

**KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI GRAB
DI KOTA MAKASSAR**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Sosiologi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Makassar*

Oleh :

**WINDA KADER
10538274213**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN SOSIOLOGI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas nama **Winda Kader**, NIM 10538274213 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 010 Tahun 1439 H/ 2018 M, Sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar **Sarjana Pendidikan** pada Prodi Pendidikan Sosiologi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Makassar, Yudisium pada hari Rabu tanggal 31 Januari 2018.

19 Jumadil Awal 1439 H
Makassar, -----
05 Februari 2018 M

PANITIA UJIAN

- Pengawas Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MIM ()
- Ketua : Erwin Akib, S.Pd., M.Pd., Ph.D. ()
- Sekretaris : Dr. Khaeruddin, M.Pd. ()
- Penguji
1. Dr. Ir. H. M. Syaful Saleh, M.Si. ()
 2. Suardi, S.Pd., M.Pd. ()
 3. Dr. Nurlina Subair, M.Si. ()
 4. Muhajir, S.Pd., M.Pd. ()

Mengetahui

Dekan FKIP
Universitas Muhammadiyah Makassar

Erwin Akib, S.Pd., M.Pd., Ph.D.
NBM: 860 934

Ketua Prodi
Pendidikan Sosiologi

Dr. H. Nursalam, M.Si.
NBM: 951 829

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Kualitas Layanan Transfortasi *Grab* di Kota Makassar.

Nama : Winda Kader

Nim : 10538274213

Prodi : Pendidikan Sosiologi

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Setelah diteliti dan diperiksa ulang, skripsi ini telah memenuhi syarat untuk dipertanggung jawabkan di depan tim penguji skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Makassar

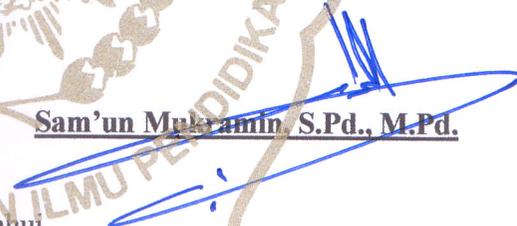
Makassar, 05 Februari 2018

Disahkan oleh.

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ir. H. M. Syaiful Saleh, M.Si.

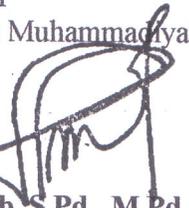

Sam'un Mukramin, S.Pd., M.Pd.

Mengetahui

Dekan FKIP

Universitas Muhammadiyah Makassar

Ketua Prodi
Pendidikan Sosiologi


Erwin Akib, S.Pd., M.Pd., Ph.D
NBM: 860 934


Dr. H. Nursalam, M.Si.
NBM: 951 829



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Tlpn (0411) 860132 Makassar 9022 www.fkip-unismuh.info

SURAT PERJANJIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Winda Kader**
Nim : 10538274213
Jurusan : Pendidikan Sosiologi

Dengan ini menyatakan perjanjian sebagai berikut:

1. Mulai dari penyusunan proposal sampai selesainya skripsi saya, saya akan menyusun sendiri skripsi saya (tidak dibuatkan oleh siapapun).
2. Dalam penyusunan skripsi saya akan selalu melakukan konsultasi dengan pembimbing, yang telah ditetapkan oleh pimpinan fakultas.
3. Saya tidak akan melakukan penjiplakan (Plagiat) dalam menyusun skripsi saya.
4. Apabila saya melanggar perjanjian saya seperti butir 1, 2, dan 3, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Demikian perjanjian ini saya buat dengan penuh kesadaran.

Makassar, Desember 2017
Yang Membuat Perjanjian

Winda Kader

Diketahui;
Ketua Jurusan Pendidikan Sosiologi

Dr. H. Nursalam, M.Si.
NBM: 951 829



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Tlpn (0411) 860132 Makassar 9022 www.fkip-unismuh.info

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Winda Kader**

Nim : 10538274213

Jurusan : Pendidikan Sosiologi

Judul Skripsi : Kualitas Layanan Transportasi Grab di Kota Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan di depan tim penguji adalah hasil karya saya sendiri dan bukan hasil ciptaan orang lain atau dibuat oleh siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, Desember 2017

Yang membuat pernyataan

Winda Kader

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“HIDUP INI BAGAI SKRIPSI, BANYAK BAB DAN REVISI YANG HARUS DILEWATI. TETAPI AKAN SELALU BERAKHIR INDAH, BAGI MEREKA YANG PANTANG MENYERAH”

PERSEMBAHAN

- 1. Kedua orang tuaku (Kader Kalam & Mery Mudjid) yang selalu memberikan doa, dukungan dan pertanyaan-pertanyaan terkait perkembangan skripsi setiap hari*
- 2. Keluarga dan saudara-saudara saya (Yuliati, Mayuni, Rafika, Lisa, Mawar, Hera dan Karina) yang tidak banyak membantu, tetapi ikut mendoakan saya selalu.*
- 3. sahabat (Sri Reski, Sabrina, Lisa, Risna dan Wandu) yang telah membantu saya dan sering saya repotkan, tetapi saya yakin mereka tidak pernah keberatan*
- 4. Dan untuk teman-teman kelas Sosiologi 13.D (Nur aida, Nurhalijah, dan Nurma) terimakasih untuk segala bantuannya selama ini.*

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

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah segala puji bagi kehadiran Allah SWT atas segala limpahan dan hidayah-Nya. Tuhan Yang Maha Pemurah yang kepada-Nya segala munajat tertuju. Tak lupa pula penulis panjatkan salam dan salawat kepada Nabi Muhammad SAW. Semoga tercurah kasih dan sayang kepada beliau beserta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya.

Tulisan ini menandai suatu kurun waktu dalam sejarah panjang perjalanan hidup penulis yang turut serta mewarnai kehidupan penulis selama menempuh studi pada jurusan Sosiologi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Melalui kesempatan ini perkenankanlah penulis menghaturkan sebuah sembah sujud kepada “Ibunda tercinta **Mery Mudjid** serta Ayahanda tercinta **Kader Kalam**” yang telah mengasuh dan mendidik dengan penuh kasih sayang, segala bantuan dan dorongan yang diberikan baik secara materil maupun moril serta doa restu yang tulus hingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini. Namun keberhasilan dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari semua pihak yang senantiasa ikhlas telah membantu memberikan bimbingan, dukungan, dorongan yang tak pernah henti.

Harapan dari penulis agar kiranya Skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan andil guna pengembangan lebih lanjut. Atas petunjuk - Nya, Skripsi ini dapat selesai, oleh karena itu dengan segala hormat penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE, MM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Erwin Akib, M.Pd.,P.hD. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Dr. H. Nursalam, M.Si., Ketua Program Studi Pendidikan Sosiologi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. M. Syaiful Saleh, M.Si, selaku Pembimbing I yang selama ini telah membimbing dan mengarahkan penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Sam'un Mukramin, S.Pd., M.Pd., selaku Pembimbing II yang selama ini telah banyak memberikan ide, bimbingan dan pengarahan kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Reski dan Aida yang membantu penulis selama penyusunan skripsi ini
7. Bapak dan Ibu Dosen pada Program Studi Pendidikan Sosiologi FKIP Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Buat Saudaraku (**Yulianti, Mayuni, dan Rafika, Indra dan Yustika**) yang telah memberikan dorongan serta bantuan baik moril maupun spiritual.

9. Serta kepada teman-teman kelas Sosiologi 13.D yang turut membantu penulis selama melaksanakan penelitian.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai kesempurnaan. Namun penulis menyadari dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan, semua itu dikarenakan karena keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis akan menerima dengan hati terbuka atas segala kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan Skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini memiliki guna dan manfaat bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan.

Makassar, 20 Desember 2017

Penulis

Winda Kader

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
KARTU KONTROL PEMBIMBING 1	iv
KARTU KONTROL PEMBIMBING 2	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
SURAT PERJANJIAN	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Modernisasi	10
2. Kualitas Layanan	16
3. Transportasi	23
4. Grab	25
5. Teori Modernitas	30
6. Teori Tindakan Sosial.....	34
B. Kerangka Pikir	36

BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Sasaran Penelitian	39
D. Populasi dan Sampel	39
E. Fokus Penelitian	40
F. Instrumen Penelitian.....	40
G. Jenis Data dan Sumber Penelitian	41
H. Teknik Pengumpulan Data.....	41
I. Teknik Analisis Data.....	43
 BAB IV GAMBARAN DAN HISTORIS LOKASI PENELITIAN	
A. Kondisi Geografis Kecamatan Tamalate	46
B. Visi dan Misi Kecamatan Tamalate	48
C. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Tamalate	49
D. Sub bagian Umum dan Kepegawaian	50
E. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan	51
F. Seksi pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum.....	52
G. Seksi Pemberdayaan Masyarakat.....	54
H. Seksi Perekonomian dan Pembangunan	55
I. Seksi Pengelola Kebersihan	57
J. Kependudukan.....	58
K. Gambaran Umum Responden	60
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Hasil Penelitian	61
1. Kualitas Layanan Transportasi Grab.....	61
2. Dampak Sosial Keberadaan Transportasi Grab	65
3. Perbandingan antara Grab, Go-Jek dan Uber.....	72
4. Teori Perubahan Sosial	78
B. Pembahasan.....	81
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	89
 DAFTAR PUSTAKA	93
 LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Pikir	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 4.1 : Peta Kecamatan Tamalate	46

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1 Letak dan Status Kelurahan Kecamatan Tamalate	47
Tabel 4.2 Jarak Kantor Lurah ke Kantor Camat Tamalate	47
Tabel 4.3 Data Kependudukan Kecamatan Tamalate	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi adalah salah satu sarana yang sangat dibutuhkan di seluruh penjuru dunia. Transportasi sebagai penunjang kegiatan sehari-hari adalah hal yang sangat di butuhkan di masyarakat. Transportasi merupakan alat yang membantu manusia mencapai suatu tempat dengan waktu yang lebih cepat. Tak jarang kemajuan suatu bangsa bisa juga di simbolkan dari alat atau jasa transportasinya. Transportasi baik jasa maupun alat tak jarang sangat membantu perekonomian di suatu negara. Transportasi ini sudah menjadi kebutuhan primer yang sudah harus dijamin keberadaanya.

Dengan jumlah masyarakat Indonesia yang sudah sangat banyak, transportasi di Indonesia tak jarang menuai suatu masalah. Perkembangan transportasi dari jaman tradisional/primitif ke jaman modern seperti sekarang didukung oleh kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK). Dahulu transportasi mengandalkan tenaga hewan berupa kuda, sapi, kerbau dan unta. Namun seiring perkembangan zaman, transportasi mengalami perubahan yang sangat signifikan. Mulai dari sepeda, motor, mobil, kereta api, kapal laut sampai dengan pesawat terbang.

Perkembangan peradaban manusia yang semakin maju berdampak pula pada perkembangan pada moda transportasi yang berkembang pesat yang dicerminkan oleh transportasi dengan kecepatan yang lebih tinggi, efisien dan kapasitas angkut yang lebih besar. Perkembangan moda transportasi berkembang

hampir setiap tahunnya. Terdapat beberapa negara dengan perkembangan transportasi yang berkembang pesat, salah satunya adalah Amerika Serikat, Japan, China dan lain-lain. Terdapat beberapa pilihan moda transportasi mulai dari transportasi darat, udara dan transportasi laut.

Besarnya kapasitas angkut transportasi memungkinkan untuk dapat mengangkut muatan/barang dalam jumlah yang lebih besar dari daerah produksi untuk didistribusikan ke berbagai pasar yang tersebar luas. Hal ini dapat mendorong produksi barang-barang dapat meningkat secara produktif, yang dimungkinkan oleh dukungan teknologi produksi yang modern, berupa penggunaan mesin-mesin canggih yang mempermudah dan mempercepat jalannya kegiatan produksi.

Transportasi modern telah berhasil meniadakan hambatan jarak dan hambatan waktu. Jika bepergian kesuatu daerah butuh beberapa hari bahkan berminggu-minggu untuk sampai ke daerah tujuan. Kita hitungan menit atau hitungan jam saja kita bisa sampai di tempat tujuan. Kemajuan transportasi modern telah mendorong peningkatan kebutuhan manusia akan melakukan perjalanan dalam jumlah yang lebih besar dan dalam tingkat yang lebih sering. Untuk memenuhi kebutuhan akan jasa transportasi yang lebih besar dan lebih sering, harus disediakan tersedianya fasilitas (sarana dan prasarana) transportasi yang lebih besar, yang mampu melayani kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi yang semakin meningkat pada masa depan. Kebutuhan transportasi yang meningkat adalah seiring dengan peningkatan pendapatan masyarakat,

sebagai akibat dari keberhasilan pembangunan yang telah dilaksanakan secara intensif dan komprehensif.

Jasa transportasi saat ini dirasa sebagai sarana yang sangat penting di dalam kehidupan masyarakat bahkan bisa dikatakan transportasi merupakan kebutuhan primer untuk masyarakat. Transportasi digunakan setiap masyarakat untuk memperlancar aktifitas sehari-harinya, setiap orang tentu membutuhkan transportasi dalam berbagai kegiatannya seperti bekerja, bersekolah, bepergian maupun aktifitas lainnya. Semakin banyak jenis jasa transportasi dan berbagai macam merek yang ditawarkan, membuat konsumen sebagai pengambil keputusan menjadi lebih selektif dalam proses pengambilan keputusan, perusahaan pun harus melakukan usaha-usaha dalam menarik konsumen agar membeli dan menggunakan jasanya.

Seperti yang di kemukakan sebelumnya bahwa perkembangan moda transportasi dipengaruhi oleh pesatnya perkembangan IPTEK dari tahun ke tahun. Transportasi yang disediakan oleh perusahaan-perusahaan yang menaunginya bukan hanya menyediakan transportasi konvensional saja melainkan transportasi berbasis online/aplikasi. Mengingat banyaknya masyarakat baik itu di Indonesia bahkan diseluruh dunia banyak menggunakan Gadget dalam keseharian mereka.

Di Indonesia terdapat berbagai macam transportasi yang bisa digunakan masyarakat, namun di kota-kota besar transportasi yang tersedia lebih beragam. Misalnya di Makassar, yang merupakan salah satu kota besar yang tersedia berbagai macam transportasi di antaranya *busway*, *pete-pete*, ojek, bentor, taksi, dan lain-lain. Banyaknya jumlah penduduk di kota Makassar, membuat angkutan

massal menjadi tidak nyaman karena harus berdesak-desakan dengan masyarakat lainnya jika ingin menggunakan transportasi. Macet adalah salah satu masalah dikota-kota besar yang menjadi alasan masyarakat kurang nyaman untuk menggunakan transportasi massal. Selain macet, kurangnya fasilitas pendukung untuk membuat penumpang lebih nyaman menjadi alasan lain masyarakat enggan untuk menggunakan transportasi online. Masyarakat selalu menginginkan kenyamanan dalam menggunakan transportasi publik, meskipun harus membayar lebih atas jasanya. Salah satu transportasi publik yang dianggap lebih nyaman oleh sebagian masyarakat yaitu taksi.

Layanan yang ditawarkan taksi tentu saja menjadi daya tarik tersendiri, karena tidak perlu ada antrian panjang, dengan layanan *private* dan tidak dibatasi oleh rute-rute tertentu sangat mendukung aktivitas masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi seperti masyarakat di kota Makassar. Layanan yang lebih baik dibandingkan dengan *busway* atau angkutan umum lainnya membuat tarif dasarnya juga berbeda, hal ini sebanding dengan pelayanan yang didapat oleh *customer*. Padahal jika membandingkan harga tarif *busway* dengan tarif taksi maka taksi lebih mahal di banding *Busway* karena memakai hitungan argometer.

Seiring dengan adanya modernisasi, ide-ide untuk mengembangkan moda transportasi umum mulai bermunculan di beberapa negara di dunia. Hal ini juga tidak kalah dengan kota Makassar yang mulai mengembangkan transportasi berbasis *online* yang mana akan lebih mempermudah dan lebih efisien bagi masyarakat. Salah satunya adalah transportasi grab yang pemesanannya berbasis online dengan berbagai kemudahan yang didapat didalamnya oleh masyarakat.

Kota Makassar merupakan salah satu kota besar di Indonesia dan merupakan kota terbesar di Indonesia bagian timur dengan segala modernisasi dan keramaian didalamnya berikut sistem transportasi dan pola penggunaan dan pemanfaatan lahannya. Berbicara mengenai sistem transportasi di Kota Makassar dan kaitannya dengan pola pemanfaatan lahan kini mengalami suatu disitegrasi. Hal ini disebabkan beberapa hal. Seiring dengan semakin kompleksnya kegiatan masyarakat pada masa kini, bertambah pula bertambahnya mobilitas dari masyarakat itu sendiri. Hal ini berakibat pada kebutuhan akan sarana transportasi yang cepat, nyaman dan aman semakin meningkat.

Selain Grab ada beberapa jenis transportasi online yang ada di Kota Makassar yaitu Uber dan Go-Jek. Uber sendiri adalah perusahaan rintisan dan perusahaan jaringan transportasi asal San Francisco, California, yang menciptakan aplikasi penyedia transportasi yang menghubungkan penumpang dengan sopir kendaraan sewaan serta layanan tumpangan. Perusahaan ini mengatur layanan penjemputan di berbagai kota di seluruh dunia. Mobil atau motor dapat dipesan dengan mengirim pesan teks atau memakai aplikasi bergerak khusus, pilihan terakhir juga bisa digunakan untuk melacak lokasi mobil pesanan pengguna.

Sedangkan Go-Jek adalah perusahaan penyedia jasa pemesanan ojek yang menggunakan teknologi aplikasi android. Aplikasi Go-Jek dapat diunduh melalui *smartphone* baik *android* dan IOS. Langkah awal sebelum menggunakan layanan Go-Jek adalah melakukan registrasi dengan memasukkan alamat email, nama, nomor telepon, dan password. Setelah registrasi berhasil, pengguna dapat memilih layanan yang tersedia di dalam aplikasi Go-Jek. Langkah selanjutnya, setelah

memilih layanan Go-Jek pengguna memasukkan alamat tempat asal dan alamat tujuan. Kemudian aplikasi Go-Jek akan menampilkan informasi mengenai keberadaan pengemudi, prediksi waktu, identitas pengemudi (nama, foto, nomor telepon), dan harga. Setelah proses penggunaan pelayanan selesai, aplikasi GoJek memberikan kesempatan bagi pengguna untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh pengemudi Go-Jek. Selain jasa transportasi, Go-Jek juga berinovasi dengan menyediakan jasa-jasa lain yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Jasa yang disediakan Go-Jek antara lain: Go-Ride, Go-Send, Go-Mart, Go-Food, Go-Box, Go-Clean, Go-Glam, Go-Massage, dan Go Busway.

Untuk perkembangan Grab di Kota Makassar sangatlah berkembang pesat. Manajemen PT Grab Holding perusahaan berbasis layanan aplikasi hadir pertama kali di Kota Makassar. Pihaknya secara resmi memperkenalkan layanan Grab secara seremoni di pelataran Monumen Mandala, jalan Jenderal Sudirman pada 23 Juli 2016. Perusahaan yang berdiri sendiri tersebut menawarkan 5 unit bisnis yakni : Grab Taxi atau layanan taksi online, Grab Car atau pemesanan mobil rental online, Grab Food atau layanan pemesanan dan pengantaran online, Grab Express atau layanan pengiriman paket dan Grab Bike atau layanan kendaraan sepeda motor.

