

Perspektif Customer GoJek Pada Eksistensi Driver Perempuan

Dewita Prihatini Nugroho¹ dan Sugeng Harianto²

^{1,2}Program Studi Sosiologi, Jurusan Ilmu Sosial, FISIPOL-Unesa
dewita.22055@mhs.unesa.ac.id

Abstract

Online motorcycle taxis have become one of the most popular modes of app-based transportation, particularly among people living in major cities with high levels of mobility. This study was conducted in Surabaya, the second most populous city in Indonesia after Jakarta. It focuses on public perceptions, particularly those of GO-JEK customers, regarding women working as online motorcycle taxi drivers. The study employs two sociological perspectives: Karl Marx's Conflict Theory and George Herbert Mead's Symbolic Interactionism Theory. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through interviews and observations. The findings indicate that both the general public and GO-JEK users generally hold positive perceptions of female drivers. Many customers reported feeling safer and more comfortable when served by female online motorcycle taxi drivers.

Keywords: Online Motorcycle Taxi; Symbolic Interactionism; Women.

Abstrak

Ojek online merupakan salah satu pilihan moda transportasi online masa kini yang banyak diminati oleh masyarakat. Terutama pada masyarakat yang berada di kota-kota besar yang mana tingkat mobilitasnya cukup tinggi. Penelitian ini dilakukan di wilayah Surabaya yang merupakan kota terpadat kedua setelah Jakarta. Fokus penelitian ini ialah terkait bagaimana pola perspektif masyarakat khususnya pelanggan GO-JEK dalam melihat adanya perempuan yang berprofesi sebagai driver ojek online. Teori yang digunakan dalam penelitian ini mencakup 2 teori dalam rumpun ilmu sosiologi yaitu teori konflik Karl Max, dan Teori Interaksionisme Simbolik George Herbert Mead. Pada penelitian ini metode yang digunakan ialah kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan data melalui instrument wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya respon positif baik dari masyarakat umum maupun para pengguna jasa GO-JEK itu sendiri. Sebagian para pelanggan berpendapat bahwa lebih merasa aman dan nyaman ketika driver ojek online yang ia pesan perempuan.

Kata Kunci: Ojek motor online; Interaksionisme simbolik; Perempuan.

1. Pendahuluan

Semakin tingginya mobilitas pada suatu wilayah maka kebutuhan akan moda transportasi juga mengalami peningkatan. Namun meningkatnya jumlah alat transportasi juga dapat menyebabkan melonjaknya volume kendaraan yang dapat menimbulkan kemacetan di jalan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut transportasi online hadir untuk memberikan kemudahan akses perjalanan bagi masyarakat, efisiensi serta kepraktisan yang ditawarkan menarik respon positif masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi online. Dalam beberapa dekade terakhir pertumbuhan industri transportasi khususnya transportasi online semakin meningkat. Perkembangan teknologi yang semakin maju mendorong adanya temuan baru yang dapat memudahkan masyarakat dalam menjalani aktivitas sehari-hari.

Salah satunya ialah dengan munculnya transportasi online yaitu GO-JEK. GO-JEK mulai diperkenalkan di masyarakat sejak tahun 2010 dan mulai ramai digunakan pada awal tahun 2013 (Rafidan, 2018). Masyarakat dapat menggunakan jasa GO-JEK dengan mengaksesnya melalui aplikasi, terdapat beberapa pilihan moda transportasi yang ditawarkan. Transportasi online dengan transportasi umum memiliki perbedaan yang cukup signifikan, yaitu terletak pada model pelayanan yang diberikan. Sekarang ini transportasi online seperti GO-JEK, Grab, Uber, inDriver sudah banyak tersebar, banyak dari masyarakat yang telah menggunakan jasanya untuk kemudahan dalam menjalani aktivitas. Bukan hanya menawarkan jasa dalam moda transportasi saja namun, sekarang ini banyak dari perusahaan-

perusahaan tersebut menawarkan jasa antar seperti jasa antar barang, makanan, bahkan belanja kebutuhan.

Merambahnya bidang jasa yang ditawarkan oleh perusahaan penyedia transportasi online, membuat terbukanya lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat. Bekerja sebagai driver ojek online sekarang ini banyak dipilih oleh sebagian besar masyarakat karena tidak memerlukan keahlian khusus selain bisa mengoperasikan kendaraan seperti motor ataupun mobil, jam kerja juga fleksibel. Dari hasil observasi di lapangan yang dilakukan di daerah Surabaya ditemukan bahwa driver GO-JEK terdapat juga mahasiswa dan ibu rumah tangga. Sebagian dari mereka khususnya para mahasiswa menjadikan profesi sebagai driver ojek online sebagai pekerjaan sampingan untuk menambah pendapatan. Sedangkan beberapa driver ojek perempuan menjadikan profesi ini sebagai mata pencaharian utama mereka untuk dapat menghidupi keluarga kecilnya.

Menjadi driver ojek online merupakan sebuah pekerjaan yang identik dengan maskulinitas dan dilakukan oleh laki-laki namun, peneliti menemukan bahwa terdapat perempuan yang memilih pekerjaan menjadi driver GO-JEK. Pada dasarnya setiap individu memiliki kekuasaan penuh akan dirinya. Setiap individu berhak menentukan tujuan hidupnya ataupun keinginannya sendiri termasuk dalam memilih profesi apa yang ingin ia tekuni. Gender merupakan identitas yang melekat pada diri manusia. Gender sebagai identitas seksual antatra laki-laki dengan perempuan. Gender merupakan sebuah hal yang erat kaitannya pada kaum laki-laki maupun perempuan yang dikonstruksi secara sosial dan kultural (Fakih, 2008:8). Dalam masyarakat perempuan identik dengan pekerjaan domestik yaitu yang berkaitan dengan urusan rumah tangga. Sedangkan laki-laki terlahir sebagai individu yang mendominasi, berjuang, serta memiliki sifat kompetitif (Rafidan, 2018).

Dalam perspektif masyarakat lama pembagian kerja antara laki-laki dengan perempuan secara tidak langsung telah terbentuk, dimana perempuan bertanggung jawab akan pertumbuhan anak juga urusan rumah tangga. Sedangkan laki-laki bertanggung jawab pada kesejahteraan keluarga dengan bekerja untuk mencari nafkah (Wienclaw, 2011). Oleh karena itu banyak dari kaum perempuan yang tingkat pendidikannya rendah serta kesempatan untuk dapat terjun dalam dunia kerja hanya sedikit. Namun adanya globalisasi yang terjadi di hampir seluruh dunia membuat perubahan dalam berbagai sektor kehidupan. Berkembangnya dunia teknologi serta adanya globalisasi menuntut masyarakat untuk sedikit merubah pola pemikirannya. Sekarang ini banyak dari kaum perempuan yang berada dan bersaing secara langsung dengan kaum laki-laki baik dalam dunia kerja maupun pendidikan.

Hal ini tentu menimbulkan pertanyaan akan nilai feminitas pada ranah maskulinitas. Dalam hal ini keterkaitannya pada perempuan yang bekerja dalam profesi yang identik dengan maskulinitas, sebagai contoh yaitu pada perempuan yang memilih bekerja sebagai driver ojek online. Profesi sebagai driver ojek online sendiri mulai banyak digeluti oleh masyarakat bermula sejak adanya kasus Covid-19, dimana angka pengangguran melonjak tajam sebagai dampak dari ketidak stabilan ekonomi serta kasus PHK masal. Atas dasar hal tersebut penelitian ini dibuat untuk mencoba menguraikan bagaimana respon masyarakat terutama pengguna jasa GO-JEK terhadap fenomena driver GO-JEK perempuan, ditengah stereotip yang beredar di masyarakat yang mana menilai bahwa perempuan hanya cocok untuk bekerja di wilayah domestik bukan dengan profesi pekerjaan yang identik dengan pekerjaan maskulinitas seperti menjadi driver ojek online. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu dengan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan dua sumber data yaitu, data primer yang diperoleh dengan melakukan wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh dengan melakukan studi literatur.

2. Kajian Pustaka (bersifat fakultatif, maksimal 250 kata)

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai perempuan sebagai pengemudi ojek online telah banyak dilakukan dengan menyoroti isu ketidakadilan gender, stereotip, dan posisi perempuan dalam ruang kerja publik. Rafidan

(2018) menunjukkan bahwa perempuan pengemudi ojek online masih menghadapi konstruksi sosial yang menempatkan profesi tersebut sebagai pekerjaan maskulin. Penelitian Gladys dkk. (2020) juga menemukan bahwa perempuan pengemudi GO-JEK menghadapi berbagai bentuk ketimpangan gender dalam menjalankan pekerjaannya. Sementara itu, Faizal dan Fitri (2019) menjelaskan bahwa keberadaan perempuan sebagai pengemudi ojek online merupakan bentuk pergeseran peran gender sekaligus upaya mewujudkan kesetaraan dalam dunia kerja. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang berfokus pada pengalaman perempuan sebagai pengemudi, penelitian ini menitikberatkan pada perspektif pelanggan GO-JEK terhadap eksistensi driver perempuan. Fokus tersebut penting karena penerimaan masyarakat turut membentuk makna sosial terhadap profesi yang selama ini dilekatkan pada laki-laki.

2.2 Teori Interaksionisme Simbolik George Herbert Mead

Penelitian ini menggunakan Teori Interaksionisme Simbolik yang dikemukakan oleh George Herbert Mead sebagai landasan analisis untuk memahami bagaimana makna mengenai keberadaan driver perempuan dibentuk melalui proses interaksi sosial antara pelanggan, pengemudi, dan lingkungan masyarakat. Menurut Mead, makna tidak muncul secara alamiah, melainkan dibangun melalui proses komunikasi dan pertukaran simbol dalam kehidupan sosial. Melalui konsep *mind*, *self*, dan *society*, teori ini menjelaskan bahwa persepsi pelanggan terhadap driver perempuan merupakan hasil interpretasi atas simbol-simbol sosial yang berkembang di masyarakat, seperti anggapan bahwa perempuan lebih sabar, ramah, berhati-hati, dan memberikan rasa aman. Sebaliknya, sebagian masyarakat masih memaknai profesi pengemudi ojek online sebagai pekerjaan yang identik dengan laki-laki sehingga memunculkan stereotip terhadap perempuan yang bekerja pada sektor tersebut. Dengan demikian, teori Interaksionisme Simbolik digunakan untuk menganalisis proses pembentukan makna, persepsi, serta respons pelanggan terhadap eksistensi driver perempuan sebagai hasil interaksi sosial yang berlangsung secara terus-menerus.

3. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:2), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami dan menggambarkan fenomena yang diteliti secara objektif berdasarkan kondisi di lapangan. Menurut Moleong (2009:6), penelitian kualitatif merupakan penelitian alamiah yang bertujuan memahami fenomena pada subjek penelitian dengan menghasilkan data deskriptif. Landasan teori digunakan sebagai pedoman agar penelitian tetap fokus dan sesuai dengan fakta di lapangan. Data penelitian diperoleh dari sumber primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan subjek penelitian untuk memahami fenomena perempuan pengemudi GO-JEK di Kota Surabaya, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi literatur yang relevan dengan fokus penelitian (Fadli, 2021). Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologis untuk memahami gejala sosial dalam kehidupan masyarakat. Analisis data dilakukan melalui observasi lapangan, pengamatan terhadap dinamika dan perilaku masyarakat, reduksi data, pengecekan keabsahan data, dan penarikan kesimpulan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Latar Belakang Perempuan Menjadi Driver Ojek Online

