakat Sekitar YPAB 2	MSY2	Gebang Putih
6.	Masyarakat Sekitar YPAB 3	MSY3	Gebang Putih

D. Teknik Pengumpulan Data.

1. Wawancara

Wawancara sebagian besar dilakukan di tempat pangkalan driver transportasi online yaitu berada di Mall PTC surabaya dan tempat pangkalan driver transportasi online gojek adalah di Giant jalan Arif rahman hakim Surabaya Timur. Hasil penelitian ini akan berupa narasi dan sumber-sumber data yang didapatkan.

Proses wawancara dilakukan dengan semi-terstruktur, yakni menggunakan pedoman sebagai pertanyaan-pertanyaan yang diajukan akan mengikuti alur jawaban yang akan diperoleh dari partisipan penelitian. Pedoman wawancara difungsikan sebagai batasan, sehingga ketika subjek bercerita, jawaban subjek kurang menggambarkan apa yang dicari oleh peneliti, peneliti akan mengajukan pertanyaan lagi agar dijelaskan ulang, kemudian hasil dari proses wawancara ini ditranskripkan lalu dioleh dengan analisis tematis

2. Dokumentasi

Berdasarkan hasil penelitian didukung dengan pencarian beberapa dokumentasi penting dan terkait dengan kondisi partisipan penelitian.

E. Instrumen Penelitian

instrumen dalam penelitian ini berupa pedoman wawancara, dengan rincian instrumen meliputi :

1. Instrumen wawancara dengan partisipan *driver* transportasi online gojek di Mall PTC Surabaya dengan tempat Unesa Lidah Wetan.
2. Wawancara dengan partisipan penumpang tunanetra yang pernah menggunakan gojek di Unesa Lidah Wetan.
3. Wawancara dengan partisipan masyarakat sekitar yang berada di Unesa Lidah Wetan yang pernah menjumpai individu tunanetra memesan aplikasi tranportasi online gojek.
4. Instrumen wawancara dengan *driver* transportasi online gojek di Giant Jalan Arif rahman hakim sasarannya di YPAB Gebang Putih.
5. Wawancara dengan partisipan penumpang tunanetra yang pernah menggunakan gojek di YPAB Gebang Putih

6. Wawancara dengan partisipan masyarakat sekitar yang berada di YPAB Gebang Putih yang pernah menjumpai individu tunanetra memesan aplikasi tranportasi online gojek.

F. Uji Keabsahan Data

Triangulasi data dipergunakan sebagai pengukuran keabsahan data dalam penelitian ini. Pada penelitian ini didapatkan dengan melakukan wawancara kepada orang terdekat subjek sebagai *significant other* yang mengetahui kejadian dan ikut terlibat. Selanjutnya hasil dari wawancara dijadikan pembanding ataupun sebagai penguat data yang sudah didapatkan dari narasumber utama.

Adapun empat standar atau kriteria utama sebagai penjamin keterpercayaan atau kebenaran hasil penelitian kualitatif yaitu:

1. Kredibilitas atau derajat kepercayaan
2. Tranferbilitas atau keteralihan
3. Dependabilitas atau kebergantungan
4. Konfirmabilitas atau kepastian

G. Teknik Analisis Data

Miles, Huberman dan Saldana (2014 : 31-33) berpendapat tiga tahapan yaitu:

1. Kondensasi Data
   Kondensasi dari penelitian ini dilakukan dengan menggabungkan hasil-hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.
2. Penyajian Data
   Penelitian yang menggunakan metode kualitatif ini mempergunakan penyajian data yang terdiri dari beberapa bentuk yakni, uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, dan sejenisnya
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi
   Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Simpulan berpedoman pada kajian penelitian serta digambarkan secara deskriptif

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2019. Sebelumnya peneliti memberikan surat ijin kepada pihak terkait mengenai topik penelitian persepsi driver transportasi online gojek terhadap penumpang tunanetra di Surabaya.

Hasil yang subyek penelitian dan fenomena yang terjadi dilapangan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4 Persepsi Driver

No.	Kode Informan	Hasil
1.	DY1	DY1 dalam 1 bulan pernah mendapatkan penumpang tunanetra. DY1 menjemput penumpang tunanetra di daerah SMPLB-a YPAB Surabaya. DY1 pada awalnya tidak mengetahui jika mendapatkan penumpang tunanetra, karena komunikasi yang baik serta titik lokasi yang tepat dan mudah dijangkau. DY1 baru mengetahui yang didapat adalah penumpang tunanetra ketika sampai di tempat penjemputan. Kesan pertama DY1 yaitu terkejut, heran, dan kagum. Penumpang tersebut mampu berkomunikasi dengan DY1, dan memiliki orientasi mobilitas yang baik. DY1 langsung tanggap dan membantu penumpang tunanetra. Pada awalnya DY1 sempat memiliki persepsi bahwa penumpang tunanetra akan merepotkan, akan tetapi persepsi tersebut berubah disaat proses pengantaran ke tempat tujuan. Penumpang tunanetra dan driver mampu berkomunikasi dengan baik dan merubah persepsi Driver
2.	DY2	DY2 kebingungan ketika mendapatkan pesanan. Hal ini disebabkan titik lokasi yang sulit dijangkau. DY2 sempat akan melakukan cancel order, namun tidak dilaksanakan. Setelah melakukan pencarian lokasi yang cukup lama, akhirnya DY2 bisa menemukan titik lokasi penumpang.

		DY2 baru mengetahui bahwa penumpang yang dijemput adalah seorang tunanetra. Kesan pertama yang didapat DY2 yaitu terkejut, heran dan kasihan. DY2 mengamati bahwa penumpang tunanetra tersebut memiliki orientasi mobilitas yang kurang baik. Bahkan untuk naik kendaraan driver saja harus dibantu. DY2 merasa bahwa penumpang tunanetra selalu merepotkan. Namun persepsi itu berubah ketika dalam proses pengantaran ke tempat tujuan. Penumpang tunanetra mampu berkomunikasi dengan DY2. Penumpang tunanetra juga meminta maaf kepada DY2 karena orientasi mobilitas penumpang kurang baik. Penumpang tunanetra juga berterimakasih karena DY2 sudah membantu penumpang Sehingga persepsi DY2 berubah, dari yang hanya kashian dan terpaksa, berubah menjadi kagum karena sikap timbal balik dari penumpang tunanetra.
3.	DY3	DY3 dalam 1 bulan pernah mendapatkan penumpang tunanetra. Pada awalnya, DY3 tidak mengetahui jika mendapatkan penumpang tunanetra. Hal ini disebabkan ketepatan titik lokasi penjemputan yang tepat dan komunikasi yang lancar antara DY3 dengan penumpang. DY3 baru mengetahui ketika sampai di tempat penjemputan penumpang. DY3 terkejut dan kagum, hal ini terjadi saat DY3 mengkonfirmasi kembali nama penumpang yang memesan jassa transportasi online Gojek. Kesan pertama DY3 bahwa akan mengantarkan penumpang tunanetra yang akan merepotkan. Kesan itu berubah ketika penumpang tunanetra mampu berjalan menuju kendaraan Driver dengan menggunakan tongkat. Selain itu, penumpang tunanetra juga mampu berkomunikasi dengan DY3 walau sangat singkat. Ketika proses pengantaran ke tempat tujuan, penumpang tunanetra memiliki orientasi mobilitas yang baik. DY3 diarahkan penumpang melawati jalan alternative agar cepat sampai ke tempat tujuan. DY3 merasa bahwa orientasi mobilitas penumpang baik, namun penumpang kurang tanggap untuk berkomunikasi.
4.	DU1	DU1 adalah seorang driver yang pernah mendapatkan penumpang tunanetra. Pada awalnya, DU1 tidak mengetahui jika mendapatkan penumpang tunanetra. DU1 baru mengetahui ketika sampai di tempat penjemputan. DU1 terkejut karena mulai dari pemesanan komunikasi penumpang cukup baik. Penumpang tunanetra juga memiliki orientasi mobilitas yang baik. Penumpang tunanetra mampu berjalan menghampiri DU1 dengan menggunakan tongkat. Kesan awal DU1 baik. Tindakan timbal balik dari penumpang tunanetra yang membuat persepsi DU1 menjadi baik.
5.	DU2	DU2 adalah seorang driver transportasi online gojek yang pernah mendapatkan penumpang tunanetra. Pada saat pemesanan hingga penjemputan, DU2 tidak mengetahui jika mendapatkan penumpang tunanetra. DU2 baru tahu ketika sampai di tempat penjemputan. Kesan pertama yaitu DU2 terkejut, akan tetapi DU2 langsung membantu penumpang

