

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap masyarakat memiliki banyak kebutuhan yang harus terpenuhi, termasuk kebutuhan dalam mempermudah dan mempercepat pekerjaan yang dilakukan. Salah satu yang dapat mempercepat dan mempermudah mobilitas dari satu tempat ke tempat yang lain yaitu sarana transportasi. Transportasi menjadi faktor pendukung bagi masyarakat untuk melaksanakan aktivitas. Perubahan gaya hidup masyarakat saat ini menginginkan seba mudah dalam mengakses apapun, seperti akses transportasi yang dapat dijangkau melalui jaringan internet dan aplikasi yaitu transportasi *online*.

Salah satu transportasi yang sekarang sedang diminati masyarakat adalah transportasi *online*. Transportasi menurut Fidel Miro (2005) yaitu sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, kemudian objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Transportasi juga merupakan sebuah proses, yakni proses pindah, proses gerak, proses mengangkut dan mengalihkan dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses perpindahan sesuatu dengan waktu yang diinginkan (Sari, 2016).

*Daily Socialid* mengungkapkan bahwa transportasi *online* yaitu suatu transportasi yang dikelola oleh suatu perusahaan swasta yang profesional milik pribadi yang bernama Gojek. Gojek berdiri sejak tahun 2011 sampai sekarang. Gojek menawarkan berbagai fasilitas yang akan dinikmati para pelanggan, pengguna atau konsumen seperti kecepatan, keamanan, dan kenyamanan. (Farida, Tarmizi, & November, 2016 hlm. 2)

Transportasi jasa *online* tidak hanya dijadikan sebagai mobilitas masyarakat akan tetapi bisa menjadi objek lainnya seperti barang. Saat ini minat masyarakat terhadap transportasi *online* cukup tinggi, karena perusahaan transportasi *online* menyediakan berbagai fasilitas sehingga memberikan kepuasan pada pelanggan. Transportasi oline mudah diakses dengan menggunakan smartphone, biaya relatif terjangkau, keamanan terjamin, serta memberikan kenyamanan. Keuntungan

lainnya yaitu dapat memesan barang tanpa harus keluar rumah. Untuk menjaga keamanan, perusahaan transportasi *online* mewajibkan para pengendara membawa surat-surat berkendara (Surat Izin Mengemudi, Surat Tanda Nomor Berkendara), menyediakan helm bagi pengendara dan penumpang, menyediakan masker dan jas hujan bagi penumpang. Persyaratan bagi pengendara yaitu harus 18 tahun keatas, menggunakan pakaian yang bersih dan rapih serta berperilaku sopan pada semua pelanggan.

Nilai-nilai yang dianut perusahaan Gojek sebagai tumpuan dalam melayani pelanggan yaitu; (1) Kecepatan, melayani dengan cepat dan terus belajar dan berkembang dari pengalaman; (2) Inovasi, terus menawarkan teknologi baru untuk mempermudah hidup anda; dan (3) Dampak Sosial, memberikan dampak positif sosial sebesar-besarnya untuk masyarakat Indonesia, selain itu mendapatkan santunan kesehatan dan kecelakaan, akses pada lembaga keuangan dan asuransi, cicilan otomatis yang terjangkau dan sebagainya (<https://driver.gojek.com>). Perusahaan Grab memiliki keterikatan dengan pelanggan yaitu rasa saling menghormati satu sama lain (<https://www.grab.com/id/terms/>)

Tantangan yang dihadapi pengendara maupun pengguna jasa transportasi *online* yaitu, bagi pengendara hendaknya memiliki kesabaran dalam menghadapi berbagai karakter penumpang, memiliki etika dan tatakrama dalam menghadapi konsumen. Sedangkan bagi pengguna transportasi *online* yaitu dalam menerima pesanan, hendaknya memiliki kesabaran dalam menunggu pesanan, menerima kejadian yang terjadi saat perjalanan seperti; ban bocor, kendaraan mogok, dan harus mampu menggunakan aplikasi *online*. Seperti hasil penelitian yang dikemukakan Jessica Setiawan mengemukakan bahwa:

Penggunaan ponsel pintar juga ditujukan untuk mengakses mobile application. Pelayanan digital berbasis aplikasi atau dikenal dengan istilah self- service technology (SST). SST adalah teknologi yang menggunakan aplikasi yang memungkinkan konsumen untuk melakukan proses pelayanan secara mandiri (Meuteur et al, 2000:50) (Jessica, 2017).

