

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia ojek sudah sering digunakan sejak lama, tetapi saat ini ojek *online* terbaru yang dapat dengan mudah dipanggil melalui telepon genggam sedang berkembang dengan pesat. Tidak ada hanya layanan ojek saja, melainkan adanya layanan lain seperti mobil, taxi, antar makanan, antar barang dan masih banyak lagi. Keadaan transportasi online di Indonesia telah berubah secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pengendara motor dari perusahaan Go-jek dan Grab yang mengenakan jaket dan helm berwarna hijau menjadi perhatian dikota. Di Indonesia, sebagian besar wilayah dipenuhi oleh dua perusahaan kuat yaitu Go-jek dan Grab.

Gojek fokus menghadirkan layanan sendiri dan Grab memilih bermitra. Kontribusi mitra Gojek Rp 44,2 triliun terhadap PDB Indonesia dan Grab Rp 48,9 triliun. Dua penyedia layanan *on-demand* Gojek dan Grab bersaing ketat supaya aplikasinya menjadi yang paling banyak digunakan. Caranya, dengan menyediakan beragam layanan sehari-hari di aplikasinya (*SuperApp*).

Grab didirikan pada tahun 2011 di Malaysia dan yang mendirikan Grab adalah Anthony Tan ditemani oleh rekannya bernama Tan Hooi Ling. Dari tahun 2011 hingga tahun ini Grab masih berkembang sangat pesat dan menjadi aplikasi penyedia transportasi online terbaik di Indonesia. Sekarang ini layanan Grab

sudah tersedia di beberapa wilayah JABODETABEK, Bandung, Bali, Medan, Makassar, Padang, Yogyakarta, dan Surabaya.

Pada tanggal 13 Oktober 2010, Gojek Indonesia akhirnya resmi didirikan, sementara hanya dengan 20 pengemudi dan menggunakan *Call Center* untuk sistem pemesanannya. Dengan berjalannya waktu, 4 tahun kemudian dibantu dengan semakin meroketnya Uber, Nadiem Makarim mulai mendapatkan tawaran investasi. Pada tanggal 7 Januari 2015, Gojek Indonesia merilis sebuah aplikasi berplatform Android dan iOS untuk menggantikan sistem pemesanan melalui *Call Center*.

Sejarah Grab di Indonesia di mulai tahun 2014 dengan mendirikan anak perusahaan PT Grab Indonesia. Dengan ketenaran dan nama besar, perusahaan ini berhasil menggaet pengemudi atau *driver* sebanyak 5 juta di tahun 2017. Apalagi sejak adanya aplikasi grab, calon pengguna dengan mudah menggunakan layanan ini untuk menjangkau tempat kerja, sekolah, café ataupun tempat lainnya.

Salah satu penyedia transportasi *online* di Indonesia, Grab, mengaku tidak pernah pilah-pilih gender dalam urusan rekrutmen pengemudi. Saat ini jumlah pengemudi wanita di grab baru mencapai 10 persen dari hampir satu juta total jumlah pengemudi atau mitra. Pihak Grab Indonesia mengaku, meski jumlah mereka tidak terlalu banyak namun proses rekrutmen tetap disamakan dengan driver laki-laki, termasuk mengikuti jtes dan pelatihan untuk menjadi mitra Grab.

Namun begitu, bukan berarti tak ada beda perlakuan dari Grab maupun penumpang terhadap pengemudi perempuan.

”Sebenarnya kalau proses rekrutmen sama pengemudi perempuan atau pengemudi laki-laki, selama memenuhi administrasi kemudian mereka lolos test safety driver itu udah bisa jadi mitra grab kita. Jadi enggak ada perbedaan proses rekrutmen,” jelas Head of Logistics (Grab Express), Tyas Widyastuti, Jakarta, Rabu, 18 April 2018.

Ada beberapa hal yang pernah didapatkan atau dialami oleh pengemudi perempuan Grab dalam pekerjaannya dalam bersaing dengan pengemudi pria. Pertama, adanya acara khusus wanita yang bertepatan dengan Hari Kartini atau Hari Ibu. Contohnya seperti acara Untukmu Kartini Masa Kini, di acara tersebut pengemudi perempuan diberikan beberapa tips untuk mengemudi dengan aman dan nyaman. Untuk sisi wanitanya juga diadakan *beauty class* juga.

