BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Kemajuan yang sangat pesat di bidang teknologi informasi memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Pengaruh yang paling nyata terlihat pada perubahan mendasar terhadap cara orang melakukan transaksi, terutama dalam dunia bisnis. Salah satu hasil kemajuan teknologi informasi yang berkontribusi besar terhadap perubahan ini adalah internet. Internet adalah suatu jaringan yang dipasangkan dengan alat komunikasi sehingga kita bisa berinteraksi dimanapun dan kapanpun. Dengan adanya internet, cara perusahaan melakukan transaksi berubah, dari cara lama yang prosesnya mengorbankan waktu dan biaya yang besar menjadi proses yang lebih cepat dan lebih mudah.

Teknologi informasi dan komunikasi telah dimanfaatkan dalam kehidupan sosial masyarakat, dan telah memasuki berbagi faktor kehidupan baik sektor pemerintahan, bisnis, perbankan, pendidikan, kesehatan, dan kehidupan pibadi. Manfaat teknologi informasi dan komunikasi selain memberikan dampak positif juga di sadari memberi peluang untuk di jadikan sarana melakukan kejahatan baru. Sehingga dapat di katakan bahawa teknologi informasi berbasis *online* ini bagaikan pedang bermata dua, dimana selain memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kesejahteraan,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kemajuan, dan peradaban manusia, juga menjadi searana potensial dan sarana efektif untuk melakukan perbuatan melawan hukum.

Banyak bisnis mulai bermunculan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi tersebut, salah satunya adalah kemunculan bisnis penyedia layanan jasa transportasi Ojek *Online*. Adanya Ojek *Online* ternyata memberikan solusi dan menjawab berbagai kekhawatiran masyarakat akan layanan transportasi umum. Kemacetan ibukota dan ketakutan masyarakat dengan keamanan transportasi umum sudah dijawab dengan kehadiran Ojek *Online* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penggunanya.

Era perkembangan internet di tengah-tengah pertumbuhan penduduk yang begitu pesat, internet sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kehadiran jasa transportasi berbasis aplikasi *online* yang menggunakan internet sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam segala aktifitas secara cepat dan efisien.

Di zaman ketika internet telah menjadi kebutuhan bagi sebagian masyarakat, proses jual beli melalui internet sudah tidak asing lagi. Karena internet bukan hanya konsumsi golongan tertentu saja, tetapi sudah merambah ke masyarakat golongan ke atas, menengah dan ke bawah. Dengan menggunakan akses internet sebagian masyarakat merasa terbantu dalam menjalani kegiatan sehari-hari. Seperti membeli barang-barang rumah tangga, hingga membeli makanan secara cepat. Pada dasaarnya pihak-pihak dalam jual beli secara elektronik ini, masing-masing memiliki hak dan kewajiban.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Penjual/pelaku usaha merupakan pihak yang terlibat dalam menawarkan jasa yang wajib memberikan informasi secara jujur dan jelas. Begitupun customer juga harus jujur dan memberikan informasi pengiriman yang jelas kepada penyedia jasa.

Berawal dari banyaknya jasa *transportasi* yang bermunculan mengakibatkan semakin kuat pula persaingan yang dihadapi oleh para pengemudi ojek. Hampir disetiap sudut jalan besar dan area kampus banyak ditemui para pengemudi ini. Apabila dicermati ada banyak hal yang harus dibenahi dalam layanan ojek yang ada saat ini khususnya masalah keselamatan, kesopanan dan kewajaran harga layanan.

Masalah harga yang paling sering menjadi ganjalan penumpang. Pengemudi ojek memasang tarif semau mereka sendiri. Dalam kebutuhan hidup yang serba cepat dan mudah saat ini Perusahaan ojek *online* muncul dengan menawakan pelayanan jasa kepada customer yang tujuannya memudahkan cutomer dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

Perusahaan yang sedang meningkat pesat yaitu *Go*-Jek, *Go*-Jek merupakan perusahaan yang didirikan oleh anak bangsa yang bernama Nadiem Makarim bersama temannya *Michael angelo Moran* pada bulan Maret 2014, yang bertujuan untuk mengurangi pengangguran.[1]

Cara kerja *Go*-Jek yaitu menggunakan aplikasi yang terhubung dengan internet. Para pelanggan tidak perlu menunggu dipinggir jalan atau

[1] https://www.go-jek.com/history/ di akses pada tanggal 28 Januari 2018 pukul 21.16 WIB

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mendatangi ke pangkalan ojek. Pemesanan melalui aplikasi *Go*-Jek sesuai kebutuhan. *Go*-Jek siap untuk melayani pelanggan yang berada dimana saja.

Perusahaan yang menyediakan transportasi berbasis online tersebut memberikan pelayanan utama yaitu *GO-Ride* melayani pengantaran penumpang, selain pengantaran penumpang, *Go*-Jek juga memberikan pelayanan seperti *GO-Send* melayani pengiriman barang, *GO-Food* melayani pemesanan makanan, *GO-Mart* melayani pemesanan di outlet seperti Indomaret, AlfaMart dan sejenisnya, GO-*Busway*, *GO-Tix* melayani pemesanan tiket konser, dan sejenisnya, *GO-Box* melayani pengiriman barang dengan skala yang besar, *GO-Clean* melayani pembersihan rumah atau kantor, *GO-Glam*, serta *GO-Massage* melayani pemijatan.[2]

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

Adanya Ojek *Online* ini bisa mengubah *mindset* masyarakat tentang tukang ojek yang sering dipandang sebelah mata sebagai profesi rendahan. Perubahan *mindset* tukang ojek sebagai pekerjaan rendahan terbukti dengan

[2] https://www.go-jek.com di akses pada tanggal 10 Desember 2017 pukul 09.30 WIB

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

semakin banyaknya orang yang tertarik menjadi tukang ojek sebagai pekerjaan sampingan. atau bahkan menjadi pekerjaan utama menjadi salah satu keberhasilan dari adanya Ojek *Online*.

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

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

Jasa transportasi saat ini dirasa sebagai sarana yang sangat penting di dalam kehidupan, *Go*-Jek telah dipercaya beragam pelanggan dalam membantu aktifitas. Sebagai perusahaan yang sedang berkembang pesat, *Go*-Jek sedang meningkatkan pelayanan dengan cara memberikan promosi harga yang terjangkau. Setiap waktu yang telah ditentukan oleh pihak *Go*-Jek termasuk jam ramai atau tidak akan memiliki perbedaan harga dan adanya fitur baru *Go*-Jek *Credit* yang mudah diakses oleh pelanggan melalui aplikasi yang *Go*-Jek yang ada di *smartphone*.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Saat ini dikota Pekanbaru sendiri sudah banyak *Go*-Jek yang aktif.*Go*-Jek *online* ini muncul pertama kali di kota Pekanbaru pada tanggal 1 Maret 2017. Tentunya ini menjadi perhatian warga Pekanbaru yang mengingat adanya *Go*-Jek untuk dapat membantu kegiatan mereka.

Banyaknya warga menggunakan jasa *Go*-Jek dalam segi pesan antar makanan, atau istilahnya *GoFood*. Pelanggan dapat menentukan tempat penjemputan dan tempat pengantaran, kemudian tampil tarif yang perlu di bayar untuk layanan ini. Tarif yang di tetapkan pun tidak jauh berbeda dari tarif Ojek pada umumnya.

Pengguna aplikasi *Go*-jek yang memesan makanan dari aplikasi *Go*-Food akan ada pilihan berupa pesanan jenis makanan apa atau langsung mencari sesuai dengan nama tempat yang akan di pesan, setelah memesan jenis makanan dan jumlah makanan akan keluar total keseluruhan pembayaran setelah itu pelanggan bisa memesan makanan tinggal menunggu *driver* gojek mana yang mengambil orderan tersebut.

Ada pun salah satu bentuk pemesanan yang di lakukan oleh pelanggan dalam aplikasi *driver* gojek akan berupa gambar dalam bentuk peta map yang kemudian ada nama yang memesan makanan beserta alamat serta alamat dari yang memesan. Setelah di konfirmasi oleh *driver* yang akan mengambil orderan terlebih dahulu *driver* akan menelepon pelanggan yang memesan untuk lebih memastikan dan memberikan prediksi perkiraan waktu orderan tersebut sampai ke alamat yang memesan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

(Gambar 1.1 Bentuk tampilan pemesanan pada aplikasi *Go*-jek oleh Pelanggan)

(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

(Gambar 1.2 Bentuk Aplikasi Pemesanan dari *Driver Go*-jek)

(Sumber Dokumentasi *Driver Go*-jek)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Namun akhir-akhir ini sangat disayangkan banyaknya pemberitaan terkait pemesanan yang di pesan pihak tertentu kemudian membatalkan begitu saja tanpa memberikan alasan kepada *driver Go*-jek yang sudah membeli pesanannya. Salah satu berita yang menjadi perhatian pada tahun 2017 lalu ialah saat *driver Go*-Jek tertipu dan menerima pesanan *Go-Food* dari *customer* yang saat itu memesan makanan *KFC* di daerah Samarinda, menu yang di pesan mencapai Rp. 283.000 dengan tarif antar Rp.2800,- namun ternyata *driver* tertipu dengan dikirimi alamat yang tidak lengkap.[3]

Di kota Pekanbaru sendiri kejadian ini menimpa salah seorang *Driver Go*-jek bernama Arul berumur 28 tahun dan beberapa rekannya yang bergabung dalam kemitraan *Go*-jek pada tahun 2017. Kejadian terjadi pada bulan Mei. Ia mengalami penipuan yang di lakukan oleh pelanggan *Go*-jek dengan mengorder makanan siap saji kurang lebih sejumlah Rp.150.000,- . Namun setelah orderan di pesan pelanggan membatalkan pesanan, dan nomor yang mau di hubungi pun tidak aktif lagi. Tentunya ini membuat kerugian terhadap *driver Go*-Jek ini.

Kemudian ada salah satu *driver Go*-jek Sulton Abhitya D yang juga merupakan mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Riau. Bergabung dengan kemitraan *Go*-jek sejak bulan Mei 20017 pernah

[3](https://www.google.co.id/amp/palembang.tribunnews.com/amp/2017/11/28/terima-pesanan -go-food-driver-gojek-ini-ditipu-custumer) di akses pada 12 Januari 2018 pukul 19.09 WIB

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mengalami pelanggan tidak mengambil orderan dari *Go-Food* yg sudah di pesan dengan nominal Rp.95.000

Dengan adanya pelaku penipuan ini, *driver Go*-jek juga akan terkena dampak terkait dengan buruknya kinerja yang secara langsung akan mengurangi kualitas dari *driver Go*-jek, padahal notabennya *driver Go*-jek juga tidak menginginkan hal ini terjadi, karena merugikan mereka.

Tentunya kasus ini sangat disayangkan mengingat saat membeli pesanan, *driver Go*-jek akan menggunkan uang pribadi terlebih dahulu. Dan permasalahan ini sudah banyak terjadi di kalangan *driver Go*-jek, yang mengakibatkan mereka mengalami kerugian. Dari latar belakang di atas peneliti tertarik untuk meneliti Bagaimana Opini *driver Go*-jek terhadap penipuan dalam jasa pesan antar makanan yang dilakukan oleh pelanggan di Kota Pekanbaru.

Penelitian ini menggunakan *driver Go*-jek sebagai objek penelitian. Meskipun *Go*-jek sebagai pionir layanan ojek berbasis aplikasi *mobile*, namun Gojek tidak terlepas dari berbagai permasalahan salah satunya terkait dengan adanyaa kasus penipuan yang menimpa *driver Go*-jek.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Dari judul yang di ambil yakni Opini *driver Go*-jek terhadap penipuan dalam jasa pesan antar makanan di Kota Pekanbaru.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. *Driver Go*-jek yang menjadi korban penipuan oleh pelanggan yang tidak bertanggung jawab terutama dalam hal pemesanan makanan.
2. Bentuk kerugian yang yang di alami oleh *driver Go*-jek akibat penipuan yang di lakukan oleh pelanggan.

C. Fokus Penelitian

Salah satu hal penting dalam penelitian ini adalah menentukan identifikasi masalah. Di penelitian ini topik yang di kaji peneliti ialah Opini *driver Go*-jek terhadap penipuan dalam jasa pesan antar makanan di Kota Pekanbaru.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan tersebut, maka dapat di rumuskan permasalahannya yaitu, bagaimana Opini *driver Go*-jek terhadap penipuan dalam jasa pesan antar makanan di Kota Pekanbaru.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan perumusan masalah yang telah di jelaskan di atas, maka penulis menetapkan tujuan sebagai berikut :

a. Untuk mengetahui Opini *driver Go*-jek terhadap penipuan dalam jasa pesan antar makanan di Kota Pekanbaru.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Untuk mengetahui cara *driver Go*-jek untuk menghindari terjadinya penipuan yang di lakukan oleh pelanggan.

c. Untuk mengetahui harapan driver terhadap upaya penanganan PT. *Go*-jek Indonesia terkait penipuan dalam jasa pesan antar makanan

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan dampak dari pencapaiannya tujuan. Seandainya tujuan penulis dalam meneliti ini dapat tercapai dan rumusan masalah dapat terpecahkan maka hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan baik secara teoritis maupun secara praktis.

a. Manfaat Teoritis Dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan, yang berkaitan dengan ilmu komunikasi khususnya terkait Opini

b. Manfaat Praktis

Adapun manfaat dalam penelitian ini yang di kaji oleh peneliti yaitu:

a.) Sebagai bahan kajian peneliti yang lain apabila ingin meneliti kasus yang sama

b.) Memberikan jawaban kepada khalayak terkait opini *driver Go*-jek terhadap penipuan dalam jasa pesan antar makanan di kota Pekanbaru.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :