

**PEMANFAATAN LAYANAN APLIKASI GRAB
DALAM MENGKONTRUKSI PERSEPEKTIF DRIVER
GRAB DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh
Yobel Cesar Silitonga
151110022

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PEMANFAATAN LAYANAN APLIKASI GRAB
DALAM MENGKONTRUKSI PERSEPEKTIF DRIVER
GRAB DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Yobel Cesar silitonga
151110022**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Yobel Cesar Silitonga

NPM : 151110022

Fakultas : Sosial dan Humaniora

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

**PEMANFAATAN LAYANAN APLIKASI GRAB DALAM
MENGKONSTRUKSI PERSEPEKTIF DRIVER GRAB DI KOTA BATAM**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah ini digugurkan dan yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun Batam, 9 Agustus 2022


Yobel Cesar Silitonga

151110022

**PEMANFAATAN LAYANAN APLIKASI GRAB
DALAM MENGONSTRUKSI PERSEPEKTIF
DRIVER GRAB DI KOTA BATAM**

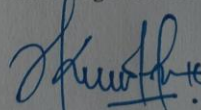
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar Sarjana

Oleh: Yobel Cesar Silitonga
151110022

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam 9 Agustus 2022



Pembimbing
Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.Si

ABSTRAK

Maraknya bisnis berbasis aplikasi atau yang sering dikenal dengan *Startup* di Indonesia belakangan ini membuka peluang lapangan pekerjaan baru. Aplikasi grab merupakan startup yang bergerak pada di bidang jasa transportasi online dengan berbagai fitur untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Aplikasi ini menghubungkan antar pengguna jasa dan pelaku jasa yakni driver / pengemudi grab. Penelitian ini dilakukan untuk memahami pemanfaatan layanan aplikasi grab dalam perspektif driver grab pada layanan aplikasi *grab bike*, *grab food* serta *grab express* guna menunjang proses pemesanan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan penelitian ini sebanyak lima pengemudi grab Kota Batam yang dipilih secara purposive berdasarkan kebutuhan karakteristik topik penelitian. Teknik pengumpulan data penelitian ini melalui observasi di wilayah Batam City dengan cara mewawancarai pengemudi grab di Kota Batam yang berhubungan dengan subjek penelitian ini, peneliti juga mengamati aktivitas antara pengemudi dan driver center kantor layanan manajemen grab. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi berdasarkan pengalaman informan di lapangan dan menarik kesimpulan. Berdasarkan hasil investigasi, ditemukan driver Grab Service Kota Batam masih bermasalah. Kajian ini diharapkan dapat mendukung keberlangsungan aktivitas pengemudi di lapangan.

Kata Kunci: Perfektif, pelayanan, driver

ABSTRACT

The ascent of use-based organizations or frequently known as Startups in Indonesia has as of late opened up new position potential open doors. Grab application is a startup that is participated in web-based transportation administrations with different elements to address the issues of its clients. This application associate administration clients and administration entertainers, in particular drivers/get drivers. This examination was directed to comprehend the utilization of grab application administrations in the viewpoint of get drivers on get bicycle, get foods and get express application administrations to help the requesting system. In this review, scientists utilized a subjective exploration worldview with an expressive methodology. The sources of this study were five Batam City grab drivers who were chosen purposively in view of the requirements of the attributes of the exploration subject. The procedure of gathering information in this study was through perception in the Batam City region by meeting get drivers in Batam City connected with the subject of this review, scientists likewise noticed exercises among drivers and the driver focus of the get the board administration office. The scientific technique utilized in this exploration is phenomenology in light of the experience of the witnesses in the field and reach determinations. In view of the aftereffects of the examination, it was found that the Batam City Grab Service driver was all the while having issues. This study is supposed to help the maintainability of driver exercises in the field.

Keywords: *Perspective, service, driver*

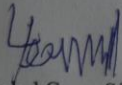
KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan syukur kepada Allah yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunia-Nya. Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul "PEMANFAATAN LAYANAN APLIKASI GRAB DALAM MENGONTRUKSI PERSEPEKTIF DRIVER GRAB DI KOTA BATAM". Tentunya banyak sekali hambatan yang dihadapi oleh penulis selama kuliah dalam pengerjaan skripsi ini mulai dari jadwal pengerjaan skripsi yang bentrok dengan jadwal pekerjaan dan sesekali timbul rasa lelah. Namun demi menyelesaikan salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam Dan Pembimbing Skripsi
3. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. Sebagai dekan Fakultas Sosial Dan Humaniora
4. Rasa terima kasih kepada orangtua dan keluarga penulis, yang selalu memberikan dukungan dalam hal apapun yang terbaik bagi penulis. Semoga mereka selalu diberikan kesehatan agar dapat membimbing saya menjadi yang lebih baik lagi.
5. Teman-teman di luar kawasan Universitas Putera Batam yang selalu memberikan dukungan dan semangat agar penulis dapat menyelesaikan perkuliahan secepatnya.
6. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2015 terima kasih atas pertemanannya, semoga saya bisa menyusul lulus.
7. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi dan staff BAAK yang memberikan ilmu dan membantu dalam administrasi perkuliahan.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam pengerjaan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Mengingat skripsi ini masih banyak kekurangan, penulis bersedia menerima kritik dan saran dari para teman-teman pembaca. Tentunya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dalam segi apapun bagi pihak-pihak yang memerlukannya

Batam 9 Agustus 2022


Yobel Cesar Silitonga

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus penelitian	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep dan Tradisi Fenomenologi	11
2.2 Perseptif.....	18
2.2.1 Pengertian Perseptif.....	18
2.2.2 Sifat –Sifat Perseptif.....	19
2.2.3 Elemen Elemen Perseptif	20
2.2.4 Jenis-Jenis Perseptif	21
2.2.5 Prinsip Perseptif	22
2.2.6 Faktor Terjadinya Perseptif	22
2.3 Pelayanan	23
2.3.1 Pengertian Pelayanan	23
2.3.2 Jenis jenis Pelayanan	23
2.3.3 Dasar-Dasar Pelayanan	24
2.4 Ruang Lingkup Tranportasi	25
2.5 Penelitian terdahulu.....	27
2.6 Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Sumber data.....	31
3.2.1 Data primer	31
3.2.2 Data Sekunder	32
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Teknik Sampling	43
3.4 Tehnik Pengumpulan data.....	34
3.4.1 Wawancara Mendalam	34

3.4.2	Observasi	25
3.5	Metode analisis	36
3.5.1	Analisis Sebelum di Lapangan	36
3.5.2	Analisis data lapangan Model Miles and Huberman.....	36
3.5.2.1	Pengumpulan data	37
3.5.2.2	Reduksi data	37
3.5.2.3	Intrepretasi data.....	38
3.5.2.4	Penarikan kesimpulan	38
3.6	Uji validitas dan kredibilitas data	39
3.6.1	Uji Credibility	39
3.6.2	Uji Tranferability	40
3.6.3	Dependability dan confirmanbility	40
3.7	Waktu penelitian	41
3.7.1	Tempat Penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil	43
4.1.1	Sejarah Grab	43
4.1.1.1	Grab Indonesia	44
4.1.2	Profil Informan Penelitian	45
4.2	Analisa	49
4.2.1	Perfektif <i>Driver</i> tentang <i>Grab Bike</i> di kota batam	51
4.2.2	Perfektif <i>Driver</i> tentang <i>Grab Express</i> di kota batam.....	52
4.2.3	Perfektif <i>Driver</i> tentang <i>Grab Food</i> di kota batam.....	54
4.3	Pembahasan.....	56
4.3.1	Perfektif <i>Driver</i> tentang layanan Grab di kota batam	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	59
5.2	Saran	60

Lampiran-Lampiran:

1. Pendukung Penelitian Lampiran
2. Daftar Riwayat Hidup Lampiran
3. Surat Keterangan Penelitian
4. Dokumentasi Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1,1 Perubahan logo Grab	2
Gambar 1,2 Peraih penghargaan legeyawan	3
Gambar 1,3 Penampilan iluminati dance	4
Gambar 1,4 Keamanan Grab	6
Gambar 2,1 Alur perkembangan posisi Merleau-Ponty dalam sejarah fenomenologi-Eksistensial	14
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	30

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I 1.1 Waktu penelitian	44

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

aplikasi sangat canggih mulai dari tahun 2010 keatas teknologi sangat berkembang pesat sampai tahun 2022 hebat nya lagi zaman sekarang segalanya melalui internet dan mobile sehingga pekerjaan menjadi lebih praktis dan lebih mudah. Teknologi di era sekarang telah berbasiskan teknologi digital yang berkembang sejak tahun 2010 an keatas, setiap pekerjaan atau kebutuhan di zaman ini harus meminta kita untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan singkat dengan praktis. Teknologi digital membantu meringankan kebutuhan di setiap kota atau wilayah di negara manapun menginginkan yang praktis dengan biaya yang lebih baik atau juga murah di bandingkan dengan akses offline atau cara manual. Inovasi-inovasi menunjukkan perkembangan teknologi untuk memudahkan pekerjaan masyarakat terutama dalam pemenuhan kebutuhan transportasi.