Kedua adalah penghargaan. Grab Indonesia tidak mau melewatkan kesempatan untuk mengapresiasi para mitra wanita yang mau bekerja dengan beban sama beratnya dengan kaum lelaki. Salah satu mitra Grab bernama Tyas menyatakan bahwa Grab membuat apresiasi lebih kepada para wanita dalam bentuk finansial. Walau pengemudi laki-laki juga mendapatkan apresiasi yang sama, tetapi untuk pengemudi wanita<sup>7</sup> dibuatkan khusus lima pengemudi di setiap wilayah yang memiliki peringkat terbaik.

Ketiga adalah hasil *rating*. Salah satu mitra Grab bernama Dewi menyatakan bahwa ternyata *rating* pengemudi perempuan Grab lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Sayangnya juga masih ada penilaian negative soal pengendara ojek *online*. Keempat adalah lebih pilih *driver* tanpa penumpang. Kebanyakan mitra perempuan memilih bekerja tanpa penumpang, seperti layanan

Grab Food atau Grab Express. Walaupun masih banyak juga yang memilih jadi pengemudi Grab Bike.

Terakhir adalah sering di *cancel* atau dibatalkan. Wanita dianggap tak umum untuk mengendarai kendaraan, apalagi membawa penumpang. Hal itu juga yang sering menjadi masalah bagi para pengemudi wanita. Tidak jarang mereka harus di batalkan, saat pelanggan tahu bahwa mereka mendapat pengemudi wanita. Ada pula pengguna Grab Indonesia laki-laki yang berinisiatif untuk membawa kendaraannya dan pengemudi wanita yang dibonceng. Public Relations Manager Grab Indonesia, Dewi Nuraini mengatakan pembatalan pengguna karena tidak mau disupiri perempuan juga sangat merugikan para mitra perempuan mereka, karena akan berpengaruh pada penilaian performa mereka.

Grab Indonesia telah melayani konsumen Indonesia sejak 2014, Grab memberikan angin segar pada industry transportasi dari di Tanah Air. Perusahaan yang didirikan oleh pria asal Malaysia bernama Anthony Tan ini telah diunduh lebih dari 50 juta pengguna. (Dikutip dari [www.grab.com](http://www.grab.com))

Masuknya Grab ke Indonesia bersinergi dengan pihak pemerintah dalam mengatasi berbagai tatanan transportasi di Indonesia. Mereka berhasil memberikan rangkaian layanan transportasi yang lengkap dengan inovasi teknologi. Menurut Direktur Pengelola Grab Indonesia, Ridzki Kramadibrata, pihaknya telah berevolusi dari aplikasi sederhana untuk pemesanan taksi menjadi perusahaan penyedia layanan transportasi darat terbesar di Asia Tenggara.

Secara global, Grab telah mengoperasikan layanan transportasinya di kawasan regional ASEAN. Di Indonesia, Grab berkembang pesat dengan

masifnya ekspansi yang dilakukan ke berbagai kota. Hingga saat ini Grab berhasil menghadirkan layanannya ke lebih dari 100 kota di Indonesia sepanjang tahun 2017. Momen ini mengukuhkan posisi kami sebagai platform dengan wilayah layanan terluas dan pertama yang melayani masyarakat Indonesia mulai dari Aceh hingga Papua.

Fleksibilitas dalam mengemudi untuk Grab telah memberi banyak perempuan di Indonesia sebuah jalan baru untuk kembali bekerja mencari nafkah dan menyeimbangkan aspek karir dan kehidupan mereka. Mereka mendapatkan nafkah dan kesejahteraan untuk keluarga. Seiring berjalannya waktu, mereka juga sering dihadapkan pada tantangan stigma terhadap perempuan. Bukanlah hal baru jika banyak perempuan di Indonesia telah menjadi tenaga profesional di bidang transportasi, baik mengemudi dengan mobil, motor, bus, kereta api bahkan pesawat terbang. Fenomena ini justru tidak seperti biasanya. Saat ini, Grab membantu puluhan ribu perempuan dari berbagai latar belakang untuk menjadi pengemudi profesional, diseluruh pelosok negeri.

Tahun lalu, jumlah mitra pengemudi Grab Perempuan di Asia Tenggara meningkat lebih dari 230%. Berarti puluhan ribu perempuan telah memiliki dorongan yang kuat untuk memenuhi aspek karir yang fleksibel dalam hidup mereka. Bahkan telah mencetak prestasi baru, pada bulan Januari tahun ini para mitra pengemudi perempuan Grab telah menempuh jarak 570% lebih jauh dibanding Januari 2017. Banyak sekali alasan mengapa para perempuan ini memilih berkarir dengan mengemudi Grab. Sebagian berpikir bahwa cara ini akan membuat mereka mengontrol penuh aspek finansial hidup mereka. Bagi yang lain

merasa bahwa pekerjaan ini cocok dengan gaya hidup dan prioritas pribadi mereka, baik dari sisi keluarga maupun dari sisi kemandirian.

“Saya melihat Grab sebagai sebuah kesempatan yang memudahkan saya dalam mengatur jam kerja pribadi saya dengan bebas. Disamping itu, Grab juga memberi sebuah kesempatan baik bagi saya untuk mengemudi, bekerja, dan mencari nafkah secara mandiri.” – Juni Soetanto, Indonesia

Para perempuan ini merasa dirinya mampu dan memiliki keahlian jika menjadi seorang pengemudi kendaraan, dan mereka mampu memenuhi persyaratan yang ditentukan untuk dapat menjadi seorang pengemudi transportasi online. Kepribadian yang dimiliki pun mempengaruhi pengambilan keputusan tersebut. Berdasarkan hasil yang didapat dari sedikit wawancara dan observasi, pengemudi transportasi online yang menjadi informan menggambarkan pribadi perempuan yang tangguh.

Dengan bertambahnya jumlah perempuan yang bergabung dengan Grab, mereka mengemukakan pendapatnya tentang masalah keamanan yang banyak dibicarakan. Para mitra pengemudi perempuan di Grab di berbagai daerah mengutarakan perasaan tentang apa yang mereka rasakan tidak hanya dari teknologi yang dimiliki Grab, dimana keberadaan setiap pengemudi dan penumpang dapat diakses *online* secara *real time* tapi juga dari hangatanya komunitas yang ada.

Satu alasan mengapa semakin banyak wanita memilih bergabung di Grab adalah berkat kebebasan yang diberikan kepada mereka. Dengan banyaknya urusan keluarga dan komitmen lainnya. Grab menawarkan fleksibilitas dalam bekerja, sehingga tidak mengherankan bahwa faktanya kaum perempuan di Grab mengemudi dengan jarak 24% lebih pendek dibandingkan dengan mitra

pengemudi pria dan mereka (kaum perempuan) menghabiskan waktunya 14% lebih sedikit dalam mengemudi.

Mereka mampu melakukan pekerjaan yang berat tetapi dengan cara mereka sendiri. Menjadi pengemudi transportasi online bukanlah hal yang mudah, yang dibutuhkan bukanlah hanya memiliki kemampuan mengendarai motor atau mobil, memiliki kelengkapan persyaratan, tetapi harus memiliki mental dan keberanian yang tangguh, karena dalam menjalaninya mereka melalui berbagai macam rintangan. Masalah dan rintangan akan muncul bukan hanya ketika mereka berada di jalanan, tetapi juga bagaimana mereka menempatkan diri menjadi seorang pengemudi transportasi online.

Mengemudi transportasi online juga dijadikan sebagai hiburan ketika mereka bertemu dengan rekan sesama pengemudi dan juga *customer* ketika mengambil orderan. Dari hal tersebut, kemudian lingkungan menjadi factor yang mendorong perempuan ketika memilih untuk bekerja. Factor lingkungan sebagai pendorong merupakan hal yang sudah dapat diketahui dengan mudah, karena lingkunganlah yang menjadi tempat untuk melakukan segala kegiatan. Lingkungan pun terbagi dalam dua macam, yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal.

