**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Sarana transportasi memiliki peran penting dalam kehidupan manusia dan pembangunan ekonomi. Transportasi dapat diartikan menjadi dua konteks. Pertama transportasi sebagai kegiatan pemindahan barang. Kedua membantu perjalanan orang. Transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan membawa atau mengangkut barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya (Rustian Kamaluddin, 2003:13).

Menurut Morlok (dalam Siregar, 2008) transportasi adalah bagian integral dari fungsi masyarakat yang menunjukkan hubungan gaya hidup, jangkauan dan lokasi dari kegiatan produktif atau selingan barang-barang dan pelayanan yang tersedia untuk konsumsi.

Transportasi diperlukan manusia dalam melakukan kehidupannya dan bekerja pada masing-masing daerah yang terpisah satu sama lainnya, melakukan perjalanan dinas, bisnis, keperluan keluarga, perjalanan hiburan dan wisata, maka dampaknya akan meningkatkan gaya hidup masyarakat menjadi lebih produktif dan nyaman. Manfaat transportasi dapat lebih luas lagi yaitu melakukan pemilihan lokasi pemukiman bagi rumah tangga dan pemilihan lokasi kegiatan usaha atau industri secara optimum dan efisien (Thompson, 1974).

Penyediaan jasa transportasi mempunyai tugas untuk memindahkan penumpang dan barang ke tempat tujuannya dalam bentuk dan kondisi yang sama seperti pada waktu mulai perjalanan. Penumpang dan barang yang diangkut mempunyai ciri-ciri atau karakteristik-karakteristik yang berbeda-beda, oleh karena itu diperlukan kondsi, konstruksi dan pengoperasian fasilitas transportasi yang berbeda pula. Selain dari pada itu terdapat perbedaan antara penumpang dan antara jenis barang dalam kemampuan finansialnya untuk menanggung beban biaya transpor (Rahardjo Adisasmita, 2014:41).

Transportasi membantu memenuhi kebutuhan manusia untuk melakukan suatu perjalanan. Dalam transportasi terdapat tiga sektor, yaitu sektor darat, laut dan udara. Pada setiap sektor memiliki klasifikasi masing-masing, baik yang bersifat transportasi publik (umum) maupun transportasi pribadi. Pada transportasi publik terbagi menjadi dua bagian, angkutan antar kota dan angkutan dalam kota.

Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar, sekaligus ibukota di Provinsi Jawa Barat. Hal tersebut tidak terlepas dari kondisi sosial demografisnya. Kota Bandung merupakan kota terpadat di Jawa Barat. Penduduk Kota Bandung berdasarkan proyeksi tahun 2015 sebanyak 2.481.469 jiwa (sumber: Kota Bandung dalam angka, 2016). Tingkat kepadatan penduduk memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan transportasi melayani kebutuhan masyarakatnya. Di Kota Bandung tersedia berbagai macam transportasi publik untuk menunjang kegiatan masyarakatnya, diantaranya kereta api, DAMRI, Trans Metro Bandung, taksi, dan angkot (angkutan kota).

Pemerintah Kota Bandung telah menyediakan berbagai macam fasilitas transportasi untuk melayani masyarakatnya, sesuai dengan tingkat daya beli masyarakat. Golongan masyarakat ekonomi menengah kebawah lebih dominan menggunakan angkutan umum yang ekonomis, sedangkan untuk golongan masyarakat menengah keatas lebih senang menggunakan jenis angkutan pribadi atau jenis angkutan lainnya yang lebih nyaman.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Kendaraan Bermotor per unit di Kota Bandung**

**Tahun 2013-2015**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2015 | | | | |
| Jenis Kendaraan | Pribadi | Dinas | Umum | Jumlah |
| Sepeda Motor | 1.158.239 | 13.049 | - | 1.171.288 |
| Bus | 2.390 | 345 | 3.326 | 6.061 |
| Sedan,Jeep, *Station wagon* | 357.580 | 4.044 | 7.749 | 369.373 |
| 2013 | | | | |
| Jenis Kendaraan | Pribadi | Dinas | Umum | Jumlah |
| Sepeda Motor | 1.030.729 | 10.692 | - | 1.041.421 |
| Bus | 2.181 | 221 | 3.166 | 5.568 |
| Sedan,Jeep, *Station wagon* | 318.598 | 3.727 | 7.757 | 330.082 |

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, (Dalam, Bandung Dalam Angka 2013&2015), diolah.

