

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Deskripsi Teoritis

1. Hakikat Transportasi

Menurut Tamin (1997 : 78) transportasi adalah suatu sistem yang terdiri dari prasarana/sarana dan sistem pelayanan yang memungkinkan adanya pergerakan keseluruhan wilayah sehingga terakomodasi mobilitas penduduk, dimungkinkan adanya pergerakan barang, dan dimungkinkannya akses ke semua wilayah. Dalam hubungan ini terlihat tiga hal sebagai berikut :

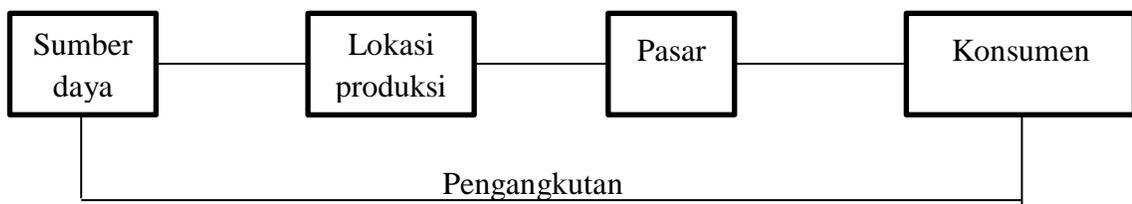
- a. Ada muatan yang diangkut
- b. Tersedia kendaraan sebagai alat angkutannya, dan
- c. Ada jalanan yang dapat dilalui.

Menurut Nasution (1996 : 19) bentuk perpindahan manusia atau barang tersebut secara fisik dapat dilihat dari besarnya hubungan lalu lintas melalui suatu prasarana penghubung yang disebut dengan jalan. Oleh sebab itu, jalan sebagai prasarana perangkutan diharapkan dapat menampung semua kendaraan yang melintas dan memberikan pelayanan yang baik bagi semua pengguna jalan. Jadi transportasi berfungsi sebagai sektor penunjang pembangunan (*The promoting sector*) dan pemberi jasa (*The servicing sector*) bagi perkembangan ekonomi. Seiring dengan perkembangan manusia, maka semakin berkembang pula kegiatan manusia yang secara otomatis menyebabkan penambahan intensitas pergerakannya.

Transportasi memberikan jasanya kepada masyarakat yang disebut jasa transportasi. Jasa transportasi akan habis dengan sendirinya, dipakai ataupun tidak dipakai. Jasa transportasi merupakan hasil atau keluaran (*output*) perusahaan transportasi yang memiliki jenis bermacam-macam sesuai banyaknya jenis alat

transportasi (seperti jasa pelayaran, jasa kereta api, jasa penerbangan, jasa transportasi bus, dan lain-lain). Dan sebaliknya, jasa transportasi merupakan salah satu faktor masukan (*input*) dari kegiatan produksi, perdagangan, pertanian dan kegiatan ekonomi lainnya. Peranan transportasi tidak hanya untuk melancarkan arus barang dan mobilitas manusia. Transportasi juga membantu tercapainya pengalokasian sumber-sumber ekonomi secara maksimal.

Menurut Nasution (1996 : 63) transportasi diperlukan karena sumber kebutuhan manusia tidak terdapat di sembarang tempat. Selain itu, sumber yang berupa bahan baku tersebut harus melalui tahapan produksi yang lokasinya juga tidak selalu dilokasi manusia sebagai konsumen. Kesenjangan jarak antara lokasi sumber, lokasi produksi, dan lokasi konsumen itulah yang melahirkan transportasi (Gambar 1)



Gambar 1. Bagan Transportasi

Sumber : *Manajemen Transportasi*, Nasution, 1996 : 63

Dari bagan tersebut tampak bahwa dalam pengangkutan mencakup lima unsur pokok, yakni :

- a. Manusia, yang membutuhkan transportasi
- b. Barang, yang diperlukan manusia
- c. Kendaraan, sebagai sarana transportasi
- d. Jalan, sebagai prasarana transportasi
- e. Organisasi, sebagai pengelola transportasi

Pada dasarnya, ke lima unsur di atas saling terkait untuk terlaksananya transportasi, yaitu terjaminnya penumpang atau barang yang diangkut akan sampai ke tempat tujuan dalam keadaan baik seperti pada saat awal diangkut. Dalam hal ini perlu diketahui terlebih dulu ciri penumpang dan barang, kondisi sarana dan konstruksi prasarana, serta pelaksanaan transportasi.

a. Jenis sarana atau moda transportasi

Jenis sarana atau moda transportasi dapat digolongkan sebagai berikut:

- 1) Udara, dengan sarana pesawat dan prasarana bandara
- 2) Air, dengan sarana kapal dan prasarana dermaga atau pelabuhan
- 3) Darat melalui jalan raya untuk sarana bus, mobil, sepeda motor dengan prasarana terminal dan melalui jalan rel dengan sarana kereta api dan prasarana stasiun

Secara umum, ada dua kelompok besar moda transportasi darat yakni angkutan pribadi (*private transportation*) dan angkutan umum (*public transportation*). Angkutan pribadi meliputi sepeda, motor, dan mobil untuk pribadi. Angkutan umum meliputi ojek sepeda dan motor, bajaj dan bemo, mikrolet, bus umum, dan kereta api yang digunakan bersama.

b. Tujuan pergerakan transportasi

Dalam melakukan pergerakannya, setiap pengguna transportasi memiliki tujuan kegiatan yang berbeda – beda, yang meliputi :

- 1) Ekonomi, mencari nafkah dan mendapatkan barang dan pelayanan.
- 2) Sosial, menciptakan dan menjaga hubungan pribadi.
- 3) Pendidikan, ke dan dari sekolah, kampus dan lain-lain.
- 4) Rekreasi dan hiburan
- 5) Kebudayaan
- 6) Lain – lain

c. Manfaat transportasi

Menurut Nasution (1996 : 47) manfaat perangkutan adalah sebagai pergerakan manusia, barang-barang dan informasi yang selalu membawa komponen pokok dalam masyarakat. Manfaat transportasi dibagi menjadi dua yaitu :

1) Manfaat Sosial

Untuk kepentingan hubungan sosial ini, transportasi sangat membantu dalam menyediakan berbagai kemudahan, antara lain :

- a) Pelayanan untuk perorangan ataupun kelompok
- b) Pertukaran atau penyampaian informasi
- c) Perjalanan untuk bersantai
- d) Perluasan jangka perjalanan sosial
- e) Pemendekan jarak antara rumah dan tempat kerja
- f) Bantuan dalam memperluas kota atau menyebar penduduk menjadi kelompok yang lebih kecil.

2) Manfaat politis

Ada beberapa manfaat politis transportasi yang dapat berlaku dari negara manapun yaitu sebagai berikut:

- a) Transportasi menciptakan persatuan nasional yang semakin kuat dengan meniadakan isolasi.
- b) Transportasi menyebabkan pelayanan kepada masyarakat dapat dikembangkan atau diperluas dengan lebih merata pada setiap bagian wilayah negara.
- c) Keamanan negara terhadap serangan dari luar yang tidak dikehendaki mungkin sekali bergantung pada transportasi yang efisien yang memudahkan mobilisasi segala daya (kemampuan dan tahanan) nasional serta memungkinkan perpindahan pasukan perang selama masa perang.

- d) Sistem transportasi yang efisien memungkinkan negara memindahkan dan mengangkut penduduk dari daerah bencana.

d. Permasalahan dan kondisi sistem transportasi perkotaan

Jean-Paul Rodrigue (2006:113) *cities are locations with a high level of accumulation and concentration of economic activities and are complex spatial structures that are supported by transport systems. The most important transport problems are often related to urban areas, when transport systems, for a variety of reasons, cannot satisfy the numerous requirements of urban mobility. Urban productivity is highly dependent on the efficiency of its transport system to move labor, consumers and freight between multiple origins and destinations. Some problems are ancient, like congestion and other are new, like urban freight distribution or environmental impacts, notably CO2 emissions linked with the diffusion of the internal combustion engine. Among the most notable urban transport problems are:*

- 1) *Traffic congestion*
- 2) *Public transport inadequacy*
- 3) *Difficulties for pedestrians*
- 4) *Loss of public space*
- 5) *Environmental impacts and energy consumption*
- 6) *Accidents and safety*
- 7) *Land consumption*
- 8) *Freight distribution*

Menurut Jean-Paul Rodrigue (2006:113) kota merupakan lokasi dengan tingkat tinggi untuk akumulasi dan konsentrasi kegiatan ekonomi dan struktur spasial yang kompleks yang didukung oleh sistem transportasi. Masalah transportasi yang paling penting sering berhubungan dengan daerah perkotaan, ketika sistem transportasi, untuk berbagai alasan, tidak dapat memenuhi berbagai persyaratan mobilitas perkotaan. Produktivitas perkotaan

sangat tergantung pada efisiensi sistem transportasi untuk memindahkan tenaga kerja, konsumen dan barang antara beberapa asal-usul dan tujuan. Beberapa masalah yang sudah lama terjadi, seperti kemacetan dan lainnya yang baru, seperti distribusi angkutan perkotaan atau dampak lingkungan, terutama emisi CO₂ terkait dengan difusi mesin pembakaran internal. Di antara masalah transportasi perkotaan yang paling menonjol adalah:

- 1) Kemacetan Lalu Lintas
- 2) Kekurangan transportasi publik
- 3) Kesulitan untuk pejalan kaki
- 4) Kehilangan ruang publik
- 5) Dampak lingkungan dan konsumsi energi
- 6) Kecelakaan dan keamanan
- 7) Pemakaian lahan
- 8) Distribusi kargo atau barang

Menurut Tamin (1997:189) sebagian besar pemakai angkutan umum di perkotaan masih mengalami beberapa aspek negatif sistem angkutan umum jalan raya, yaitu :

- 1) Tidak adanya jadwal yang tetap
- 2) Pola rute yang memaksa terjadinya transfer
- 3) Kelebihan penumpang pada saat jam sibuk
- 4) Cara mengemudikan kendaraan yang sembarangan dan membahayakan keselamatan
- 5) Kondisi internal dan eksternal buruk

Terdapat berbagai masalah lain yang menunjukkan bahwa sistem angkutan umum perkotaan belum menyediakan kondisi pelayanan yang memuaskan. Di antaranya adalah kondisi angkutan umum perkotaan yang tergambarkan dengan bentuk pola pengoperasian trayek pada jaringan jalan yang tidak dikategorikan menurut jenis kendaraannya dan pola pengoperasiannya. Secara keseluruhan trayek angkutan umum perkotaan

mempunyai pola pelayanan yang sesuai dengan jaringan jalan yang ada. Kondisi sistem angkutan umum tersebut dapat dianalisis dari sisi penyediannya (kapasitas, frekuensi, dan pola pelayanan) dan juga caranya dalam melayani permintaan.

2. Hakikat Angkutan Umum

Menurut Warpani (1990 : 68) angkutan umum penumpang yaitu angkutan massal yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Angkutan adalah pemindahan penumpang /barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk digunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.

Angkutan umum bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, dan murah. Faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat pelayanan angkutan umum meliputi :

- 1) Waktu perjalanan, merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat pelayanan.
- 2) Ketergantungan , merupakan kemampuan angkutan melayani penumpang setiap saat untuk semua tujuan perjalanan.
- 3) Kenyamanan
- 4) Keamanan
- 5) Biaya, yaitu biaya total yang dikeluarkan penumpang untuk sampai ke tujuan perjalanan.