Masyarakat merasa terbantu dengan adanya jasa transportasi *online*, karena mobilitas masyarakat menjadi lebih mudah dari satu tempat ke tempat yang lain. Akan tetapi dengan menggunakan jasa transportasi *online* menimbulkan dampak, yaitu menimbulkan kelas sosial atau stratifikasi sosial yang ditunjukkan

masyarakat sebagai bentuk kemampuannya, semakin banyak kendaraan yang beroperasi di jalan yang menyebabkan kemacetan.

Masyarakat Kota Bandung menggunakan sarana transportasi umum yang disediakan pemerintah saat ini yaitu angkutan kota (angkot) dan bis damri. Angkot yang beroperasi di Kota Bandung saat ini jumlahnya cukup banyak dan sudah cukup memadai dengan tujuan yang berbeda-beda sesuai dengan yang telah ditentukan. Tujuannya sama yaitu mengantarkan penumpang ke tempat tujuan yang diinginkan dengan membayar uang perjalanan sesuai dengan jarak tempuh perjalanan yang telah ditentukan.

Hasil penelitian yang dikemukakan Engelbertha Noviani Bria Seran dan Tri Basuki Joewono mengemukakan bahwa:

Kualitas pelayanan pada pengguna angkutan publik kenyataannya tidak memuaskan. Pengguna merasa tidak puas dengan atribut pelayanannya. Pengembangan dibutuhkan pada aspek kebersihan kendaraan, kebersihan stasiun/halte, kondisi fisik kendaraan, kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu, serta yang paling penting adalah kemudahan mendapat informasi rute, kemudahan mengakses angkutan umum, keramahan staf, dan kemudahan mendapatkan moda. (Noviani, Seran, & Joewono, 2015)

Menanggapi kemunculan transportasi *online* menimbulkan respon atau tanggapan dari masyarakat yang berbeda-beda. Berkaitan dengan solidaritas organik yaitu adanya perbedaan kepentingan, tujuan pada setiap orang, dimana mereka memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda pada suatu hal yang menyebabkan orang hanya fokus pada satu pekerjaan, sehingga mereka membutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Dikaitkan dengan transportasi online, maka dapat dikaji bahwa masyarakat yang membutuhkan transportasi online diharapkan dapat lebih memudahkan dan membantu aktivitas masyarakat, terutama dalam melakukan suatu pekerjaan atau perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lain.

Berdasarkan kategori sosial dimana masyarakat modern yang heterogen, tetapi disisi lain penduduk memiliki sejumlah ciri yang sama akan mempunyai pola hidup tradisional yang sama. Pola hidup yang sama disebabkan oleh pengaruh teknologi yang semakin maju dan industri perkotaan yang semakin berkembang sehingga berkaitan pula dengan media massa sebagai bentuk pengaruhnya, rangsangan media massa memiliki pengaruh yang besar seperti dalam menggunakan transportasi *online*, biasanya masyarakat mengetahui sesuatu hal

yang baru dimulai dari media massa. Akibat dari modernisasi ternyata membuat masyarakat memiliki ciri yang sama yaitu, masyarakat membutuhkan transportasi *online* untuk membantu kegiatan mereka.

Dari segi pelayanan, penyedia jasa transportasi *online* sudah baik dan benar, penumpang akan merasa puas dan nyaman, maka akan terulang kembali secara terus menerus serta memberikan stimulus kepada orang lain untuk ikut menggunakan transportasi *online*. (Farida et al., 2016 hlm. 3). Dari segi ekonomi; bahwa transportasi *online* memberikan peluang bagi masyarakat untuk memiliki pekerjaan, sehingga mengurangi tingkat pengangguran, disisi lain dampak negatif bagi supir angkot akan menurunkan omset.

Fenomena transportasi *online* seringkali dijumpai di masyarakat, berbagai pro dan kontra yang muncul menyebabkan sebuah tindakan dari masyarakat. Realitas yang terjadi menjadi bukti bahwa transportasi *online* merupakan bentuk dari modernisasi yang muncul sehingga menghasilkan inovasi baru dalam transportasi di Indonesia. Kasus yang terjadi baru-baru ini di Kota Bandung yaitu aksi demo yang dilakukan di Gedung Sate dan Balai Kota. Pada tanggal 12 Oktober 2017 terjadi isu adanya pemberhentian sementara bagi transportasi *online* di Kota Bandung, maka dengan kebijakan tersebut banyak masyarakat yang berkomentar, walikota Bandung Ridwan Kamil memberikan tanggapan mengenai angkutan berbasis aplikasi, karena itu beliau mengemukakan empat hal:

1. Kemajuan teknologi pada dasarnya tidak akan bisa dihentikan
2. Penghentian operasional untuk sementara waktu bagi angkutan berbasis aplikasi merupakan keputusan DISHUB Jawa Barat
3. Pemerintah kota Bandung sudah dan terus menyampaikan masukan-masukan dari warga terkait dengan dinamika tersebut
4. Selagi menunggu keputusan pusat terkait dengan angkutan *online* yang peraturannya dibatalkan oleh Mahkamah Agung, mari kita menyesuaikan diri dengan cara yang baik dan tetap menjaga suasana kondusif kota (Pikiran Rakyat, 13 Oktober 2017)

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan bahwa masyarakat sangat beragam dalam menanggapi keberadaan transportasi *online* yaitu ada yang dapat menerima dan yang tidak menerima. Masyarakat menerima, karena merasa puas dengan kenyamanan dan ketepatan transportasi *online*. Namun yang tidak menerima yaitu masyarakat yang berprofesi sebagai supir angkot karena merasa tersaingi, dan penghasilannya berkurang. Pada studi pendahuluan peneliti

Suci Wahyu Fajriani, 2018

TINGKAT PENERIMAAN MASYARAKAT TERHADAP TRANSPORTASI ONLINE DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mencoba mewawancarai beberapa pengendara atau *driver* transportasi *online* yang ada di Kota Bandung, dari hasil wawancara seperti Gojek, Grab Bike, dan Grab Car mengungkapkan para penumpang memiliki karakter atau sifat yang berbeda-beda, pengendara berusaha untuk membuat penumpang merasa nyaman. Ada beberapa hal yang diungkapkan pengendara:

*Pertama*; pengendara biasanya mengajak penumpang berbicara (ngobrol) sampai penumpang tiba di tempat tujuan, akan tetapi perlu disesuaikan juga dengan situasi dan kondisi penumpang. *Kedua*; ada interkasi antara pengendara dan penumpang, saat pengendara meminta kepada penumpang untuk memberikan point yang paling tinggi karena sistem point berlaku bagi para jasa transportasi online untuk meningkatkan kualitas yang memungkinkan pengendara untuk mendapatkan gaji tambahan dari perusahaan transportasi online. *Ketiga*; pengendara mengungkapkan bahwa transportasi *online* menggunakan kendaraan pribadi dan waktu beroperasi tergantung dari masing-masing *driver* transportasi *online*. Peneliti menanyakan seperti apa penumpang yang naik saat malam hari? penumpang yang lembur bekerja atau pulang tengah malam atau dini hari, ternyata saat beroperasi malam hari sangat berbahaya karena banyak pemesanan yang tempat penjemputannya itu tidak jelas.

Hasil penelitian Gunawan (2017) hlm. 5-6 menyatakan bahwa ada beberapa tanggapan responden mengenai layanan transportasi *online* (Grab Car): (Gunawan, Bisnis, Manajemen, Petra, & Siwalankerto, 2017):

- (1) Mudah dalam mempelajari aplikasi Grab Car
- (2) Memudahkan pelanggan dalam melakukan apa yang diinginkan saat menggunakan aplikasi Grab Car
- (3) Mudah dimengerti dan jelas saat berinteraksi dengan aplikasi *online* Grab Car
- (4) Membuat pelanggan menjadi ahli dalam menggunakan aplikasi Grab Car
- (5) Meningkatkan produktivitas kinerja bagi pelanggan
- (6) Memudahkan pelanggan untuk mengirim barang pesanan
- (7) Memudahkan pelanggan dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

Meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan dengan cara meningkatkan program CSR (*Cooperate Social Responsibility*), pelanggan dapat mengemukakan keluhan melalui layanan yang disediakan oleh perusahaan Gojek untuk meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan dan memberikan penilaian

pada pengendara atau supir Gojek melalui rating dan saran. (Yuliantari, Studi, & Administrasi, 2017).

Pada penelitian ini, peneliti mengambil satu variabel yaitu tingkat penerimaan masyarakat terhadap transportasi online di Kota Bandung, karena peneliti ingin mendeskripsikan dan menghitung seberapa besar masyarakat dalam menerima transportasi online yang dilihat berdasarkan tiga aspek yaitu keamanan, waktu, dan harga. Berbeda dari yang lain, yg diungkap dalam latar belakang adalah berfokus pada perubahan sosial masyarakat, kebutuhan, perkembangan iptek, dan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh transportasi online serta didukung oleh penelitian terdahulu. Pada latar belakang diungkapkan realita yang terjadi di masyarakat dengan keberadaan transportasi online secara positif dan negatif, sehingga memunculkan rasa keingintahuan peneliti untuk mengungkapkan respon masyarakat dalam menerima transportasi online.

Berdasarkan uraian tersebut maka mengkaji masalah mengenai tingkat penerimaan masyarakat terhadap transportasi *online* di Kota Bandung, responden dikategorikan berdasarkan aspek tertentu. Teori Tipologi Sosial yaitu pengelompokan masyarakat berdasarkan karakteristik tertentu, teori yang akan diambil dari salah satu tokoh sosiologi yaitu yang dikemukakan oleh Emile Durkheim mengenai solidaritas organik. Permasalahan yang akan dikaji yaitu

## **TINGKAT PENERIMAAN MASYARAKAT TERHADAP TRANSPORTASI *ONLINE* DI KOTA BANDUNG.**

### **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

#### **1.2.1 Umum**

Rumusan masalah secara umum yang akan peneliti teliti yaitu bagaimana Penerimaan Masyarakat terhadap Transportasi *Online* di Kota Bandung? sehingga memunculkan sub pertanyaan atau pertanyaan khusus yang sesuai dengan permasalahan yang ingin diungkap oleh peneliti.

#### **1.2.2 Khusus**

1. Apa yang melatarbelakangi masyarakat Kota Bandung menggunakan transportasi *online*?
2. Bagaimana pendapat masyarakat Kota Bandung terhadap transportasi *online*?

Suci Wahyu Fajriani, 2018

*TINGKAT PENERIMAAN MASYARAKAT TERHADAP TRANSPORTASI ONLINE DI KOTA BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3. Bagaimana penerimaan masyarakat Kota Bandung terhadap transportasi *online*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Umum**

Secara umum tujuan yang akan peneliti teliti dari masalah ini adalah untuk mengetahui, mengungkap, dan mengidentifikasi Tingkat Penerimaan Masyarakat terhadap Transportasi *Online* di Kota Bandung.

#### **1.3.2 Khusus**

Secara khusus tujuan dalam permasalahan ini adalah:

1. Mengungkapkan alasan masyarakat Kota Bandung menggunakan transportasi *online*
2. Menganalisis pendapat masyarakat Kota Bandung terhadap transportasi *online*
3. Menganalisis tingkat penerimaan masyarakat Kota Bandung terhadap transportasi *online*

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

Secara teoretis manfaat dari penelitian ini sebagai sarana untuk memperkaya pengetahuan tentang Tingkat Penerimaan Masyarakat terhadap Transportasi *Online* di Kota Bandung, sehingga dapat dijadikan acuan untuk menambah ilmu dan proses pembelajaran dalam bidang ilmu sosiologi. Selain itu menambah pengetahuan dalam respon masyarakat dan bagaimana partisipasi masyarakat dengan adanya transportasi *online*.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis manfaat dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi Tingkat Penerimaan Masyarakat terhadap Transportasi *Online* di Kota Bandung untuk memberikan alternatif terhadap sudut pandang yang dimana respon masyarakat pada transportasi *online* juga penting. Sehingga dapat tercapai tingkat penerimaan masyarakat.

### 1.4.3 Manfaat Aksi Sosial

Secara aksi sosial pengelompokan masyarakat terhadap bagaimana responnya dalam menghadapi transportasi *online* dengan cara berpartisipasi dengan ikut menggunakannya juga dalam kehidupan sehari-hari sebagai Tingkat Penerimaan Masyarakat terhadap Transportasi *Online* di Kota Bandung.

### 1.5 Struktur Organisasi Proposal Skripsi

Gambaran mengenai keseluruhan isi dan pembahasannya dapat dijelaskan dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

- Bab I Pendahuluan : Bagian pendahuluan menjelaskan mengenai latar belakang melakukan, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan struktur organisasi skripsi.
- Bab II Kajian Pustaka : Bagian ini membahas mengenai kajian pustaka mencakup Definisi dan Konsep dari teori-teori yang berkaitan dengan penelitian dan yang mendukung penelitian, penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan diteliti.
- Bab III Metode Penelitian : Bagian ini membahas mengenai komponen dari metode penelitian yaitu desain penelitian, instrumen penelitian, konsep penelitian, variabel penelitian, hipotesis penelitian, populasi, sampel dan teknik sampling, data dan metode pengumpulan data, pelaksanaan dan pengumpulan data, dan pengolahan data dan analisis data.
- Bab IV Hasil Temuan dan Pembahasan : Bagian ini membahas mengenai temuan penelitian dan pembahasan mengenai Tingkat Penerimaan Masyarakat terhadap Transportasi *Online* di Kota Bandung
- Bab V Simpulan dan Saran : Bagian ini membahas memberikan simpulan, implikasi dan rekomendasi penutup dari hasil penelitian yang telah ditemukan oleh peneliti serta telah dikaji oleh teori-teori yang berkaitan.