Pertumbuhan kendaraan bermotor di Kota Bandung dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup besar, seperti pada tahun 2013 jumlah kendaraan bermotor jenis sepeda motor berjumlah 1.041.421 unit dan pada tahun 2015 mengalami peningkatan sejumlah 129.867 unit menjadi 1.171.288 unit, sedangkan untuk kendaraan umum berjenis sedan, jeep, *station wagon* mengalami sedikit penurunan dengan jumlah pada tahun 2013 sebanyak 7.757 unit dan pada tahun 2015 menjadi 7.749 unit mengalami penurunan sebanyak 8 unit. Dengan jumlah potensi kendaraan bermotor dari tahun ke tahun yang semakin meningkat, terlihat jelas bahwa dengan keadaan seperti ini membuat kondisi lalu lintas di Kota Bandung semakin padat. Pertumbuhan jumlah kendaraan yang tinggi, sementara kapasitas infrastruktur jalan sebagai sektor penunjang terbatas, dalam kondisi seperti ini dapat menimbulkan permasalahan pada transportasi yaitu kemacetan lalu lintas.

Pemerintah daerah Kota Bandung dalam menanggulangi kemacetan lalu lintas, telah melakukan berbagai langkah, seperti menyusun kebijakan, menyusun tindakan, maupun menggarap aspek hukum, hasilnya berupa pembangunan dan pengembangan prasarana, optimalisasi penggunaan ruang jalan, serta penerapan peraturan dan hukum. Walaupun demikian, terlepas dari penilaian terhadap efisiensi dan efektifitas kebijakan serta langkah yang diambil, tampaknya kondisi kemacetan di wilayah perkotaan tidak menunjukkan perubahan yang berarti, karena pada dasarnya tingginya penggunaan kendaraan pribadilah yang menjadi penyebab utama terjadinya kemacetan, menurut Susantono, 2014 (dalam Permana, 2016), masalah kemacetan hanya dapat dipecahkan dengan beralihnya masyarakat menggunakan kendaraan umum. Jika semakin banyak masyarakat menggunakan kendaraan umum, maka akan semakin efektif pula penggunaan jalan raya.

Moda transportasi umum di Kota Bandung dinilai belum dapat memenuhi permintaan kebutuhan masyarakatnya, dan banyak menimbulkan permasalahan dalam segi pelayanan kepada para penggunanya. Misalnya moda transportasi angkot, buruknya pelayanan kepada penumpangnya dengan cara mengetem sampai mendapatkan penumpang sebanyak – banyaknya, sampai kapasitas angkot tersebut melewati batas yang ditentukan. Keadaan seperti itu membuat para pengguna moda transportasi angkot merasa tidak nyaman karena berdesakan dan harus mengorbankan waktunya untuk menunggu.

Dari banyak permasalahan yang ditimbulkan oleh moda transportasi umum, juga keadaan lalu lintas Kota Bandung yang sangat padat. Para pengguna yang sebelumnya memakai moda transportasi umum, seperti angkot, bis kota dan taksi, sekarang banyak beralih menggunakan moda transportasi roda dua yaitu ojek, para pengguna dapat melakukan aktifitasnya dengan efektif dan efisien, pengguna tidak khawatir dengan kemacetan karena moda transportasi roda dua dapat melewati kemacetan dengan mudah, berbeda dengan moda transportasi umum lainnya. Hampir setiap sudut jalan besar dan area kampus banyak di temui para pengemudi ojek. Akan tetapi masyarakat Kota Bandung sering mengeluhkan tentang ojek pangkalan terkait harga, kenyamanan dan keamanan pada saat berkendara mneggunakan ojek pangkalan, seringkali pengemudi ojek tersebut mematok harga seenaknya, pelayanan yang didapatkan pula tidak sebanding dengan harga yang ditentukan.

Sejak dulu ojek dikelola secara konvensional dan kepemilikan tunggal, seiring berkembangnya teknologi, muncul inovasi baru pada moda transportasi umum yang di kembangkan oleh perusahaan swasta. Ojek daring (*online*) yaitu suatu usaha komersial, yang menyediakan jasa transportasi untuk umum dan di kelola dengan baik.

Perusahaan ojek daring yang sedang meningkat perkembangannya yaitu Gojek, Gojek merupakan perusahaan yang didirikan oleh anak bangsa yang bernama Nadiem Makarim bersama temannya Michaelangelo Moran pada bulan maret 2011, yang bertujuan untuk menghubungkan ojek dengan tukang ojek, mereka melihat ojek pangkalan hanya mengahabiskan waktu seharian dan belum tentu mendapatkan pelanggan. Jadi mereka membuat perusahaan ini, untuk membantu para tukang ojek mendapatkan penumpangnya dengan lebih cepat dan efisien. Sampai sekarang tujuan mereka memang terbukti ampuh. Tukang ojek harus lebih produktif supaya bisa mendapat penghasilan yang lebih banyak. Pendiri Gojek berinisiatif membuat sesuatu yang berbeda. Gojek ini menggunakan sebuah sistem lebih tertata dan rapih, awalnya Gojek hanya melayani lewat *call center* saja, tetapi lambat laun mulai berkembang dan membuat aplikasi. Kita bisa memesan secara *online*, membayar secara kredit dan mengetahui keberadaan driver yang akan menjemput. Inilah salah satu kelebihan Gojek dibandingkan dengan ojek pangkalan/konvensional.

Gojek pertama kali masuk Kota Bandung pada April 2015, pada saat itu layanan Gojek hanya *Go-Ride* melayani pengantaran penumpang. Setelah berkembangnya aplikasi Gojek, sekarang selain melayani pengantaran penumpang, Gojek juga memberikan layanan seperti *Go-Send* pelayanan pengiriman barang, *Go-Food* pelayanan pemesanan makanan, *Go-Mart* pelayanan seperti pemesanan di *minimarket* seperti Alfamart, Indomart dan sejenisnya, *Go-Tix* pelayanan pemesanan tiket konser dan tiket bioskop, *Go-Box* pelayanan pengiriman barang dengan skala yang besar, *Go-Clean* pelayanan pembersihan rumah atau kantor dan yang terakhir *Go-Massage* pelayanan pemijatan. Jumlah pengemudi Gojek yang ada di Kota Bandung pada awal tahun 2015 berjumlah sekitar 1000 orang dan sekarang sudah sekitar 6000 orang, jumlah yang cukup fantastis dalam jarak dua tahun sudah mampu merekrut para pengemudi sekitar 5000 orang untuk bergabung dengan Gojek (sumber: [*www.bandungaktual.com*](http://www.bandungaktual.com)).

Keberadaan Gojek sekarang telah menyebar luas di setiap kalangan masyarakat Kota Bandung, terutama pada kalangan mahasiswa. Gojek secara tidak langsung telah mensubtitusi moda transportasi yang sebelumnya digunakan oleh masyarakat Kota Bandung, pelayanan yang diberikan memang standar seperti standar keselamatan, etika kesopanan pengendara dan yang paling penting adalah tarif rendah dan sudah baku. Tarif rendah yang menjadikan salah satu ketertarikan mahasiswa untuk memilih ojek daring. Tetapi hadirnya ojek online tidak selalu berujung positif bagi seluruh masyarakat Kota Bandung ada sebagian masyarakat yang tidak menerima kehadiran ojek online tersebut, salah satunya dari para pesaing ojek online tersebut yaitu para pengendara ojek pangkalan, tidak jarang terjadi permasalahan antara kedua belah pihak yang dimulai oleh pengendara ojek pangkalan, seperti yang dikutip oleh Republika.co.id, Bandung, bentrokan antar pengemudi ojek yakni antara ojek berbasis aplikasi, gojek dan ojek pangkalan pecah di Kota Bandung pada kamis (22/10). Bentrokan terjadi hingga beberapa kali pada hari itu.

Sampai saat ini perseteruan antara pengendara ojek berbasis aplikasi dan ojek pangkalan belum menemukan titik terang, adapun sebagian ojek pangkalan yang dapat menerima dengan adanya ojek berbasis aplikasi tetapi tetap saja dengan berbagai syarat yang membuat pengguna ojek berbasis aplikasi merasa dirugikan, seperti yang di kutip pada situs detik.com, senin (26/11), bahwasannya ojek pangkalan siap membantu ojek berbasis aplikasi dengan syarat tidak boleh mengambil penumpang dekat daerah pangakalan dan apabila mengantar penumpang melewati pangkalan ojek maka penumpang tersebut harus diturunkan di pangkalan tersebut dan penumpang diteruskan pengantarannya oleh ojek pangkalan. Keadaan seperti itu justru merugikan terhadap para pengguna ojek berbasis aplikasi, pengguna harus membayar dua kali untuk sekali perjalanan. Semoga pemerintah Kota Bandung segera mendapatkan solusi untuk memebereskan permasalahan tersebut.

Penelitian ini akan menganalisis dan mengidentifikasi tentang perspektif (sudut pandang) konsumen dan produsen menilai keberadaan ojek daring, dimana objek studi penelitian ini dilakukan pada salah satu wilayah yang mayoritas penduduknya adalah mahasiswa di rw. 20, Kelurahan Tamansari. Penulis mengambil daerah penelitian tersebut dikarenakan daerah Tamansari bawah merupakan lingkungan yang di kelilingi oleh dua universitas yang berbeda, yang pertama Universitas Pasundan dan yang kedua Universitas Islam Bandung (UNISBA), maka penulis tertarik ingin meneliti di lingkungan tersebut, dikarenakan jarak yang dekat dengan kampus banyak mahasiswa dari luar daerah Kota Bandung yang kost di daerah tamansari bawah tidak membawa kendaraan pribadi, memungkinkan penggunaan yang lebih banyak terhadap transportasi umum untuk memenuhi kegiatan bertransportasi. Jumlah penghuni kost yang berada di rw.20, Kelurahan Tamansari sebanyak 862 orang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema **“Perspektif Konsumen dan Produsen Menilai Keberadaan Ojek Daring (studi pada Mahasiswa Kost di Kelurahan Tamansari, RW.20)”.**

* 1. **Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, fokus penelitian yang akan diteliti yaitu ingin mengetahui faktor apa saja yang dipertimbangkan oleh konsumen ojek daring dalam memilih ojek daring sebagai moda transportasi umum di Kota Bandung, kemudian apa saja yang menentukan para pengemudi ojek daring dalam menawarkan jasanya.

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang ingin penulis teliti adalah sebagai berikut :

1. Faktor apa sajakah yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih ojek daring sebagai moda transportasi umum?
2. Faktor apa sajakah yang menentukan pengemudi ojek daring dalam menawarkan jasanya?
   1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih ojek daring sebagai moda transportasi umum.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan pengemudi ojek daring dalam menawarkan jasanya.
   1. **Manfaat Penelitan**
      1. **Manfaat Teoretis**

Adapun manfaat teoretis dalam penelitian ini sebagai tambahan informasi yang bermanfaat bagi setiap pihak yang terkait dan berkepentingan, dan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi atau acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut, khususnya tentang perspektif konsumen dan produsen menilai keberadaan ojek daring.

* + 1. **Manfaat Praktis**

Penelitian ini semoga bermanfaat dan dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak PT. Gojek Indonesia dan pengguna moda transportasi umum dalam menawarkan jasa dan memilih moda transportasi umum.