Indonesia merupakan negara yang sangat luas dan kegiatan di semua lingkup kota sangat deras salah satu negara yang mempunyai 280 juta penduduk pasti membutuhkan sarana tranportasi yang lebih mudah dan lebih simpel untuk kebutuhan mengarungi kegiatan sehari hari atau kebutuhan yang tidak terduga dalam membutuh kan tranportasi. Mereka tentunya tidak mau repot repot ke halte bus atau pergi ke pangkalan untuk mengarungi pekerjaan apalagi semua kesiapan

belum siap. Cukup memesan dari aplikasi yang ada di *handphone* pintar yang sekarang dengan mudah dimiliki setiap orang dan pemesan nya secara *online*.



Gambar 1.1 Pergantian Logo Grab. Sumber (Ling, 2016)

Kota Batam salah satunya kota besar di negara yang tercinta ini yaitu Indonesia banyak yang investasi untuk bisnis transportasi. Kota urban tempat para orang dari luar kota berbondong-bondong mencari pekerjaan membuat kota yang berbatasan dengan Malaysia dan Singapura ini semakin padat. Di kota ini juga, transportasi *online* berkembang cukup pesat. Akses transportasi *online* yang mudah dan memiliki kepastian tarif menjadi pilihan bagi masyarakat kota Batam dalam pemenuhan kebutuhan transportasinya.

Tingginya antusiasme masyarakat kota Batam dalam menggunakan layanan transportasi *online* saat ini juga dipengaruhi oleh penggunaan *smartphone* yang cukup tinggi. Dalam Purwanti (2016:87) dijelaskan Sebagai salah satu kawasan industri penting yang strategis, Pulau Batam memiliki kehadiran industri yang sangat pesat, dengan letak geografisnya yang berada di perbatasan antara Singapura

dan Malaysia serta di Selat Malaka, jalur laut tersibuk di dunia. Jalur perdagangan produk elektronik khususnya *smartphone* tersebar di kota-kota lain di Indonesia. Penggunaan *smartphone* erat kaitannya dengan kartu SIM (*Subscriber Identification Module*), yang berperan sebagai media penghubung *smartphone* dengan internet. Menggunakan kartu SIM mengintegrasikan penyedia layanan Internet Anda (penyedia layanan Internet) dan memungkinkan Anda untuk menggunakan ponsel cerdas Anda sebagai media komunikasi. Hal ini sebenarnya merupakan fenomena yang dituntut oleh masyarakat umum terhadap transportasi online. Kemudahan akses kapanpun ingin berwisata menjadi salah satu alasan masyarakat menggunakan alat transportasi ini. Dengan meningkatnya jumlah pengguna transportasi online, profesi pengemudi yang dulunya hanya bisnis sampingan menjadi sumber pendapatan utama bagi sebagian besar pengemudi. Dengan pesatnya perkembangan persaingan bisnis jasa khususnya di bidang jasa transportasi, fasilitas pelayanan menjadi keseluruhan fitur dan fitur produk. Kehadiran *Grab* di Kota Batam tidak hanya disambut hangat oleh masyarakat melainkan juga mendapat sambutan hangat dari pemerintah setempat. Berikut ini adalah bentuk sambutan hangat sebagai bentuk apresiasi dari Pemerintah Kota Batam terhadap kehadiran transportasi berbasis *online*, *Grab*, di kota Batam dari pemerintah kota yang diberitakan oleh TribunBatam.com.



Gambar 1.2 Peraih penghargaan Legend Grab Bike
Sumber: Tribun Batam

Foto bersama Zulhains (tengah) bersama company head tribun batam danampuru woko (kanan) dan operations (MAM) bertempat di hills batam (9/09/2020 07/2019). sumber batam.tribunnews.com, (tribunnews, 2019).

Apresiasi Mitra

BATAM - Endi Fauziawan, Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Batam mengucapkan terima kasih kepada pelayanan angkutan online Kota Batam di Kepulauan Riau. Pada acara Grab Batam Partner Appreciation Moment (MAM) yang diadakan di Hotel Hills, Nagoya, Kota Batam pada Selasa malam (9 Juli 2019), Endi Fauzi Awan mengungkapkan isi hatinya tentang layanan grab. "Pas itu saya ke nagoya dari daerah batam center, saya pesan grab malam itu. Sudah 30 menit tidak ada yang datang. Nah, akhirnya saya nemuin semua driver grab ada di sini" kata Endy yang berasal dari jasa industri investasi Pemerintah Kota Batham tahun lalu. Endi kemudian memamerkan app customer grab di posenl miliknya. "Semua sopir berkumpul di sini, jalan menuju Batam bersih," canda Endi dalam

pidato resminya atas nama direktur departemen perhubungan, Rustam Effendi saat cuti. Endi mengatakan berbagi layanan transportasi online sudah menjadi kebutuhan zaman. “Sekarang semuanya sudah online! Mau tidak mau, mau tidak mau harus terima”, ungkap Endi di hadapan sekitar 500 mitra Grab Batam yang hadir di acara tersebut. Endi mengaku saat bepergian ke Malaysia, Johor atau Singapura, moda perjalanan online ini sangat membantunya..Sebagai perusahaan profesional, Grab juga menawarkan kantor pengaduan di tempat kerja yang menyambut pelanggan dengan menghubungi Layanan Pelanggan Grab di nomor 082180648777. Anda dapat melaporkan masalah dengan Grab Bike, Grab Food, atau Grab Express. Hal ini dimaksudkan untuk melaporkan hambatan yang tidak diinginkan dan pertemuan dengan pelanggan yang tidak memiliki informasi atau jawaban. Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.4, layanan tersedia di aplikasi atau oleh pengemudi yang ditunjukkan pada Gambar 1 menghubungkan kami secara langsung.



Gambar 1.4 Keamanan Grab
Sumber (*Grab Driver Batam*, 2019)

Pusat bantuan yang berada di aplikasi *Grab driver ini* adalah bantuan jika terjadi masalah atau keadaan yang tidak diinginkan. Penumpang dapat membagikan lokasi si supir atau *Grab driver* itu berada. Dengan menekan tombol bantuan maka sudah memberitahu lokasi apabila terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan, seketika itu *driver* akan segera dihubungi oleh petugas keamanan Grab saat terjadinya masalah. Selain itu laporan keamanan juga dapat dilakukan secara langsung dengan menelepon satgas Grab. Jika hari besar ataupun kantor tutup, Grab akan memberitahukan dengan mengirimkan notifikasi seperti gambar 1.5.



Gambar 1.5 Pemberitahuan Grab. Sumber (Grab *driver* Batam, 2019)

Ini adalah notifikasi Grab yang memberitahukan bahwa kantor Grab tidak buka atau tidak bisa melayani di hari tersebut, jadi semua laporan atau pun keadaan yang ingin dikeluhkan atau sampaikan tidak bisa dilakukan di hari tersebut karena tutup. Sehingga harus menunggu sampai kembali beroperasi lagi. Bagi para *driver* layanan adalah sebuah kebutuhan yang sangat penting di karenakan pekerjaan yang diambil sangat menentukan dari segi poin maupun bintang terkadang mungkin bisa menjadi kesalah pahaman.

Layanan-layanan yang diberikan oleh pihak pengelola aplikasi ini tentunya memiliki makna tersendiri bagi para *driver* atau mitra Grab. Perfektif yang dimiliki oleh mitra atau *driver* ini tentu penting bagi pihak manajemen untuk menjaga bisnis tetap berjalan. Perfektif sendiri. *Sensing* merupakan proses berlangsung saat sebelumnya telah ada proses yang mendahuluinya. Proses penginderaan yakni proses dimana seorang individu menerima stimulus melalui indera. Rangsangan

sensorik kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan oleh individu sehingga dapat mengenali dan memahami apa yang terjadi dalam inderanya (Walgito, 2010: 100). Perfektif adalah terintegrasi pada rangsangan diperoleh oleh diri. Kognisi kegiatan terintegrasi di diri seseorang, di mana di diri sendiri secara terlibat terlibat secara kognisi. Oleh karena itu, emosi, kemampuan berpikir, dan pengalaman pribadi tidak sama, sehingga perfektif dapat diidentifikasi. Dalam hal ini, perfektif yang mengarah pada perfektif stimulus dapat bervariasi dari orang ke orang. Slameto (2013:102) menyatakan kognisi merupakan kegiatan kegiatan melibatkan input text penerimaan dalam diri seorang kita sebagai human atau orang. Orang selalu berinteraksi dengan lingkungan melalui perspektif. Interaksi keterhubungan selalu terlibat dalam saat melihat mendengar sentuhan, dan penciuman.

Driver grab sebagai pelaku jasa yang juga merupakan pihak yang paling sering mengakses, menggunakan dan memanfaatkan layanan grab tentunya memiliki penilaian terhadap fitur-fitur yang ada di aplikasi grab. Penilaian ini memberikan gambaran/deksripsi terkait dengan bagaimana kemudahan dan kebermanfaatan layanan pada aplikasi grab. Sebagai contoh fitur aplikasi grab dilihat berdasarkan frekuensi dan durasi secara kesehariannya, dimana pada situasi tertentu membentuk perspektif driver atas layanan grab tersebut. Dengan latar belakang di atas, penting untuk mengetahui bagaimana perfektif driver garab dalam pemanfaatan layanan aplikasi yang diangkat melalui penelitian dengan judul pemanfaatan layanan aplikasi grab dalam mengkonstruksikan perspektif driver grab di Kota Batam.

1.2. Fokus Penelitian

Penelitian ini akan di titik beratkan pada konstruksi perspektif layanan alat transportasi berbasis online khususnya pengemudi / driver kendaraan roda dua yang terdiri dari tiga jenis layanan yakni *Grab Bike*, *Grab Food* dan *Grab Express*.

1.3. Rumusan Masalah

yakni : 1 sampai 3

1. Bagaimana pemanfaatan layanan aplikasi grab dalam Perspektif Driver Grab Pada Layanan Aplikasi *Grab Bike* Guna Menunjang Proses Pemesanan?
2. Bagaimana pemanfaatan layanan aplikasi grab dalam Perspektif Driver Grab Pada Layanan Aplikasi *Grab Food* Guna Menunjang Proses Pemesanan?
3. Bagaimana pemanfaatan layanan aplikasi grab dalam Perspektif Driver Grab Pada Layanan Aplikasi *Grab Express* Guna Menunjang Proses Pemesanan?

1.4. Tujuan Penelitian

pemaparan pada diantaranya sebagai berikut :

1. Memahami pemanfaatan layanan aplikasi grab dalam Perspektif Driver Grab Pada Layanan Aplikasi *Grab Bike* Guna Menunjang Proses Pemesanan.
2. Memahami pemanfaatan layanan aplikasi grab dalam Perspektif Driver Grab Pada Layanan Aplikasi *Grab Food* Guna Menunjang Proses Pemesanan.
3. Memahami pemanfaatan layanan aplikasi grab dalam Perspektif Driver Grab Pada Layanan Aplikasi *Grab Express* Guna Menunjang Proses Pemesanan.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Untuk perusahaan yang beroperasi di Kota Batam dalam penerapan layanan peningkatan kepuasan *driver*, sebagai mitra Grab untuk menemukan hal-hal positif yang dapat digali di dalam penelitian.
2. Untuk yang akan meneliti, saya mengharapkan dapat meningkatkan wawasan kepada akademisi dan melakukan lainnya
3. Manfaat sosial, jasa transportasi adalah kendaraan dan sumber daya manusia yang dapat memberikan akses atau pelayanan sementara terhadap sumber daya yang dimiliki oleh pelanggan atau konsumen. Perusahaan bertindak sebagai perantara dengan menyediakan stage pasar yang menyatukan pemilik sumber daya ini dengan pelanggan dengan memesan melalui aplikasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep dan Tradisi Fenomenologi

Menurut (V.Wiratna Surjarweni, 2014:24) Fenomenologi memiliki tiga konsep, yaitu:

1. Konsep pertama, pada tahap ini semua peristiwa terjadi yang terdiri dari urutan peristiwa di sekitarnya, dengan struktur individual lainnya, Peristiwa ini tidak pernah terisolasi. Fenomenologi juga tidak tampil sebagai fakta atau kenyataan.

2. Konsep kedua, yang menjadi dasar metode penelitian kualitatif, merujuk informasi simbolis untuk mengerti apa yang akan terjadi pada keseluruhan.

3. Konsep ketiga, masalahnya adalah sudut pandang subjek yang berbeda karena memiliki pengalaman yang berbeda akan memahami gejala yang sama dengan sudut pandang melalui wawancara mendalam, contoh pandangan Driver terhadap Grab Bike, Grab Food dan Grab Express.

Menurut (Kriyantono, 2006:17), Konsep adalah istilah yang mewakili ide abstrak yang dibentuk dengan menggeneralisasi objek atau fakta yang diperoleh melalui pengamatan. Istilah gejala mengacu pada terjadinya objek, peristiwa, atau keadaan yang terlihat. Jadi fenomenologi adalah metode yang digunakan manusia untuk memahami dunia melalui pengalaman langsung. Anda ingin menemukan n

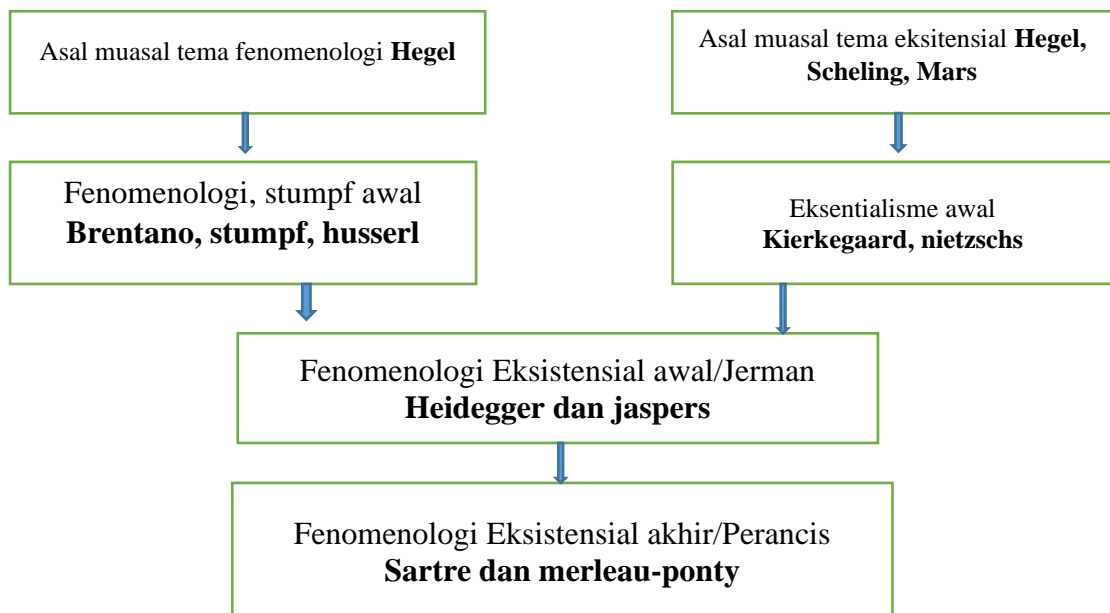
dengan secara melakukan pengecekan dan melakukan percobaan perfeksionisme Anda lalu bagaimana ungkapan hati anda kepadanya. (Yohanes Kecil, 201 : 57). Menurut (Daryanto, 2016: 290), fenomenologi menetapkan pengalaman praktis sebagai basis pengetahuan dasar. Fenomenologi adalah studi tentang bagaimana orang mengalami kehidupan di dunia. Dalam studi ini, kita akan melihat objek dan peristiwa dari perspektif yang hidup. Realitas selalu menjadi bagian dari pengalaman sadar dalam fenomenologi. Pendekatan ini merupakan langkah menuju asumsi bahwa realitas tidak tergantung pada kesadaran dan aktivitas manusia. Fenomenologi terbagi menjadi dua kubu. Edmund Husserl, pelopor fenomenologi modern,

2.1.1. Fenomenologi Perfektif Merleau-Ponty

Istilah Fenomenologi pertama kali diperkenalkan oleh Hegel di tahun 1770-1831 lewat konsep marxisme. Menurut (Siti & Wayan, 2018: 126). Proses penyatuan ke dalam akal dikatakan oleh Hegel diawal-awal pengenalannya tentang fenomenologi, dimana terdapat daerah yang tidak rasional pada setiap individu. Heel mengaskan bahwa pemahaman tidak lebih besar pengaruhnya jika dibandingkan dengan akal. Kecerdasan merupakan kesadaran yang idealis dan cenderung tertutup jika mengacu pada pemikiran Merleau Ponti. Fenomenologi mulai dikenal karena dikembangkan oleh Husserl. Lebih lanjut, Ia mengkritik. Sebelum Merleau Ponti, akademisi lain yang mempelajari fenomenologi diantaranya adalah Jean-Paul Sartre dan Heidegger, tetapi antara Merleau Ponti dan dua fenomenologi sebelumnya, kekuatan kesadaran didukung oleh tingkat prakesadaran atau prereflexion. Ada perbedaan pandangan yang dilakukan . Selain

