

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

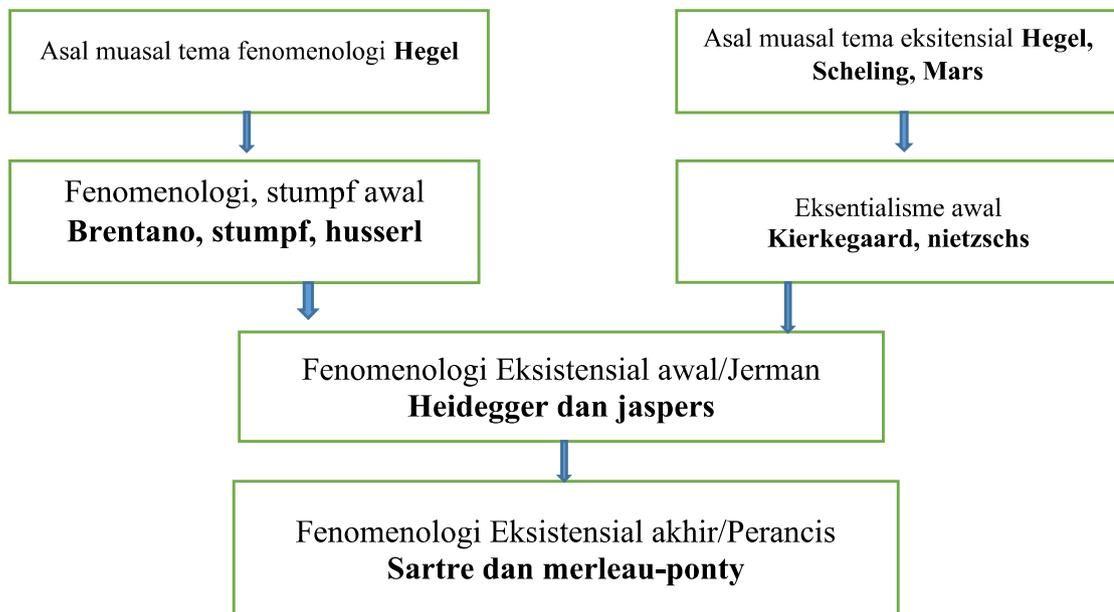
dengan secara melakukan pengecekan dan melakukan percobaan perfeksionisme Anda lalu bagaimana ungkapan hati anda kepadanya. (Yohanes Kecil, 201 : 57). Menurut (Daryanto, 2016: 290), fenomenologi menetapkan pengalaman praktis sebagai basis pengetahuan dasar. Fenomenologi adalah studi tentang bagaimana 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. Perseptual 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 tergambarkan pada Gambar ini. fenomenologi eksistensial terdiri dari fenomenologi dan eksistensialisme. Asal usul sistem filsafat fenomenologi didasarkan pada idealisme objektif Hegel. Selanjutnya Brentano, Stumpf, 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 Kierkegaard, 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. Perspektif

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. Ketidakkuratan 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

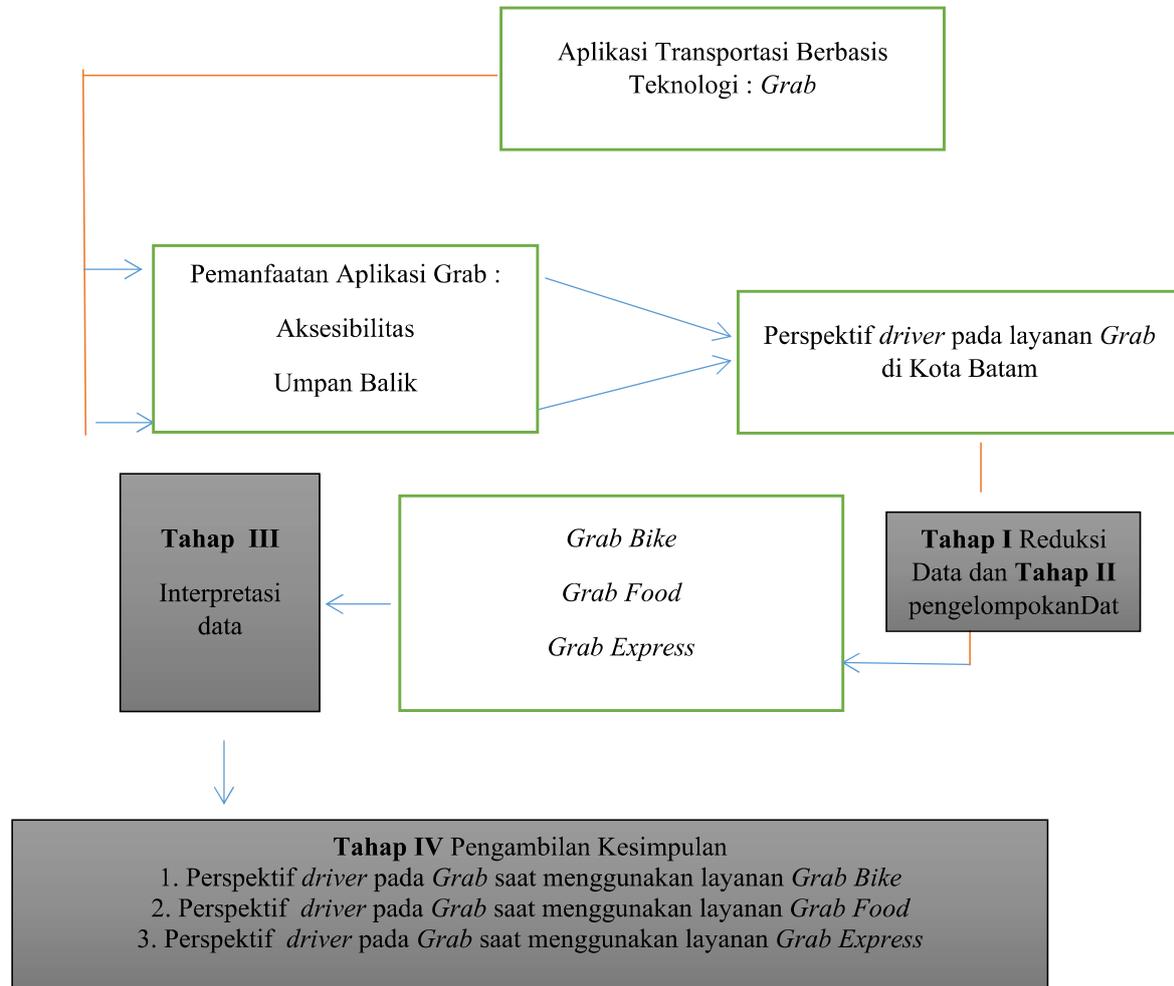
4. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik.

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 pemeliharannya. 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