

ANALISIS EFEKTIVITAS TRANSPORTASI OJEK *ONLINE* SEBAGAI PILIHAN MODA TRANSPORTASI DI JAKARTA (STUDI KASUS: *GO-JEK* INDONESIA)

Widya Wulandari¹, Laili Fuji Widyawati²

^{1,2}Program Studi Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Esa Unggul
Jln. Arjuna Utara, Tol Tomang, Kebon Jeruk, Jakarta 11510
widyawulandari4@gmail.com

Abstract

This study aims to obtain data on the effectiveness of Go-Jek Online Transportation by knowing the position of online motorcycle taxi transportation as part of the transportation mode, and analyzing the effectiveness of Go-Jek Online Transportation. Therefore, the approach method used in this study is descriptive quantitative method with weighting statistical analysis based on the level of user satisfaction so that the target of this study is 100 users of Go-Jek Online Transportation, and consider the opinions of drivers and people or experts who understand in the field transportation. Analysis of this research data with primary data, namely field observations, interviews and questionnaires, and secondary data, namely laws and books related to traffic and transportation. The results of the study on the position that shows Go-Jek Online Transportation has not been regulated in laws relating to traffic and road transport, but its existence is currently a mode of public transportation for the people in Jakarta because it fulfills expectations as a mode of transportation desired by the community. Achievement of its effectiveness is good, but it is still not optimal in some of its services, such as travel time span, driver services to users, application systems, security and safety, and new rates on fees that are charged at close or long distance. Therefore, the Go-Jek Indonesia company should collaborate with transportation related institutions in terms of their status and licensing as a mode of public transportation and with the operation of this transportation that people tend to be interested in. It is hoped that the government can create an effective public transportation service system need to be repaired or evaluated on services that are still not optimal.

Keywords: *Effectiveness, Ojek Online, Go-Jek Indonesia*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data terhadap efektivitas Transportasi *Online Go-Jek* dengan mengetahui kedudukan transportasi ojek *online* sebagai bagian dari moda transportasi, dan menganalisis efektivitas Transportasi *Online Go-Jek*. Oleh karena itu, metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan analisis statistik pembobotan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna sehingga sasaran penelitian ini adalah pengguna Transportasi *Online Go-Jek* sebanyak 100 pengguna, serta mempertimbangkan pendapat pengemudi dan orang atau pakar yang mengerti dalam bidang transportasi. Analisis data penelitian ini dengan data primer, yaitu observasi lapangan, wawancara dan kuesioner, dan data sekunder yaitu undang-undang dan buku terkait lalu lintas dan angkutan. Hasil penelitian terhadap kedudukannya yang menunjukkan Transportasi *Online Go-Jek* belum diatur dalam undang-undang terkait lalu lintas dan angkutan jalan, namun keberadaannya saat ini menjadi moda transportasi publik bagi masyarakat di Jakarta karena telah memenuhi harapan sebagai moda transportasi yang diinginkan masyarakat. Pencapaian efektivitasnya sudah baik, namun masih belum optimal pada beberapa pelayanannya, seperti rentang waktu tempuh perjalanan, pelayanan pengemudi kepada pengguna, sistem aplikasi, keamanan dan keselamatan, dan tarif baru pada biaya yang dibebankan jarak dekat maupun jarak jauh. Oleh karena itu, perusahaan *Go-Jek* Indonesia sebaiknya bekerjasama dengan instansi terkait dengan transportasi dalam hal status dan perizinannya sebagai moda transportasi publik dan dengan beroperasinya transportasi ini yang cenderung diminati masyarakat diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah untuk menciptakan sistem pelayanan transportasi umum yang efektif, serta perlu dilakukan perbaikan atau evaluasi pada pelayanan yang masih belum optimal.

Kata kunci: Efektivitas, Ojek Online, Go-Jek Indonesia

Pendahuluan

DKI Jakarta merupakan ibu kota Negara Indonesia dengan memiliki luas wilayah daratan sekitar 662,33 km². Sementara dengan penduduk

berjumlah 9.608.000 jiwa pada tahun 2010. Seperti yang tertera pada UU No. 9 Tahun 2007 bahwa DKI Jakarta memiliki fungsi dan peran sebagai pusat pemerintahan untuk lingkup lokal, regional, nasional,

maupun internasional. Oleh karena itu menyebabkan Jakarta sebagai pusat perekonomian yaitu pusat bisnis dan keuangan. Namun pada kenyataannya saat ini, Jakarta layaknya sebagai kota megapolitan memiliki berbagai permasalahan yang belum bisa dituntaskan. Permasalahan yang terbesar adalah kemacetan, banjir, tingginya tingkat kriminalitas, pengolahan limbah, penyediaan air baku, dan saluran utilitas.

Kemacetan merupakan salah satu permasalahan utama yang berkelanjutan yang terus mendera Jakarta. Setiap harinya masyarakat Jakarta mengalami kondisi kemacetan yang semakin hari terasa semakin parah. Dengan jumlah kendaraan pribadi yang terus meningkat dimana laju pertumbuhan kendaraan baru di Jakarta adalah 1.117 per hari atau sekitar 9% pertahun tidak sebanding dengan laju pertumbuhan jalan yang hanya 0,01% (Setiawan dan Naingolan, 2012). Hal tersebut terjadi karena masyarakat yang berasal dari kota satelit Jakarta setiap harinya menuju ke Jakarta untuk beraktivitas seperti pergi berkerja, bersekolah, berdagang, berbelanja, dan aktivitas lainnya.

Berbagai macam upaya telah dilakukan sebagai alternatif masyarakat dalam menggunakan moda transportasi. Misalnya untuk menghadapi kondisi kemacetan Jakarta dibangun transportasi massal seperti, Bus Transjakarta (*Busway*) dan APTB (Angkutan Perbatasan Terintegrasi *Busway*). Kemudian untuk diperkeretaapian telah dioperasikan *Commuter Line* untuk Jabodetabek, dan baru-baru ini adalah *Mass Rapid Transit* Jakarta (Moda Raya Terpadu) yang masih dalam proses pembangunan. Hal tersebut dilakukan guna mencapai kriteria konsep *smart city* yang bertujuan dapat mengurangi kemacetan di Jakarta.

Namun ternyata hal itu belum cukup untuk menangani permasalahan tersebut. Dalam mencapai kriteria dalam konsep kota pintar perlu didukung oleh teknologi yang pintar pula terutama dalam menghadapi kondisi kemacetan. Dari berbagai upaya yang telah dilakukan muncul inovasi yang memakai teknologi dalam transportasi, yaitu Transportasi *Online Go-Jek*. Hal tersebut yang diharapkan dapat menjadi alternatif moda transportasi yang efektif bagi masyarakat di Jakarta.

Transportasi *Online Go-Jek* salah satu inovasi dalam mendukung salah satu dimensi pada konsep *smart city*, yaitu *smart mobility*. *Smart mobility* dalam implementasinya pada transportasi menggunakan teknologi pemesanan yang cepat dan cepat pula mengantar pengguna dari tempat satu ke tempat lainnya, biaya yang murah, dan nyaman bagi pengguna atau masyarakat yang menggunakan moda transportasi ini. Sehingga masyarakat dapat merubah kebiasaannya untuk meninggalkan pemakaian

kendaraan pribadinya untuk beralih menggunakan moda transportasi ini yang dirasa efektif dalam menghadapi kemacetan Jakarta. Untuk mengurai kondisi kemacetan di Jakarta muncul konsep kota pintar.

Dalam menerapkan konsep kota pintar perlu dukungan teknologi yang pintar terutama dalam transportasi. Sehingga muncul inovasi transportasi yang baru yaitu Transportasi *Online Go-Jek* dengan menggunakan teknologi aplikasi *mobile*, yang mengantar pengguna ke tempat tujuan dengan cepat, biaya yang murah dan sistem pembayaran yang mudah, dan nyaman bagi pengguna atau masyarakat di Jakarta. Saat ini terdapat 3 jenis perusahaan pengelola ojek *online*, salah satu perusahaan yang menjadi *pioneernya* adalah *Go-Jek* Indonesia. Sejak 5 tahun beroperasi dari tahun 2011 *Go-Jek drivers* sampai saat ini berjumlah 100.000 di Jakarta. Dalam sehari 1 driver maksimal bisa mengantar 10 penumpang, maka 100.000 *drivers* dapat mengangkut hingga 1.000.000 penumpang dalam sehari dengan cepat. Namun dalam pengimplementasi ojek *online* ini berpengaruh pada kedudukannya sebagai moda transportasi umum, dan pentingnya terlebih dahulu untuk mengetahui kedudukan ojek *online* sebagai moda transportasi umum. Sehingga moda transportasi ini diharapkan dapat menjadi pilihan moda transportasi yang efektif bagi masyarakat terutama untuk berpergian dalam menghadapi kemacetan Jakarta.

Terkait dengan pemahaman akan sistem dan mekanisme pelayanan Transportasi *Online Go-Jek*, maka ada beberapa pertanyaan penelitian agar dalam pembahasannya ini tidak meluas, pertanyaan penelitiannya adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kedudukan Transportasi Ojek *Online* sebagai bagian dari moda transportasi?
- 2) Bagaimanakah efektivitas Transportasi *Online Go-Jek* sebagai pilihan moda transportasi di Jakarta?

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian “Analisis efektivitas transportasi ojek *online* sebagai pilihan moda transportasi di Jakarta” adalah pendekatan kuantitatif dan deskriptif. Dimana untuk pengolahan datanya menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden yang bertujuan untuk mngelompokkan jawaban respondennya berdasarkan variabel yang telah ditentukan. Pengelompokkan data yang dilakukan terhadap data-data yang disajikan dalam bentuk tabel berdasarkan ukuran pengolahan data yang dilakukan peneliti.

Terdapat 2 (dua) tahapan pengelompokkan data dalam penelitian ini yakni terdiri dari penentuan

besarnya kelas interval efektivitas dan perhitungan menentukan persentase efektivitas.

1) Menentukan Besarnya Kelas Interval Efektivitas

Adapun yang dimaksud tahapan pengelompokkan dengan penentuan besarnya kelas interval efektivitas adalah kuesioner yang telah dibuat dengan menggunakan skala likert ditentukan nilai tertinggi yang mungkin dicapai dengan rumus sebagai berikut:

a = nilai tertinggi yang mungkin dicapai

b = nilai terendah yang mungkin dicapai

Maka untuk menentukan besarnya *range* nilai interval berdasarkan selisih dari total nilai tertinggi yang mungkin dicapai dengan rumus:

$r = a - b$ (nilai tertinggi – nilai terendah)

Sehingga untuk menentukan besarnya interval berdasarkan perbandingan antara *range* nilai dengan jumlah kriteria nilai yang diperlukan adalah Sangat Efektif, Efektif, Cukup Efektif, Kurang Efektif, Sangat Kurang Efektif Oleh karena itu, rentang nilai masing-masing kriteria penilaian memiliki selisih nilai interval yang didapat sebesar 0,8 dengan ketentuan nilai sebagai berikut:

Sangat Efektif = 4,08 – 5

Efektif = 3,08 – 4,08

Cukup Efektif = 2,08 – 3,08

Kurang Efektif = 1,08 – 2,08

Sangat Kurang Efektif = 1 – 1,08

2) Perhitungan Menentukan Persentase Efektivitas

Setelah diketahui kriteria ukuran efektivitas pada masing-masing variabel, kemudian menentukan persentase efektivitas dengan mencari nilai rata-rata variabelnya. Diketahui nilai rata-rata variabelnya adalah 3,99 dengan nilai tertinggi 5. Maka hasil persentase tingkat efektivitasnya dengan rumus sebagai berikut:

= $\frac{\text{Nilai rata-rata yang didapat} \times 100\%}{\text{Nilai tertinggi}}$

= $3,99 : 5 \times 100\%$

= $79,08 = 79\%$

Sehingga hasil persentase yang dihasilkan bahwa tingkat efektivitas Transportasi *Online Go-Jek* mencapai 79% baik. Hasil tersebut berdasarkan perhitungan nilai rata-rata dari pertanyaan di kuesioner.

Populasi yang akan dijadikan penelitian adalah 5 (lima) wilayah administratif di DKI Jakarta, yaitu Jakarta Timur, Jakarta Selatan, Jakarta Pusat, Jakarta Barat dan Jakarta Utara dan sampel pada penelitian

ini adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan Transportasi *Online Go-Jek*. Dalam hal ini masyarakat dianggap sama atau homogen. Dan teknik sampel yang digunakan adalah *random*, siapa yang ditemui dalam menggunakan dan mengemudi Transportasi *Online Go-Jek* sebagai subjek dianggap sampel dan masyarakat yang dijadikan sampel adalah orang yang saling bebas.

Tabel 1. Jumlah Penduduk DKI Jakarta Berdasarkan Wilayah Administrasi

No.	Wilayah Administrasi	Jumlah Penduduk (jiwa)
1.	Jakarta Selatan	1.092.173
2.	Jakarta Timur	1.658.846
3.	Jakarta Pusat	2.274.126
4.	Jakarta Barat	2.111.670
5.	Jakarta Utara	2.850.355
Total		9.987.170

Sumber: BPS DKI Jakarta, 2015

Jumlah sampel (n) adalah sebanyak 100 sampel dengan pembagian sebagai berikut:

- Jakarta Selatan : 11 sampel
- Jakarta Timur : 17 sampel
- Jakarta Pusat : 23 sampel
- Jakarta Barat : 21 sampel
- Jakarta Utara : 28 sampel

Penentuan hasil yang didapat dari perhitungan rata-rata nilai kemudian dikategorikan sesuai dengan kriteria yang mendasari ukuran efektivitas.

1. Hasil dan Pembahasan

1.1 Analisis Kedudukan Transportasi Ojek Online Sebagai Bagian dari Moda Transportasi

Berdasarkan UU No. 29 Tahun 2009, PP No. 74 Tahun 2014, dan Peraturan Kepala Kepolisian No. 5 Tahun 2012 terkait dengan kedudukan ojek *online*, ojek *online* yang menggunakan sepeda motor sebagai moda transportasi tidak termasuk sebagai angkutan umum. Namun sepeda motor dianjurkan untuk digunakan sebagai kendaraan pribadi atau perseorangan Untuk selengkapnya terkait kedudukan ojek *online* yang tidak diatur dalam undang-undang terdapat pada beberapa pasal dalam UU No. 29 Tahun 2009, PP No. 74 Tahun 2014, dan Peraturan Kepala Kepolisian No. 5 Tahun 2012. Penjelasan lebih lengkap dapat dilihat pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Hasil Analisis Kedudukan Transportasi Ojek Online sebagai Bagian dari Moda Transportasi

No.	Kebijakan	Deskripsi	Kondisi Eksisting	Hasil Analisis
-----	-----------	-----------	-------------------	----------------

No.	Kebijakan	Deskripsi	Kondisi Eksisting	Hasil Analisis
1.	UU No. 29 Tahun 2009 (Pasal 53 ayat 1)	Uji berkala pada kendaraan bermotor umum diwajibkan untuk mobil penumpang umum, mobil bus, mobil barang, kereta gandengan, dan kereta tempelan yang dioperasikan di jalan.	Transportasi umum dengan jenis kendaraan sepeda motor tidak disebut dalam kendaraan bermotor untuk mobil penumpang umum karena sepeda motor hanya beroda dua. Sehingga ojek <i>online</i> yang menggunakan sepeda motor sebagai moda transportasi umum tidak termasuk dalam transportasi penumpang umum.	Ojek <i>online</i> yang menggunakan sepeda motor sebagai moda transportasi umum tidak termasuk dalam transportasi penumpang umum.
2.	UU No. 29 Tahun 2009 (Pasal 138 ayat 1, 2, 3)	Angkutan umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, nyaman, dan terjangkau, kemudian pada ayat 2 menyebutkan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum, dan pada ayat 3 menyebutkan bahwa angkutan umum orang atau barang hanya dilakukan dengan Kendaraan Bermotor Umum.	Kondisi saat ini beroperasinya ojek <i>online</i> berupaya memenuhi transportasi umum yang efektif bagi masyarakat, namun beroperasinya ojek <i>online</i> saat ini tidak diatur oleh pemerintah sebagai angkutan umum penumpang dalam undang-undang.	Ojek <i>online</i> tidak diatur dalam angkutan umum.
3.	UU No. 29 Tahun 2009 (Pasal 139 ayat 3)	Pemerintah wajib menjamin tersedianya angkutan umum untuk jasa angkutan orang atau barang antarkota, antarprovinsi, serta lintas batas negara dan penyedia jasa angkutan umum dilaksanakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.	Kondisi saat ini dalam beroperasinya ojek <i>online</i> dikelola oleh perusahaan swasta, yaitu <i>Go-Jek</i> Indonesia dan belum memiliki izin hukum dari pemerintah.	Ojek <i>online</i> bukan transportasi umum yang diatur dalam undang-undang seharusnya dikelola resmi oleh negara maupun daerah.
4.	UU No. 29 Tahun 2009 (Pasal 141 ayat 1)	Perusahaan Angkutan Umum Wajib memenuhi standar pelayanan minimal yang meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.	Kondisi saat ini ojek <i>online</i> yaitu <i>Go-Jek</i> berupaya memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) dengan menyediakan fasilitas aplikasi <i>mobile</i> , keamanan dan keselamatan seperti helmet, masker wajah, bahkan asuransi kecelakaan, namun hal tersebut belum membuat ojek <i>online</i> termasuk dalam angkutan umum.	Ojek <i>online</i> belum diatur sebagai angkutan umum yang diatur sesuai dengan standar pelayanan minimum (SPM) dalam undang-undang. Namun dengan fasilitas pelayanan yang disediakan membuat transportasi ojek <i>online</i> tetap diminati

No.	Kebijakan	Deskripsi	Kondisi Eksisting	Hasil Analisis masyarakat
5.	UU No. 29 Tahun 2009 (Pasal 173 ayat 1)	Perusahaan Angkutan Umum yang menyelenggarakan angkutan orang atau barang wajib memiliki izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek dan izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek, dan izin penyelenggaraan angkutan barang khusus atau alat berat.	Kondisi saat ini perusahaan ojek online yaitu <i>Go-Jek</i> Indonesia belum memiliki izin resmi dari pemerintah sebagai angkutan umum.	Transportasi ojek online harus bekerjasama dengan pemerintah dalam perizinannya sebagai transportasi.
6.	PP No. 74 Tahun 2014 (Pasal 23 ayat 3)	Kendaraan yang dipergunakan untuk pelayanan Angkutan orang dalam Trayek meliputi Mobil Penumpang umum, dan Mobil Bus umum.	Kondisi saat ini bahwa ojek online bukan merupakan transportasi mobil penumpang umum maupun bus umum.	PP No. 74 Tahun 2014 (Pasal 23 ayat 3)

Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2016.

Analisis Efektivitas Transportasi Online Go-Jek

Analisis Karakteristik Penumpang

Berdasarkan data dari BPS DKI Jakarta tahun 2010 penggunaan angkutan umum sebesar 67.363. Kemudian sejak awal berdirinya *Go-Jek* pada tahun 2010, penggunaan transportasi tersebut sebesar 2.160 melayani pemesanan dalam setahun, hal tersebut menunjukkan adanya perpindahan pengguna dari angkutan umum lain ke penggunaan *Go-Jek* sebesar 3,21% hingga pada tahun 2015 *Go-Jek* Indonesia memiliki sebanyak 6.100.000 pengunduh aplikasi *Go-Jek* dengan pengguna aktif *Go-Jek* yang berusia dari 17 tahun hingga 45 tahun. Dari 100 responden pemakai moda transportasi ini sebesar 45% responden adalah pengguna berstatus karyawan dan sebesar 55% responden berstatus pelajar atau mahasiswa.

Tabel 3

Karakteristik Pengguna Transportasi Online *Go-Jek*

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Karyawan	45	45 %
2.	Pelajar/ Mahasiswa	55	55 %
Total		100	100 %

Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2016.

Hal tersebut mengasumsikan bahwa pengguna yang lebih banyak adalah pelajar atau mahasiswa yang memilih moda transportasi ini untuk berpergian karena lebih *simple* dan efektif bagi mereka. Sedangkan lebih rendah sebesar 45% adalah karyawan karena di Jakarta beberapa pekerja

kantoran masih banyak menggunakan kendaraan pribadinya dan juga menggunakan moda transportasi umum lainnya, seperti bus Transjakarta, kereta *Commuter Line*, dan angkutan umum lain.

Analisis Efektivitas Transportasi Online *Go-Jek*

Untuk mengetahui efektivitas Transportasi Online *Go-Jek* sebagai pilihan moda transportasi di Jakarta, digunakan metode analisis statistik deskriptif dengan pembobotan yaitu menghitung rata-rata (*mean*) pada 10 variabel pelayanan dan persentase untuk tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan diukur dengan 5 skala *likert*. Setelah nilai masing-masing variabel diketahui, maka nilainya dibandingkan dengan dengan nilai standarnya, yaitu jika $1,00 \leq$ nilai indikator $\leq 2,50$ artinya pengguna mempunyai sikap negatif terhadap indikator bersangkutan, jika $2,51 \leq$ nilai indikator $\leq 3,50$ artinya pengguna mempunyai sikap yang netral terhadap indikator bersangkutan, dan jika $3,51 \leq$ nilai indikator $\leq 5,00$ artinya pengguna mempunyai sikap yang positif terhadap indikator yang bersangkutan. Sehingga diketahui dari hasil kuisisioner berdasarkan persepsi responden tentang efektivitasnya sebagai moda transportasi yang dihitung berdasarkan nilai rata-rata (*mean*) dan untuk selengkapnya nilai rata-rata masing-masing variabel berdasarkan tingkat kepuasan penggunaan dapat dilihat pada Tabel 4 dan Tabel 5.

Tabel 4
 Nilai Rata-rata Variabel Pertanyaan yang Mempengaruhi Efektivitas Transportasi *Online Go-Jek*

No	Variabel Pertanyaan	Rata-rata
1	Bagaimana waktu pengemudi menerima orderan pada Transportasi <i>Online Go-Jek</i> ?	3,94
2	Bagaimana waktu tempuh perjalanan pengantaran orderan pengguna pada Transportasi <i>Online Go-Jek</i> ?	3,80
3	Bagaimana waktu yang digunakan pengguna untuk menunggu penjemputan pada Transportasi <i>Online Go-Jek</i> ?	3,89
4	Bagaimana kenyamanan pada pelayanan Transportasi <i>Online Go-Jek</i> (pelayanan pengemudi yang sopan)?	3,94
5	Bagaimana kenyamanan pada pelayanan Transportasi <i>Online Go-Jek</i> (mudah menggunakan tidak perlu ke halte maupun pangkalan ojek)?	4,11
6	Bagaimana kenyamanan pada pelayanan Transportasi <i>Online Go-Jek</i> (tersedia tempat duduk	4,20

No	Variabel Pertanyaan	Rata-rata
	dan tidak berdesakan)?	
7	Bagaimanakah teknologi pada pelayanan Transportasi <i>Online Go-Jek</i> (dengan berbasis aplikasi dan kemudahan digunakan aplikasinya)?	4,07
8	Bagaimana fasilitas pelayanan keamanan dan keselamatan pada Transportasi <i>Online Go-Jek</i> (tersedia fasilitas helm, masker, jas hujan, dan asuransi kecelakaan)?	4,02
9	Bagaimana biaya yang dibebankan pengguna dari Transportasi <i>Online Go-Jek</i> pada orderan jarak dekat (1-15 km)?	4,24
10	Bagaimana biaya yang dibebankan pengguna dari Transportasi <i>Online Go-Jek</i> pada orderan jarak jauh (15-25 km)?	3,75
Total Rata-rata (Mean)		3,99

Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2016.

Tabel 5
 Hasil Analisis Efektivitas Transportasi *Online Go-Jek* Berdasarkan Persepsi Pengguna

No.	Variabel	Indikator Sub Variabel	Hasil Kuisioner Berdasarkan Persepsi Pengguna
1.	Cepat	Rentang waktu penerimaan orderan	18% responden menyatakan sangat baik, 60% responden menyatakan baik, dan 22% responden menyatakan cukup baik.
		Rentang waktu order penjemputan	15% responden menyatakan sangat baik, 54% responden menyatakan baik, 30% responden menyatakan cukup baik, dan 1% menyatakan sangat kurang baik.
		Rentang waktu tempuh perjalanan	18% responden menyatakan sangat baik, 54% responden menyatakan baik, dan 28% responden menyatakan cukup baik.
2.	Pelayanan yang nyaman dan mudah	Pelayanan pengemudi kepada pengguna (sopan dan tidak mengebut)	22% responden menyatakan sangat baik, 54% responden menyatakan baik, 20% responden menyatakan cukup baik, dan 4% responden menyatakan kurang baik.
		Mudah dalam menggunakan transportasi (tidak perlu ke halte atau pangkalan ojek)	26% responden menyatakan sangat baik, 59% responden menyatakan baik, dan 15% responden menyatakan cukup baik.
		Tersedia tempat duduk dan tidak berdesakan	30% responden menyatakan sangat baik, 61% responden menyatakan baik, dan 9% responden menyatakan cukup baik.
		<i>Availability of ICT-Infrastructure</i> (aplikasi <i>mobile</i>)	34% responden menyatakan sangat baik, 42% responden menyatakan baik, 21% responden menyatakan cukup baik, dan 3% responden menyatakan kurang baik.
3.	Aman digunakan sebagai moda transportasi	Fasilitas pelayanan keamanan dan keselamatan (helm, masker, jas hujan, dan asuransi kecelakaan)	28% responden menyatakan sangat baik, 50% responden menyatakan baik, 18% responden menyatakan cukup baik, dan 4% responden menyatakan kurang baik.
4.	Biaya yang	Biaya yang dibebankan	39% responden menyatakan sangat baik, 48% responden

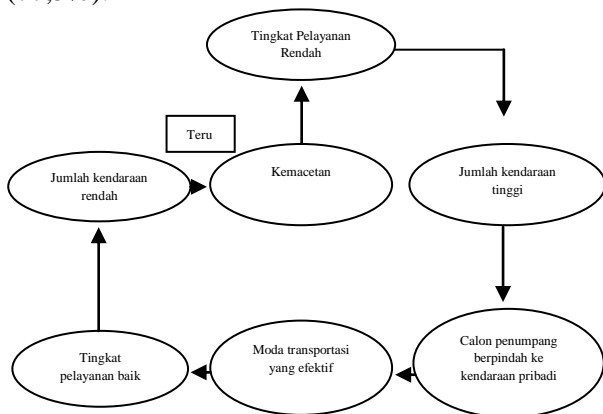
No.	Indikator		Hasil Kuisioner Berdasarkan Persepsi Pengguna
	Variabel	Sub Variabel	
	dibebankan	pada jarak dekat (1-15 km)	menyatakan baik, 11% responden menyatakan cukup baik, dan 2% responden menyatakan kurang baik.
		Biaya yang dibebankan pada jarak jauh (diatas 15-25 km)	19% responden menyatakan sangat baik, 45% responden menyatakan baik, 28% responden menyatakan cukup baik, dan 8% responden menyatakan kurang baik.

Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2016.

Analisis Pencapaian Efektivitas Penggunaan Transportasi Online Go-Jek

Efektivitas diukur dari segi kecepatan, kenyamanan, keamanan, dan biaya yang dibebankan. Penggunaan Transportasi Online Go-Jek dikatakan efektif berdasarkan pengolahan data dari responden atas tingkat kepuasan. Nilai rata-rata efektivitas yakni sebesar 3,99 yang masuk pada kelas interval 3,08-4,08 yang berarti sudah baik dan persentase rata-rata tingkat efektivitasnya sebesar 79% baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa Transportasi Online Go-Jek sudah termasuk kategori baik dalam pencapaian efektivitasnya.

Pencapaian efektivitas tertinggi, yaitu pada variabel pelayanan yang nyaman dan mudah dengan nilai 4,08 (80,6%), tertinggi kedua pada variabel aman digunakan sebagai moda transportasi dengan nilai 4,02 (80,4%), ketiga pada variabel biaya dengan nilai 3,99 (79,9%), dan keempat pada variabel pelayanan yang cepat dengan nilai 3,94 (77,5%).



Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2016.

Gambar 1
Bagan Penyebab Utama Terpenuhi Kepuasan Pengguna

Hal tersebut menunjukkan pelayanan sudah efektif berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. Sehingga hal tersebut bisa menjadi salah satu alternatif dalam permasalahan kemacetan di Jakarta, yang menjadi faktor dalam mengurangi jumlah penggunaan kendaraan pribadi dengan menciptakan atau menyediakan sistem pelayanan transportasi umum yang layak dan memadai atau sistem transportasi umum yang efektif sesuai dengan

harapan masyarakat, sehingga masyarakat dari menggunakan kendaraan pribadi akan berpindah menggunakan transportasi umum dan kemacetan pun terurai, seperti pada penjelasan pada Gambar 1.

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan, peneliti menarik beberapa simpulan adalah sebagai berikut: Permasalahan kemacetan terjadi diakibatkan penggunaan jumlah kendaraan pribadi yang tinggi karena adanya ketidakmampuan dalam menyediakan pelayanan transportasi publik yang layak dan memadai sesuai dengan harapan masyarakat atau pelayanan transportasi umum yang ada belum efektif. Sehingga Untuk mengatasi permasalahan kemacetan di Jakarta, salah satunya adalah mengurangi jumlah penggunaan kendaraan pribadi dengan menciptakan atau menyediakan sistem pelayanan transportasi umum yang layak dan memadai atau sistem transportasi umum yang efektif sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga masyarakat dari menggunakan kendaraan pribadi akan berpindah menggunakan transportasi umum dan kemacetan pun terurai; Tinjauan kebijakan terkait dengan posisi dan perizinan Transportasi Online Go-Jek, adalah sebagai berikut: Kedudukan Transportasi Online Go-Jek belum diatur dalam undang-undang terkait lalu lintas dan angkutan jalan; Keberadaan saat ini Transportasi Online Go-Jek menjadi moda transportasi publik bagi masyarakat di Jakarta; Sebagian masyarakat di Jakarta memilih untuk menggunakan Transportasi Online-Go-Jek karena lebih nyaman dan mudah, aman, dan biaya murah; Transportasi Online Go-Jek telah memenuhi harapan atau sudah baik dan sudah sesuai dengan standar atau indikator yang ada sebagai moda transportasi umum yang diinginkan oleh pengguna. Tingkat kepuasan pengguna terhadap efektivitas Transportasi Online Go-Jek memenuhi harapan atau sudah baik, namun masih belum optimal pada beberapa pelayanannya, seperti: Rentang waktu tempuh perjalanan pengantaran pengguna ke tempat tujuan; Pelayanan pengemudi kepada pengguna; Teknologi (sistem aplikasi mobile) yang digunakan pada pelayanan Transportasi Online Go-Jek; Keamanan dan keselamatan (tersedianya helmet, masker, jas hujan,

asuransi kecelakaan) yang diberikan pada pelayanan Transportasi *Online Go-Jek*; Dengan adanya tarif baru pada biaya yang dibebankan pada jarak dekat (1-15km) dan jarak jauh (15-25 km) kepada pengguna.

Maka untuk mengoptimalkan pelayanan tersebut diatas perlu dilakukan perbaikan pada sistem pelayanannya, seperti: Sebaiknya melakukan peninjauan kebijakan atau mengkaji kembali kebijakan terkait status dan perizinan atau legalisasi transportasi ojek *online* dalam hukum sebagai moda transportasi publik dengan melalui kerjasama dengan perusahaan *Go-Jek* Indonesia, dan Pelayanan Transportasi *Online Go-Jek* saat ini cenderung banyak diminati dan telah memenuhi harapan pelayanan transportasi yang diinginkan masyarakat di Jakarta diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah untuk menciptakan sistem pelayanan transportasi umum yang efektif; Sebaiknya perlu adanya evaluasi pada kualifikasi untuk menjadi pengemudi Transportasi *Online Go-Jek*. Sebaiknya perlu adanya mengadakan sosialisasi atau pelatihan untuk menjadi pengemudi Transportasi *Online Go-Jek* bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna. Sebaiknya perlu adanya evaluasi pada sistem aplikasi *mobile* atau upaya perbaikan pada sistem aplikasi Transportasi *Online Go-Jek*. Sebaiknya perlu adanya evaluasi pada pengemudi dan melakukan pengecekan pembekalan fasilitas keamanan dan keselamatan yang dibekalkan pada pengemudi untuk pengguna. Sebaiknya perlu adanya evaluasi pada kebijakan penentuan tarif dan jangkauan jaraknya untuk pengguna pada Transportasi *Online Go-Jek*.

Daftar Pustaka

- Artanto, Yudi dan Yustina Retno. 2013. *Aplikasi Pemandu Transportasi Umum Kota Surakarta Berbasis Android*. Surakarta: STMIK Sinar Nusantara Sureakarta.
- Badan Pusat Statistik. 2015. *DKI Jakarta Dalam Angka*. <http://www.bps.go.id>. 20 Januari 2016.
- Badan Pusat Statistik. 2015. *Grogol Petamburan Dalam Angka*. <http://www.bps.go.id>. 16 Februari 2016.
- Badan Pusat Statistik. 2015. *Jakarta Dalam Angka*. <http://www.bps.go.id>. 16 Februari 2016.
- Badan Pusat Statistik. 2015. *Statistik Daerah Penjernihan*. <http://www.bps.go.id>. 16 Februari 2016.
- Badan Pusat Statistik. 2015. *Pulo Gadung Dalam Angka*. <http://www.bps.go.id>. 16 Februari 2016.
- Badan Pusat Statistik. 2015. *Sawah Besar Dalam Angka*. <http://www.bps.go.id>. 16 Februari 2016.
- Badan Pusat Statistik. 2015. *Setiabudi Dalam Angka*. <http://www.bps.go.id>. 16 Februari 2016.
- Creswell, Jhon W. 2003. *Desain Penelitian, Pendekatan Kualitatif dan Pendekatan Kuantitatif*. Cetakan 2. Jakarta: KIK Press.
- Dwiryanti, Aprisia Esty dan Anitaratnasari R. 2013. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Koridor II Terboyo-Sisemut (Studi Kasus: Rute Terboyo-Sisemut Kota Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munandar, Charis. 2015. *Tingkat Efektivitas Pembangunan Rusunawa Bagi Penghuninya (Studi Kasus: Rusunawa Tegal Barat, Kota Tegal)*. Semarang: Jurusan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang.
- Nuzir, Fritz Akhmad. 2015. *Smart People, Smart Mobility (Konsep Kota Pintar Yang Bertumpu Pada Masyarakat dan Pergerakannya di Kota Metro)*. Kitakyushu: Departement of Enviroment Engineering, The University of Kitakyushu Japan.
- Peraturan Kepala Kepolisian No. 5. 2012. *Registrasi dan Indentifikasi Kendaraan Bermotor*. <https://www.polri.go.id>. 14 Oktober 2015.
- Peraturan Pemerintah No. 74. 2014. *Angkutan Jalan*. [http:// hubdat.dephub.go.id](http://hubdat.dephub.go.id). 14 Oktober 2015.
- Purnomowati, Wiwin dan Ismi. 2014. *Konsep Smart City dan Pengembangan Pariwisata di Kota Malang*. Malang: Universitas Widayaguna Malang.

- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Setiawan, Mardoni dan Azas Tigor Nainggolan. 2012. *Mengurai Benang Kusut Kemacetan Jakarta*. Cetakan 1. Depok: Linea Pustaka.
- Setiawati, Ami. 2012. *Studi Program Transjakarta Dalam Upaya Perbaikan Transportasi Publik di Jakarta*. Depok: Program Studi Eksistensi Bidang Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia
- Spiegel, Murray R. 2008. *Theory and Problems of Probability and Statistics, SI (metric) edition, Schaum's Outline Series*. Hal 162.
- Tahir, Anas. 2012. *Angkutan Massal Sebagai Alternatif Mengatasi Persoalan Kemacetan Lalu Lintas Kota Surabaya*. Palu: Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Tadulako.
- Undang-Undang No. 22. 2009. *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. <http://hudat.dephub.go.id>. 14 Oktober 2015.
- Warpani, Suwardjoko. 1990. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Perangkutan*. Bandung: Penerbit ITB.
- Zeiththanl, Valarie dan Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing: Interating Customer Focus Across The Firm*. New York: Mc Graw Hill.