

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi dan perdagangan global merupakan suatu hal yang tidak terelakkan dari kemajuan teknologi. Teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang dengan pesat telah mengaburkan batas-batas wilayah karena satu wilayah dapat terhubung dengan wilayah lainnya dalam satu waktu yang sama (Khairul Amri, 2017:2). Dengan munculnya jaringan dan teknologi internet, data sekarang dapat dikelola secara lokal dan remote (Muhammad Wali, 2017:66). Pentingnya informasi di era tersebut kemudian menimbulkan ekonomi informasi, yaitu kegiatan ekonomi yang berbasis pada penyediaan informasi.

Teknologi telah secara jelas mengubah cara layanan diberikan kepada pelanggan. Interaksi tatap muka tradisional antara pelanggan dan penyedia layanan secara bertahap digantikan oleh kios, komputer pribadi, dan terminal layanan mandiri berbasis awan. Transisi ke swalayan menggeser kekuatan di pasar dari organisasi yang menyediakan layanan ini kepada orang-orang yang membelinya. Oleh karena itu, persaingan yang meningkat telah mengubah proposisi nilai untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang positif guna mencapai keunggulan kompetitif di pasar.¹

Perkembangan teknologi di bidang transportasi yang semakin modern menyebabkan masyarakat berinisiatif untuk membuat sebuah sarana transportasi yang lebih efisien dan hemat waktu, untuk menggantikan sarana transportasi

¹ Zulfar Sani.2014.Transportasi Sebagai Pengantar. Universitas Indonesia..hal 4

tradisional yang memakan waktu lebih lama. Salah satu jenis sarana transportasi tradisional yang terkena dampak perkembangan transportasi adalah gojek.

Transportasi merupakan salah satu unsur yang penting dalam mendukung kegiatan dan perputaran roda pembangunan nasional khususnya kegiatan dalam bidang perekonomian seperti kegiatan perdagangan dan kegiatan industri. Apalagi daerah kota dengan segala aktivitasnya membutuhkan transportasi guna menunjang pergerakan masyarakatnya, baik masyarakat yang berada di kota maupun masyarakat yang berada di sekitar perbatasan dengan wilayah kota. Untuk itu angkutan umum yang ada harus memiliki kinerja atau pelayanan yang baik, sehingga permasalahan aksesibilitas dan mobilitas dapat teratasi atau diminimalisir sekecil mungkin. Pelayanan transportasi yang baik diharapkan dapat memperlancar pergerakan manusia, barang dan jasa, serta informasi sehingga dapat mendorong terciptanya suasana yang kondusif dalam rangka percepatan pembangunan suatu daerah.²

Transportasi digunakan masyarakat untuk memperlancar aktivitas sehari-hari. Setiap orang membutuhkan transportasi dalam berbagai kegiatannya seperti bekerja, bersekolah, bepergian maupun aktivitas lainnya. Banyaknya orang yang masih tergantung dengan angkutan umum ini nampaknya tidak diimbangi dengan penyediaan angkutan umum yang memadai, terutama ditinjau dari kapasitas angkut.

Gorontalo merupakan salah satu Provinsi yang mengalami fenomena hal serupa. Berdasarkan informasi dari beberapa informan, hal ini dilihat dari sekitar

² Zulfar Sani.2014.Transportasi Sebagai Pengantar. Universitas Indonesia..hal 4

beberapa pengguna Go-Jek yang berada di kota Gorontalo, yang didampingi sejumlah aktivis Gerakan Mahasiswa berunjuk rasa menolak keberadaan Grab Mobil, motor, bentor dan lain-lain yang berbasis online. Namun sayangnya, perkembangan teknologi ini tidak disikapi dengan bijak oleh pemerintah sehingga terjadi chaos antara pengemudi transportasi online dengan pengemudi transportasi konvensional. Padahal, masyarakat khususnya Mahasiswa telah nyaman menggunakan moda transportasi berbasis online. Sebab, mahasiswa kini telah berada pada era generasi millennial yaitu generasi yang kritis dan juga memiliki pengetahuan yang baik akan keamanan penggunaan aplikasi mobile dalam bertransaksi secara digital.³

Perubahan sosial telah terjadi pada masyarakat terutama pada perubahan kebiasaan di kalangan masyarakat dalam menggunakan media online sebagai alat bertransaksi. Mereka merasa kemudahan fasilitas bertransaksi melalui media online sangat membantu kegiatan mereka sehari-hari khususnya di kalangan mahasiswa yang di mana mereka sekarang lebih memilih alat transportasi berbasis online seperti Go-jek. Perkembangan teknologi di bidang transportasi yang semakin modern menyebabkan mahasiswa berinisiatif untuk membuat sebuah sarana transportasi yang lebih efisien dan hemat waktu, untuk menggantikan sarana transportasi tradisional yang memakan waktu lebih lama. Salah satu jenis sarana transportasi tradisional yang terkena dampak perkembangan transportasi adalah becak kayuh.

³ Baihaqi Hendri Mangatta. 2016. Strategi Adaptasi Tukang Becak Dalam Kehidupan Sosial Ekonomi. Jurnal Holistik, Tahun IX No. 18/ Juli – Desember. Hal 3-4.

Aktivitas mahasiswa pada umumnya juga tidak terlepas dengan kepentingan pendukung lain seperti penyiapan pangan, mengurus pakaian, kesehatan, dan lain-lain kegiatan sosial budaya (ke gereja, ke masjid, berorganisasi seni dan olah raga, dan lain-lain). Demikian juga kegiatan perkuliahan yang serba disiplin menuntut mahasiswa hadir tepat waktu, akan secara langsung terkait dengan pemanfaatan alat transportasi khususnya Ojek online. Dengan demikian bahwa hal tersebut dapat menjadikan adanya hubungan sosial antara penumpang dan pengemudi gojek di Kelurahan Heledulaa Utara Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo, hal tersebut terjadi juga suatu kerjasama seperti yang digambarkan oleh Charles H.Cooley, "kerja sama timbul apabila orang menyadari bahwa mereka mempunyai kepentingan-kepentingan yang sama dan pada saat yang bersamaan mempunyai cukup pengetahuan dan pengendalian terhadap diri sendiri untuk memenuhi kepentingan-kepentingan tersebut, kesadaran akan adanya kepentingan-kepentingan yang sama dan adanya organisasi merupakan fakta-fakta penting dalam kerjasama yang berguna".

Persaingan dan ketimpangan yang terjadi terdapat juga pada gojek online dan gojek lokal, Sehingga dapat menimbulkan konflik. Yang di mana pengertian konflik adalah suatu proses sosial dimana individu atau kelompok berusaha disamping itu juga tentu saja terdapat imbas/dampak dari adanya interaksi sosial tersebut yang dapat mempengaruhi kinerja dalam menjalankan aktifitas sebagai drever dan pengguna jasa gojek. Untuk memenuhi tujuannya dengan jalan menantang pihak lawan yang disertai ancaman dan/atau kekerasan.

Hubungan sosial antara drever dan pengguna jasa gojek akan selalu terjadi karena interaksi sosial adalah syarat utama terjadinya aktivitas aktivitas sosial. Dan di dalam interaksi sosial memiliki syarat terjadinya interaksi sosial dimana terdapat adanya kontak sosial dan komunikasi. Nilai-nilai kekeluargaan dan kebersamaan terbentuk karena intensitas komunikasi yang dilakukan oleh drever dan pengguna jasa gojek, baik yang dilakukan saat siang hari dan dengan malam hari.

Dalam hal ini guna memenuhi kebutuhan hidup salah satu kebutuhan yang utama dalam kehidupan manusia adalah makan, maka pilihan yang ditempuh untuk memenuhi kebutuhan hidup yakni bekerja sebagai penyedia jasa transportasi seperti sebagai pengemudi gojek online. Gojek merupakan transportasi andalan untuk menjelajahi jalan-jalan di Gorontalo. Alat transportasi ini di klaim sebagai karya inovatif masyarakat, menggantikan posisi gojek lokal. Dengan demikian bahwa diperlukan hubungan social yang baik antara drever gojek dan pengguna jasa gojek online tersebut sehingga kenyamanan antara keduanya dapat dirasakan tanpa adanya rasa tidak enak hati dalam menggunakan jasa tersebut dan yang memberikan jasa.⁴

Hubungan sosial antara drever dan pengemudi gojek online yang terjadi di daerah Gorontalo khususnya, diaman ada hubungan yang terjalin antara drever dan pengguna gojek tersebut. Hal ini dikarenakan bahwa mereka sangat percaya bahwa dengan adanya hubungan dekat diantara jeduanya sehingga komunikasi diantara mereka juga bisa terjalin dengan baik guna dalam kenyamanan antara

⁴ Nur Aisa Hamid, 2015. Hubungan Sosial Masyarakat Umat Beragama Pasca Konflik. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin Makassar

keduanya, sehingga driver dan pengguna jasa gojek tersebut bisa lebih nyaman untuk menggunakan gojek online tersebut. Dengan demikian hubungan sosial antara pengendara gojek akan selalu terjadi karena interaksi sosial adalah syarat utama terjadinya aktivitas-aktivitas sosial. Dan di dalam interaksi sosial memiliki syarat terjadinya interaksi sosial dimana terdapat adanya kontak sosial dan komunikasi. Nilai-nilai kekeluargaan dan kebersamaan terbentuk karena intensitas komunikasi yang dilakukan oleh pengendara becak motor, baik yang dilakukan saat siang hari dan dengan malam hari.

Namun di sisi lain terdapat juga persaingan dan ketimpangan yang terjadi antara pengemudi gojek. Sehingga dapat menimbulkan konflik. Yang di mana pengertian konflik adalah suatu proses sosial dimana individu atau kelompok berusaha disamping itu juga tentu saja terdapat imbas/dampak dari adanya interaksi sosial tersebut yang dapat mempengaruhi kinerja dalam menjalankan aktifitas sebagai pengendara becak motor. Untuk memenuhi tujuannya dengan jalan menantang pihak lawan yang disertai ancaman dan/atau kekerasan.

Masyarakat Gorontalo pada umumnya dan mahasiswa pada khususnya sudah banyak menggunakan layanan gojek online ini, hal ini disebabkan oleh kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan gojek online tersebut bisa dikatakan baik, dan nyaman di gunakan kapan pun dan siapa pun. Sehingga masyarakat banyak menggunakan hal tersebut, dan dengan adanya masyarakat yang beralih ke gojek online sehingga dapat menimbulkan konflik antara gojek online dan gojek lokal, konflik terjadi pada sesama gojek online dan lokal yang menolak adanya gojek online tersebut. Gojek lokal sangat tidak menyetujui

adanya gojek online tersebut karena dapat mengurangi tingkat pendapatan mereka sebab sebagian masyarakat sudah menggunakan gojek online tersebut, sehingga mereka melakukan unjuk rasa pada pemerintah dan menolak adanya gojek di daerah Gorontalo. Akan tetapi pada saat ini belum ada titik temu yang baik antara gojek lokal dan online, sehingga ada beberapa gojek lokal juga yang sudah mulai beralih ke gojek online.

Berdasarkan fenomena keberhasilan transportasi Ojek online yang penulis sebut booming ini, menjadikan penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengkaji masalah transportasi Ojek online dengan judul "*Layanan Go-Jek Online Pada Konsumen*" (Suatu Penelitian Di Kota Gorontalo Pada Pengguna Gojek Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo). dalam hal karena banyaknya mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo yang memanfaatkannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diangkat dalam objek penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana hubungan layanan Go-jek Online pada konsumen mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo.?
2. Bagaimana driver dan pengguna jasa menyiasati gerakan penolakan keberadaan Gojek di Kota Gorontalo.?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisa hubungan layanan Go-jek Online pada konsumen mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo.
2. Menganalisa driver dan pengguna jasa menyiasati gerakan penolakan keberadaan Gojek dan Grab di Kota Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- 1). Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai Bagaimana hubungan Pelayanan Go-jek Online pada konsumen mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo serta bagaimana pengendara pengguna menyiasati gerakan penolakan kebutuhan Gojek dan Grab di Kota Gorontalo
- 2). Penelitian diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan pada umumnya, dan disiplin ilmu sosiologi khususnya. Terutama dalam bidang kajian Proses Pelayanan Go-jek Online pada konsumen mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo dan pengendara pengguna menyiasati gerakan penolakan kebutuhan Gojek dan Grab di Kota Gorontalo.

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1). Penelitian ini diharapkan untuk bisa menjadi acuan agar Proses Pelayanan Go-jek Online pada konsumen mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo bisa terjaga dengan baik dan sesuai harapan yang telah diharapkan.

- 2). Bagi pemerintah setempat agar lebih memperhatikan dan mempertahankan Pelayanan Go-jek Online pada konsumen masyarakat gorontalo dan khususnya mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo.