

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Wilayah Penelitian**

##### **1. Kondisi Geografi**

Kecamatan Pulo Gadung merupakan salah satu dari 9 kecamatan yang terdapat di Jakarta Timur. Letak astronomis Kecamatan Pulo Gadung adalah di antara  $106^{\circ} 49' 35''$  Bujur Timur dan  $06^{\circ} 10' 37''$  Lintang Selatan.

Secara geografis batas – batas wilayah Kecamatan Pulo Gadung adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Kelapa Gading Kota Administrasi Jakarta Utara
- Sebelah Selatan : Kecamatan Duren Sawit dan Kecamatan Jatinegara
- Sebelah Barat : Kecamatan Matraman
- Sebelah Timur : Kecamatan Cakung

Secara administrasi kecamatan ini terbagi dalam 7 (tujuh) kelurahan dengan 1.035 RT dan 94 RW dengan luas wilayah  $15,61 \text{ km}^2$ . Tujuh kelurahan tersebut yakni Kelurahan Kayu Putih, Jati, Pisangan Timur, Cipinang, Jatinegara Kaum, Pulo Gadung dan Rawamangun.

Persentase luas tanah menurut penggunaannya pada tahun 2013 di Kecamatan Pulo Gadung terbesar adalah perumahan sebesar 78,50% , industri 1,89% , dan lainnya adalah sebesar 19,61%.

**Tabel 4. Persentase Tanah Menurut Kecamatan dan Penggunaan Tahun 2013**

Kecamatan	Perumahan	Industri	Lainnya	Persentase	Luas (km <sup>2</sup> )
Pasar Rebo	75,18	5,48	19,34	100	12,98
Ciracas	70,11	10,24	19,65	100	16,08
Cipayung	73,32	1,07	25,61	100	28,45
Makasar	58,10	4,43	37,47	100	21,85
Kramat Jati	71,58	1,86	26,56	100	13,00
Jatinegara	77,09	2,16	20,75	100	10,25
Duren Sawit	79,43	0,40	20,17	100	22,65
Cakung	45,27	24,33	30,40	100	42,28
<b>Pulo Gadung</b>	<b>78,50</b>	<b>1,89</b>	<b>19,61</b>	<b>100</b>	<b>15,61</b>
Matraman	82,64	-	17,36	100	4,88
Jakarta Timur	71,12	5,19	23,69	100	188,03

*Sumber : Badan Pusat Statistik, 2016b:15*

## 2. Kondisi Demografi

Kecamatan Pulo Gadung merupakan kecamatan yang cukup padat penduduknya. Jumlah Penduduk Kecamatan Pulo Gadung pada tahun 2014 sebesar 289.405 jiwa atau sekitar 9,38% penduduk Jakarta Timur, terdiri dari laki – laki sebesar 146.505 jiwa dan perempuan sebesar 144.950 jiwa yang tersebar di 7 (tujuh) kelurahan. Tabel 5 menyajikan jumlah penduduk Kecamatan Pulo Gadung menurut jenis kelamin dengan disertai oleh sex rasionya.

**Tabel 5. Jumlah Penduduk Kecamatan Pulo Gadung Menurut Jenis Kelamin**

No.	Kelurahan	Laki – Laki	Perempuan	Jumlah	Sex Ratio
1.	Pisangan Timur	24.487	23.765	48.252	103
2.	Cipinang	23.558	22.896	46.454	103
3.	Jatinegara Kaum	13.908	13.407	26.955	107
4.	Jati	18.811	18.881	37.692	100
5.	Rawamangun	21.776	21.668	43.444	100
6.	Kayu Putih	23.699	23.476	47.175	101
7.	Pulo Gadung	20.266	19.167	39.433	106
	Jumlah	146.505	142.900	289.405	103

*Sumber : Badan Pusat Statistik, 2016a:31*

Berdasarkan Tabel 5 dilihat dari total jumlah penduduk bahwa jumlah penduduk dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dari jenis kelamin laki – laki di Kecamatan Pulo Gadung. Jumlah penduduk paling banyak 18% dari total 264.450 jiwa berdasarkan kelurahan adalah Kelurahan Kayu Putih. Hal ini dikarenakan kelurahan tersebut merupakan wilayah yang paling luas dibandingkan dengan lainnya yang berada di Kecamatan Pulo Gadung.

**Tabel 6. Persentase Penduduk Menurut Mata Pencaharian**

Mata Pencaharian	Persentase (%)
ABRI/ POLRI/ Pegawai Negeri Sipil (PNS)	24,93
Buruh Perindustrian / Kerajinan	37,05
Bidang Jasa / Perusahaan	13,01
Perdagangan	25,01
Jumlah	100

*Sumber : Badan Pusat Statistik, 2016:36*

Jenis mata pencaharian penduduk Kecamatan Pulo Gadung antara lain bekerja sebagai ABRI, POLRI, pegawai negeri sipil (PNS), buruh, pegawai swasta, dan pedagang.

### 3. Moda Transportasi Umum Di Kecamatan Pulo Gadung

Kecamatan Pulo Gadung merupakan bagian dari ibukota dengan berbagai kegiatan yang sangat padat dan mobilitas tinggi. Hal ini membuat beragamnya angkutan umum yang terdapat pada kecamatan ini dalam rangka menunjang aktifitas sosial dan ekonomi. Berikut adalah angkutan umum yang ada di Kecamatan Pulo Gadung :

Tabel 7. Angkutan Umum Dalam Trayek di Kecamatan Pulo Gadung

No.	Angkutan	Rute
1.	Mikrolet	02 : Pulo Gadung - Kampung Melayu 21 : Pulo Gadung - Kampung Melayu 27 : Pulo Gadung – Kampung Melayu 04 : Rawasari - Cilitan 46 : Pulo Gadung - Senen
2.	Metromini	46 : Pulo Gadung - Kampung Melayu 49 : Pulo Gadung - Manggarai 03 : Terminal Rawamangun - Senen 47 : Pondok Kopi – Senen
3.	KWK	04 : Rawamangun - Kelapa Gading 25 : Rawamangun - Pondok kopi 26 : Rawamangun - Pondok Kopi - Kalimalang 27 : Rawamangun - Buaran Raya – Kalimalang
4.	Bus	Bus TransJakarta di Rute 04: Pulogadung-Dukuh Atas (Halte: Layur, Velodrom, Arion, UNJ) Bus TransJakarta di Rute 10: Tanjung Priok-Cililitan (Halte: Pramuka BPKP 2, Utan Kayu Rawamangun) Patas APTB : Rawamangun - Bogor (Transjakarta) Patas APTB : Tanjung Priok - Bogor (Transjakarta) Patas APTB : Pulo Gadung - Poris Plawad (Transjakarta) (via UKI - Pancoran - Komdak - Slipi - Karawaci) Patas AC 16 : Rawamangun - Lebak Bulus (PPD) Patas AC 11 : Pulo Gadung - Grogol (PPD) Patas NE 02 : Rawamangun - Grogol (PPD) Patas 41A : Cililitan - Senen (PPD) Patas 43 : Cililitan - Tanjung Priok (PPD) Patas AC 63 : Pasar Baru - Bekasi (via Tol Barat) (Mayasari Bakti) Patas AC 84 : Pulo Gadung - Depok (Mayasari Bakti) Patas AC 117 : Pulo Gadung - Poris Plawad (Mayasari Bakti) (via JORR - UKI - Ps. Rebo - BSD City)

---

Patas AC 135 : Tanjung Priok - Ciputat (Mayasari Bakti)  
 Patas AC 146 : Rawamangun-Bekasi (via Tol Timur)  
 (Sinar Jaya)  
 Patas P98A : Pulo Gadung - Kampung Rambutan  
 (Mayasari Bakti)  
 Patas R57 : Pulo Gadung - Blok M (Mayasari Bakti)

---

*Sumber : Badan Pusat Statisti, 2015:23*

## B. Deskripsi Hasil Penelitian

### 1. Identitas Responden

#### a. Jenis Kelamin

Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 50 responden dan berdasarkan hasil penelitian jenis kelamin responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 8. Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki – Laki	9	18
Perempuan	41	82
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Pada Tabel 8 didapatkan bahwa jumlah responden terbanyak yaitu pada responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 41 responden dengan persentase sebesar 82% sedangkan jumlah responden dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 9 responden dengan persentase sebesar 18%. Sedikitnya responden berjenis kelamin laki – laki tersebut dikarenakan banyak yang menggunakan kendaraan pribadi yakni sepeda motor yang berbeda dengan responden berjenis kelamin perempuan yang lebih senang memanfaatkan moda transportasi umum.

#### b. Usia

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa usia responden sebagai berikut

:

**Tabel 9. Usia Responden**

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
15 – 20	19	38
21 – 25	11	22
26 - 30	11	22
31 – 35	6	12
35 – 40	3	6
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Pada Tabel 9 dapat dilihat bahwa jumlah usia responden terbanyak pada jenjang usia 15 – 20 tahun sebanyak 19 responden dengan persentase sebesar 38% kemudian jumlah usia terendah yaitu pada jenjang 35 – 40 tahun sebanyak 3 responden dengan persentase sebesar 6%. Pada tabel menunjukkan semakin bertambahnya umur semakin sedikit responden yang menggunakan ojek *online* Go – Jek dikarenakan penggunaan *smartphone* memang lebih dekat atau banyak pada usia muda, khususnya yang terlihat pada penelitian ini adalah pada pelajar dan mahasiswa.

### c. Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa jenis pekerjaan responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 10. Jenis Pekerjaan Responden**

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pegawai Swasta	16	32
Pegawai Negeri	9	18
Pelajar / Mahasiswa	22	44
Lainnya	3	6
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Pada Tabel 10 dapat dilihat bahwa jumlah jenis pekerjaan terbanyak pada pelajar atau mahasiswa sebanyak 22 responden dengan persentase sebesar 44% dan jenis pekerjaan terendah pada lainnya yang meliputi ibu rumah tangga dan wiraswasta sebanyak 3 responden dengan persentase sebesar 6%.

## 2. Pelayanan Jasa Transportasi Yang Dialami Responden Sebelum Menggunakan Ojek *Online* Go-Jek

### a. Jenis Transportasi Umum Yang Digunakan Responden

Dari seluruh moda transportasi umum yang ada pengguna akan memilih satu moda utama yang digunakan untuk perjalanan ke tempat kegiatan. Berdasarkan hasil penelitian jenis transportasi umum yang digunakan adalah sebagai berikut :

**Tabel 11. Jenis Transportasi Umum Yang Digunakan**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Bus Trans Jakarta	14	28
Metromini	26	52
Mikrolet	8	16
Kereta	2	4
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Pada Tabel 11 jenis transportasi umum yang digunakan oleh pengguna sebelum menggunakan ojek *online* Go – Jek terbanyak yaitu metromini dengan presentase 52 % adapun dengan presentase terendah yaitu pada transportasi umum kereta sebesar 4 %. Metromini menjadi transportasi umum yang paling banyak digunakan karena dengan jarak yang cukup menjangkau ditambah biayanya yang terjangkau.

### b. Waktu Tunggu

Dalam menggunakan moda transportasi umum pengguna membutuhkan waktu menunggu moda tersebut. Hasil penelitian lama waktu

menunggu moda transportasi umum di tempat pemberhentian sebelum menggunakan ojek *online* Go - Jek adalah sebagai berikut :

**Tabel 12. Waktu Tunggu**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
< 5 menit	4	8
5 – 10 menit	18	36
11 – 15 menit	15	30
16 – 20 menit	10	20
>20 menit	3	6
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Berdasarkan Tabel 12 bahwa waktu menunggu moda transportasi umum terbanyak yaitu rentang waktu 5 – 10 menit dengan presentase sebesar 36 % dan terendah pada rentang waktu lebih dari 20 menit dengan presentase sebesar 6 %. Waktu yang lama tersebut biasanya dikarenakan moda transportasi sering mengalami keterlambatan tiba ditempat pemberhentian akibat kemacetan yang panjang dan terlalu lama berhenti menunggu penuh penumpang.

### c. Waktu Menuju Tempat Pemberhentian

Berdasarkan hasil penelitian adapun lama waktu yang dibutuhkan untuk menuju ke tempat pemberhentian dengan berjalan kaki sebelum menggunakan ojek *online* Go - Jek adalah sebagai berikut :

**Tabel 13. Waktu Menuju Ke Tempat Pemberhentian**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
< 5 menit	26	52
5 – 10 menit	17	34
11 – 15 menit	6	12
Jumlah	49	98

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Pada Tabel 13 bahwa lama waktu berjalan kaki yang dibutuhkan sampai ke tempat pemberhentian terbanyak yaitu pada rentang waktu kurang dari 5 menit dengan presentase sebesar 52 % dan terendah yaitu pada rentang waktu 11 – 15 menit dengan persentase 12 %. Lamanya waktu berjalan ini dipengaruhi oleh jauh dekatnya jarak lokasi asal ke lokasi tempat tempat pemberhentian.

#### d. Waktu Tempuh Perjalanan

Berdasarkan hasil penelitian adapun waktu tempuh sekali perjalanan pengguna untuk sampai di tempat kegiatan sebelum menggunakan ojek *online* Go – Jek adalah sebagai berikut :

**Tabel 14. Waktu Tempuh Perjalanan**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
< 30 menit	9	18
30 menit – 1 jam	21	42
1 jam 1 menit – 1 jam 30 menit	16	32
1 jam 31 menit – 2 jam	4	8
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Pada Tabel 14 bahwa lama waktu tempuh sekali perjalanan pengguna untuk sampai di tempat kegiatan yaitu terbanyak pada rentang waktu 30 menit – 1 jam dengan presentase sebesar 42 % dan terendah yaitu pada rentang waktu 1 jam 31 menit – 2 jam dengan presentase sebesar 8 %. Lama waktu tempuh perjalanan dipengaruhi oleh jarak perjalanan responden dari lokasi asal ke tempat tujuan, artinya semakin jauh jaraknya maka semakin lama pula waktu tempuh perjalanannya.

### e. Waktu Yang Dihemat Dalam Perjalanan

Berdasarkan hasil penelitian adapun lama waktu yang bisa dihemat atau kelebihan waktu dalam menggunakan moda transportasi umum sebelum menggunakan ojek *online* Go – Jek adalah sebagai berikut :

**Tabel 15. Kelebihan Waktu Dalam Perjalanan**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Ya	15	30
Tidak	35	70
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Pada Tabel 15 menunjukkan bahwa sebanyak 15 pengguna dengan persentase sebesar 30 % memiliki kelebihan waktu dan sebanyak 35 pengguna dengan presentase 70 % tidak memiliki kelebihan waktu.

**Tabel 16. Lama Waktu Yang Dihemat Dalam Perjalanan**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
< 15 menit	14	94
15 – 30 menit	1	6
Jumlah	15	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Berdasarkan Tabel 16 bahwa waktu yang bisa dihemat pengguna dalam sekali perjalanan menuju ke tempat kegiatan dengan moda transportasi umum sebelum menggunakan ojek *online* Go – Jek yaitu terbanyak kurang dari 15 menit dengan persentase sebesar 94 % dan terendah 15 – 30 menit dengan persentase sebesar 6 %. Lamanya waktu yang dihemat ini dipengaruhi oleh kendala dalam perjalanan seperti diantaranya kemacetan sehingga sedikit waktu yang dihemat.

### f. Perpindahan Moda

Ada kemungkinan pengguna menggunakan lebih dari satu moda transportasi umum untuk menuju ke tempat kegiatan. Penggunaan moda transportasi umum sekali perjalanan sebelum menggunakan ojek *online* Go – Jek adalah sebagai berikut :

**Tabel 17. Perpindahan Moda**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Ya	24	48
Tidak	26	52
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Pada tabel 18 menunjukkan bahwa sebanyak 24 pengguna dengan persentase sebesar 48 % menggunakan lebih dari satu moda transportasi umum dan sebanyak 26 pengguna dengan persentase 52 % tidak menggunakan lebih dari satu moda transportasi.

**Tabel 18. Jumlah Perpindahan Moda**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1 kali	22	91,7
2 kali	2	8,3
Jumlah	24	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Berdasarkan Tabel 18 sebanyak 22 pengguna melakukan sekali perpindahan moda dengan persentase sebesar 91,7 % dan sebanyak 2 pengguna melakukan 2 kali perpindahan moda transportasi umum dengan persentase sebesar 8,3%. Banyaknya perpindahan moda akan mempengaruhi biaya perjalanan yang dikeluarkan.

### g. Biaya Perjalanan

Berdasarkan hasil penelitian kisaran biaya sekali perjalanan yang harus dikeluarkan oleh pengguna sebelum menggunakan ojek *online* Go - Jek adalah sebagai berikut :

**Tabel 19. Biaya Perjalanan**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
< Rp 8.000	29	58
Rp 8.000 – Rp 14.000	17	34
Rp 15.000 – 20.000	4	8
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Berdasarkan Tabel 19 menunjukkan bahwa biaya sekali perjalanan dengan menggunakan moda transportasi umum yaitu terbanyak pada kisaran kurang dari Rp 8.000 dengan persentase 58% dan terendah yaitu pada kisaran Rp 15.000 – Rp 20.000.

### 3. Pelayanan Jasa Transportasi Yang Dialami Responden Sesudah Menggunakan Ojek *Online* Go - Jek

#### a. Waktu Mulai Menggunakan

Berdasarkan hasil penelitian waktu mulai menggunakan ojek *online* Go – Jek bagi pengguna adalah sebagai berikut :

**Tabel 20. Waktu Mulai Menggunakan**

Jawaban	Frekuensi	Persentase
2015	31	62
2016	19	38
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Pada Tabel 20 Menunjukkan bahwa sebanyak 31 pengguna dengan persentase sebesar 62 % mulai menggunakan ojek *online* Go – Jek sejak tahun 2015 dan 19 pengguna dengan persentase sebesar 38 % mulai menggunakan ojek *online* Go – Jek sejak tahun 2016. Pengguna yang menggunakan sejak 2015 merupakan pengguna yang menggunakan pada tahun awal hadirnya ojek *online* Go – Jek.

#### **b. Intensitas Penggunaan Go – Jek**

Berdasarkan hasil penelitian intensitas penggunaan ojek *online* Go – Jek dalam satu minggu adalah sebagai berikut :

**Tabel 21. Intensitas Penggunaan Go – Jek Dalam Satu Minggu**

Jawaban	Frekuensi	Persentase
2 kali	5	10
3 kali	3	6
4-5 kali	13	26
> 5 kali	29	58
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Pada Tabel 21 menunjukkan bahwa intensitas penggunaan ojek *online* Go – Jek dalam satu minggu yaitu terbanyak lebih dari 5 kali dengan persentase 58 % dan terendah yaitu 2 kali dengan persentase sebesar 10%. Penggunaan terbanyak lebih dari 5 kali tersebut dapat disimpulkan bahwa responden menggunakan ojek *online* Go – Jek setiap hari dalam melakukan kegiatan sekolah maupun bekerja pada saat perjalanan pergi maupun pulang atau sebaliknya.

#### **c. Waktu Tunggu**

Berdasarkan hasil penelitian lama waktu menunggu menggunakan ojek *online* Go - Jek adalah sebagai berikut :

**Tabel 22. Waktu Tunggu**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
< 5 menit	30	60
5 – 10 menit	14	28
11 – 15 menit	6	12
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Berdasarkan Tabel 22 Bahwa waktu menunggu kedatangan ojek *online* terbanyak yaitu rentang waktu kurang dari 5 menit dengan presentase sebesar 60 % dan terendah pada rentang waktu lebih dari 11 - 15 menit dengan presentase sebesar 12 %.

### c. Waktu Menuju Tempat Pemberhentian

Berdasarkan hasil penelitian adapun lama waktu yang dibutuhkan untuk berjalan ke tempat pemberhentian setelah menggunakan ojek *online* Go - Jek adalah sebagai berikut :

**Tabel 23. Waktu Berjalan**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Ya	13	26
Tidak	37	74
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Pada Tabel 23 menunjukkan bahwa sebanyak 13 pengguna Go - Jek harus berjalan dan membutuhkan waktu berjalan dengan persentase sebesar 26% dan 37 pengguna tidak membutuhkan waktu berjalan dengan persentase

sebesar 74%. Lama waktu yang dibutuhkan pengguna untuk berjalan ke tempat pemberhentian adalah kurang dari 5 menit.

#### d. Waktu Tempuh Sekali Perjalanan

Berdasarkan hasil penelitian adapun waktu tempuh sekali perjalanan pengguna untuk sampai di tempat kegiatan sesudah menggunakan ojek *online* Go – Jek adalah sebagai berikut :

**Tabel 24. Waktu Tempuh Perjalanan**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
< 30 menit	33	66
30 menit – 1 jam	15	30
1 jam 1menit – 1jam 30 menit	2	4
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Pada Tabel 24 bahwa lama waktu tempuh sekali perjalanan pengguna untuk sampai di tempat kegiatan yaitu terbanyak pada rentang waktu kurang dari 30 menit dengan presentase sebesar 66 % dan terendah yaitu pada rentang waktu 1 jam 1menit – 1jam 30 menit dengan persentase 4%.

#### e. Waktu Yang Dihemat

Berdasarkan hasil penelitian adapun lama waktu yang bisa dihemat atau kelebihan waktu dalam menggunakan moda transportasi umum sesudah menggunakan ojek *online* Go – Jek adalah sebagai berikut :

**Tabel 25. Waktu Yang Dihemat atau Kelebihan Waktu Dalam Perjalanan**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
<15 menit	11	22
15 – 30 menit	33	66
31 menit – 1 jam	6	12
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Berdasarkan Tabel 25 menunjukkan bahwa lama waktu yang dihemat atau kelebihan waktu terbanyak pada rentang waktu 15 – 30 menit dengan persentase sebesar 66% dan terendah pada rentang waktu 31 menit sampai 1 jam dengan persentase sebesar 12 %.

#### f. Perpindahan Moda

Berdasarkan hasil penelitian penggunaan moda transportasi umum sekali perjalanan sesudah menggunakan ojek *online* Go – Jek adalah sebagai berikut :

**Tabel 26. Perpindahan Moda**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Ya	3	6
Tidak	47	94
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Pada Tabel 26 sebanyak 3 pengguna dengan persentase 6% harus menggunakan lebih dari satu angkutan yakni sebanyak 1 kali dan 47 pengguna dengan persentase 94% tidak menggunakan lebih dari satu angkutan.

#### g. Biaya Sekali Perjalanan

Berdasarkan hasil penelitian kisaran biaya sekali perjalanan yang harus dikeluarkan oleh pengguna sesudah menggunakan ojek *online* Go - Jek adalah sebagai berikut :

**Tabel 27. Biaya Perjalanan**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
< Rp 8.000	12	24
Rp 8.000 – Rp 14.000	24	48
Rp 15.000 – 20.000	10	20
Rp 21.000 – Rp 26.000	4	8
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Berdasarkan Tabel 27 menunjukkan bahwa total biaya sekali perjalanan dengan menggunakan ojek *online* Go – Jek yaitu terbanyak pada kisaran kurang dari Rp 8.000 – Rp 14.000 dengan persentase 48 % dan terendah yaitu pada kisaran Rp 21.000 – 26.000 dengan persentase sebesar 8%.

#### **h. Tanggapan Mengenai Biaya Perjalanan**

Berdasarkan hasil penelitian tanggapan mengenai biaya perjalanan yang harus dikeluarkan oleh pengguna sesudah menggunakan ojek *online* Go - Jek adalah sebagai berikut :

**Tabel 28. Tanggapan Mengenai Biaya Perjalanan**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Murah	20	40
Mahal	13	26
Terjangkau	11	22
Sama Saja	6	12
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Berdasarkan Tabel 28 menunjukkan bahwa tanggapan mengenai biaya perjalanan yang harus dikeluarkan terbanyak yaitu murah dengan persentase sebesar 40% dan terendah yaitu sama saja dengan persentase sebesar 12%.