Keterlibatan perempuan dalam pekerjaan sebagai driver ojek online menunjukkan adanya perubahan posisi perempuan dalam kehidupan ekonomi keluarga. Berdasarkan hasil wawancara, kedua informan sebelumnya lebih banyak menjalankan peran sebagai ibu rumah tangga dan tidak memiliki pengalaman kerja formal. Informan YL (37 tahun) menyampaikan bahwa setelah menikah dirinya tidak bekerja dan hanya menjalankan aktivitas sebagai ibu rumah tangga. Ia berasal dari Solo dan kemudian mengikuti suaminya untuk tinggal di Surabaya. Sementara itu, MR (43 tahun) juga sebelumnya hanya beraktivitas sebagai ibu rumah tangga. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keputusan keduanya

untuk menjadi driver merupakan perubahan dari aktivitas yang sebelumnya lebih berfokus pada ranah domestik menuju pekerjaan di ruang publik. Keputusan menjadi driver GO-JEK pada kedua informan memiliki latar belakang ekonomi yang berbeda. YL menjadi driver setelah suaminya meninggal dunia akibat Covid-19 pada awal 2021 sehingga harus menjalankan peran sebagai orang tua tunggal bagi tiga anak. Ia menyampaikan, “Alasan jadi driver ya karena kepepet mbak. Ya gimana lagi mbak ga ada yang biyai, suami udah meninggal gegara Covid kemarin itu. Saya juga ga kerja awale terus ini dikasih tau sodara buat daftar Gojek aja. Sekarang biaya hidup mahal mbak apalagi saya janda ngidupi anak 3.” Kondisi tersebut membuat YL harus mencari sumber penghasilan untuk memenuhi kebutuhan keluarganya. Meskipun tinggal bersama mertua dan tidak perlu menanggung biaya kos atau kontrakan, kondisi ekonominya masih terbatas. Ia menyatakan, “Ya kalau dibilang cukup ya ngga juga mbak buat makan ya susah, tapi karena disini ikut mertua jadi agak tenang lah gaada cicilan buat bayar kos atau kontrakan.”

Berbeda dengan YL, MR menjadi driver untuk menambah penghasilan keluarga. MR memiliki dua anak dan suaminya bekerja di bengkel. Ketika anak pertamanya akan memasuki jenjang SMA, kebutuhan pendidikan yang semakin besar mendorong MR untuk mencari penghasilan tambahan. Ia menjelaskan, “Alasan jadi driver ya karena mau cari tambahan mbak, anak saya ada 2 yang gede waktu itu mau masuk SMA, lah bapaknya cuma kerja di bengkel. Jadi ya kalau dipikir-pikir bakal berat dan mumpung adik e udah bisa ditinggal juga jadi saya cari tambahan lewat ngojek.” Meskipun kondisi ekonomi keluarganya relatif cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, MR mengakui bahwa biaya pendidikan menjadi beban yang lebih berat, “Ya kalau dibilang cukup ya alhamdulillah mbak, masih bisa buat makan sehari tiga kali. Tapi yaitu kalau buat uang sekolah agak berat.” Temuan ini menunjukkan bahwa pekerjaan sebagai driver tidak selalu dipilih karena kondisi ekonomi yang sangat sulit, tetapi juga menjadi strategi perempuan untuk membantu memenuhi kebutuhan keluarga yang meningkat. Latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja turut memengaruhi pilihan kedua informan. YL merupakan lulusan SMA, sedangkan MR menempuh pendidikan hingga tingkat SMP. Keduanya juga tidak memiliki pengalaman kerja formal yang cukup sebelum menjadi driver. YL menyampaikan, “Saya ini lulusan SMA mbak, sebelum nikah cuma bantu dagang orang tua dipasar, setelah menikah belum pernah kerja gaada pengalaman juga. Untungnya saya bisa naik motor jadi yaitu sekarang ngojek aja.” Sementara MR mengatakan, “Saya ini lulusan SMP mbak, sebelum nikah cuma bantu orang tua disawah, setelah menikah belum pernah kerja gaada pengalaman juga. Untungnya saya bisa naik motor jadi yaitu sekarang ngojek aja.” Keterbatasan pengalaman kerja menjadi salah satu pertimbangan dalam memilih pekerjaan, sementara kemampuan mengendarai sepeda motor menjadi modal yang memungkinkan keduanya memasuki pekerjaan sebagai driver ojek online.

Akses terhadap pekerjaan sebagai driver GO-JEK juga diperoleh melalui jaringan sosial. YL mengenal pekerjaan tersebut melalui saudaranya yang juga bekerja sebagai driver ojek online. Ia menjelaskan, “Waktu itu sama saudara saya diajari nya ke GO-JEK kebetulan saudara saya juga ngojek mbak jadi yaudah saya daftar aja.” Sementara MR memilih mendaftar setelah mengetahui pekerjaan tersebut, “Ga ada alasan apa-apa se dulu tau e itu jadi yaudah daftar langsung.” Temuan ini menunjukkan bahwa keputusan menjadi driver tidak selalu diawali perencanaan karier yang panjang, tetapi dapat muncul dari akses informasi dan kesempatan kerja yang tersedia di lingkungan sosial terdekat. Dalam menjalankan pekerjaan, kedua informan tetap menjalankan tanggung jawab domestik. YL yang memiliki tiga anak membagi waktu dengan menitipkan anak kepada nenek selama bekerja. Ia menjelaskan, “Kalau anak-anak tak titipin ke mbah e mbak dari pagi paling kalau yang udah SD sekolahe saya anter nanti pulange sendiri kebetulan ya ga jauh rumah sama sekolah, kalau yang kecil ya masih dianter sama mbah e.” YL biasanya pulang pada malam hari dan dapat bekerja lebih lama ketika order sedang ramai, “Lek saya pulange biasane jam tujuh jam delapan malem mbak kalau rame ya bisa lembur.” Sementara itu, MR dapat bekerja lebih fleksibel karena kedua anaknya sudah lebih besar. Sebelum bekerja, ia tetap menyiapkan kebutuhan keluarga, “Paling pagi sebelum saya berangkat saya masak buat nanti mereka makan pas pulang sekolah.” Data tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan perempuan dalam pekerjaan publik tidak menghilangkan tanggung jawab domestik, tetapi mendorong mereka untuk menyesuaikan waktu kerja dengan kebutuhan rumah tangga.

