

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri, karena itu manusia diciptakan saling berpasang-pasangan. Dikatakan berpasang-pasangan karena manusia saling berketergantungan sesama manusia. Salah satu unsur terpenting dalam hidup manusia adalah komunikasi.

Bernard Berelson & Gary A. Steiner (1964: 527) dalam buku "*Human Behavior: An Inventory of Scientific Finding*" sebagaimana yang dituliskan dalam buku karangan Wiryanto (Wiryanto, 2005: 7) mengatakan bahwa, "*Communication: the transmission of information, ideas, emotions, skill, etc. by the uses of symbol* (komunikasi adalah transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan sebagainya, dengan menggunakan simbol-simbol, dan sebagainya),"

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, pesan, gagasan atau ide dari seorang komunikator kepada komunikan, baik secara langsung maupun tidak langsung (melalui saluran atau media), menggunakan verbal maupun non verbal, dengan tujuan menimbulkan efek terhadap dirinya maupun orang lain.

Komunikasi adalah bentuk aktivitas yang melekat dalam kehidupan manusia. Karena komunikasi menjadi alat yang digunakan untuk berinteraksi satu sama lain dalam suatu kehidupan bermasyarakat. Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting sebagai media penghubung dalam hubungan antar sesama manusia. Buruknya kualitas komunikasi akan mempengaruhi buruknya sikap seseorang terhadap orang lain.

Disaat ini informasi menjadi kebutuhan primer bagi setiap orang. Informasi tidak dapat diterima tanpa adanya komunikasi. Informasi tidak dapat diterima tanpa adanya komunikasi. Dalam menyampaikan pesan dan informasi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung.

Dewasa ini kebutuhan manusia untuk berkomunikasi serta mendapatkan informasi sudah dapat dipenuhi dengan kemajuan teknologi. Teknologi yang digunakan sudah berkembang sesuai dengan kebutuhan manusia. salah satu bentuk kemajuan teknologi yang mendukung kebutuhan manusia tersebut adalah telepon seluler atau biasa disebut dengan *handphone*.

Pada awalnya telepon seluler hadir dengan bentuk yang besar dan berat, namun dengan seiring perkembangan jaman hal tersebut dapat teratasi. Telepon seluler kini hadir dengan bentuk yang semakin kecil dan ringan. Sehingga lebih praktis untuk dibawa kemana saja.

Di era modern ini manusia sangat bergantung dengan adanya telepon seluler. Saat ini telepon seluler tidak sekedar untuk berkomunikasi dan mendapatkan informasi tetapi juga sebagai alat untuk membantu aktivitas sehari-hari. Teknologi telepon seluler erat kaitannya dengan Internet.

Perkembangan internet mempengaruhi cara berkomunikasi seseorang. Perkembangan yang terjadi terhadap telepon seluler memudahkan penggunaannya untuk menggunakan internet. Hanya dari sebuah *handphone* kita bisa mendapatkan begitu banyak informasi secara mudah.

Di dalam sebuah telepon seluler terdapat pula perangkat lunak atau yang biasa disebut dengan aplikasi. Perangkat lunak adalah suatu subkelas yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan oleh pengguna. Dengan adanya aplikasi di dalam telepon seluler tersebut manusia semakin mudah untuk memenuhi kebutuhan aktivitasnya untuk bergerak dari satu tempat ke tempat lain.

Semakin tingginya tuntutan mobilitas masyarakat, tentunya membutuhkan sarana transportasi yang dapat memberikan pergerakan dan perpindahan dari satu tempat ke tempat lain dengan cepat. Oleh karena itu pengusaha jasa transportasi berlomba-lomba untuk memikat konsumennya dengan peningkatan pelayanan, kemudahan melakukan pemesanan, kenyamanan kendaraan, dan lain sebagainya.

Masyarakat yang tinggal di kota-kota besar, kemacetan sudah menjadi hal yang sering dirasakan. Tidak disiplinnya pengendara berlalu lintas dan jumlah kendaraan yang bertambah setiap tahunnya tidak sebanding dengan pertumbuhan jalan.

Berdasarkan data yang ada rata-rata kecepatan berkendara di Jakarta saat ini berada di kisaran 15km/jam, yang menurut standar internasional angka ini tergolong sebagai macet. Tingginya tingkat pertumbuhan kendaraan bermotor di Jakarta tidak diimbangi oleh meningkatnya sarana dan prasarana lalu lintas yang memadai. Pertumbuhan kendaraan bermotor di DKI Jakarta diperkirakan berada di kisaran 5-10% per tahun dengan motor sebagai porsi terbesar penyumbangannya. Berbanding kontras dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor, pertumbuhan panjang jalan bahkan kurang dari 1% pertahunnya. Akibatnya, kendaraan bermotor semakin menumpuk di jalanan Jakarta dan kemacetan tidak dapat dihindari, dengan demikian kemacetan Jakarta yang luar biasa

mengharuskan adanya inovasi-inovasi baru untuk mengatasinya (sumber: www.cnnindonesia.com).

Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

Transportasi konvensional adalah transportasi umum yang biasa digunakan, yang telah tersedia di jalan konvensional. Di Indonesia ada beberapa jenis transportasi konvensional seperti bus, taksi, angkutan umum, bajaj dan ojek. Sejauh ini transportasi konvensional tidak semuanya baik dan nyaman bagi pengguna jasa.

Transportasi konvensional nampaknya masih kurang memenuhi kenyamanan pengguna sehingga mereka lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi atau transportasi online. Transportasi online, sebenarnya tidak berbeda jauh dengan transportasi konvensional, tetapi lebih nyaman dan harga juga lebih terjangkau.

Hal yang menjadi fenomenal saat ini adalah terobosan transportasi berbasis aplikasi *online* Gojek yang menggabungkan jasa transportasi dengan teknologi komunikasi di dunia transportasi Indonesia, membuat masyarakat dapat menentukan transportasi apa yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhannya untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya. Sejak kehadirannya di Indonesia, transportasi online hadir menjadi primadona untuk menembus kemacetan, Khususnya di Ibu Kota. Terlebih, jika seorang warga sedang terburu-buru untuk sampai ke tempat tujuan.

Gojek didirikan oleh Nadiem Makarim, seorang pria kelahiran 4 Juli 1984 pada tahun 2010. Idenya mendirikan Gojek muncul ketika dia sedang berbicara dengan tukang ojek langganannya. Kemudian Nadiem melakukan wawancara kepada tukang ojek tersebut, menurut pengakuan tukang ojek tersebut, 70% waktu kerjanya hanya untuk menunggu pelanggan.

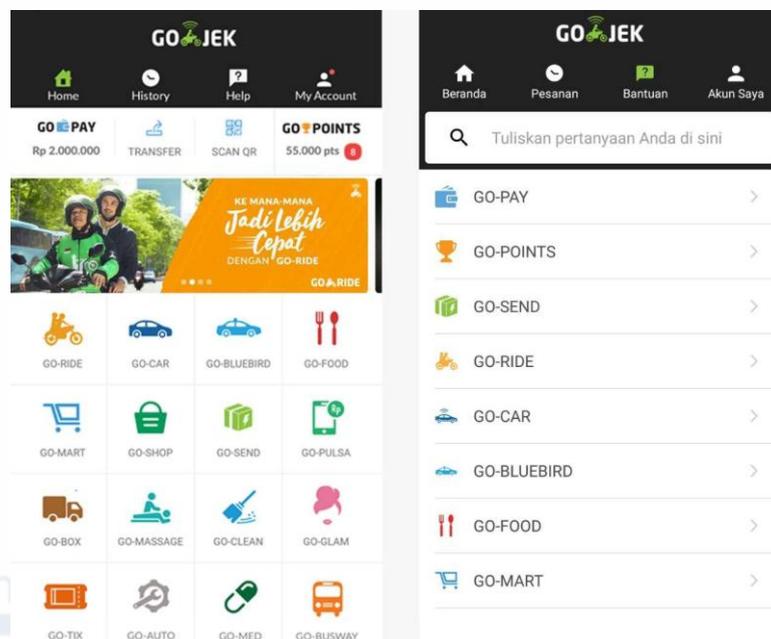
Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Gojek bermitra dengan satu juta lebih mitra pengemudi yang tersebar di seluruh Indonesia. Mitra Gojek merupakan pengendara yang terpercaya untuk menyediakan berbagai macam kebutuhan masyarakat seperti transportasi, pesan antar makanan, mengirim barang, dan lain sebagainya.

Kegiatan Gojek bertumpu pada tiga nilai pokok yaitu kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Gojek memberikan layanan dengan cepat, dan terus belajar

dan tumbuh dari pengalaman. Gojek bekerja keras untuk terus meningkatkan layanan sehingga memberikan banyak kemudahan bagi pengguna, serta Gojek berupaya menciptakan dampak sosial sebanyak mungkin untuk pengguna Gojek.

Saat ini Gojek memiliki 16 (enam belas) layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat, seperti transportasi, memesan makanan, berbelanja, membeli pulsa, membersihkan tempat tinggal, dan lain sebagainya. Adapun pemesanan Gojek bisa dilakukan melalui aplikasi *smartphone* yang bisa diunduh melalui *Play Store* atau *App Store*.

Gambar 1.1 Jenis Layanan Aplikasi Gojek



Indonesia memasuki era *lesscash society*, dimana aplikasi *e-payment* mulai marak digunakan tak hanya untuk bertransaksi jual beli, tapi juga untuk transportasi, pembayaran tagihan, hingga berinvestasi. Salah satu dari sekian banyak fitur Gojek, GoPay merupakan salah satu *e-payment* yang dimiliki oleh perusahaan.

Menurut hasil Riset FT Confidential Research Mobile Payment, menyebutkan Go-Pay, merupakan bagian dari ekosistem Gojek memimpin pasar. Sebab jumlah pengguna mencapai hampir tiga perempat dari total pengguna uang elektronik. Kemudian, laporan Fintech 2018 DailySocial menyebutkan, 79,4% dari 1.419 responden menggunakan Go-Pay. Sementara Ovo dari PT Visionet Internasional (OVO) digunakan oleh 58,4% responden dan aplikasi pembayaran milik PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel), Tcash mendapat 55,5% suara. (sumber: www.katadata.co.id)

Pada saat ini sudah banyak orang yang menggunakan aplikasi dari Gojek. Aplikasi ini sangat membantu orang-orang yang memiliki jadwal yang padat. Di kota Jakarta, tingkat mobilitas sangat tinggi mengakibatkan jalanan suka macet. Hal ini membuat beberapa orang lebih memilih menggunakan jasa Gojek. Pengguna aplikasi ini bisa dimana saja, seperti tempat tinggal, perkantoran, bahkan di pinggir jalan sekalipun.

Selain didukung oleh aplikasi yang memudahkan konsumen untuk memesan jasa antar atau jemput dengan ojek. Gojek menawarkan fasilitas-fasilitas yang memudahkan konsumen berupa layanan-layanan lain misalnya GoFood untuk memesan makanan, GoCar untuk antar atau jemput dengan menggunakan mobil, GoBluebird untuk antar atau jemput menggunakan taksi Blue Bird, GoClean untuk memesan jasa kebersihan, GoPulsa untuk membeli pulsa, Go-Box untuk menyewa jasa angkut barang, GoShop untuk membeli dan mengantar keperluan sehari-hari, GoGlam untuk memesan jasa perias, dan lain sebagainya. Sehingga orang yang tinggal di apartemen sangat terbantu dengan adanya aplikasi Gojek. Karena Gojek memiliki keunggulan sebagai penyedia jasa paling banyak bila dibandingkan dengan kompetitornya. Dengan aplikasi ini, penghuni apartemen bisa mendapatkan apa yang dibutuhkannya hanya dengan menggunakan *smartphone* dan tinggal melakukan pesanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan. belum lagi harga yang ditawarkan pada setiap layanan yang ingin dipesan selalu diinformasikan sebelum melakukan pemesanan sehingga konsumen bisa langsung mengetahui berapa yang harus mereka keluarkan.

Di ibukota Jakarta, banyak sekali orang yang tinggal di apartemen. Mereka memilih untuk tinggal di apartemen disebabkan beberapa faktor diantaranya karena dekat dengan lokasi perkantoran, wilayah strategis, dan disebabkan oleh faktor harga tanah di Jakarta yang cukup mahal. Terbatasnya lahan parkir yang tersedia sebagai penghuni apartemen membuat penghuni apartemen harus menggunakan transportasi publik. penghuni yang memiliki aktivitas cukup tinggi biasanya akan memilih untuk menggunakan alat transportasi yang cepat dan dapat diandalkan. Gojek hadir untuk membantu mobilitas penghuni apartemen dalam kebutuhan sehari-hari dari segi transportasi umum untuk perpindahan dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan layanan yang terdapat di dalam aplikasi.

Penghuni apartemen menjatuhkan pilihan kepada Gojek karena Gojek memberikan banyak sekali layanan yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari di mulai dari transportasi, ada Go-Ride dimana orang bisa melakukan perpindahan dari suatu tempat ke tempat yang lain menggunakan motor, sedangkan GoCar serupa dengan GoRide namun menggunakan kendaraan roda empat. Selain GoRide dan GoCar ada juga GoFood sebagai jenis layanan

untuk memesan makanan atau minuman dari restoran maupun UMKM. Ada jenis layanan yang lain yaitu GoSend, GoBox, GoMed, GoTix, dan lain-lain. Jadi Gojek dapat membantu kegiatan orang sehari-hari.

Dari enam belas layanan aplikasi Gojek ada 3 jenis layanan yang menjadi penggunaan paling banyak oleh penghuni apartemen, yaitu GoRide di posisi pertama dengan 63% pengguna dan GoCar di posisi ketiga dengan 54,70% pengguna. Kedua jenis layanan aplikasi transportasi tersebut menjadi pilihan karena lebih murah dibandingkan transportasi lainnya. Selain Go-Ride dan GoCar, GoFood menjadi layanan kedua yang banyak digunakan konsumen Gojek terutama yang tinggal di apartemen. Sebanyak 73,2% konsumen mengaku GoFood menjadi layanan yang pernah digunakan oleh mereka. (Sumber: <https://katadata.co.id>)

Tingginya penggunaan GoFood oleh konsumen karena layanan tersebut tidak lagi hanya digunakan sebagai gaya hidup individual. Go-Food juga digunakan sebagai layanan untuk memenuhi konsumsi keluarga. Banyak orang yang tinggal di apartemen merupakan keluarga, baik itu yang baru saja berkeluarga maupun yang sudah lama berkeluarga. Tentu selera makan setiap anggota keluarga berbeda-beda untuk memenuhi selera masing-masing anggota keluarga GoFood dapat membantu memenuhi anggota keluarga yang tinggal di apartemen untuk mendapatkan makanan yang diinginkan karena GoFood sudah bekerja sama dengan ribuan UMKM yang berada di Jakarta.

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan fenomena komunikasi dan pemaparan latar belakang maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Fenomena Penggunaan Aplikasi Gojek Pada Penghuni Apartemen Mediterania Garden Residence 1 Tanjung Duren Jakarta (Studi Fenomenologi)**”

Berdasarkan paparan diatas maka yang menjadi fokus penelitian adalah sebagai berikut:

Bagaimana Fenomena Penggunaan Aplikasi Gojek Pada Penghuni Apartemen Mediterania Garden Residence 1 Tanjung Duren Jakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Fenomena Penggunaan Aplikasi Gojek Pada Penghuni Apartemen Mediterania Garden Residence 1 Tanjung Duren Jakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoretis

1. Memberikan manfaat keilmuan dalam bidang pendidikan komunikasi khususnya di bidang hubungan masyarakat.
2. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi pembanding dan panduan untuk penelitian-penelitian di bidang ilmu komunikasi berikutnya khususnya penelitian tentang studi fenomenologi
3. Dapat memberikan masukan dan informasi secara teori dengan tema dan penelitian serupa.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai berikut :

1. Manfaat bagi peneliti
Penelitian ini diharapkan memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan pemikiran kepada peneliti.
2. Manfaat bagi akademis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai perkembangan teknologi, khususnya teknologi dalam *smartphone* yaitu dengan adanya aplikasi Gojek yang menawarkan keunggulan dalam menjual jasa.
3. Manfaat bagi masyarakat
Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan juga masukan untuk masyarakat khususnya yang menggunakan jasa aplikasi Gojek.