

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi mempunyai peranan sangat penting dalam kehidupan perekonomian masyarakat. Transportasi merupakan perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh mesin atau manusia. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam aktivitas ekonomi sehari-hari. Transportasi terbagi menjadi tiga bagian jalur darat, jalur laut, dan jalur udara. Ketergantungan masyarakat terhadap transportasi sangat tinggi, dengan alasan untuk mempersingkat waktu tempuh perjalanan. Di dalam transportasi terdapat unsur-unsur yang terkait erat dalam berjalannya konsep transportasi itu sendiri. Unsur tersebut adalah manusia yang membutuhkan, barang yang dibutuhkan, kendaraan sebagai alat, jalan dan terminal sebagai prasarana transportasi, organisasi (pengelola transportasi tersebut).

Jika sebelumnya banyak opsi yang dapat dipilih oleh masyarakat sebagai kendaraan untuk berpindah tempat, seperti kendaraan umum (bus, angkot, becak) dan ojek online konvensional saat ini masyarakat lebih menyukai kemudahan yang dibuat oleh teknologi yang menawarkan kemudahan dalam kehidupan mereka. Dahulu yang seharusnya kendaraan-kendaraan umum dan ojek online konvensional biasa digunakan dan dibutuhkan, sekarang jasa tersebut sudah dianggap tertinggal. Kini masyarakat lebih cenderung menggunakan kemajuan teknologi yang terkesan menenggelamkan keberadaan dan cukup merugikan para pengemudi kendaraan umum dengan kondisi tersebut. Zaman sudah berubah dimana sistem hidup sudah lebih praktis. Perubahan itu sendiri merupakan sebuah keharusan seiring berkembangnya teknologi.

Kemajuan yang sangat pesat di bidang teknologi informasi komunikasi saat ini memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satu hasil kemajuan teknologi informasi komunikasi yang

berkontribusi besar terhadap perubahan ini adalah internet. Internet adalah suatu jaringan yang dihubungkan dengan alat komunikasi sehingga dapat berinteraksi kapanpun dan dimanapun. Karena adanya perkembangan internet dapat merubah perusahaan dalam melakukan transaksi, dari cara lama yang prosesnya mengorbankan waktu dan biaya yang besar menjadi proses yang lebih cepat dan lebih mudah. Perkembangan internet di tengah-tengah pertumbuhan penduduk yang begitu pesat, sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu, banyak perusahaan jasa berpikir untuk mengambil kesempatan dengan perkembangan gadget melalui transportasi berbasis online.

Konsumen dapat menggunakan aplikasi tersebut dengan diunduh menggunakan telepon yang terhubung dengan internet, lalu memasukkan data diri menggunakan email, pengguna dapat memiliki akun dalam aplikasi tersebut. Nantinya pelanggan dapat memilih lokasi yang akan dituju dan lokasi penjemputan, maka akan muncul tarif yang disediakan. Pelanggan pun akan mendapat pengemudi transportasi online dengan cepat. Model transportasi ini menjadikan waktu menjadi lebih efisien dengan biaya yang relatif rendah. Dilansir dari artikel berita yang dirilis oleh CNBC Indonesia yang menyatakan bahwa berdasarkan laporan *We Are Social* 2020 Indonesia per-Januari 2020 yang menunjukkan bahwa 75% pengguna internet di Indonesia telah menggunakan aplikasi yang berhubungan dengan pemetaan. Dimana 21,7 juta masyarakat di Indonesia menggunakan layanan *ride hailing* atau layanan antar jemput. Fenomena layanan transportasi online yang telah menjawab kekhawatiran masyarakat tentang jaminan keamanan dalam transportasi umum dalam kelebihan aplikasi berbasis online.

Semakin banyaknya perusahaan jenis ini memunculkan persaingan yang kompetitif di antara perusahaan jasa transportasi online. Masing-masing perusahaan berusaha untuk menarik konsumennya sehingga persaingan tersebut mengakibatkan permintaan jasa transportasi online juga turun atau naik. Secara umum juga konsumen menginginkan harga yang murah dengan layanan terbaik. Bila ada kenaikan harga transportasi online dapat membuat konsumen berpaling

ke perusahaan jasa lain. Secara umum semakin meningkat kualitas pelayanan perusahaan, semakin nyaman konsumen menggunakan jasa transportasi tersebut. Terlihat dari semakin banyaknya fitur layanan yang ditawarkan, tidak hanya layanan antar-jemput yang sebelumnya menjadi keunggulan pada perusahaan tersebut.

Sebagai aplikasi penyedia layanan transportasi berbasis online, tentu saja peminat dalam layanan ini banyak disukai oleh beberapa kalangan khususnya para remaja yang menyukai kemudahan dalam kehidupannya. Dilansir dari artikel berita yang dirilis oleh Detik.com menyatakan bahwa Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Peneliti Pusat Kajian Transportasi & Logistik (PUSTRAL) menunjukkan bahwa adanya hasil generasi milenial dan Generasi Z mendominasi penggunaan layanan transportasi online. Kebanyakan anak muda terutama Generasi Z sudah sangat paham dengan apa saja fungsi transportasi online dan bagaimana cara memesannya. Namun tidak dengan orang tua yang masih banyak mengalami kesulitan. Sebanyak 31% dari responden orang tua mengaku tahu dan menggunakan aplikasi sampai sekarang, 6% tahu dan punya aplikasinya tetapi tidak pernah digunakan, 19% tahu tetapi tidak pernah memakai dan tidak punya aplikasinya, 25% mengaku sudah tidak memakai aplikasi tersebut karena orang tua tidak terlalu paham dalam penggunaannya. Dan sisanya kemungkinan mereka tidak lagi menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian didasarkan pada (Badri, 2019) bahwa mayoritas pengguna transportasi online itu penduduk pada usia 18 sampai 24 tahun, yang mana demikian terbukti bahwa perubahan teknologi transportasi dapat mempengaruhi generasi zaman sekarang terlihat pada menjadi generasi yang lebih peka dan melek terhadap sikap dinamis atau mengalami perkembangan.

Dengan keterangan di atas menunjukkan dimana angka peminat yang ada dalam layanan transportasi online ini tergolong cukup banyak. Dengan didukung pernyataan di atas menunjukkan bahwa Generasi Z merupakan angka penyumbang besar dalam persentase penikmat layanan transportasi online di Indonesia. Generasi Z lebih cenderung untuk menggunakan pemesanan layanan

transportasi dalam aplikasi berbasis online. Hal ini sesuai dengan karakteristik Generasi Z yang menyukai kemudahan, kepraktisan, dan kecepatan. Generasi Z ini berkembang dalam kategori *baby boomers*, Generasi X (tahun lahir antara 1961-1980), Generasi Y (tahun lahir 1990-1995), dan Generasi Z (Gen Z) (1995-2010). Pengelompokan ini adalah pengelompokan berdasarkan kesamaan rentang tahun lahir, lokasi, serta peristiwa-peristiwa yang mempengaruhi secara signifikan kehidupan kelompok tersebut. Artinya generasi adalah kelompok individu yang mengalami peristiwa yang sama dalam kurun waktu yang sama. Generasi Z ini lebih suka menghabiskan waktunya untuk bermain dengan teknologi digital.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas juga menunjukkan adanya fenomena mengenai perkembangan teknologi internet yang telah memunculkan beberapa bisnis, salah satunya adalah penyedia jasa berbasis aplikasi yang merubah perilaku sosial masyarakat. Banyaknya pengguna aplikasi jasa transportasi online merupakan golongan Generasi Z karena pola konsumsi layanan digital mereka tinggi. Banyaknya perusahaan yang menawarkan variasi fitur layanan jasa yang sama juga membuat timbulnya persaingan semakin ketat demi memperbanyak pengguna aplikasi yang diciptakan. Jika masing-masing aplikasi yang menawarkan fitur layanan yang hampir serupa akan menimbulkan persaingan pasar di Indonesia.

Dalam sebuah kesempatan tertentu penulis melakukan penelitian ini dengan berdasar pada penjelasan awal yang sudah dijelaskan dalam penjelasan diatas. Alasan konkrit penulis dan yang menjadi letak perbedaan dengan penelitian sebelumnya ialah dalam penelitian yang bertemakan survei yang dilakukan di Kecamatan Manyar pada Kota Gresik ini masih tergolong jarang dijumpai khususnya penelitian survei perilaku penggunaan transportasi online dengan 3 komponen membentuk struktur sikap yaitu; kognitif, afektif, dan praktis dalam penggunaan layanan transportasi online tersebut. Didalam penelitian terdahulu penulis belum menemukan penelitian yang berfokus pada konteks

survei perilaku penggunaan transportasi pada remaja generasi z dengan menggunakan teori kognitif, afektif dan praktis (KAP).

Maka peneliti ingin melakukan penelitian lebih dalam mengenai “Survei Perilaku Penggunaan Transportasi Online Pada Generasi Z di Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik” dimana penelitian ini dimaksud untuk mengetahui perilaku remaja generasi z dengan pandangan atau komponen yang membentuk struktur sikap, yaitu Kognitif, Afektif, dan Praktis (KAP) dan juga efek yang ditimbulkan dalam beberapa aplikasi layanan transportasi online tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti memilih generasi z usia 15-24 tahun yang bertempat tinggal di wilayah Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik. Batasan ini dibuat agar jangkauan peneliti tidak terlalu luas dalam melakukan penelitian.

Kecamatan Manyar berlokasi pada kawasan yang mengarah pada pinggiran kota atau kawasan sub urban. Masyarakat yang berpenduduk pada kawasan pinggiran kota (sub urban) atau lokasi keberadaannya terletak antara desa dan kota akan memiliki perubahan dari budaya desa menjadi kota begitupun sebaliknya. Hal itu tentunya dapat dengan mudah memberikan dampak pada perilaku serta gaya hidup bagi masyarakat tersebut. Adanya layanan transportasi online ini diperkirakan dapat menjadi prasarana maupun sarana penunjang masyarakat di Kecamatan Manyar. Terbukti bahwa Kecamatan Manyar memiliki jumlah pengguna layanan transportasi online terbanyak dalam Kabupaten Gresik. Sesuai dengan survei atau observasi awal penulis yang menunjukkan bahwa 63,4% pengguna di Kabupaten Gresik bertempat tinggal di Kecamatan Manyar. Dan didominasi pengguna dengan usia 22-24 tahun dengan jumlah 57,3%.

Dapat ditinjau terdapat letak penting dalam penelitian ini, yakni untuk mengetahui bagaimana perilaku penggunaan transportasi online pada Generasi Z di Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik, dimana saat ini sudah banyak masyarakat yang memanfaatkan layanan transportasi online. Dari beberapa aplikasi layanan transportasi online yang telah tersedia, Generasi Z memiliki pilihan tersendiri dalam menggunakan aplikasi tersebut. Guna memanfaatkan

aplikasi, Generasi Z memiliki pertimbangan dalam penggunaannya. Peneliti tertarik mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi Generasi Z sebagai pengguna transportasi berbasis online dalam aplikasi layanan yang tersedia di Kecamatan Manyar, yaitu Gojek, Grab, dan Mybluebird.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan serta fenomena yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan adanya rumusan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana perilaku penggunaan transportasi online remaja Generasi Z di Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk memperoleh pengetahuan dan penemuan baru sebagai pengujian tentang kebenaran dari pengetahuan yang telah ada yaitu mengetahui bagaimana perilaku penggunaan transportasi online remaja Generasi Z. Mengenai aspek pembentuk sikap kognitif, afektif, dan praktis terhadap perilaku Generasi Z, dan juga dampak dalam penggunaan aplikasi transportasi online di Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan diselesaikannya penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan menjadi tunjangan referensi di bidang ilmu komunikasi. Diharapkan juga dapat menjadi referensi dan perbandingan bagi penelitian dengan objek yang sama. Terutama yang berfokus dan berkaitan dengan survei opini publik. Selain itu juga mampu memberikan paparan terkait bagaimana tingkat penelitian riset opini publik dengan proses komunikasi KAP (Kognitif, Afektif, Praktis) yang timbul melalui pendapat masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca, sehingga mampu menjadi pembelajaran dan evaluasi bagi sebuah perusahaan transportasi online terkait yaitu Gojek, Grab, dan My Blue Bird dalam memilih atau menggunakan strategi untuk memaksimalkan fitur layanan yang tersedia dalam aplikasi yang dibuat oleh masing-masing perusahaan. Mengukur gambaran tentang bagaimana minat masyarakat terhadap penggunaan layanan transportasi online tersebut.