Keputusan kedua informan untuk bekerja sebagai driver juga memperoleh dukungan keluarga. YL menyampaikan, “Ya kalau dari keluarga si mendukung-mendukung aja mbak, cuma kadang diwanti-wanti buat hati-hati, jaman sekarang lak orang-orang pada nekat se mbak lek kadung kepepet.” Sementara MR juga mendapatkan dukungan dari suaminya, “Ya kalau dari keluarga terutama suami saya si mendukung-mendukung aja.” Dukungan tersebut menjadi salah satu faktor yang memungkinkan keduanya menjalankan pekerjaan di ruang publik sekaligus tetap memenuhi tanggung jawab keluarga. Pandangan masyarakat terhadap kedua informan juga relatif tidak menunjukkan penolakan yang kuat. YL terkadang mendapatkan respons berupa rasa kasihan dari masyarakat, tetapi tidak menganggapnya sebagai hambatan. Ia mengatakan, “Alhamdulillah ya ga kenapa-kenapa mbak paling kadang ada yang kasian gitu, tapi yaudah mau gimana lagi namanya juga hidup.” Sementara MR merasa lingkungan tempat tinggalnya cukup menerima karena sebagian besar masyarakat di sekitarnya juga bekerja, “Alhamdulillah ya ga kenapa-kenapa mbak didaerah rumah saya mayoritas orang rantau jadi pada kerja semua.” Temuan ini menunjukkan bahwa penerimaan sosial terhadap perempuan yang bekerja dapat dipengaruhi oleh lingkungan sosial tempat mereka tinggal. Lingkungan yang terbiasa dengan aktivitas kerja cenderung lebih menerima keputusan perempuan untuk memasuki dunia kerja.

Meskipun demikian, keterbatasan pilihan pekerjaan menjadi salah satu alasan kedua informan tetap bertahan sebagai driver GO-JEK. YL menyampaikan, “Ya ini seng satu-satue tak bisa mbak, sebelum gaada pengalaman kerja juga udah diumur segini juga mana ada pabrik yang mau terima.” Sementara MR mengatakan, “Ya ini seng satu-satue tak bisa mbak, wong saya cuma lulusan SMP, gaada pengalaman kerja apa-apa juga.” Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa pekerjaan sebagai driver GO-JEK menjadi salah satu pilihan yang masih dapat diakses di tengah keterbatasan pendidikan, pengalaman kerja, dan usia. Dengan demikian, latar belakang perempuan memilih profesi driver ojek online tidak hanya berkaitan dengan faktor ekonomi, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi keluarga, pendidikan, pengalaman kerja, kemampuan mengendarai kendaraan, akses informasi melalui jaringan sosial, serta keterbatasan pilihan pekerjaan. YL memasuki pekerjaan tersebut sebagai orang tua tunggal yang harus memenuhi kebutuhan tiga anak setelah kehilangan suami, sedangkan MR bekerja untuk membantu memenuhi kebutuhan keluarga dan biaya pendidikan anak. Meskipun memiliki latar belakang berbeda, keduanya memanfaatkan pekerjaan sebagai driver GO-JEK sebagai salah satu cara memperoleh penghasilan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa pekerjaan sebagai driver ojek online menjadi ruang yang memungkinkan perempuan berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi sekaligus menjalankan tanggung jawab keluarga.

4.2 Pemaknaan Masyarakat terhadap Perempuan sebagai Driver Ojek Online

Keberadaan perempuan sebagai driver ojek online menunjukkan adanya perubahan dalam pemaknaan masyarakat terhadap perempuan yang bekerja di ruang publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan GO-JEK, kedua informan memberikan respons yang cenderung positif, meskipun pemaknaan terhadap driver perempuan tidak sepenuhnya sama. Perbedaan tersebut terlihat dari pengalaman interaksi, tingkat kenyamanan, serta pandangan masing-masing informan mengenai peran perempuan sebagai driver ojek online. Informan KK (20 tahun), seorang mahasiswa, telah dua kali mendapatkan driver perempuan ketika menggunakan layanan GO-JEK. Pengalaman tersebut memberikan kesan positif, terutama ketika ia mendapatkan driver perempuan pada malam hari. KK menyampaikan, “Senang, apalagi waktu itu saya pesan di jam 8 malam jadi merasa aman waktu tau kalau drivernya perempuan.” Ia juga merasa lebih nyaman menggunakan driver perempuan pada malam hari karena adanya kesamaan gender, “Iya, mungkin jika di malam hari. Karena mungkin sama-sama perempuan juga.” Selain rasa aman, KK menilai driver perempuan yang ditemuinya berkendara dengan hati-hati dan memberikan pelayanan yang lebih ramah. Ia menyatakan, “Lebih ramah kalau menurut saya,” serta “Kalau yang saya temui driver perempuan lebih ramah si.” Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa interaksi langsung membentuk pemaknaan positif terhadap driver perempuan sebagai sosok yang memberikan rasa aman, berhati-hati, dan ramah.