		tunanetra tersebut. Ketika proses pengantaran hingga sampai ke tempat tujuan, DU2 merasa kurang nyaman. Penumpang tunanetra tersebut terlalu berlebihan ketika berbicara dengan DU2. DU2 sulit untuk berkonsentrasi ketika mengemudikan kendaraan, sehingga persepsi yang didapat DU2 adalah kurang baik.
6.	DU3	DU3 adalah seorang driver transportasi online Gojek. DU3 dalam 1 bulan pernah mendapatkan penumpang tunanetra. DU3 tidak mengetahui jika mendapat penumpang tunanetra. DU3 baru mengetahui ketika DU3 sampai di tempat penjemputan. Kesan pertama DU3 adalah biasa saja, karena DU3 juga sering mendapat penumpang tunanetra. DU3 mulai mempunyai persepsi yang berbeda ketika proses pengantaran penumpang tunanetra. DU3 mulai merasa kurang nyaman, karena penumpang sulit untuk diajak berkomunikasi. DU3 menganggap penumpang tunanetra sombong, walaupun mempunyai orientasi mobilitas yang baik. DU3 merasa tidak di hargai karena setelah proses pembayaran, penumpang tunanetra langsung pergi dan tidak berterimakasih.

Tabel 5 Arah Persepsi

No.	Kode Informen	Hasil
1.	DY1	Dari hasil pemaparan table persepsi driver menunjukkan, DY1 mempunyai persepsi yang positif terhadap penumpang tunanetra. Komunikasi yang lancar serta orientasi mobilitas yang baik dari proses pemesanan hingga pembayaran DU1 mempunyai
		persepsi positif terhadap penumpang tunanetra.
2.	DY2	Table persepsi Driver di atas menunjukkan bahwa, persepsi awal DY2 saat mendapat penumpang tunanetra yaitu terkejut, kagum dan kasihan. Penumpang tunanetra memiliki orientasi mobilitas yang kurang baik, namun mampu berkomunikasi lancar dengan DY2. DY2 pada awalnya mempersepsikan penumpang tunanetra akan merepotkan. Akan tetapi persepsi negative itu menjadi positif karena penumpang tunanetra tidak malu untuk meminta maaf kepada DY2 karena orientasi mobilitas yang dimiliki kurang baik. Penumpang tunanetra juga berterimakasih kepada DY2 ketika sampai di tempat tujuan.
3.	DY3.	Table persepsi menjelaskan bahwa, kesan pertama yang DY3 ketika mendapat penumpang tunanetra yaitu terkejut dan kagum. Penumpang tunanetra memiliki orientasi yang baik, sehingga tidak merepotkan DY3. Ketika proses pengantaran, komunikasi DY3 dengan penumpang tunanetra kurang lancar. Penumpang tunanetra sering tidak menjawab pertanyaan DY3. DY3 tetap mempunyai persepsi yang positif, karena walaupun penumpang sulit berkomunikasi, tetapi memiliki orientasi mobilitas yang baik dan tidak merepotkan.
4.	DU1	Hasil table persepsi Driver menunjukkan bahwa kesan awal DU1 terkejut ketika mendapat penumpang tunanetra. Orientasi mobilitas baik serta komunikasi lancar antara penumpang dengan DU1 sehingga persepsi DU1 menjadi positif. DU1 merasa tidak ada masalah ketika

		mengantarkan penumpang tunanetra.
5.	DU2	Pada table persepsi Driver di atas menyebutkan bahwa kesan pertama yang didapat driver ketika tahu penumpang yang diantar adalah seorang tunanetra, yaitu terkejut dan kagum. Persepsi positif itu berubah ke arah negative saat proses pengantaran. DU2 merasa kurang nyaman karena komunikasi yang terus menerus dengan penumpang. DU2 tidak bias berkonsentrasi mengemudi.
6.	DU3	Pada table persepsi Driver di atas menjelaskan bahwa DU3 sudah sering mendapat penumpang tunanetra. Kesan awal yang didapat DU3 biasa saja. Akan tetapi persepsi positif tersebut berubah menjadi negative. Penumpang tunanetra tersebut tidak ramah dan tidak menghargai DU3. DU3 menjelaskan bahwa orientasi mobilitas penumpang tunanetra baik, namun sombong dan tidak menghargai Driver.

