

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi aplikasi dari zaman ke zaman kian berkembang secara pesat. Segala bentuk kemajuan teknologi ini memudahkan manusia untuk mengakses apa saja yang diinginkan. Oleh karena itu, seiring berkembangnya teknologi manusia dituntut untuk terus mengembangkan kreatifitas guna menjadikan hidup semakin menarik dan mudah. Modernisasi dapat mengubah pola pikir masyarakat ternasuk dalam penggunaan teknologi seperti internet secara bersamaan.

Padatnya aktifitas di kota-kota besar biasanya membuat kita lupa untuk memperhatikan hal-hal kecil dan tentunya kita sebagai manusia terkadang memiliki aktivitas menyita banyak waktu, baik itu bekerja, sekolah, kuliah, berpergian, dan lain sebagainya. Aktivitas yang padat dan membutuhkan mobilitas tentunya membutuhkan sarana transportasi yang memudahkan manusia untuk melakukan suatu aktivitas.

Transportasi merupakan bagian penting dalam memudahkan kehidupan manusia karena transportasi merupakan bagaian inti dari pergerakan ekonomi di seluruh negara yang ada di dunia. Fungsi dari transportasi adalah memindahkan penumpang atau barang dari lokasi penjemputan menuju lokasi yang ingin dituju, maka dari kegiatan tersebut dapat menghasilkan sebuah jasa angkutan atau dengan

kata lain memudahkan seseorang yang membutuhkan untuk berpergian atau mengirim barang dari lokasi asal menuju lokasi tujuan.

Pentingnya peranan transportasi dalam jalannya suatu perekonomian maka harus ditata dan diatur dalam suatu sistem transportasi agar mampu mewujudkan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat serta pelayanan angkutan yang tertib, lancar, nyaman, cepat, dan berbiaya murah. Sistem transportasi dari waktu ke waktu berkembang sangat pesat sejalan dengan perkembangan dan perubahan sistem kegiatan ekonomi manusia. Dengan terjadinya perkembangan teknologi dan perubahan sistem kegiatan sosial ekonomi manusia tentunya akan terjadi perubahan dalam sistem transportasi.

Perkembangan dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap transportasi umum berdampak pada penyebaran transportasi yang beragam di berbagai wilayah Indonesia yang mengalami peningkatan seiring dari kebutuhan masyarakat serta berjalannya waktu. Permintanya akan adanya transportasi yang dapat tiba dengan cepat di tempat tujuan, serta transportasi yang mudah ditemukan oleh masyarakat sehingga efisien waktu dapat lebih optimal.

Pada zaman yang teknologinya sudah berkembang pesat, seperti tipe gawai yang semakin canggih serta munculnya berbagai macam aplikasi transportasi online. Pada era digital ini telah mengubah cara pandang atau prespektif seseorang dalam menjalani era yang serba digital ini. Pada dasarnya teknologi akan semakin berkembang, tentunya akan memiliki dampak positif maupun negatif. Oleh karena itu, kita harus pandai untuk memilah serta memanfaatkan era digital ini.

Di era digital ini selalu ada solusi untuk suatu masalah, seperti munculnya sebuah aplikasi yang memudahkan kita untuk berpergian menggunakan transportasi umum, yaitu GOJEK. Gojek merupakan salah satu jasa transportasi online yang saat ini sedang berkembang pesat dikalangan mahasiswa. Jasa transportasi online Gojek memberikan pelayanan untuk mendapatkan pengemudi dengan mudah, sistem pembayaran yang beragam, potongan harga yang selalu diberikan kepada penumpang di waktu-waktu tertentu, serta dapat mengirim suatu barang sesuai lokasi yang kita inginkan dengan cepat.

Gojek merupakan pelopor ojek *online* di Indonesia dan menjadi yang terbesar untuk saat ini, bernaung di bawah perusahaan PT. Go-Jek Indonesia. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa layanan transportasi *online* sebagai perantara antara pengendara ojek dan penumpang. Inovasi baru yang dihadirkan Gojek menjadi suatu solusi yang dibutuhkan berbagai lapisan masyarakat yaitu jasa transportasi yang murah, nyaman, dan tentunya sangat praktis.

