

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi internet yang cukup pesat memberikan perubahan sosial masyarakat. Banyak bisnis mulai bermunculan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi tersebut. Salah satunya adalah kemunculan transportasi berbasis online yang ternyata dapat memberikan solusi dan menjawab berbagai kekhawatiran masyarakat akan layanan transportasi umum. Kemacetan kota dan ketakutan masyarakat dengan keamanan transportasi umum dijawab dengan kehadiran aplikasi transportasi online yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penggunanya. Kebutuhan akan transportasi merupakan hal pokok dalam kehidupan sehari-hari(Fakhriyah, 2020).

Kemajuan teknologi smartphone dan akses internet yang semakin cepat menjadi peluang yang dimanfaatkan oleh perusahaan-perusahaan rintisan (startup) di bidang transportasi, seperti Grab. Grab merupakan salah satu perusahaan transportasi online terbesar di Indonesia saat ini(Fakhriyah, 2020).

Perusahaan transportasi online tersebut menjadikan smartphone dan internet menjadi proyek bisnis yang sangat menguntungkan baik untuk perusahaan maupun para mitra pengemudi yang kini lebih dikenal sebagai pengemudi ojek online (ojol). Perusahaan transportasi online tersebut membuat aplikasi berbasis android dan iphone yang dapat menghubungkan antara pengemudi ojek online dengan calon penumpang dengan bantuan GPS yang tertanam pada smartphone(Ikhsan, 2021).

Grab sebagai salah satu penyedia layanan ojek online, tidak hanya menyediakan sarana transportasi alternatif bagi masyarakat, tetapi juga membentuk komunitas di antara para pengemudinya. Salah satu komunitas yang muncul adalah Grabbike Majapahit Community, yang menjadi tempat bersatunya para driver ojek online di wilayah Kota Mojokerto.

Dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, para driver ojek online di Komunitas Grabbike Majapahit Community tidak hanya dihadapkan pada persaingan dalam mencari customer, namun juga dihadapkan pada dinamika

internal komunitas mereka sendiri. Solidaritas di antara para pengemudi menjadi faktor krusial yang dapat mempengaruhi kualitas layanan, keberlangsungan komunitas, dan kesejahteraan bersama. Oleh karena itu, peran strategi komunikasi dalam membangun solidaritas di dalam komunitas ini perlu mendapatkan perhatian khusus(Ikhsan, 2021).

Komunikasi sendiri merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan serta memahami sejauh kemampuannya, penerima pesan menyampaikan pesan itu kepadanya. Selama tidak ada gangguan atau noise, komunikasi akan berjalan dengan lancar dan efektif(Hafied Cangara, 2015).

Komunikasi yang baik juga diperlukan antara pengemudi dan konsumen, serta etika dalam komunikasi antarpribadi adalah hal yang tidak bisa diabaikan. Ketika mengabaikan etika dalam berkomunikasi, orang cenderung mencari berbagai pembenaran. Dalam pembenaran ini, ada anggapan bahwa teknik komunikasi hanya berkaitan dengan kesuksesan sehingga masalah etika dianggap tidak relevan. Penilaian etika dianggap sebagai penilaian individu yang subjektif, tanpa jawaban pasti, dan menilai etika orang lain sering dianggap sebagai keangkuhan atau tindakan yang tidak sopan.

Komunikasi adalah bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat dan dapat terjadi di mana saja, kapan saja, dan oleh siapa saja. Komunikasi sering dilakukan baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi, termasuk dalam organisasi seperti lembaga pendidikan yang bersifat antarpribadi (interpersonal

communication) ataupun berkelompok (group communication). Peristiwa komunikasi ini telah menjadi istilah umum, dimana maksud dan tujuannya adalah untuk menjelaskan sejumlah proses komunikasi antar manusia (Hafied Cangara, 2015).

Berbagai permasalahan muncul terkait dengan perubahan komunikasi di dalam Komunitas Grabbike Majapahit Community. Mulai dari ketidaksepahaman, persaingan yang tidak sehat, hingga perbedaan pandangan mengenai peraturan dan kebijakan internal komunitas, semuanya dapat menjadi hambatan dalam membangun solidaritas yang kuat di antara para driver ojek online tersebut.

Melalui skripsi ini, penulis bertujuan untuk meneliti lebih dalam mengenai strategi komunikasi yang efektif dalam membentuk solidaritas di Komunitas Grabbike Majapahit Community. Dengan memahami permasalahan ini, diharapkan dapat ditemukan solusi dan rekomendasi yang dapat meningkatkan kualitas komunikasi serta memperkuat solidaritas diantara para pengemudi ojek online tersebut.

Pentingnya pemahaman terhadap strategi komunikasi dalam konteks ini tidak hanya akan memberikan manfaat bagi para driver ojek online dan komunitas mereka, tetapi juga dapat menjadi rujukan bagi penyedia transportasi online lainnya dalam mengelola komunikasi di dalam komunitas mereka.

Selain dorongan untuk berkomunikasi, terdapat pula tujuan komunikasi agar tercapai hasil yang baik dan bermanfaat bagi kepentingan bersama. Ini termasuk meyakinkan seseorang tentang pesan yang disampaikan agar mereka percaya apa

yang dimaksud. Serta memberikan informasi yang penting baik kepada pribadi atau personal maupun kepada khalayak ramai.

Berdasarkan penjelasan tersebut telah banyak permasalahan yang terjadi pada sesama driver ojek online dalam hal berkomunikasi. Komunikasi yang dilakukan bisa mempengaruhi kenyamanan antar sesama anggota di dalam komunitas tersebut. Untuk mengetahui dan mengkaji lebih dalam bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan antar driver ojek online agar dapat membentuk anggota yang solid, maka judul penelitian ini adalah “Strategi Komunikasi Driver Ojek Online Dalam Membentuk Solidaritas Di Komunitas Grabbike Majapahit Community”. Penelitian ini memfokuskan pada bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan antar sesama anggota di komunitas Grabbike Majapahit Community.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

Bagaimana Strategi Komunikasi yang dilakukan para driver ojek online untuk membangun solidaritas di dalam Komunitas Grabbike Majapahit Community?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh para driver ojek online dalam membangun solidaritas di Komunitas Grabbike Majapahit Community.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat, seperti :

1. Secara Teoritis, penelitian ini dapat berfungsi sebagai literatur ilmiah atau referensi bagi mahasiswa serta memperluas wawasan dan pengetahuan penulis mengenai Strategi Komunikasi.
2. Secara Akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat dalam perkembangan kajian komunikasi bagi mahasiswa Universitas Islam Majapahit khususnya jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Secara Praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Komunitas Grabbike Majapahit Community untuk memperkuat rasa solidaritas di dalam komunitas dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.

Dengan demikian, skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu komunikasi dan pemahaman lebih lanjut tentang komunikasi di era digital.