Tabel 6 Respon Penumpang Tunanetra dan Masyarakat Sekitar

No.	Kode Informen	Hasil
1.	PTY1	PTY1 adalah seorang guru yang sering menggunakan jasa transportasi online Gojek. PTY1 menjelaskan bahwa respon Driver transportasi online Gojek umumnya baik. Driver selalu membantu penumpang tunanetra saat membawa barang bawaan. Pelayanan yang maksimal dari Driver transportasi online gojek menjadikan pilihan utama bagi penumpang tunanetra untuk melakukan perjalanan, baik dalam kota ataupun luar kota.
2.	PTY2	PTY 2 juga seorang guru. PTY2 sering menggunakan jasa transportasi online Gojek. PTY2 menganggap jasa transportasi online Gojek cukup baik dalam melayani penumpang tunanetra. Namun hal tersebut perlu untuk ditingkatkan lagi. PTY2 pernah mendapatkan Driver yang kurang ramah terhadap penumpang tunanetra. Respon Driver ketika mengantarkan PTY2 tidak ramah. Bahkan langsung pergi ketika PTY2 selesai melakukan proses pembayaran. PTY2 berharap agar pelayanan jasa transportasi online Gojek untuk ditingkatkan kembali, karena merupakan alat transportasi online yang banyak diminati oleh masyarakat luas khususnya penumpang tunanetra.
3.	PTY3	PTY3 adalah seorang siswa yang bersekolah di SMPLB-a YPAB Surabaya. PTY3 menjadikan jasa transportasi online Gojek sebagai pilihan transportasi yang pilihan utama. PTY3 setiap hari selalu menggunakan jasa transportasi online Gojek saat berangkat ke sekolah maupun pulang sekolah. PTY3 menjelaskan bahwa, respon Driver transportasi online Gojek umumnya baik. Respon driver lebih positif dan langsung tanggap saat mendapatkan penumpang tunanetra. PTY3 juga pernah mendapatkan driver yang kurang ramah dan kurang respon terhadap penumpang tunanetra, namun itu hanya sebagian saja. PTY3 berharap agar jasa transportasi online Gojek semakin meningkatkan pelayanannya, karena dengan adanya transportasi online Gojek sangat membantu penumpang tunanetra untuk melakukan perjalanan.
4.	PTU1	PTU1 adalah seorang mahasiswa yang berkuliah di UNESA. PTU1 sering

		menggunakan jasa transportasi online Gojek. PTU1 menjelaskan bahwa pada umumnya respon yang diberikan Driver ketika mendapat penumpang tunanetra cukup baik. Tak jarang Driver langsung tanggap membantu membawakan barang bawaan penumpang tunanetra. Karena kebanyakan respon Driver transportasi online Gojek baik saat mengantar penumpang tunanetra. Hal inilah yang menjadikan jasa transportasi online Gojek menjadi pilihan utama bagi penumpang tunanetra. PTU1 berharap jasa transportasi online Gojek semakin meningkatkan mutu dan pelayanannya agar semakin baik dalam melayani penumpang khususnya tunanetra.
5.	PTU2	PTU2 adalah seorang mahasiswa tunanetra yang berkuliah di UNESA. PTU2 sering menggunakan jasa transportasi online Gojek. PTU2 menjadikan transportasi online Gojek sebagai transportasi online utama. Hal ini disebabkan pelayanan driver transportasi online Gojek yang baik kepada penumpang tunanetra. Respon driver ketika mendapat penumpang tunanetra baik, driver langsung tanggap untuk membantu penumpang tunanetra. Driver juga tidak segan untuk berkomunikasi dengan penumpang tunanetra. PTU2 berharap agar jasa transportasi online gojek semakin meningkatkan pelayanan. Tidak hanya untuk penumpang tunanetra saja, melainkan juga kepada penumpang disabilitas lainnya.
6.	PTU3	PTU3 adalah seorang alumni mahasiswa UNESA. PTU3 sering menggunakan jasa transportasi online Gojek. Menurut PTU3, jasa transportasi Online Gojek merupakan jasa transportasi online utama yang digunakan oleh penyandang tunanetra. Hal ini disebabkan Driver transportasi online Gojek selalu memberikan pelayanan baik kepada penumpang tunanetra. Dari dari mulai proses pemesanan hingga pembayaran, driver tidak malu untuk berkomunikasi dengan penumpang tunanetra. PTU3 berharap jasa transportsasi online gojek semakin meningkatkan pelayannya untuk masyarakat khususnya penyandang tunanetra..
7.	MSY1	MSY1 adalah seorang mahasiswa yang bertempat tinggal di daerah yang dekat dengan sekolah SMPLB-a YPAB Surabaya. MSY1 sering mengetahui driver transportasi online Gojek yang mengantar ataupun menjemput penumpang tunanetra. MSY1 mengamati bahwa Driver transportasi online Gojek cukup baik dalam melayani penumpang tunanetra. Driver sering membantu untuk membawakan barang bawaan penumpang. Driver tak jarang juga membantu penumpang dalam proses pembayaran. Menurut MSU1, dengan adanya jasa transportasi online gojek, para penyandang tunanetra bias lebih nyaman saat perjalanan, karena transportasi online gojek bukanlah alat transportasi masal, melainkan milik pribadi.
8.	MSY2	MSY2 adalah seorang pedagang warkop yang berada di dekat sekolah SMPLB-a YPAB Surabaya. MSY2 sering mengetahui Driver transportasi Online Gojek mengantar maupun menjemput penumpang