itu, perbedaannya adalah sebagai berikut. 1. Diskusi menyeluruh tentang Merleau Ponty tentang tubuh perseptual. Perpektif tidak dalam hal sensasi. Tapi dalam arti keberadaan. Karena tubuh bukanlah alat tetapi struktur yang melekat pada tubuh (daging), ia terintegrasi dengan "jiwa" melalui keterlibatan komprehensifnya dengan tubuh pada tahap pra-refleks ini, dan filosofi Merleau Ponty dikenal sebagai subjek. Apakah-tubuh. 2. Pengembangan ide bahasa. Bagi Merleau Ponty, bahasa benar-benar menyatu dengan orang yang berbicara. Ada hubungan hidup yang tak terpisahkan antara bahasa dan subjek tuturan. Pikiran dan makna tidak di depan kata-kata, tetapi diwujudkan dalam kata-kata itu sendiri, dan berbicara dalam bahasa adalah bentuk ekspresi. Adalah ide Merleau Ponty untuk memasukkannya ke sekolah strukturalis awal. Sebagian besar akademisi menyatakan dimana linguistiklah yang menerima perluasannya dalam fenomenologi. Oleh karena itu, linguistik tidak hanya merupakan "instrument" epistemologis tetapi juga "tujuan" di ranah ontologisnya. Secara keseluruhan, posisi Merleau Ponty dalam plot sejarah pemikiran eksistensial fenomenologis dapat digambarkan secara grafis. Munculnya fenomenologi eksistensial diakibatkan adanya dua sistem yang tergambar pada Gambar ini. fenomenologi eksistensial terdiri dari fenomenologi dan eksistensialisme. Asal usul sistem filsafat fenomenologi didasarkan pada idealisme objektif Hegel. Selanjutnya Brentano, Stanf, khususnya Husserl, mengembangkan konsep pemikiran idealisme Hegel menjadi ilmu yang kokoh yang disebut fenomenologi dalam kerangka metodologi. Beberapa tema idealisme Hegel, bersama dengan Schellings dibalikkan oleh Karl Marx dan diwujudkan dalam kehidupan manusia sehari-hari oleh Kerkegor, dengan beberapa bentuk tematik

eksistensial, termasuk beberapa filosofi Nietzsche. Saya menciptakannya. Kedua tema yang diturunkan dari Hegel tersebut diintegrasikan kembali oleh Jesper dan Heidegger dalam fenomenologi eksistensial. Berdasarkan pemikiran 2 orang tokoh ini, perkembangan fenomenologi eksistensial Jerman masih terbatas. Namun, kemudian diperluas ke Prancis melalui Sartre yang akhirnya berujung pada Merleau-Ponty.



Gambar 2.1. Alur perkembangan posisi Merleau-Ponty dalam sejarah fenomenologi-Eksistensial

Merleau-Ponty kemudian memperluas dan memperdalam fenomenologi Hesserlian pada arah eksistensial. Pengaruh Husserl dapat dilihat dari penyangkalan Merleau-Ponty pada kecenderungan filsafat yang bertumpu pada empirisme—yang pada sisi ekstremnya mengembangkan positivisme—dan intelektualisme, atau apa yang sering disebut sebagai idealisme maka tidak mengherankan Merleau-Ponty

menantang dualisme, subjek dan objek, diri dan dunia, melalui pengalaman hidup eksistensial dari tubuh, sebagaimana ditegaskannya dalam karyanya "*The phenomenology of perception*". Fenomenologi Merleau-Ponty memperluas cakupan dari metode fenomenologis dan membebaskan metode tersebut dari domain introspeksi seperti yang diperkenalkan oleh Husserl. Merleau-Ponty menafsirkan kembali reduksi Husserlian dan membawanya ke pengalaman pra-reflektif yang menjelma sebagai *lebenswelt*. Di sinilah Merleau-Ponty menegaskan bahwa pengalaman manusia terbatas. Ponty menyimpulkan bahwa seluruh pemahaman kita tentang dunia didasarkan pada karakter jasmani kita atau pada konteks fenomenologi tubuh. Dengan demikian kesadaran perseptual tidak lain dari kehadiran yang menumbuh di dunia. Harus ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan dengan istilah 'tubuh' tidak bersituasi seperti tubuh yang dikaji oleh ilmu fisiologi atau ilmu kedokteran secara teknis. Pengertian tubuh yang dimaksud merupakan perpaduan antara konsep *en-soi* dan *pour-soi*. Tubuh adalah aktif dan pasif sekaligus ketika kita meraba dan dirasa.

2.1.2. Fenomenologi Husserl

Menurut (Siti & Wayan, 2018:124) Husserl adalah pendiri dan protagonis filsafat fenomenologis yang sangat dipengaruhi oleh psikolog Franz Brentano. Secara khusus, gagasan Husserl tentang "kesenjangan" untuk fenomenologi adalah ilmu dasar dalam filsafat. mengalaminya. Dengan demikian, fenomenologi mencoba melacak bagaimana seseorang memaknai objek-objek pengalamannya. Atas dasar ini, banyak yang menyebut fenomenologi sebagai studi tentang makna. Makna disebutkan lebih luas dari makna atau bahasa yang mewakilinya. Ditinjau

dari ontologi, fenomenologi mempelajari hakikat kesadaran. Fenomenologi akan diperkenalkan dengan dasar-dasar tubuh dan jiwa. Bagi Husserl, masalah pikiran-tubuh ini dapat diselesaikan secara metodis dengan kawat gigi, sebuah metode mempertanyakan keberadaan segala sesuatu di sekitar kita (Kuswarno, 2009). Husserl percaya bahwa hanya melalui proses peningkatan (reduksi) fenomena murni dapat diperoleh. Menggunakan fenomenologi Husserl sebagai metode penelitian sulit karena Husserl tidak pernah mengubah filosofinya menjadi metode penelitian terstruktur.. Disamping itu, fenomenologi Husserl tidak sedikit yang memperdebatkan jika diterapkan sebagai sebuah metode penelitian. Namun, sebagai dasar pijakan sebuah metode, fenomenologi Husserl banyak digunakan oleh para peneliti ilmu sosial karena ada beberapa tahap yang masih relevan diterapkan. Berikut penjelasan langkah secara umum penggunaan fenomenologi Husserl dalam metode penelitian secara umum, sekaligus langkah dalam melakukan analisis data

A. *Epoche*

kata ini adalah "berdiri di samping" dia enggak bersuara". istilah *Epoche* untuk istilah yang tidak bias. Melalui *epoche*, kita mengesampingkan penilaian, prasangka, dan prasangka yang kita miliki tentang suatu objek. *Epoche* ialah pemutusan dari pengalaman dan pengetahuan kita sebelumnya. Misalnya, ketika kita sedang menelusuri pemahaman seseorang mengenai warna merah, maka langkah awal kita harus memutuskan sementara mengenai pengetahuan dan pengalaman kita dengan "warna merah" tersebut yang telah kita miliki sebelumnya *Epoche* harus ada dalam langkah penelitian fenomenologi. *Epoche*

menurut Husserl dapat melakukan ini dengan pendekatan pemasaran, yang melibatkan pemisahan fenomena kehidupan sehari-hari dari elemen materialnya. Proses penerapan epoche dapat memberikan cara pandangan baru terhadap sebuah objek (kesadaran murni).

B. Pengurangan fenomena

Epoch adalah langkah pertama untuk membersihkan objek dari pengalaman awal dan bias, tetapi tugas reduksi fenomenologis adalah menjelaskan seperti apa struktur linguistik subjek tersebut. Kurangi cara kita mengalami sesuatu (kembali ke pengalaman kita sendiri tentang apa adanya), kembalikan penilaian/asumsi asli dan kembalikan ke esensinya. Peringatan adalah melihat atau mendengar suatu fenomena dalam sifat dan makna aslinya. Secara metodologis, tahap penurunan fenomenologis disebut leveling,. kita dapat berpartisipasi dalam hidup dengan orang itu dan sebaliknya. Prosesnya terbatas dan kita sudah mendekati akhir. Setiap kali kita mendekati fenomena ini, selalu ada bukti baru. Oleh karena itu, proses ini biasanya dilakukan berkali-kali, membuat pengalaman sadar menjadi pengalaman yang berkelanjutan. Mengurangi fenomenologi kita menjadi "diri" kita sebenarnya dipahami ketika kita secara sadar masuk akal. Pada akhirnya, itu membawa kita kualitas fenomena dan sifat dan maknanya pada pengetahuan. Oleh karena itu, langkah-langkah yang muncul dalam reduksi fenomenologi adalah:

1. Kurung atau pisahkan apa pun yang dapat membahayakan kemurnian objek.
2. Tingkatkan atau bandingkan perfektif seseorang tentang amati dan modifikasi atau selesaikan proses bracket.

3. Cakrawala, proses menemukan esensi dari fenomena murni, dan proses terpisah perfektif seseorang.
4. Kelompokkan perspektif tentang topik tertentu dan terjemahkan ke dalam deskripsi tekstual dari fenomena terkait.

