

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi yang semakin pesat menuntut masyarakat untuk mengikuti perkembangan yang ada. Selain itu, perkembangan tersebut juga memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam membantu kehidupan sehari – hari, sehingga masyarakat kini lebih memilih untuk menggunakan hal – hal yang praktis. Dengan kemunculan teknologi masa kini yang semakin pesat, memicu terjadinya tuntutan terhadap kebutuhan ekonomi. Salah satunya adalah Aplikasi Gojek, Gojek pada dasarnya adalah sebuah aplikasi yang menghubungkan pengguna yang ingin menggunakan layanan sepeda motor dengan pengemudi terdekat (yang memiliki sepeda motor) sehingga mereka akan bertemu sesegera mungkin. Aplikasi ini juga akan menghitung harga yang Anda (sebagai pelanggan) perlu bayarkan berdasarkan jarak (kilometer) antara posisi Anda saat ini (atau posisi pik up) dengan tujuan yang Anda masukkan ke aplikasi.

Zaman sekarang masyarakat menggunakan transportasi online dalam kehidupan sehari – harinya, sehingga keberadaan Gojek transportasi online sangat dibutuhkan untuk menunjang mobilisasi yang dituntut cepat. Dibalik pesatnya pertumbuhan transportasi online saat ini, terdapat banyak cerita yang bermunculan dari

pengemudi ojek online dan semakin banyaknya orang – orang yang menjadi driver Gojek, ini membuat persaingan semakin pesat.

Interaksi sosial merupakan hubungan timbal balik antar individu manusia dengan individu lainnya, antara individu dengan kelompok atau antara kelompok dengan individu. Dalam hal ini, interaksi sosial menjadi syarat utama terjadinya aktivitas-aktivitas sosial karena di dalamnya terdapat proses komunikasi di antara orang-orang untuk saling mempengaruhi pikiran, perasaan, dan tindakan. Tanpa komunikasi, kita tidak dapat berinteraksi dengan sesama manusia dan memahami apa yang sedang dilakukan oleh manusia. Komunikasi menduduki suatu tempat yang utama karena susunan keluasan dan cakupan organisasi secara keseluruhan ditentukan oleh teknik komunikasi.

Komunikasi antar manusia memiliki ciri khas dan pola yang berbeda-beda, perbedaan dan ciri tersebut ditentukan oleh status sosial, profesi, strata pendidikan, dan aktivitas sosial. Sedangkan untuk metode yang digunakan ditentukan oleh kemampuan personal, pengetahuan personal, kepribadian dan perilaku pelaku komunikasi.

Manusia diciptakan sebagai makhluk yang sempurna, memiliki akal pikiran dan kemampuan berinteraksi secara personal maupun sosial. Disisi lain manusia juga merupakan makhluk sosial, pada dasarnya manusia tidak mampu hidup sendiri dalam konteks fisik maupun dalam konteks sosial. Aktifitas interaksi sosial dan tindakan komunikasi itu dilakukan secara verbal dan non verbal maupun simbolis. Kebutuhan adanya sebuah sinergi fungsional dan akselerasi positif dalam melakukan pemenuhan

kebutuhan manusia satu dengan yang lainnya, kemudian melahirkan kebutuhan tentang adanya norma-norma dan nilai-nilai sosial yang mampu mengatur tindakan manusia dalam memenuhi berbagai kebutuhannya, sehingga tercipta keseimbangan sosial, hak dan kewajiban.

Kehidupan sosial setiap manusia akan saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya, yang mendorong mereka untuk saling berhubungan melalui komunikasi. Dalam hubungan tersebut tentu terdapat pola komunikasi, begitupun dikalangan driver dengan pelanggannya, dimana para driver memiliki cara komunikasinya tersendiri yang mereka gunakan dalam interaksinya, baik itu interaksi yang dilakukan dengan sesama driver, *costomer* atau dengan masyarakat disekitarnya.

Seseorang yang mampu melakukan komunikasi secara verbal baik lisan maupun tulisan, akan memanfaatkan sebaik mungkin agar mendapat pengakuan akan eksistensi dari lingkungan sosialnya. Sikap keterbukaan terhadap lingkungan sosial akan membuat seseorang itu menjadi berharga bagi lingkungan di sekitarnya. Oleh karena itu, dalam menjalin hubungan dengan lingkungan sosialnya, seseorang akan berusaha agar dirinya dapat diterima dengan terbuka oleh lingkungannya. Berbagai cara dan upaya pun dilakukan sehingga antara dirinya dan lingkungan sosialnya tidak terdapat lagi jurang pemisah yang dalam atau setidaknya dapat di eliminir. Salah satu dari berbagai upaya yang dilakukan itu adalah dengan melakukan komunikasi yang baik. Komunikasi dikatakan baik apabila komunikasi itu efektif.

## **1.2 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian**

### **1.2.1 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Dalam penelitian ini maka peneliti membatasi fokus penelitian sebagai berikut “**Interaksi Simbolik Driver Gojek dengan Pelanggan**”.

### **1.2.2 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana konsep diri (*the self*) driver gojek dan costomer di Kota Bandung?
2. Bagaimana interaksi perbuatan (*the act*) antara driver gojek dan customer di Kota Bandung?
3. Bagaimana interaksi sosial (*social interaction*) antara driver gojek dan customer di Kota Bandung?
4. Bagaimana interaksi objek (*object*) antara driver gojek dan customer di Kota Bandung?
5. Bagaimana interaksi tindakan bersama (*joint action*) antara driver gojek dan customer di Kota Bandung?

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui konsep diri (*the self*) driver gojek dan customer di Kota Bandung.

2. Untuk mengetahui interaksi perbuatan (*the act*) antara driver gojek dan customer di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui interaksi sosial (*social interaction*) antara driver gojek dan customer di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui interaksi objek (*object*) antara driver gojek dan customer di Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui interaksi tindakan bersama (*joint action*) antara driver gojek dan customer di Kota Bandung.

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu. Berkaitan dengan judul penelitian, maka penelitian ini menjadi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, yang secara umum mampu memberikan manfaat bagi pengembangan Ilmu Komunikasi.

#### **1.3.2.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat :

1. Hasil penelitian ini secara teoritis berguna sebagai sumbangan pemikiran terhadap perkembangan dan pendalaman di bidang ilmu komunikasi khususnya pemaknaan terhadap interaksi simbolik antara driver dengan pengguna aplikasi Gojek. Dengan begitu dapat dijadikan literatur atau acuan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian selanjutnya. Dalam konteks hakikatnya ilmu komunikasi, penelitian ini

juga diharapkan dapat memperlihatkan pentingnya komunikasi interaksi simbolik tersebut.

2. Menjadi bahan informan, referensi dan melengkapi bahan kajian literatur bagi pihak yang membutuhkan, khususnya akademisi dan praktisi. Menambah variasi bahan dan referensi kajian tentang analisis interaksi simbolik antara driver dengan pengguna aplikasi gojek. Diharapkan penelitian ini berguna bagi perkembangan program studi ilmu komunikasi pada umumnya.

#### **1.3.2.2 Kegunaan Praktis**

Adapun kegunaan praktis dari penelitian dari penelitian ini adalah peneliti berusaha meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai komunikasi menggunakan interaksi simbolik dan juga penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan gambaran tentang Studi Interaksi Simbolik Antara Driver gojek dengan pengguna Aplikasi Gojek di Kota Bandung.