

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era informasi banyak informasi yang tersebar luas dan dapat diakses dengan mudah melalui perangkat teknologi informasi. Dengan Perkembangan teknologi informasi masyarakat diharapkan dapat mengikuti perkembangannya, selain itu dituntut untuk dapat menyikapi informasi yang didapat. Informasi yang tersebar luas bermacam-macam, informasi tersebut ada yang memiliki sumber valid, akan tetapi ada pula informasi yang tidak bisa dipertanggungjawabkan atau yang lebih dikenal dengan istilah *hoax*. Penyebarluasan informasi dilakukan untuk memberitahukan ke semua pihak agar informasi dapat diketahui dan dikenali. Seiring berjalannya waktu masyarakat dalam menyebarkan informasi masih menghiraukan informasi tersebut apakah sumbernya valid atau tidak dan apakah informasi tersebut dapat bermanfaat untuk orang lain atau malah merugikan.

Perkembangan teknologi membuat informasi berkembang pesat di kalangan masyarakat, satu sisi hal ini dapat mengedukasi namun sisi lain dapat merugikan apabila masyarakat tidak selektif dalam menyikapi informasi tersebut. Masyarakat perlu memahami bahwa tidak semua berita yang beredar itu benar sumbernya, seperti yang dikatakan (Anak agung, 2005). Tidak jarang ditemukan bahwa teknologi yang dipakai untuk menghasilkan sebuah informasi sering tidak tepat atau tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh *user*, sehingga informasi yang dihasilkan

kurang memberikan manfaat bagi perusahaan. Hal ini masyarakat perlu menyikapinya agar informasi dapat bermanfaat. Seperti halnya pengendara ojek *online Go-Jek*, pengendara ojek *online Go-Jek* mayoritas dari kalangan masyarakat dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, antara lain : SD, SMP, SMA hingga Perguruan Tinggi. Di Tembalang Semarang pengendara ojek *online Go-Jek* menggunakan internet dan *group whatsapp* untuk mencari tahu informasi lalu lintas hingga perihal dalam mengatasi problem pekerjaannya. Tembalang merupakan sebuah daerah di kawasan Semarang yang begitu ramai dan padat lalu lintas setiap harinya, dengan adanya kampus Undip banyak lapangan pekerjaan yang tercipta dari bisnis kost-kostan, kuliner, dan jasa *laundry*. Mayoritas masyarakat saat ini lebih mengutamakan kemudahan/instan dengan menggunakan jasa ojek *online* untuk berangkat/pulang kampus, membeli makanan, hingga mengantar barang.

Pengendara ojek *online Go-Jek* melakukan kegiatan pekerjaannya dengan menggunakan informasi seperti mendapatkan orderan, mengetahui informasi pembaruan aplikasi, serta informasi lalu lintas yang dapat membantu pengendara saat di lapangan. Pengendara ojek *online Go-jek* perlu memiliki kemampuan literasi informasi, yaitu “pengendara ojek *online Go-Jek* perlu tau kapan pengendara harus mengenali saat informasi dibutuhkan dan tau bagaimana mereka untuk menemukan, mengevaluasi, dan menggunakan informasi yang dibutuhkan secara efektif untuk mengatasi bermacam-macam persoalan” (ALA 2000).

Pengetahuan dan kemampuan diatas dikenal juga sebagai konsep literasi informasi. Literasi Informasi adalah kemampuan mencari, menemukan, memahami menggunakan, mengevaluasi hingga menyebarkan informasi. Kemampuan

literasi informasi diperlukan pengendara ojek *online Go-Jek*, karena dalam pekerjaannya berhubungan dengan dunia informasi dan teknologi informasi. Literasi informasi tidak hanya sekedar mengoperasikan alat seperti ponsel, namun juga keterampilan untuk menyesuaikan kemampuan dan terbatasnya alat dalam keadaan dan situasi tertentu. Dengan mencari, menemukan, memilah serta menggunakan informasi, pengendara ojek *online Go-Jek* dapat mengatasi adanya informasi yang tidak bertanggungjawab dari penyebaran informasi melalui *group whatsapp* maupun informasi yang didapat dari *line, facebook, dan instagram*. Hal ini penting dilakukan karena untuk menunjang pekerjaannya apabila tidak ditindak lanjuti dapat merugikan pengendara ojek *online Go-Jek*.

Salah satu contoh *realnya* seperti kasus yang pernah penulis jumpai, yaitu adanya order fiktif yang sering terjadi dikalangan ojek *online Go-Jek*, hal ini dapat merugikan pengendara ojek *online Go-Jek*. Dengan adanya order fiktif pengendara tidak jadi mendapat orderan karena sebelum di konfirmasi order tersebut sudah hilang (di *cancel* oleh seseorang yang melakukan order fiktif). Hal ini dapat mempengaruhi performa pengendara dan mengakibatkan menurunnya performa akibat order fiktif. Hal tersebut dapat menghambat menutupnya poin yang telah ditentukan pihak kantor untuk mendapatkan bonus karena waktu lama yang dibutuhkan pengendara untuk mengumpulkannya.

Dengan literasi informasi pengendara ojek *online Go-Jek* tidak hanya sebatas mengetahui informasi yang dibagikan dari pengendara lain melalui *group whatsapp* maupun informasi dari internet, tetapi juga dapat menelusur dan

membuktikan bahwa informasi tersebut relevan dan dapat digunakan dalam pekerjaannya serta dapat disebarluaskan kepada teman-teman maupun keluarga.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kemampuan literasi informasi, pengendara ojek *online Go-Jek* terutama saat mereka berkomunikasi secara *online* antar pengendara dengan media aplikasi *group whatsapp* yang memiliki latar belakang pendidikan berbeda, sejauhmana mereka dapat mengetahui bahwa informasi yang relevan, dan dapat mengantisipasi informasi-informasi yang memiliki sumber kurang tepat. Hal ini bertujuan untuk menyikapi penyebaran informasi dari pengendara ojek *online Go-Jek* yang tergabung dalam *group whatsapp* maupun penyebaran informasi dari internet. Dengan maraknya informasi *hoax* menjadi tantangan terbesar bagi pekerja dengan teknologi digital, fenomena ini dapat merugikan semua pihak apabila tidak dapat mengatasinya.

Peneliti sangat tertarik dalam melakukan penelitian ini karena *Go-Jek* merupakan jasa transportasi *online* terbesar di Indonesia dengan menduduki *rating* tertinggi dipilih konsumen, sebanyak 72,6% ; kemudian Grab sebanyak 66,9% ; Uber digunakan oleh 51% dan terakhir My BlueBird sebanyak 4,4% (Saugy Riyandi, 2017). Dengan ini peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Literasi Informasi Pengendara Ojek *Online (Go-Jek)* Tembalang Semarang Saat Bertugas”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan permasalahan yang dipaparkan pada latar belakang, peneliti merumuskan ke dalam pertanyaan yaitu Bagaimana Kemampuan Literasi Informasi Pengendara Ojek *Online (Go-Jek)* Tembalang Semarang Saat Bertugas ?.

## **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan literasi informasi pengendara ojek *online (Go-Jek)* Tembalang Semarang Saat Bertugas.

### **1.4.1 Manfaat Penelitian**

### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah penelitian tentang literasi informasi, khususnya tentang kemampuan literasi informasi pengendara ojek *online Go-Jek*.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini informasinya dapat dijadikan acuan untuk disosialisasikan kepada seluruh pengendara ojek *online Go-Jek*, selain itu dapat dijadikan sebagai bahan bacaan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian sejenis dan penelitian selanjutnya.

### **1.5 Tempat dan Waktu Penelitian**

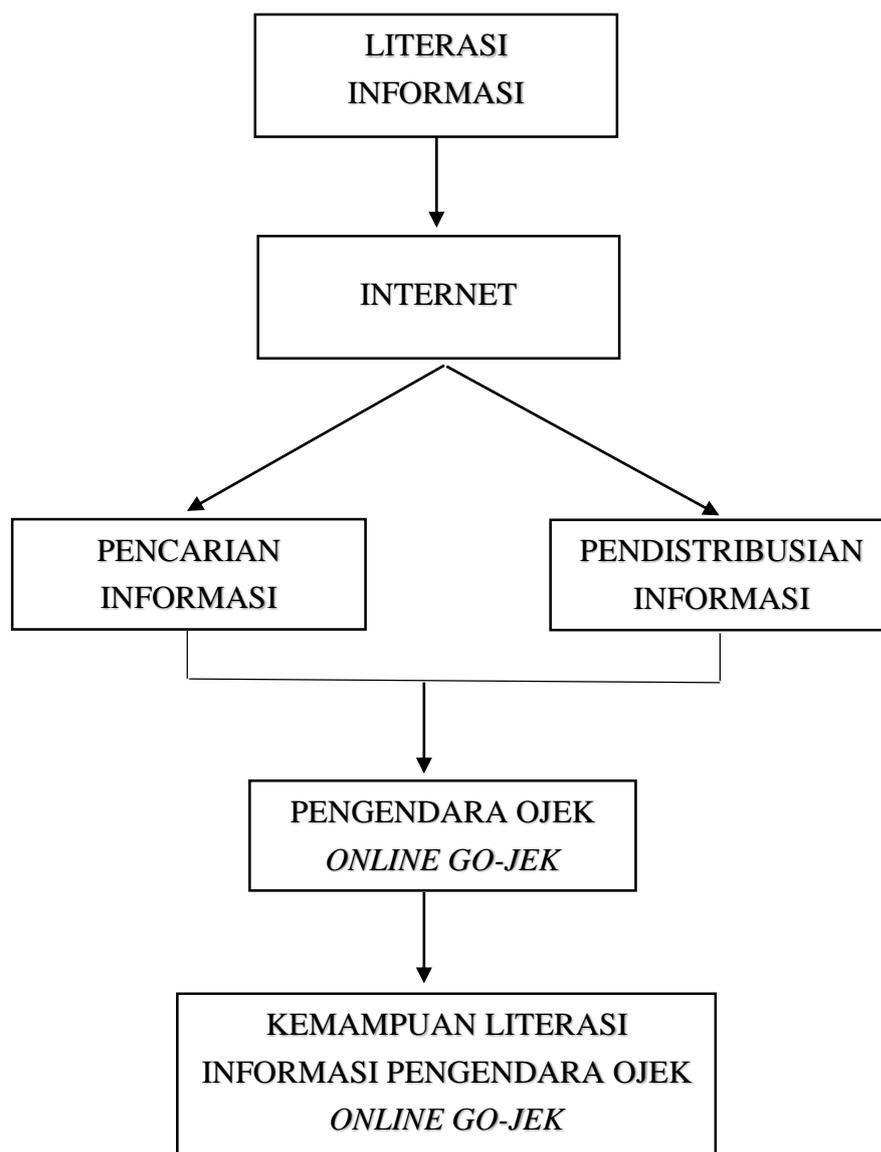
Penelitian ini dilakukan di kawasan kampus Undip Tembalang Semarang.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari - April 2019.

## 1.6 Kerangka Pikir

Pengendara ojek *online Go-Jek* dalam menyikapi penyebaran informasi dengan cara menggunakan internet, hal tersebut digunakan untuk mengetahui apakah informasi yang didapat memiliki sumber yang akurat atau tidak, kegiatan ini perlu dilakukan agar informasi dapat berguna untuk kegiatan pekerjaannya. Berikut ini merupakan kerangka pikir yang akan peneliti lakukan untuk penelitian.

**Bagan 1.1 Kerangka Pikir**



Literasi informasi, yaitu kegiatan mencari, memilah, mendapatkan, menggunakan, serta mengevaluasi sebuah informasi agar informasi dapat bermanfaat untuk menunjang kegiatan pekerjaan. Kemampuan literasi informasi dapat berguna bagi seseorang yang melakukan profesi / pekerjaannya menggunakan alat-alat komunikasi dan berhubungan dengan informasi.

Internet berguna untuk menyikapi adanya penyebaran informasi yang telah didapat yang belum benar sumber informasinya. Pengendara ojek *online Go-Jek* melakukan penelusuran melalui internet terkait bukti apakah informasi yang disebarluaskan memiliki sumber yang akurat atau tidak. Pengendara ojek *online Go-Jek* juga menyebarkan informasi kepada teman hingga keluarganya terkait informasi penting yang didapat. Informasi yang ditemukan pengendara ojek *online Go-Jek* dapat bermanfaat bagi pekerjaannya misalnya informasi tentang lalu lintas, pengendara bisa mengetahui jalur mana yang akan ditempuh untuk sampai tujuan dan daerah mana yang memiliki kepadatan lalu lintas.

Pengendara ojek *online Go-Jek* dapat dikatakan memiliki keterampilan literasi informasi apabila dapat melakukan kegiatan yang berkaitan dengan teknologi guna mengetahui informasi secara baik dan benar. Selain dapat mengoperasikan alat-alat teknologi seperti *handphone* dan komputer/*laptop*, juga mengakses informasi, menemukan, mengevaluasi, serta menggunakan hingga menyebarkan informasi. Selain itu mampu mengetahui apakah informasi memiliki sumber yang akurat atau tidak dan dalam melakukan penyebaran informasi dapat bermanfaat bagi pengendara lainnya serta bermanfaat bagi masyarakat.

## 1.7 Batasan Istilah

Batasan istilah digunakan agar tidak salah pengertian. istilah yang digunakan pada penelitian ini pengertiannya dibatasi sebagai berikut:

### 1. Literasi Informasi

Literasi Informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan dalam menyikapi penyebaran informasi.

### 2. Komunikasi *Online*

Komunikasi *Online* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengendara yang melakukan komunikasi secara online dengan media aplikasi whatsapp antar pengendara.

### 3. Pengendara ojek *online Go-Jek*

Pengendara ojek *online Go-Jek* yang dimaksud pada penelitian ini adalah pengendara ojek *online* yang berada di kawasan Tembalang Semarang.