Alasan mengapa informan ingin menjadi seorang perempuan yang bekerja adalah untuk memenuhi kebutuhan keluarganya sendiri. Meskipun hal tersebut merupakan tanggung jawab utama dari seorang suami yang menjadi kepala keluarga, tetapi seorang perempuan juga memikirkan kebahagiaan untuk keluarganya. Lalu dalam proses mengambil keputusan untuk bekerja pun

keluargalah yang memberikan dukungan dan persetujuan, apakah ibu atau istrinya diperbolehkan untuk bekerja.

Kemudian pada lingkungan eksternal yang menjadi pemberi nilai terhadap peranan diri ditunjukkan oleh para perempuan. Lingkungan eksternal seperti lingkungan rumah, lingkungan kerja, memberikan dorongan kepada informan dalam menjadi seorang pengemudi transportasi online. Terdapat banyak komentar negative yang dipaparkan ketika mengetahui banyak seorang perempuan memilih bekerja yang pekerjaannya merupakan pekerjaan kaum laki-laki. Meskipun begitu, hal tersebut dapat dijadikan motivasi dalam membangun diri.

Tetapi selain itu banyak pula komentar positif yang dijadikan sebuah semangat dalam menjalani pekerjaan. Lingkungan tempat mereka bekerja, seperti komunitas yang dijadikan tempat untuk singgah, menjadi salah satu dorongan untuk terus menjadi pengemudi transportasi online ditengah pro dan kontra terhadap pekerjaan yang mereka pilih sendiri. Pilihan ini juga dijadikan motivasi untuk lingkungannya ketika seorang perempuan berhasil menunjukkan bahwa mereka juga mampu untuk disetarakan dengan kaum laki-laki.

Mereka mampu memberikan bukti kepada lingkungannya bahwa kaum perempuan mampu melakukan pekerjaan yang dilakukan oleh kaum laki-laki. Tidak mudah untuk dapat mengetahui bahwa lingkungan masyarakat sudah menerima keberadaan dan eksistensinya, tetapi proses yang mereka lalui merupakan suatu usaha yang tidak mudah dan membutuhkan usaha yang cukup gigih. Untuk menjadi seorang perempuan yang mampu mengerjakan pekerjaan dengan resiko yang cukup tinggi, para pengemudi transportasi online

membutuhkan keberanian yang besar dalam menjalaninya. Demi membantu keluarga, demi mendapatkan pengalaman yang besar dan lingkungan yang baru, dan demi mendapatkan pengakuan tentang eksistensi dan kualitas diri yang mereka miliki, mereka berani untuk mengambil resiko dari tantangan-tantangan tersebut.

Bagaimana individu itu berhubungan dengan lingkungannya? Dalam Gerungan (2010:59) menurut seorang sarjana psikologi, Woodworth, pada dasarnya terdapat empat jenis hubungan antara individu dengan lingkungannya. Individu dapat bertentangan dengan lingkungan, individu dapat menggunakan lingkungannya, individu dapat berpartisipasi (ikut serta) dengan lingkungannya, dan individu dapat menyesuaikan dirinya dengan lingkungannya. Walaupun demikian, cukuplah apabila kita perhatikan hubungan utama antara individu manusia dan lingkungannya, yaitu bahwa manusia itu senantiasa berusaha untuk menyesuaikan dirinya dengan lingkungannya.

Lingkungan dalam hal ini melalui – baik lingkungan fisik yaitu alam benda-benda yang kongkret, maupun lingkungan psikis, yaitu jiwa-rraga orang-orang dalam lingkungan, atau pun lingkungan rohaniah, yaitu *objective Geist*, berarti keyakinan-keyakinan, ide-ide, filsafat-filsafat yang terdapat di lingkungan individu itu, baik yang dikandung oleh orang-orangnya sendiri di lingkungannya maupun yang tercantum dalam buku-buku atau hasil kebudayaan lainnya. Individu manusia senantiasa menyesuaikan dirinya dengan lingkungan fisik, psikis, dan rohaniah. Ia menyesuaikan dirinya sekaligus dengan ketiga macam

lingkungan, tetapi kerap kali dengan tekanan kepada satu atau dua segi dari lingkungannya tersebut.

