

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Strategi gojek online dalam meningkatkan ekonomi keluarga di Kota Pontianak. Seiring dengan kemajuan transportasi online di Kota Pontianak secara pesat dikarenakan banyaknya peminat yang membutuhkan transportasi online tersebut, maka semakin banyak pula keinginan masyarakat untuk menjadi driver gojek online. Maka dari pada itu seorang driver harus siap untuk bersaing dan mempersiapkan strategi dalam meningkatkan peminat atau konsumen.

Layanan transportasi online membutuhkan bukti fisik, perhatian, kehandalan, daya tanggap dan jaminan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dilihat bahwa anggota gojek di Kota Pontianak membutuhkan strategi pelayanan yang tepat atau membuat formulasi strategi yang dapat mendukung aktivitas mereka dan mengatasi keterbatasan yang mereka miliki.

Namun masing-masing ojek online menawarkan berbagai kemudahan-kemudahan bagi penumpangnya, tentunya dengan berbagai strategi masing-masing. Startup lokal mulai tergerus dengan hadirnya startup luar seperti halnya Grab dan Gojek. Gojek dan Grab telah menjadi primadona di Kota Pontianak, masyarakat mulai meninggalkan ojek online lokal.

Hal ini dikarenakan Gojek dan Grab sebelum masuk ke Kota Pontianak sudah dikenal masyarakat Kota Pontianak dari berbagai media mulai dari iklan, media sosial dan berbagai berita, sehingga saat memasuki pasar Kota Pontianak, langsung dapat diterima oleh masyarakat Kota Pontianak.

Namun Fenomena perkembangan teknologi saat ini yang paling ramai dibicarakan dan menjadi bahan diskusi banyak kalangan adalah mengembangkan teknologi ke arah bisnis transportasi yang modern dengan menggunakan kecanggihan aplikasi di dunia virtual. Masyarakat saat ini sangat dimudahkan dengan adanya sarana transportasi ini terutama untuk pemesanannya.

Dimanapun dan kapanpun juga secara cepat dan real time, masyarakat mudah melakukan mobilisasi kemana saja dengan memiliki aplikasi ini. Bisnis yang memanfaatkan aplikasi virtual untuk memudahkan pemesanan sarana transportasi ini adalah bisnis Gojek dan Grab Bike.

Selain itu, fenomena Ojek Online ini menjawab kekhawatiran masyarakat tentang jaminan keamanan di dalam transportasi umum. Ojek Online ini menjawab kekhawatiran masyarakat dengan kelebihan aplikasi berbasis data, dimana masyarakat bisa mengetahui identitas drivernya. Dengan kelebihan ini, masyarakat bisa mengetahui siapa yang akan menjadi driver ojek pesanannya, lengkap dengan data diri driver bersangkutan.

Dalam aplikasinya, Ojek Online ini sangat mengedepankan faktor keamanan si pengguna. Biasanya di dalam aplikasi sudah tersedia informasi lengkap tentang pengendara seperti nama, kontak, dan foto pengendara. Kemudian layanan Ojek ini hanya bisa didapatkan melalui pemesanan via aplikasi GoJek, sehingga pelanggan dapat memastikan keamanan dan akuntabilitasnya.

Dengan berbagai kelebihan-kelebihan yang ditawarkan Ojek Online ternyata membawa perubahan yang signifikan terhadap kehidupan sosial masyarakat.

Fenomena Ojek Online menjadi *booming* dan sangat populer terutama pada bisnis jasa transportasi.

Ojek Online ini menawarkan inovasi-inovasi terbaru mengenai transportasi yang digabungkan dengan teknologi komunikasi secara online sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memesan transportasi Ojek dimana saja dan kapan saja. Bahkan dengan adanya Gojek Online ini juga mengubah kebiasaan dan sistem sosial di dalam masyarakat.