		tunanetra. Tak jarang, penumpang tunanetra yang akan pulang dari sekolah menunggu Transportasi online Gojek di warkop milik MSY2. Menurut MSY2, Driver transportasi online gojek di di daerah tersebut sudah terbiasa mendapat penumpang tunanetra. Respon Driver juga baik. Driver sering membantu penumpang tunanetra yang membawa barang bawaan. MSY2 berharap agar jasa transportasi online Gojek tetap memberikan pelayanan maksimal, sehingga penumpang tunanetra semakin menjadikan transportasi online Gojek sebagai pilihan utama untuk melakukan perjalanan. Selain itu, pelayanan baik yang di tunjukkan Driver juga dapat meningkatkan penggunaan jasa transportasi online Gojek di masyarakat umum.
9.	MSY3	MSY3 adalah seorang pedagang kantin di dalam sekolah SMPLB-a YPAB Surabaya. MSY3 setiap hari mengetahui Penumpang tunanetra memesan jasa transportasi online Gojek ataupun driver transportasi online Gojek yang mengantarkan penumpang tunanetra ke sekolah. Menurut MSY3, Driver transportasi online gojek suda sering menjemput penumpang tunanetra di sekolah. Respon Driver umumnya baik, walaupun terkadang ada yang masih bingung. MSY3 menjelaskan bahwa komunikasi driver dengan penumpang tunanetra baik. Driver terkadang membantu penumpang tunanetra yang membawa barang bawaan. MSY3 berharap agar jasa transportasi online Gojek semakin baik dalam melayani penumpang tunanetra.
10.	MSU1	MSU1 adalah seorang mahasiswa yang berkuliah di UNESA. MSU1 sering mengetahui penumpang tunanetra yang memesan jasa transportasi online Gojek maupun Driver transportasi online Gojek yang menurunkan penumpang. Menurut MSU1, komunikasi penumpang tunanetra baik. Tak jarang Driver membantu penumpang untuk membawakan barang bawaan. Umumnya respon Driver baik kepada penumpang tunanetra. MSU1 mempunyai saran agar Jasa transportasi online melakukan pembaruan aplikasi, sehingga Driver bias langsung mengetahui keadaan penumpang yang akan dijemput.
11.	MSU2	MSU2 adalah pedagang yang berjualan di dekat gedung jurusan Pendidikan Luar Biasa UNESA.MSU2 sering mengetahui penumpang yang memesan jasa transportasi online Gojek, maupun Driver transportasi online Gojek yang menurunkan penumpang tunanetra. Menurut pengamatan MSU2, komunikasi antara Driver dengan penumpang tunanetra cukup baik. Driver juga sering merespon dengan membawakan barang bawaan penumpang tunanetra. Driver tak jarang juga membantu penumpang tunanetra dalam proses pembayaran. MSU2 menjelaskan bahwa adanya Jasa transportasi online Gojek ini bias membantu penumpang tunanetra untuk melakukan perjalanan yang aman dan nyaman. MSU2 berharap agar Driver khususnya bias memberikan pelayanan yang baik serta kenyamanan agar jasa transportasi online Gojek menjadi pilihan utama bagi masyarakat umum tak

		terkecuali penyandang tunanetra.
12.	MSU3	MSU3 adalah seorang pedagang warkop di wilayah UNESA. MSU3 sering mengetahui penumpang tunanetra yang memesan jasa transportasi online Gojek maupun Driver transportasi online gojek yang menurunkan penumpang tunanetra. MSU3 menjelaskan bahwa respon yang diberikan Driver ketika mendapat penumpang tunanetra baik. Driver langsung tanggap untuk membantu penumpang tunanetra. Driver juga membantu penumpang tunanetra bila mengalami kesulitan dalam proses pembayaran. MSU3 berharap agar jasa transportasi online Gojek semakin meningkatkan mutu, kualitas dan pelayanannya terhadap masyarakat tanpa membedakan yang normal ataupun yang disabilitas.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam pembahasan dipaparkan analisis hasil penelitian dibandingkan dengan teori yang telah disusun sebelumnya. Adapun aspek yang menjadi pembahasan meliputi 1) persepai driver 2) arah persepsi, 3) respon penumpang tunanetra dan masyarakat sekitar

1. Persepsi Driver.

   Persepsi adalah inti komunikasi antar individu yang diproses melalui panca indera yang diseleksi, diorganisasi dan diinterpretasikan dimana semakin tinggi persepsi antar individu semakin mudah dan semakin sering terjadi komunikasi.

   Berdasarkan hasil penelitian, persepsi driver transportasi online Gojek terkejut saat mendapat penumpang tunanetra. Sebagai Driver yang professional mereka wajib mengantarkan penumpang yang didapat. Persepsi driver dapat berubah sejalan dengan keadaan penumpang. Hal ini dinilai dari komunikasi serta orientasi yang dimiliki oleh penumpang tunanetra. Hal ini didukung oleh teori Amy, Cuddy, & Glick (2008) Menjelaskan persepsi memiliki dimensi yang terdiri dari dua yaitu hangat dan berkemampuan. Ini sebagai dimensi universal dari persepsi sosial yang berdasarkan *stereotype content model* (SCM) dan pemetaan bias. SCM merupakan model yang menjabarkan tentang tata cara individu memahami individu lain sesuai dengan *stereotype* individu di tengah masyarakat. Pada penelitian ini peneliti berfokus pada *stereotype* yang juga sering melekat pada individu tunanetra ketika menjadi calon penumpang *driver* transportasi online Gojek.

   Sehingga ditarik kesimpulan bahwa, pada umumnya persepsi Driver akan berubah bergantung dari komunikasi dan orientasi mobilitas yang dimiliki oleh penumpang tunanetra.

2. Arah Persepsi Driver

   Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa, arah persepsi dibagi menjadi 2, yaitu positif dan negative.. selain itu, juga akan dipaparkan tentang kemampuan penumpang tunanetra ketika memesan jasa transportasi online Gojek. Kemampuan penumpang tunanetra inilah yang menjadi arah persepsi Driver transportasi online Gojek.

   Dari ke 6 Driver yang telah diwawancara, maka 4 Driver memiliki persepsi yang positif dan 2 Driver memiliki persepsi yang negative. Hal ini terjadi karena arah persepsi Driver akan bergantung dari seberapa baik komunikasi penumpang tunanetra dan kemampuan orientasi mobilitas yang dimiliki.

   Hal ini sejalan dengan teori dimensi persepsi menurut Robbins (2002: 14) terbagi menjadi dua

   a. Persepsi positif.

      Merupakan penilaian individu terhadap suatu obejk atau informasi dengan pandangan yang positif atau sesuai dengan yang diharapkan dari objek yang dipersepsikan atau dari aturan yang ada. Penyebab munculnya persepsi positif seseorang karena adanya kepuasan individu terhadap obejk yang menjadi sumber persepsinya, adanya pengetahuan individu, serta adanya pengalaman

individu terhadap objek yang dipersepsikan.

b. Persepsi Negatif.

Merupakan persepsi individu terhadap objek atau informasi tertentu dengan pandangan yang negatif, berlawanan dengan yang diharapkan dari objek yang dipersepsikan atau aturan yang ada. Penyebab munculnya persepsi negatif seseorang dapat muncul karena adanya ketidakpuasan individu terhadap objek yang menjadi sumber persepsinya, adanya ketidaktahuan individu serta tidak adanya pengalaman individu terhadap objek yang dipersepsikan.

Hal ini juga diperkuat oleh teori Dimensi persepsi berdasarkan Amy, Cuddy, & Glick (2008) terbagi menjadi dua

a. Hangat/*Warmth*

Ini berkaitan dengan kesan ketulusan dan tingkat kepercayaan individu ketika menerima individu lain. Individu memiliki kesan yang berupa kecenderungan menguntungkan individu lain dibanding diri sendiri ketika Ia masuk dalam kategori hangat. Individu memiliki kesan dingin yang berupa kecenderungan tidak menguntungkan individu lain tetapi menguntungkan diri sendiri. Dimensi ini memiliki rentang mulai dari individu yang hangat ke individu yang dingin.

b. Berkemampuan/*Competence*

Ini berkaitan dengan kesan tingkat dipercayanya individu dengan kemampuan yang Ia miliki. Individu memiliki kesan yang berupa kecenderungan tampak memiliki kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dari individu lain yang berinteraksi dengan mereka. Individu memiliki kesan yang berupa kecenderungan tampak kurang memiliki kemampuan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dari individu lain yang berinteraksi dengan mereka.

Sehingga ditarik kesimpulan bahwa, arah persepsi driver bergantung kepada penumpang tunanetra. Baik dari segi komunikasi dan interaksi social serta orientasi mobilitas yang dimiliki.

3. Respon

Respon adalah reaksi dari rangsangan yang diterima dari panca indera. Respon biasanya diwujudkan dalam bentuk perilaku yang dimunculkan setelah adanya rangsangan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada penumpang 6 penumpang tunanetra dan 6 masyarakat sekitar, respon yang ditunjukkan cukup baik. Penumpang tunanetra menjelaskan bahwa Driver transportasi online Gojek selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang tunanetra, sehingga menjadikan jasa transportasi online Gojek sebagai pilihan utama untuk melakukan perjalanan.

Respon yang ditunjukkan oleh masyarakat sekitar juga baik. Mereka menjelaskan pelayanan maksimal serta penjemputan yang cepat membuat pengguna jasa transportasi online Gojek semakin banyak. Ditambah pelayanan yang baik ditunjukkan ketika mendapat penumpang tunanetra menjadikan jasa transportasi online Gojek pilihan utama bagi masyarakat Surabaya. Hal ini sejalan dengan teori menurut goldstein (2010) proses persepsi terdiri dari 4 tahapan yakni:

a. *Stimulus*

Stimulus merupakan segala sesuatu yang ada di dalam diri seseorang maupun di lingkungan dan menarik perhatian sehingga merangsang *receptor* (sel yang peka terhadap rangsangan).

b. *Electricity*

Electricity merupakan sinyal listrik yang diciptakan oleh *receptor* yang mengubah energi dari lingkungan menjadi sinyal listrik di saraf.

c. *Experience and Action*

Experience and Action merupakan tujuan individu dalam mempersepsi, yaitu mengenali dan bereaksi terhadap stimulus. Apa yang dipersepsi individu menentukan reaksi dan tindakan individu terhadap stimulus yang dipersepsikan.

d. *Knowledge*

Knowledge atau pengetahuan dalam konteks persepsi merupakan hal-hal yang diketahui individu terkait stimulus, yang natinya akan mempengaruhi situasi persetual. Proses persepsi juga terkait oleh pengetahuan, ingatan dan harapan individu terhadap situasi dan objek yang dipersepsikan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa

1. Persepsi yang didapat driver transportasi online gojek setelah menjumpai penumpang tunanetra yaitu baik.
2. Arah dimensi persepsi yang didapat driver transportasi online gojek yaitu kearah positif.
3. Respon yang diberikan penumpang tunanetra yaitu komunikasi berpengaruh terhadap tidakan driver apabila penumpang tunanetra mampu berkomunikasi dengan driver secara baik, maka akan timbul rasa timbal balik yang baik dari driver untuk berusaha memberikan pelayanan yang maksimal. Sebaliknya, apabila respon yang diberikan penumpang tunanetra kurang baik akan menimbulkan persepsi yang negative dari driver. Sedangkan respon masyarakat sekitar terhadap driver yang mengantarkan penumpang tunanetra dalam menggunakan layanan transportasi online gojek baik yaitu dibuktikan dengan respon driver dan pelayanan yang diberikan memuaskan bagi masyarakat karena terjalin komunikasi yang baik antara penumpang tunanetra dengan driver dari penjemputan maupun pengantaran berjalan lancar tidak mengalami hambatan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti mempunyai saran:

1. Bagi PT Gojek

Semakin memperbaiki mutu dan kualitas serta pelayanannya ketika driver mendapatkan penumpang yang berkebutuhan khusus terutama penumpang tunanetra, driver seharusnya memberikan pelayanan yang maksimal. Ini penting sebab penumpang difabel terutama tunanetra terbantu dengan adanya jasa transportasi online gojek, terutama penyandang tunanetra.misalnya Adanya pembaruan pada aplikasi Gojek, sehingga driver dapat mengetahui penumpang seperti apakah yang mereka dapatkan. Sehingga dapat mempersiapkan diri untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi penumpang yang.

2. Bagi Driver

Diharapkan driver lebih lancar untuk berkomunikasi dengan penumpang tunanetra, serta menghilangkan stigma yang menganggap penumpang tunanetra merupakan penumpang yang menyusahkan driver, dan tidak mudah membatalkan pesanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya terbatas pada persepsi driver transportasi online gojek terhadap tunanetra, sehingga saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menjadi landasan peneliti lanjutan mengenai persepsi driver transportasi online semisal di penyedia layanan transportasi online yang lain. Ini baik yang berbasis swasta semisal: Grab, Gojek, Uber, dsb. Maupun yang berbasis BUMN maupun Kementerian semisal Bus Surabaya, dsb.

DAFTAR PUSTAKA

Al-zboon, Eman. 2016. *Childhood Fears Among Children Who Are Blind: the perfective of teachers who are blind*. Jordan: Athabasca University. Jurnal internasional (http://dx.doi.org/10.1080/09575146.2016.1168789 diakses pada 25 Februari 2019).

Amy, Cuddy, & Glick. 2008. *Warmth and Competence as Universal Dimensions of Social Perception: The Stereotype Content Model and the BIAS Map*. chapter 2 Advances in Experimental Social Psychology, Volume 40. ISSN 0065-2601, DOI: 10.1016/S0065-2601(07)00002-0.

Damayanti. 2018.*Transportasi Berbasis Aplikasi Online: Go-jek Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Kota Surabaya*. Surabaya: Unair.

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian*: *Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.

Batubara, Ira Syafira. 2018. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Transportasi Online (Studi Deskriptif Kuantitatif Tentang Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Grab di*

Kalangan Mahasiswa Fisip USU). Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara. Skripsi (http://repositori.usu.ac.id di akses pada 20 Februari 2019).

Catling, Jonathan, Jonathan Ling. 2011. *Cognitive Psychology*. England: Pearson Educational Limited.

Daulay, Raihanah. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung pada Bank Mandiri Syariah Kota Medan*. Universitas Sumatera Utara.

Denzin, N.K. 1978. *The Research Act. A Theoretical Intuduction In Sosiological Metods*. McGraw-Hills: New York.

Diaz, Melanie,*dkk*. 2015. *Perspevtives Of The Educational Experiences Of Students With Visual Impairments*. America: Youngstown State University. Volume 1 (Jurnal Internasional www.oapub.org/edu diakses pada 25 Februari 2019).

Ferguson dan John A. Bargh. 2004. *How social perception can automatically influence behavior*. USA: Cornell University.vol.8 no.1.

Goldstein, E. Bruce. 2010. *Sensation and Perseption eighth edition*. USA: Wadsworth Cengage Learning.

Gunawan, Steven. 2017. *Persepsi Konsumen Atas Layanan Grab Car di Surabaya*. Surabaya: Universitas Kristen Petra. Agora Vol. 5 No. 3 (diakses pada 20 Februari 2019).

Gunawan, Imam. 2017 .*Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hidayat dan Suwandi. 2013. *Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus Tunanetra*. Jakarta Timur: Luxima Metro Indah.

Maueke, Manuela. 2018.*Persepsi Masyarakat Tentang Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online Di Kota Manado*. (diakses pada 26 Februari 2019).

Meehan & Sura. 2016. *Resident;s Perspective On Living With Vision ImpairmentIn Long Term Care: An Unseen Factor In Quality Of Life And Apprpriateness Of Care*. USA: Kents State University. Jurnal internasional (diakses pada 25 Februari 2019).

Miles, M.B, Huberman, A.M dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, Amethods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publivations. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Moelong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nurchotimah, Siti. 2018. *Persepsi Masyarakat Tentang Kebijakan Transportasi Online di Terminal Purabaya Sodoarjo*. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel. Skripsi.

Parkinson, Brian. 2016. *Social Perception and Attribution*. Chapter 3: 64.

Patton, Michael Quinn. 1987. *Qualitative Research and Evaluation Metods*. New York: Sage Publication.

Poerwandari, Kristi E. 2011. *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Psikologi*. Jakarta: LPSP3 Psikologi UI.

Polak, E. & Mc Cullough, M.E. 2006. *Is Gratitude an Alternative to Materialism? Journal of Happiness Studies*. Vol. 7. No 10,343-360.

Robbins, S. P., & Timothy, A.J. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Sarwono, Sarlito Wirawan. 2014. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum dalam Lintasan Sejarah*. Bandung: Pustaka Setia.

Sobur, Alex. 2010. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.

Soemantri, Sujihati. 2006. *Psikologi Anak Luar Biasa*. Bandung: Refika Aditama.

Sucipto. 2012. *Aplikasi Android Untuk Tunanetra (Talkback)*. Di akses pada tanggal 19 Oktober 2016 dalam https:/sucipto.net/2012/05/Aplikasi-android-untuk-tuna-netra-talkback/.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suparno, Heri Purwanto dan Purwanto Edi. 2007.*Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus*.----: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional.

Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.

Walgito, Bimo. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.

Yin, Robert K. 2014. *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.