Di Kecamatan Tamalate sendiri, sampai saat ini transportasi Grab masih banyak diminati oleh masyarakat. Di Kecamatan Tamalate, Grab tumbuh subur sebagai transportasi andalan. Tentu keberhasilan tersebut karena kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Grab kepada para pelanggan. Keberadaan Grab dirasa dapat membantu mempermudah dan mempercepat mobilitas masyarakat di

Kecamatan Tamalate. Dengan tingginya minat masyarakat terhadap Grab maka banyak pula masyarakat yang alih profesi menjadi *driver* Grab dengan harapan perolehan pendapatan yang lebih baik dari sebelumnya.

Hingga saat ini jumlah *driver* Grab motor dan Grab mobil yang ada di Kecamatan Tamalate yaitu di Kelurahan Mangasa yang berpenduduk 28.387 jiwa dengan jumlah *driver* yaitu 3.195 orang, Kelurahan Manuruki dengan jumlah penduduk 11.800 jiwa dengan jumlah *driver* yaitu 765 orang dan Kelurahan Pabaeng-baeng dengan jumlah penduduk 18.720 jiwa dengan jumlah *driver* yaitu 1.861 orang. Kedepannya jumlah *driver* Grab yang ada di Kecamatan Tamalate akan terus bertambah seiring dengan perkembangan Grab yang sangat cepat di Kota Makassar.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membahas masalah ini sebagai skripsi dengan judul **“Kualitas Layanan Transportasi Grab di Kota Makassar”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas layanan transportasi Grab di Kecamatan Tamalate Kota Makassar ?
2. Bagaimanakah dampak sosial keberadaan Grab di Kecamatan Tamalate Kota Makassar ?

C. Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan transportasi Grab di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui dampak sosial keberadaan Grab di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan kajian dalam memahami bagaimana kualitas layanan transportasi Grab.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan dan informasi tentang kualitas layanan transportasi Grab.
- b. Dapat membantu peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian bagaimana dampak sosial keberadaan transportasi Grab.

E. Definisi Operasional

1. Kualitas Layanan (*service quality*) adalah ketidaksesuaian antara harapan sebuah layanan dengan kinerja. Menurut Supranto, kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat di rasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat

lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan. Kualitas pelayanan ini dapat di artikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang di harapkan oleh konsumen.

2. Pengertian Transportasi. Transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare*, dimana trans berarti seberang atau sebelah lain dan portare berarti mengangkut atau membawa. Jadi transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) kesebelah lain atau dari suatu tempat ketempat lainnya. Ini berarti transportasi berarti merupakan suatu jasa yang diberikan, guna menolong orang dan barang untuk dibawa dari suatu tempat ketempat lainnya. Dengan demikian, transportasi dapat diberi definisi sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan penumpang dari suatu tempat ketempat lain.
3. Grab adalah perusahaan teknologi asal Malaysia yang berkantor di Singapura yang menyediakan aplikasi layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda 2 maupun roda 4. Perusahaan Grab hanya perusahaan teknologi yang meluncurkan Aplikasi saja dan untuk kendaraannya sendiri adalah kendaraan milik mitra yang sudah bergabung di PT. Grab Indonesia.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Pustaka

1. Modernisasi

Modernisasi dan aspirasi-aspirasi modernisasi mungkin merupakan persoalan menarik yang dewasa ini merupakan gejala umum di dunia ini. Kebanyakan masyarakat di dunia dewasa ini terkait pada jaringan modernisasi, baik yang baru memasukinya, maupun yang sedang meneruskan tradisi modernisasi. Secara historis, modernisasi merupakan suatu proses perubahan yang menuju pada tipe sistem-sistem sosial, ekonomi, dan politik yang telah berkembang di Eropa Barat dan Amerika Utara pada abad ke-17 sampai abad ke-19. Sistem sosial yang baru ini kemudian menyebar ke negara-negara Eropa lainnya serta juga ke negara-negara Amerika Selatan, Asia dan Afrika pada abad ke-19 dan 20 ini (Soerjono, 2012 : 302-303).

Negara-negara atau masyarakat-masyarakat modern pun yang sedang menjalani proses tersebut telah berkembang dari aneka warna masyarakat tradisional ataupun masyarakat-masyarakat pra modern. Di Eropa Barat masyarakat tradisional berwujud sebagai negara-negara absolut dengan pusat-pusat perkotaan yang kuat ketika Eropa Timur lebih di kenal dengan ciri-ciri otokratisnya. Amerika Serikat, Kanada dan Australia mengalami proses kolonisasi dan migrasi, sedangkan kebanyakan masyarakat di Asia dan Afrika, berwujud kerajaan yang di dasarkan pada ikatan tradisi dan ikatan darah yang sangat kuat.

Namun demikian, semuanya sedang atau telah mengalami modernisasi, terutama (setelah Perang Dunia Kedua) persoalan bagaimana membangun kembali negaranya yang telah rusak sebagai akibat peperangan. Walaupun negara-negara di atas mengalami persoalan yang berbeda-beda dalam menghadapi modernisasi sesuai dengan hukum situasi, pasti ada unsur-unsur yang sama yang berlaku universal. Dan itu juga menyangkut Indonesia yang mengalami modernisasi melalui perubahan-perubahan yang di rencanakan (misalnya Pembangunan Lima Tahun yang di mulai tanggal 1 April 1969).

Proses Modernisasi mencakup proses yang sangat luas. Kadang-kadang batas-batasnya tak dapat di tetapkan secara mutlak. Mungkin di suatu daerah tertentu, modernisasi mencakup pemberantasan buta huruf, di lain tempat proses tadi mencakup usaha-usaha penyemprotan rawa-rawa dengan DDT untuk mengurangi sumber-sumber penyakit malaria atau mungkin juga di artikan sebagai usaha membangun pusat-pusat tenaga listrik. Di Indonesia misalnya, modernisasi terutama ditekankan pada sektor pertanian, di samping sektor lainnya. (Soerjono, 2012: 303)

Pada dasarnya pengertian modernisasi mencakup suatu transformasi total kehidupan bersama yang tradisional atau pra modern dalam arti teknologi serta organisasi sosial ke arah pola-pola ekonomis dan politis yang terjadi ciri negara-negara barat yang stabil. Karakteristik umum modernisasi yang menyangkut aspek-aspek sosio-demografis masyarakat dan aspek-aspek sosio-demografis digambarkan dengan istilah gerak sosial (*social mobility*). artinya, suatu proses unsur-unsur sosial ekonomis dan psikologis mulai menunjukkan peluang-peluang

ke arah pola-pola baru melalui sosialisasi dan pola-pola perilaku. perwujudannya adalah aspek-aspek kehidupan modern seperti misalnya mekanisasi, mass media yang teratur, urbanisasi, peningkatan pendapatan per kapita, dan sebagainya.

Aspek-aspek struktural organisasi sosial di artikan sebagai unsur-unsur dan norma-norma kemasyarakatan yang terwujud apabila manusia mengadakan hubungan dengan sesamanya di dalam kehidupan bermasyarakat. Perubahan struktural dapat menyangkut lembaga-lembaga kemasyarakatan, norma-norma kemasyarakatan, lapisan sosial, hubungan-hubungan dan seterusnya. Modernisasi merupakan suatu bentuk perubahan sosial. Biasanya merupakan perubahan sosial yang terarah (*directed change*) yang didasarkan pada perencanaan (jadi juga merupakan *intended* atau *planned-change*) yang biasa dinamakan *social planning*. Modernisasi merupakan suatu persoalan yang harus dihadapi masyarakat yang bersangkutan karena prosesnya meliputi bidang-bidang yang sangat luas, menyangkut proses disorganisasi, problema-problema sosial, konflik antar kelompok, hambatan-hambatan terhadap perubahan, dan sebagainya. (Soerjono, 2012 :303)

Kebudayaan masyarakat perkotaan yang sering kali dikatakan modern sebenarnya berhubungan dengan lokasi daerah perkotaan sebagai pusat pemerintahan, bisnis, perdagangan dan grosir, pusat pendidikan, hiburan dan industri yang banyak menyerap tenaga kerja. Masyarakat perkotaan hidup di daerah yang secara geografis terletak di tempat keramaian kota. Dengan demikian, masyarakat perkotaan adalah sekelompok orang yang hidup di dalam suatu wilayah yang membentuk komunitas yang heterogen karena kebanyakan anggota-

anggotanya berasal dari berbagai daerah yang membentuk komunitas baru. (Setiadi, 2010:856-857).

a. Disorganisasi, Transformasi, dan Proses dalam Modernisasi

Disorganisasi adalah proses berpuarnya atau melemahnya norma-norma dan nilai-nilai dalam masyarakat karena adanya perubahan. Perwujudan disorganisasi yang nyata adalah timbulnya masalah-masalah sosial. Masalah sosial dapat dirumuskan sebagai penyimpangan (*deviation*) terhadap norma-norma kemasyarakatan yang merupakan persoalan bagi masyarakat pada umumnya. Suatu masalah sosial adalah peranan-peranan sosial khusus yang dimiliki oleh individu di dalam masyarakat atas dasar tradisi atau kelahiran dan juga peranan atas dasar perbedaan kelamin, yang dalam suatu proses perubahan mengalami kegoyahan. Proses modernisasi juga dapat menimbulkan persoalan-persoalan demikian. Misalnya persoalan-persoalan yang berhubungan erat dengan *community organization*, pembagian kerja, aktivitas untuk mengisi waktu-waktu senggang, dan selanjutnya. (Soerjono, 2012: 305).

Pada awal proses modernisasi yang biasanya berupa industrialisasi, pengganguran merupakan persoalan yang meminta perhatian mendalam. Di suatu pihak, inovasi di bidang teknologi menyebabkan persoalan pengganguran di negara-negara yang baru mulai dengan modernisasi, tetapi di lain pihak, di negara-negara yang relatif telah maju teknologinya, problem sosial menyangkut pengisian waktu senggang. Aktivitas-aktivitas untuk mengisi waktu senggang yang biasanya berhubungan erat dengan upacara dan tradisi menjadi pudar dengan perkembangan teknologi tersebut. Sebenarnya masalah tersebut menimpa

masyarakat-masyarakat yang baru menginjak tahap pertama modernisasi. Hal itu sehubungan dengan pengisian waktu senggang bagi mereka yang karena usia yang sudah lanjut, dianggap sudah tidak dapat mengisi peranannya dalam masyarakat. Semuanya itu mungkin menimbulkan disorganisasi dalam masyarakat yang acap kali menyebabkan orang-perorangan menarik diri dari kegiatan-kegiatan kemasyarakatan dengan cara langsung maupun tidak langsung. (Soerjono, 2012: 305)

Di samping itu, tentu akan dapat dijumpai perlawanan terhadap transformasi sebagai akibat adanya modernisasi. Keyakinan yang kuat terhadap kebenaran tradisi, sikap yang tidak toleran terhadap penyimpangan-penyimpangan, pendidikan, dan perkembangan ilmiah yang tertinggal, merupakan beberapa faktor yang menghambat proses modernisasi. Justru pendidikan dan perkembangan ilmiah merupakan hal penting untuk mengimbangi perkembangan teknologi dalam modernisasi, hal mana akan mencegah terjadinya ketertinggalan budaya. Akan tetapi, modernisasi yang terlampau cepat juga tidak dikehendaki karena masyarakat tidak akan sempat mengadakan reorganisasi. (Soerjono, 2012: 305)

Dengan demikian, dapatlah dikatakan bahwa yang sangat berpengaruh pada penerimaan atau penolakan modernisasi, terutama adalah sikap dan nilai, kemampuan menunjukkan manfaat unsur yang baru, serta kesepadannya dengan unsur-unsur kebudayaan yang ada. Ada kemungkinan bahwa modernisasi bertentangan dengan kebudayaan yang ada atau memerlukan pola-pola baru yang belum ada. Selain itu, ada kemungkinan bahwa unsur-unsur tertentu dari

modernisasi menggantikan unsur-unsur yang lama (sehingga bukan merupakan tambahan). (Soerjono, 2012: 305-306)

b. Beberapa Syarat Modernisasi

Modernisasi pada hakikatnya mencakup bidang-bidang yang sangat banyak. Dalam abad *social change* ini mau tidak mau modernisasi harus dihadapi masyarakat. Bidang yang akan diutamakan oleh masyarakat tergantung dari kebijaksanaan penguasa yang memimpin masyarakat tersebut. Namun demikian, modernisasi hampir pasti pada awalnya akan mengakibatkan disorganisasi dalam masyarakat. Apalagi modernisasi mulai menyangkut nilai-nilai masyarakat dan norma-norma masyarakat.

Proses yang terlalu cepat serta yang tidak mengenal istirahat hanya dapat mengakibatkan disorganisasi yang terus-menerus karena masyarakat tidak pernah sempat untuk mengadakan reorganisasi. Modernisasi tidak sama dengan reformasi yang menekankan pada faktor-faktor rehabilitasi. Modernisasi bersifat preventif dan konstruksi, dan agar proses, tersebut tidak mengarah pada angan-angan, sebaliknya modernisasi harus dapat memproyeksikan kecenderungan yang ada dalam masyarakat ke arah waktu-waktu yang mendatang. (Soerjono, 2012: 306)

c. Syarat-syarat suatu modernisasi adalah sebagai berikut.

- 1) Cara berfikir yang ilmiah (*scientific thinking*) yang melembaga dalam kelas penguasa maupun masyarakat.
- 2) Hal ini menghendaki suatu sistem pendidikan dan pengajaran yang terencana dan baik.

- 3) Sistem administrasi negara yang baik, yang benar-benar mewujudkan birokrasi.
- 4) Adanya sistem pengumpulan data yang baik dan teratur dan terpusat pada suatu lembaga atau badan tertentu.
- 5) Hal ini memerlukan penelitian yang kontinu agar data tidak tertinggal.
- 6) Penciptaan iklim yang *favorable* dari masyarakat terhadap modernisasi dengan cara penggunaan alat-alat komunikasi massa.
- 7) Hal ini harus dilakukan tahap demi tahap karena banyak sangkut pautnya dengan sistem kepercayaan masyarakat (*belief system*).
- 8) Tingkat organisasi yang tinggi, di suatu pihak berarti disiplin, sedangkan di lain pihak berarti pengurangan kemerdekaan.

2. Kualitas Layanan

Kualitas Layanan (*service quality*) adalah ketidaksesuaian antara harapan sebuah layanan dengan kinerja. Menurut Kotler, kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang

baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang royal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Setiap bangsa memerlukan suatu sistem transportasi yang komprehensif dan efisien untuk melayani pemindahan barang-barang dan manusia dalam batas wilayah negara dan mampu menghubungkan dengan negara-negara lain, sehingga sumberdaya-sumberdaya di dunia dapat diperoleh dan dimanfaatkan untuk kepentingan seluruh manusia. Istilah sistem transportasi tidaklah menunjukan pada fasilitas yang dimiliki oleh pribadi-pribadi atau perusahaan-perusahaan atau negara, tetapi lebih menunjukkan pada agregasi atau kesatuan dari setiap jenis fasilitas yang ada. Kualitas jasa transportasi barang maupun jasa transportasi manusia harus disediakan secara efektif dan efisien. Untuk transportasi barang, jasa pelayanan transportasi diusahakan secara lancar (*speed*), aman (*safety*), cukup (*adequacy*), frekuensi (*frequency*), teratur (*regularity*), komprehensif (*comprehensive*), bertanggung jawab (*responsibility*), dan murah (*acceptable cost*).

a. Cepat atau lancar (*Speed*)

Cepat dalam transportasi dapat ditinjau dalam dua cara. Pertama, waktu yang digunakan oleh kendaraan atau muatan (barang dan penumpang) selama perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain. Kedua, waktu yang diperlukan untuk mempersiapkan barang-barang atau penumpang dari suatu perjalanan yang kemudian dilanjutkan dengan perjalanan berikutnya, termasuk waktu selang untuk pemuatan, pembongkaran, pengisian bahan bakar, dan perbaikan kendaraan. (Rahardjo, 2015 :36)

b. Aman atau Keselamatan (*Safety*)

Penyediaan alat-alat keselamatan lalu lintas yang cukup (meliputi rambu-rambu dan lampu lalu lintas) merupakan usaha untuk mengurangi terjadinya kecelakaan lalu lintas yang merugikan penumpang dan barang yang diangkut serta manusia dan benda lainnya. Kerusakan pada harta kekayaan dan barang-barang lainnya merupakan kerugian materi dan kemakmuran. Kerusakan fisik dapat dicegah dengan melakukan pembongkaran dan pemuatan secara hati-hati. Kerusakan alamiah dapat dihindari dengan melengkapi alat-alat pendingin, pemanasan, dan ventilasi. Barang-barang tersebut harus dilindungi terhadap pencurian, penyerobotan, dan kebakaran. Untuk angkutan penumpang, perlengkapan dan alat keselamatan harus disediakan dan diberikan sanksi tegas terhadap pemilik sarana angkutan yang tidak memilikinya (menyediakannya). (Rahardjo, 2015 :38)

c. Kapasitas (*Capacity*)

Fasilitas transportasi harus tersedia cukup pada waktu diperlukan. Untuk angkutan barang, fasilitas harus dikaitkan dengan permintaan maksimum pada suatu titik waktu; permintaan diukur sebagai total jumlah barang-barang yang harus diangkut yang membutuhkan sejumlah fasilitas yang lebih besar dari pada waktu-waktu bukan panen. Lalu lintas barang-barang lainnya dan penumpang mempunyai pula frekuensi musiman.

Kapasitas yang tidak dipakai dalam seluruh kegiatan manusia senantiasa merupakan masalah yang harus ditanggulangi. Penyimpanan merupakan salah satu cara untuk mengurangi ketidakaturan kelebihan dalam jasa transportasi.

Untuk angkutan penumpang, jumlah kapasitas angkut harus dikaitkan pula dengan permintaan maksimum pada suatu titik waktu. Setiap hari di kota-kota pada jam-jam tertentu terjadi puncak kepadatan lalu lintas yang harus ditanggulangi seperti halnya pengiriman barang-barang musiman. (Rahardjo, 2015:38)

d. Frekuensi (*Frequency*)

Jasa transportasi dilaksanakan secara teratur atau secara tidak teratur. Dan intervalnya (waktu selang) antara angkutan yang satu dengan angkutan berikutnya mungkin pendek dan mungkin pula panjang. (Rahardjo, 2015 :39)

e. Keteraturan (*Regularity*)

Keteraturan dalam jasa transportasi berarti bahwa pengiriman-pengiriman dilakukan pada waktu-waktu yang telah ditetapkan. Sebagian besar kehidupan modern berlangsung berdasarkan pada jam dan fasilitas transportasi tersedia pada waktu-waktu yang telah ditentukan, sehingga memungkinkan penduduk mengatur kegiatan-kegiatan dan perjalanan pribadinya. Produksi, pengumpulan bahan baku, dan pemasaran hasil-hasil produksinya dapat diatur dengan baik. Penduduk menginginkan pula perjalanan ke atau dari tempat pekerjaan atau kemana saja, mereka dapat memilih moda (sarana) transportasi yang diinginkan, sehingga mereka tiba di tempat tujuannya pada suatu waktu yang telah direncanakan. (Rahardjo, 2015 :39-40)

f. Komprehensif (*Comprehensiveness*)

Dalam pengertian ini jasa transportasi yang komprehensif harus di lihat dari segi luasnya; satu usaha transportasi dapat melaksanakan tanggung jawab

melayani pengangkutan yang sempurna meskipun dalam pelayanan menggunakan lebih dari satu sarana transportasi (transportasi secara komprehensif). (Rahardjo, 2015 :40)

g. Tanggung jawab (*Responsibility*)

Para pemakai jasa transportasi baik pemilik barang maupun penumpang mengharapkan pengangkutan yang aman atau di berikan kompensasi atas kerugian, baik terhadap kehilangan ataupun kerusakan dan kecelakaan yang diakibatkan dari padanya. Bertanggung jawab dalam hal ini dimaksudkan adalah merupakan suatu kualitas yang diinginkan dalam pelayanan jasa transportasi, dalam bentuk membayar klaim yang diajukan atas kerugian yang dialami. (Rahardjo, 2015 :40-41)

h. Murah (*Acceptable Cost*)

Biaya transpor harus berhasil dalam menyelenggarakan lalu lintas. Penurunan biaya rill dicerminkan dalam permintaan yang bertambah besar. Penurunan biaya produksi dan distribusi komoditas-komoditas akan mempengaruhi lebih lanjut terhadap perluasan kegiatan-kegiatan ekonomi dan pembangunan. Biaya yang murah (rendah) diterjemahkan sebagai *acceptable cost*, tetapi dilihat dari harga yang terjangkau bagi masyarakat disebut *affordable price*. (Rahardjo, 2015 :41)

i. Kenyamanan (*Comfort*)

Kenyamanan secara fisik meliputi penyediaan tempat duduk yang serasi, ventilasi, pengaturan suhu, kesegaran hawa, menyajikan makanan yang lezat, dan akomodasi tidur pada perjalanan penumpang. Kenyamanan dalam

perjalanan digabungkan juga dengan menikmati pemandangan alam yang indah dan disamping itu harus diusahakan untuk meniadakan keadaan yang serba kurang menarik. (Rahardjo, 2015 :41)

Kualitas pelayanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari perusahaan-perusahaan yang menjual produk yang diinginkan. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas pelayanannya adalah instansi pemerintahan. Kerap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Namun pada dasarnya standar kualitas pelayanan di instansi pemerintahan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi.

