

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Teknologi telah berkembang pesat membawa banyak perubahan di segala bidang di Indonesia, terutama bisnis dan transportasi. Banyak bermunculan perusahaan-perusahaan baru, inovasi-inovasi baru, bahkan sampai muncul berbagai model bisnis baru yang berbasis teknologi. Dengan munculnya berbagai teknologi-teknologi baru, banyak perusahaan dan pebisnis yang terinovasi untuk membuat model bisnis yang menarik dengan layanan yang tidak kalah mengagumkan. Salah satu perkembangan teknologi saat ini terdapat pada layanan ojek online. Walaupun keberadaan transportasi sudah ada sejak dulu, tetapi menjadi sangat fenomenal ketika digabungkan dengan teknologi dan jadilah transportasi berbasis online.

Di akhir tahun 2014, walaupun Uber dan GrabTaxi telah masuk ke pasar Indonesia, hampir tidak ada tanda-tanda yang menunjukkan bila layanan ojek online akan menjadi sesuatu yang besar pada tahun 2018 ini. Bisnis transportasi *on-demand* memang sudah mulai dikenal, salah satunya karena kontroversi kehadiran Uber di Indonesia. Namun istilah ojek online saat itu belum begitu dikenal. Dan meskipun, GrabTaxi telah menguji coba layanan GrabBike di Vietnam pada bulan Oktober 2014, tidak ada indikasi ketika itu kalau aplikasi layanan tersebut akan meluncurkannya di Indonesia. Berkat kehadiran aplikasi GO-JEK pada

bulan Januari dan layanan GrabBike empat bulan kemudian, ojek online langsung menjadi salah satu bisnis *start-up* yang paling populer di Indonesia. Dalam rentang waktu dua belas bulan, GO-JEK berkembang dari sebuah aplikasi mobile baru menjadi sebuah layanan besar, yang kemudian diikuti oleh perusahaan GrabTaxi dengan layanan GrabBike.

Memasuki tahun 2016, persaingan ketiga *start-up* tersebut justru semakin sengit. GrabTaxi mengubah namanya menjadi Grab, dan berusaha menyaingi GO-JEK di bisnis pengantaran makanan dengan membuat layanan GrabFood. Uber pun turut memanaskan persaingan dengan menghadirkan UberMotor, demi bersaing dengan GrabBike dan GO-JEK. Seperti ingin memberi serangan balasan, GO-JEK turut hadir dengan layanan GO-CAR demi menghadang perkembangan layanan UberX dan GrabCar . Hal tersebut terjadi, tepat seminggu setelah Uber meluncurkan UberMotor.

Metode pembayaran seringkali menghambat para pengguna dalam menggunakan layanan-layanan transportasi online, pada tahun 2016 GO-JEK meluncurkan metode pembayaran GO-PAY. Kini saldo GO-PAY dapat diisi lewat berbagai cara, mulai dari transfer bank hingga dengan memberikan uang langsung ke pengemudi GO-JEK. Seakan ingin memperkuat posisi GO-PAY sebagai metode pembayaran mereka, GO-JEK pun mengakuisisi sebuah layanan pembayaran bernama PonselPay di tahun 2016. Grab juga meluncurkan metode pembayaran melalui GrabPay untuk menyainginya. Tak berhenti sampai di situ, GO-JEK pun turut

memperkuat layanan lama mereka, seperti GO-SEND. Mereka juga bekerja sama dengan marketplace Tokopedia dan Bukalapak untuk mengantarkan barang pesanan dari penjual kepada para pembeli. GO-JEK pun telah bekerja sama dengan aplikasi chat LINE, sehingga pengguna LINE kini bisa memesan GO-JEK langsung di aplikasi tersebut. Menjelang akhir tahun, Uber pun kemudian ikut membuat fitur serupa.

Berbeda dengan GO-JEK yang coba merambah bisnis lain di luar transportasi, Grab justru fokus di bidang transportasi online dengan menghadirkan layanan GrabHitch. Dengan layanan GrabHitch ini, para pengguna Grab yang membawa sepeda motor bisa berbagi tumpangan kepada pengguna lain, serupa dengan layanan Nebengers dan TemanJalan.

Demi memudahkan pengguna ketika menghubungi para pengemudi, Grab pun menghadirkan fitur chat di dalam aplikasi mereka. Selain itu, Grab pun membuat sebuah program loyalitas yang bernama Top Partners untuk pengemudi, serta GrabRewards untuk para pengguna mereka. Program ini seperti mengikuti GO-JEK yang sebelumnya juga berusaha memudahkan para pengemudi mereka untuk mengakses fasilitas keuangan dengan program bernama Swadaya. Tak mau kalah dengan kedua pesaingnya, Uber pun turut menghadirkan beberapa layanan baru. Sepanjang 2016, mereka telah meluncurkan layanan berbagi tumpangan UberPool dan layanan sewa mobil harian UberTrip.

Hadirnya layanan transportasi online tentu saja menuai banyak kontroversi, di awal tahun 2016, ribuan pengemudi angkutan umum yang merasa pendapatan mereka menurun akibat kehadiran layanan transportasi online akhirnya melakukan demonstrasi. Massa yang didominasi oleh para pengemudi taksi tersebut menuntut layanan seperti Uber dan Grab agar segera ditutup. Insiden ini tak hanya berlangsung sekali, mereka pun kembali melakukan aksi demonstrasi seminggu setelahnya. Hal ini pun memaksa pemerintah untuk segera mengambil sikap. Mereka pun membuat aturan yang mengharuskan kendaraan yang digunakan oleh Uber, Grab, dan GO-CAR untuk melakukan uji kir, serta bernaung di bawah badan hukum berbentuk koperasi.

Pemerintah juga sempat mengharuskan para pengendara kendaraan transportasi online untuk mengubah nama di Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) menjadi nama perusahaan atau koperasi. Namun pemerintah kemudian membatalkan aturan tersebut. Pada akhir 2016, justru muncul konflik dari perusahaan ojek online itu sendiri seperti GO-JEK dan GRAB yang mendapat tekanan dari pengemudi mereka sendiri yang merasa pendapatannya terlalu kecil. Menjelang akhir tahun 2016, perusahaan taksi yang sebelumnya seperti menentang layanan transportasi online, justru mengubah sikap. Mereka akhirnya melirik layanan transportasi online sebagai sebuah kesempatan, dan menjalin kerja sama dengan mereka. Hal ini ditunjukkan dengan kerja sama yang dilakukan Blue Bird dengan GO-JEK, serta Express Group dengan Uber.

Sehingga kita dapat memesan armada taksi. Blue Bird lewat aplikasi GO-JEK, atau mendapatkan armada taksi Express ketika memesan layanan UberX.

Keperkasaan GO-JEK, Uber, dan Grab bukannya tanpa akibat yang buruk. Layanan baru yang mencoba mengikuti kesuksesan mereka bertiga seperti Blu-Jek, TopJek, dan LadyJek kini hampir tidak terlihat lagi di jalanan Jakarta. Dari akun media sosial mereka, bisa terlihat kalau layanan-layanan tersebut kini justru mengalihkan fokus ke bidang logistik. GO-JEK, Uber, dan Grab sendiri pun terus berinovasi demi menjadi layanan terdepan di tanah air.

Berbeda dengan para pesaingnya, GO-JEK merupakan *start-up* yang menghadirkan layanan paling banyak. Setelah membuat layanan seperti GO-CLEAN dan GO-MASSAGE, mereka kembali menghadirkan layanan baru berupa layanan perbaikan dan cuci kendaraan GO-AUTO, layanan isi pulsa GO-PULSA, serta layanan pengiriman obat GO-MED. Selain menambah berbagai layanan baru, baik GO-JEK, Uber, dan Grab pun turut memperluas jangkauan mereka ke kota-kota baru. GO-JEK menjadi layanan yang paling gesit dengan hadir di berbagai kota seperti Malang, Solo, Samarinda, dan Manado . Mereka pun diikuti oleh Uber yang mulai beroperasi di saat ini Uber hadir di 30 kota yang tersebar di 7 pulau. Ada pun area yang disambangi meliputi Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, Bandung, Cimahi, Cirebon, Surakarta, Semarang,

Yogyakarta, Surabaya, Sidoarjo, Gresik, Malang, Batu, Banyuwangi dan Jember.

Selain itu ada pula Bali, Lombok, Bandar Lampung, Palembang, Medan, Deli Serdang dan Pekanbaru. Tak ketinggalan Batam, Pontianak, Balikpapan, Manado serta Makassar. , Hingga tahun 2018 layanan ojek online dapat ditemukan hampir di semua daerah di Indonesia.

Keberadaan taksi online di Indonesia dan sekitarnya sepertinya semakin menjadi primadona. Banyak warga yang kemudian beralih menggunakan taksi online untuk berpergian. Harus kita akui pula kehadiran taksi online itu sendiri banyak menawarkan kemudahan bagi penumpang maupun pengemudi dalam aspek sosial dan ekonomi.

Hal ini terasa muda karena hanya dengan membuka *handphone* kita sudah bisa memesan angkutan umum, maka sejak kehadiran transportasi online, masyarakat sangat dimudahkan dalam berpergian kemana pun. Dan bagi yang malas tawar menawar dengan harga angkutan, penumpang juga bisa menggunakan kemajuan teknologi pada transportasi online. Caranya hanya dengan mengunduh aplikasi transportasi yang ingin digunakan. Kemudian, tidak perlu ada adanya negoisasi tentang harga, cukup masukkan darimana dan tujuanmu, selang beberapa menit bahkan hitungan detik, sopir akan menelpon dan menjemput.

Dengan tarif yang terprediksi dan cenderung lebih murah, promo-promo yang menggiurkan hingga jaminan keamanan yang ditawarkan perusahaan taksi online tentu membuatnya kian diminati masyarakat. Terlebih untuk para perempuan yang sebagian besar aktivitasnya berangkat ke kantor pagi dan pulang malam, dengan kehadiran transportasi online mereka tak perlu merasakan ketakutan karena para driver transportasi online akan mengantarkan sesuai dengan tujuan. Pada aplikasi transportasi online, para penumpang dapat memberikan pula feedback tentang pelayanan yang disediakan khususnya atas kepuasan yang telah diberikan oleh sopir taksi online dalam mengemudi.

Keamanan juga dapat dirasakan untuk para penumpang yang ceroboh dan sering melupakan atau meninggalkan barang dikendaraan umum. Karena penumpang taksi online dapat menghubungi sopirnya kembali atau langsung ke kantor aplikasi untuk dapat mengembalikan barang yang tertinggal. Masyarakat juga merasa aman karena dalam aplikasi taksi online terdapat identitas lengkap mitra taksi online yang dapat langsung diawasi pihak perusahaan.

Keuntungan besar juga bisa dirasakan oleh para sopir taksi online. Dengan menerima tawaran yang menggiurkan atas janji akan memperoleh pendapatan besar, hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi para sopir taksi online. Sejak itu, banyak yang menjajal cari peruntungan dengan bergabung sebagai mitra transportasi online terutama dalam transportasi mobil atau taksi online. Bisnis sewa mobil dengan didaftarkannya

menjadi taksi online marak pula terjadi di Kota-kota besar, memakai mobil rental merupakan siasat supaya para sopir taksi online tidak terbebani dengan tagihan membayar angsuran bulanan jika harus kredit mobil. Dengan begitu, para sopir taksi online tidak juga memikirkan biaya pajak tahunan dan biaya asuransi mobil. Adanya transportasi online ini juga dapat meningkatkan sebagian masyarakat. Tak sedikit karyawan kantor yang turut bekerja sebagai sopir taksi online untuk menambah pendapatan.

Dengan alasan ini, mungkin sebagian besar orang akan berpikir mengendarai taksi online adalah pilihan yang paling aman. Namun beberapa waktu belakangan ini publik dikejutkan dengan berbagai tindak kriminal oknum mitra taksi online kepada para penumpangnya. Berikut cacatan kriminal oknum taksi online yang sudah terjadi dan masih meresahkan para penumpang serta pengemudi taksi online hingga sekarang ini.

Pemerasan yang melibatkan pengemudi taksi online terjadi di Tangerang pada Juli 2017. Polres Tangerang Selatan menangkap seorang pengemudi GrabCar bernama Riyan Arterino (27) yang memeras mahasiswa berinisial NS di kawasan Pondok Rumput, Bogor. Riyan mengancam NS akan menyebarkan video panasnya bersama sang kekasih.



Riyan merekam aksi panas itu saat NS dan kekasihnya diantar pelaku pada Juli 2017. Riyan saat itu meminta uang sebesar Rp 1,5 juta agar video panas itu tak disebar ke publik.

<https://megapolitan.kompas.com/read/2017/08/24/14085621/ancam-dan-peras-penumpangnya-sopir-taksi-online-dibekuk-polisi> (diakses pada tanggal 24 Agustus 2017, 14:08 WIB)

Pencabulan yang menimpa seorang wanita berinisial ABK (27). Pada Senin (12/2/2018) ketika itu ia memesan taksi online, Go-Car untuk menuju Bandara Soekarno Hatta dari Bekasi. Order taksi online ABK diterima oleh seorang mitra Go-Car bernama Angrizal Noviandi (30). Awalnya semua berjalan sebagaimana mestinya sampai akhirnya Angrizal mengendarai mobil Grand Livina putih berpelat nomor B 1748 BLZ-nya melalui jalur yang tak semestinya. Ia membawa ABK ke tempat yang sepi dan memaksanya untuk membuka pakaian. Angrizal mencoba meluapkan hasrat seksualnya kepada korbannya yang ternyata tengah mengandung dua bulan itu.

<https://news.okezone.com/read/2018/02/13/338/1858914/korban-pencabulan-sopir-taksi-online-di-bandara-soetta-sedang-hamil-2-bulan>

(diakses pada tanggal 13 Februari 2018, 15:15 WIB)

Pembunuhan dan perampokan yang dilakukan oleh 4 penumpang taksi online terhadap sopir taksi online bernama Tri Widyantoro yang berusia 44 tahun, pada tanggal 8 Mei 2018 lalu di kawasan Tanjung Lago, Kecamatan Kenten Laut, Kabupaten Banyuasin, Palembang.

Kronologis kejadian tepatnya di areal perkebunan sawit Tanjung Lago, Kabupaten Banyuasin, tersangka Bayu menyuruh korban menghentikan kendaraan dengan modus ingin menyerahkan uang kepada korban. Ketika bertransaksi, tersangka Hengki menjerat leher korban hingga meninggal. Setelah korban meninggal, para tersangka mengambil ponsel dan dompet korban. Sementara mayat korban dibuang di rawa-rawa, sekitar 200 meter dari lokasi kejadian pembunuhan. Para tersangka pun membawa lari mobil korban. Hingga dua bulan kemudian, jenazah korban baru ditemukan dalam kondisi tinggal tulang belulang, setelah penangkapan 2 tersangka bernama Bayu dan Poniman.

<http://palembang.tribunnews.com/2018/03/31/sebelum-dijerat-lehernya-tri-widyantoro-sempat-bilang-ambilah-mobil-saya-asal-jangan-dibunuh?page=all> (diakses pada tanggal 27 April 2018, 06:09 WIB)

Dari pernyataan diatas, Berita tentang kriminalitas terhadap transportasi online masih banyak menuai kontroversi yang meresakan sopir taksi online dan penumpangnya, hal tersebut juga menuai banyak persepsi dikalangan masyarakat terutama para sopir taksi online. Persepsi-persepsi yang berbeda bisa muncul karena stimulus yang didapatkan oleh

masing-masing individu juga berbeda. Dalam buku perilaku dan manajemen organisasi ( John M. Ivancevich, dkk 2006: 116) persepsi didefinisikan sebagai proses kognitif dimana seseorang individu memilih, mengorganisasikan, dan memberikan arti kepada stimulus lingkungan. Melalui persepsi, individu berusaha untuk merasionalkan lingkungan dan objek, orang dan peristiwa di dalamnya. Persepsi, menurut Jalaludin Rakhmat (1998: 51), adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Dari definisi persepsi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi merupakan suatu proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi dan pengalaman-pengalaman yang ada dan kemudian menafsirkannya untuk menciptakan keseluruhan gambaran yang berarti.

Dari uraian tersebut, maka peneliti melihat adanya fenomena yang menarik untuk diteliti, yaitu adanya peningkatan pemberitaan media komunikasi massa mengenai tindak kriminalitas terhadap transportasi online yang hingga kini masih terus bermunculan. Sehingga hal ini membuat masyarakat khawatir dan ketakutan, terutama para sopir taksi online yang beroperasi dalam pengalamannya saat bekerja.

Oleh karena itu sesuai dengan latar belakang yang telah dikemukakan penulis, penulis berkeinginan untuk melihat bagaimana persepsi sopir taksi online setelah membaca berita kriminalitas pada transportasi online di media massa.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Persepsi Sopir Taksi Online terhadap Berita Kriminalitas Transportasi Online di Media Massa.”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi Persepsi Sopir Taksi Online terhadap Berita Kriminalitas Transportasi Online di Media Massa.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Secara akademis hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai kajian ilmu komunikasi yang menjelaskan teori-teori komunikasi mengenai persepsi masyarakat tentang fenomena berita kriminalitas transportasi online di media massa.
2. Dapat memberikan informasi tentang bagaimana persepsi sopir taksi online dalam melihat fenomena perubahan teknologi komunikasi yang merajut pada permasalahan sosial.