Awalnya, masyarakat menggunakan cara yang konvensional untuk menggunakan transportasi umum, saat ini masyarakat mulai mengubah kebiasaan mereka dan beralih ke teknologi komunikasi untuk memesan transportasi umum secara Online. Selain itu dengan adanya Ojek Online yang dilengkapi dengan sistem keamanan yang terjamin dan juga keseragaman pada pakaian dan helmnya membuat citra ojek yang dulunya sebagai kerjaan rendah, sekarang semakin meningkat prestisenya.

Adanya Ojek Online ini bisa mengubah mindset masyarakat tentang tukang ojek yang sering dipandang sebelah mata sebagai profesi rendah. Perubahan mindset tukang ojek sebagai pekerjaan rendah terbukti dengan semakin banyaknya orang yang tertarik menjadi tukang ojek sebagai pekerjaan sampingan. atau bahkan menjadi pekerjaan utama menjadi salah satu keberhasilan dari adanya Ojek Online.

Semakin banyak driver gojek, semakin tidak sebanding jumlah pekerjaan yang di dapat oleh para driver yang aktif membuat tingkat persaingan antar driver yang sangat tinggi di dalam kalangan para driver, dan Sebagian kecil driver susah

mendapatkan pekerjaan, hal ini membuat kebanyakan para driver mengalami penurunan pendapatan.

Melihat masalah dalam persaingan mendapatkan konsumen, maka sebagian driver menuntut perusahaan gojek online untuk mau menutup menerima driver baru lagi. Berbagai kesulitan yang kita ketahui umumnya didapati oleh sebagian driver gojek online dan tidak menutup kemungkinan masih banyak lagi kesulitan yang dialami oleh para driver ojek online di luar sana atau di jalanan.

Selain itu masih banyak jumlah pencari pekerjaan dengan menunggu pembukaan lapangan pekerjaan dari pihak pemerintah maupun wisata yang memadai sehingga masyarakat yang mengalami kesulitan pekerjaan yang berada di Kota Pontianak ini cenderung memilih menjadi driver gojek online sebagai alternatif lowongan pekerjaan, baik pekerjaan utama dalam membantu ekonomi maupun pekerjaan sampingan dengan menunggunya pekerjaan dikalangan sektor pemerintahan maupun swasta.

Bisnis Ojek Online yang saat ini sangat terkenal dan saling berkompetisi secara ketat adalah Grab Bike dan Gojek. Kedua perusahaan transportasi Ojek Online ini terbukti memberikan perubahan yang signifikan terutama bagi kehidupan sosial masyarakat. Bahkan kedua perusahaan ini menjadi perusahaan transportasi pilihan utama masyarakat terutama masyarakat Kota Pontianak.

Terlebih lagi, penerapan teknologi komunikasi Gojek dan Grab Bike dinilai sebagian besar masyarakat memberikan manfaat kemudahan bagi penggunanya dalam memesan transportasi umum. Masyarakat bisa memesan transportasi umum dimana saja dan kapan saja, karna kedua penyedia layanan ini mampu menawarkan

layanan transportasi yang menggabungkan transportasi umum dengan penerapan teknologi internet dengan aplikasi yang mobile friendly.

Dengan adanya fenomena Gojek Online terutama menyoroti kedua perusahaan bisnis Grab Bike dan Gojek yang mampu menerapkan teknologi komunikasi tepat guna.

Dalam penulisan penelitian ini akan mengkaji sejauh mana strategi driver gojek dalam mencukupi kebutuhan mereka di Kota Pontianak ini dan kesulitan lainnya yang di alami driver gojek online. Mengingat pokok pembahasan yang terlalu banyak maka penelitian ini memfokuskan kepada driver gojek online yang menggunakan sepeda motor beroda dua.

Alasan peneliti memilih judul upaya strategi gojek online dalam mensejahterakan ekonomi keluarga di Kota Pontianak, karena di Kota Pontianak ini sendiri tingkat pencaharian pekerjaan dalam mensejahterakan ekonomi keluarga sebagai driver ojek online masih tidak bisa atau tidak mencukupi untuk kebutuhan driver ojek online. Jadi dengan alasan itu saya ingin mencari tahu tentang strategi seorang driver gojek online dalam mensejahterakan ekonomi keluarganya dengan cara meneliti para driver gojek online.

Jumlah angkatan kerja di Kota Pontianak berdasarkan hasil survei angkatan Kerja Nasional (Sakernas) 2015 adalah 278. 764 jiwa atau sebesar 61, 89 persen dari penduduk usia kerja, dengan kata lain Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) Kota Pontianak pada tahun 2015 adalah sebesar 61, 89 persen. Berdasarkan data dan fakta tersebut, terlihat bahwa memang dibutuhkan alternatif pekerjaan bagi masyarakat sebelum memperoleh pekerjaan tetap.

Dalam hal ini gojek online untuk menjadi solusi bagi masyarakat dalam mengatasi pengangguran dan membuka peluang kerja bagi masyarakat yang belum terserap kesempatan kerja (Data BPS tahun 2015).

Ojek online yang terlebih dahulu memasuki dan memperluas layanan di Kota Pontianak yaitu adalah Gojek, gojek online masuk ke Kota Pontianak pada tanggal 27 April 2017, dengan layanan andalan Go-ride dan Go-Car. Masyarakat Kota Pontianak begitu antusias menggunakan aplikasi anak bangsa ini bahkan menjadi topik pembicaraan utama di masyarakat sebagai pelopor ojek online beatan dalam negeri, pada saat ini gojek telah memiliki 5.649 Mitra Driver yang aktif di Kota Pontianak.

Pada tanggal 23 Agustus 2017 ojek online Grib juga memperluas layanan di Kota Pontianak dengan layanan andalan Grabike dan Grabcar. Namun pada saat perlisian ojek online Grab di Kota Pontianak masih sedikit oleh karena itu belum terlalu di kenal oleh masyarakat Kota Pontianak sehingga penggunaan aplikasi konsumen dengan penerimaan driver di Grab masih sangat kurang.

Hal ini disebabkan masyarakat tidak lagi heran dengan keberadaan ojek online yang sebelumnya sudah ada yaitu gojek online dan masih nyaman menggunakan aplikasi ojek online gojek sehingga enggan untuk berpindah kepada aplikasi ojek online lain yaitu grab, namun ojek online grab telah memiliki 3.324 Mitra driver di Kota Pontianak (Elvina, 2016).

Pada saat ini ojek online seperti Gojek dan Grab sudah menjadi kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat Kota Pontianak, baik itu untuk berpergian ke suatu tempat, membeli makanan, mengantar barang, dan membantu dalam berbelanja.

Ojek online seperti Gojek dan Grab pada saat ini adalah alternatif lowongan pekerjaan yang paling diminati oleh masyarakat Kota Pontianak.

Tabel 1.2 Penerimaan driver ojek online berdasarkan tahun di Kota Pontianak

Tahun	Ojek Online	
	Go-Jek	Grab
2017	2.118 Mitra Driver	902 Mitra Driver
2018	2.935 Mitra Driver	1.893 Mitra Driver
2019 (Tutup Pendaftaran)	596 Mitra Driver	529 Mitra Driver
Total	5.649 Mitra Driver	3.324 Mitra Driver

Sumber: Komunitas Go-jek dan Grab Pontianak (Tahun 2019)

Berdasarkan data penerima driver ojek online di Kota Pontianak pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 driver Go-jek yang telah terdaftar adalah 5.649 mitra driver, dengan jumlah penerimaan pada tahun 2017 sebanyak 2.118 mitra driver, tahun 2018 sebanyak 2.935 mitra driver, dan pada tahun 2019 sebanyak 596 mitra driver ojek online yaitu Go-jek. Sedangkan data penerimaan driver ojek online di Kota Pontianak tahun 2017 sampai dengan 2019 driver Grab yang telah terdaftar adalah 3.324 mitra driver, dengan jumlah penerimaan pada tahun 2017 sebanyak 902 mitra driver, pada tahun 2018 sebanyak 1.893 mitra driver, dan pada tahun 2019 sebanyak 529 mitra driver ojek online Grab.

Dari segi penerimaan gojek sangat di minati oleh masyarakat yang ingin mencari pekerjaan di bandingkan grab terlihat pada tahun 2017 driver gojek lebih banyak dari driver grab yaitu 1.216 mitra, 1.042 driver pada tahun 2018 dan 67 driver pada tahun 2019, hal ini dikarenakan gojek sendiri lebih banyak di bandingkan dengan grab sehingga membuat driver lebih mudah menyelesaikan poin dibandingkan dengan menjadi driver grab.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, masalah-masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bertambahnya pesaing driver Gojek sehingga sulit mendapatkan konsumen
2. Rendahnya tingkat pendidikan, membuat mereka kesulitan untuk mendapatkan pekerjaan.
3. Tingkat pencarian pekerjaan dalam mensejahterakan ekonomi keluarga sebagai driver ojek online masih tidak bisa atau tidak mencukupi untuk kebutuhan driver ojek online.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan pembahasan penelitian diatas, maka penelitian ini akan membahas tentang “Strategi gojek online dalam meningkatkan ekonomi keluarga di Kota Pontianak”. Dimana seorang driver gojek online dalam melakukan strategi persaingan untuk mendapatkan perhatian bagi masyarakat, maka oleh karena itu gojek online membantu masyarakat dengan cara membuat bisnis dalam sebuah aplikasi.

Namun dengan adanya lapangan pekerjaan seperti gojek online, mereka sangat membutuhkan pekerjaan ini walaupun sebagai driver gojek online. Penghasilan mereka sebenarnya tidak cukup untuk memenuhi keluarga, tapi dengan adanya lapangan pekerja gojek online ini, mereka bisa melakukan pekerjaan lain dengan cara membagi waktu pekerjaan yang bisa membuat kebutuhan ekonomi mereka tercukupi.

1.4 Rumusan Masalah

Untuk membatasi pembahasan masalah berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan ialah: Bagaimana strategi gojek online dalam meningkatkan ekonomi keluarga di Kota Pontianak?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Mendiskripsikan permasalahan yang dihadapi driver gojek online di Kota Pontianak.
2. Mendiskripsikan strategi driver gojek online dalam meningkatkan pelanggan atau konsumen.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian di bagi menjadi dua yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini semoga bisa dapat memperdalam pemahaman dan menjadi sumber acuan yang relevan dalam mengembangkan ilmu sebagai bahan pelajaran. Dalam hasil penelitian ini semoga sapat berbagi pemikiran dalam memperkaya pengetahuan ilmiah sebagai studi yang relevan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini secara umum dibagi menjadi 3 manfaat utama yaitu bagi mahasiswa, masyarakat dan khususnya bagi gojek online itu sendiri (Go-Jek).

1. Bagi Mahasiswa

Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi acuan bagi mahasiswa untuk kreatif dalam mengaplikasikan ilmunya, dan memanfaatkan teknologi secara produktif yang mampu berdampak secara social dan dirasakan oleh seluruh masyarakat.

2. Bagi Masyarakat

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan sebuah pandangan serta meningkatkan kehidupan sejahtera.

3. Bagi Ojek Online

Dari hasil penelitian ini agar dapat menjadi acuan bagi gojek online di Kota Pontianak agar terus berusaha dan menyesuaikan kebutuhan masyarakat dalam melakukan gojek online menjadi sebuah perusahaan yang lebih praktis bagi masyarakat untuk menggunakan aplikasinya. Perusahaan gojek online juga harus memperhatikan tingkat ekonomi masyarakat di Kota Pontianak, kemudian agar bisa untuk menciptakan lapangan pekerjaan yang mensejahterakan ekonomi masyarakat Kota Pontianak.