Beberapa pelayanan yang kerap harus diperhatikan untuk pelayanan masyarakat diantaranya adalah di bidang kualitas pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan jasa, kualitas pelayanan prima, kualitas pelayanan hotel, kualitas pelayanan akademik, dan kualitas pelayanan bank. Beberapa instansi seperti rumah sakit, bank, hotel, dan universitas, memiliki standar kualitas pelayanan masing-masing. Namun umumnya masyarakat juga memiliki penilaian dan harapan kualitas pelayanan tersendiri dari masing-masing instansi tersebut.

1. Kualitas Pelayanan menurut Harapan Pelanggan

Menurut Valarie Zeithaml dan Mary Bitner, tingkatan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dapat dibagi menjadi dua, yaitu :

- a) *Desired service*, tingkatan ini adalah harapan pelanggan terkait pelayanan yang diinginkan, yaitu kepercayaan pelanggan tentang pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang seharusnya diterima.

- b) *Adequate service*, tingkatan ini adalah ketika pelanggan menerima pelayanan, hal ini juga berkaitan dengan kemampuan suatu perusahaan untuk dapat memenuhi permintaan pelayanan dari pelanggan tersebut.

2. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, di antaranya adalah dengan melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara berkala. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- a) Mendapatkan umpan balik dari pelanggan

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan *feedback* dari pelanggan, diantaranya seperti mengadakan survei kepada pelanggan, dan *follow up* kepada pelanggan setelah memberikan pelayanan, cara ini dapat dilakukan melalui *email*. Cara lainnya adalah uji coba produk kepada pelanggan, aktif di sosial media, memberikan diskon atau *benefit* lain kepada pelanggan atas penghargaan masukan yang telah diberikan, serta memanfaatkan teknologi untuk memantau perkembangan usaha seperti melalui *website*, *google analytics*, dan lain sebagainya.

- b) Melakukan evaluasi perusahaan

Cara-cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantaranya adalah melalui survei dengan cara berfokus pada hal-hal yang paling penting untuk diketahui. Survei dapat dilakukan untuk mengetahui rasa empati atau kepedulian kepada pelanggan, mengukur tingkat kemampuan suatu perusahaan terkait kehandalan dan cepat tanggap, serta mengetahui

pelayanan dan kualitas produk berdasarkan pengalaman konsumen secara langsung seperti fungsi produk, tingkat kebersihan, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.

c) Memperbaiki pelayanan perusahaan

Memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan perusahaan yang jelas kepada karyawan, melatih karyawan agar menjadi seseorang yang bertanggung jawab, cepat tanggap, dan memiliki etos kerja yang tinggi. Jika memungkinkan, dapat dengan memberikan bonus kepada karyawan yang berprestasi. Selain itu, memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam menyampaikan masukannya adalah hal yang perlu untuk dilakukan. Namun akan lebih baik apabila semua usaha perbaikan kualitas pelayanan perusahaan ini agar dilakukan secara berkelanjutan.

3. Transportasi

Transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare*, dimana trans berarti seberang atau sebelah lain dan portare berarti mengangkut atau membawa. Transportasi adalah pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ketempat tujuan. Sedangkan menurut Sukarto, pengertian transportasi adalah perpindahan dari suatu tempat ketempat lain dengan menggunakan alat pengangkutan, baik yang digerakkan oleh tenaga manusia, hewan (kuda, sapi, kerbau) atau mesin. Konsep transportasi didasarkan pada adanya perjalanan (*trip*) antara asal (*origin*) dan tujuan (*destination*). Transportasi juga merupakan memindahkan manusia,

hewan ataupun barang dari tempat asal ke tempat tujuannya dengan menggunakan alat yang dapat digerakkan oleh makhluk hidup ataupun mesin.

Kata *transportation* diartikan oleh Black Law Dictionary sebagai *The Removal of goods or persons from one place to another, by a carrier* (dalam buku Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan online: 9), dimana dalam bahasa Indonesia lebih kurang diartikan sebagai perpindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan.

Beberapa fungsi transportasi diantaranya sebagai berikut.

- a. Untuk memudahkan aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari
- b. Untuk memperlancar arus barang maupun arus manusia
- c. Untuk menunjang perkembangan pembangunan setiap daerah
- d. Untuk menunjang perkembangan perekonomian dengan jasa angkutan

Adapun manfaat dari transportasi adalah sebagai berikut.

- a. Manfaat ekonomi. bertujuan memenuhi kebutuhan manusia dengan menciptakan manfaat karena transportasi merupakan salah satu jenis kegiatan yang menyangkut peningkatan kebutuhan manusia dengan mengubah letak geografis barang dan orang sehingga akan menimbulkan adanya transaksi
- b. Manfaat sosial. transportasi menyediakan berbagai kemudahan diantaranya: 1) pelayanan untuk perorangan atau kelompok, 2) penyampaian atau pertukaran informasi, 3) perjalanan untuk bersantai, d) memendekkan jarak, 4) memencarkan penduduk
- c. Manfaat politis. transportasi menciptakan persatuan, pelayanan lebih luas, keamanan negara, mengatasi bencana, dan lain-lain.

d. Manfaat kewilayahan. memenuhi kebutuhan penduduk di kota, desa, atau pedalaman.

4. Grab

Grab Taxi diciptakan di Malaysia oleh lulusan MBA *Harvard Business School*, Anthony Tan. Sebelum memulai perusahaan ini pada tahun 2012, Anthony bekerja sebagai kepala marketing di perusahaan keluarganya, *Tan Chong & Sons Motor Company*. Perusahaan ini dikenal menangani waralaba Nissan dan Subaru, dan mewakili Changan Automobile di Singapura, Indonesia, Thailand, Vietnam, dan Filipina. Perusahaan ini merupakan anak usaha dari perusahaan di Hong Kong, *Tan Chong International*. *Tan Chong & Sons Motor* melayani penjualan mobil, namun tidak untuk motor. Usaha tersebut juga melayani perbaikan dan servis mobil.

Di akhir Mei, startup unicorn GrabTaxi membuka layanan GrabBike di Jakarta. GrabTaxi menggelontorkan dana sebesar \$340 juta (Rp4,5 triliun) untuk meluncurkan layanan ini. Seperti yang dikemukakan CEO dan Co-Founder GrabTaxi, Anthony Tan, pengguna dapat mencoba layanan ini secara gratis selama hampir dua minggu. GrabBike melaporkan telah mendapat 8.000 pengguna layanan ini dalam seminggu pertama peluncurannya. Banyak orang bisa saja berpendapat bahwa Anthony memang terlahir sebagai anak konglomerat karena perusahaan keluarganya tersebut.

Bagaimanapun, perlu diketahui bahwa Anthony membangun Grab Taxi tanpa adanya campur tangan dari bisnis keluarganya. Ia hanya mendapat bantuan dana dari sang ibu. Di ranah *startup* transportasi Indonesia, kekuatan Anthony

terletak pada sumber daya dan infrastruktur GrabTaxi. Namun ia belum familier dengan kondisi pasar lokal. Dari tahun 2011 sampai saat ini tahun 2017 Grab berkembang pesat dan menjadi salah satu penyedia aplikasi transportasi online di Indonesia. Saat ini layanan Grab Indonesia tersedia di 8 wilayah : Jabodetabek, Bali, Bandung, Makassar, Medan, Padang, Surabaya dan Yogyakarta.

a) Perkembangan Grab di Indonesia

Kurang dari setahun, berbagai layanan yang mengandalkan aplikasi terbentuk dalam diversifikasi beragam fitur. Mulai dari layanan angkut penumpang, pengiriman barang, hingga beli dan antar makanan berhasil dikembangkan. Bahkan, demi menjaga eksistensinya, Grab mantap melakukan rebranding dan pergantian logo dengan alasan sederhana, yakni mewakili segala fitur layanan. layanan yang awalnya dikenal dengan Grab Taxi berubah hanya menggunakan kata 'grab'. Perubahan nama tersebut juga mewakili ragam layanan yang diberikan bagi pengguna. Dengan mengadopsi konsep *economic sharing* grab berkembang di Indonesia berkat bantuan para mitra. Pada prinsipnya, Grab akan terus berkembang beriringan dengan para mitra pengemudi. Hingga bulan maret 2015, jumlah pengguna Grab mencapai 3,8 juta pengguna. Grab tersedia untuk sistem operasi android, ios, dan blackberry.

Transportasi berbasis online seperti Grab termuat dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Ketentuan Umum Tentang Tata Cara Perpajakan; Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2000 tentang Kantor Perwakilan Perusahaan Asing; dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012

Tentang Penyelenggaraan dan Transaksi Elektronik. Bisnis tanpa kekompakan dan kerja sama tim akan menjadi hal yang sia-sia. di Indonesia, Grab tumbuh subur sebagai transportasi andalan di lima kota besar, yakni jakarta, denpasar, surabaya, bandung, dan padang. Tentu keberhasilan tersebut akan segera ditularkan ke kota besar lainnya. Keberadaan Grab juga sudah mulai tersebar di negara asia tenggara.

Perkembangan Grab di Indonesia memang bertahap, mulai dari muncul dengan nama Grab Taxi, kemudian berganti nama hingga logo. semua dilakukan secara bertahap. Dulu masyarakat mengenal dengan Grab Taxi, tetapi sekarang hadir lebih lengkap dengan beragam layanan. alasan kami membuat beragam servis karena masyarakat merespons transportasi sebagai kebutuhan. Itu sebabnya, perkembangannya begitu pesat. Grab Car dan Grab Bike di Indonesia tumbuh lebih dari 250 kali sejak pertengahan 2015 ini, layanan penyewaan mobil pribadi dan ojek online menjadi bagian besar dari bisnis Grab secara keseluruhan, yang juga meliputi pemesanan taksi dan layanan kurir.

Teknologi *machine learning* dan kemampuan analitik data grab yang mumpuni telah menjadi faktor pendorong pertumbuhan yang signifikan dan memungkinkan efisiensi secara besar-besaran dari waktu ke waktu. Sebagai contoh, pada 2016, layanan grab bike di Indonesia telah tumbuh 300 % (*year to date*), seraya melakukan pengurangan subsidi untuk tiap perjalanan yang diselesaikan sebesar 50 persen, dimana hal ini menunjukkan tingginya keterlibatan dan keterlekatan pengguna pada platform multi-layanan grab. Lebih

dari 1 dari 4 pengguna aktif bulanan grab di indonesia menggunakan lebih dari satu layanan grab.

Indonesia telah menjadi pasar terbesar grab berdasarkan jumlah perjalanan yang diselesaikan seluruh platform. Grab secara khusus memfokuskan bisnisnya di Jakarta, yang didiami oleh lebih dari 30 juta penduduk dimana grab memberikan layanan ojek, penyewaan mobil pribadi dan pemesanan taksi online. Grab juga berencana untuk melakukan ekspansi platform multi-layanannya ke lebih dari delapan megacity di luar kota jakarta, dengan total populasi sebesar 38 juta. Indonesia merupakan negara keempat terbesar dari segi populasi, dengan total penduduk lebih dari 250 juta. Grab menawarkan pilihan layanan pemesanan kendaraan terbanyak di sebagian besar pasar di asia tenggara, yang telah diunduh di lebih dari 17 juta perangkat dan 320,000 pengemudi di 30 kota di seluruh Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand Dan Vietnam.

2) Cara Menggunakan Aplikasi Grab

a) Pesan Grab Taxi dengan mudah.

Lokasi kita akan terdeteksi secara otomatis, lalu masukkan tujuan dan dapatkan perkiraan biaya perjalanan.

b) Mendapatkan pengemudi terdekat

Setelah mengkonfirmasi pesanan, pengemudi yang terdekat akan terinfo dan dapat lihat konfirmasi mereka secara langsung.

c) Pengemudi yang terpilih

Kita akan dapatkan konfirmasi akan pengemudi yang akan menjemput dalam satu menit.

d) Lacak pengemudi

Kenali pengemudi, lacak ketika dia menuju lokasi, dan bagi info kepada yang terkasih untuk ikut melacak perjalanan.

3) Jenis-jenis Transportasi Grab

a) Grab Taxi

Grab Taxi adalah Layanan yang memberikan akses serta kemudahan penumpang menemukan pengemudi taksi terdekat dengan aman.

b) Grab Car

Grab Car adalah Penyewaan kendaraan pribadi dengan supir yang menghadirkan kebebasan pilihan berkendara yang nyaman dan gaya.

c) Grab Bike

Grab Bike adalah layanan transportasi sepeda motor yang dapat mengantarkan ke berbagai tempat, lebih mudah dan lebih cepat tanpa perlu menunggu waktu lama.

d) Grab Express

Grab Express adalah layanan kurir ekspres berbasis aplikasi yang menjanjikan Kecepatan, Kepastian, dan yang paling utama adalah keamanan.

e) Grab Food

Grab Food adalah layanan pesan antar makanan yang memiliki banyak daftar restoran yang tersedia.

f) Grab Hitch

Grab Hitch adalah layanan tebengan dengan separuh harga. Bertemu teman baru sekaligus mengurangi kemacetan.

5. Teori Modernitas

Giddens mendefinisikan modernitas dari segi empat lembaga dasar. Yang *pertama* ialah *kapitalisme*, yang dicirikan secara akrab oleh produksi komoditas kepemilikan pribadi atas modal, buruh upahan yang tidak punya harta benda dan suatu sistem kelas yang berasal dari karakteristik-karakteristik itu. *Kedua* adalah *industrialisme* yang melibatkan penggunaan sumber-sumber tenaga tidak berjiwa dan peralatan mesin untuk menghasilkan barang-barang. Industrialisme tidak terbatas pada tempat kerja, dan memengaruhi suatu susunan latar-latar yang lain, seperti “transportasi, komunikasi, dan kehidupan domestik” (Giddens, 1990:56).

Sementara dua karakteristik pertama modernitas yang dibuat Giddens hampir tidak baru, ada karakteristik *ketiga kemampuan pengawasan* meskipun berutang kepada karya Michael Foucault. Seperti didefinisikan Giddens, “Pengawasan mengacu kepada pengawasan kegiatan-kegiatan populasi subjek [terutama tetapi tidak secara eksklusif] di dalam lingkungan politis” (1990:58). Dimensi kelembagaan terakhir modernitas ialah kekuasaan militer, atau *pengendalian atas alat-alat kekerasan*, termasuk industrialisasi perang. Selain itu harus dicatat bahwa di dalam analisisnya atas modernitas, setidaknya pada level makro, Giddens berfokus pada *negara-bangsa* ketimbang fokus sosiologis yang lebih konvensional pada masyarakat, yang dia lihat berbeda secara radikal dari tipe ciri khas komunitas masyarakat pramodern.

Modernitas diberi dinamisme oleh tiga aspek esensial teori strukturasi Giddens: penjarakan, pelepasan, dan refleksitas. Yang *pertama* adalah *pemisahan waktu dan ruang*, atau *penjarakan* (meskipun proses pemisahan yang meningkat ini, seperti semua aspek karya Giddens, tidak berkembang secara bertahap; ia dialektis). Di dalam masyarakat-masyarakat pramodern waktu selalu di hubungkan dengan ruang dan pengukuran waktu tidak saksama. Dengan modernisasi, waktu distandarkan dan pertautan yang rapat antara waktu dan ruang dipecah. Dalam arti ini, baik ruang maupun waktu “dikosongkan” dari isi; tidak ada waktu dan ruang yang khusus yang istimewa; mereka menjadi bentuk-bentuk yang murni, didalam masyarakat-masyarakat pramodern, ruang didefinisikan sebagian besar oleh kehadiran fisik dan oleh karena itu oleh ruang-ruang yang dilokalkan.

Dengan datangnya modernitas, ruang semakin terkoyak dari tempat. Hubungan-hubungan dengan orang-orang yang absen secara fisik dan semakin jauh menjadi semakin dimungkinkan. Bagi Giddens, tempat telah menjadi semakin “fantasmagorik”; yakni, “lokal-lokal dapat diterobos oleh dan dibentuk dari segi pengaruh-pengaruh sosial yang sama sekali jauh dari mereka. “bentuk kelihatan’ yang lokal menyembunyikan hubungan-hubungan berjarak yang menentukan hakikatnya (Giddens, 1990:19).

Penjarakan waktu dan ruang penting bagi modernitas karena beberapa alasan. *Pertama*, ia memungkinkan pertumbuhan organisasi-organisasi yang dirasionalisasi seperti birokrasi dan negara-bangsa, dengan dinamisme alaminya (dibandingkan dengan bentuk-bentuk pramodern) dan kemampuan mereka untuk

berhubungan dengan domain-domain lokal dan global. *Kedua* dunia modern di posisikan di dalam suatu pengertian radikal atas sejarah dunia, dan ia mampu mempergunakan sejarah untuk membentuk masa kini. *Ketiga*, penjarakan demikian adalah suatu prasyarat utama untuk sumber dinamisme kedua yang disebut Giddens di dalam modernitas pencerabutan.

Sebagaimana didefinisikan Giddens, *pencerabutan* meliputi “‘pencabutan’ relasi-relasi sosial dari konteks-konteks lokal interaksi dan penyusunannya kembali lintas rentang waktu ruang yang tidak terbatas” (1990:21). Ada dua tipe mekanisme pencerabutan yang memainkan peran kunci di dalam masyarakat modern; keduanya dapat dimasukkan di bawah judul “sistem-sistem abstrak”. Yang pertama ialah *tanda-tanda simbolik*, yang paling terkenal ialah uang.

Uang memungkinkan penjarakan waktu ruang kita mampu terlibat di dalam transaksi-transaksi dengan orang lain yang terpisah secara luas dari kita oleh waktu dan ruang. Kedua ialah *sistem-sistem ahli*, didefinisikan sebagai “sistem-sistem prestasi teknis atau keahlian profesional yang mengorganisasi wilayah-wilayah besar lingkungan material dan sosial tempat kita hidup di masa kini” (Giddens, 1990:27). Sistem-sistem ahli yang paling jelas meliputi kaum profesional seperti ahli hukum dan dokter, tetapi fenomena sehari-hari, seperti mobil dan rumah kita diciptakan dan dipengaruhi oleh sistem-sistem ahli yang memberikan jaminan (tetapi bukan tanpa risiko) kinerja lintas waktu dan ruang.

Karakteristik dinamis ketiga modernitas adalah refleksivitasnya. Refleksivitasnya adalah suatu ciri fundamental teori struktural Giddens, tetapi ia mengambil makna istimewa di dalam modernitas, yaitu “praktik-praktik sosial

terus-menerus diperiksa dan diperbarui dalam kerangka informasi yang baru masuk tentang hal-hal yang sangat praktis, dengan demikian mengubah secara konstitutif karakter mereka” (Giddens, 1990:38). Segala sesuatu terbuka untuk refleksi di dalam dunia modern, termasuk refleksi itu sendiri, yang meninggalkan kita dengan suatu rasa ketidakpastian yang meresap. Selanjutnya, masalah hermeneutika ganda berulang disini karena refleksi para ahli mengenai dunia sosial cenderung mengubah dunia itu.

Dunia modern membawa serta “*pengasingan pengalaman*” atau proses penyembunyian terkait yang memisahkan rutinitas kehidupan sehari-hari dari fenomena-fenomena yang mengikutinya :kriminalitas; sakit penyakit dan kematian; seksualitas dan alam” (Giddens, 1991:149, 156). Pengasingan terjadi sebagai hasil dari peran sistem-sistem abstrak yang terus bertumbuh di dalam kehidupan sehari-hari. Pengasingan itu membawa kita rasa aman antologis yang lebih besar, tetapi dengan kerugian “penyisihan kehidupan sosial dari isu-isu eksistensial fundamental yang memunculkan dilema-dilema moral yang sentral bagi umat manusia” (Giddens, 1991:156).

Sementara modernitas adalah sebilah pedang bermata dua yang membawa perkembangan-perkembangan yang positif maupun negatif, Giddens merasakan suatu ancaman yang membayangi “ketidak bermaknaan pribadi yang mendasar” (1991:201). Semua jenis hal yang bermakna telah diasingkan dari kehidupan sehari-hari; mereka telah di tindas. Akan tetapi, secara dialektis, reflektivitas diri yang meningkat mendorong kemungkinan yang semakin meningkat kembalinya apa yang telah ditindas. Giddens melihat kita sedang bergerak memasuki suatu

dunia ketika “pada level kolektif dan dalam kehidupan sehari-hari pertanyaan-pertanyaan moral/eksistensial mendorong diri kembali kepada panggung pusat” (1991:208).

6. Tindakan Sosial Menurut Max Weber

Tindakan sosial menurut pakar sosiologi Max Weber adalah suatu tindakan individu selama tindakan tersebut memiliki arti atau makna yang bersifat subjektif untuk dirinya dan diarahkan kepada tindakan orang lain. Suatu tindakan individu yang diarahkan terhadap benda mati tak masuk dalam kategori tindakan bersifat sosial. Dan suatu tindakan akan disebut sebagai suatu tindakan sosial saat tindakan tersebut benar-benar ditujukan kepada orang lain atau individu lainnya. Walaupun seringkali tindakan sosial bisa berupa tindakan yang bersifat subjektif atau membatin yang bisa saja terjadi disebabkan oleh pengaruh positif yang berasal dari situasi tertentu. Dan bahkan sering tindakan dapat terulang kembali secara sengaja sebagai bentuk akibat dari suatu pengaruh keadaan yang sama berupa persetujuan secara pasif dalam situasi tertentu. Max Weber membedakan suatu tindakan sosial manusia ke dalam 4 tipe, antara lain :

1. Tindakan Rasionalitas Instrumental

Tindakan sosial ini merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang yang berdasarkan atas pertimbangan dan juga pilihan secara sadar yang berkaitan dengan suatu tujuan tindakan tersebut dan ketersediaan suatu alat yang digunakan untuk dapat memperolehnya. Seperti contohnya : seorang siswa seringkali terlambat datang ke sekolah disebabkan tidak memiliki kendaraan, yang pada akhirnya ia membeli suatu kendaraan supaya ia datang

kesekolah lebih cepat dan tidak lagi terlambat. Dan tindakan ini telah dipertimbangkan secara matang supaya ia memperoleh suatu jaringan tertentu dengan kata lain untuk menentukan suatu tujuan itu bisa saja suatu tindakan dilakukan agar dapat memperoleh tujuan tersebut.

2. Tindakan Rasional Nilai

Dan untuk tindakan rasional, nilai mempunyai sifat bahwa alat yang ada hanya merupakan pertimbangan dan juga perhitungan secara sadar dan sementara untuk tujuannya. telah ada didalam suatu hubungan dengan suatu nilai individu yang bersifat absolut. Seperti contoh : dalam beribadah atau seseorang yang mendahulukan orang tua ketika mengantri pembelian atau sembako. Tiu artinya tindakan sosial menurut max weber ini telah dipertimbangkan terlebih dahulu disebabkan mendahulukan suatu nilai sosial maupun nilai agama yang ia miliki.

3. Tindakan Afektif atau Tindakan yang di Pengaruhi oleh Emosi

Untuk tipe tindakan ini lebih membawa perasaan atau emosi tanpa perencanaan yang sadar. Tindakan ini bersifat spontan, tidak rasional dan juga merupakan suatu ekspresi emosional atau individu. Seperti contoh : hubungan kasih sayang diantara dua pasangan yang sedang jatuh cinta dan tindakan ini umumnya terjadi atas rangsangan dari luar yang sifatnya otomatis.

4. Tindakan Tradisional

Dalam tindakan ini, seseorang memperlihatkan suatu perilaku tertentu yang disebabkan karena kebiasaan yang dimiliki dari nenek moyang, tanpa perencanaan. Seperti pulang kampung saat lebaran.

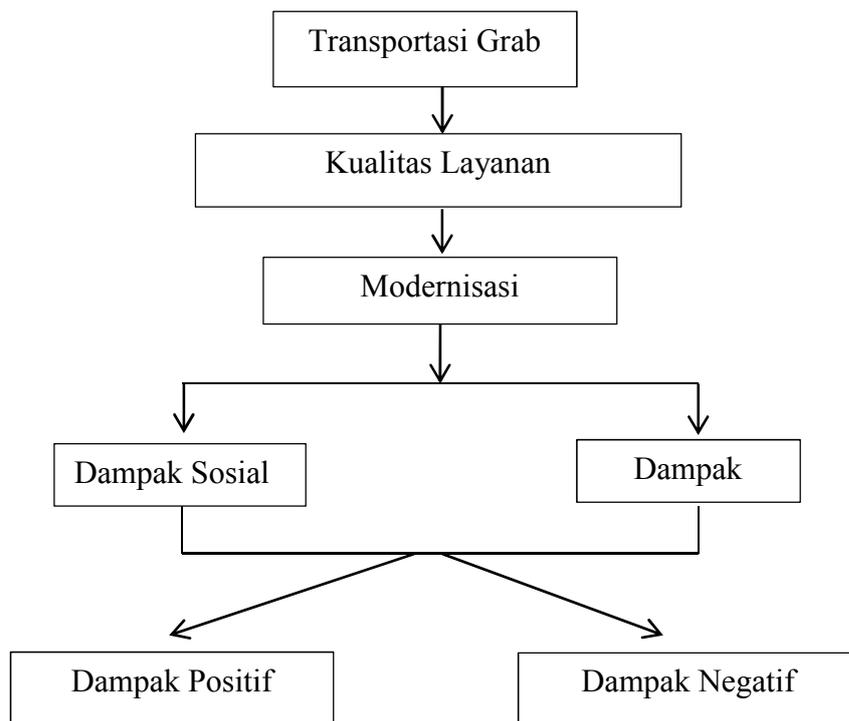
B. Kerangka Pikir

Setiap bangsa memerlukan suatu sistem transportasi yang komprehensif dan efisien untuk melayani pemindahan barang-barang dan manusia dalam batas wilayah negara dan mampu menghubungkan dengan negara-negara lain, sehingga sumberdaya-sumberdaya di dunia dapat diperoleh dan dimanfaatkan untuk kepentingan seluruh manusia. Seiring dengan perkembangan jaman dan kemajuan iptek, maka diperlukan moda transportasi yang efektif dan efisien untuk membantu mempercepat mobilitas masyarakat dalam kegiatan sehari-hari seperti bepergian ketempat kerja, ke sekolah, ke rumah saudara dan sebagainya. Moda transportasi yang efisien sangat berperan penting untuk membantu mobilitas masyarakat. Khususnya masyarakat perkotaan yang tingkat mobilitas mereka sangat tinggi. Hadirnya transportasi Grab dinilai sangat membantu menunjang mobilitas masyarakat dikota Makassar. Grab adalah perusahaan teknologi asal Malaysia yang berkantor di Singapura yang menyediakan aplikasi layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda 2 maupun roda 4. Dengan aplikasi Grab calon penumpang dapat dengan mudah mencari *driver* untuk menuju ke lokasi tujuan, sehingga kita tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan transportasi yang diperlukan.

Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara. Namun tidak dipungkiri bahwa keberadaan transportasi Grab di kota Makassar menuai pro dan kontra di masyarakat. Banyak diberitakan di media, baik media sosial ataupun di media cetak diberitakan bahwa dimana taksi-taksi konvensional yang merasa keberadaan grab akan merugikan taksi konvensional terutama disegi

pendapatan. Mereka melakukan demonstrasi untuk mendesak pemerintah memberhentikan operasi taksi online/taksi grab, mengingat grab lebih efektif dan efisien dari pada taksi konvensional. Baik dari segi tarif harga ataupun kenyamanan taksi online.

Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, yaitu menggunakan bahan yang sulit diukur dengan angka-angka walaupun bahan itu terdapat secara nyata dalam masyarakat (Syarbaini, 2009:23). Adapun jenis penelitian kualitatif yang digunakan adalah metode studi kasus. Metode ini memfokuskan pada kasus tertentu. Creswell (1998) menyatakan bahwa studi kasus (*case study*) adalah suatu metode yang menekankan pada eksplorasi dari suatu “sistem yang terbatas pada satu kasus atau beberapa kasus secara mendetail, disertai dengan penggalian data secara mendalam yang melibatkan beragam sumber informasi yang kaya akan konteks. (Herdiansyah, 2012:76)

Metode studi kasus bertujuan untuk mempelajari sedalam-dalamnya salah satu gejala nyata dalam kehidupan masyarakat. Studi kasus dapat digunakan untuk menelaah suatu keadaan, kelompok masyarakat setempat (*community*), lembaga-lembaga maupun individu. Dasarnya adalah bahwa penelaahan suatu persoalan khusus yang merupakan gejala umum dari persoalan-persoalan lainnya dapat menghasilkan dalil-dalil umum. (Soerjono, 2012:43).

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi pada penelitian ini adalah di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan berbagai sumber informasi yang dapat memberikan data yang diperlukan dalam penelitian, penentuan informan peneliti harus teliti dan disesuaikan dengan jenis data atau informasi yang ingin didapatkan.

Adapun teknik penentuan informan yang digunakan adalah *Purposive Sampling* atau *judgmental sampling* yaitu penarikan informan yang dilakukan dengan memilih subjek berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan oleh peneliti.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Para pengemudi Grab
2. Masyarakat kota Makassar sebagai pengguna jasa layanan transportasi Grab
3. Masyarakat umum di Kota Makassar

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan unsur atau elemen yang menjadi objek penelitian dan menjadi sumber sampel. Dengan kata lain, populasi adalah kumpulan individu, elemen, unsur dalam populasi yang memiliki kualitas dan ciri-ciri tertentu (Sasongko, 2004:3). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Grab kota Makassar. Adapun jenis populasi yang digunakan adalah populasi terbatas. Populasi terbatas mempunyai sumber data yang jelas batasnya secara kuantitatif sehingga dapat dihitung jumlahnya.

2. Sampel

Sampel adalah objek penelitian yang dipilih dan ditetapkan untuk diteliti lebih jauh sebagai wakil dari populasi yang ada (Sasongko, 2004:3). Maka peneliti menentukan sampel yaitu 10 informan di kota Makassar yaitu: pimpinan Grab 1 orang, sekretaris 1 orang, pengguna Grab 4 orang dan pengemudi Grab 4 orang. Adapun teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Hal ini dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, tetapi atas adanya tujuan tertentu.

E. Fokus Penelitian

Fokus penelitian terdiri dari hal-hal yang berkaitan dengan hal inti yang akan diteliti. Adapun fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam proposal ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas layanan transportasi Grab di Kota Makassar
2. Dampak sosial keberadaan Grab di Kota Makassar

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti harus divalidasi seberapa peneliti siap melakukan penelitian yang selanjutnya turun ke lapangan. Instrumen penelitian adalah alat untuk keperluan dalam penelitian seperti: pedoman observasi, pedoman wawancara (daftar pertanyaan), pensil/pulpen dan catatan peneliti yang berfungsi sebagai alat pengumpul data serta alat pemotret.

G. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Pengambilan data dibedakan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Sumber data lapangan yang dapat berarti seorang tokoh atau masyarakat, tokoh agama, aparat pemerintahan dan sebagainya yang merupakan sumber data primer. Sumber informasi dokumenter merupakan sumber data primer dapat berupa arsip-arsip yang berkaitan dengan masalah penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi, antara lain:

- a) Dokumen-dokumen, laporan, catatan dan profil.
- b) Buku-buku ilmiah, artikel, majalah dan lain-lain.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara pemilihan serta upaya untuk mengumpulkan data penelitian yang diperlukan di lapangan. Pengumpulan data yang digunakan dalam berbagai cara, yaitu sebagai berikut :

1. Teknik Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, kepercayaan, perhatian, perilaku tak sadar, kebiasaan, dan sebagainya. Pengamatan memungkinkan pengamat untuk melihat dunia sebagai mana dilihat oleh subyek penelitian, hidup saat itu, menangkap fenomena dari segi pengertian obyek pada keadaan waktu itu. Pengamatan memungkinkan peneliti merasakan apa yang dirasakan dan

dihayati oleh subyek sehingga memungkinkan pola peneliti menjadi sumber data. Pengamatan memungkinkan pembentukan pengetahuan yang diketahui bersama, baik dari pihak maupun dari pilihan subyek. Jenis observasi non partisipan dimana peneliti tidak terlibat langsung akan tetapi hanya sebagai pengamat saja.

Bungin (2007: 115) mengemukakan beberapa bentuk observasi yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu observasi partisipasi, observasi tidak terstruktur, dan observasi kelompok tidak terstruktur. Adapun bentuk observasi yang digunakan oleh peneliti adalah observasi partisipasi. Observasi partisipasi (*participant observation*) adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan

2. Teknik Wawancara secara Mendalam

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yakni pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewees*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Jadi wawancara dilakukan dengan menggali lebih dalam kepada informan melalui pertanyaan-pertanyaan.

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara mendalam biasa juga disebut dengan wawancara semi struktur. Peneliti menggunakan pedoman wawancara yang

telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan secara terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan mengenai kualitas layanan grab. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Penelitian dengan menggunakan penelitian ini bertujuan agar data yang diperoleh terlihat nyata dengan proses dokumentasi.

I. Analisis Data

Analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda dan mengkategorikan sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Melalui serangkaian aktivitas tersebut, data kualitatif yang biasanya berserakan dan bertumpuk-tumpuk bisa disederhanakan dan akhirnya bisa dipahami dengan mudah. Setelah data tersebut terkumpul selanjutnya dianalisis. Analisis data merupakan bagian sangat penting dalam penelitian, analisis data kualitatif sangat sulit karena tidak ada pedoman baku, tidak berproses secara linier, dan tidak ada aturan-aturan yang sistematis.

Sesuai dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan maksud untuk menggambarkan keadaan atau fenomena berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana nyatanya. Maka dalam menganalisa data yang berhasil dikumpulkan tidak digunakan uji statistik sesuai dengan penelitian deskriptif,

kalaupun terdapat data yang bersifat kualitatif, akan digunakan untuk memudahkan penginterpretasian. Model analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan empat langkah yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Empat tahap dalam proses analisis data ini dijelaskan sebagai berikut:

Adapun tahapan untuk menganalisis data adalah sebagai berikut :

a. Pengumpulan data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan dan juga temuan tentang apa saja yang dijumpai selama penelitian

b. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses dimana peneliti melakukan pemelihan dan penyederhanaan data hasil penelitian. Proses ini juga dinamakan proses transformasi data, yaitu perubahan dari data yang bersifat kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan menjadi data yang bersifat halus dan siap pakai setelah dilakukan penyeleksian dengan membuang data yang tidak diperlukan.

c. Penyajian data

Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dimaksudkan untuk mempermudah peneliti dalam melihat hasil penelitian.

d. Penarikan kesimpulan

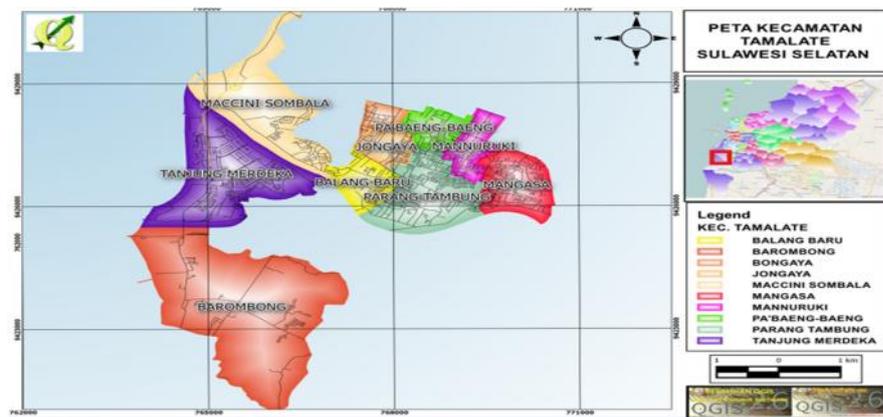
Peneliti berusaha mencari pola model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, hipotesis dan tahap penarikan kesimpulan ini menyangkut interpretasi peneliti, yaitu penggambaran makna dari data yang ditampilkan. Penarikan kesimpulan merupakan usaha untuk mencari atau memahami data yang diperoleh.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Kondisi Geografis Kecamatan Tamalate

Kecamatan Tamalate merupakan salah satu dari 14 kecamatan yang ada di kota Makassar. Kecamatan Tamalate mempunyai batas-batas sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Mamajang, sebelah selatan berbatasan dengan kabupaten Takalar, sebelah barat berbatasan dengan Selat Makassar, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Gowa. Ada 3 kelurahan yang terletak di daerah pantai, yaitu Kelurahan Barombong, Tanjung Merdeka, dan Maccini Sombala. Selanjutnya 7 kelurahan lainnya yang merupakan daerah bukan pantai. Kemudian 2 kelurahan yaitu Barombong dan Tanjung Merdeka merupakan daerah pedesaan dan 8 lainnya merupakan daerah perkotaan.



Gambar 4.1. Peta Kecamatan Tamalate

Jarak masing-masing kelurahan menuju ibukota kecamatan bervariasi. Kelurahan Maccini Sombala dan Balang Baru berjarak antara 1-2 km. Jarak Kelurahan Jonggaya dan Parang Tambung sekitar 3-4 km ke ibukota kecamatan. Sedangkan kelurahan lainnya berjarak antara 5-10 km. Kecamatan Tamalate

terdiri dari 10 kelurahan dengan luas wilayah 20.21 km². Dari luas wilayah tersebut tercatat bahwa kelurahan Barombong memiliki wilayah terluas, yaitu 7,3 km². Sedangkan yang paling kecil luas wilayahnya adalah Kelurahan Bungaya yaitu 0,29 km². Adapun kondisi topografi setiap daerah dibawah 500 meter dari permukaan laut.

Tabel 4.1. Berikut ini adalah tabel letak dan status kelurahan kecamatan

Tamalate;

Desa/Kelurahan	Letak Kelurahan		Status Daerah	
	Pantai	Bukan Pantai	Kota	Pedesaan
Barombong	✓	-	-	✓
Tanjung Merdeka	✓	-	-	✓
Maccini Sombala	✓	-	✓	-
Balang Baru	-	✓	✓	-
Jongaya	-	✓	✓	-
Bungaya	-	✓	✓	-
Pa'baeng-baeng	-	✓	✓	-
Mannuruki	-	✓	✓	-
Parang Tambung	-	✓	✓	-
Mangasa	-	✓	✓	-
Jumlah	3	7	8	2

Tabel 4.2. Jarak Kantor lurah ke kantor Camat Tamalate

Desa/Kelurahan	Jarak dari Kelurahan ke Ibukota Kecamatan				
	1	1-2	3-4	5-10	>10
Barombong	-	-	-	✓	-
Tanjung Merdeka	-	-	-	✓	-
Maccini Sombala	-	✓	-	-	-
Balang Baru	-	✓	✓	-	-

Jongaya	-	-	-	-	-
Bungaya	-	-	-	✓	-
Pa'baeng-baeng	-	-	-	✓	-
Mannuruki	-	-	-	✓	-
Parang Tambung	-	-	✓	-	-
Mangasa	-	-	-	✓	-
Jumlah	-	2	2	6	-

B. Visi dan Misi Kecamatan Tamalate

Visi Kecamatan Tamalate Kota Makassar adalah “terwujudnya pelayanan prima dan professional dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pembangunan dan kemasyarakatan untuk menunjang visi Kota Makassar sebagai Kota Dunia”.

Untuk merealisasikan visi yang telah ditetapkan dalam lima tahun yang bertumpu pada potensi dan sumberdaya yang dimiliki serta ditunjang oleh semangat kebersamaan, tanggung jawab yang optimal dan proporsional, maka misi SKPD Kecamatan Tamalate adalah:

1. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa, pembinaan kerukunan hidup beragama, perngkoordinasian kegiatan instansi pemerintah, pemberdayaan masyarakat pembinaan adminitrasi kecamatan, serta pembinaan administrasi kependudukan.
2. Mendorong peningkatan kualitas prima kecamatan terhadap seluruh lapisan masyarakat.
3. Peningkatan pelayanan prima kecamatan terhadap seluruh lapisan masyarakat.
4. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana umum

5. Mendorong peningkatan pengembangan perekonomian wilayah kecamatan
6. Mengkoordinasi penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum serta kemasyarakatan, penerapan, penegakan, pelaksanaan peraturan daerah dan peraturan walikota serta perundang-undangan.

C. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Tamalate

1. Camat

Camat sebagai kepala SKPD mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Camat bertanggung jawab langsung kepada walikota melalui sekretaris daerah Kota Makassar. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut camat melaksanakan fungsi:

- a. Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat
- b. Mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- c. Mengkoordinasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- d. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- e. Mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan
- f. Membina penyelenggaraan pemerintah kelurahan
- g. Mengkoordinasi kegiatan pengolahan kebersihan
- h. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tuasnya dan yang belum dapat dilaksanakan pemerintah kelurahan

- i. Pelaksanaan perencanaan dan pengendalian teknis operasional pengelolaan keuangan, kepegawaian dan pengurusan barang, milik daerah yang berada dalam penguasaannya
- j. Pelaksanaan kesekretariatan

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administrasi bagi seluruh satuan kerja dilingkungan kecamatan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, sekretariat mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan pengelolaan ketatausahaan
- b. Pelaksanaan urusan kepegawaian kecamatan
- c. Pelaksanaan urusan keuangan
- d. Pelaksanaan urusan perlengkapan
- e. Pelaksanaan urusan umum dan rumah tangga
- f. Pelaksanaan koordinasi terhadap penyusunan perencanaan dan program kerja kecamatan.

D. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas menyusun rencana kerja, melaksanakan tugas teknis ketatausahaan, mengelola administrasi kepegawaian sertamelaksanakan urusan kerumahtanggaan kecamatan. Dalam melaksanakan tugas, sub bagian umum dan kepegawaian menyelenggarakan fungsi:

1. Menyusun rencana kerja pada sub bagian umum dan kepegawaian

2. Mengatur pelaksanaan kegiatan sebagian urusan ketatausahaan meliputi surat menyurat, kearsipan, surat perjalanan dinas, mendistribusi surat sesuai bidang
3. Melakukan urusan kerumahtanggan kecamatan
4. Membuat usul kenaikan pangkat, mutasi dan pension
5. Membuat usul gaji berkala, usul tugas belajar
6. Menghimpun dan mensosialisasi peraturan perundang-undangan dibidang kepegawaian dalam lingkup kecamatan
7. Menyiapkan bahan penyusunan standarisasi meliputi bidang kepegawaian, pelayanan, organisasi dan ketatalaksanaan
8. Melaksanakan tugas pembinaan anggota kapolri
9. Melakukan koordinasi pada sekretariat korpri Kota Makassar
10. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas

E. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan

Sub bagian keuangan dan perlengkapan mempunyai tugas melakukan pengelolaan administrasi keuangan dan perlengkapan meliputi penyusunan anggaran, penggunaan anggaran, pembukuan, pertanggungjawaban, dan merumuskan rencana kebutuhan perlengkapan. Dalam melaksanakan tugas, sub bagian keuangan dan perlengkapan mempunyai fungsi:

1. Melaksanakan penyusunan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya
2. Mengumpulkan dan menyusun rencana kerja kecamatan

3. Mengumpulkan dan menyiapkan bahan penyusunan RKA dan DPA dari masing-masing satuan kerja sebagian bahan konsultasi perencanaan ke Bappeda
4. Menyusun realisasi perhitungan anggaran dan administrasi perbendaharaan dinas
5. Menyusun rencana kebutuhan barang perlengkapan kecamatan
6. Membuat laporan inventasi barang dan tata administrasi perlengkapan
7. Mengumpulkan dan menyiapkan bahan laporan akuntabilitas kinerja instansi dari masing-masing satuan kerja
8. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya
9. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan
10. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas

F. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pembinaan ideology Negara dan kesatuan bangsa, pembinaan kerukunan hidup beragama, pengkoordinasian kegiatan instansi pemerintah, pembinaan administrasi kelurahan, serta pembinaan administrasi kependudukan dan penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban serta kemasyarakatan, pelaksanaan koordinasi dan pembinaan kesatuan polisi pamong praja dan perlindungan masyarakat, serta penegakan pelaksanaan peraturan daerah dan peraturan walikota

serta undang-undang lainnya. Untuk melaksanakan tugas, seksi pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum mempunyai fungsi:

1. Menyusun rencana dan program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
2. Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya
3. Member petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar
4. Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas
5. Mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa
6. Mengumpulkan bahan dalam rangka fasilitas pembinaan kerukunan antar umat beragama
7. Menyusun rencana pengkoordinasian kegiatan UPTD/ instansi pemerintah di kecamatan
8. Menyelenggarakan fasilitas penataan kelurahan
9. Menyelenggarakan fasilitas pelaksanaan lomba/ penilaian kelurahan
10. Menyelenggarakan kegiatan administrasi kependudukan
11. Melaksanakan pendataan dan inventarisasi asset daerah dan kekayaan daerah lainnya yang ada di wilayah kecamatan
12. Mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan ideology Negara dan kesatuan bangsa

13. Mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban serta kemasyarakatan
14. Menyusun rencana bagi pelaksanaan koordinasi dan pembinaan kesatuan polisi pamong praja dan erlindungan masyarakat (LINMAS) dalam wilayah kecamatan
15. Mengumpulkan bahan dan menyusun rencana penegakan dan pelaksanaan peraturan daerah, peraturan walikota srta peraturan perundang-undangan lainnya di wilayah kecamatan
16. Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi dan perizinan yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya
17. Memberikan saran pada camat berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
18. Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
19. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan

G. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Seksi pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan pembinaan pemberdayaan masyarakat kecamatan. Untuk melaksanakan tugas, Seksi pemberdayaan masyarakat mempunyai fungsi:

1. Menyusun rencana dan program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
2. Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya
3. Member petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar

4. Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas
5. Mengumpulkan bahan dalam rangka fasilitas dan koordinasi penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan
6. Mengumpulkan bahan dalam rangka pembinaan lembaga pemberdayaan masyarakat (LPM) kelurahan di wilayah kecamatan
7. Mengumpulkan bahan fasilitas pemberian bantuan stimulasi bagi lembaga kemasyarakatan
8. Mengumpulkan bahan fasilitas pengembangan sumber daya manusia tenaga teknis pemberdayaan masyarakat kecamatan
9. Melaksanakan penyiapan bahan penyelenggaraan kegiatan gerakan pemberdayaan dan kesejahteraan keluarga (PKK)
10. Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi dan perizinan yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya
11. Memberikan saran pada camat berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
12. Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
13. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

H. Seksi Perekonomian dan Pembangunan

Seksi perekonomian dan pembangunan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pengembangan perekonomian wilayah kecamatan dan kelurahan, pelaksanaan administrasi pemungutan pajak dan retribusi daerah, dan pengembangan kegiatan perindustrian dan perdagangan, serta

penyelenggaraan pembangunan, pelaksanaan pembangunan swadaya masyarakat, pembinaan dan penanggulangan pencemaran dan kerusakan, serta pembinaan dan pengawasan bangunan.

Untuk melaksanakan tugas, seksi perekonomian dan pembangunan mempunyai fungsi:

1. Menyusun rencana dan program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
2. Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidangnya
3. Member petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar
4. Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas
5. Mengumpulkan bahan dalam rangka fasilitas dan koordinasi penyelenggaraan pembangunan di wilayah kecamatan
6. Mengumpulkan bahan bagi pelaksanaan pungutan atas pajak dan retribusi daerah wilayah kecamatan
7. Menyusun rencana bagi pelaksanaan pungutan atas pajak dan retribusi daerah wilayah kecamatan
8. Menyusun rencana pengembangan serta pemantauan kegiatan perindustrian, perdagangan, perkoperasian, dan UKM
9. Melaksanakan pengawasan penyaluran dan pengembalian kredit dalam rangka menunjang keberhasilan program usaha perekonomian masyarakat

10. Menyusun rencana bagi pelaksanaan fasilitas dan koordinasi penyelenggaraan pembangunan di wilayah kecamatan
11. Melaksanakan pembinaan kegiatan program generasi muda, keolahragaan, kebudayaan, kepramukaan serta perana wanita
12. Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi dan perizinan yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya
13. Memberikan saran pada camat berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
14. Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
15. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan

I. Seksi Pengelola Kebersihan

Seksi pengelola kebersihan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana dan penyelenggaraan pengelolaan kebersihan di wilayah kecamatan:

Untuk melaksanakan tugas, seksi pengelola kebersihan mempunyai fungsi:

1. Menyusun rencana dan program kerja berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
2. Member tugas kepada bawahan sesuai bidangnya
3. Memberi petunjuk kepada bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan lancar
4. Menilai hasil kerja bawahan dengan cara mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas
5. Menyusun rencana penyelenggaraan pengelolaan kebersihan di wilayah kecamatan

6. Menyusun dan mengkoordinasikan jadwal pengambilan sampah di kelurahan
7. Melaksanakan koordinasi kerjasama dengan lembaga masyarakat dalam pengelolaan kebersihan
8. Melaksanakan koordinasi kerjasama dengan lembaga masyarakat dalam pengelolaan kebersihan
9. Menyiapkan bahan guna untuk memberdayakan masyarakat dalam hal pengelolaan kebersihan
10. Melaksanakan administrasi pemberian rekomendasi dan perizinan yang bersesuaian dengan tugas pokok dan fungsinya
11. Memberikan saran pada camat berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
12. Menyusun laporan pelaksanaan tugas secara berkala berdasarkan tugas pokok dan fungsinya
13. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan

J. Kependudukan

Komposisi penduduk menurut jenis kelamin dapat ditunjukkan dengan rasio jenis kelamin Rasio jenis kelamin penduduk Kota Makassar yaitu sekitar 92,17 persen, yang berarti setiap 100 penduduk wanita terdapat 92 penduduk laki-laki. Penyebaran penduduk Kota Makassar dirinci menurut kecamatan, menunjukkan bahwa penduduk masih terkonsentrasi di wilayah Kecamatan Tamalate, yaitu sebanyak 154.464 atau sekitar 12,14 persen dari total penduduk, disusul Kecamatan Rappocini sebanyak 145.090 jiwa (11,40 persen). Kecamatan Panakkukang sebanyak 136.555 jiwa (10,73 persen), dan yang terendah adalah

Kecamatan Ujung Pandang sebanyak 29.064 jiwa (2,28 persen). Ditinjau dari kepadatan penduduk Kecamatan Makassar adalah terpadat yaitu 33.390 jiwa per km persegi, disusul Kecamatan Mariso (30.457 jiwa per km persegi), Kecamatan Bontoala (29.872 jiwa per km persegi). Sedangkan Kecamatan Biringkanaya merupakan kecamatan dengan kepadatan penduduk terendah yaitu sekitar 2.709 jiwa per km persegi, kemudian kecamatan Tamalanrea 2.841 jiwa per km persegi), Manggala (4.163 jiwa per km persegi), kecamatan Ujung Tanah (8.266 jiwa per km persegi), Kecamatan Panakkukang 8.009 jiwa per km persegi. Wilayah-wilayah yang kepadatan penduduknya masih rendah tersebut masih memungkinkan untuk pengembangan daerah pemukiman terutama di 3 (tiga) Kecamatan yaitu Biringkanaya, Tamalanrea, Manggala. Sementara agama yang dianut oleh masyarakat kecamatan Tamalate adalah mayoritas agama Islam.

Tabel 4.3. Berikut adalah data kependudukan Kecamatan Tamalate:

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk (jiwa)	Kepadatan per KM ²	Jumlah Kepala Keluarga
1	Barombong	11.984	1.633	2.683
2	Tanjung Merdeka	9.055	2.687	1.894
3	Maccini Sombala	19.847	9.729	4.470
4	Balang Baru	17.109	14.499	3.451
5	Jongaya	14.534	28.498	3.402
6	Bungaya	8.780	30.276	1.929
7	Pa'baeng-baeng	18.720	35.321	4.373
8	Mannuruki	11.800	7.662	3.120
9	Parang Tambung	36.731	26.617	8.405
10	Mangasa	28.387	13.984	9.037

K. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian adalah masyarakat yang berada di Kecamatan Tamalate. Responden yang di pilih kebanyakan dari kalangan mahasiswa yang datang berkunjung di tempat ini. Jumlah responden yang di ambil dari penelitian ini yaitu sebanyak 10 responden.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kualitas Layanan Transportasi Grab

Keberadaan transportasi dapat membantu roda pergerakan perekonomian suatu daerah, baik tingkat nasional maupun lokal. Kegunaan transportasi berperan vital dalam membantu penyaluran barang dan jasa jika dilihat dari era modernisasi saat ini, dimana segala sesuatu hal harus cepat dan juga tepat sasaran. Apalagi pada saat ini masyarakat modern sudah mengenal alat komunikasi yang sangat maju dan canggih seperti telepon pintar atau smartphone yang pada saat ini sangat mendukung segala aspek kehidupan. Apalagi setelah dikenal internet yaitu jaringan komputer yang saling terhubung menggunakan sistem global *Transmission Control Protocol / Internet Protocol Suite* (TCP/IP). Pada saat ini, masyarakat Indonesia sangatlah kecewa pada masalah transportasi yang sangat padat dan tidak karuan. Tingginya tingkat kemacetan dan polusi udara menjadi alasan utama masyarakat enggan keluar rumah atau kantor.

Padahal di sisi lain, mereka harus gesit untuk memenuhi kebutuhan, misalnya untuk makan, mengirim barang, atau membeli barang tertentu. Akibatnya, mereka. Dengan adanya jaringan internet ini tentunya komunikasi semakin mudah dan cepat. Sehingga memudahkan berjalannya kehidupan masyarakat. Beberapa tahun terakhir, Indonesia mengalami transformasi dalam hal transportasi. Perkembangan teknologi yang semakin modern telah merambah dunia transportasi di Indonesia. Hal ini terlihat dari bermunculannya model

transportasi berbasis Grab pada kota-kota besar di Indonesia. Mencari cara praktis untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan tanpa harus keluar rumah atau kantor, salah satunya dengan menggunakan jasa transportasi Grab.

Salah satu warga kelurahan mangasa, bu Nur (40 tahun) berprofesi sebagai guru SMA, mengatakan bahwa :

*“Fenomena jasa transportasi berbasis aplikasi Grab 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 ketika menggunakan kendaraan umum seperti pete-pete’ yang seringkali sudah tidak layak beroperasi maupun faktor-faktor lainnya. Selain itu, saat ini teknologi merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam aspek global karena dunia semakin cepat berubah kearah modernisasi berbagai aspek, oleh karena itu setiap negara harus mampu bersaing dengan pemanfaatan teknologi serta mengaplikasikannya di dalam aktivitas”.
(Wawancara 17 Desember 2017)*

Berkaitan dengan hal ini, jasa transportasi Grab merupakan tuntutan persaingan yang mengharuskan peran teknologi di dalam mempermudah mobilitas masyarakat.

Adapun tujuan dan manfaat lahirnya jasa transportasi berbasis aplikasi Grab adalah sebagai berikut:

1. Praktis dan mudah digunakan, layanan jasa transportasi berbasis aplikasi Grab ini cukup menggunakan telepon pintar yang sudah menggunakan internet dan aplikasi jasa transportasi Grab yang ada didalamnya, kita dapat melakukan pemesanan layanan jasa transportasi.

2. Transparan, dengan jasa transportasi berbasis aplikasi Grab ini juga memungkinkan pelanggan mengetahui dengan pasti setiap informasi jasa transportasi Grab secara detail seperti nama *driver*, nomor kendaraan, posisi kendaraan yang akan dipakai, waktu perjalanan, lisensi pengemudi dan lain sebagainya.
3. Lebih terpercaya, maksudnya disini lebih terpercaya adalah para pengemudi atau *driver* sudah terdaftar didalam perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi Grab ini berupa identitas lengkap dan perlengkapan berkendara yang sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI) sehingga dapat meminimalisir resiko kerugian terhadap pengguna jasa transportasi ini.
4. Adanya asuransi kecelakaan bagi pengguna dan pengemudi.

Proses interaksi yang terjadi antara dua orang yaitu *driver* dan konsumen akan menimbulkan dampak kepada konsumen. Jika konsumen merasa senang dengan komunikasi yang terjadi antara *driver* dengan konsumen, maka konsumen tersebut akan merasa puas. Baik dalam verbal yaitu dari segi proses percakapan antara *driver* dengan konsumen, sampai dengan sikap-sikap yang telah ditunjukkan. Dari cara berbicara, senyum dan hal lain yang bersifat *nonverbal*. Maka dari itu *driver* harus menunjukkan komunikasi yang baik kepada pihak konsumen agar konsumen tersebut merasa nyaman.

Salah satu *driver* yang bernama Pak Rudi (37 tahun), mengatakan bahwa :

“Bagi transportasi Grab sendiri, dalam memberikan pelayanan dari penjemputan sampai dengan konsumen turun sudah diberikan prosedur yang merupakan standar dan harus dilaksanakan oleh semua driver. Berbeda dengan transportasi konvensional yang memang tidak diberikan standar prosedur dalam proses penanganan konsumen. Mereka hanya mengalir, melayani sesuai apa yang mereka lakukan, yang menurut

mereka (driver) baik maka dilakukan demi kenyamanan konsumen tanpa ada standar yang pasti. Jadi para driver transportasi Grab memang dituntut untuk bersikap baik dan ramah kepada para konsumen untuk mematuhi standar yang sudah ada, karena jika mereka tidak mematuhi maka ada sanksi bagi mereka. Sedangkan bagi transportasi konvensional mereka tidak diberikan sanksi apa-apa, sehingga mereka dapat berlaku kepada konsumen sesuai dengan keinginan mereka masing-masing". (Wawancara, 13 Desember 2017)

Hal ini berbeda sekali dengan transportasi konvensional yang tidak memiliki standar khusus. Para *driver* transportasi konvensional ini hanyalah melakukan yang menurut mereka baik, dan menunggu dipanggil sampai konsumen datang sendiri menghampiri, lalu mereka menanyakan pertanyaan standar yaitu tujuan, dan memberikan helm saja. Namun tidak semua *driver* transportasi konvensional ini tidak menyenangkan seperti kelihatannya. Banyak juga diantara mereka yang ramah dan hangat, dengan membuka percakapan selama diperjalanan. Inilah yang membedakan antara transportasi Grab dengan transportasi konvensional tidak memiliki standar yang wajib dipatuhi tidak semua diantara mereka dapat bertindak ramah seperti para *driver* transportasi Grab yang menang dipaksa untuk melakukan itu.

Salah satu pimpinan cabang perusahaan Grab di Kecamatan Tamalate, pak Andi Lutfhi (45 tahun), mengatakan bahwa :

"Yang membuat konsumen merasa puas adalah bagaimana pihak perusahaan tersebut memberikan pelayanannya. Kepuasan konsumen tersebut dimulai dari driver tersebut menyapa konsumen, naik, sampai konsumen tersebut turun dari kendaraan. Namun yang terpenting selama proses ini adalah ketika bagaimana driver tersebut memberikan pelayanan kepada konsumen selama proses perjalanan dimana terjadi interaksi antara driver dengan konsumen yang dilihat dari segi komunikasi interpersonalnya". (Wawancara, 13 Desember 2017)

Driver inilah yang akan menentukan nilai yang akan diberikan konsumen

terhadap perusahaan ataupun lembaga yang merupakan penyedia jasa transportasi

tersebut. Baik transportasi Grab ataupun transportasi konvensional. Karena bagaimanapun juga yang langsung berinteraksi dengan konsumen adalah para *driver* ini. Komunikasi yang dijalinpun menjadi komunikasi antar pribadi/interpersonal. Komunikasi antar pribadi (*interpersonal*) merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung.

Pak Andi Lutfi, menambahkan bahwa :

“Baik transportasi Grab maupun transportasi konvensional adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Maka dari itu kualitas pelayanan atau jasa merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan tersebut dalam memenuhi tingkat kepuasan bagi pelanggannya, karena tidak ada wujud produk yang mereka hasilkan. Kualitas layanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Tentu saja perusahaan yang menganggap konsumen sebagai raja, mereka harus memberikan pelayanan secara baik, mengingat para konsumen lah yang akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup”. (Wawancara, 13 Desember 2017)

Konsumen adalah semua orang yang menuntut kita atau lembaga untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan berpengaruh pada performansi lembaga (Vincent, 2008: 33). Untuk transportasi Grab dan transportasi konvensional ini sendiri pengguna atau konsumennya sebagian besar adalah mahasiswa. Data ini diperoleh oleh peneliti sendiri saat peneliti berinteraksi langsung dengan para *driver* transportasi Grab maupun transportasi konvensional.

2. Dampak Sosial Keberadaan Transprotasi Grab

Angkutan umum di Kota Makassar memiliki banyak tipe termasuk angkutan yang banyak di Kota Makassar yaitu bentor angkutan beroda tiga yang

mirip dengan becak tetapi menggunakan mesin sepeda motor. Banyaknya tipe angkutan umum di Kota Makassar membuat persaingan untuk mengambil penumpang. Angkutan umum khususnya untuk wilayah kota Makassar dan sekitarnya sudah memiliki masing-masing trayek untuk pengoperasian di seluruh Kota Makassar. Maka dari itu masyarakat tidak perlu khawatir ketika ingin menggunakan angkutan umum karena sudah memiliki kode-kode trayek tersendiri dan aturan yang mengatur undang undang tentang transportasi angkutan umum. Untuk masyarakat kota berhak memilih angkutan apa yang mereka pilih sesuai tujuan mereka serta soal keamanan dan kenyamanan.

Kecanggihan teknologi saat ini membuat salah satu pengguna transportasi membuat inovasi untuk memadukan kecanggihan teknologi internet dengan angkutan transportasi umum yang memudahkan masyarakat untuk mengakses melalui internet agar lebih mudah yang disebut angkutan Grab. Hadirnya angkutan Grab di tengah masyarakat kota besar termasuk kota Makassar yang merespon baik karena mudah dan cepat serta menghindari kemacetan, selain itu ada juga yang tidak merespon baik kehadiran angkutan Grab selain pengemudi angkutan konvensional.

Seorang penumpang yang menggunakan angkutan umum konvensional 'pete-pete' yaitu Reski (22) yang berprofesi sebagai mahasiswi di Universitas Muhammadiyah Makassar yang jarak rumahnya dengan kampus 20 kilo meter mengatakan bahwa:

“saya sudah lama naik pete-pete’, sejak masuk kuliah 2 tahun lalu, saya rasa enak naik pete pete’ ke kampus karena murah. Lebih murah naik pete-pete’dari pada mau naik angkutan Grab atau Grab karena jarak jauh dekat tetap dihitung 5000 rupiah saja, sama kalau pulang tetap 5000

ribu jadi totalnya cuman 10.000 ribu, belum tentu saya pulang naik pete-pete' sempat ada teman ku atau siapa yang baik hati antar-antar pulang. baru ribet kalau mau naik Grab pesan Grab dulu, baru kalau panas, hujan baik kalau ada jas hujannya. lama menunggu. Kalau pete-pete' jalan keluar sudah dapat pete-pete'. Baru lebih aman pete-pete karena penumpangnya banyak orang didalam jadi saya tidak khawatir". (Wawancara, 15 Desember 2017)

Penumpang angkutan umum yang sudah lama menggunakan angkutan konvensional di Kota Makassar yaitu Ibu Rusdi (42) yang berprofesi sebagai penjual makanan nasi campur, mengatakan bahwa:

"Setiap hari itu saya berangkat ke pasar jam setengah enam subuh sudahnya salat subuh, naik ojek dulu untuk sampai keluar kompleks baru jaraknya 7 kilo meter dari rumah saya baru pergi dengan pete-pete' pulangnya sampai lagi kompleks naik bentor, karena muat angkutnya banyak barang jadi saya naik bentor atau pete-pete'". (Wawancara 15 Desember 2017)

Dari hasil wawancara pengguna angkutan konvensional bahwa mereka memilih angkutan konvensional pete-pete' karena lebih murah meskipun jaraknya ke lokasi tujuan jauh karena sudah memiliki *trayek* tersendiri dan faktor cuaca yang tidak menentu memilih mereka untuk menggunakan pete-pete' agar terlindungi dari cuaca buruk. Adapun kehadiran angkutan Grab direspon baik oleh sebagian masyarakat di Kota Makassar, maka dari itu sebagian penumpang angkutan umum konvensional di Makassar beralih ke Grab, selain itu banyak juga menggunakan jasa Grab yang mereka pesan.

Salah satu penumpang yang beralih ke angkutan Grab yaitu Andi (23) seorang tukang bengkel yang tinggal di Malengkeri, yang menggunakan jasa angkutan Grab ketika ada keperluan, baik diantarkan ke suatu tempat atau diantarkan sesuatu berupa makanan atau pesanan barang untuk diantarkan, mengatakan:

“layanannya mudah tidak perlu repot-repot keluar cari angkot kalau rusak motor ku cukup pesan pakai internet saja, baru itu enak nya barangnya terjamin yang kita pesan, rugi kalau internet tidak dimanfaatkan”.(Wawancara 17 Desember 2017)

Adapun di kalangan mahasiswa menyukai layanan ojek Grab yaitu Samsul

(21), salah satu mahasiswa UIN Alauddin Makassar di Samata Gowa:

“saya kalau pesan Grab suruh antar kekampus saja karena kalau naik pete-pete’ terlalu jauh kalau keluar tunggu pete-pete’, lebih baik pesan Grab baru masuk ke rumah saya baru saya dijemput. Kadang motor saya rusak jadi biasanya saya pesan Grab mobil atau Grab ojek kalau mau kekampus”.

Wawancara di atas menjelaskan bahwa ketertarikan penumpang Grab yang awalnya penumpang angkutan konvensional menerima baik kehadiran Grab dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi di era modern ini. Kelebihan dari transportasi Grab yang menawarkan angkutan dan berbagai bidang jasa akan semakin lama membuat penumpang angkutan konvensional beralih ke angkutan Grab.

Angkutan Grab menguasai dan merambat segala titik daerah beroperasi pendapatan dan setoran bersumber dari konsumen langsung adanya Grab, tempat pangkalan angkutan pusat perbelanjaan dan kampus. Mereka mengenakan tarif murah tetapi berdasarkan SK dari pemerintah. Sedangkan regulasi kelayakan pengoperasian mereka belum diizinkan. Salah satu pengendara transportasi angkutan yang beroperasi di daerah kompleks atau sekitar perumahan yang menggunakan alat transportasi bentor kendaraan transportasi berupa sepeda beroda tiga yang memiliki kursi didepan untuk penumpang yang digerakkan tenaga manusia dengan cara di gayung .

Keresahan pengendara angkutan konvensional didalam kompleks atau perumahan merasakan kalau Grab bukan salah satu transportasi yang mempunyai regulasi untuk mengambil penumpang di sembarang tempat setidaknya tidak memasuki wilayah perumahan atau kompleks karena sudah bagiannya masing-masing dari setiap pengendara angkutan. Salah satu pengendara ojek konvensional hasil wawancara salah satu angkutan bentor yaitu Ibrahim (17) yang mangkal di di depan kampus Unismuh, mengatakan bahwa:

“Dulu waktu tidak ada Grab penumpang yang keluar di rumahnya menunggu di pinggir jalan lumayan banyak atau datang di pangkalan, memang tidak terlalu berpengaruh tetapi kalau mau di rupiahkan na ambil sedikit-sedikit pendapatan kami. artinya mereka mengambil sesuap nasi kami kodong kan yang begitu masing-masing ada jatahnya yah, tidak jadi masalah sebenarnya tidak terlalu mengganggu juga tapi yah dari pemerintah saja bagaimana maunya rakyat biasa seperti saya kodong dari pemerintah ji lagi”. (Wawancara, 18 Desember 2017)

Pengambilan lahan di komplek atau perumahan cukup dirasakan oleh sebagian pengendara angkutan transportasi kecil tersebut. Pengambilan penumpang di berbagai tempat harus memiliki izin agar tidak memicu persoalan pengambilan penumpang oleh angkutan umum lainnya. Memang kasus seperti ini menjadi pro dan kontra, tetapi hal tersebut tidak juga dirasakan oleh pengendara Becak modifikasi dengan menggunakan alat mesin sepeda motor yaitu bentor.

Ibrahim, menambahkan bahwa :

“Tidak tonji kak, tidak terlalu berpengaruh sebenarnya, teman-teman saya biasanya kalau ada Grab tidak terlalu pusing. Penghasilan saya biasa dapat 1 hari 150 ribu kadang 100 ribu, kalau hari-hari libur orang disini yang kenal semua sama saya jadi naik juga bentor saya, kalau mau saya antar , kalau Grab ada juga tempatnya lain. Sama-sama menghargai juga karena sama-sama cari uang. kalau masalah Grab tidak masalah kalau sudah ada penumpang didepan baru mau diambil penumpang tidak bisa itu tapi selama ini alhamdulillah tidak pernah kejadian”. (Wawancara, 18 Desember 2017)

Wilayah pengambilan penumpang untuk kota Makassar sudah memiliki izin masing-masing trayek atau jalur yang ditentukan oleh pemerintah dan dinas perhubungan. Angkutan penumpang konvensional di jalan raya yang sudah memiliki masing-masing trayek yang diatur oleh pemerintah dan aturan dari dinas perhubungan kota Makassar. Izin tersebut jika dilanggar karena akan mendapatkan sanksi dari pihak dinas perhubungan dan kepolisian. Jadi penghasilan angkutan umum yang beroperasi di jalan raya sudah bergantung ke penumpang masing-masing.

Salah satu informan dari angkutan massal yaitu Yuda (33) sopir 'pete-pete' yang beroperasi di terminal Malengkeri, yang sebelumnya bekerja sebagai sopir *truck* yang kemudian beralih menjadi sopir 'pete-pete'. Mulai tahun 2004 karena upah dari menjadi sopir 'pete-pete' lebih besar dari pada sopir *truck*, keluhan dari Yuda tentang angkutan Grab, mengatakan bahwa:

“sebenarnya tidak jadi masalah kalau angkutan Grab itu beroperasi di setiap sudut kota Makassar, tetapi surat izinnya itu harus ada dan ikut aturan pemerintah, karena setiap aturan itu kode etiknya. yah masalah pendapatan tidak terlalu masalah sebenarnya itu saja wilayah yang mereka datang untuk mengambil penumpang kadang membuat risih sebenarnya, sampai-sampai masuk wilayah kampus juga itu membuat kita para sopir angkot merasa resah karena saya rasakan itu. kalau masalah cepat dan murah memang mereka menang tapi kelayakan kendaraan untuk beroperasi sangat diragukan karena tidak ada standar operasionalnya, yang ditakutnya ini dalam jangka waktu lama maka dari itu ketegasan pemerintah yang kami butuhkan”. (Wawancara, 15 Desember 2017)

Transportasi angkutan yang memiliki regulasi dan standar kelayakan beroperasi, sedangkan pengoperasian angkutan Grab berdasarkan jumlah unit individual. Secara kebebasan tidak ditentukan jumlah unit atau tidak ketentuan batasan, maka dari itu perusahaan angkutan termasuk Grab merupakan angkutan

yang beroperasi belum mengantongi izin-izin prinsip dan izin usaha serta surat dari persetujuan dari BKPM dan persetujuan Gubernur belum menyetujui izin yang sah untuk kelayakan turun di jalan raya. Jenis armada dalam hal ini tidak ada ketentuan armada serta status pengemudi mitra kerja. Hubungan jangka panjang belum terjadi sejak keberadaan angkutan Grab ini. Salah satu angkutan mitra kerja yaitu taksi Bosowa konvensional yang jumlah unitnya ada 700 memiliki KIR (kelayakan izin registrasi) uji kelayakan serta nomor ketika ada kesalahan serta batas operasi kelayakan kendaraan lima tahun.

Yuda menambahkan bahwa :

“Jujur, 50% penurunan untuk tahun ini, kenapa saya mengatakan seperti itu kita lihat saja transportasi online dimana-mana, termasuk Grab berkeliaran dimana-mana mengambil penumpang sana-sini. Sebenarnya kita sebagai angkutan massal ini sudah resah cuma kita hanya bisa terdiam melihat itu semua, kita tidak bisa asal bergerak karena kita terikat mitra kerja serta waktu yang ditentukan. Pemerintah harus melihat ini dan turun ke jalan jangan hanya seolah tutup mata, harapan saya semoga pemerintah lebih tegas lagi karena agar kita di dunia transportasi angkutan ini bersaing sehat”.

Membahas persaingan transportasi angkutan di kota Makassar memang tidak ada habisnya, apa lagi kemunculan angkutan Grab yang berbasis *mobile* ini memikat hati masyarakat karena harganya yang murah dan cepat, tapi disisi lain sangat banyak pihak yang menolak dari angkutan Grab yang tidak terregulasi serta izin beroperasi ini. Mereka merasa dirugikan karena kemunculan angkutan Grab tidak mengikuti aturan UUD transportasi yang telah ada dan jaminan keselamatan penumpang yang bisa membahayakan transportasi dan pengguna jalan yang ada di jalan raya.

3. Perbandingan antara Grab, Gojek dan Uber

Makassar sebagai ibu kota Sulawesi Selatan menjadi salah satu kota dengan perkembangan transportasi online berbasis aplikasi. Saat ini di Makassar sudah tersedia tiga aplikasi transportasi yang menawarkan pengantaran dengan menggunakan mobil dan kendaraan bermotor. Aplikasi tersebut yaitu Gojek dengan Go Car, Grab dengan Grab Car dan Uber dengan Uber Taksi. Ketiganya menawarkan layanan pengangkutan dengan kendaraan jenis multi purpose vehicle (MPV), family car dan Sedan.

Go-Jek adalah perusahaan penyedia jasa pemesanan ojek yang menggunakan teknologi aplikasi android. Aplikasi Go-Jek dapat diunduh melalui *smartphone* baik *android* dan IOS. Langkah awal sebelum menggunakan layanan Go-Jek adalah melakukan registrasi dengan memasukkan alamat email, nama, nomor telepon, dan password. Setelah registrasi berhasil, pengguna dapat memilih layanan yang tersedia di dalam aplikasi Go-Jek. Langkah selanjutnya, setelah memilih layanan Go-Jek pengguna memasukkan alamat tempat asal dan alamat tujuan. Kemudian aplikasi Go-Jek akan menampilkan informasi mengenai keberadaan pengemudi, prediksi waktu, identitas pengemudi (nama, foto, nomor telepon), dan harga. Setelah proses penggunaan pelayanan selesai, aplikasi GoJek memberikan kesempatan bagi pengguna untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh pengemudi Go-Jek. Selain jasa transportasi, Go-Jek juga berinovasi dengan menyediakan jasa-jasa lain yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Jasa yang disediakan Go-Jek antara lain: Go Ride, Go-Send, Go-Mart, Go-Food, Go-Box, Go-Clean, Go-Glam, Go-Massage, dan GoBusway.

Masing-masing menerapkan sistem tarif yang berbeda. Uber menawarkan dengan sistem tarif dasar, biaya perkilometer dan tarif menunggu. Sedangkan Grab car menawarkan tarif dasar sesuai yang tertera dalam aplikasi. Lalu Go Car menggunakan tarif dasar sesuai dengan hitungan aplikasi. Ketiga aplikasi tersebut juga menawarkan sistem pembayaran yang berbeda-beda. Go Car menawarkan pilihan pembayaran secara tunai atau secara non tunai dengan Go Pay. Go-jek hanya menawarkan Go Pay yang sebenarnya berfungsi dompet elektronik. Saldo dompet Go Pay dari berasal dari pengiriman dana transfer melalui tiga jenis bank, Bank BCA, Bank BRI dan Bank Mandiri.

Aplikasi Grab Car menawarkan sistem pembayaran tunai atau pembayaran non tunai dengan Grab Pay. Layanan Grab Pay serupa dengan Go Pay, namun sumber dana bisa berasal dari kartu kredit dan kartu debit aneka bank. Sedangkan Uber menawarkan tiga pilihan pembayaran yaitu secara tunai, auto debit kartu debit Bank Mandiri dan auto kredit kartu kredit aneka bank.

Berikut penuturan Ilham (25 tahun), salah satu *driver* Go-jek, Bahwa :

“Tarif Go Car terbaru pada jam sibuk yaitu Rp.2.500 perkilometer untuk jarak 0-12 kilometer, sedangkan untuk jarak tempuh diatas 12 kilometer akan dikenakan biaya Rp.3.000 perkilometernya. Jadi kalau menggunakan jarak 14 kilometer, maka akan dikenakan tarif sebesar Rp. 42.000. Pada ketentuan pembatalan pemesanan, hanya uber yang mengenakan biaya pembatalan. Uber menetapkan tarif Rp. 50.000 untuk pembatalan yang dilakukan lebih dari 5 menit. Sedangkan Grab Car dan Go Car tidak menetapkan biaya atas pembatalan pemesanan.” (Wawancara, 3 Januari 2018).

Tiga layanan transportasi dengan mobil ini tersedia di Kota Makassar, Gowa dan Maros. Berdasarkan wawancara dengan para driver mobil pada 3

transportasi berbasis aplikasi tersebut, diketahui bahwa sistem tarif yang digunakan ketiga aplikasi tersebut adalah sebagai berikut :

No	Transportasi Online	Tarif
1.	Grab Car	a. Tarif minimum : Rp.10.000 b. Tarif perkilometer : Rp. 3.500 c. Tarif pembatalan : Rp. 0
2.	Go Car	a. Tarif minimum : Rp. 10.000 b. Tarif pembatalan : Rp. 0
3.	Uber	a. Tarif minimum : Rp. 3.000 b. Tarif dasar : Rp. 3.000 c. Tarif pembatalan : Rp. 30.000 d. Tarif Menunggu : Rp. 300/menit

Keberadaan ojek online sekarang bisa dibayangkan sudah tidak bisa dipisahkan sama kehidupan masyarakat Indonesia. Pesan makanan, belanja camilan, beli obat, sampai pesen tukang pijat, semua bisa dilakukan lewat alat transportasi kekinian ini. Berbicara tentang ojek online, ada tiga penyedia layanan ini yang paling sering digunakan orang. Apalagi kalau bukan Go-Jek, Grab, dan Uber ?.

dipastikan mayoritas penghuni di Kota Makassar punya dua dari tiga aplikasi layanan ojek online tersebut di ponselnya. Total *download* aplikasi anak bangsa, Go-Jek, saja sudah mencapai 10 hingga 50 juta di Google Playstore. Tapi walaupun sama-sama menawarkan jasa transportasi, masing-masing provider tersebut menyediakan tarif yang berbeda-beda. Soalnya, belum ada aturan yang mematok besaran tarif ojek online di Indonesia. Untuk itu agar dapat memilih mana yang paling hemat, maka dapat dilihat dari perbandingan tarif ojek online untuk Go-Jek, Grab, dan Uber berikut ini :

a. Go-Ride (Go-Jek)

Pada jam sibuk, yaitu pagi pukul 06.00-09.00 dan sore pukul 16.00-19.00, tarif jam sibuk untuk Go-Ride adalah Rp 2.500 per km (jarak 0-12 km) dan di atas 12 km dikenakan Rp 3.000 per km. Contohnya, untuk menempuh jarak 5 km dengan Go-Ride, berarti $Rp\ 2.500 \times 5 = Rp\ 12.500$. Kalau jarak tempuh 15 km, maka akan dikenakan tarif mahal $Rp\ 3.000 \times 15 = Rp\ 45.000$. Tarif minimum pada jam sibuk = Rp 10.000 dan jam tidak sibuk = Rp 6.000 tarif yang harus dibayar.

b. Grab Bike (Grab)

Pada jam sibuk yaitu dari pukul 06.00-09.00 pagi dan pukul 16.00-19.00 Sore, tarif Grab sudah mengalami kenaikan sebesar 10 persen semenjak 21 Agustus 2017, yaitu menjadi Rp 1.750 per km untuk 12 km pertama. Tarif di atas 12 km = Rp 3.000 per km. Biaya tambahan pada jam sibuk = Rp 2.500. Contoh perhitungan tarif baru Grab Bike untuk jarak tempuh lebih dari 15 km saat jam sibuk adalah 12 km pertama = $12 \times 1.750 = Rp\ 21.000$, 3 km selanjutnya = $3 \times 3.000 = Rp\ 9.000$. Biaya tambahan pada jam sibuk = Rp 2.500 Total untuk keseluruhan yang harus dibayar adalah Rp 32.500.

c. Uber Motor (Uber)

Untuk Biaya dasar per perjalanan adalah Rp 1.000, biaya per menit = Rp 100, tarif per km di 12 km pertama = Rp 1.250 per km. Tarif per km di atas 12 km adalah Rp 2.000 per km, biaya pembatalan = Rp 5.000. Contohnya jika ingin menuju suatu tempat di jam 5 sore dengan jarak 15 km dan waktu tempuh 1 jam (60 menit). Biaya yang harus kamu bayar adalah 12 km pertama = $12 \times$

1.250 = Rp 15.000, 3 km selanjutnya = $3 \times 2.000 = \text{Rp } 6.000$, tarif untuk 60 menit = $100 \times 60 = \text{Rp } 6.000$, biaya dasar perjalanan = Rp 1.000 dan total yang tarif yang harus dibayar adalah Rp 28.000.

Reski mengatakan bahwa :

“saya pernah naik Grab Car dan Go-Jek Go Car. Kalau Uber taxi saya jarang pesan karena terlalu mahal. Yang paling murah di antara ketiganya itu yang pertama Gojek, yang ke dua Grab dan yang terakhir Uber. Kalau menurut saya Grab Car, Go Car dan Uber layanannya sama, sama-sama ber AC. Tapi kalau mau dibandingkan layanannya dalam menjemput penumpang, kalau menurut saya Go Car lebih cepat merespon dari pada Grab Car dan Uber. Pernah waktu itu saya mau ke pelabuhan, saya pesan Grab Car. Saya menunggu sampai 30 menit, tapi kalau dengan Go Car tidak sampai 2 menit, driver Go Car nya sudah datang menjemput di tempat. Kalau sendiri saya biasanya pesan motor tapi kalau berangkat atau pulang dari kampus dengan teman-teman yang lain saya biasanya pesan layanan mobilnya” (Wawancara, 15 Desember 2017).

Memilih transportasi tentunya tidak cuma yang nyaman, tapi juga ramah di kantong. Dari perbandingan harga di atas, paling tidak masyarakat bisa dapat gambaran kira-kira tarif ojek online manakah yang paling murah. Tapi jangan cuma berpatokan sama tarif resmi saja, soalnya Go-Jek, Grab, dan Uber seringkali memberi promo atau potongan harga di waktu-waktu tertentu. Go-Jek dan Grab bahkan punya program *reward point* yang bisa ditukar dengan berbagai hadiah menarik. Sebagai konsumen, intinya masyarakat harus cerdas dan jeli dalam memanfaatkan layanan transportasi online di Kota Makassar.

Uber, Gojek, dan Grab telah membanjiri pasar transportasi urban dengan citra sebagai penghubung antara pengemudi dan penumpang. Pengemudi disebut sebagai “mitra” atau “wirausahawan mikro” yang dapat menentukan berapa banyak uang yang ingin mereka hasilkan, kapan pun mereka mau. Namun,

penelitian saya menunjukkan bagaimana citra seperti itu mengecoh, bahkan mengelabui pengemudi dan penumpang. Saya menemukan bahwa, alih-alih menjalani hubungan kemitraan, pengemudi mengalami relasi eksploitatif. Mereka diperlakukan seperti buruh informal dengan perlindungan kerja yang minim atau bahkan tak ada sama sekali. Menggunakan teknologi dan retorika, perusahaan transportasi daring berhasil mendikte pengemudi dan dalam waktu yang sama menciptakan ilusi hubungan yang setara. Sistem tersebut menciptakan ketimpangan akses dan kuasa yang membuat perusahaan mampu memaksa pengemudi terus memeras keringat. Di saat yang sama, perusahaan mengeliminasi hak-hak pengemudi sebagai pekerja dan membebankan biaya dan risiko kepada mereka.

Ilham (25 tahun), menambahkan bahwa :

“Memang benar bahwa pengemudi dapat memutuskan untuk mematikan aplikasi kapan pun mereka mau. Namun, kenyataannya tak sesederhana itu. Sesudah masuk ke dalam app, program tersebut mengontrol pengemudi ke mana mereka pergi, pesanan apa yang mereka ambil. Pilihan pekerjaan datang dalam hitungan detik. Pengemudi hanya memiliki waktu 10 detik untuk memilih “terima” atau “menolak” order yang ditujukan pada mereka” (Wawancara, 3 Januari 2018).

Gojek, Grab, dan Uber mengatur jumlah minimum penerimaan pesanan yang membuat pengemudi harus terus-menerus mengambil penumpang. Jumlah order yang dijalankan sangat menentukan dalam pendapatan bonus bagi pengemudi. Tarif pengemudi (Rp 1.000-2.000 per kilo meter untuk ojek) tidak cukup menutupi kebutuhan hidup. Akibatnya, kebanyakan pengemudi bergantung pada bonus harian sebagai pendapatan utama.

Bonus diberikan berdasarkan poin. Mengantar penumpang untuk jarak jauh dan pesanan tertentu seperti pengantaran makanan dihargai dengan poin lebih tinggi. Namun pesanan jenis ini juga memakan lebih banyak biaya bagi pengemudi karena mereka harus menanggung bahan bakar dan parkir. Jumlah bonus dan poin berbeda di tiap-tiap perusahaan. Untuk Gojek contohnya, bonus harian maksimum sekitar Rp 90.000 untuk motor, jumlah ini terus menurun dari bulan ke bulan.

Agar bisa mengambil bonus, pengemudi harus meraih 60-75% rata-rata tingkat penerimaan pesanan (persentase pekerjaan yang tuntas dari seluruh pesanan, atau persentase performa) dan mendapat rating 4,5 dari penumpang. Sistem semacam ini membentuk pola yang saya sebut "*gamification of work*" atau kerja yang dibuat menyerupai permainan. Perusahaan menentukan target pencapaian penghasilan yang mendorong pengemudi untuk bekerja lebih lama dan lebih keras. Kerja pengemudi tidak hanya sesederhana memberikan tumpangan tapi juga permainan matematika: pengemudi harus terus mengkalkulasi poin, bonus, persentase performa, dan *rating* agar mendapatkan upah yang cukup.

4. Dampak Positif & Negatif Transportasi Grab

Dampak positif dan negatif keberadaan transportasi Grab di Kota Makassar, Berkembangnya transportasi berbasis online pada tahun 2015 menimbulkan dampak positif dan negatif. Warga Kota Makassar yang membutuhkan angkutan cepat menembus kemacetan tentu saja sangat terbantu

dengan keberadaan transportasi online. Tetapi dampak lainnya juga muncul yakni mereka juga menimbulkan kemacetan.

Pak Andi Lutfhi (45 Tahun), menambahkan bahwa :

“Transportasi Grab yang saat ini ada terdapat 2 jenis yakni ojek online dan taxi online, kedua moda transportasi Grab ini berkembang cukup cepat seiring kemajuan teknologi digital. Kenapa ? karena untuk mendapatkan jasa kedua moda transportasi online ini masyarakat cukup memesannya melalui handphone atau gadget masing-masing”. (Wawancara, 13 Desember 2017).

Berikut plus minus keberadaan transportasi Grab di Kota Makassar selama ini:

a. Mempermudah warga

Sebagian besar pengguna jasa transportasi online mengaku dimudahkan dengan layanan jemput di lokasi. Mereka tidak perlu repot-repot mencari pangkalan ojek lagi. Cukup memesan layanan melalui layar smartphone, pengemudi ojek Grab siap mengantar.

b. Menghemat Ongkos

Adanya promosi yang dibuat oleh para perusahaan transportasi online membawa keuntungan pada konsumen. Seperti Go-Jek, Go-Car, Grab Bike, Grab Car dan Uber. Dengan memberi promo tarif flat, keduanya memanjakan konsumennya dengan tarif flat sekitar Rp 5.000 hingga Rp 15.000 dalam jarak km tertentu.

c. Lapangan Kerja

Pendapatan pengemudi transportasi Grab yang lumayan dan cukup menggiurkan. Banyak para pengemudi transportasi konvensional yang melihat peluang ini memilih bergabung dengan transportasi Grab. Bahkan, ketika

gembor-gembor pendapatan dari transportasi Grab hingga puluhan juta sebulannya, beberapa pegawai swasta tertarik bergabung sebagai pekerjaan sampingan. Bahkan, ada yang rela meninggalkan pekerjaannya sebagai manajer sebuah perusahaan, karena tergiur dengan pendapatan yang lumayan besar.

d. Menambah Kemacetan

Meski mengklaim diri berbeda dengan transportasi konvensional. Kenyataan di lapangan, pengemudi transportasi Grab tetap suka mangkal di sebuah tempat sambil menunggu order dari konsumen. Tidak jarang, trotoar hingga badan jalan jadi tempat mangkal transportasi Grab baik motor ataupun mobil. Kondisi ini sampai membuat aparat kepolisian Kota Makassar sepakat untuk menindak tegas para pengemudi transportasi Grab yang mangkal, terutama di trotoar. Salah satu tempat favorit untuk mangkal para pengemudi transportasi Grab adalah di depan Mall-Mall, sekolah-sekolah dan depan perkantoran saat jam kantor usai.

e. Konflik dengan Transportasi Konvensional

Dinamika antara pengemudi transportasi Grab dengan pengemudi transportasi konvensional yang lebih “senior” beberapa kali terjadi. Dengan kualitas layanan transportasi Grab yang tampak lebih laku, transportasi konvensional merasa terintimidasi. Begitu pula halnya dengan pengemudi taxi Grab dengan pengemudi taxi konvensional. Disini diperlukan peran serta pemerintah khususnya Dephub untuk membuat aturan yang jelas. Konflik pengemudi transportasi Grab dan pengemudi transportasi konvensional tidak

berlangsung lama. Saat ini kebanyakan pengemudi transportasi konvensional sudah mau bergabung dengan perusahaan transportasi Grab. Mereka yang masih bertahan sebagai pengemudi transportasi konvensional, sudah bisa menerima keberadaan pengemudi transportasi Grab yang dianggap memiliki konsumen berbeda.

5. Teori Perubahan Sosial

Semua orang sepakat bahwa kehidupan sosial tidaklah statis, melainkan selalu berubah secara dinamis. Tapi, tidak semua orang mempunyai kesempatan sama dalam mengartikan perubahan sosial. Malah, konsep perubahan sosial sempat di beri makna intuitif dan sebagai suatu mitos belaka. Dalam perembangannya pun para ahli memperlihatkan perbedaan dalam memahami perubahan sosial. Pemaknaan konsep perubahan sosial kelihatannya masih problematik hingga kini.

Diantara sekian banyak fenomena sosial yang menjadi orientasi analisis sosiologi, fenomena perubahan sosial barangkali termasuk yang paling sulit dipahami. Adalah wajar kalau kemudian banyak terjadi silang pendapat yang kontroversial dan spekulatif perbedaan ini terutama berkisar pada persoalan “formal” yang antara lain mencakup dua persoalan pokok : (1) logika terjadinya perubahan sosial dan (2) apakah perubahan sosial berkaitan dengan dimensi ruang dan waktu tertentu.

Tidak ada masyarakat satupun di dunia ini yang tidak mengalami perubahan khususnya perubahan sosial. Kenapa begitu? Sebab kehidupan sosial bersifat dinamis. Perubahan sosial merupakan bagian dari gejala kehidupan sosial,

sehingga perubahan sosial merupakan gejala sosial yang normal. Perubahan sosial dalam masyarakat tidak boleh dilihat dari satu sisi saja, sebab perubahan ini dapat mengakibatkan pergeseran pada banyak sektor dalam masyarakat sosial. Hal ini berarti, perubahan sosial akan selalu terjadi pada setiap bagian dari masyarakat itu sendiri. Gejala perubahan sosial dalam masyarakat dapat dilihat dari terjadinya perubahan sistem nilai maupun norma yang berlaku saat itu dan yang tidak berlaku lagi dalam masyarakat. Tentu saja, perubahan sosial ini terjadi bukan semata mata karena individu dalam masyarakat tersebut yang mau berubah, akan tetapi karena adanya perkembangan dari berbagai sektor khususnya teknologi.

Ilmu sosiologi banyak dipengaruhi oleh beberapa ilmu pengetahuan lain baik itu biologi, geologi, dan banyak lagi. Oleh karena itu jangan heran kalau beberapa teori perubahan sosial yang akan dijelaskan menyebutkan beberapa pemikiran yang bukan orang sosiolog bahkan bukan orang dalam ilmu pengetahuan sosial. Hal ini tentu saja, seperti dijelaskan sebelumnya, perubahan sosial terjadi karena semua faktor yang ada dalam masyarakat baik dari dalam ataupun luar. Adapun faktor faktor yang menyebabkan terjadinya perubahan sosial dari dalam seperti keadaan ekonomi, teknologi, ilmu pengetahuan, agama dan lainnya lalu faktor dari luar seperti bencana.

Bentuk teori perubahan sosial yang sesuai dengan pembahasan mengenai dampak sosial keberadaan Grab adalah teori konflik. Teori perubahan sosial ini dipengaruhi oleh pandangan beberapa ahli seperti Karl Marx, Frederict Engle, dan Ralf Dahrendorft. Dalam teori perubahan sosial ini tentu saja memandang konflik sebagai sumber terjadinya perubahan dalam masyarakat. Teori ini melihat

masyarakat dua kelompok atau kelas yang saling berkonflik yaitu kelas borjuis dan kelas proletariat. Kedua kelompok sosial dalam masyarakat ini dapat dianggap sebagai majikan dan pembantunya. Penderitaan merupakan sumber utama konflik yang ada dalam masyarakat menurut teori ini. Dengan kepemilikan harta dan hak hidup yang lebih banyak oleh kaum borjuis dan minimnya bagi kaum proletariat akan memicu konflik sosial dalam masyarakat sehingga terjadi revolusi sosial yang berakibat pada terjadinya perubahan sosial. Berdasarkan teori perubahan sosial ini, dijelaskan bahwa pada akhir revolusi, akan tercipta masyarakat yang hidup tanpa pembagian kelas, sama rata (betul betul utopia [editor]). Ditambahkan juga bahwa perubahan sosial terjadi pada dasarnya disebabkan oleh adanya konflik, dan konflik akan selalu ada di sembarang waktu dan tempat.

B. Pembahasan

Transportasi merupakan sarana yang umum digunakan untuk mengangkut barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain. Alat ini menjadi kebutuhan yang pokok bagi setiap manusia untuk berbagai kebutuhan, misalnya bekerja atau sebagai penunjang usaha. Tak pelak jika transportasi menjadi “nyawa” bagi setiap manusia di dunia ini. Di zaman modern ini, kebutuhan akan transportasi semakin meningkat. Banyak sekali transportasi yang saat ini disewakan atau dibuat sebagai lapangan pekerjaan, semisal angkutan umum. Bahkan transportasi umum saat ini semakin modern.

Transportasi *Grab*, itulah jenis transportasi yang akhir-akhir ini membuat orang-orang di dunia merasa dimudahkan dalam hal bertransportasi. Bayangkan

saja, kita hanya cukup bermodalkan gadget dan aplikasi, kita bisa memesan transportasi yang nyaman dan lebih murah. Bahkan, transportasi Grab bersedia menjemput kita di rumah tanpa kita harus berpanas-panasan berjalan ke jalan raya dan menunggu angkutan. Benar-benar sangat dimanjakan dengan transportasi Grab ini. Namun, kesuksesan transportasi Grab di dunia ini, tak semata-merta bebas dari permasalahan.

Permasalahan yang timbul lebih kepada kecemburuan dari transportasi konvensional terhadap transportasi Grab. Permasalahan ini menjadi semakin kuat seiring semakin banyaknya transportasi Grab yang menjamur. Puncak permasalahan ini terjadi pada bulan Maret 2016, masyarakat yang mengatas namakan paguyuban transportasi konvensional, berdemo di depan Istana Merdeka menuntut agar transportasi Grab dihapuskan! Tuntutan tersebut bukan tanpa alasan, banyak alasan yang diutarakan oleh pihak transportasi konvensional. Permasalahan tersebut seperti berkurangnya pendapatan mereka karena banyak orang yang beralih ke transportasi Grab.

Permasalahan lain yang muncul adalah penerapan transportasi Grab yang jauh lebih murah ketimbang transportasi konvensional. Hal tersebut membuat pihak transportasi konvensional menduga bahwa transportasi Grab tidak membayar pajak ke negara. Demo tersebut juga diwujudkan dengan aksi mogok yang dilakukan oleh ribuan taksi konvensional. Akibat dari aksi ini, banyak masyarakat awam yang menerima dampaknya, seperti sulitnya mendapatkan transportasi di jalan. Akhirnya banyak masyarakat yang terlantar tidak dapat pergi ke tempat tujuannya. Sampai saat ini, permasalahan ini belum mendapat solusi

terbaik bagi kedua belah pihak, namun pihak transportasi Grab mengatakan akan menerapkan tarif dari pemerintah agar permasalahan ini tidak berbuntut panjang.

Perkembangan zaman memang tidak bisa kita hambat. Semakin maju zaman ini, maka semakin canggihlah teknologinya, Bisa jadi suatu saat nanti akan ada transportasi seperti taksi terbang, semua itu bisa saja terjadi. Transportasi Grab maupun konvensional, sebenarnya sama-sama memiliki kelebihan dan kekurangan. Akan lebih baik jika /kedua jenis transportasi ini bertemu dan berunding bagaimana baiknya agar mereka bisa bersaing secara sehat. Misalkan dengan menerapkan tarif dasar yang sama, penerapan wilayah jelajahnya, atau kalau bisa, buatlah semua transportasi menjadi berbasis Grab agar tidak terjadi kecemburuan sosial. Jika hanya mengandalkan demo, anarkis, kekerasan, justru hanya akan menambah permasalahan yang ada. Sudah sepantasnya kita menjadi warga negara yang baik dengan menjaga kesatuan dan persatuan dalam berbagai hal. Jika memang ada yang memiliki inovasi yang lebih maju, terimalah, karena rezeki sudah ada yang mengatur. Di samping itu, tidak semua masyarakat, Indonesia khususnya, mampu mengaplikasikan *gadget*. Jadi tidak akan mungkin transportasi konvensional akan punah.

Fenomena transportasi Grab oleh sebagian orang disebut sebagai fenomena “*sharing economy*” di mana pemilik sumber daya seperti kendaraan maupun tenaga manusia dapat memberikan akses sementara atas sumber daya yang dimiliki kepada pelanggan atau konsumen. Peranan perusahaan transportasi Grab dalam hal ini adalah sebagai perantara dengan menyediakan *platform market place* yang mempertemukan pemilik sumber daya tersebut dengan pelanggan.

Kehadiran Grab ini menandakan kita saat ini telah memasuki revolusi industri keempat, semua orang dapat terhubung dalam waktu yang bersamaan. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi ke depan telah mengubah secara radikal mekanisme bisnis dalam produk dan jasa. Dalam konteks *connecting-generation*, produsen dan konsumen akan dapat bertransaksi langsung dengan sangat efisien, andal, dan efektif tanpa membutuhkan jasa dan bisnis antara.

Pada satu sisi, revolusi ini melahirkan peluang usaha baru, namun pada saat yang bersamaan mengurangi para pekerja yang selama ini menggantungkan diri pada usaha konvensional yang berisiko akan meredup dan hilang dengan hadirnya revolusi industri keempat ini. Ke depan, konflik antara perusahaan konvensional dengan perusahaan berbasis aplikasi berpotensi tidak hanya di sektor transportasi, tetapi juga akan merambah sektor-sektor lain. Teknologi telah mengubah perilaku belanja masyarakat menjadi *Grab shopping*, sehingga pusat perbelanjaan akan sepi dan melahirkan PHK besar-besaran. Dengan meningkatnya jumlah kelas menengah di tengah perlambatan ekonomi dunia yang terjadi saat ini, peluang lahirnya model layanan berbasis Grab bisa menjadi peluang yang akan semakin berkembang.

Dalam siklus transportasi di perkotaan, Grab memainkan peranan penting untuk mentransformasi cara orang memanfaatkan moda transportasi. Kehadiran aplikasi Grab terbukti telah memberikan banyak pilihan dan kemudahan bagi masyarakat sebagai pengguna atau konsumen. Artinya, sisi positifnya masyarakat menikmati keuntungan ekonomi karena fakta di lapangan layanan Grab dirasakan

jauh lebih murah tarifnya dibandingkan dengan jasa transportasi konvensional. Kehadiran Grab menyebabkan pelanggan (1) memiliki akses untuk mendapatkan transportasi sesuai waktu dan tempat yang diinginkan; (2) tidak perlu menunggu taksi di jalan; dan (3) menghemat pengeluaran ongkos. Sementara itu, bagi pengemudi kehadiran Grab memudahkan dalam mencari penumpang sehingga kinerja mereka lebih efektif dan efisien. Pengemudi punya kebebasan untuk menentukan berapa penghasilan yang ingin didapatkan setiap harinya. Taksi konvensional yang masih menggunakan model setoran maupun persentase dirasa tidak memberikan keleluasaan bagi pengemudi. Sementara bagi pemilik aplikasi, demand yang tinggi dari masyarakat dalam menggunakan Grab merupakan peluang bisnis yang sangat menguntungkan. Walaupun investasi di bidang teknologi aplikasi sarat modal, namun peluang untuk kembali modal serta mendapatkan keuntungan besar terbuka lebar.

Bagi perusahaan transportasi konvensional yang tidak siap dengan perkembangan teknologi maka kehadiran Grab akan dianggap sebagai ancaman terhadap kelangsungan bisnisnya. Prinsipnya, ketika kemajuan teknologi tidak dapat dibendung, pilihannya tiada lain adalah ikut beradaptasi sehingga manfaatnya bisa sama-sama dirasakan. Di era revolusi industri ke empat ini, terjadi fusi berbagai kemajuan teknologi. Inovasi bergerak cepat dan semua serba terkoneksi. Ini eranya *internet of things*, bahkan *internet of everything*, termasuk di dalamnya adalah Grab. Solusi Sebagian pihak memandang Pemerintah dinilai lambat dalam mengantisipasi munculnya Grab. Pemerintah perlu memberikan perlakuan yang sama pada penyedia transportasi, dengan berorientasi pada

perlindungan kepada masyarakat, termasuk perlindungan bagi masyarakat untuk mencari nafkah dan menjalankan pekerjaan. Saat ini dua kewenangan mengenai Grab ini berada pada dua kementerian yang berbeda, untuk aspek transportasi berada di Kementerian Perhubungan sementara untuk aspek teknologi aplikasinya berada di Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Kedepannya, agar regulasi soal Grab ini bisa efektif, maka Kementerian Perhubungan harus dibekali kewenangan untuk melakukan blokir apabila ada pelanggaran serius dan berulang terhadap standar pelayanan, karena Kementerian Perhubunganlah yang bisa mengevaluasi apakah standar keselamatan transportasi sudah diterapkan oleh perusahaan tersebut. Untuk itu pemerintah sebagai regulator harus mulai menyiapkan aturan-aturan yang bisa menampung berbagai jasa atau layanan yang berbasis pada teknologi komunikasi dan informasi, seperti TBO ini. Pada sisi lain, besarnya demand masyarakat pada Grab mendorong pemerintah menerapkan pajak konsumen pengguna Grab sehingga memperbesar pendapatan negara. Penutup terkait polemik Grab, setidaknya ada dua hal yang perlu ditindaklanjuti. Pertama, kehadiran teknologi aplikasi yang berbasis Grab harusnya tidak dihambat apalagi ditentang. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pemerintahan justru dapat dipergunakan untuk menggerakkan roda perekonomian dengan menciptakan potensi-potensi bisnis baru bagi masyarakat serta perbaikan sistem layanan kepada masyarakat.

Dari sisi ini, justru akan dapat diharapkan terjadinya peningkatan produktivitas nasional yang muaranya pada peningkatan daya saing bangsa (nation competitiveness). Kedua, kehadiran Grab belum terakomodasi dalam

regulasi yang ada. Ada dua pilihan yang bisa diambil oleh pemerintah yaitu memperbaiki aturan yang ada dengan memasukkan substansi mengenai Grab, atau pilihan yang kedua dengan memaksa Grab untuk mengikuti aturan mengenai transportasi umum sebagaimana yang sudah diatur.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilaksanakan di Kecamatan Tamalate tentang kualitas layanan transportasi Grab, dapat dirumuskan beberapa kesimpulan bahwa:

1. Kualitas Layanan Transportasi Grab

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 ketika menggunakan kendaraan umum seperti 'pete-pete' yang seringkali sudah tidak layak beroperasi maupun faktor-faktor lainnya.

Selain itu, saat ini teknologi merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam aspek global karena dunia semakin cepat berubah kearah modernisasi berbagai aspek, oleh karena itu setiap negara harus mampu bersaing dengan pemanfaatan teknologi serta mengaplikasikannya di dalam aktivitas

2. Dampak Sosial Keberadaan Transportasi Grab

- a. Kecanggihan teknologi saat ini membuat salah satu pengguna transportasi membuat inovasi untuk memadukan kecanggihan teknologi internet dengan angkutan transportasi umum yang memudahkan masyarakat untuk mengakses melalui internet agar lebih mudah yang disebut angkutan Grab. Hadirnya angkutan Grab di tengah masyarakat kota besar termasuk kota Makassar yang merespon baik karena mudah dan cepat serta menghindari kemacetan, selain itu ada juga yang tidak merespon baik kehadiran angkutan Grab selain pengemudi angkutan konvensional.
- b. Keresahan pengendara angkutan konvensional didalam kompleks atau perumahan merasakan kalau Grab bukan salah satu transportasi yang mempunyai regulasi untuk mengambil penumpang di sembarang tempat setidaknya tidak memasuki wilayah perumahan atau kompleks karena sudah bagiannya masing-masing dari setiap pengendara angkutan.
- c. Persaingan transportasi angkutan di kota Makassar memang tidak ada habisnya, apa lagi kemunculan angkutan Grab yang berbasis *mobile* ini memikat hati masyarakat karena harganya yang murah dan cepat, tapi disisi lain sangat banyak pihak yang menolak dari angkutan Grab yang tidak terregulasi serta izin beroperasi ini. Mereka merasa dirugikan karena kemunculan angkutan Grab tidak mengikuti aturan UUD transportasi yang telah ada dan jaminan keselamatan penumpang yang bisa membahayakan transportasi dan pengguna jalan yang ada di jalan raya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di sajikan pada bab terdahulu, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Pemerintah

Perlunya partisipasi pemerintah terutama Dinas Perhubungan untuk mengatur transportasi yang ada di Kota Makassar, baik itu transportasi berbasis aplikasi/*online* seperti Grab atau pun transportasi konvensional lainnya berdasarkan peraturan yang telah di tetapkan oleh UUD. Agar kedepannya tidak terjadi persaingan atau konflik antar transportasi Grab dan konvensional.

2. Peneliti Selanjutnya

Dapat membantu peneliti selanjutnya untuk menambah wawasan dan informasi mengenai kualitas layanan transportasi Grab dan membantu untuk penelitian yang relevan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Adisasmita Rahardjo.2015. *Analisis Kebutuhan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adisasmita Rahardjo.2015. *Manajemen Pembangunan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dekan FKIP. 2015. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Makassar: Panrita Pers Unismuh Makassar.
- Herdiansyah Haris.2012.*Metodelogi Penelitian Kualitatif:untuk Ilmu-ilmu Sosial*.Jakarta:Salemba Humanika.
- Kamaluddin Rustian. 2003. *Ekonomi Transportasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Miro Midel. 2012. *Pengantar Sistem Ekonomi*. Jakarta : Erlangga
- Ritzer George.2012. *Teori Sosiologi :Dari Sosiologi Klasik Sampai Perkembangan Terakhir Postmodern*. Yogyakarta :Pustaka Pelajar
- Setiadi.2010. *Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial : Teori, Aplikasi dan Pemecahannya*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Soekanto Soerjono.2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta:Rajawali Pers.
- Suyanto, Narwoko. 2010. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan:edisi ketiga*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Syarbaini Syahrial, Rusdiyanta.2009. *Dasar-dasar Sosiologi*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Wijaya Andika. 2016. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta: Sinar Grafika.

Situs Web :

- Dian Triyuli Handoko. 2016. (Online). [https:// m. Tempo. Co/read news/ 2016/ 03/22/ 092755832/ sharing- economy-taksi-online-apakah-untungkan- bangsa](https://m.tempo.co/read/news/2016/03/22/092755832/sharing-economy-taksi-online-apakah-untungkan-bangsa). Diakses pada tanggal 20 Juni 2017.
- Habibullah 2013. (Online). [https://www.google. co. Id/search? Client=ucweb-b- bookmark&oq=contoh+skripsi+sosiologi+yang+memakai+populasi+dan](https://www.google.co.id/search?Client=ucweb-bookmark&oq=contoh+skripsi+sosiologi+yang+memakai+populasi+dan)

+sampling&aqs=mobile-gws-lite. &q= contoh+skripsi+ sosiologi+yang+ memakai+populasi+dan+sampling. Di akses pada tanggal 01 Oktober 2017.

- Jafar, Luk. 2012. *Pegertian, Fungsi, Manfaat, dan Jenis-Jenis Transportasi*. Dipostkan 17 Juni 2012. Diakses pada tanggal 26 September 2017
- Kurnia Jaya. 2015. (Online)<http://pengayaan.com/4-tipe-tindakan-sosial-menurut-max-weber.html>. Diakses pada tanggal 20 September 2017.
- Pramono.2016.(Online)<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya.html>. Diakses pada tanggal 20 September 2017.
- Putera Donal Andri. 2016.(Online)<http://megapolitan.kompas.com/read/2016/03/15/08481281/untung.dan.rugi.keberadan.layanan.transportasi.berbasis.aplikasi>.
- Rani Nuraeni.2015.(Online)[http:// raninuraeni 379. wordpiess. com/ kuliah/ administrasi- publik/ teori- modernisasi](http://raninuraeni379.wordpress.com/kuliah/administrasi-publik/teori-modernisasi). Diakses pada tanggal 21 Juni 2017.
- Rasita.2015. (<https://grabaja.wordpress.com/sejarah/grab.html>). Diakses pada tanggal 20 September 2017.
- Riza Azha.2015. (Online) <http://www.kangojek.com/2017/02/sejarah-pendiri-grab-call-center-grab-visi-misi-grab.html>. Diakses pada tanggal 20 September 2017.
- Ridwan Muh. 2016. (Online)<http://newtypenanda.blogspot.com/2015/09/dampak-positif-dan-negatif-aplikasi-go.html>._Diakses pada tanggal 10 September 2017.
- Novita Nita. 2016. (Online) [http:// nitanovitasari blog spot. Co. Id/ 2016/10/profil-singkat grab. html](http://nitanovitasari.blogspot.co.id/2016/10/profil-singkat-grab.html). Diakses pada tanggal 20 Juni 2017.
- Nuraeni. 2016. *analisis kelebihan dan kekurangan grab sebagai alat transportasi online*. Sukabumi. Institusi Manajemen Wisata Indonesia.
- Suviyah. 2016. (Online) [http:// Suviyah 2. Blogspot. Co. Id/2016/12/ tindakan. Sosial. html](http://Suviyah2.blogspot.co.id/2016/12/tindakan.Sosial.html). Diakses pada tanggal 20 Juni 2017.
- Zakaria Anang. 2017.(Online) [https://www.rappler.com /Indonesia/ taksi-konvensional- di- yogyakarta- desak- operasional- grab- dan-gocar-dihentikan. html](https://www.rappler.com/Indonesia/taksi-konvensional-di-yogyakarta-desak-operasional-grab-dan-gocar-dihentikan.html). Diakses pada tanggal 16 September 2017.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Pedoman Wawancara
2. Daftar Informan
3. Persuratan
4. Dokumentasi
5. Daftar Riwayat Hidup



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU
PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**
Jl. Sultan Alauddin Tlp : (0411) 860132 Makassar 90221

Daftar Nama Informan

1. Nama : Andi Lutfhi
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 45 Tahun
Pekerjaan : Pimpinan Cabang Perusahaan Grab di Kec.Tamalate
2. Nama : Nur
Jenis Kelamin : Perempuan
umur : 40 Tahun
Pekerjaan : Guru SMA
3. Nama : Rudi
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 37 Tahun
Pekerjaan : Pengemudi Grab Mobil
4. Nama : Reski
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 22 Tahun
Pekerjaan : Mahasiswi Unismuh
5. Nama : Samsul
Jenis Kelamin : Laki-laki
umur : 21 Tahun
Pekerjaan : Mahasiswa UIN

6. Nama : Rusni
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 42 Tahun
Pekerjaan : Penjual Makanan
7. Nama : Andi
Jenis Kelamin : Laki-laki
umur : 23
Pekerjaan : Tukang Bengkel
8. Nama : Ilham
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 25 Tahun
Pekerjaan : Supir Go Car
9. Nama : Ibrahim
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 17 Tahun
Pekerjaan : Tukang Bentor
10. Nama : Yuda
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 33 Tahun
Pekerjaan : Supir Pete-pete

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK RESPONDEN KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI GRAB

1. Petunjuk Wawancara

- a. Sebelum anda menjawab daftar pertanyaan yang telah diterapkan, terlebih dahulu isi daftar identitas yang tersedia.
- b. Jawablah tes wawancara ini dengan jujur dan penuh ketelitian karena jawaban Bapak/Ibu akan sangat membantu kelengkapan data yang penulis butuhkan. Dan sebelumnya tak lupa pula kami ucapkan terima kasih atas segala bantuannya.

2. Identitas Responden :

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Hari/Tanggal Wawancara :

3. Daftar Pertanyaan (Masyarakat Umum) :

- a. Bagaimana menurut anda kualitas layanan Grab di Kota Makassar
- b. Bagaiman menurut anda layanan transportasi grab dibandingkan dengan transportasi Uber dan Gojek ?
- c. Menurut anda apa perbedaan transportasi konvensional dengan transportasi online di Kota Makassar ?
- d. Bagaimana dampak transportasi Grab di Kota Makassar ?

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK RESPONDEN KUALITAS LAYANAN TRANSPORTASI GRAB

1. Petunjuk Wawancara

- a. Sebelum anda menjawab daftar pertanyaan yang telah diterapkan, terlebih dahulu isi daftar identitas yang tersedia.
- b. Jawablah tes wawancara ini dengan jujur dan penuh ketelitian karena jawaban Bapak/Ibu akan sangat membantu kelengkapan data yang penulis butuhkan. Dan sebelumnya tak lupa pula kami ucapkan terima kasih atas segala bantuannya.

2. Identitas Responden :

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Hari/Tanggal Wawancara :

3. Daftar Pertanyaan (pengemudi Grab) :

- a. Mengapa anda menjadi pengemudi transportasi Grab ?
- b. Menurut anda apa bedanya transportasi Grab dibandingkan dengan transportasi Uber dan Gojek ?
- c. Bagaimana sistem bonus pada transportasi Grab ?
- d. Bagaimana sistem tarif pada Transportasi Grab ?

DOKUMENTASI



Gambar 1 : Wawancara dengan Pengemudi Grab



Gambar 2 : Wawancara dengan Driver Grab



Gambar 3 : Wawancara dengan Pelanggan Grab



Gambar 4 : Wawancara dengan Tukang Bentor

RIWAYAT HIDUP



Winda Kader. Lahir di Lonchoir pada tanggal 25 Mei 1995. Penulis adalah anak ke-4 dari 4 bersaudara buah hati pasangan Mery Mudjid dan Kader Kalam. Penulis mengawali pendidikan di SD Negeri Lonchoir pada tahun 2000 dan tamat pada tahun 2006, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Banda pada tahun 2006 dan tamat pada tahun 2009. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 2 Banda dan tamat pada tahun 2012. Kemudian pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Swasta, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar (Unismuh Makassar) dan menjadi mahasiswa pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Program Studi Pendidikan Sosiologi dan selesai pada tahun 2017.