**Pengalaman Penggunaan Ojek *Online* di Kalangan Mahasiswa FISIP UMRAH Angkatan 2021: Perspektif Teori Interaksionisme Simbolik**

**Ratih Rahmawaty1), Saputri2), Fauziah Dwi Putri3)**

1,2,3) Universitas Maritim Raja Ali Haji

\*Corresponding author: *E-mail:* *ratih.rahmawaty11@gmail.com*

|  |  |
| --- | --- |
| **Informasi Artikel** | **Abstrak**  |
| ***Article history:***Dikirimkan 20-06-2024Direvisi 02-07-2024Diterima 18-07-2024 | Tujuan dari penelitian ini melihat fenomena penggunaan ojek *online* dikalangan mahasiswa FISIP UMRAH melalui perspektif teori interaksionisme simbolik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil temuan lapangan penggunaan ojek *online* lebih memudahkan, lebih efisien dalam waktu dan membuat mahasiswa FISIP UMRAH memilih menggunakan ojek *online* dengan pengalaman yang cukup baik. Analisis penggunaan teori interaksionisme simbolik menunjukan bahwa hubungan antara pengemudi dan penumpang melalui komunikasi simbol dapat memastikan pengalaman perjalanan yang lancar dan cukup memadai. Kemajuan dari teknologi dapat merubah kehidupan masyarakat menjadi serba digitalisasi dengan memunculkan ojek *online* sebagai transportasi yang mudah dikalangan masyarakat terutama dikalangan mahasiswa.***Kata Kunci****: Interaksionisme Simbolik; Mahasiswa; Ojek Online; Pengalaman.* ***Abstract*** *The purpose of this study is to see the phenomena of using online motorcycle taxis among FISIP UMRAH students through the perspective of symbolic interactionism theory. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. The findings is that using online motorcycle taxis are easier, cheaper, more efficient in time and make FISIP UMRAH students choose to use online motorcycle taxis with a fairly good experience. Analysis using symbolic interactionism theory shows that the relationship between drivers and passengers through symbol communication can ensure a smooth and adequate travel experience. Advances in technology can change people's lives into digitalization by giving rise to online ojek as an easy transportation among the public, especially among students.****Keywords:*** *Symbolic Interactionism; Student; Online transportation; Experience* |

|  |
| --- |
| This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.  |

**PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi membuat banyak hal telah berubah dalam kehidupan sehari-hari, termasuk cara manusia berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain. Salah satu bentuk teknologi yang terus berkembang adalah aplikasi *mobile*, yang memungkinkan orang untuk melakukan banyak hal dengan cepat dan mudah hanya dengan menggunakan ponsel pintar mereka (Ramdhani et al., 2023). Pada zaman serba modern masyarakat banyak memiliki aktivitas yang begitu beragam. Proses menjalankan aktivitas-aktivitas tersebut maka transportasi menjadi sebuah kebutuhan yang sangat penting sebagai sarana pendukung untuk menjalankan segala aktivitas di kehidupan sehari-hari (Anggraeni, 2021).

Pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi bisnis dalam operasionalnya. Saat ini, di era digitalisasi masyarakat melakukan berbagai aktivitas secara *online*. Sebelumnya, belanja *online* menjadi hal yang begitu populer dikalangan Masyarakat maka sekarang masyarakat juga mulai menggunakan layanan transportasi berbasis aplikasi yang sedang populer. Hal ini merupakan hasil dari kemajuan teknologi dan sebagai respon terhadap kekurangan dalam layanan transportasi publik. Dulunya transportasi ojek dikelola secara konvensional dan kepemilikan tunggal sekarang muncul bisnis baru yaitu ojek *online*. Ketersedian layanan transportasi berbasis aplikasi *online* atau ojek *online*, yang hanya mengandalkan koneksi internet memiliki dampak yang cukup baik bagi masyarakat dalam menjalankan berbagai aktivitas dengan cara yang lebih efisien dan cepat (Muliani et al., 2022).

Hal ini dimanfaatkan oleh para pengusaha di bidang transportasi yang berusaha keras untuk dapat menarik perhatian para pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas layanan, memudahkan proses pemesanan, meningkatkan kenyamanan penumpang, serta menjamin ketepatan waktu dan lain sebagainya. Kemunculan ojek *online* adalah salah satu inovasi yang telah mengubah pola transportasi di Indonesia. Sejak diluncurkan, layanan ini telah berkembang pesat dan menjadi popular di kalangan masyarakat sebagai cara transportasi yang efisien, cepat, dan praktis dengan harga yang cukup terjangkau. Ojek *online* telah menjadi pilihan popular di daerah-daerah yang sebelumnya sulit dijangkau oleh transportasi umum konvensional, tidak hanya di kota-kota besar.

Perubahan dalam pola transportasi dari tradisional menjadi transportasi berbasis aplikasi atau yang dikenal dengan ojek *online* cukup digemari oleh masyarakat pada saat ini. Hal ini merupakan suatu bentuk perubahan sosial masyarakat yang menginginkan kemudahan dalam menggunakan alat transportasi. Perubahan dari segi transportasi dengan menghadirkan ojek *online* memberikan respon yang positif dari masyarakat, karena masyarakat menganggap perubahan ini memberikan keuntungan bagi masyarakat (Ali et al., 2018).

Ojek *online* sendiri cukup popular di seluruh kalangan masyarakat, termasuk juga dikalangan mahasiswa. Untuk mendukung aktivitas akademik dan non akademik mereka, siswa seringkali membutuhkan cara transportasi yang fleksibel dan murah. Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) di Kepulauan Riau, terutama Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISP), memiliki mahasiswa yang sering menggunakan ojek *online*. Mahasiswa FISIP UMRAH Angkatan 2021 memiliki beragam karakter dan dinamika kehidupan kampus yang berbeda. Tentunya mereka juga menghadapi banyak masalah mobilitas. Beberapa di antaranya adalah jarak antara rumah mereka yang jauh dari kampus, serta keterbatasan jalur transportasi umum. Mahasiswa dapat menghemat waktu dan tenaga dengan menggunakan ojek *online*, yang menjadi Solusi praktis untuk masalah ini. Mahasiswa Umrah juga termasuk ke dalam generasi yang melek teknologi sering menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam hal transportasi.

Kemudahan yang diberikan untuk melakukan pemesanan ojek atau mobil (seperti taksi) secara *online*, hal ini yang membuat masyarakat maupun mahasiswa memutuskan untuk memilih menggunakan ojek *online*, dikarenakan penggunaan aplikasi digital untuk layanan transportasi telah membantu masyarakat atau mahasiswa dalam kehidupan sehari-hari. Seiring berjalannya waktu masyarakat mulai menerima transportasi *online* dan para transportasi konvensional dan juga pemerintah tidak mengeluarkan aturan khusus mengenai transportasi *online*. Hal ini disebabkan oleh beberapa alas an mengapa transportasi *online* menjadi pilihan utama untuk bepergian, seperti kemudahan penggunaan aplikasi dan kecepatan waktu yang membuat pelanggan semakin menyukainya. Dengan beberapa contoh aplikasi transportasi *online* di Indonesia seperti Gojek, Grab, dan Maxim, aplikasi ini harus selalu bersaing dengan persaingan lain. Dengan banyak Perusahaan pengiriman *online*, pelanggan dapat memilih antara berbagai merek (Cahyaningtyas et al., 2023).

Pastinya terdapat persaingan yang ada, jadi mereka harus mempertimbangkan berbagai elemen penting seperti penggunaan teknologi baru, peningkatan kualitas layanan, dan penyesuaian harga yang kompetitif. Mereka harus memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dan berupaya memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan memuaskan. Menurut data Cheetah Mobile pada 2023, pasar aplikasi transportasi mengalami pertumbuhan yang signifikan. Data menunjukkan bahwa Gojek memiliki pangsa pasar yang lebih besar dibandingkan dengan Grab dalam hal jumlah pengguna aktif setiap minggu dan bulanan. Gojek menempati peringkat pertama dengan 56%, diikuti oleh Grab dengan 43%. Kedua platform tersebut berhasil mempertahankan popularitas mereka dan tetap menjadi pesaing utama dalam industri transportasi *online* (Harsa & Akbar, 2023).

Dalam penelitian ini menggunakan teori interaksionisme simbolik George Herbert Mead sebagai pisau analisis. Teori interaksi simbolik itu sendiri menekankan hubungan antara simbol dan interaksi, menempatkan individu sebagai pusat pendekatan nya. Interaksi simbolik ada karena adanya gagasan dasar dalam pembentukan makna yang bermula dari pikiran manusia (*Mind*) mengenai diri (*Self*) dan hubungan-hubungannya dalam proses interaksi sosial, dan tujuan akhirnya untuk mediasi, serta makna dalam masyarakat (*Society*) dimana individu tersebut berada.

Definisi singkat mengenai tiga gagasan dasar interaksi simbolik, antara lain:

1. Pikiran (*Mind*) adalah kemampuan menggunakan simbol-simbol yang mempunyai makna sosial yang sama, yang mana setiap individu harus mengembangkan pemikirannya melalui interaksi dengan individu lain,
2. Diri (*Self*) adalah kemampuan merefleksikan setiap individu dari penilaian terhadap pandangan atau pendapat orang lain, dan teori interaksi simbolik merupakan salah satu cabang teori sosiologi yang membicarakan tentang diri (*The Self*) dan dunia luar,
3. Masyarakat (*Society*) adalah jaringan hubungan sosial yang diciptakan, dibangun, dan dikonstruksikan oleh setiap individu di tengah masyarakat dan setiap individu berpartisipasi dalam perilaku yang dipilihnya secara aktif dan sukarela yang pada akhirnya mengarahkan individu pada proses pengambilan peran dalam masyarakat.

Pada gagasan yang pertama berfokus pada pentingnya memberi makna pada perilaku manusia, yang mana dalam teori interaksi simbolik tidak dapat dipisahkan dari proses komunikasi, karena makna pada mulanya tidak mempunyai makna, hingga akhirnya diinterpretasikan oleh individu untuk menciptakan makna yang dapat disepakati bersama. Gagasan yang kedua berfokus pada pentingnya “konsep diri” atau “*self-concept*”. Secara khusus gagasan ini menekankan pada perkembangan positif konsep diri melalui individu berdasarkan interaksi sosial dengan orang lain. Gagasan terakhir mengenai hubungan antara Gagasan yang terakhir menyangkut hubungan antara kebebasan individu dan sosial, dimana asumsi ini mengemukakan bahwa norma-norma sosial membatasi perilaku individu, namun pada akhirnya setiap individu lah yang menentukan pilihan yang ada dalam sosial kemasyarakatan (Effendi et al., 2024).

Tujuan dari penelitian ini melihat bagaimana pengalaman dari penggunaan ojek *online* dikalangan mahasiswa FISIP UMRAH angkatan 2021. Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana mahasiswa FISIP UMRAH angkatan 2021 memaknai dan mengalami interaksi dengan pengemudi ojek *online* berdasarkan perspektif interaksionisme simbolik.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini berlokasi di Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH), terutama di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik (FISIP) di Kota Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan penelitian metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan suatu proses pemahaman yang mendalam terkait dengan fenomena yang akan diteliti.  Pendekatan deskriptif sendiri merupakan sesuatu yang menarasikan terkait dengan pengalaman dari mahasiswa FISIP UMRAH dalam penggunaan ojek *online*. Penelitian ini melihat apa yang menjadi ketertarikan mahasiswa FISIP UMRAH memilih untuk menggunakan ojek *online*.

Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu, data sekunder dan data primer. Data sekunder berupa data yang bersumber dari buku, penelitian terdahulu, internet dan lain-lain, sedangkan data primer berupa data yang dikumpulkan dari hasil wawancara secara langsung mahasiswa FISIP UMRAH. Dalam penelitian ini teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling.* Teknik *purposive sampling* merupakan teknik pengumpulan informan yang  ditentukan oleh peneliti berdasarkan dengan kriteria  yang sesuai dengan topik yang diteliti, kriteria informan yang dipilih peneliti adalah mahasiswa angkatan 21 dari FISIP UMRAH, yang terdiri dari lima prodi yaitu; Hukum, Hubungan Internasional, Ilmu Pemerintahan, Ilmu Administrasi Negara dan Sosiologi.

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Secara observasi peneliti melakukan pengamatan secara langsung dengan melihat mahasiswa FISIP UMRAH yang menggunakan ojek-*online*. Lalu wawancara dimana hal ini suatu proses pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mencari informasi terkait dengan objek yang akan diteliti di FISIP UMRAH.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga analisis data yaitu, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, reduksi data merupakan penyusunan atau menyederhanakan berbagai data yang diperoleh dari mahasiswa FISIP UMRAH yang dimana hal ini menyesuaikan dengan kebutuhan penelitian, setelah dilakukan reduksi data dilanjutkan dengan penyajian data yang telah disesuaikan dengan kebutuhan penelitian memungkinkan untuk dapat diperkuat dengan analisis.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perkembangan teknologi yang telah mengubah kualitas sumber daya manusia menjadi lebih unggul, sehingga dapat menciptakan sebuah sebuah ide-ide yang begitu bagus dan inovatif dalam usaha memenuhi kebutuhan dan mempermudah kegiatan sehari-hari masyarakat (Crystrie, & Adhianur, 2022). Teknologi mampu merubah gaya hidup manusia, semua aspek kehidupan yang didasarkan pada teknologi semua dapat di akses melalui teknologi. Secara sosial kehidupan masyarakat pada saat ini sudah mulai terbiasa dengan kecepatan dan otomatisasi berbasis teknologi. Dimana hal ini dimanfaatkan oleh para pengusaha dalam menciptakan suatu inovasi, salah satu nya yaitu inovasi dalam transportasi yaitu kehadiran ojek *online*.

Layanan ojek *online* ini menawarkan layanan transportasi yang menggunakan teknologi untuk memudahkan dalam mengaksesnya baik dari masyarakat terutama dikalangan mahasiswa.  Pemakaian ojek *online* dikalangan mahasiswa merupakan suatu hal yang menjadi pilihan yang terbaik bagi mahasiswa dalam memanfaatkan platform transportasi *online*, dimana hal itu memudahkan aktivitas mahasiswa. Berbagai alasan mahasiswa dalam memutuskan untuk memilih menggunakan ojek *online* daripada menggunakan ojek konvensional.

**Motivasi dan Alasan Penggunaan Ojek *Online***

Seiring dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan akan transportasi yang efisien dan fleksibel, penggunaan ojek *online* oleh mahasiswa terus meningkat. Mahasiswa lebih suka ojek *online* karena berbagai alasan, seperti lebih mudah, lebih efisien dalam waktu, dan lebih murah. Layanan ini membuat pemesanan mudah dan waktu keberangkatan fleksibel, yang sangat cocok dengan gaya hidup dinamis mahasiswa. Dengan fitur seperti pelacakan perjalanan secara real-time dan berbagai opsi pembayaran, pengguna merasa lebih aman dan nyaman. Dengan diskon dan promosi yang ditawarkan oleh penyedia ojek *online*, biaya transportasi menjadi lebih murah, ojek *online* menjadi pilihan yang populer di kalangan mahasiswa.

Mahasiswa FISIP UMRAH angkatan 2021 menggunakan ojek *online*, yang membantu mereka bergerak dan memenuhi kebutuhan sehari-hari. Wawancara dengan mahasiswa FISIP prodi Hubungan Internasional, Ilmu Pemerintahan, Ilmu Administrasi Negara, Sosiologi, dan Ilmu Hukum menunjukkan bahwa mereka menggunakan aplikasi ojek *online* seperti Grab, Gojek, dan Maxim secara teratur. Mereka memilih aplikasi ini karena berbagai alasan, termasuk kemudahan penggunaan dan biaya yang rendah.

