

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan aplikasi online semakin pesat sejak munculnya beragam kebutuhan konsumen di era global sekarang ini yang sangat membantu dalam kemudahan serta kecepatan pengiriman, penyampaian dan penerimaan informasi. Mulai dari berbagai perusahaan, sekolah, perguruan tinggi, lembaga atau organisasi dan perorangan telah banyak memanfaatkan aplikasi online dalam kegiatan penjualan, promosi, belajar dan kegiatan lainnya dimana dibutuhkan pengiriman, penyebaran dan penerimaan informasi sehingga memberikan kemudahan bagi pengguna yang membutuhkan.

Seiring berjalannya waktu, gaya hidup manusia akan terus berubah mengikuti perkembangan jaman dan teknologi yang ada hingga saat ini. Dengan adanya kondisi ini, membuat berbagai perusahaan terus berkreasi dan berinovasi mengembangkan produknya demi memenuhi kebutuhan masyarakat modern.

Khususnya berbagai perusahaan penyedia jasa, dimana menyediakan berbagai fasilitas dan kemudahan yang bisa memanjakan konsumen didalam pelayanannya. Tidak sedikit hingga sekarang ini segala macam perusahaan online menawarkan produknya secara online tanpa konsumen harus melihat produk yang

ditawarkan secara langsung sehingga tidak repot meluangkan waktu pergi untuk membeli atau menggunakan jasa yang di gerainya. Cukup dengan melihat review dan produk yang diinginkan konsumen, lalu setuju transaksinya secara online, dan melakukan pembayarannya sekalipun melalui transfer dan berbagai macam fasilitas transaksi yang ditawarkan yang tentu berbasis online.

Dengan adanya Grabbike, secara otomatis juga turut serta meningkatkan standar kelayakan, keamanan dan kenyamanan pelayanan jasa transportasi di Indonesia jika dibandingkan dengan angkutan umum yang sudah beroperasi sebelumnya di Indonesia, dan hal itu jelas dirasakan oleh konsumen Grabbike yang dibuktikan dengan banyaknya konsumen khususnya di wilayah jabodetabek yang menggunakan jasa Grabbike.

Tentu dalam seiring perkembangan teknologi yang terjadi, dan tentunya dalam segala hal apapun didunia ini, pastinya terdapat beberapa opini yang berbeda terkait hal tersebut. Misalnya ada yang sangat merasa terbantu dan senang dengan adanya berbagai aplikasi online yang membantu mempermudah segala sesuatu guna memenuhi kebutuhan konsumen, namun ada juga pihak yang merasa terganggu dan terbebani dengan adanya kemudahan transaksi berbasis online ini. Seperti halnya opini mengenai adanya aplikasi penyedia jasa ojek online yang disediakan oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grabbike).

Grab didirikan oleh Anthony Tan asal Malaysia yang mendirikan basis utamanya di Singapura dan sudah menyebarkan cabang perusahaannya diberbagai

negara asia tenggara seperti Filipina, Thailand, Vietnam, Malaysia, Singapura dan Indonesia. Anthony Tan mendirikan Grab dengan dalih untuk menjadi perusahaan teknologi penyedia transportasi terbesar di asia tenggara guna memenuhi kebutuhan transportasi di era modern ini. (Sumber : <http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20160314152202-185-117313/anthony-tan-pendiri-grab-yang-mendukung-dan-menggoyang-taksi/>)

Dengan adanya kebutuhan akan transportasi di era modern yang penuh kesibukan ini, masyarakat sangat terbantu dengan adanya jasa ojek online Grabbike yang disediakan oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia, dan hal ini terbukti dengan tersebar luasnya driver Grabbike dalam jumlah yang massiv yang tersebar diseluruh jabodetabek dan wilayah lainnya diseluruh kota besar di Indonesia dan terus berkembang hingga ke beberapa kota lainnya di indonesia.

Tentu dengan adanya penyedia jasa ojek online yang disediakan Grabbike membuat para pelaku usaha penyedia jasa angkutan umum kesulitan karena para konsumennya beralih ke ojek online Grabbike dan berbagai ojek online lainnya. Hal ini sontak membuat penghasilan para pelaku penyedia jasa angkutan umum khususnya para sopir angkot menjadi anjlok.

Berdasarkan kasus tersebut, secara otomatis menggerakkan para sopir angkot untuk melakukan berbagai unjuk rasa kepada pemerintah untuk turut mengatur segala peraturan yang berhubungan dengan penataan transportasi umum

agar segala sesuatunya turut berjalan dengan lancar dan adil, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

Seiring berjalannya waktu, berbagai aksi telah dilakukan oleh para sopir angkot termasuk sweeping para driver Grabbike dan sebagainya. Dan hingga pada kasus puncaknya terjadi pada hari *Rabu, 08 Maret 2017* sebuah kejadian di Jl Perintis Kemerdekaan Kota Tangerang tepatnya dibelakang TangCity Mal yang mengarah ke Pasar Lama, sebuah angkot R03A rute Serpong – Pasar Anyar melaju kencang dilajur kiri jalan dan menabrak seorang driver Grabbike bernama Ichtiyarul Jamil (21) dan kemudian menabrak 2 orang lainnya didepan Jamil. Jamil dirawat dirumah sakit dengan kondisi luka parah dan koma, hingga kemudian Jamil meninggal dunia sedangkan 2 orang lainnya luka ringan dan rawat jalan.

Berdasarkan adanya kejadian tersebut tentu membuat geger publik hingga tingkat nasional yang sejak saat kejadian tersebut tidak henti hentinya media memberitakan kabar terkait kasus tersebut. Dan tentu hal ini juga menggerakkan berbagai komunitas dan persatuan ojek online untuk melakukan pergerakan dan melakukan aksi balasan terkait kasus tersebut.

Saat kasus tersebut memuncak, tentu membuat beberapa konsumen Grabbike merasa takut untuk menggunakan jasa Grabbike, seperti halnya pendapat yang dilontarkan beberapa konsumen yang biasa menggunakan jasa ojek online dengan khususnya Grabbike di wilayah Kelurahan Kampung Melayu Barat Kecamatan Teluknaga Tangerang Banten yang didengar langsung oleh penulis.

Dan berdasarkan kejadian ini, penulis sangat tertarik untuk meneliti sejauh mana persepsi masyarakat terkait konflik antara angkutan umum dengan Grabbike terhadap tingkat kepercayaan konsumen grabbike di wilayah Kelurahan Kampung Melayu Barat Kecamatan Teluknaga Tangerang Banten. Karena menurut pendapat penulis, kemungkinan isu terkait kasus tersebut dipengaruhi oleh pola pikir masyarakat pinggiran kota yang tentu berbeda dan cukup unik dibanding pola pikir masyarakat perkotaan.

1.2. Rumusan Masalah

Terdapat berbagai penilaian dan pertimbangan terkait kasus diatas yang tentu sangat menarik diteliti oleh penulis ditambahkan lagi dengan faktor geografis sampel yang akan diteliti oleh penulis yang kemungkinan akan memberikan hasil yang cukup menarik bagi penulis terkait kasus yang tersebut di latar belakang masalah.

Seperti halnya ada beberapa pendapat yang didengar penulis dari beberapa konsumen Grabbike di wilayah Kelurahan Kampung Melayu Kecamatan Teluknaga Tangerang Banten bahwa mereka cukup takut menggunakan jasa Grabbike setelah mendengar kasus tersebut diatas dan bahkan ada juga yang berpikir jika saat menggunakan jasa Grabbike akan ditabrak dari belakang oleh sopir angkot atau pihak lain yang tidak menerima kehadiran ojek online.

Berdasarkan hal tersebut, timbul rasa keingintahuan penulis mengenai “Apa Persepsi Masyarakat Terkait Konflik Antara Angkutan Umum dengan Grabbike

Terhadap Tingkat Kepercayaan Konsumen Grabbike di Wilayah Kelurahan Kampung Melayu Barat Kecamatan Teluknaga Tangerang Banten?"

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

- Mengukur Persepsi Masyarakat Terkait Konflik Angkutan Umum dengan Grabbike.
- Mengukur Tingkat Kepercayaan Konsumen Terhadap Jasa Grabbike
- Mengukur Hubungan Persepsi Masyarakat Terkait Konflik Antara Angkutan Umum dengan Grabbike terhadap Tingkat Kepercayaan Konsumen Grabbike Kelurahan Kampung Melayu Barat Kecamatan Teluknaga Tangerang Banten.

1.4. Manfaat Penelitian

- Manfaat akademisi dimana penelitian ini berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan bidang ilmu komunikasi khususnya dalam mengukur dan menganalisa sejauh mana persepsi masyarakat terkait konflik antara angkutan umum dengan Grabbike terhadap tingkat kepercayaan konsumen dan berharap penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya dan bisa melengkapi kelemahan dan kekurangan dari penelitian ini.
- Manfaat Praktisi dari penelitian ini adalah untuk dapat membantu memberikan informasi kepada PT Solusi Transportasi Indonesia khususnya Grabbike untuk terus menjaga kepercayaan konsumen terkait pelayanan yang aman dan nyaman. Untuk menambah pengetahuan penulis bahwa konflik bisa mempengaruhi berbagai hal dalam aspek negatif yang cenderung merugikan berbagai pihak dan menimbulkan kekhawatiran dan diharapkan dengan adanya penelitian ini.