

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dalam masyarakat modern mengalami keterbaruan pada sistem operasi setiap tahunnya. Berawal dari pesan yang dikirim melalui *e-mail* hingga *video call*. Sebagaimana yang diungkapkan Juniver (2016) bahwa “perkembangan teknologi saat ini telah mengalami perkembangan yang sangat luar biasa, salah satunya di tandai dengan semakin banyaknya fungsi pada perangkat *mobile* komunikasi, seperti *handphone*”. Perkembangan teknologi tersebut dimanfaatkan oleh organisasi dalam bidang transportasi yang berkembang dimasyarakat saat ini.

Perkembangan teknologi transportasi berkembang pesat pada masyarakat kota maupun desa. Sekarang ini banyak masyarakat yang menggunakan *smartphone* untuk menggunakan jasa transportasi karena mudah dan cepat. Sebagaimana yang diungkapkan Agustin (2017) bahwa “kemajuan teknologi dibidang transportasi menjadikan para pebisnis bersaing menciptakan inovasi terbaru serta melihat dari fenomena yang terjadi dimasyarakat bahwa saat ini internet sangat berpengaruh dalam kehidupan masyarakat”. Perkembangan teknologi transportasi memicu munculnya berbagai organisasi transportasi berbasis *online*. Mobilitas masyarakatpun meningkat seiring dengan kebutuhannya. Sekarang ini di kota maupun desa masyarakatnya banyak menggunakan layanan jasa transportasi berbasis *online*.

Fenomena transportasi *online* sudah populer dimasyarakat saat ini. Karena pemesanan berbasis aplikasi yang mudah di *download* oleh pengguna *smartphone* baik *android* maupun *ios*. Sebagaimana yang diungkapkan Wahyusetyawati (2017) bahwa “transportasi *online* adalah salah satu contoh pengembangan teknologi berbasis aplikasi disambut cukup baik di awal kemunculannya karena dianggap sebagai salah satu inovasi terbaik saat ini”. Pemesanan melalui aplikasi yang mudah menjadikan ojek *online* diterima dengan cepat dikalangan masyarakat, serta berbagai macam pilihan layanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang jasa.

Kebutuhan masyarakat saat ini bergantung pada layanan jasa transportasi *online*. Karena sering terjadinya kemacetan lalu lintas, menjadi kesempatan untuk pengusaha *startup* yang ada di Indonesia dengan mengeluarkan jasa transportasi dengan layanan jasa transportasi berbasis *online*. Konsumen bisa mengunggah aplikasi ini di *smartphone* maupun *gadget* lainnya. Hal ini dapat memudahkan konsumen untuk menggunakan jasa transportasi tersebut. Sebagaimana yang diungkapkan Widya (2017) bahwa “masyarakat Indonesia kini menggemari layanan transportasi berbasis teknologi aplikasi *online* karena mudah dalam melakukan order, praktis, cepat, dan nyaman. Salah satu layanan tersebut adalah Go-Jek”. Layanan berbasis aplikasi *smartphone* membebaskan pelanggan untuk mengatur perjalanan secara *real time* dengan penyedia layanan. Masyarakat melihat layanan tersebut sebagai alternatif transportasi yang dapat melayani dengan cepat, fleksibel, responsif, dan mudah digunakan. Selain menyediakan alternatif menarik untuk bepergian, layanan ini juga berpotensi mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan masalah lingkungan. Ada berbagai perusahaan transportasi berbasis *online*, dua diantaranya yang paling diminati yaitu PT Go-Jek dan PT Grab.

Layanan Go-Jek dan Grab memberikan pelayanan transportasi dan jasa secara maksimal. Diantaranya ojek, taxi, pengiriman atau pengangkutan barang, pemesanan makanan, barang, dan kebutuhan lainnya. Hal ini mengubah pandangan masyarakat untuk menggunakan layanan jasa transportasi berbasis *online* yang lebih aman dan nyaman. Sebagaimana diungkapkan oleh Nur Fauji (2013) bahwa “layanan jasa transportasi ojek ini direspon positif oleh masyarakat dan menjadi *trend* yang semakin besar, dan menarik minat bukan saja dari kalangan ojek pangkalan, bahkan juga bagi masyarakat umum untuk bergabung menjadi tenaga jasa ojek ini”. Ada satu hal yang menarik dalam fenomena ini, ternyata jasa ojek ini juga menggerakkan perekonomian UKM, khususnya yang bergerak di sektor kuliner. Sekarang jasa ojek ini telah menjadi *trend* dan bahkan menjadi andalan bagi masyarakat dalam memesan makanan favoritnya untuk diantar ke mereka dengan biaya murah dan cepat. Menjadikan masyarakat tertarik untuk menggunakan layanan jasa transportasi *online* karena pelayanan dan kualitasnya yang terjamin.

Peningkatan kualitas jasa mendapatkan banyak perhatian bagi perusahaan. Karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan

kompetitif. Dalam peningkatan kualitas jasa akan menimbulkan suatu loyalitas konsumen, dan berkemungkinan besar menarik konsumen baru. Sebagaimana yang diungkapkan Marismiati dan Hadiwijaya (2013) bahwa “konsumen yang telah loyal pada suatu produk jasa dapat diartikan konsumen tersebut merasa terpuaskan kebutuhan sehingga dapat menggunakan jasa tersebut lebih dari sekali, kemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk *word of mouth* yang dilakukan oleh konsumen loyal kepada konsumen lainnya”. Semakin bagus kualitas jasa maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen.

Tingkat kepuasan menjadi tolak ukur kualitas perusahaan jasa transportasi. Karena fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja yang diberikan dibawah harapan, maka penumpang akan merasa kecewa, apabila kinerja sesuai yang diharapkan, maka penumpang akan sangat puas. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Sumarwan (2003) dalam Marismiati dan Hadiwijaya (2013) bahwa “kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya”. Dari hal tersebut wajar saja bila layanan jasa transportasi *online* terus berkembang pesat hingga saat ini.

Berkembangnya transportasi berbasis *online* menjadi sebuah alternatif bagi masyarakat. Karena memudahkan masyarakat untuk menjalankan aktivitas sehari-harinya. Pelayanan jasa Go-Jek maupun Grab diberikan dengan baik, dan apabila dirasa kurang puas atas layanan tersebut pengguna jasa dapat melakukan pengaduan atau penilaian terhadap pengemudi melalui aplikasi. Pengaduan dan penilaian kepada pengemudi akan direspon dengan cepat oleh manajemen PT Go-Jek maupun PT Grab Indonesia, kemudian akan dievaluasi bahkan sampai diberikan sanksi terhadap pengemudi yang terbukti merugikan pengguna jasa transportasi berbasis *online*. Dari sisi keamanan penumpang, sistem transportasi berbasis *online* dirasa lebih aman, dimana tingkat kriminalitasnya relatif masih rendah. Konsumen bisa langsung melihat identitas pengemudi dan plat mobil transportasi berbasis *online*. Secara umum, identitas pengemudi dalam transportasi berbasis *online* bisa dilacak selama 24 jam. Demikian juga dari aspek cara pembayarannya.

Transportasi berbasis *online* sudah menerapkan transaksi non-tunai seperti Go-Pay untuk Go-Car dan Go-Jek. Hal ini memudahkan konsumen dalam melakukan

pembayaran transaksi. Sistem ini menghemat waktu konsumen karena tidak perlu lagi menunggu uang kembalian dari pengemudi seperti yang terjadi pada transportasi konvensional. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Anjani (2017) “masyarakat banyak terbantu semenjak hadirnya Go-Jek karena dimudahkan dengan berbagai menu layanannya dan promosinya yang dapat menarik konsumen”. Cepat atau lambat, perusahaan-perusahaan yang tidak adaptif dengan perkembangan teknologi akan tergilas oleh kemajuan teknologi tersebut, tidak memandang ukuran perusahaan kecil ataupun besar. Hal ini dimungkinkan, karena Go-Jek dapat dijadikan alternatif dalam upaya mengatasi resiko yang dialami masyarakat akibat kelemahan sistem transportasi konvensional, serta kemacetan yang sering terjadi di jalan khususnya di Kota Bandung.

Pola permukiman masyarakat Kota Bandung yaitu linier. Karena rumah-rumah yang dibangun membentuk pola berderet-deret hingga memanjang, yang umumnya ditemukan pada kawasan permukiman yang berada di tepi sungai dan jalan raya (Wardiyatmoko, 2006). Selain itu setiap bentuk permukiman masyarakatnya pun berbeda. Hal ini tentu memunculkan gaya hidup yang beragam dari setiap bentuk permukiman. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Hidayatullah (2018) bahwa “gaya hidup masyarakat semakin hari semakin berkembang mengikuti perubahan zaman yang mengacu dan bergerak kepada modernitas”. Kota besar dan metropolitan seperti Kota Bandung yang memiliki jumlah mal cukup banyak contohnya. Gaya hidup bisa dikatakan menjadi sebuah tren dan kebutuhan bagi setiap masyarakatnya. Modernitas dapat dijadikan sebuah acuan untuk mengarah pada kemajuan disetiap sektor yang ada, seperti teknologi, gaya hidup sehari-hari, serta pola pikir dan tingkah laku manusia.