Berbeda dengan KK, informan PD (23 tahun), seorang guru, baru satu kali mendapatkan driver perempuan. Ketika pertama kali mengetahui bahwa driver yang datang adalah perempuan, PD mengaku merasa cukup terkejut, tetapi kemudian menganggapnya sebagai sesuatu yang biasa. Ia

menyampaikan, “Cukup terkejut, tapi setelahnya ya sudah biasa saja.” PD tidak memandang jenis kelamin sebagai faktor yang menentukan kesesuaian seseorang untuk menjadi driver. Menurutnya, perempuan tetap cocok menjalankan profesi tersebut selama memiliki kemampuan dan keinginan untuk bekerja, “Ya cocok-cocok saja selagi memang ia mampu dan berkeinginan untuk bekerja menjadi driver.” PD juga tidak melihat adanya kelebihan khusus antara driver perempuan dan laki-laki. Menurutnya, kualitas pelayanan dan kemampuan berkendara lebih bergantung pada keterampilan individu. Ia menjelaskan, “Menurut saya sama saja ya, semua itu kan tergantung skill individu dalam berkendara dan melakukan pelayanan terhadap pelanggan.” Ia juga menilai tidak terdapat perbedaan cara pelayanan antara driver perempuan dan laki-laki, “Sejauh ini menurut saya sama.” Dengan demikian, berbeda dengan KK yang memaknai driver perempuan sebagai sosok yang lebih ramah dan memberikan rasa aman, PD lebih menekankan kemampuan personal dan kualitas pelayanan tanpa mengaitkannya dengan gender.

Meskipun memiliki pemaknaan yang berbeda, kedua informan sama-sama memandang bahwa perempuan dapat menjalankan pekerjaan sebagai driver ojek online. KK berpendapat bahwa pekerjaan tidak seharusnya dibatasi berdasarkan gender, “Cocok saja, namanya orang mencari kerja saya rasa tidak harus berpatok pada gender.” Sementara PD menyatakan bahwa perempuan dapat menjadi driver selama memiliki kemampuan dan keinginan untuk bekerja. Kedua pandangan tersebut menunjukkan adanya penerimaan terhadap perempuan yang memasuki pekerjaan yang sebelumnya lebih sering diasosiasikan dengan laki-laki. Namun, kedua informan memiliki pandangan yang relatif serupa mengenai alasan pekerjaan driver masih dianggap lebih cocok dilakukan oleh laki-laki. KK berpendapat bahwa pekerjaan driver dilakukan di jalan dan cenderung dipandang sebagai pekerjaan yang berat dan kasar, “Mungkin karena ini pekerjaan yang dilakukan di jalan dan cenderung seperti pekerjaan berat dan kasar.” Pandangan serupa disampaikan PD, “Mungkin karena keseluruhan waktu ini dilakukan di jalanan ya jadi terkesan pekerjaan kasar.” Hal tersebut menunjukkan bahwa konstruksi pekerjaan driver sebagai pekerjaan laki-laki masih dipengaruhi oleh pemaknaan sosial terhadap ruang kerja dan karakteristik pekerjaan yang dianggap maskulin.

Pemaknaan positif juga terlihat dari pandangan kedua informan terhadap perempuan yang bekerja sebagai driver untuk membantu perekonomian keluarga. KK memandang perempuan yang telah berkeluarga dan memiliki anak sebagai sosok yang mengagumkan karena harus bekerja sekaligus menjalankan tanggung jawab domestik. Ia menyampaikan, “Keren, apalagi jika ia sudah berkeluarga dan memiliki anak. Karena pasti selain bekerja di rumah ia masih harus mengurus anaknya. Jadi menurut saya keren.” PD juga memberikan penilaian positif, “Saya melihatnya keren si karena bekerja dan mengurus keluarga.” Namun, PD tidak secara khusus memaknai fenomena tersebut sebagai perubahan peran perempuan. Menurutnya, kondisi ekonomi saat ini membuat siapa pun dapat memilih untuk bekerja, “Kalau menurut saya tidak ya, di jaman sekarang kan yang apa-apa serba mahal jadi ya wajar saja siapapun bisa memilih untuk bekerja dan melakukan pekerjaan apapun.” Pandangan kedua informan juga menunjukkan perbedaan dalam memaknai posisi perempuan sebagai driver ojek online. KK melihat keberadaan driver perempuan sebagai bagian dari perubahan peran perempuan dalam masyarakat karena “dengan adanya driver perempuan menunjukkan bahwa pekerjaan ini pun terbuka untuk segala kalangan.” Sementara itu, PD memandang fenomena tersebut sebagai sesuatu yang wajar dalam kondisi masyarakat saat ini. Perbedaan ini menunjukkan bahwa keberadaan perempuan sebagai driver dapat dimaknai secara beragam berdasarkan pengalaman dan cara pandang masing-masing individu.

Dalam perspektif Interaksionisme Simbolik George Herbert Mead, perbedaan pemaknaan tersebut menunjukkan bahwa makna mengenai driver perempuan terbentuk melalui proses interaksi dan interpretasi individu terhadap pengalaman sosialnya. KK membangun pemaknaan positif berdasarkan pengalaman langsung ketika menggunakan jasa driver perempuan, terutama melalui rasa aman, nyaman, dan pelayanan yang ramah. Sementara itu, PD memaknai driver perempuan berdasarkan prinsip kemampuan individu dan tidak memberikan perbedaan khusus berdasarkan gender. Dengan demikian, pengalaman interaksi dengan driver perempuan menjadi salah satu proses yang memungkinkan pelanggan membentuk dan menegosiasikan makna mengenai perempuan dalam

pekerjaan sebagai driver ojek online. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemaknaan terhadap perempuan sebagai driver ojek online tidak bersifat tunggal. Di satu sisi, masih terdapat konstruksi sosial yang mengidentikkan pekerjaan driver dengan pekerjaan yang kasar dan lebih sesuai bagi laki-laki. Di sisi lain, pengalaman interaksi langsung dengan driver perempuan menghasilkan pemaknaan baru mengenai perempuan sebagai pekerja yang mampu memberikan pelayanan, membantu ekonomi keluarga, dan menjalankan aktivitas di ruang publik. Keberadaan driver perempuan dengan demikian tidak hanya menunjukkan partisipasi perempuan dalam dunia kerja, tetapi juga menjadi ruang bagi terbentuknya makna baru mengenai kemampuan dan posisi perempuan dalam masyarakat.

