

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Transportasi menjadi hal yang sangat penting bagi masyarakat kita saat ini. Pertambahan jumlah penduduk, berkembangnya teknologi informasi, dan komunikasi memicu berbagai peningkatan aktifitas masyarakat dalam berbagai bidang. Peningkatan – peningkatan dalam berbagai bidang tersebut tentu didukung oleh berlangsungnya proses transportasi di dalamnya. Transportasi adalah suatu pelayanan jasa yang kita butuhkan setiap harinya bagi masyarakat. Apabila satu hari pelayanan transportasi berhenti, maka akan banyak sekali dampak yang ditimbulkannya. Saat ini transportasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat guna menunjang mobilisasi atau pergerakan baik untuk kebutuhan bidang ekonomi, sosial, pendidikan dan sebagainya.

Miro (2004 : 2) transportasi adalah usaha pemindahan atau pergerakan orang maupun barang dari lokasi asal ke lokasi tujuan untuk keperluan tertentu dengan mempergunakan moda transportasi tertentu. Secara umum, masyarakat yang melakukan pergerakan dengan tujuan yang berbeda – beda, membutuhkan sarana penunjang pergerakan berupa moda angkutan pribadi (mobil, motor) maupun angkutan umum. Dalam hal ini seseorang akan mempertimbangkan banyak hal yaitu apakah pergerakannya akan menggunakan angkutan pribadi ataukah akan menggunakan angkutan umum. Banyak moda transportasi pilihan yang dapat digunakan berdasarkan tingkat kepuasan yang ditawarkan tiap moda angkutan.

Jakarta sebagai ibukota negara sekaligus ibukota propinsi mengalami kebutuhan akan angkutan yang sangat besar. Hal tersebut merupakan implikasi dari pertumbuhan penduduk yang pesat akibat tingginya tingkat urbanisasi. Laju pertumbuhan penduduk perkotaan dalam dasawarsa 1990-an adalah sekitar 4,3% per tahun dan seiring dengan itu, pertumbuhan sektor transportasi perkotaan mencapai

sekitar 7,9% per tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan akan alat transportasi di perkotaan cukup tinggi.

Sebagian besar masyarakat perkotaan sangat tergantung dengan angkutan umum bagi pemenuhan mobilitasnya dikarenakan angkutan umum dapat dikatakan murah. Angkutan umum yang ada di Jakarta diantaranya mikrolet, bus, metromini, taksi, bajaj, ojek, dan kereta api. Namun, pelayanan jasa transportasi publik yang diberikan angkutan umum kepada penggunaanya masih belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat diantaranya dari kapasitas angkut, waktu tunggu kedatangan, hingga pengintegrasian antar moda.

Banyak kelompok masyarakat yang masih sangat tergantung dengan angkutan umum ini tidak diimbangi dengan penyediaan angkutan umum yang memadai, terutama ditinjau dari kapasitas angkut. Hampir semua angkutan umum yang tersedia penuh sesak oleh penumpang apalagi saat jam sibuk. Waktu tunggu dari kedatangan angkutan umum juga tidak menentu bahkan terkadang harus membuat kita menunggu lama sedangkan kita dihadapkan pada ketepatan waktu untuk mencapai tempat tujuan. Kurangnya pengintegrasian antarmoda angkutan umum yang menyebabkan penumpang harus beberapa kali menyambung angkutan yang tentunya mengeluarkan biaya transportasi lebih sehingga biaya yang dikeluarkan menjadi lebih mahal. Keadaan tersebut menyebabkan para penumpang berusaha memilih alternatif angkutan yang dirasa lebih efektif dan efisien.

Salah satu angkutan alternatif pilihan pada perkotaan adalah ojek yang merupakan bagian dari usaha sektor informal. Keberadaanya sebagai transportasi umum tidak dikategorikan sebagai sarana transportasi yang formal, tapi dalam kenyataannya transportasi ini ada dan dibutuhkan oleh masyarakat. Ojek yang utamanya menggunakan kendaraan bermotor roda dua atau sepeda motor, memberikan keunggulan dari segi waktu tempuh. Hal ini tentu menguntungkan karena seperti yang kita ketahui jalan diperkotaan sangatlah padat. Seiring berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, terjadi revolusi pada industri transportasi kita. Kini terdapat transportasi berbasis aplikasi yang menjadi perantara

antara tukang ojek dengan penumpang secara *online*, yang dikenal dengan sebutan Go – Jek. Layanan aplikasi ini bisa diunduh oleh siapa saja yang ingin menjadi penggunanya (*user*) langsung dengan mudah melalui telepon seluler pintar (*smartphone*) yang dimilikinya, apalagi melihat sekarang *smartphone* seperti menjadi gaya hidup bagi masyarakat perkotaan. Dengan ojek *online* ini penumpang bisa langsung memanggil si pengemudi (*driver*) ojek ke lokasi dimana penumpang berada melalui *smartphone* untuk mengantarkan ke tempat tujuan. Selain unggul pada segi keteraturan dan waktu tempuh, biaya transportasi yang dikeluarkan pun relatif lebih terjangkau dibanding ojek pada umumnya atau ojek pangkalan yang bisa dijadikan pertimbangan. Go – Jek hadir di kota – kota besar yakni Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Makassar, Surabaya, Medan, Semarang, Palembang, Balikpapan, dan Bali.

Ojek *online* Go – Jek sebagai alternatif pilihan angkutan umum di perkotaan yang menawarkan pelayanan tersebut khususnya di Jakarta, dapat menjadi pilihan bagi pengguna yang memiliki masalah dengan pelayanan angkutan umum lainnya, sehingga tentu terdapat perbedaan pelayanan jasa transportasi yang didapatkan khususnya dari segi keteraturan, kecepatan, dan biaya transportasi saat sebelum dan sesudah menggunakan ojek *online* Go – Jek. Dengan demikian didasarkan pada hal tersebut, maka perlu adanya suatu penelitian terkait “ Pelayanan Jasa Ojek *Online* Go-Jek sebagai Transportasi Publik di Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur”. Kecamatan Pulo Gadung dipilih menjadi lokasi penelitian untuk lebih memudahkan peneliti dalam mendapatkan data penelitian.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat teridentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan jasa ojek *online* Go – Jek sebagai transportasi publik di Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur ?
2. Apakah pelayanan jasa ojek *online* Go – Jek sudah sesuai dengan standar pelayanan angkutan umum ?

### **C. Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas maka penelitian ini dibatasi pada pelayanan jasa ojek *online* Go – Jek sebagai transportasi publik di Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur.

### **D. Perumusan Masalah**

Sesuai dengan pembatasan masalah yang telah dikemukakan, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : “Bagaimana pelayanan jasa ojek *online* Go – Jek sebagai transportasi publik di Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur ?”

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Sebagai sarana untuk mendapatkan data empiris tentang pelayanan jasa ojek *online* Go – Jek sebagai transportasi publik di Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur.
2. Sebagai bahan masukan bagi instansi terkait dalam penentuan kebijakan dalam hal ini adalah kebijakan transportasi.
3. Sebagai bahan pertimbangan dan referensi bagi penelitian selanjutnya.