



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan perkembangan bangsa Indonesia ini membawa perubahan besar, terutama dalam bidang jasa transportasi. Dari tahun ke tahun jasa transportasi berkembang sangat pesat yang diakibatkan oleh pertumbuhan laju penduduk, terutama di daerah kota-kota besar. Di era globalisasi ini, manusia dituntut untuk dapat berinteraksi dengan sesamanya sehingga dapat bertahan hidup di tengah pertumbuhan ekonomi yang kian hari semakin tinggi.

Sejak awal peranan transportasi darat sangat dominan dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Kendaraan roda empat ataupun jenis lainnya sudah tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia untuk menunjang kegiatan sehari-harinya. Hal ini disebabkan oleh kegiatan masyarakat Indonesia yang selalu berhubungan dengan transportasi darat. Kebutuhan akan transportasi darat ini guna menunjang aktivitas masyarakat, seperti pergi ke kantor, berbelanja ke pasar, mengantar anak ke sekolah, dan aktivitas lainnya. Perkembangan transportasi itu sendiri mulai berkembang pada tahun 1945. Pergantian sistem angkutan satu dengan lainnya bergantung akan perkembangan budaya dan ekonomi masyarakat.

Masyarakat Jakarta dahulu dikenalkan dengan Bemo dan Helicak yaitu kendaraan umum yang kemudian menjadi ciri khas, di mana transportasi umum

ini sangat diminati pada masanya. Kian hari semakin berkurang karena diiringi laju pertumbuhan penduduk yang meningkat pesat, sehingga banyak masyarakat yang memilih menggunakan kendaraan pribadi dengan alasan keamanan dan kenyamanan. Dengan alasan itulah akhirnya membuat jalanan ibu kota dipenuhi dengan kendaraan roda dua maupun roda empat yang menyebabkan kemacetan. Dengan segala upaya mengurangi tingkat kepadatan penggunaan kendaraan pribadi di jalan raya, pemerintah menyediakan beberapa fasilitas umum seperti moda transportasi kereta *commuter line* maupun bus Trans Jakarta.

Tabel 1.1
Perkembangan Kepadatan Penduduk (jiwa/km²) Jawa
Tahun 2010-2014

Provinsi	2010	2013	2014
DKI Jakarta	14.518	15.015	15.173
Jawa Barat	1.222	1.282	1.301
Jawa Tengah	989	1.014	1.022
DI Yogyakarta	1.107	1.147	1.161
Jawa Timur	786	803	808
Banten	1.106	1.185	1.211

Sumber: www.bps.go.id

Kebutuhan manusia akan sarana transportasi terus meningkat seiring dengan bertumbuhnya mobilitas penduduk, terutama di daerah Jakarta yang memiliki kepadatan penduduk paling tinggi di pulau Jawa yang dapat dilihat pada tabel 1.1. Kepadatan penduduk tersebut diakibatkan karena Jakarta merupakan daerah ibu kota di mana roda bisnis berjalan, sehingga banyak perkantoran yang terletak di daerah Jakarta.

Hal ini ternyata membawa dampak besar bagi perkembangan bisnis dalam bidang jasa transportasi. Perkembangan pasar yang sangat luas menimbulkan berbagai macam peluang bagi dunia bisnis transportasi, sehingga mulai bermunculan transportasi konvensional seperti ojek, bus, maupun taksi. Masing-masing perusahaan berusaha untuk mengembangkan diri dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan sehingga dapat berkompetisi dengan perusahaan transportasi konvensional lainnya.

Minimnya sarana transportasi umum yang nyaman dan aman terutama di kota-kota besar membuat permintaan jasa taksi meningkat, sehingga saat ini taksi memiliki minat yang cukup tinggi dalam masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, banyak perusahaan taksi yang kemudian beroperasi di daerah Jakarta seperti taksi Blue Bird, taksi Express, Taksi Gamy, taksi Prima Jasa, taksi Putra, dan lain-lain. Namun, hingga saat ini layanan jasa taksi di Indonesia didominasi oleh Blue Bird Group dan Express Transindo Utama. Blue Bird dengan armada sekitar 32.500 unit taksi menjadikannya sebagai *market leader* dengan 43% *market share*. Sedangkan Express Transindo Utama dengan armada sekitar 11.000 unit menempati peringkat kedua dengan *market share* sebesar 30%.

Dalam era globalisasi ini juga masyarakat disuguhkan oleh kecanggihan teknologi dimana segala aktivitas dibuat menjadi sangat mudah. Perkembangan teknologi yang cukup besar yaitu dengan munculnya *smart phone* manusia saat ini dimudahkan dalam hal berkomunikasi. Berbagai aktivitas dapat dilakukan melalui *smart phone*, mulai dari mengirim pesan, mencari referensi tempat makan, *browsing*, hingga *video call*. Tidak hanya itu, sekarang jasa transportasi juga

mengembangkan bisnisnya melalui teknologi dengan menggunakan aplikasi berbasis internet.

Perkembangan teknologi yang menciptakan banyak peluang bagi dunia bisnis ternyata dimanfaatkan oleh perusahaan jasa transportasi untuk lebih mendekatkan dirinya dengan para pelanggan, yaitu dengan meluncurkan aplikasi berbasis internet yang dapat diunduh pada *smart phone* yang digunakan masing-masing pelanggan. Aplikasi tersebut memudahkan penggunanya dalam memesan jasa transportasi tersebut sehingga tidak perlu lagi menunggu taksi di pinggir jalan. Aplikasi yang sekarang telah beredar di pasaran yaitu Grab-taxi dan Uber. Selain memudahkan penggunanya dalam memesan layanan taksi berbasis *online*, Grab-taxi dan Uber juga menawarkan tarif yang lebih ekonomis, yaitu 30% lebih murah dibanding dengan tarif normal.

Dengan munculnya jasa taksi berbasis *online*, keberadaan taksi konvensional mulai terancam. Ada tantangan baru yang harus dihadapi oleh taksi konvensional, karena menyasar pangsa pasar yang sama. Kemajuan teknologi ini rupanya tidak disambut baik oleh beberapa pihak yang mengatasnamakan perusahaan jasa transportasi konvensional. Masyarakat yang kini mulai beralih mengikuti kemajuan teknologi yang ada membuat perusahaan jasa transportasi konvensional, terutama taksi menjadi tergeser kedudukannya di mata masyarakat. Jasa transportasi berbasis *online* dianggap mempermudah dan menawarkan harga yang cukup murah sehingga membuat persaingan menjadi kurang berimbang. Hal ini pun menjadi perdebatan diantara para sopir taksi konvensional di mana para sopir kendaraan berbasis *online* dianggap mengambil lahan kerja mereka. Selain

itu, kehadiran layanan jasa transportasi *online* menimbulkan kontroversi, di mana layanan jasa transportasi *online* hukumnya kurang jelas dan belum diatur oleh hokum di Indonesia, sehingga dianggap masih ilegal.

Para sopir taksi konvensional yang merasa keberatan dengan adanya jasa transportasi berbasis *online* mengutarakan aspirasinya melalui demo sopir taksi yaitu di antaranya sopir taksi blue bird dan taksi *express* pada tanggal 22 Maret 2016. Demo bertujuan untuk menyampaikan keberatan mereka atas adanya Grab-taxi dan Uber. Menurut mereka usaha jasa transportasi online tidak memiliki ijin yang sah, sehingga pemerintah perlu mengeluarkan peraturan atau kebijakan bagi perusahaan jasa transportasi *online* ini. Namun, sangat disayangkan dalam aksi demonya para sopir taksi berbuat anarkis yaitu dengan memecahkan kaca kendaraan taksi lain yang beroperasi pada hari demo. Aksi ini juga diikuti dengan memblokir jalan sehingga sangat mengganggu para pengguna jalan yang lain.

Tindakan sopir taksi ini dikecam sebagian masyarakat, karena selain mengganggu kenyamanan aksinya juga mencemaskan keamanan warga. Sehingga dari aksi demo ini banyak warga yang mengecam perusahaan Blue Bird untuk memberhentikan sopir taksi yang melakukan tindak anarkis. Pada hari yang sama PT Blue Bird Group Tbk menggelar acara *press conference* dimana mereka menyatakan bahwa perusahaan bertanggung jawab dan meminta maaf kepada masyarakat akan kejadian demo sopir taksi tersebut. Atas bentuk pertanggung jawaban perusahaan, Blue Bird memberikan pelayanan gratis 1 x 24 jam pada tanggal 23 Maret 2016 yang disambut positif oleh masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penelitian ini berusaha menggali seberapa kuat pengaruh sikap khalayak pada krisis terhadap *brand image* PT Blue Bird Group Tbk pasca demo sopir taksi 22 Maret 2016?

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, maka pertanyaan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh yang diberikan antara sikap khalayak terhadap *brand image* PT Blue Bird Group Tbk pasca demo sopir taksi 22 Maret 2016?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang sudah dikemukakan diatas maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor sikap khalayak pada krisis, yaitu kognitif, afektif, dan behavioral sejauh mana berpengaruh terhadap *brand image* PT Blue Bird Group Tbk PT Blue Bird Group Tbk pasca demo sopir taksi 22 Maret 2016.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Secara Akademis

Sebagai suatu karya ilmiah maka hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan di Indonesia dan memperkaya wawasan yang berhubungan dengan sikap khalayak pada krisis dan *brand image*.

1.5.2 Secara Praktis

Dalam penelitian ini, penulis akan berusaha menunjukkan pengaruh sikap khalayak pada krisis terhadap *brand image* sehingga dapat memberikan masukan bagi perusahaan, terutama yang bergerak di bidang jasa transportasi yang mengalami krisis. Selain itu, diharapkan juga berguna bagi praktisi agar dapat menciptakan strategi untuk membantu perusahaan dalam mempertahankan *image*.

UMMN