4.3 Perspektif Pelanggan terhadap Driver Perempuan

Interaksi antara pelanggan dan driver merupakan bagian penting dalam pembentukan pengalaman pelanggan terhadap layanan ojek online. Dalam konteks keberadaan perempuan sebagai driver, interaksi secara langsung memberikan pengalaman yang dapat memengaruhi cara pelanggan memandang dan memaknai perempuan yang bekerja sebagai pengemudi ojek online. Berdasarkan hasil wawancara, pengalaman kedua informan dengan driver perempuan cenderung positif, meskipun terdapat perbedaan dalam pengalaman dan tingkat kenyamanan yang dirasakan. Informan KK (20 tahun) telah dua kali menggunakan layanan GO-JEK dengan driver perempuan dan tidak mengalami pengalaman yang tidak menyenangkan. Ia menyampaikan, “Selama 2 kali saya menemukan driver perempuan tidak ada pengalaman tidak menyenangkan, mereka berkendara dengan hati-hati.” Pengalaman tersebut membentuk persepsi positif KK terhadap kemampuan driver perempuan dalam memberikan pelayanan. Sikap hati-hati ketika berkendara menjadi salah satu hal yang diperhatikan dan membentuk pengalaman positifnya selama menggunakan layanan.

Selain kehati-hatian, KK juga merasakan kenyamanan dan rasa aman ketika mendapatkan driver perempuan, terutama saat menggunakan layanan pada malam hari. Ia menyampaikan, “Senang, apalagi waktu itu saya pesan di jam 8 malam jadi merasa aman waktu tau kalau drivernya perempuan.” Rasa aman tersebut berkaitan dengan kesamaan gender antara dirinya dan driver. KK menjelaskan, “Iya, mungkin jika di malam hari. Karena mungkin sama-sama perempuan juga.” Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa interaksi antara pelanggan perempuan dan driver perempuan dapat menghasilkan rasa aman dan nyaman yang berkaitan dengan pengalaman sosial serta identitas gender yang sama. KK juga menilai driver perempuan yang pernah ditemuinya memiliki pelayanan yang lebih ramah. Ia menyatakan, “Lebih ramah kalau menurut saya,” dan kembali menegaskan, “Kalau yang saya temui driver perempuan lebih ramah si.” Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman interaksi secara langsung menjadi dasar bagi pelanggan dalam menilai karakteristik driver. Keramahan dan kehati-hatian yang dirasakan selama interaksi kemudian membentuk persepsi positif KK terhadap driver perempuan.

Sementara itu, pengalaman informan PD (23 tahun) menunjukkan bentuk interaksi yang berbeda. PD baru satu kali mendapatkan driver perempuan. Ketika pertama kali mengetahui bahwa driver yang datang adalah perempuan, ia mengaku merasa cukup terkejut, tetapi setelah berinteraksi menganggapnya sebagai sesuatu yang biasa. Ia menyatakan, “Cukup terkejut, tapi setelahnya ya sudah biasa saja.” Respons tersebut menunjukkan bahwa keterkejutan awal tidak berkembang menjadi penolakan. Interaksi langsung justru membuat keberadaan driver perempuan menjadi sesuatu yang dapat diterima. Dalam hal kenyamanan, PD tetap merasa nyaman menggunakan layanan dari driver perempuan, meskipun mengaku sedikit sungkan. Ia menyampaikan, “Nyaman saja cuma agak sedikit sungkan jadinya.” Rasa sungkan tersebut menunjukkan adanya perbedaan pengalaman berdasarkan identitas pelanggan. Jika KK merasa lebih aman karena memiliki kesamaan gender dengan driver, PD sebagai pelanggan laki-laki justru merasakan sedikit sungkan ketika berinteraksi dengan driver perempuan. Namun, perasaan tersebut tidak menghilangkan kenyamanannya dalam menggunakan layanan.

Perbedaan pengalaman kedua informan juga terlihat dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan driver perempuan. KK memandang driver perempuan yang ditemuinya lebih ramah dan berhati-hati, sedangkan PD tidak melihat adanya perbedaan khusus antara driver perempuan dan laki-laki. Menurutnya, kualitas pelayanan lebih bergantung pada kemampuan masing-masing individu. Ia

menyatakan, “Menurut saya sama saja ya, semua itu kan tergantung skill individu dalam berkendara dan melakukan pelayanan terhadap pelanggan.” Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa interaksi dengan driver perempuan dapat menghasilkan pemaknaan yang beragam. Bagi KK, pengalaman interaksi menghasilkan rasa aman, nyaman, keramahan, dan kehati-hatian. Sementara bagi PD, pengalaman tersebut cenderung netral karena ia tidak melihat perbedaan berarti antara driver perempuan dan laki-laki dalam hal pelayanan. Meskipun memiliki pengalaman yang berbeda, kedua informan tetap terbuka untuk kembali menggunakan layanan driver perempuan. KK menyatakan kemungkinan akan kembali menggunakan jasa driver perempuan, terutama ketika bepergian menggunakan ojek online pada malam hari. Sementara itu, PD tetap merasa nyaman menggunakan driver perempuan meskipun terdapat sedikit rasa sungkan. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman interaksi yang telah berlangsung tidak membentuk penolakan terhadap keberadaan perempuan sebagai driver ojek online.

Dengan demikian, pengalaman interaksi antara pelanggan dan driver perempuan menjadi ruang penting dalam pembentukan perspektif terhadap perempuan yang bekerja sebagai pengemudi ojek online. Interaksi langsung memungkinkan pelanggan menilai kemampuan, sikap, dan kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman nyata, bukan semata-mata berdasarkan pandangan atau stereotip sebelumnya. Pengalaman tersebut dapat memperkuat pemaknaan tertentu, seperti driver perempuan yang dianggap ramah, hati-hati, dan memberikan rasa aman, tetapi juga dapat menghasilkan pemaknaan bahwa kemampuan seorang driver tidak ditentukan oleh jenis kelamin, melainkan oleh keterampilan dan kualitas individu.

4.4 Konstruksi Makna Driver Perempuan dalam Perspektif Interaksionisme Simbolik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa makna mengenai perempuan sebagai driver ojek online tidak terbentuk secara tunggal, melainkan melalui proses interaksi dan pengalaman sosial antara driver perempuan, pelanggan, keluarga, dan masyarakat. Keberadaan perempuan dalam profesi yang sebelumnya lebih sering dipandang sebagai pekerjaan laki-laki menghasilkan berbagai pemaknaan, mulai dari perempuan sebagai pekerja yang mandiri dan produktif, mampu menjalankan tanggung jawab ekonomi keluarga, hingga memberikan rasa aman dan pelayanan yang ramah kepada pelanggan. Dalam perspektif Interaksionisme Simbolik George Herbert Mead, makna tersebut terbentuk melalui proses interpretasi individu terhadap pengalaman dan simbol yang muncul dalam interaksi sosial. Konsep *mind* dapat digunakan untuk memahami bagaimana pelanggan menafsirkan keberadaan driver perempuan berdasarkan pengalaman interaksi yang mereka miliki. Dalam penelitian ini, KK (20 tahun) memaknai driver perempuan sebagai sosok yang memberikan rasa aman, khususnya ketika melakukan perjalanan pada malam hari. Ia menyampaikan, “Senang, apalagi waktu itu saya pesan di jam 8 malam jadi merasa aman waktu tau kalau drivernya perempuan.” Pemaknaan tersebut diperkuat oleh pengalaman KK yang menilai driver perempuan berkendara dengan hati-hati dan memberikan pelayanan yang ramah.

Proses interpretasi yang berbeda terlihat pada informan PD (23 tahun). Ketika pertama kali mendapatkan driver perempuan, PD mengaku merasa cukup terkejut, tetapi setelah berinteraksi menganggap keberadaan driver perempuan sebagai sesuatu yang biasa. Ia menyampaikan, “Cukup terkejut, tapi setelahnya ya sudah biasa saja.” PD tidak memberikan makna khusus terhadap jenis kelamin driver dan lebih menekankan kemampuan individu. Menurutnya, perempuan cocok menjadi driver selama memiliki kemampuan dan keinginan untuk bekerja, sementara kualitas pelayanan bergantung pada keterampilan masing-masing individu. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa melalui konsep *mind*, makna driver perempuan terbentuk berdasarkan proses interpretasi dan pengalaman interaksi masing-masing pelanggan. Selanjutnya, konsep *self* digunakan untuk memahami pembentukan identitas perempuan sebagai driver melalui interaksi sosial. Dalam penelitian ini, YL (37 tahun) dan MR (43 tahun) sebelumnya menjalankan peran sebagai ibu rumah tangga sebelum memasuki pekerjaan sebagai driver GO-JEK. Perubahan tersebut menunjukkan pembentukan identitas sebagai perempuan yang tidak hanya menjalankan peran domestik, tetapi juga berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi di ruang publik. Identitas tersebut terbentuk melalui kondisi kehidupan masing-masing. YL menjadi driver setelah suaminya meninggal dan harus memenuhi kebutuhan tiga

anak sebagai orang tua tunggal. Ia menyampaikan, “Ya gimana lagi mbak ga ada yang biyai, suami udah meninggal gegara Covid kemarin itu. Saya juga ga kerja awale terus ini dikasih tau sodara buat daftar Gojek aja.” Sementara itu, MR menjadi driver untuk membantu kebutuhan keluarga, terutama ketika anaknya akan memasuki jenjang SMA. Ia menyatakan, “Alasan jadi driver ya karena mau cari tambahan mbak, anak saya ada 2 yang gede waktu itu mau masuk SMA, lah bapaknya cuma kerja di bengkel.” Kedua pengalaman tersebut menunjukkan bahwa identitas sebagai driver perempuan berkaitan dengan posisi mereka sebagai ibu, anggota keluarga, sekaligus individu yang memiliki tanggung jawab ekonomi.

Dalam pembentukan self, kedua informan juga menegosiasikan identitasnya dengan keterbatasan kesempatan kerja dan pandangan bahwa pekerjaan driver lebih sering diasosiasikan dengan laki-laki. YL menyampaikan, “Ya ini seng satu-satue tak bisa mbak, sebelum gaada pengalaman kerja juga udah diumur segini juga mana ada pabrik yang mau terima.” Sementara MR mengatakan, “Ya ini seng satu-satue tak bisa mbak, wong saya cuma lulusan SMP, gaada pengalaman kerja apa-apa juga.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan sebagai driver menjadi salah satu ruang bagi mereka untuk memperoleh penghasilan dan menjalankan peran ekonomi keluarga di tengah keterbatasan pendidikan dan pengalaman kerja. Konsep *society* dalam teori Mead menjelaskan bahwa individu tidak dapat dipisahkan dari lingkungan sosial tempat ia berinteraksi. Makna mengenai perempuan sebagai driver dibentuk dalam masyarakat yang masih memiliki konstruksi bahwa pekerjaan tertentu lebih sesuai bagi laki-laki. Hal ini terlihat dari pandangan KK dan PD yang sama-sama mengaitkan anggapan bahwa profesi driver lebih cocok untuk laki-laki dengan karakter pekerjaan yang dilakukan di jalan dan dianggap sebagai pekerjaan berat atau kasar. KK menyatakan, “Mungkin karena ini pekerjaan yang dilakukan di jalan dan cenderung seperti pekerjaan berat dan kasar.” Sementara PD mengatakan, “Mungkin karena keseluruhan waktu ini dilakukan di jalanan ya jadi terkesan pekerjaan kasar.” Pandangan tersebut menunjukkan bahwa konstruksi sosial mengenai pembagian pekerjaan berdasarkan gender masih memengaruhi pemaknaan terhadap profesi driver. Namun, interaksi langsung dengan driver perempuan juga menghasilkan pemaknaan baru yang dapat menegosiasikan konstruksi tersebut. KK memandang bahwa perempuan memiliki kesempatan yang sama untuk menjalankan pekerjaan sebagai driver, “Cocok saja, namanya orang mencari kerja saya rasa tidak harus berpatok pada gender.” PD juga menyatakan bahwa perempuan dapat menjadi driver selama memiliki kemampuan dan keinginan untuk bekerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengalaman interaksi dapat membentuk pemahaman bahwa pekerjaan tidak seharusnya dibatasi berdasarkan jenis kelamin.

Berdasarkan konsep *mind*, *self*, dan *society*, konstruksi makna driver perempuan dalam penelitian ini merupakan proses yang dinamis. Pada tingkat *mind*, pelanggan menafsirkan driver perempuan berdasarkan pengalaman interaksi yang menghasilkan pemaknaan berupa rasa aman, keramahan, maupun kesetaraan kemampuan. Pada tingkat *self*, perempuan membentuk identitas sebagai driver melalui pengalaman hidup, kebutuhan ekonomi, dan tanggung jawab keluarga. Sementara itu, pada tingkat *society*, pemaknaan terhadap driver perempuan dipengaruhi oleh konstruksi sosial yang mengidentikkan pekerjaan di jalan dengan pekerjaan laki-laki, tetapi kemudian dinegosiasikan kembali melalui kehadiran dan pengalaman interaksi dengan perempuan yang menjalankan profesi tersebut. Dengan demikian, perempuan sebagai driver ojek online tidak hanya menjadi individu yang memasuki dunia kerja, tetapi juga subjek yang turut membentuk dan menegosiasikan makna sosial mengenai perempuan dan pekerjaan. Perempuan yang sebelumnya lebih sering dimaknai berada di ranah domestik kemudian dipahami sebagai individu yang mampu bekerja di ruang publik, membantu perekonomian keluarga, dan memberikan pelayanan yang diterima secara positif oleh pelanggan. Perspektif Interaksionisme Simbolik menunjukkan bahwa konstruksi makna driver perempuan merupakan hasil proses interaksi sosial yang terus berlangsung dan memungkinkan terbentuknya pemaknaan baru terhadap peran perempuan dalam dunia kerja.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan perempuan sebagai driver ojek online dipengaruhi oleh kebutuhan ekonomi, kondisi keluarga, keterbatasan pendidikan dan pengalaman kerja,

kemampuan mengendarai kendaraan, serta akses pekerjaan melalui jaringan sosial. Pekerjaan sebagai driver menjadi salah satu cara memperoleh penghasilan dan membantu kebutuhan keluarga, sementara tanggung jawab domestik tetap dijalankan dengan dukungan keluarga dan penerimaan sosial yang relatif baik. Perspektif pelanggan terhadap driver perempuan juga cenderung positif, meskipun pemaknaannya berbeda berdasarkan pengalaman interaksi. Pelanggan perempuan cenderung memaknai driver perempuan sebagai sosok yang aman, nyaman, ramah, dan berhati-hati, sedangkan pelanggan laki-laki lebih menekankan kemampuan dan kualitas pelayanan tanpa membedakan gender. Dalam perspektif Interaksionisme Simbolik George Herbert Mead, makna driver perempuan terbentuk melalui *mind, self,* dan *society*. Pelanggan menafsirkan driver berdasarkan pengalaman interaksi, perempuan membentuk identitas sebagai pekerja melalui pengalaman hidup dan tanggung jawab keluarga, sementara pemaknaannya masih dipengaruhi konstruksi sosial yang mengidentikkan pekerjaan driver dengan laki-laki. Namun, interaksi langsung turut menegosiasikan konstruksi tersebut dan membentuk pemaknaan baru bahwa pekerjaan driver tidak ditentukan oleh jenis kelamin, melainkan kemampuan, keterampilan, dan kualitas individu. Keberadaan driver perempuan dengan demikian menunjukkan perubahan dan negosiasi terhadap peran perempuan dalam dunia kerja dan ruang publik.

Daftar Pustaka

- [1] Rafidan, H. R. (2018). Konstruksi Sosial Ojek Online Perempuan (Studi Tentang Ojek Online Perempuan Di Kota Surabaya). Skripsi.
- [2] Wienclaw, R. A. (2011). Gender & Economic Inequality. Dalam Sociology Reference Guide "Gender Roles & Equality" (Hal. 127-133). California: Salem Press.
- [3] Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [4] Fadli, M. R. (2021). Memahami Desai Metode Penelitian Kualitatif. Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum Vol. 21. No. 1. (2021)., 33-54.
- [5] Rokhimah, S. (2014). Patriarkhisme Dan Ketidakadilan Gender . Jurnal Kajian Gender Vol. 6 No. 1.
- [6] Puspitawati, H. (2013). Konsep, Teori Dan Analisis Gender. Bogor: Departemen Ilmu Keluarga Dan Konsumen Fakultas Ekologi Manusia- Institut Pertanian.
- [7] Gladys N. Tumimbang, E. A. (2020). Kajian Gender Tentang Pengemudi Go-Jek Wanita Di Kota Manado. Journal Of Social And Culture.
- [8] Suharti, R. (1995). GENDER DAN PERMASALAHANNYA. Buletin Psikologi, 44-50.
- [9] Puteri Nur Anisa Larasati, T. S. (2021). Ketimpangan Gender Terhadap Driver Ojek Online Perempuan (Studi Kasus Pada Komunitas Grab Queen di Malang). Jurnal Perempuan dan Anak (JPA), Vol. 4 No. 2, , 86-73.
- [10] Harahap, A. (2014). Pandangan masyarakat terhadap kegiatan keagamaan pada Masjid Tadjmilal Azhar Komplek Sidimpunan Baru Kelurahan Silandit (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpunan). disertasi.
- [11] Derung, T. N. (2017). Interaksionisme Simbolik Dalam Kehidupan Bermasyarakat. Jurnal Kateketik Dan Pastoral Vol. 2 No. 1 (2017), 118-131.