Terdapat 3 (tiga) faktor yang menjadi alasan Mahasiswa FISIP UMRAH dalam menggunakan ojek *online* dibandingkan ojek konvensional:

1.      Pertimbangan Biaya dan Kenyamanan

2.      Tingkat Kepuasan Terhadap Layanan

3.      Kepercayaan dan Keamanan Dalam Menggunakan Ojek *Online*

Dalam memilih aplikasi ojek *online*, biaya sangat penting bagi para informan. Informan ‘YA’ percaya bahwa karena sering menggunakan voucher, Grab menjadi pilihan yang lebih hemat baginya. Di sisi lain, informan ‘YE dan M’ memilih Maxim karena tarifnya yang lebih murah daripada Gojek, sesuatu yang sangat diperhatikan oleh mahasiswa yang mencari efisiensi biaya. Informan ‘AS’ juga mengungkapkan persetujuannya terhadap Maxim atas pertimbangan harga yang lebih ramah bagi mahasiswa. Sementara itu, informan ‘VS’ menggunakan Maxim untuk transportasi murah dan memanfaatkan Gofood untuk promosi makanan, menunjukkan pemahaman yang baik terhadap fitur-fitur aplikasi ojek *online* yang ada.

Selain biaya, kenyamanan dan fleksibilitas dalam penggunaan layanan ojek *online* juga menjadi faktor penting. Informan ‘YA’ merasa nyaman dengan layanan Grab karena pengalaman positif dengan drivernya yang ramah dan penggunaan SOP yang baik. Di sisi lain, informan ‘YE’ merasa aman dengan fitur SOS Maxim dan prosedur verifikasi driver, sedangkan informan ‘M’ menemukan bahwa layanan ojek *online* sangat membantu dan nyaman digunakan dalam kegiatan sehari-hari. Informan ‘VS’ juga merasa nyaman dan aman dengan menggunakan GoCar dan Maxim berkat SOP yang baik dan transparansi harga yang disediakan.

Dari wawancara ini, dapat dilihat bahwa meskipun setiap informan memiliki preferensi yang berbeda dalam memilih aplikasi ojek *online* berdasarkan biaya dan pengalaman penggunaan, mereka semua menekankan pentingnya kenyamanan, keamanan, dan efisiensi dalam layanan yang mereka gunakan sehari-hari. Ini mencerminkan bagaimana aplikasi ojek *online* telah menjadi bagian integral dari gaya hidup dan mobilitas mereka sebagai mahasiswa.

**Analisis Perspektif Interaksionisme Simbolik**

Teori interaksionisme simbolik membahas bagaimana simbol-simbol budaya dipahami melalui proses interaksi sosial. Menurut teori ini, simbol-simbol budaya dipelajari melalui interaksi antara individu-individu dalam masyarakat. Manusia memberi makna pada segala hal yang akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku mereka. Interaksionisme simbolik adalah pendekatan untuk memahami pikiran, diri, dan masyarakat. Makna muncul melalui interaksi antara individu,  baik verbal maupun non-verbal. Dengan bertindak dan merespons, seseorang dapat memberikan interpretasi terhadap kata-kata atau tindakan yang terjadi. Sehingga kita dapat memahami atri tersebut karena dianggap terlibat dalam dialog yang saling terhubung antara individu.

Proses interaksi sosial antara pengemudi dan pengguna ojek *online*, terdapat banyak simbol-simbol yang perlu dimaknai. Dalam perspektif interaksionisme simbolik, orang-orang akan berkomunikasi secara simbolik untuk menyampaikan makna-makna kepada pihak yang terlibat, dan orang lain akan menafsirkan simbol-simbol tersebut serta mengorientasikan tindakan mereka. Mead, sebagaimana dikemukakan oleh Ritzer dalam Rahman & Erawati (2021), mengidentifikasi empat aspek yang saling terkait dalam Tindakan:

1. Impuls (dorongan hati): Tindakan atau menolak pesanan dipengaruhi oleh impuls (dorongan hati) dan keinginan mereka sendiri, serta kesediaan mereka untuk bertanggung jawab atas segala risiko yang mungkin terjadi. Keinginan untuk memperoleh penghasilan mendorong pengemudi untuk menerima kebutuhan hidup sehari-hari.
2. Persepsi : Pada tahap ini, pengemudi telah menerima pesanan dari pengguna dan mulai berinteraksi serta berkomunikasi dengan pengguna terkait jasa yang dipesan.
3. Manipulasi: Pengemudi membayangkan kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi selama proses pelayanan jasa, seperti lokasi pesanan, perkiraan waktu penyelesaian, dan lain-lain. Hal ini dilakukan agar pengemudi dapat merespon dengan baik terhadap kemungkinan yang akan terjadi.
4. Penyelesaian: Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang telah dipikirkan, pengemudi memutuskan untuk berangkat menuju lokasi pesanan yang dilakukan oleh pengguna. Tahap ini merupakan tindakan yang dapat memuaskan impuls dan merupakan tahap terakhir dalam proses interaksionisme simbolik.

Seorang pengemudi akan berinteraksi dengan pengguna sebelum berkendara, untuk memastikan semua informasi pesanan (*go ride, go food*, dll) tercatat dengan jelas. Pengemudi akan mengirimkan pesan seperti *“hai”, “sesuai aplikasi ya”, “baik ditunggu”, “lokasi sudah sesuai?”, “apa ada tambahan menu”, dan “saya sudah sampai”.* ini dilakukan untuk memastikan pesanan diterima tanpa kesalahan dan menghindari pembatalan. Pengemudi berharap tidak ada kekeliruan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Terkadang justru pengguna yang memulai percakapan dengan pesan “*halo”, “sesuai aplikasi ya”, “lokasi sudah sesuai”, “kabari kalau sudah sampai”, dan “makasih”.* Setelah direspon, pengguna bersiap-siap menunggu jemputan agar pengemudi tidak menunggu lama. Jika memesan makanan, pengguna akan melakukan aktivitas lain sambil menunggu. Dalam komunikasi ini, pengemudi dan pengguna saling bertukar pesan untuk memastikan detail pesanan, lokasi, dan estimasi waktu sampai, guna mengkoordinasikan pertemuan dan pengantaran pesanan dengan lancar (Nuha & Luthfi, 2021).

Penelitian ini membahas kemajuan dari teknologi sendiri memberikan dampak yang cukup signifikan dimana masyarakat dapat mengakses layanan transportasi secara *online*. Perubahan dari ojek konvensional ke ojek *online* diterima baik oleh masyarakat terkhususnya bagi mahasiswa FISIP UMRAH. Dimana aplikasi penyedia layanan transportasi *online* seperti Grab, Gojek, dan Maxim telah mempengaruhi pola hidup para mahasiswa FISIP UMRAH angkatan 2021. Mahasiswa FISIP UMRAH memutuskan untuk menggunakan layanan ojek *online* dikarenakan harganya yang lebih terjangkau untuk kalangan mahasiswa FISIP UMRAH, serta memberikan kenyamanan, dan juga memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi daripada ojek konvensional. Dengan menggunakan analisis interaksionisme simbolik menunjukan bahwa hubungan antara pengemudi dan penumpang melalui komunikasi simbol dapat memastikan pengalaman perjalanan yang lancar dan cukup memadai. Kehadiran layanan ojek *online* tidak hanya secara efektif dalam memenuhi kebutuhan transportasi, tetapi juga secara signifikan dapat meningkatkan kualitas hidup melalui solusi yang praktis dan juga terjangkau secara finansial.

**SIMPULAN**

Kemajuan teknologi yang merubah kehidupan masyarakat menjadi serba digitalisasi. Hal ini dapat memberikan pemanfaatan teknologi informasi bagi para pengusaha untuk melakukan sebuah inovasi di masa saat ini. Kemajuan teknologi memberikan peluang bagi pengusaha di bidang transportasi yang melakukan sebuah inovasi dengan memunculkan ojek *online* yang memberikan kemudahan bagi masyarakat terkhusus nya dikalangan mahasiswa. Ojek *online* menurut mahasiswa terkhususnya, mahasiswa FISIP UMRAH memberikan kemudahan dalam mengaksesnya, lebih efisien dalam waktu dan lebih murah.  Teori interaksionisme simbolik memberikan pemahaman bahwa Komunikasi simbolik memiliki peran dalam mengatur, memahami dan memastikan kesuksesan layanan transportasi secara *online*. Dengan memahami arti dari simbol dan pesan yang muncul dalam interaksi dapat memberikan pengalaman yang positif dan menyenangkan bagi pengguna ojek *online* dan pengendara ojek *online*. Dari pengalaman mahasiswa FISIP UMRAH dalam penggunaan ojek *online* menekankan pentingnya kenyamanan, keamanan dan efisiensi dalam layanan yang mereka gunakan sehari-hari, dimana hal ini juga merupakan bagian integral dari gaya hidup mahasiswa.

**DAFTAR PUSTAKA**

Ali, M., Kharis, A., & Karlina, D. (2018). Faktor-Faktor Yang Menjadi Pertimbangan Dalam Penggunaan Jasa Ojek Online (Go-Jek) di Kota Mataram. *JIAP Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 3(2)*. https://doi.org/10.31764/jiap.v6i2.641

Anggraeni, F. N. . (2021). Analysis of User Satisfaction of Public Transportation Ojek Online (Gojek) Through Service Instruments. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis, 1(2),* 77–86. https://doi.org/10.37481/jmeb.v1i2.221

Cahyaningtyas, T. P. D., Fauzi, A., Permana, J. R., Maharani, K., Rumahorbo, L. O., Safira, M., & Alfathan, R. (2023). Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merek, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ojek Online*,* *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Penelitian Terapan (JPMPT),* *1*(1). https://doi.org/10.38035/jpmpt.v1i1

Crystrie, D. A. & Adhianur, S. (2022). Pengaruh Inovasi Ojek Menjadi Ojek Online Pada Ekonomi Kreatif Di Era Revolusi Industri 4.0. *PARTA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat.* http://journal.undiknas.ac.id/index.php/parta.

Efendi, E. ., Fadila, F., Tariq, K., Pratama, T., & Azmi, W. (2024). Interaksionisme Simbolik dan Prakmatis. *Da’watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting, 4(3), 1088–1095.* <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v4i3.514>

Harsa, O., & Akbar, R. (2023). Peran Transportasi Online Di Kalangan Mahasiswa Universitas. *Globe: Publikasi Ilmu Teknik, Teknologi Kebumian, Ilmu Perkapalan, 1(3), 32–40. h*ttps://doi.org/10.61132/globe.v1i3.10

Muliani, S., Sembiring, R. D., Eresina, D. P., (2022). Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Ojek Online Go-Jek di Kota Medan. *Jurnal Ruang Luar dan Dalam FTSP*, *3(1)*. https://ejurnal.istp.ac.id/index.php/jrld/article/view/161

Nuha, M. U. & Luthfi, A. (2021). Relasi Sosial Masyarakat Maya dalam Aplikasi Gojek (Kajian Interaksionisme Simbolik). *Solidarity: Journal of Education, Society and Culture, 10(1)*. https://journal.unnes.ac.id/sju/solidarity/article/view/49734

Rahman, A., & Erawati, D. (2021). Aplikasi Gojek dan Hubungan Masyarakat Dunia Maya (Analisis Teori Interaksionisme Simbolik). *PINCIS (Palangka Raya International and National Conference on Islamic Studies), 1(1).* https://e-proceedings.iain-palangkaraya.ac.id/index.php/PICIS/article/view/601

Ramdhani, R. A. ., Rojabi, M. N. ., Mubarok, M. C. ., Refah, D. A. ., & Roihan, R. (2023). Aplikasi Gojek Sebagai Media Peningkatan Interasi Intra dan Antar Masyarakat. *Scholarly Journal of Elementary School*, *3*(01), 36–45. https://doi.org/10.21137/sjes.2023.3.1.6