Gaya hidup masyarakat saat ini tertarik menggunakan ponsel setiap hari. Mulai dari *browsing*, bermain *game online* bahkan berbelanja pun dapat dilakukan secara *online* melalui *smartphone*. Tidak hanya berbelanja *online* saja yang bisa dilakukan melalui *smartphone*, tetapi memesan layanan jasa pun bisa dilakukan secara *online*. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Agustin (2017) bahwa “semakin menjamurnya penggunaan internet dimasyarakat membuat pebisnis menciptakan peluang yang telah marak dikalangan masyarakat dengan menggabungkan jasa transportasi dengan internet, dimana akan menjadi terobosan baru dalam

transportasi”. Hal ini melihat dari tingkat kebutuhan masyarakat yang semakin hari semakin tinggi.

Tingginya tingkat kebutuhan seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi digital. Dengan berbagai ragam aplikasinya mengondisikan terbentuknya sebuah varian gaya hidup baru. Sebagaimana yang diungkapkan Sulystyaningtyas, Jejen dan Dana (2012) bahwa “hadirnya teknologi digital di tengah kehidupan masyarakat mengondisikan masyarakat ke dalam pola-pola hidup tertentu. Pola-pola hidup ini memunculkan kecenderungan-kecenderungan baru di masyarakat”. Oleh karena itu, terjadi perubahan-perubahan pola hidup masyarakat akibat hadirnya perangkat-perangkat digital (*gadget*). Hal ini berdampak pada tingkat ketergantungan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya pada layanan jasa transportasi *online*.

Berdasarkan masalah diatas, penelitian ini guna mengkaji fenomena yang terjadi pada masyarakat. Mengenai tingkat kecenderungan masyarakat setiap bentuk permukiman dalam penggunaan layanan jasa transportasi berbasis *online*. Khususnya perbedaan gaya hidup masyarakat dari beberapa bentuk permukiman, yang mana setiap gaya hidup masyarakat dari berbagai bentuk permukiman mempunyai tingkat ketergantungan maupun kebutuhan yang berbeda terhadap layanan jasa transportasi berbasis *online*. Peran transportasi berbasis *online* di Kota Bandung sangat dominan juga beragam di kalangan masyarakat guna memenuhi semua kebutuhannya, yang tentu memudahkan masyarakat dalam berbagai aspek baik dari mobilitas maupun pengiriman barang dan jasa. Indikatornya adalah gaya hidup, aksesibilitas dan sosial ekonomi.

Selanjutnya peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh pola permukiman terhadap layanan jasa transportasi berbasis *online* di Kota Bandung dengan judul “Pengaruh Pola Permukiman Terhadap Layanan Jasa Transportasi Berbasis *Online* di Kota Bandung”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa ada pengaruh gaya hidup masyarakat setiap bentuk permukiman terhadap layanan jasa transportasi berbasis *online* di Kota Bandung?
2. Apa pengaruh aksesibilitas masyarakat setiap bentuk permukiman pada layanan jasa transportasi berbasis *online* di Kota Bandung?

Yanuar Firman Ramadhan, 2018

PENGARUH POLA PERMUKIMAN TERHADAP LAYANAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS ONLINE DI KOTA BANDUNG

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

3. Apa pengaruh sosial ekonomi masyarakat setiap bentuk permukiman terhadap berkembangnya layanan jasa transportasi berbasis *online* di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yang nantinya menjadikan hasil dalam perumusan masalah adalah:

1. Menganalisis pengaruh setiap bentuk permukiman terhadap berkembangnya layanan jasa transportasi berbasis *online* di Kota Bandung.
2. Menganalisis pengaruh aksesibilitas masyarakat setiap bentuk permukiman pada layanan jasa transportasi berbasis *online* di Kota Bandung.
3. Menganalisis pengaruh sosial ekonomi masyarakat setiap bentuk permukiman terhadap berkembangnya layanan jasa transportasi berbasis *online* di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini sehingga dapat dirasakan oleh masyarakat luas diantaranya:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai sumbangan pemikiran terhadap disiplin ilmu Geografi.
 - b. Sebagai masukan dan referensi bagi peneliti maupun penelitian berikutnya yang berkaitan dengan Geografi dan Sosiologi.
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai masukan bagi pemerintah dalam pengembangan layanan jasa transportasi berbasis *online* di Kota Bandung.
 - b. Sebagai masukan bagi pengelola untuk meningkatkan kualitas layanan jasa transportasi berbasis *online* di Kota Bandung.
 - c. Sebagai referensi bagi masyarakat untuk mengetahui gaya hidup pola permukiman terhadap layanan jasa transportasi berbasis *online* di Kota Bandung.