Perusahaan GOJEK yang didirikan tahun 2011 oleh Nadiem Makarim dan Michaelangelo Moran sangat berkembang pesat. Tujuan didirikannya Gojek yaitu untuk memenuhi berbagai kebutuhan konsumennya mulai dari transportasi pengantaran penumpang dengan teknologi *location based* yang akan mencarikan *driver* yang posisinya paling dekat dengan pemesan, hingga layanan pesan antar makanan dan pengantaran barang mulai dari skala kecil hingga skala besar.

Gojek merupakan transportasi *online* yang paling diminati oleh masyarakat di Kota Bandung khususnya Mahasiswa. Lembaga riset global, *Growth for Knowledge* (Gfk) Indonesia, Robin Muliady mengungkapkan, Gojek merupakan

layanan transportasi *online* yang paling banyak digunakan masyarakat. Angka penggunaan Gojek mencapai 21,6 persen dari total penggunaan aplikasi transportasi *online* lainnya.

Gojek hadir menawarkan hal yang diinginkan oleh berbagai lapisan masyarakat, khususnya bagi mereka yang memiliki *smartphone*. Begitu pula yang terjadi di kalangan Mahasiswa Universitas Pasundan, Gojek telah menjadi trend transportasi *online* yang kekinian. Di kalangan Mahasiswa FISIP Unpas Gojek bukan saja dimanfaatkan sebagai kegunaan ojek pada umumnya, melainkan di peruntukkan untuk keperluan lainnya mengingat aplikasi Gojek menyediakan berbagai macam fitur layanan yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Melalui aplikasi ini para pengguna lebih mudah memantau pesanan mereka. Jasa dan layanan Gojek berkembang tidak hanya sebagai alat transportasi untuk berpergian saja, tetapi dapat digunakan berbagai macam seperti pengantar barang, dokumen, ataupun paket (*instant courier*).

Pada umumnya, mahasiswa juga tidak dapat terlepas akan kebutuhan pendukung lain, seperti penyiapan pakaian, pangan, kesehatan maupun kegiatan sosial. Namun kegiatan perkuliahan dari perguruan tinggi maupun kegiatan organisasi yang sangat padat dan serba disiplin, menuntut mahasiswa untuk hadir dan melaksanakan berbagai kegiatan tersebut secara cepat waktu. Jika dilihat secara rasional, hal tersebut mendorong mahasiswa harus pandai dalam mengelola waktu yang dimilikinya. Pada akhirnya, mahasiswa menyasati keadaan tersebut dengan cara yang mudah dan tentunya praktis dengan menggunakan aplikasi Gojek untuk menjalankan aktifitas dan kebutuhan sehari-harinya.

Gojek telah menjadi transportasi alternatif di kalangan mahasiswa Universitas Pasundan dalam memenuhi kebutuhannya yang tentunya sulit didapatkan dari transportasi konvensional. Selain itu juga, Gojek memberikan layanan pembayaran yang lain selain secara tunai yang disebut dengan Gopay. Layanan pembayaran ini memberikan banyak keuntungan bagi pengguna karena mudah untuk digunakan dan keamanan uang yang terjamin.

Berbagai macam fitur yang disediakan oleh Gojek dapat dengan mudah diakses oleh penggunanya seperti, Go-Ride untuk melayani pengantaran penumpang ke tempat yang dituju, Go-Food untuk melayani pesan antar makanan, Go-Send untuk melayani pengiriman barang skala kecil hingga besar, Go-Mart sebagai layanan untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari konsumen, Go-Tix untuk melayani pembelian tiket bioskop maupun tiket lainnya dan Go-Clean untuk melayani jasa untuk membersihkan rumah. Dengan cara kerja yang mudah yaitu konsumen atau penumpang hanya perlu menentukan lokasi titik penjemputan dan menentukan arah dan lokasi yang dituju pada aplikasi, selain itu juga tarif yang diberikan oleh Gojek lebih murah dari ojek pangkalan yang sudah tertera pada aplikasi sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menyiapkan pembayaran.

Gojek mengkalim memiliki tiga pilar yang kokoh yang pertama yaitu kecepatan yang dimaknai dengan sigap dan tanggap dalam melayani para penggunanya, yang kedua inovasi dalam peningkatan layanan sehingga mampu memberikan kemudahan bagi para penggunanya, yang ketiga adalah dampak sosial (*The 3 Gojek Pillars, 2020*). Tiga pilar yang kokoh ini dijadikan Gojek sebagai perangsang pertumbuhan konsumen. Hal ini juga difungsikan sebagai solusi atas

masalah-masalah konsumen yang ditemukan dalam evaluasi terhadap pasar. Salah satu masalah yang sering muncul adalah pengaruh mobilitas masyarakat sebagai konsumen. Kencenderungan masyarakat terutama mahasiswa memiliki mobilitas tinggi, keterbatasan waktu, dan kebutuhan yang tinggi akan makanan kini mampu diatasi Gojek dengan berbagai layanan yang diberikan Gojek.

Gojek sangat disambut positif oleh berbagai kalangan masyarakat terutama mahasiswa karena menjadi alternatif transportasi umum yang sering digunakan dan mudah dijangkau. Keberadaannya sangat membantu dalam memudahkan pengguna yang akan beraktifitas tanpa terkena hambatan apapun dijalanan. Tampilan sederhana dengan fungsi utama yang ditampilkan pada menu utama, tentu menjadi kelebihan dari aplikasi Gojek ini. Kepraktisannya inilah yang membuatnya mudah dan ringan digunakan sehingga menjadi pilihan di kalangan mahasiswa.

Kehadiran Gojek telah memberikan pengaruh yang positif di kalangan mahasiswa karena, memudahkan aktifitas perkuliahan, baik untuk berpergian maupun membeli berbagai perlengkapan akademik dan kebutuhan hidup lainnya, terutama untuk kalangan mahasiswa indekos dan yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Tuntutan waktu yang serba disiplin membuat mahasiswa Universitas Pasundan menjadikan Gojek sebagai transportasi andalan mereka. Selain itu, Gojek tidak hanya memberikan manfaat bagi penggunannya tetapi juga memberikan manfaat untuk masyarakat luas dengan membuka lapangan pekerjaan baru.

Hal ini membuat mahasiswa terbiasa menggunakan aplikasi Gojek dengan berbagai layanan yang telah disediakan. Dengan kata lain, motif baru yang muncul pada manusia (mahasiswa) tersebut akan mempengaruhi tindakan yang akan terjadi

serta memunculkan makna setelah menggunakan aplikasi Gojek Deskripsi singkat tersebut membawa kepada masalah penelitian, yaitu: Bagaimana motif mahasiswa Universitas Pasundan dalam menggunakan aplikasi Gojek, bagaimana tindakan yang dilakukan mahasiswa Universitas Pasundan setelah menggunakan aplikasi Gojek dan bagaimana mahasiswa Universitas Pasundan memaknai aplikasi Gojek.

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan peneliti untuk membatasi masalah yang akan diteliti. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat lebih mudah menggali data dan memiliki batasan tersendiri terhadap apa yang akan diteliti. Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka peneliti memiliki fokus untuk melakukan penelitian ini yakni :

1. Bagaimana motif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan dalam menggunakan aplikasi Gojek
2. Bagaimana tindakan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan setelah menggunakan aplikasi Gojek
3. Bagaimana Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan memaknai aplikasi Gojek

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian, penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui motif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan dalam menggunakan aplikasi Gojek
2. Untuk mengetahui tindakan penggunaan aplikasi Gojek Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan
3. Untuk mengetahui makna Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan dalam menggunakan aplikasi Gojek

1.3.2. Kegunaan Penelitian

1.3.2.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah variasi kajian tentang penelitian komunikasi serta memberikan kontribusi bagi penelitian komunikasi lain yang mengambil objek serupa. Dengan adanya penelitian ini maka sangat berguna bagi perkembangan program studi Ilmu Komunikasi pada umumnya.

1.3.2.2. Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis: menambah wawasan penulis mengenai dampak informasi yang didapatkan dari pemanfaatan aplikasi gojek dikalangan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.

2. Bagi Lembaga Pendidikan: dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan menjadi bahan pertimbangan dalam bahan referensi penelitian selanjutnya.
3. Bagi kalangan akademis: penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan, rekomendasi, pemikiran, informasi dan kontribusi positif bagi peneliti komunikasi lain yang mengambil obyek serupa.