2.2. Perfektif

2.2.1 Pengertian Perfektif

Perfektif adalah suatu proses yang didahului oleh proses perfektif dimana seorang individu dirangsang melalui panca inderanya. Rangsangan yang dirasakan kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan oleh individu sehingga mereka mengenali dan memahami apa yang diperfektifkan (Walgito, 2010: 100). Perfektif adalah melakukan terintegrasi individu terhadap rangsangan yang diterimanya. Karena kognisi adalah aktivitas yang terintegrasi di dalam individu, apa yang ada di dalam individu secara aktif terlibat dalam kognisi. Oleh karena itu, emosi, kemampuan berpikir, dan pengalaman pribadi tidak sama, sehingga perfektif dapat diidentifikasi. Dalam hal ini, perfektif yang mengarah pada perfektif stimulus dapat bervariasi dari orang ke orang. (Rakhmat, 2017: 50), dalam bukunya *Psychology of Communication*, menyatakan bahwa kognisi Perfektif memberi makna pada rangsangan sensorik. Selain itu, (Slameto, 2013:102) mengemukakan bahwa kognisi adalah proses yang melibatkan pemasukan pesan dan informasi ke dalam otak manusia. Manusia selalu berhubungan dengan lingkungan melalui perfektif. Hubungan ini dilakukan melalui indera: penglihatan, pendengaran, sentuhan, rasa, dan penciuman. Dari kutipan di atas, kita menyimpulkan bahwa perfektif adalah proses memberikan informasi yang relevan yang dijemput oleh panca indera dari

lingkungan, mengaturnya dalam pikiran kita, menafsirkan, mengalami dan memproses segala sesuatu yang terjadi di lingkungan. Namun, kognisi dapat dikatakan sebagai peristiwa pertama dalam serangkaian proses yang mengubah suatu stimulus menjadi perilaku yang bermakna atau bermakna, sehingga objek, peristiwa, pengalaman hubungan, dan lain-lain semuanya memengaruhi kognisi.

2.2.2 Sifat – Sifat Perfektif

Perfektif terjadi dalam pikiran individu yang memperfektifkan, bukan objeknya, dan selalu merupakan pengetahuan tentang penampilan. Menurut (Daryanto, 2016: 47), ciri-ciri perseptual adalah:

1. Perfektif adalah sebuah pengalaman. Untuk menafsirkan makna orang, benda, dan peristiwa, kita memerlukan landasan penafsiran. Kami biasanya menemukan fondasi ini dalam pengalaman masa lalu dengan orang-orang ini, hal-hal, peristiwa, atau sesuatu yang serupa. Tanpa dasar pengalaman komparatif, tidak mungkin masuk akal.
2. perfektif atau Kesempurnaan adalah sebuah kesimpulan Penjelasan yang dihasilkan oleh kesempurnaan pada dasarnya adalah kesimpulan berdasarkan informasi yang tidak lengkap. Dengan kata lain, memahami berarti sampai pada kesimpulan yang tidak sepenuhnya didasarkan pada data yang dapat dirasakan oleh indera kita. Kualitas-kualitas ini saling melengkapi di alam kedua. Jenis perfeksionisme kedua adalah selektif. Karena keterbatasan kapasitas otak, hanya atribut tertentu dari objek yang dapat dirasakan. Melalui kesimpulan

mencoba tentang kita rasionalisasikan berdasarkan beberapa sifat dari objek tersebut.

4. Perfektif tidak akurat Perfektif yang kita buat termasuk beberapa kesalahan. Ketidakakuratan ini biasanya diakibatkan oleh kesimpulan yang terlalu sederhana atau digeneralisasi.

5. Perfektif bersifat menghakimi Perfektif sama sekali tidak objektif, karena kami menafsirkannya secara empiris dan mencerminkan sikap, nilai, dan keyakinan pribadi yang digunakan untuk memberi makna pada objek perfektif. Oleh karena itu, jika pengalaman mendasari perfektif kita, tidak dapat dihindari bahwa proses evaluasi akan berlangsung.

2.2.3 Elemen-elemen perfektif

Unsur-unsur perfektif dibahas oleh (Daryanto, 2016:50):

a) Perfektif dan interpretasi Ketika orang memperfektifkan sesuatu melalui inderanya, mereka pada saat yang sama menginterpretasikan makna akibat dari inderanya.

b) Harapan Harapan mempengaruhi pemenuhan pribadi seseorang seperti halnya objek lainnya.

c) Penampilan dan latar belakang Orang yang disempurnakan membedakan antara baik dan buruk, penting dan tidak penting, mengikat dan tidak mengikat. Dengan kata lain, perfeksionisme adalah tentang membedakan antara "angka" dan informasi latar belakang.

d) Perbandingan Ketika saya menemukan sesuatu yang tidak memenuhi standar perbandingan, saya merasakan disonansi kognitif dan saya melihat kebutuhan untuk menyelesaikan disonansi untuk mengatasi disonansi psikologis.

e) target kita selalu menyertakan fenomena objek yang sama dengan Konteks Konteks. Oleh karena itu, ketika mengenali suatu objek atau peristiwa, konteksnya adalah objek atau peristiwa lain.

2.2.4 Jenis – jenis perfektif

Menurut (Zakiyah, 2017: 2-3), setelah individu berinteraksi dengan objek yang dirasakan, hasil yang dirasakan dapat dibagi menjadi dua bagian. sebuah.

a. Pengakuan positif. Perfektif. Jelaskan semua pengetahuan (apakah Anda mengetahuinya atau tidak) dan respons yang terus mencoba menggunakannya. Ini melanjutkan aktivitas atau penerimaan dan dukungan dari objek yang dirasakan.

b. Perfektif negatif. Perfektif. Menggambarkan semua pengetahuan (apakah Anda mengetahuinya atau tidak) dan tanggapan yang tidak sesuai dengan objek

yang dirasakan. Itu pasif atau menolak objek yang dirasakan dan terus melawan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa baik perfektif positif maupun negatif selalu mempengaruhi seseorang dalam melakukan suatu tindakan. Dan munculnya kognisi positif atau negatif semua tergantung pada bagaimana individu menggambarkan semua pengetahuannya tentang objek yang dirasakan..

2.2.5 Prinsip Perfektif

Sebuah organisasi perfektif yang mengikuti beberapa prinsip. Hal ini dikemukakan oleh (Sarwono, 2016: 94) sebagai berikut:

1. Bentuk dan latar belakang Objek yang kita amati di sekitar kita selalu ditampilkan sebagai bentuk, yang lain sebagai latar belakang.
2. Pola pengelompokan Kita cenderung mengelompokkan hal-hal tertentu dalam perfektif, dan bagaimana kita mengklasifikasikannya dapat menentukan bagaimana kita memandangnya.

Faktanya, ketika indera kita mendeteksi perubahan, manusia cenderung menganggap hal-hal sebagai sesuatu yang tidak dapat diubah. Dari sini kita dapat menyimpulkan bahwa orang menggunakan indra mereka untuk mengenali dunia luar. Manusia dapat menggunakan indranya untuk mengenal diri sendiri dan sekitarnya. Ini adalah konsep perfektif. (Sarwono, 2012: 86) mengemukakan bahwa kognisi terjadi ketika seseorang dirangsang oleh dunia luar. Stimulus dirasakan oleh organ aksesori dan masuk ke otak. Sebelum perfektif manusia terjadi, stimulus

perlu dirasakan oleh organ-organ tubuh, yang dapat digunakan sebagai alat untuk memahami lingkungan.

2.3. Pelayanan

2.3.1. Pengertian Pelayanan

Kepemimpinan sering berbicara tentang masalah layanan di setiap kesempatan, konferensi, atau konferensi. Menurut (Kasmir, 2017: 47), apa yang dipahami sebagai layanan didefinisikan sebagai tindakan atau tindakan individu atau organisasi untuk menggambarkan kepuasan pelanggan atau kepuasan karyawan.

2.3.2. Jenis Jenis Pelayanan

Menurut (Kasmir, 2017 :51) jenis pelayanan di bagi dua kelompok yaitu:

1. Pelayanan ke Dalam

Internal dalam hal menyediakan proses dokumen yang ada dan mendukung

2. Pelayanan ke Luar

Pelayanan ke Luar terjadi ketika produk dan jasa dibeli atau dikonsumsi oleh konsumen berdasarkan penawaran yang disediakan.

2.3.3. Dasar-Dasar Pelayanan

Pelayanan yang baik dapat memperoleh loyalitas yang baik dari konsumen, beberapa posisi dalam sebuah organisasi seperti karyawan dan pimpinan serta bagian pelayanan konsumen harus memahami dasar-dasar pelayanan, diantaranya yakni :

1. Mengenakan gaun dan terlihat rapi dan bersih Berpakaian dan berpakaian dengan benar berarti karyawan harus mengenakan pakaian dan celana panjang yang serasi dengan kombinasi yang menarik.
2. Aroma tubuh yang menyegarkan Penampilan yang terawat dan bersih harus memiliki bau badan yang menyegarkan untuk menghindari bau badan dan bau mulut yang tidak sedap. Oleh karena itu, dapat mempengaruhi pelayanan yang baik di dalam ruangan, terutama di luar ruangan.
3. Percaya diri, ramah dan penuh senyuman Karyawan tidak perlu ragu atau takut saat mendukung karyawan pelanggan.
4. Ucapkan salam dengan lembut dan ucapkan nama Anda jika Anda mengetahuinya Artinya, ketika pelanggan atau pelanggan datang, karyawan harus segera menyapanya terlebih dahulu, dan jika dia pernah bertemu, sapa dia dengan namanya.
5. Dengan tenang dan tekun mendengarkan semua percakapan Cobalah saat melayani pelanggan atau pelanggan yang tenang dan tidak terburu-buru. Terburu-buru membuatnya tidak nyaman.
6. Sopan Kita harus bersikap sopan sebelum dan selama proses pelayanan agar pelanggan kita merasa puas dan memesan untuk karyawannya.

7. Terima kasih. Ini berarti bahwa karyawan perlu menghormati keinginan dan keinginan pelanggan mereka dan menghindari kebencian yang menyinggung mereka.

8. Bicaralah dengan bahasa yang benar

dan benar Menggunakan bahasa Indonesia yang benar dan benar saat berkomunikasi dengan pelanggan atau saat menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing.

2.4. Ruang Lingkup Transportasi

(Sani, 2010: 2) Transportasi selalu menjadi bagian dari kehidupan masyarakat. Alat transportasi bukan satu-satunya alat transportasi saat ini. (Salim, 2016: 5) menjelaskan tahapan-tahapan sejarah transportasi sebagai berikut:

1. Sebelum tahun 1800, alat transportasi yang digunakan adalah sumber energi manusia, hewan dan alam. Dibutuhkan waktu untuk mengangkut sejumlah kecil barang.
2. Antara tahun 1800 dan 1860, transportasi mulai berkembang menggunakan sumber energi mekanik seperti kapal uap dan kereta api, yang banyak digunakan di dunia komersial.
3. Mobil dan pesawat ditemukan antara tahun 1860 dan 1920, di mana transportasi kereta api dan jalan raya juga memainkan peran penting.
4. Pada tahun 1920-an, transportasi mencapai puncak (maturity) perkembangan sistem transportasi multimoda (multimoda system).

5. Pada abad ke-20 ini, lalu lintas meningkat pesat dengan kemajuan teknologi terkini. Fungsionalitas moda transportasi ini tidak hanya dilihat secara individual, tetapi juga untuk kepentingan masyarakat luas.

Selanjutnya, transportasi juga meliputi beberapa hal diantaranya adalah : (1). penggerak pengembangan (fungsi pendanaan) Daerah terpencil dengan manfaat ekonomi dari sumber daya alam. Jika tidak ada lalu lintas atau lalu lintas ke area tersebut, area tersebut akan diisolasi., (2)Menyediakan kegiatan aktual (fungsi pelayanan). Dalam perekonomian yang sudah sejahtera, transportasi sangat dibutuhkan untuk mendukung pergerakan barang dan orang dari satu tempat ke tempat lain. Layanan transportasi sama seperti layanan lain yang menyediakan sarana untuk mencapai tujuan Anda.

Pelayanan Umum (Zulfiar Sani, 125: 2010):

1. Untouchable (tidak penting) karena menyediakan tempat untuk pembelian untuk mencapai tujuan Tidak dapat dibagi (dijual dulu, baru diproduksi). Jika seseorang membutuhkan jasa transportasi tidak berwujud, ia harus membayar, kemudian diproduksi sesuai dengan tujuan perjalanan (menyediakan tempat duduk untuk perjalanan).
2. Volatilitas (tidak standar), yang disebabkan banyak variabel yang berhubungan dengan permintaan jasa transportasi

3. Perishable (non-recoverable), kursi bekas dijual kembali kepada penumpang lain setelah tiba di tempat tujuan penumpang dan turun dari bus. (Wijaya, 2016: 9)

Disimpulkan konsep transportasi dengan angkutan atau inovasi yang ada dari operasional trucking yang sudah ada.

2.5. Penelitian Terdahulu

Penulis harus menggunakan penelitian sebelumnya sebagai referensi untuk menyelesaikan penelitian ini. Meskipun judul dari penelitian sebelumnya tidak sama, penambahan referensi pada penelitian penulis relevan dengan penelitian penulis. Penelitian-penelitian berikut merupakan penelitian-penelitian sebelumnya dalam format jurnal yang digunakan sebagai bibliografi.

1. Perspektif Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi *Online* (Go-Jek) di Surabaya.

semuanya dipertimbangkan dari perspektif subjek yang diminati. Tidak ada perbedaan dalam metode penelitian. Perbedaannya hanya pada objeknya. Jika penulis berfokus pada mahasiswa Batam, maka subjek dari buku harian ini adalah masyarakat Surabaya.

2. Perspektif Masyarakat Etnis Tionghoa Surabaya Terhadap Acara Pojok Kampung Segmen Blusukan Pecinan di Jtv Surabaya.

. Tujuan adalah mengkaji isi segmen Pecinan Bruscan dan untuk menegaskan pandangan masyarakat Tionghoa di Kampong Kapasdaram Surabaya terhadap segmen Pecinan Bruscan.

3. Perfektif Perilaku Seksual: Perilaku Seksual Pra-Nikah Mahasiswa di Kecamatan Jebres Kota Surakarta.

jurnal Ilmu Sosial, September 2015, Vol.oleh Aris Martiana, mahasiswi jurusan sosiologi dan pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. 12, Tidak. 2, hal. Itu diterbitkan di 82-91 Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada tiga perspektif masyarakat. (1) Proses pacaran dan aktivitas seksual pranikah dilarang keras. (2) Membiarkan proses pacaran dengan batasan-batasan tertentu. Proses pacaran dan perilaku seksual pranikah pada tahap hubungan seksual antar mahasiswa. Kesamaan dengan karya penulis jurnal ini baik penelitian, metode penelitian, dan teknik pengumpulan data untuk menemukan integritas. Perbedaannya terletak pada tema dan perbedaan teknologi analisis data.4. Perfektif

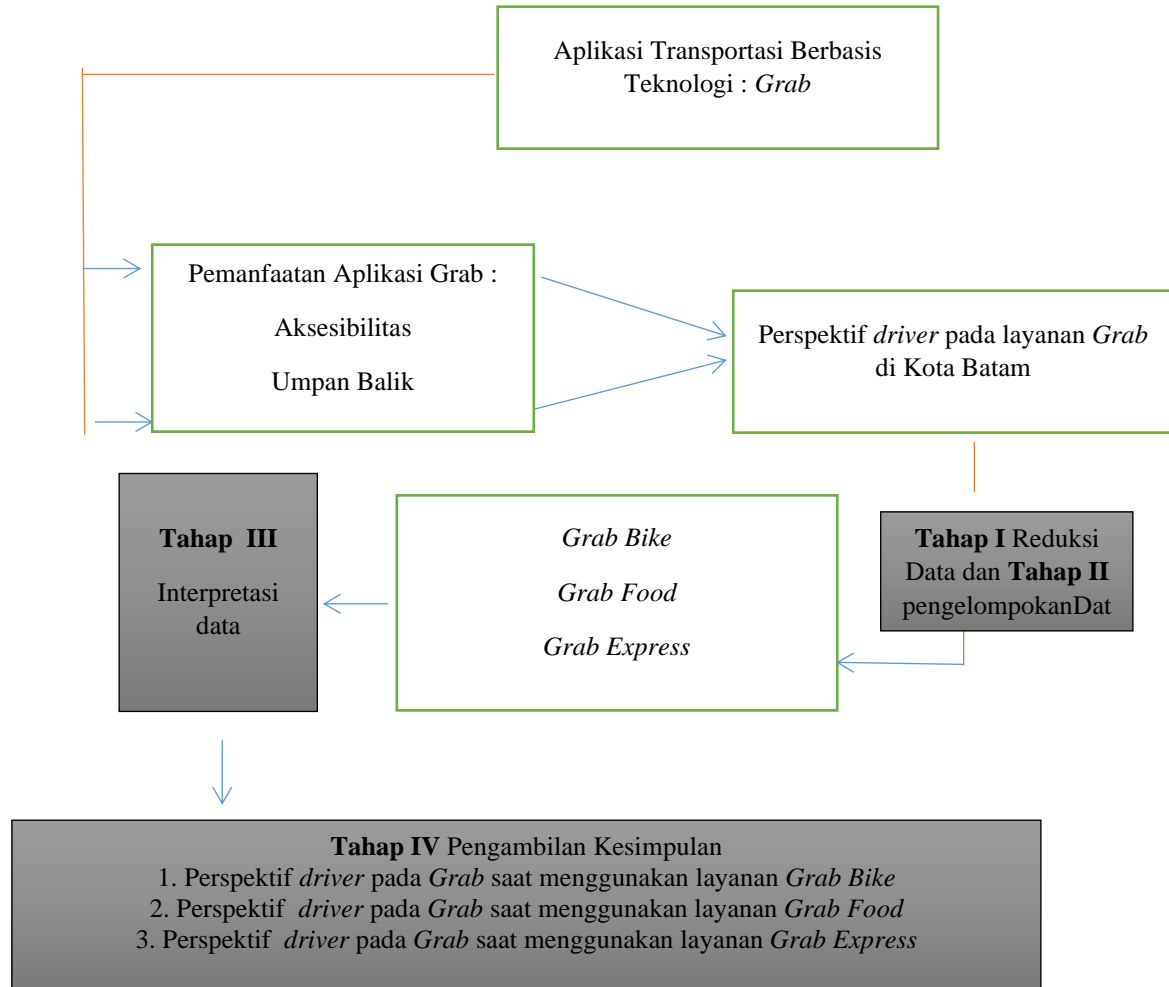
4. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik.

Jurnal Pemerintah, Jilid 10, Nomor 569-586 Tahun 2016 (Robi Cahyadi Kurniawan, 2016). Isu yang dibahas terkait dengan pembangunan Indonesia. Setidaknya ada tiga isu dalam penelitian ini. Pertama tentang birokrasi. Birokrasi masih kental dan stagnan serta belum mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat umum dan investor. Kedua, korupsi yang masih dilakukan terutama oleh pejabat pemerintah dalam menjalankan kekuasaan. Hal ini terkait dengan

masalah infrastruktur yang tidak memadai dan kurangnya dana negara untuk pembangunan dan pemeliharaannya. Terlepas dari ketiga syarat tersebut, diperlukan program percepatan pembentukan birokrasi agar terbebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya, serta menciptakan birokrasi yang kompeten.

2.6 Kerangka Pemikiran

Penelitian yang membahas tentang perfektivitas *driver* pada layanan Grab di Kota Batam ini berangkat dari pelayanan yang diberikan oleh manajemen *Grab* disetiap masing-masing jenis layanan roda dua, yaitu *Grab Bike*, *Grab Food* dan *Grab Express* kepada para *driver*. Perfektivitas *driver* ketiga jenis layanan *Grab* ini akan di analisis menggunakan Miles and Huberman guna mendeskripsikan pengalaman yang dimiliki oleh *driver* dalam memberikan pelayanannya melalui beberapa tahapan. Yaitu diantaranya melakukan kategorisasi dan reduksi data, pada tahap ini peneliti akan menggali pemanfaatan aplikasi *driver* berdasarkan kategori aksesibilitas dan umpan balik, selanjutnya data ini masuk ke dalam pengelompokan menjadi narasi, melakukan interpretasi data, dan melakukan penarikan kesimpulan. Penjelasan kerangka penelitian ini juga dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran
Sumber : Diolah peneliti 2022

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

deskriptif dengan pendekatan kualitatif. tradisi yang jelas dalam ilmu-ilmu sosial. Penggunaan penelitian kualitatif dirasa tepat dalam menggambarkan experience / pengalaman seseorang akan sesuatu hal yang baru. Tersedianya aplikasi grab ini menunjukkan adanya inovasi yang dirasakan para pengemudi ojek terutama di kota batam. Fenomena seperti diatas relevan untuk di kaji dari sudut pandang fenomenologi yang merupakan bagian besar pada paradigma penelitian interpretative kualitatif.

3.2 Sumber Data

Sebagaimana dikemukakan oleh (Moleong, 2016:157), sumber utama data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya merupakan data tambahan berupa dokumen. Sumber data dapat primer dan juga sekunder. ini pengumpuln data dilakukan dengan berbagai pendekatan dan instrument yang relevan.

3.2.1. Data Primer

Data primer dapat berupa data lapangan langsung atau sumber data langsung. Sumber data ini dapat berupa responden atau peserta survei berdasarkan hasil survei, wawancara, dan observasi. Hasil wawancara dengan pengemudi tersebut merupakan data kunci mengenai keputusan kinerja pengemudi pada layanan grab Kota Batam dalam penelitian ini. Hasil wawancara yang diperoleh merupakan data yang memuat pemanfaatan aplikasi yang meliputi pengalaman menggunakan aplikasi dapat tergambarkan dari informasi mengenai aksesibilitas dan umpan balik. Selanjutnya pada wawancara ini dapat diperoleh data mengenai cara pandang atau perspektif driver pada penggunaan aplikasi sehari-hari.

3.2.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data dari satu atau lebih sumber sekunder. Data ini dapat diambil dari data primer survei sebelumnya dan diolah lebih lanjut menjadi tabel, grafik, bagan, dll untuk pemberitahuan kepada pemangku kepentingan lainnya. Data sekunder melengkapi data primer, sehingga Anda harus memperhitungkannya atau memilih data sekunder agar data tersebut tidak memenuhi tujuan penelitian Anda atau kelebihan beban. Sebagai contohnya, data sekunder seperti kajian Pustaka atau studi literatur yang merupakan pedoman untuk mengkaji dan membahas penelitian-penelitian sebelumnya dengan menggunakan sumber-sumber dari jurnal nasional dan terakreditasi yang kredibel.

3.3. Informan dan Responden

3.3.1. Informan

Informan adalah subyek penelitian yang memiliki karakteristik umum untuk menjawab pertanyaan atau permasalahan penelitian. Dimana informan juga memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dapat memberikan keterangan atau informasi seputar topik/tema penelitian. Pada penelitian ini informan yakni driver *driver Grab*.

3.3.2. Responden

Responden merupakan subyek penelitian yang memiliki karakteristik sepenuhnya dalam menjawab pertanyaan atau permasalahan penelitian. Dalam penentuan responden menggunakan Teknik purposive, dimana dengan menggunakan ini responden dipilih dengan unsur kesengajaan sesuai dengan tujuan penelitian yang didasarkan pada pemenuhan karakteristik dan ciri-ciri yang relevan dengan topik penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pandangan pengemudi terhadap termasuk diberikan oleh Grab kepada pengemudi, maka setiap pengemudi Grab tentunya merupakan responden yang baik terkait, karena diasumsikan bahwa perfeksionisme mereka akan mendalam. Oleh karena itu, dalam penelitian ini ada lima belas pengemudi yang dijadikan responden sesuai dengan kriteria penelitian, diantaranya:

1. Salon Sitinjak
2. Kalep Hutabarat
3. Eko Krisyanto

4. Ridwan
5. Azhar
6. Muhammad Zulfa
7. Agus
8. Vanbasten Simamora
9. Antoni Sitinjak
10. Jhon Tarigan
11. Undra Wijaya Sinambela

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data, terdapat langkah-langkah untuk menentukan apakah suatu penelitian baik. Pada tahap ini kerelevanan data menjadi sangat penting. Dimana data berhubungan langsung dengan pertanyaan yang sedang diselidiki dan data haruslah data terkini atau terbaru. Teknik pengumpulan data adalah teknik atau metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. observasi (observasi lapangan), diskusi kelompok terarah, wawancara terperinci (wawancara intensif dan terperinci), dan studi kasus merupakan studi kualitatif yang digunakan pada penelitian ini (Kriyantono, 2006: 93).

3.3.1. Wawancara Mendalam

oleh peneliti responden dalam rangka menggali informasi kualitatif yang lebih bersifat naratif. Pada prakteknya wawancara ini menggunakan panduan wawancara yang telah dipersiapkan sebelumnya oleh peneliti agar memudahkan proses tanya jawab yang hanya berfokus pada informasi yang ingin diketahui

berkaitan dengan tema/ topik penelitian. Proses tanya jawab antara peneliti dengan responden dilakukan secara berulang-ulang hingga mendapatkan data jenuh yakni informasi yang sama pada setiap responden yang ditanyai sesuai dengan tujuan penelitian pada proses tanya jawab ini baik informan maupun responden bebas memberikan jawaban. Keberhasilan wawancara mendalam terletak pada bagaimana peneliti dapat menjaga kerahasiaan responden dalam memberikan informasi yang subjektif. Pada prakteknya wawancara dilakukan dengan keaddan informal sehingga responden leluasa mengungkapkan data/informasi/pengalaman yang mereka rasakan/alami. Pada teknik ini dapat diperoleh data/informasi terkait dengan jenis pelayanan, kelebihan dan kekurangan masing-masing pelayanan, pengalaman menerima pelayanan, dan cara mereka melayani pelanggan nantinya akan mengarah pada jawaban informan tentang perspektif driver.

3.3.2. Observasi

Sumber data penelitian yang diambil menggunakan teknik observasi ini akan memberikan gambaran lebih jelas mengenai keseharian responden. Pada prakteknya responden akan diamati secara tidak langsung untuk diambil data dan informasinya oleh peneliti. Hubungan antara peneliti dan responden dapat sangat dekat sehingga tidak berjarak dan observasi yang dilakukan dapat menampilkan data serealistik mungkin. Penelitian ini melakukan observasi dengan cara mengamati kejadian atau wabah yang berkaitan dengan topik penelitian. Peneliti tidak hanya pengemudi Grab, tetapi juga menggunakan layanan Grab sebagai

pelanggan. Pengamatan ini memberi kita pandangan pertama pada dua layanan: layanan ambil untuk pengemudi dan layanan mengemudi untuk pelanggan.

3.3.3. Studi Pustaka

Pada studi pustaka merujuk pada aktivitas penelusuran berbagai literatur yang berkaitan dengan kepentingan penelitian. Penggunaan instrument ini dilakukan untuk mendapatkan referensi sebanyak-banyaknya dan selengkap-lengkapnnya mengenai dokumentasi aktivitas penggunaan aplikasi grab oleh driver grab. Informasi ini dapat berupa analisis foto, analisis laporan, analisis terkiat penelitian sebelumnya termasuk berbagai publikasi seperti buku, jurnal maupun prosiding.

3.4. Instrumen Penelitian

Peralatan alat penelitiannya , sehingga perangkat peneliti juga perlu “memverifikasi” seberapa bersedia peneliti kualitatif untuk melakukan penelitian di lapangan. Validasi peneliti sebagai alat termasuk memvalidasi pemahaman tentang metode penelitian kualitatif, mendapatkan wawasan tentang area yang diteliti, dan kesediaan peneliti untuk terlibat dalam penelitian, baik secara akademis maupun logistik. Verifikasi dilakukan oleh peneliti sendiri dengan memahami metode kualitatif, menguasai teori, mendapatkan wawasan tentang subjek, dan menilai sendiri seberapa termotivasi dan termotivasi untuk memasuki subjek. Moleong (2016:168) berpendapat bahwa posisi seorang peneliti secara kualitatif sangat kompleks. Ia juga seorang pengambil data, analisis, perencana penafsir data,

pelaksana, dan pada akhirnya menjadi pelapor hasil penelitiannya.. Sugishirono (2012:223). Dalam proses penelitian, semuanya masih perlu dikembangkan. Dalam situasi yang benar-benar tidak pasti dan tidak pasti ini, tidak ada pilihan lain dan satu-satunya alat yang dapat mencapai ini adalah peneliti itu sendiri.

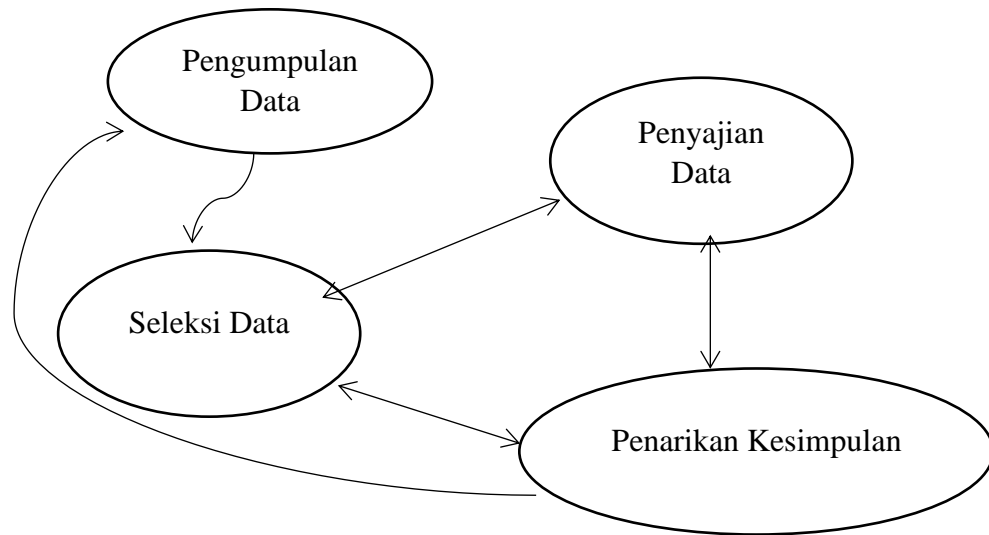
3.5. Metode Analisis

3.5.1. Analisis Sebelum di Lapangan

terjun ketempatnya . Analisis didasarkan pada data awal atau Oleh karena itu, dalam penelitian ini, kami menganalisis berbagai data tentang driver grab dan layanan grab sebelum menggunakannya di lapangan. Proses ini dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam mengkaji perspektif pengemudi terhadap layanan grab kota Batam.

3.5.2. Analisis Data Lapangan Model Miles and Huberman

Sugishirono (2012: 246) mengemukakan bahwa kegiatan analisis data kualitatif bersifat interaktif dan berkesinambungan hingga datanya jenuh. Kegiatan analisis data adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, seperti terlihat pada gambar berikut :



Gambar 3.1 Model Miles and Huberman
Sumber : Sugiyono, 2012

3.5.2.1. Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah tindakan mengumpulkan data dari hasil agregat di lapangan, tetapi dalam bentuk mentah dan belum diolah. Data yang dikumpulkan merupakan hasil wawancara dengan informan dan berisi tanya jawab antara peneliti dengan informan. Dalam hal ini yang menjadi informan adalah sopir grab

3.5.2.2. Reduksi data

poin, dan mencari tema dan pola. detail dan mencarinya saat dibutuhkan. Minimisasi data adalah proses pemikiran sensitif yang membutuhkan kecerdasan dan gambaran besar. sudut pandang pengemudi tentang layanan penjemputan di

kota Batam dipersingkat dengan meringkas, memilih yang paling penting dan penting, kemudian mengkategorikannya sesuai dengan tujuan penelitian ini..

3.5.2.3. Interpretasi Data

menginterpretasikan data tersebut. Menafsirkan .dll. Teks yang paling umum digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif. Menyajikan data memudahkan untuk memahami apa yang sedang terjadi dan merencanakan pekerjaan berikutnya berdasarkan apa yang telah Anda pahami sebelumnya. Dengan menyajikan data ini, konsep kesempurnaan dijelaskan. Ini akan memandu Anda menemukan driver yang tepat di Layanan Grab di Kota Batam.

3.5.2.4. Penarikan kesimpulan

inferensi dan validasi. disempurnakan pertama masih tentatif dan akan berubah jika tidak ada bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan yang dicapai pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, kesimpulan yang disajikan adalah valid. Selama proses pendataan, data terkait fenomena yang menjadi fokus penelitian ini direkam dan dikumpulkan, dimulai dengan pemahaman tentang layanan mengemudi dan penegasan sudut pandang pengemudi, pengemudi sebagai informan. Menarik kesimpulan dari berbagai proses yang dijelaskan di atas adalah final ketika seorang peneliti menemukan bukti yang valid dan konsisten untuk mendukung kesimpulan mereka.

3.6 Uji Validitas dan Kredibilitas Data

Verifikasi hasil penelitian kualitatif menurut (Moleong, 2016:324) meliputi beberapa kriteria seperti reliabilitas, transferabilitas, reliabilitas, dan konfirmabilitas. Dalam penelitian ini,:

3.6.1 Uji Kredibilitas

Penerapan kriteria reliabilitas (reliabilitas) pada dasarnya menggantikan pengertian validitas internal dari nondeterministik. Kriteria ini bekerja. Pertama, lakukan survei sedemikian rupa sehingga Anda dapat mencapai tingkat keandalan hasil. Kedua, menunjukkan derajat kepastian hasil melalui bukti-bukti peneliti dari banyaknya fakta yang diselidiki. Uji reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini berupa perluasan pengamatan dengan mengamati aktivitas pengemudi grab di kota Batam. Peneliti membaca jurnal dan penelitian sebelumnya serta menggunakan referensi yang bermanfaat terkait dengan penelitian ini..

3.6.2 Uji Transferability (Keteralihan)

berkaitan sejauh hasilnya . Untuk nativis, akan bervariasi dari pengguna ke pengguna hingga hasil penelitian tersedia dalam situasi sosial dan kontekstual lainnya. kualitatif, dapat diandalkan menyusun laporan. Dengan demikian,

pembaca diberi tahu tentang hasil penelitian dan dapat memutuskan apakah akan menerapkan temuan penelitian di tempat lain.

3.6.3 Pengujian *Dependability* dan *Confirmability*

Nilai transfer ini berkaitan dengan sejauh mana hasilnya dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Untuk nativis, nilai transfer akan bervariasi dari pengguna ke pengguna hingga hasil penelitian tersedia dalam situasi sosial dan kontekstual lainnya. Agar orang lain dapat memahami dan menerapkan hasil penelitian kualitatif, peneliti harus memberikan penjelasan yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat diandalkan saat menyusun laporan. Dengan demikian, pembaca diberi tahu tentang hasil penelitian dan dapat memutuskan apakah akan menerapkan temuan penelitian di tempat lain..

3.7 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 6-12 bulan yang terhitung sejak masa perancangan penelitian berupa proposal yang kemudian di realisasikan dalam berbagai tahap kegiatan penelitian yakni penyusunan instrument wawancara, observasi dan lembar kerja studi literatur. Kegiatan penelitian dimulai dari bulan Maret 2022- Juli 2022. Di periode ini peneliti melakukan pengabilan data berulang agar data yang diperoleh dapat serealistik mungkin.

3.7.1. Tempat Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada basis kerja perusahaan Grab Indonesia yang berada pada cabang Kota Batam. Driver grab sebagai responden penelitian juga diwawancarai khusus berdomisili di Kota Batam.