Menyesuaikan diri itu pun bisa diartikan dalam arti yang luas dan dapat berarti : mengubah diri sesuai dengan keadaan lingkungan, tetapi juga bisa mengubah lingkungan sesuai dengan keadaan diri sendiri. Jadi penyesuaian diri ada artinya yang “pasif”, di mana kegiatan kita ditentukan oleh lingkungan, dan ada artinya yang “aktif”, di mana kita pengaruhi lingkungan.

Bahwa setiap perubahan dalam lingkungan kehidupan orang dalam arti yang luas itu menyebabkan ia harus menyesuaikan dirinya dengan lingkungan tersebut, baik dalam arti yang pasif maupun yang aktif. Pada dasarnya, dari waktu ke waktu yang selanjutnya lingkungan hidup orang atau aspek akann berubah-ubah. Biasanya, individu manusia menggunakan kedua cara penyesuaian dirinya. Demikianlah bentuk-bentuk utama dari hubungan individu manusia dengan lingkungannya pada umumnya, yaitu penyesuaian diri.

Erving Goofman dalam bukunya “*presentation of Self in Everyday Life*” pada tahun 1595 memaparkan mengenai Pengelolaan Kesan (*Impression Management*) yang secara umum dapat didefinisikan sebagai sebuah teknik presentasi diri yang didasarkan pada tindakan mengontrol persepsi orang lain dengan cepat, dengan mengungkapkan aspek yang dapat menguntungkan diri sendiri atau tim.

Presentasi Diri dilakukan ketika seseorang berinteraksi dengan orang lain dengan mengelola kesan yang ia harapkan tumbuh pada orang lain terhadapnya, melalui sebuah pertunjukan diri yang mengalami *setting* di hadapan khalayak.

Dalam sebuah pertunjukan ini kebanyakan menggunakan atribut, busana, *make-up*, dan alat dramatic lainnya.

Goffman menyebut pertunjukkan (*performance*) merupakan aktivitas untuk mempengaruhi orang lain. Sebuah pertunjukan yang ditampilkan seseorang berdasarkan atas perhitungan untuk memperoleh respon dari orang lain. Penampilan serta perilaku seseorang dalam sebuah interaksi merupakan suatu proses interpretif, yang dimana tujuannya agar terbentuknya sebuah persepsi yang merupakan hasil dari suatu interpretasi yang dilakukan orang lain (Mulyana, 2008:113).

Goffman memandang ini dengan perspektif Dramaturgi. Berdasarkan hasrat dasar manusia, secara ilmiah manusia memiliki kekuatan yang dapat menguasai sikap dan tindakannya. Manusia mempunyai kebutuhan untuk berhubungan dengan sesamanya. Untuk itu dia menempuh jalan bertemu dengan orang lain yang melakukan pertunjukkan dan memproyeksikan diri dengan peranan-peranan yang melakonkan hidup dan kehidupan di atas pentas secara khayali (Harymawan, 1986:194).

Goffman mendalami dramaturgi dari segi sosiologi. Ia menggali segala macam perilaku interaksi yang kita lakukan dalam pertunjukkan kehidupan sehari-hari yang menampilkan diri kita sendiri dalam cara yang sama dengan cara seorang aktor menampilkan karakter orang lain dalam sebuah pertunjukan drama.

“Perspektif yang digunakan dalam laporan ini adalah perspektif pertunjukkan teater; prinsip-prinsipnya bersifat dramaturgis. Saya akan membahas cara individu menampilkan dirinya sendiri dan aktivitasnya kepada orang lain, cara ia memandu dan mengendalikan kesan yang dibentuk orang lain terhadapnya, dan segala hal yang mungkin atau tidak

mungkin ia lakukan untuk menopang pertunjukkan di hadapan orang lain.” (Mulyana, 2008:107).

