

## ABSTRAK

Semakin tingginya tuntutan mobilitas masyarakat, tentunya membutuhkan sarana transportasi yang dapat memberikan pergerakan dan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain dengan cepat, walaupun jarak tempuhnya jauh. Adanya terobosan transportasi berbasis aplikasi *online* Go-Jek yang menggabungkan jasa transportasi dengan teknologi komunikasi di dunia transportasi Indonesia, membuat masyarakat harus menentukan transportasi mana yang paling cocok dengan kebutuhannya untuk melakukan mobilitas. Studi ini memfokuskan pada tindakan sosial yang dilakukan masyarakat dalam menggunakan sarana transportasi. Bagaimana tindakan sosial yang dilakukan masyarakat yang menggunakan Go-Jek sebagai sarana transportasi di Surabaya.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma definisi sosial dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan yaitu Tindakan Sosial Max Weber. Informan dalam penelitian ini berjumlah sepuluh pengguna Go-Jek. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode purposive. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dan observasi tidak langsung.

Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain: 1) Tindakan sosial yang dilakukan oleh pengguna adalah rasional instrumental dan afeksi; 2) Tindakan afeksi juga muncul dari pihak keluarga untuk menyarankan dan menentukan transportasi yang tepat; 3) Transportasi berbasis aplikasi *online*, juga menyediakan jasa layanan memesan makanan, pengantaran barang dan belanja yang dapat dimanfaatkan oleh ibu-ibu rumah tangga walaupun wirausaha rumahan.

Kata kunci: transportasi berbasis aplikasi *online*, pengguna Go-Jek, tindakan sosial