

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 transportasi yang lebih mudah dan lebih simpel untuk kebutuhan mengarungi kegiatan sehari hari atau kebutuhan yang tidak terduga dalam membutuhkan transportasi. 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 menghubungi 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 dikeluarkan 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.