

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transportasi ada guna mempermudah dalam kegiatan manusia sehari-harinya. Transportasi dibagi menjadi tiga jenis, yakni transportasi darat, transportasi udara dan transportasi laut. Jenis kendaraan pada masing-masing jenis transportasi tentunya berbeda dan menyesuaikan dengan kondisi jalur yang digunakan. Pada transportasi darat terdapat sepeda, mobil ataupun bus sebagai mode transportasinya. Pada transportasi laut kita mengenal perahu serta kapal yang kini telah modern dengan teknologinya. Sedangkan transportasi udara yakni pesawat terbang dan semacamnya.

Di Indonesia khususnya di Jakarta, transportasi umum yang dapat disewa beragam macamnya seperti bus, taksi, bajaj, ataupun ojek motor. Ojek motor merupakan salah satu transportasi umum yang banyak digemari di Jakarta. Hal ini dikarenakan situasi Jakarta sendiri yang padat penduduk dan transportasi pribadi yang membuat jalanan Ibukota menjadi macet. Dengan menggunakan ojek motor, pelanggan dapat melewati jalanan yang macet dengan lumayan cepat daripada menggunakan jasa transportasi roda tiga ataupun empat.

Di abad 21, tentu tak asing mendengar istilah internet. Internet sudah mengakar dan menjadi kepentingan tersendiri bagi banyak orang. *Smartphone* atau telepon pintar yang banyak digunakan banyak orang saat ini menjadi tidak pintar lagi tanpa adanya internet. Hal ini didasari pada banyaknya aplikasi yang membutuhkan internet sebagai penghubung untuk terus terhubung dengan sistem layanannya, seperti Blackberry Messenger, Maps ataupun *browsing* di berbagai situs internet.

GOJEK merupakan perusahaan dalam industri transportasi ojek. GOJEK didirikan oleh Nadiem Makarim, Brian Cu dan Michaelangelo pada tahun 2010. Meski didirikan sejak 2010, namun eksistensinya baru muncul pada awal tahun 2015 disaat beberapa media mulai banyak meliput. GOJEK menghubungkan pelanggan dengan *driver* GOJEK melalui aplikasi yang tersedia pada sistem operasi

Senin, 01 Agustus 2016 18:21

BANGSAONLINE.com

Cari Berita disini

Daftar User | Login User

FBS \$123 BONUS TANPA DEPOSIT DAPATKAN B

JATIM NASIONAL POLITIK DAN BIROKRASI RELIGIA HUKUM - KRIMINAL EKONOMI

Beranda » Tukang Becak dan Sopir Angkot di Surabaya Keluhkan Ekspansi Gojek | Bangsa Online - Cepat, Lugas dan Akurat

Tukang Becak dan Sopir Angkot di Surabaya Keluhkan Ekspansi Gojek

Sabtu, 19 Desember 2015 12:16 WIB



KENA DAMPAK: Beberapa tukang becak di Jalan Barata hanya bisa tiduran karena mereka semakin sepi pelanggan. Foto: nur rakhmat / BANGSAONLINE

SURABAYA, BANGSAONLINE.com - Sejak membuka kantor cabang di Surabaya pada awal telepon pintar Android dan IOS yang terhubung dengan internet untuk mengaksesnya.

SURABAYA, BANGSAONLINE.com - Sejak membuka kantor cabang di Surabaya pada awal Q April lalu, Gojek memberi warna baru dunia jasa transportasi. Pasalnya, belum lama di Surabaya, gojek sudah berhasil menjangkau ribuan orang untuk menjadi drivernya. Otomatis, gojek sudah membuka lowongan kerja baru dan berperan dalam mengentaskan kemiskinan di Indonesia.

Namun, tidak semua ketiban berkah akan adanya gojek ini. Di antara mereka malah ketiban apes, seperti para tukang becak dan sopir angkot. Sebab, dengan adanya gojek, pelanggan mereka menjadi berkurang.

"Kalau akhir-akhir ini sepi gara-gara ada ojek yang pakai HP itu mas. Wwong pelanggan tinggal telpon tidak lama tukang ojeknya sudah ada di tempat. Coba gak ada ojek HP, pasti pelanggan akan naik becak atau naik angkot," cetus Musoyo (60), tukang becak warga Tulungagung.

Ia mengaku jika sebelum ada gojek penghasilannya bisa mencapai 50-100 ribu rupiah. Namun sejak adanya gojek, ia hanya meraup Rp 20-40 ribu sehari. "Ini saja saya mbelani tidur di becak dan tidak ngekost. Karena kalau ngekost habis buat kost, belum lagi buat makan sehari-hari," keluhnya lagi.

Keluhan ini juga diaminasi oleh Wawan pengawas pangkalan Angkot Lyn H2P. Menurutnya, seharusnya gojek itu diatur jalurnya agar tidak bebas mengambil penumpang. Dishub harus mengambil kebijakan, karena jika gojek dibiarkan seperti ini sopir angkot penghasilannya akan menurun.

"Dulu sebelum ada gojek, Lyn H2P bisa narik 2-3 kali PP dengan penumpang penuh, sekarang cuman 1 1/2 PP dalam sehari narik. Itu pun penumpangnya gak penuh," jelas pengawas Lyn jurusan pasar Wonokromo dan terminal Menanggal ini saat ditemui di depan DTC.

Hal serupa dilonarkan Didik (54) sopir angkot H2P. Ia juga mengeluh tentang penghasilan sehari-harinya yang semakin merosot. Hal ini membuat dia semakin terhimpit karena tak mampu memenuhi kebutuhan ekonomi.

"Kita sopir angkot wajib bayar pajak di dishub tiap 6 bulan itu Rp 260 ribu, jadi kalau setahun bisa Ro 600 ribu sama pajak trayeknya. Kalau gojek kan enak gak pakai biaya pajak operasi," keluh Didik.

"Belum lagi untuk bensin, biaya perawatan angkot seperti beli oli dan lain-lain," tambahnya. Ia juga berharap jalur gojek diatur agar tidak memakan trayek angkot. Ia juga meminta agar armada gojek dibatasi seperti angkot sehingga tidak merugikan moda transportasi lainnya.

Bahkan, ia mengancam akan demo apabila pemerintah tidak segera memberikan solusi. "Jika penghasilan kami tetap menurun, kita dari sopir angkot akan mengadakan protes," pungkash Wawan. (sby4/rev)

Gambar 1: Berita terkait GOJEK di Surabaya dalam media massa online. (bangsaonline.com, 2015)

GOJEK melayani banyak jenis layanan seperti pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan bepergian di tengah kemacetan. Saat ini, GOJEK tidak hanya tersedia di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (JABODETABEK), namun juga merambah kota besar lainnya seperti Bandung, Bali dan Surabaya. Hal ini tentunya mendukung konsep *Internet of Things (IoT)* yang dikemukakan oleh Mark Weiser pada tahun 1990-an. *Internet of Things* sendiri adalah sebuah visi dimana internet meluas ke dunia nyata merangkul benda sehari-hari. Item fisik tidak lagi terputus dari dunia virtual, tetapi dapat

dikendalikan dari jarak jauh dan dapat bertindak poin akses sebagai fisik untuk layanan internet. *Internet of Things* akan membuat komputasi benar-benar ada dimana-mana.

Surabaya seperti dikutip dari situs resminya (surabaya.go.id) merupakan ibukota provinsi Jawa Timur dan merupakan kota metropolitan yang secara geografis berada pada 07°09'00" – 07°21'00" Lintang Selatan dan 112°36' - 112°57' Bujur Timur. Luas wilayah Surabaya meliputi daratan dengan luas 333,063 km² dan lautan seluas 190,39 km². Jumlah penduduk Surabaya mencapai 2,9 juta dimalam hari dan berlipat menjadi 5,6 juta disiang hari karena banyak orang yang datang ke Surabaya dari kota –kota tetangga untuk bekerja. Surabaya tumbuh menjadi salah satu pelabuhan perdagangan penting di Asia. Kegiatan potensial dan ekonomi yang tinggi di kota membuat lebih banyak pendatang baru asing tertarik untuk memulai bisnis atau untuk bekerja, dan kemudian menetap di Surabaya. Tak terkecuali GOJEK, yang merupakan perusahaan revolusi industri ojek untuk menjadikan Surabaya sebagai salah satu tempat bisnisnya untuk memberikan solusi dan kemudahan bagi warga Surabaya.

Dibalik kesuksesan GOJEK tentu ada banyak hal yang harus dilakukan agar perusahaan tetap bertahan di tengah persaingan global saat ini, salah satunya penerapan pelayanan prima atau *Service Excellent*. Pelayana prima menurut Akh. Muwafik Saleh dalam bukunya *Public Service Communication* ialah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan pelanggan agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.

GOJEK yang berdiri pada tahun 2011, sampai Juli 2015 diketahui memiliki lebih dari 10.000 *driver* yang tersebar di JABODETABEK, Bandung, Surabaya, Makassar dan Bali. Sedangkan GrabBike, yang notebene pesaing GOJEK merupakan salah satu layanan bisnis dari GrabTaxi yang berdiri sekitar tahun 2011 telah berhasil menggandeng lebih dari 5000 rekan *drive* terhitung hingga Mei 2015

dan tersebar di lima kota di Indonesia yakni Jakarta, Padang, Surabaya, Bali dan Bandung. Selanjutnya banyak ojek-okek online lainnya yang berdiri di Indonesia salah satunya Jeger Taksi yang berdiri pada awal Agustus 2015. Unikny dari Jeger Taksi adalah ojek online pertama yang menggunakan sistem argo dan layanannya pun masih berjumlah 500 motor. (PT Rally Tama Indonesia, 2015)

GOJEK tetap menjadi perusahaan transportasi yang eksis di Surabaya meskipun berdatangan beberapa perusahaan sejenis yang mulai siap bersaing untuk memimpin pangsa pasar di bidang ojek. Harapan nantinya bahwa munculnya beberapa perusahaan ojek ini tidak menimbulkan stigma atau opini publik yang bukan hanya mengedepankan bisnis, akan tetapi bagaimana perusahaan tersebut menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan.

Opini publik merupakan salah satu kekuatan sosial yang secara langsung maupun tidak langsung dapat menentukan kehidupan sehari-hari suatu bangsa. Opini publik juga merupakan penghubung antara kehidupan sosial dan kehidupan politik manusia, juga merupakan bidang antara kehidupan sebagai makhluk sosial dan warga negara suatu bangsa. Selain itu, opini publik banyak digunakan media massa maupun kaum politis dan pemerintah untuk memperoleh dukungan masyarakat terhadap program-programnya. (Olii, 2007:2).

Namun terhadap penjelasan opini diatas, bukan terkait pada pemerintah akan tetapi kepada perusahaan yang bertujuan untuk memperoleh pelanggan seloyal mungkin dan sebanyak mungkin. Dari penjelasan diatas jelas bahwa penelitian ini untuk mengukur opini masyarakat di Kota Surabaya, terutama terhadap pemuda yang sudah tidak asing dengan teknologi.

Jika dilihat sejauh ini, jarang ada ojek yang bisa mendapatkan pelanggan dengan jumlah yang sangat banyak . Dengan GOJEK sebagai promotor ojek berbasis aplikasi online, membuatnya mampu merebut hati pelanggan ojek pangkalan (Ojek Konvensional) sehingga tidak jarang terjadi pertikaian antara GOJEK dan Ojek Pangkalan seperti yang terjadi di sekitar Warung Buncit, Jakarta

Selatan yang merupakan awal mula pertikaian antara ojek berbasis aplikasi dan ojek konvensional. (Ramadhan, 2015).

Pada akhir tahun 2015, Pemerintah Indonesia melalui Menteri Perhubungan, Ignasius Jonan sempat melarang GOJEK dan perusahaan sejenis untuk beroperasi. Larangan tersebut tertuang dalam Surat Pemberitahuan Nomor UM.3012/1/12/Phb/2015 tertanggal 9 November 2015 (Kompas Tekno, 2015) . Meski keputusan tersebut telah dicabut dengan sementara memperbolehkan masyarakat menggunakan moda transportasi berbasis aplikasi online, tentu hal ini menimbulkan keresahan di masyarakat jika sewaktu-waktu layanan ini kembali dilarang oleh pemerintah.

Atas dasar tersebut, maka perlu adanya penelitian yang mendalam terkait bagaimana opini publik terhadap pelayanan dalam menggunakan GOJEK, sehingga kedepannya opini publik yang dihasilkan mampu mewakili kalangan pengguna atau pelanggan GOJEK dan membuka pikiran masyarakat dan juga pemerintah terkait pentingnya pelayanan prima atau *Service Excellent* dengan kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang baik untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus, terarah dan tidak meluas, maka penulis membatasi penelitian pada empat Universitas Negeri di Surabaya yang juga termasuk dalam warga Surabaya dalam artian masyarakat yang sedang atau menetap di Surabaya. Pemilihan empat Universitas Negeri oleh penulis dimaksudkan karena mahasiswa pada keempat Universitas tersebut bersifat majemuk dengan kata lain tersebar di seluruh wilayah Surabaya dan dirasa cukup untuk mewakili Masyarakat Surabaya. Keempat universitas tersebut yakni Universitas Airlangga (UNAIR), Universitas Negeri Surabaya (UNESA), Universitas Islam Negeri Sunan Ampel (UINSA), dan Institut Sepuluh Nopember Surabaya (ITS).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Bagaimana opini mahasiswa PTN di Surabaya terhadap pelayanan jasa transportasi GOJEK.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang sudah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Untuk mengetahui opini mahasiswa PTN di Surabaya terhadap pelayanan jasa transportasi GOJEK

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Secara teoritis:
 1. Sebagai media pembelajaran bagi mahasiswa, khususnya jurusan Ilmu Komunikasi dalam memahami dan menggambarkan sebuah kualitas pelayanan (*Service Quality*).
 2. Dapat mengetahui langsung dan mempraktekan mata kuliah riset opini publik.
 3. Sebagai literasi media pembelajaran bagi masyarakat khususnya mahasiswa dalam melakukan riset terkait tema yang serupa atau bersangkutan.
 4. Menambah wawasan dan pengetahuan dalam riset opini publik dan dunia perojekan di Indonesia, khususnya di Surabaya.
- Secara praktis
 1. Memberikan masukan dan pemahaman pada PT GOJEK INDONESIA selaku perusahaan pemilik GOJEK tentang seberapa besar respon dan opini masyarakat Surabaya terhadap layanan jasa tersebut.

2. Memberikan masukan dan pemahaman kepada masyarakat Kota Surabaya, khususnya para Ojek Pangkalan memandang GOJEK sebagai model perusahaan yang menerapkan kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang baik.
3. Dapat menerapkan ilmu riset opini publik secara langsung yang didapatkan selama masa perkuliahan.
4. Melatih kepekaan dalam menangkap realitas yang terjadi di masyarakat.