#### **i. Alasan Menggunakan Go – Jek**

Berdasarkan hasil penelitian alasan menggunakan ojek *online* Go - Jek oleh pengguna adalah sebagai berikut :

**Tabel 29. Alasan Menggunakan Go - Jek**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Biaya Transportasi Murah	16	32
Cepat	22	44
Mudah dan Praktis	12	24
Jumlah	50	100

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

Berdasarkan Tabel 29 menunjukkan bahwa alasan menggunakan ojek *online* Go - Jek terbanyak yaitu cepat dengan persentase sebesar 44% dan terendah yaitu mudah dan praktis dengan persentase sebesar 24 %.

### C. Pembahasan

**Tabel 30. Pelayanan Jasa Transportasi Sebelum dan Sesudah Menggunakan Ojek *Online* Go – Jek Berdasarkan Frekuensi (F) Jawaban Terbanyak**

Sebelum			Sesudah		
Pelayanan	Jawaban	F	Pelayanan	Jawaban	F
▪ Keterangan :			▪ Kemudahan :		
Waktu tunggu	5 – 10 menit	18	Waktu tunggu	< 5 menit	30
Waktu menuju tempat pemberhentian	< 5 menit	26	Waktu menuju tempat pemberhentian	< 5 menit	13
▪ Kecepatan :			▪ Kecepatan :		
Waktu perjalanan	30 menit- 1 jam	21	Waktu perjalanan	< 30 menit	33
Waktu yang dihemat	15 menit	14	Waktu yang dihemat	15 – 30 menit	33
▪ Biaya :			▪ Biaya :		
Biaya perjalanan	< Rp 8.000	29	Biaya perjalanan	Rp 8.000 – Rp 14.000	24
Perpindahan moda	1 kali	22	Perpindahan moda	1 kali	3

*Sumber : Hasil Penelitian 2016*

#### 1. Keteraturan

Keteraturan dalam artian jam dan fasilitas transportasi tersedia pada waktu yang telah ditentukan sehingga memungkinkan pengguna mengatur kegiatan dan perjalanan pribadinya saat sebelum dan sesudah menggunakan ojek *online* Go – Jek. Dalam penelitian ini keteraturan dilihat dari indikator :

##### a. Waktu Tunggu

Sebelum menggunakan ojek *online* Go – Jek pada tabel waktu tunggu kedatangan dari angkutan paling lama mencapai lebih dari 20 menit dan persentase terbesarnya 36% berada pada rentangan pilihan 5 – 10 menit. Waktu tunggu kedatangan angkutan yang lama tersebut didominasi oleh metromini dan bus transjakarta. Informasi yang jelas dari waktu kedatangan

angkutan umum tidak didapatkan oleh pengguna. Setelah menggunakan ojek *online* Go – Jek pada tabel waktu tunggu kedatangan atau waktu jemput dari angkutan dimulai pemesanan dilakukan paling lama mencapai 11 – 15 menit dan persentase terbesarnya 60% kurang dari 5 menit. Lama waktu tunggu tersebut dipengaruhi oleh lokasi *driver* Go – Jek yang cukup jauh dari lokasi penjemputan pengguna dan *driver* yang belum paham lokasi penjemputan. Jika dibandingkan saat sesudah menggunakan ojek *online* Go – Jek, waktu tunggu kedatangan dari angkutan lebih cepat saat sesudah menggunakan Go – Jek. Berdasarkan standar pelayanan angkutan umum menurut Abubakar (1997:179), lama waktu tunggu dengan menggunakan ojek *online* Go – Jek termasuk dalam kategori rata atau normal yang artinya sesuai dengan standar pelayanan angkutan umum.

#### **b. Waktu Menuju Tempat Pemberhentian**

Sebelum menggunakan Go – Jek pada tabel waktu menuju tempat pemberhentian, waktu yang dibutuhkan untuk berjalan ke tempat pemberhentian paling lama mencapai 11 – 15 menit dan persentase terbesarnya 52% adalah kurang dari 5 menit. Lama waktu berjalan ini dipengaruhi oleh jauh dekatnya lokasi asal ke tempat pemberhentian. Setelah menggunakan ojek *online* Go – Jek 37 dari 50 pengguna tidak perlu berjalan menuju ke tempat pemberhentian. Hal ini dikarenakan Go – Jek langsung menjemput ke lokasi pengguna berada. Pengguna yang harus berjalan terlebih dahulu, lama waktu yang dibutuhkan untuk berjalan adalah kurang dari 5 menit. Lama waktu tersebut dikarenakan pengguna Go – Jek tidak perlu berjalan jauh seperti saat ia menggunakan angkutan umum yang sebelumnya digunakan. Jika dibandingkan dengan saat sesudah menggunakan ojek *online* Go – Jek, cenderung tidak membutuhkan waktu berjalan atau tidak perlu berjalan ke tempat pemberhentian. Jika diasumsikan kecepatan rata – rata orang berjalan kaki adalah 5km/jam atau

sama dengan 83m/menit, maka jarak berjalan yang dibutuhkan dengan waktu kurang dari 5 menit adalah kurang dari 500m menuju tempat pemberhentian. Berdasarkan standar pelayanan angkutan umum menurut Abubakar (1997:179), jarak berjalan dengan menggunakan ojek *online* Go – Jek termasuk dalam kategori rata – rata atau normal yang artinya sesuai dengan standar pelayanan angkutan umum. Dengan menggunakan ojek *online* Go – Jek pengguna bisa mendapatkan informasi lama waktu sampainya pengemudi ke lokasi penjemputan serta lokasi pengemudi berada dapat terlihat melalui *smartphone*. Kejelasan informasi tersebut memungkinkan pengguna memprediksi kegiatan dan perjalanannya.

## **2. Kecepatan**

Cepat atau kecepatan adalah waktu yang digunakan oleh kendaraan atau muatan barang dan penumpang selama perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain sebelum dan sesudah menggunakan ojek *online* Go – Jek. Dalam penelitian ini kecepatan dilihat dari indikator :

### **a. Waktu Perjalanan**

Sebelum menggunakan ojek *online* Go – Jek pada tabel waktu tempuh perjalanan, waktu tempuh sekali perjalanan paling lama mencapai 1 jam 31 menit – 2 jam dan persentase terbanyak 42% berada pada 30 menit – 1 jam. Sesudah menggunakan ojek *online* Go – Jek waktu tempuh sekali perjalanan paling lama adalah 1 jam 1 menit – 1 jam 30 menit dan persentase terbanyak 66% berada pada kurang dari 30 menit. Jika dibandingkan saat sesudah menggunakan ojek *online* Go – Jek, waktu tempuh sekali perjalanan menjadi lebih cepat. Berdasarkan standar pelayanan angkutan umum menurut Abubakar (1997:179), lama waktu perjalanan dengan menggunakan ojek *online* Go – Jek termasuk ke dalam kategori normal yang artinya sesuai standar. Jarak menjadi faktor penentu

lamanya waktu tempuh perjalanan, artinya semakin jauh maka semakin lama waktu tempuh yang dibutuhkan. Berdasarkan penelitian lamanya waktu perjalanan selain dipengaruhi oleh jarak, juga dipengaruhi oleh kendala perjalanan seperti kemacetan dan waktu berhenti menunggu penuh penumpang serta banyaknya moda yang digunakan dalam sekali perjalanan.

#### **b. Waktu Yang Dihemat**

Sebelum menggunakan ojek *online* Go – Jek pada tabel waktu yang dihemat 35 dari 50 pengguna tidak memiliki waktu yang dihemat atau kelebihan waktu. Hal ini dikarenakan masih terdapatnya kendala dalam perjalanan untuk sampai ke tempat tujuan. Waktu yang dihemat atau kelebihan waktu dari perjalanan yang dimiliki paling lama 15 – 30 menit dan persentase terbanyak 94% berada pada kurang dari 15 menit. Hal tersebut dikarenakan moda transportasi saat ini banyak menemui kendala dalam perjalanan sehingga tidak banyak waktu yang bisa dihemat. Setelah menggunakan ojek *online* Go – Jek pada tabel waktu yang dihemat atau kelebihan waktu dari perjalanan yang dimiliki oleh pengguna paling lama mencapai 31 menit sampai 1 jam dan persentase terbanyak 66% berada pada 15 – 30 menit. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan ojek *online* Go – Jek waktu tempuh perjalanan lebih cepat sehingga terdapat waktu yang dihemat walaupun terdapat kendala dalam perjalanan. Hal ini juga yang menjadi alasan pengguna memilih menggunakan ojek *online* Go – Jek. Pada tabel alasan menggunakan Go – Jek 44% menjawab alasan menggunakan Go – Jek adalah cepat.

### **3. Biaya Transportasi**

Biaya transportasi adalah biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan proses transportasi baik saat sebelum dan sesudah menggunakan

ojek *online* Go - Jek. Dalam penelitian ini biaya perjalanan dilihat dari indikator:

**a. Perpindahan Moda**

Sebelum menggunakan ojek *online* Go – Jek pada tabel perpindahan moda 24 dari 50 pengguna berpindah angkutan untuk melakukan perjalanan dan perpindahan moda terbanyak adalah 2 kali dan persentase terbesar 91,7% dengan 1 kali berpindah angkutan. Jarak perjalanan yang cukup jauh sehingga perlu menyambung moda transportasi lainnya dan pengguna menggunakan moda untuk menyambung rute perjalanan karena lokasi kegiatan tidak berada pada jalan – jalan utama. Setelah menggunakan ojek *online* Go – Jek pada tabel perpindahan moda, 3 dari 50 pengguna harus berpindah angkutan sebanyak 1 kali. Jika dibandingkan saat setelah menggunakan Go – Jek sebanyak 21 tidak berpindah angkutan dari 24 pengguna yang sebelumnya berpindah angkutan. Perpindahan moda akan mempengaruhi biaya perjalanan yang harus dikeluarkan. Berdasarkan standar pelayanan angkutan umum menurut Abubakar (1997:179), banyaknya perpindahan moda dengan menggunakan ojek *online* Go – Jek termasuk dalam kategori rata – rata atau normal yang artinya sesuai dengan standar pelayanan angkutan umum.

**b. Biaya Sekali Perjalanan**

Sebelum menggunakan ojek *online* Go – Jek pada tabel biaya perjalanan, biaya sekali perjalanan yang harus dikeluarkan pada tabel paling besar mencapai Rp 15.000 – Rp 20.000 dan persentase terbanyak 58% berada pada kurang dari Rp 8.000. Besar biaya perjalanan yang harus dikeluarkan ini dipengaruhi oleh perpindahan moda, semakin banyak berpindah moda artinya biaya yang dikeluarkan semakin besar. Setelah menggunakan ojek *online* Go – Jek pada tabel biaya perjalanan, biaya sekali

perjalanan yang harus dikeluarkan pada tabel, paling besar mencapai Rp 21.000 – Rp 26.000 dan terbanyak Rp 8.000 – 14.000 dengan persentase 48%. Jika dibandingkan dengan biaya perjalanan saat sebelum menggunakan ojek *online* Go – Jek, biaya sesudah menggunakan ojek *online* Go – Jek lebih besar. Biaya yang dikeluarkan ini sudah termasuk dengan biaya bagi pengguna yang masih harus berpindah angkutan setelah menggunakan ojek *online*. Jika diasumsikan setiap pengguna memiliki uang saku sebesar Rp 50.000 setiap harinya termasuk didalamnya terdapat pengeluaran untuk transportasi sebesar 10% yakni Rp 5.000 untuk sekali perjalanan. Berdasarkan standar pelayanan angkutan umum menurut Abubakar (1997:179) besarnya biaya transportasi yang harus dikeluarkan dengan menggunakan ojek *online* Go – Jek melebihi dari 10% standar pelayanan angkutan umum yang ada, artinya tidak sesuai dengan standar pelayanan angkutan umum. Biaya sekali perjalanan dengan menggunakan ojek *online* Go – Jek pada tabel tanggapan mengenai biaya perjalanan sebagian besar menganggap murah. Pengguna yang menganggap biaya sekali perjalanan dengan menggunakan Go – Jek mahal namun memiliki alasan, yakni sebanding dengan pelayanan yang diberikan yakni cepat dan mudah serta praktis. Sehingga dapat disimpulkan juga dengan besarnya biaya menggunakan ojek *online* Go – Jek yang demikian, termasuk didalamnya terdapat biaya kecepatan. Jarak menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan besarnya biaya perjalanan yang harus dikeluarkan, semakin jauh jaraknya semakin besar biaya yang harus dikeluarkan. Setelah jarak, waktu penggunaan dari ojek *online* ini juga menentukan biaya perjalanan yakni tarif pada jam sibuk lebih besar dibanding dengan diluar jam sibuk.

Jika dilihat dari intensitas penggunaan ojek *online* Go – Jek pada tabel intensitas penggunaan sebanyak 26% pengguna menggunakan 4 – 5

kali yakni menggunakan saat perjalanan pergi saja dan sebanyak 58% pengguna menggunakan Go – Jek lebih dari 5 kali dalam satu minggu yang artinya menggunakan baik saat perjalanan pergi maupun pulang bagi pekerja, mahasiswa, maupun pelajar yang didominasi oleh pengguna berjenis kelamin perempuan. Pengguna yang memilih menggunakan saat perjalanan pergi saja dikarenakan dihadapkan dengan ketepatan waktu untuk sampai ke tempat kegiatan. Dengan intensitas penggunaan yang demikian dan dengan biaya sekali perjalanan yang lebih besar, artinya pengguna tidak terlalu mempermasalahkan biaya yang harus dikeluarkan tersebut lebih besar dibanding saat menggunakan angkutan umum sebelumnya asalkan bisa sampai tempat tujuan dengan cepat dan tepat waktu.

Sebagian besar pengguna memberikan tanggapan adanya ojek *online* Go – Jek yakni dengan adanya ojek *online* Go – Jek sangat membantu pengguna khususnya dari segi waktu tempuh perjalanan yang menjadi lebih cepat walaupun dengan biaya perjalanan yang dikeluarkan lebih besar. Seperti yang diketahui juga masih terdapat hambatan dalam perjalanan seperti kemacetan dan waktu datangnya angkutan umum yang cukup lama serta ditambah waktu menunggu penuh penumpang.