

ABSTRAK

Winda Kader, 2017. *“Kualitas Layanan Transportasi Grab di Kota Makassar,* Skripsi. Program Studi Pendidikan Sosiologi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh M. Syaiful Saleh sebagai pembimbing I dan Samun Mukramin sebagai Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (i) kualitas layanan transportasi Grab dan (ii) dampak sosial keberadaan transportasi Grab di Kota Makassar.

Penelitian yang dilaksanakan merupakan penelitian sosial budaya yang Jenis Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan cara penentuan sampel melalui teknik *Purposive Sampling* dengan memilih beberapa informan yang memiliki kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti yakni masyarakat Kota Makassar Teknik pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi, angket, wawancara. Teknik analisis data melalui berbagai tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sedangkan teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, waktu dan teknik.

Temuan dari penelitian ini adalah bahwa (i) Fenomena jasa transportasi berbasis aplikasi seperti Grab sebenarnya merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat akan transportasi yang mudah di dapatkan, nyaman, cepat, dan murah. Banyak faktor yang membuat aplikasi berbasis Grab ini dibutuhkan oleh banyak masyarakat khususnya di kota-kota besar seperti Makassar. Di Makassar dari sisi kebutuhan masyarakat, transportasi Grab sudah menjadi sebuah moda alternatif yang diinginkan masyarakat setelah sebelumnya masyarakat harus menggunakan moda transportasi konvensional yang menuai beberapa masalah seperti minimnya keamanan dan kenyamanan dan (ii) dampak dari keberadaan transportasi Grab di Kota Makassar adalah timbulnya persaingan dari transportasi Konvensional di Kota Makassar. Mereka melakukan demonstrasi di jalan-jalan untuk menolak kehadiran Grab di Kota Makassar.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Grab, Kota Makassar