Pada pernyataan Goffman tersebut mengartikan bahwa kehidupan manusia diibaratkan seperti teater, interaksi sosial yang mirip dengan pertunjukkan di atas panggung yang dimana seseorang akan seperti seorang aktor yang memainkan peran-peran tertentu saat berhadapan dengan orang lain. Dalam perspektif dramaturgi, Goffman membagi kehidupan sosial menjadi dua bagian yaitu “panggung depan” (*Front Stage*) dan “panggung belakang” (*Back Stage*).

Dengan segala kelebihan dan kekurangannya wanita mestinya bisa memasuki bidang-bidang yang selama ini identic dengan dunia kerja laki-laki, dengan segala keterbatasan fisik yang dimilikinya. Sebenarnya dari bidang apapun, wanita juga diberikan kesempatan sebagai pengambil keputusan sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki. Indonesia sudah cukup bagus dalam menyediakan kesempatan pekerjaan yang merata untuk gender laki-laki dan perempuan. Mulai dari waita-wanita yang bekerja disekotr informal sebagai pengemudi taksi, pengemudi busway dan pengemudi transportasi *online*.

Betolak dari latar belakang masalah yang sudah peneliti paparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Presentasi Diri Pengemudi Grab Wanita (Studi Dramaturgi Mengenai Presentasi Diri Seorang Pengemudi Grab Wanita dalam Menjalankan Perannya Sebagai Pengemudi dan Ibu Rumah Tangga)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas, maka peneliti membuat sebuah rumusan masalah yaitu:

### 1.2.1 Pertanyaan Makro :

“Bagaimana Peresentasi Diri Pengemudi Transportasi *Online* Perempuan (Studi Dramaturgi Mengenai Presentasi Diri Seorang Pengemudi Transportasi *Online* Perempuan dalam Menjalankan Perannya Sebagai Pengemudi dan Ibu Rumah Tangga)?”

### 1.2.2 Pertanyaan Mikro :

Berikut rumusan masalah mikro yang telah dirumuskan oleh peneliti secara lebih spesifik :

1. Bagaimana *Front stage* (panggung depan) dari seorang ibu rumah tangga sebagai pengemudi transportasi *online* di Kota Bandung?
2. Bagaimana *Back stage* (panggung belakang) dari seorang ibu rumah tangga sebagai pengemudi transportasi *online* di Kota Bandung?

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian yang telah dirumuskan oleh peneliti adalah untuk mengetahui Peresentasi Diri Pengemudi Transportasi *Online* Perempuan (Studi Dramaturgi Mengenai Presentasi Diri Seorang

Pengemudi Transportasi *Online* Perempuan dalam Menjalankan Perannya Sebagai Pengemudi dan Ibu Rumah Tangga).

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk menjelaskan, menjawab, dan menguraikan tentang Peresentasi Diri Pengemudi Transportasi *Online* Perempuan (Studi Dramaturgi Mengenai Presentasi Diri Seorang Pengemudi Transportasi *Online* Perempuan dalam Menjalankan Perannya Sebagai Pengemudi dan Ibu Rumah Tangga).

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penleitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui jumlah keseluruhan dari rumusan masalah yaitu :

1. Untuk mengetahui *Front Stage* (panggung depan) seorang ibu rumah tangga sebagai pengemudi transportasi *online* di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui *Back Stage* (panggung belakang) seorang ibu rumah tangga sebagai pengemudi transportasi *online* di Kota Bandung.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini berguna secara teoritis yaitu sebagai bahan kajian lebih lanjut guna memberikan sedikit ilmu dan untuk pengembangan Ilmu

Komunikasi dan Psikologi Komunikasi, khususnya yang menekankan pada presentasi diri dan pengelolaan kesan (studi dramaturgi).

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

##### **1. Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis mengenai implikasi Dramaturgi di realita sosial. juga mengenai presentasi diri yang merupakan salah satu macam perilaku sosial yang ada di masyarakat.

##### **2. Akademisi**

Penelitian ini berguna untuk mahasiswa UNIKOM secara umum dan khususnya bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi terutama untuk penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama.