

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Konteks Penelitian**

Manusia merupakan makhluk yang memiliki kelebihan paling luar biasa dibandingkan dengan makhluk hidup lainnya, dengan kelebihannya tersebut manusia dapat melakukan komunikasi dengan satu orang maupun dengan banyak orang yang bertujuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan. Komunikasi menjadi hal yang sangat melekat dan tidak dapat dipisahkan lagi dari manusia, artinya bahwa komunikasi menjadi hal yang sangat penting untuk manusia dalam memenuhi kebutuhannya. Dengan berkomunikasi sebagai salah satu kebutuhan manusia, maka manusia dapat meningkatkan nilai sosial dan mutu nya kearah yang lebih baik dengan cara berkomunikasi dengan lingkungan disekitarnya.

Komunikasi digunakan sebagai alat paling ampuh untuk melakukan sosialisasi dengan banyak orang. Sehingga dengan adanya komunikasi maka akan muncul pemenuhan akan suatu informasi yang dibutuhkan oleh setiap manusia. Komunikasi yang terjadi selalu mempunyai tujuan yang di inginkan seseorang, akan ada informasi yang disampaikan seseorang kepada orang lain, kemudian akan menimbulkan pengaruh atau dampak tertentu pada setiap

orang yang melakukan komunikasi. Komunikasi dapat membentuk identitas diri dan juga mampu membangun kontak sosial. Sangat jelas bahwa dalam suatu kegiatan komunikasi akan selalu mengandung suatu informasi di dalamnya dan tentu saja komunikasi menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan lagi dari manusia.

Semakin bertambah dan dewasanya waktu, semakin berkembang pula cara manusia melakukan komunikasi, mulai dari tatap muka dan kemudian komunikasi jarak jauh yang semakin lebih mudah dengan kecanggihan teknologi *smartphone* dengan berbagai macam *brand* yang bermunculan dipermukaan dan *smartphone* menjadi media atau alat yang lazim dipergunakan oleh setiap orang dalam melakukan komunikasi dan mendapatkan banyak informasi yang dibutuhkan.

Kebutuhan manusia akan layanan informasi terus berkembang seiring pesatnya era globalisasi. Mendapatkan informasi dengan cara cepat dan mudah menjadi sesuatu yang tidak bisa lagi dilepaskan dalam kehidupan keseharian. Internet yang menjadi salah satu bukti kecanggihan dari perkembangan teknologi juga menjadi solusi yang paling melekat pada manusia dalam membantu mengakses berbagai macam kebutuhannya terutama dalam mendapatkan informasi dalam waktu singkat, cepat dan dengan cara yang mudah. Hanya dengan *smartphone* yang terkoneksi dengan

internet maka semakin mudah dan instant manusia melakukan komunikasi maupun mendapatkan berbagai informasi.

Berubahnya waktu dan kemajuan teknologi pada era dewasa ini semakin terasa, muncul terobosan dari berbagai macam aplikasi yang mampu memudahkan manusia untuk membantu segala aktifitasnya. Khususnya pada penggunaan aplikasi yang berbasis online yang memang menggunakan internet dan menggunakan *smartphone* sebagai sarana utama untuk bisa mengakses aplikasi online tersebut. Mulai dari yang paling terlihat di masyarakat kekinian yang sangat nyata adalah pengguna aplikasi yang membantu transaksi berbelanja melalui cara bertransaksi online dengan cepat tanpa membutuhkan banyak waktu dan berada dimanapun dapat dengan mudah dilakukan dan juga mudah diakses.

Munculnya aplikasi online pada zaman *kekinian* saat ini menandakan bahwa banyak masyarakat membutuhkan berbagai macam kemudahan, yang cepat, instant dan mudah. Salah satu alasan mengapa semakin berkembang pesatnya hal tersebut di masyarakat adalah munculnya suatu kebutuhan pada seluruh masyarakat dan kemunculan aplikasi online setidaknya dapat membantu untuk mempermudah mendapatkan dan memenuhi kebutuhan tersebut.

Perkembangan aplikasi online yang membantu memudahkan masyarakat tidak hanya dilihat dalam bidang berbelanja online, namun fenomena yang sangat populer saat ini adalah aplikasi online yang menawarkan manfaat dalam berbagai bidang jasa. Hal tersebut muncul akibat sikap masyarakat yang memiliki rasa malas bergerak dan ingin sesuatu yang serba mudah khususnya pada sikap mahasiswa saat ini. Jasa transportasi ojek contohnya, fakta dimasyarakat sangat minim sekali yang menggunakan jasa tersebut karena diharuskan bergerak pergi ke pangkalan ojek, kemudian harus melakukan tawar menawar tarif antar, dan driver ojek pun belum tentu dapat dipercaya keamanan dan keselamatannya. Namun dengan adanya terobosan aplikasi online yang menawarkan jasa transportasi tersebut semakin mudah akhirnya setiap orang menggunakan jasa transportasi online, ditambah lagi dengan adanya aplikasi online yang hanya perlu internet sebagai penghubung untuk bisa menggunakan aplikasi tersebut maka akan dengan mudah driver ojek menjemput maupun mengantar dimanapun lokasi kita berada karena terhubung dengan *maps* dan *navigasi* di *smartphone* yang kita miliki dan transportasi online juga sudah memiliki asuransi yang resmi.

Kemunculan *GO-JEK* yang merupakan salah satu aplikasi berbasis online yang menawarkan jasa dengan cepat dan menoner satukan keamanan guna membantu masyarakat akhirnya muncul dan menjadi fenomena, Terutama dalam bidang jasa antar jemput, jasa mengantar makanan dan

berbagai macam jasa lainnya. Mahasiswa menjadi salah satu yang paling banyak mempergunakan aplikasi online GO-JEK sebagai aplikasi yang menawarkan berbagai macam jasa yang sangat membantu untuk memenuhi kebutuhan. Dari hal tersebut lah fenomena GO-JEK menjadi populer dan banyak dipergunakan di kalangan mahasiswa. Sebelum munculnya GO-JEK yang *happening* ini, jasa transportasi antar jemput seperti ojek hanya bisa ditemukan di pangkalan-pangkalan khusus ojek saja yang akhirnya menjadi luar biasa sangat mudah hanya dengan cara memanfaatkan aplikasi GO-JEK, maka jasa antar ojek online bisa dengan mudah menjemput dimana lokasi kita berada, kemudian untuk memesan atau *delivery* makananpun yang sebelumnya sulit menjadi lebih mudah dengan adanya bantuan dari aplikasi GO-JEK yang menyediakan berbagai macam pilihan makanan, dan juga untuk mengantar barang-barang berat misalnya seperti melakukan pindahan barang-barang rumah pun dapat dipermudah dengan adanya salah satu fitur yang ditawarkan oleh aplikasi GO-JEK. Masih banyak lagi fitur GO-JEK dalam menarik banyak orang yang akhirnya pengguna aplikasi GO-JEK ini semakin hari semakin banyak dan menjadi salah satu terobosan yang dapat membantu segala macam kebutuhan dan keinginan banyak orang. Dan pada akhirnya aplikasi GO-JEK menjadi fenomena yang sangat *booming* di masyarakat terutama pada mahasiswa.

Munculnya fenomena tersebut maka penggunaan internet dan *smartphone* pada akhirnya tidak hanya sebatas pemanfaatan untuk sekedar mendapatkan informasi, namun kemunculan aplikasi online GO-JEK yang populer memiliki manfaat terutama dalam menawarkan kemudahan dalam bidang jasa, pada akhirnya akan terus banyak digunakan dan diakses guna membantu kebutuhan manusia karena keunggulannya yang dapat dengan sangat mudah diakses diamanapun dan kapan saja. Namun harus dapat diingat juga meskipun aplikasi GO-JEK menawarkan segala macam kemudahan, kita sebagai mahasiswa yang merupakan generasi penerus jangan sampai terjun kedalam rasa malas yang akhirnya terlalu mengandalkan fitur-fitur yang ditawarkan aplikasi tersebut dan yang paling utama adalah kita harus dapat mengerti dan menerapkan batasan penggunaan.

Atas uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“FENOMENA PENGGUNA APLIKASI ONLINE GO-JEK PADA MAHASISWA DI KOTA BANDUNG”** sebagai salah satu syarat penulis mendapatkan gelar sarjana ilmu komunikasi.

## **1.2. Fokus Penelitian**

Melihat konteks penelitian yang telah dijabarkan diatas maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada **“Bagaimana Fenomena Pengguna Aplikasi Onlind *GO-JEK* pada Mahasiswa Fisip Universitas Pasundan Bandung?”**

## **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Dalam penelitian ini, dibutuhkan beberapa pertanyaan penelitian guna meluruskan arahan pada sebuah penelitian yang dilakukan untuk mengungkap fenomena yang berkaitan dengan judul penelitian yang penulis ambil. Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, permasalahan yang menjadi perhatian antara lain:

1. Bagaimana tindakan pengguna Aplikasi online *GO-JEK* pada Mahasiswa FISIP Universitas Pasundan Bandung?
2. Bagaimana kesadaran diri pengguna Aplikasi online *GO-JEK* pada Mahasiswa FISIP Universitas Pasundan Bandung?
3. Bagaimana makna Aplikasi online *GO-JEK* untuk Mahasiswa FISIP Universitas Pasundan Bandung?

## **1.4. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana tindaka pengguna *GO-JEK* pada Mahasiswa FISIP Universitas Pasundan Bandung.

2. Untuk mengetahui bagaimana kesadaran diri pengguna aplikasi *GO-JEK* pada Mahasiswa FISIP Universitas Pasundan Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana makna Aplikasi online *GO-JEK* untuk Mahasiswa FISIP Universitas Pasundan Bandung.

## **1.5. Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1. Kegunaan Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan maupun referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, baik penelitian yang terkait, maupun penelitian yang memiliki topik serupa.
2. Dapat memberikan gambaran mengenai fenomena penggunaan aplikasi *GO-JEK* yang sedang marak digunakan pada saat ini.
3. Memberikan kontribusi-kontribusi positif bagi pengembangan ilmu dan penelitian komunikasi melalui pendekatan fenomenologi.

### **1.5.2. Kegunaan Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman lebih mengenai fenomena pengguna aplikasi *GO-JEK* pada mahasiswa.
2. Dapat memberikan pengetahuan mengenai perkembangan teknologi khususnya kemunculan aplikasi online *GO-JEK* yang menawarkan keunggulan dalam menjual suatu jasa.



3. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan wawasan dan juga masukan untuk para pengguna aplikasi online khususnya pengguna *GO-JEK*.

## **1.6. Kerangka Pemikiran**

Fenomena pengguna aplikasi online *GO-JEK* dikalangan mahasiswa merupakan suatu fenomena yang nampak dan muncul akibat banyaknya sikap masyarakat yang membutuhkan berbagai macam kemudahan guna mencapai keinginannya dengan praktis dan tidak *ribet*. Fenomena ini merupakan fenomena yang menarik sebab pengguna aplikasi *GO-JEK* semakin hari semakin bertambah banyak dan semakin marak diminati oleh masyarakat, juga fitur-fitur yang ditawarkan pun semakin bertambah dan sangat mampu memanjakan setiap orang. Banyak berbagai macam alasan dan motif orang-orang menggunakan aplikasi tersebut dan dapat dikatakan pula fenomena pengguna aplikasi *GO-JEK* menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari sebagai salah satu cara cepat yang dapat membantu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat tanpa merasa kesulitan.

Fenomenologi adalah ilmu mengenai fenomena yang dibedakan dari suatu yang sudah jadi, atau disiplin ilmu yang menjelaskan dan mengklasifikasikan fenomena, atau studi tentang fenomena. Dengan kata lain, fenomenologi mempelajari fenomena yang nampak di hadapan kita dan bagaimana penampakannya secara *real*.

Fenomenologi pertama diperkenalkan pada abad 18 sebagai sebuah teori. Fenomenologi berasal dari bahasa Yunani *phainomai* yang berarti “menampak”. *Phainomenon* merujuk pada “yang menampak”. Maka, fenomena adalah fakta yang disadari dan masuk kedalam pemahaman manusia.

Menurut **Moleong** dalam buku **Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi** (2004:14-15) menjelaskan bahwa fenomenologi adalah sebagai berikut:

1. **Pengalaman subyektif atau pengalaman fenomenologikal;**
2. **Suatu studi tentang kesadaran dari perspektif pokok dari seseorang (Husserl);**

Istilah fenomenologi sering dipergunakan sebagai anggapan umum untuk menunjukan pada pengalaman subjektif dari berbagai jenis dan tipe subjek yang ditemui. Dalam arti yang lebih khusus, istilah ini mengacu kepada penelitian terdisiplin tentang kesadaran dari perspektif pertama seseorang. Fenomenologi merupakan pandangan berfikir yang menekankan pada fokus kepada pengalaman-pengalaman subjektif manusia dan interpretasi-interpretasi dunia. Dalam hal ini, para fenomenologis ingin memahami bagaimana dunia muncul kepada orang lain.

**Kuswarno** dalam buku **Metedologi Penelitian Komunikasi Fenomenologi; Konsepsi, Pedoman, dan Contoh Penelitian** juga menjelaskan bahwa fenomenologi adalah:

**Studi yang mempelajari fenomena, seperti penampakan, segala hal yang muncul dalam pengalaman kita, cara kita**

**mengalami sesuatu, dan makna yang kita miliki dalam pengalaman kita (2009:22)**

Fenomenologi berasumsi bahwa orang-orang secara aktif menginterpretasi pengalaman-pengalamannya dan mencoba memahami dunia dengan pengalaman pribadinya (Littlejohn 2009:57)

Secara menyeluruh fenomena juga meliputi noumena seperti yang diungkapkan oleh salah satu ahli dalam fenomenologi yaitu Husserl. Fenomena pengguna aplikasi *GO-JEK* merupakan fenomena yang menarik dan unik. Keberadaan *GO-JEK* yang sebelumnya hanya tersedia di JABODETABEK, akhirnya ikut turut eksis dan menyebar ke kota-kota besar lainnya, contohnya adalah Kota Bandung. Berbagai motif dan alasan setiap orang menggunakan aplikasi tersebut berbeda-beda pada setiap masyarakat, dan dapat dikatakan fenomena pengguna aplikasi *GO-JEK* seperti telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari setiap orang untuk salah satu cara memenuhi suatu kebutuhan dalam bidang jasa.

Fenomenologi menawarkan model pertanyaan yang deskriptif, reflektif, interpretative untuk memperoleh esensi pengalaman. Deskriptif dari fenomenologi berdasarkan Husserl seorang filosofis German dan Hedegger yang menyatakan bahwa struktur dasar dari dunia kehidupan tertuju pada pengalaman (*live experience*) pengalaman dianggap sebagai persepsi individu terhadap kehadirannya di dunia.

Husserl yang dikutip Kuswarno dalam buku **Metodologi Penelitian Komunikasi Fenomenologi; Konsepsi, Pedoman, dan Contoh Penelitian**, fenomena mencakup noumena menjelaskan:

**Pada dasarnya fenomenologi mempelajari struktur tipe-tipe kesadaran, yang terentang dari persepsi, gagasan, memori, imajinasi, emosi, hasrat, kemauan, sampai tindakan, baik tindakan sosial maupun bahasa. (2009:1)**

Jadi fenomenologi memiliki struktur yang rentan dari suatu persepsi atau gagasan baik sosial maupun bahasa sampai dengan tindakan. Fokus perhatian fenomenologi juga lebih luas dari sekedar fenomena, yaitu pengalaman sadar dari sudut pandang orang pertama (yang mengalaminya secara langsung). Fenomenologi bertujuan untuk mengetahui dunia dari sudut pandang orang yang mengalaminya secara langsung atau berkaitan dengan sifat-sifat alami pengalaman manusia.

Fenomena pengguna GO-JEK pada saat ini menunjukkan bagaimana setiap orang memanfaatkan perkembangan teknologi internet beserta gadget atau smarphone mereka untuk dapat mempergunakan aplikasi tersebut dalam guna memenuhi kebutuhan secara cepat, praktis dan dapat dipergunakan dimana saja. Kebutuhan merupakan suatu hal yang sangat penting yang dibutuhkan oleh seseorang, bermanfaat atau diperlukan untuk menjaga homeostatis dan kehidupan. Menurut Murray kebutuhan adalah konstruk yang menunjukkan “sebuah dorongan dalam wilayah otak” yang mengatur berbagai proses persepsi, pikiran, dan tindakan dengan maksud untuk mengubah kondisi yang ada dan tidak memuaskan. Sebuah kebutuhan

dapat diakibatkan proses internal namun lebih dari sepuluh distimulasi oleh faktor lingkungan. Secara umum, sebuah kebutuhan disertai oleh perasaan tertentu atau emosi dan ia memiliki sebuah cara khusus mengekspresikan dirinya dalam mencapai resolusi (Murray, 1938:123-125).

Saat ini kebutuhan-kebutuhan manusia pun sangat beragam macamnya, tidak hanya akan kebutuhan akan transportasi saja yang dibutuhkan namun kebutuhan dalam aspek jasa. Sikap setiap orang pada saat ini pun semakin berubah terutama dalam pemikiran dan sikap, sesuatu hal yang menawarkan sesuatu yang mudah, cepat dan praktis sudah pasti akan dipilih oleh masyarakat karena pertimbangan waktu dan juga prosesnya agar kebutuhan mereka cepat terpenuhi hanya dengan hitungan menit.

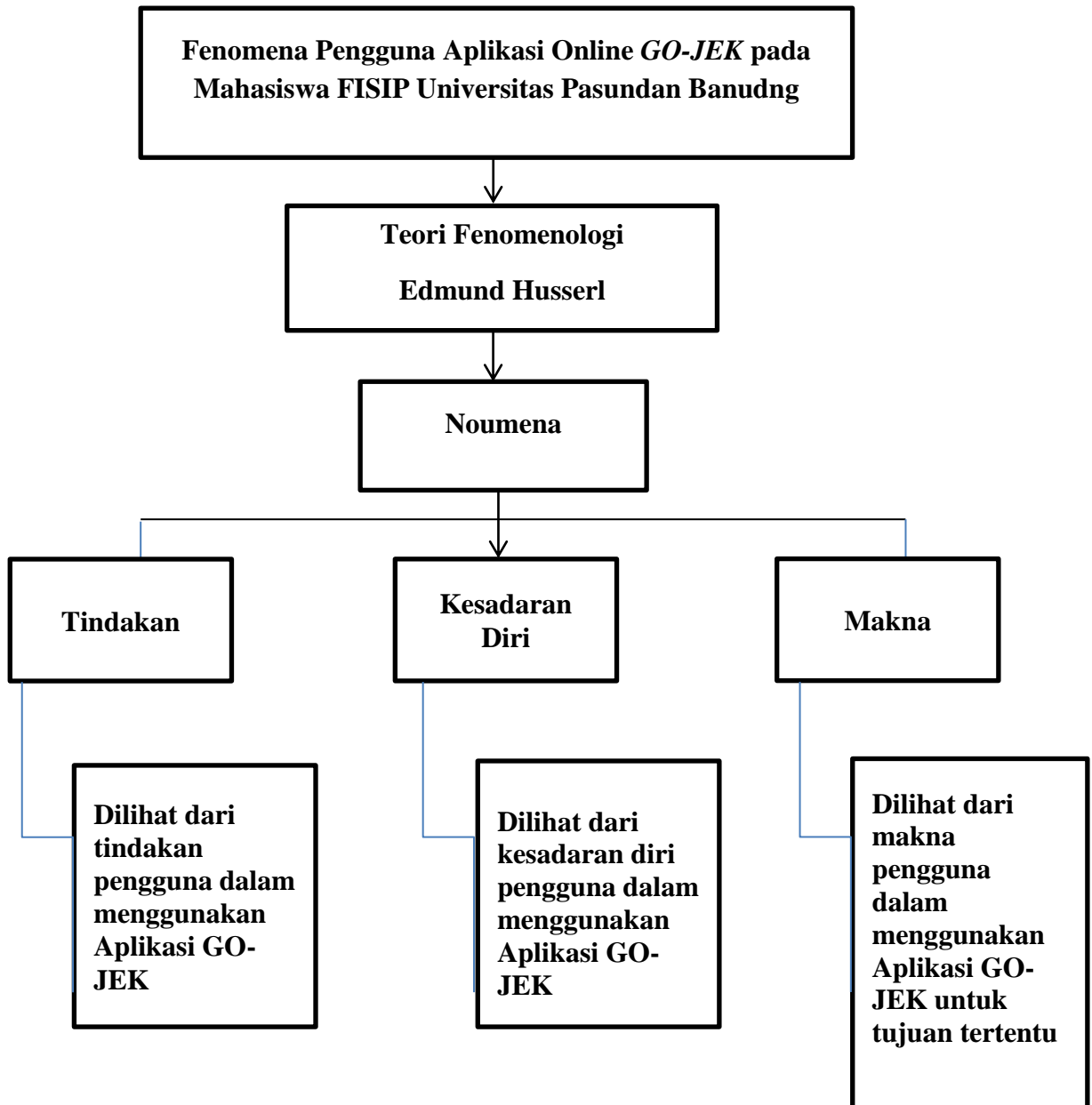
Berbagai macam kemudahan dibuat dan saat ini semakin melekat di masyarakat, apalagi dengan kemunculan aplikasi pihak ketiga yang memang saat ini harus diakui kemunculannya sudah lazim di masyarakat dalam membantu memenuhi segala macam kebutuhan yang diperlukan oleh setiap masyarakat.

Akhirnya saat ini kehadiran GO-JEK yang merupakan aplikasi pihak ketiga menjadi media yang dianggap luar biasa dan banyak pengaruh serta manfaat positif untuk membantu seluruh masyarakat khususnya bagi mahasiswa. Tidak hanya membantu untuk memenuhi suatu kebutuhan saja namun kemunculan GO-JEK dinilai dapat mengembangkan lapangan pekerjaan untuk masyarakat khususnya dalam mengisi kerja part time karena tidak dibutuhkannya keterikatan kontrak dan siapapun

dapat bekerja dibawah naungan GO-JEK dengan waktu yang lebih fleksible dan tidak memiliki jam kerja yang tetap.

Berdasarkan penjelasan tentang teori diatas yang telah dipaparkan, maka fenomena pengguna aplikasi GO-JEK pada mahasiswa yang akan diteliti dapat peneliti gambarkan dan uraikan dengan bagan sebagai berikut:

Bagan 1.6 Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber: Teori Fenomenologi Husserl, Modifikasi Peneliti & Pembimbing 2016