Angkutan umum merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi kota dan merupakan komponen yang perannya sangat penting karena angkutan umum adalah sarana yang dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat kota untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya. Mobilitas masyarakat tersebut

mengakibatkan adanya pola pergerakan/perjalanan tertentu. Angkutan umum meliputi:

- a. ojek sepeda dan motor,
- b. bajaj dan bemo,
- c. mikrolet,
- d. bus umum,
- e. kereta api,
- f. kapal, dan
- g. pesawat yang digunakan bersama.

3. Hakikat Ojek

Ojek adalah transportasi umum informal di Indonesia yang berupa sepeda motor atau sepeda, namun lebih lazim berupa sepeda motor. Disebut informal karena keberadaannya tidak diakui pemerintah dan tidak ada izin untuk pengoperasiannya. Penumpang biasanya satu orang namun kadang bisa berdua. Dengan harga yang ditentukan dengan tawar menawar dengan supirnya dahulu setelah itu sang supir akan mengantar ke tujuan yang diinginkan penumpangnya.

Menurut Departemen Pendidikan Nasional (2013 : 223) ojek adalah sepeda atau sepeda motor yang ditambahkan dengan cara memboncengkan penumpang atau penyewanya. Ojek banyak digunakan oleh penduduk kota-kota besar misalnya di Jakarta. Karena kelebihanannya dengan angkutan lain yaitu lebih cepat dan dapat melewati sela-sela kemacetan di kota. Selain itu dapat menjangkau daerah-daerah dengan gang-gang yang sempit dan sulit dilalui oleh mobil. Biasanya mereka mangkal di persimpangan jalan yang ramai, atau di jalan masuk kawasan permukiman.

Menurut Warpani (1990 : 74) dikenal juga tiga jenis kendaraan penumpang yakni :

- a. Sepeda motor, untuk mengangkut tak lebih dari dua orang, kecuali dengan tambahan kereta samping untuk satu orang lagi.

- b. Kendaraan roda empat, untuk mengangkut tak lebih dari 10 orang. Dalam jenis ini termasuk sedan dan kombi. Kendaraan roda empat yang paling banyak jumlahnya adalah sedan, untuk mengangkut tak lebih dari lima orang.
- c. Bus, untuk mengangkut lebih dari 10 orang.

Dalam hal ini, ojek masuk pada jenis kendaraan penumpang yang pertama. Keberadaannya sebagai transportasi umum tidak dikategorikan sebagai sarana transportasi yang formal, tapi dalam kenyataannya transportasi ini ada dan dibutuhkan masyarakat.

Beberapa karakteristik ojek sepeda motor adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah penumpang

Jumlah penumpang tidak lebih dari dua orang, yakni meliputi penumpang dan sopir

- b. Jarak

Jarak atau tujuan tidaklah tetap seperti kendaraan umum roda empat, karena ojek tidak mempunyai rute yang pasti. Rute atau jarak tempuh ojek tergantung kebutuhan penumpang. Disamping itu ojek dapat melalui jalan – jalan setapak yang tidak dapat dilalui kendaraan roda empat. Namun jarak tempuh ojek relatif tidak terlalu jauh.

- c. Kecepatan

Ojek sepeda motor mempunyai kecepatan rata – rata yang relatif tinggi, karena mempunyai kemampuan gerak yang lebih tinggi dibanding jenis kendaraan roda empat. Dengan bentuk yang kecil dan ramping, ojek masih dapat berjalan pada kondisi jalan macet sampai mencapai pusat penyebab kemacetan, sehingga waktu tempuh ojek relatif lebih cepat.

- d. Frekuensi

Frekuensi perjalanan ojek tergantung jumlah penumpang dan jarak tempuh, sehingga rata – rata jumlah perjalanan ojek satu dan lainnya tidak sama.

e. Tarif

Besarnya tarif kendaraan umum ditentukan berdasarkan biaya trayek (*route costing*), yaitu alat manajemen yang dipergunakan untuk mencapai tujuan dan bagi pemerintah *route costing* dapat dipergunakan dalam proses perencanaan jaringan rute multi moda secara nasional.

1) Ojek *Online* GO – JEK

Go - Jek (2016) Go – Jek didirikan pada tahun 2011. Ojek *online* ini merupakan angkutan umum yang berada dibawah perusahaan jasa transportasi PT. Go-Jek Indonesia. Awalnya GO – JEK melayani melewati panggilan telepon saja, seperti panggilan pada taksi. Namun seiring dengan kemajuan teknologi, GO – JEK semakin berkembang dan pada awal tahun 2015 dengan menerapkan sistem *online* yang berbasis aplikasi. Hal ini tentu memudahkan bagi pengguna, melihat bahwa sekarang *smartphone* menjadi gaya hidup bagi masyarakat perkotaan.

Layanan yang diberikan oleh Go – Jek meliputi :

- a) Jasa kurir (Go – Send, Go – Box, Go – Massage, Go – Clean dan Go – Glam)
- b) Jasa transportasi (Go – Ride dan Go - Car)
- c) Jasa pengantaran makanan (Go - Food)
- d) Jasa berbelanja (Go – Mart, Go – Tix dan Go - Pay)

Dalam hal ini yang akan diteliti adalah pengguna dari ojek *online* Go – Jek dengan layanan Go – Ride atau jasa transportasi. Berbeda dengan ojek pada umumnya atau ojek pangkalan yang memiliki jarak tempuh relatif tidak terlalu jauh, ojek *online* Go – Jek memiliki jarak tempuh maksimal mencapai 25 km yang memungkinkan dalam mengurangi perpindahan moda bagi penggunanya. Ojek *online* ini juga memiliki tarif yang berlaku seperti angkutan umum lainnya. Tarif yang berlaku untuk Go - Ride terbagi menjadi dua yakni pada jam sibuk (pagi

pukul 06:00 – 09:00 dan sore pukul 16:00 – 19:00) dan diluar jam sibuk. Tarif yang berlaku pada jam sibuk jarak tempuh 1 – 2 km adalah Rp 4.000 dan lebih dari 2 km adalah Rp 2.000/km mulai dari kilometer pertama. Tarif yang berlaku diluar jam sibuk jarak tempuh 1 – 2,7 km adalah Rp 4.000 dan lebih dari 2,7 km adalah Rp 1.500/km mulai dari kilometer pertama (www.go-jek.com).



Gambar 2. Tampilan Menu Layanan Pada Go - Jek

2) Cara Pesan Go – Jek untuk Go – Ride

Langkah pertama untuk memesan Go – Jek untuk Go – Ride adalah kita pastikan bahwa sudah menginstall aplikasi Go – Jek. Jika sudah terinstall isi form identitas pengguna. Berikut adalah langkah memesan Go – Ride :

- a) Masuk aplikasi Go – Jek pada *Home* dan pilih menu Go – Ride
- b) Setelah masuk ke menu Go – Ride, maka akan masuk ke tampilan berikut.

- c) Kemudian isi *Location* dan *Location Details* pada alamat asal (*Form*) dan location pada alamat tujuan (*To*). Isi atau beri keterangan dengan jelas *Location Details* pada alamat asal agar memudahkan *driver* dalam menemukan lokasi dimana kita akan dijemput.
- d) Setelah mengisi alamat asal dan alamat tujuan, maka akan terlihat jarak dan harganya.
- e) Setelah alamat asal dan tujuan terisi, maka tekan *Order* yang berada dibawah, maka akan muncul tampilan yang menunjukkan ringkasan alamat asal dan tujuan serta biaya yang akan dikeluarkan.
- f) Setelah menekan *Order* maka aplikasi akan meneruskan untuk mencari *driver* atau pengojek terdekat dengan lokasi asal kita.

4. Hakikat Pelayanan Jasa Transportasi

Menurut Adiasasmitha (2010 : 47) jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, ia lebih dapat dirasakan. Kondisi suatu jasa atau pelayanan yang ditawarkan/diberikan oleh pengusaha/operator, akan sangat tergantung kepada penilaian pengguna jasa itu sendiri. Sistem transportasi lebih menunjukkan pada agregasi atau satu kesatuan dari setiap jenis fasilitas yang ada. Kualitas jasa transportasi barang maupun jasa transportasi manusia harus disediakan secara efektif dan efisien yang meliputi :

- a. Cepat atau lancar (*speed*), dapat ditinjau dalam dua cara. Pertama, waktu yang digunakan oleh kendaraan atau muatan barang dan penumpang selama perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain. Kedua, waktu yang diperlukan untuk mempersiapkan barang atau penumpang dari suatu perjalanan yang kemudian dilanjutkan dengan perjalanan berikutnya.
- b. Aman atau keselamatan (*safety*), penyediaan alat-alat keselamatan lalu lintas yang cukup (meliputi rambu-rambu dan lampu lalu lintas) merupakan usaha untuk mengurangi terjadinya kecelakaan lalu lintas yang merugikan penumpang dan barang yang diangkut.

- c. Kapasitas (*capacity*), fasilitas transportasi harus tersedia cukup pada waktu diperlukan. Untuk angkutan penumpang jumlah kapasitas angkut harus dikaitkan pula dengan permintaan maksimum pada suatu titik waktu. Setiap hari di kota – kota pada jam tertentu terjadi puncak kepadatan lalu lintas yang harus ditanggulangi.
- d. Keteraturan (*regularity*), bahwa pengiriman – pengiriman dilakukan pada waktu-waktu yang telah ditetapkan. Sebagian besar kehidupan modern berlangsung berdasarkan pada jam dan fasilitas transportasi tersedia pada waktu-waktu yang telah ditentukan, sehingga memungkinkan penduduk mengatur kegiatan dan perjalanan pribadinya. Dalam hal ini mereka dapat memilih moda (alat) transportasi yang diinginkan sehingga tiba ditempat sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.
- e. Tanggung jawab (*responsibility*), para pemakai jasa transportasi baik pemilik maupun penumpang menginginkan pengangkutan yang aman atau diberikan kompensasi atas kerugian, baik terhadap kehilangan ataupun kecelakaan yang diakibatkan dari padanya.
- f. Murah (*acceptable cost*), biaya transpor harus beralasan untuk menarik lalu lintas. Biaya yang murah (rendah) diterjemahkan sebagai *acceptable cost*, tetapi dilihat dari harga yang terjangkau bagi masyarakat disebut *affordable cost*.
- g. Kenyamanan (*comfort*), meliputi penyediaan tempat duduk yang serasi dan sebagainya. Disamping itu harus diusahakan meniadakan keadaan yang serba kurang menarik.
- h. Frekuensi (*frequency*), jasa transportasi dilaksanakan secara atau tidak secara teratur. Dan waktu selang antara angkutan yang satu dengan angkutan yang berikutnya mungkin pendek dan mungkin pula panjang waktunya. Untuk penumpang, jasa transportasi yang dilakukan secara seiring dan berjadwal berarti waktu menunggu adalah berkurang dan terdapat kemungkinan dilakukannya perjalanan yang lebih luas dalam waktu yang terbatas.

Menteri Perhubungan Republik Indonesia (2005) menjelaskan bahwa Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 49 Tahun 2005 tentang Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) disebutkan sasaran dari Sistranas yakni sebagai berikut :

- a. Selamat, dalam arti terhindarnya pengoperasian transportasi dari kecelakaan akibat faktor internal transportasi. Keadaan tersebut dapat diukur antara lain berdasarkan perbandingan antara jumlah kejadian kecelakaan terhadap jumlah pergerakan kendaraan dan jumlah penumpang dan atau jumlah barang.
- b. Aksesibilitas tinggi, dalam arti bahwa jaringan pelayanan transportasi dapat menjangkau seluas mungkin wilayah nasional dalam rangka perwujudan wawasan nusantara dan ketahanan nasional. Keadaan tersebut dapat diukur antara lain dengan perbandingan antar panjang dan kapasitas jaringan transportasi dengan luas wilayah yang dilayani.
- c. Terpadu, dalam arti terwujudnya keterpaduan intramoda dan antarmoda dalam jaringan prasarana dan pelayanan, yang meliputi pembangunan, pembinaan dan penyelenggaraannya sehingga efektif dan efisien.
- d. Kapasitas mencukupi, dalam arti bahwa kapasitas sarana dan prasarana transportasi cukup tersedia untuk memenuhi permintaan pengguna jasa. Kinerja kapasitas tersebut dapat diukur berdasarkan indikator sesuai dengan karakteristik masing-masing moda, antara lain perbandingan jumlah sarana transportasi dengan jumlah penduduk pengguna transportasi, antara sarana dan prasarana, antara penumpang-kilometer atau ton-kilometer dengan kapasitas yang tersedia.
- e. Teratur, dalam arti pelayanan transportasi yang mempunyai jadwal waktu keberangkatan dan waktu kedatangan. Keadaan ini dapat diukur antara lain dengan jumlah sarana transportasi dengan jumlah sarana transportasi berjadwal terhadap seluruh sarana transportasi yang beroperasi.

- f. Lancar dan cepat, dalam arti terwujudnya waktu tempuh yang singkat dengan tingkat keselamatan yang tinggi. Keadaan tersebut dapat diukur berdasarkan indikator antara lain kecepatan kendaraan per satuan waktu.
- g. Mudah dicapai, dalam arti bahwa pelayanan menuju kendaraan dan dari kendaraan ke tempat tujuan mudah dicapai oleh pengguna jasa melalui informasi yang jelas, kemudahan mendapatkan tiket, dan kemudahan alih kendaraan. Keadaan tersebut dapat diukur antara lain melalui indikator waktu dan biaya yang dipergunakan dari tempat asal perjalanan ke sarana transportasi atau sebaliknya.
- h. Tepat waktu, dalam arti bahwa pelayanan transportasi dilakukan dengan jadwal yang tepat, baik saat keberangkatan maupun kedatangan, sehingga masyarakat dapat merencanakan perjalanan dengan pasti. Keadaan tersebut dapat diukur antara lain dengan jumlah pemberangkatan dan kedatangan yang tepat waktu terhadap jumlah sarana transportasi berangkat dan datang.
- i. Nyaman, dalam arti terwujudnya ketenangan dan kenikmatan bagi penumpang selama berada dalam sarana transportasi. Keadaan tersebut dapat diukur dari ketersediaan dan kualitas fasilitas terhadap standarnya.
- j. Tarif terjangkau, dalam arti terwujudnya penyediaan jasa transportasi yang sesuai dengan daya beli masyarakat menurut kelasnya, dengan tetap memperhatikan berkembangnya kemampuan penyedia jasa transportasi . Keadaan tersebut dapat diukur berdasarkan indikator perbandingan antara pengeluaran rata-rata masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan transportasi terhadap pendapatan.
- k. Tertib, dalam arti pengoperasian sarana transportasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan norma atau nilai-nilai yang berlaku di masyarakat. Keadaan tersebut dapat diukur berdasarkan indikator antara lain perbandingan jumlah pelanggaran dengan jumlah perjalanan.

- l. Aman, dalam arti terhindarnya pengoperasian transportasi dari akibat faktor eksternal transportasi baik berupa gangguan alam, gangguan manusia, maupun gangguan alam, gangguan manusia, maupun gangguan lainnya. Keadaan tersebut dapat diukur antara lain dengan perbandingan antara jumlah terjadinya gangguan dengan jumlah perjalanan.
- m. Polusi rendah, dalam arti polusi yang ditimbulkan sarana transportasi baik polusi gas buang, air, suara, maupun polusi getaran serendah mungkin. Keadaan dapat diukur antara lain dengan perbandingan antara tingkat polusi yang terjadi terhadap ambang batas polusi yang ditetapkan.
- n. Efisien, dalam arti mampu memberikan manfaat yang maksimal dengan pengorbanan tertentu yang harus ditanggung oleh pemerintah, operator, masyarakat dan lingkungan, atau memberikan manfaat tertentu dengan pengorbanan minimum. Keadaan ini dapat diukur antara lain berdasarkan perbandingan manfaat dengan besarnya biaya yang dikeluarkan. Sedangkan utilisasi merupakan tingkat penggunaan kapasitas sistem transportasi yang dapat dinyatakan dengan indikator seperti faktor muat penumpang, faktor muat barang dan tingkat penggunaan sarana dan prasarana (dephub.go.id).

Menurut Tamin (1997:158) dalam pemilihan moda bagi pengguna transportasi juga memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh moda transportasi yakni :

1. Kuantitatif
 - a. Waktu perjalanan (waktu menunggu di pemberhentian bus, waktu berjalan kaki ke pemberhentian bus, waktu selama bergerak, dan lain – lain)
 - b. Biaya transportasi
 - c. Ketersediaan ruang dan tarif parkir

2. Kualitatif

- a. Kenyamanan dan kesenangan
- b. Keandalan dan keteraturan
- c. Keamanan dan lainnya

Menurut Abubakar, dkk (1997:179) pelayanan angkutan umum dapat dikatakan baik apabila sesuai dengan standar – standar yang dikeluarkan oleh pemerintah. Adapun kualitas pelayanan angkutan penumpang umum dapat dilihat dari beberapa indikator antara lain :

Tabel 1. Standar Pelayanan Angkutan Umum

No.	Aspek	Standar
1.	Waktu Tunggu	
	Rata – rata	5 – 10 menit
	Maksimum	10 – 20 menit
2.	Jarak Berjalan	
	Rata – Rata	300 – 500 meter
	Maksimum	500 – 1000 meter
3.	Perpindahan Moda	
	Rata – Rata	0 – 1 kali
	Maksimum	1 – 2 kali
4.	Waktu Perjalanan	
	Rata – rata	1 – 1,5 jam
	Maksimum	2 – 3 jam
5.	Biaya Perjalanan	10 % dari pendapatan

Sumber : Abubakar, dkk.,1997

Didasarkan pada beberapa penjelasan mengenai teori pelayanan jasa transportasi publik baik secara kualitatif maupun kuantitatif yang

didukung dengan peraturan terkait, maka dalam penelitian ini yang dimaksud pelayanan jasa transportasi publik meliputi :

1. Keteraturan, yang dilihat dari lamanya waktu tunggu dan waktu menuju ke tempat pemberhentian sekali perjalanan.
2. Kecepatan, yang dilihat dari lamanya waktu perjalanan dan waktu yang dihemat sekali perjalanan.
3. Biaya transportasi, yang dilihat dari besarnya biaya sekali perjalanan dan banyaknya perpindahan moda sekali perjalanan

B. Penelitian Relevan

Tabel 2. Penelitian Relevan

No.	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Persepsi Tukang Ojek Motor Tentang Pendidikan Formal Anak di Tanjung Priuk Jakarta Utara. (Yani Kurniawati, 2007)	Deskriptif	Latar belakang sosial mempengaruhi cara mereka memilih pendidikan formal bagi anak-anaknya.
2.	Profil Sektor Informal Tukang Ojek di Kecamatan Makasar Jakarta Timur. (Hari Risnandar, 2002)	Deskriptif	Profil tukang ojek di Kecamatan Makasar Jakarta Timur.
3.	Karakteristik Ojek Sepeda dan Pengguna Ojek Sepeda di Kelurahan Tanjung Priuk dan Kelurahan	Deskriptif	Waktu mengojek sebagian besar pada malam hari pukul 18.00 – 05.00 dan sebagian siang sampai sore pukul 12.00 – 18.00. Mayoritas berasal dari Pemalang

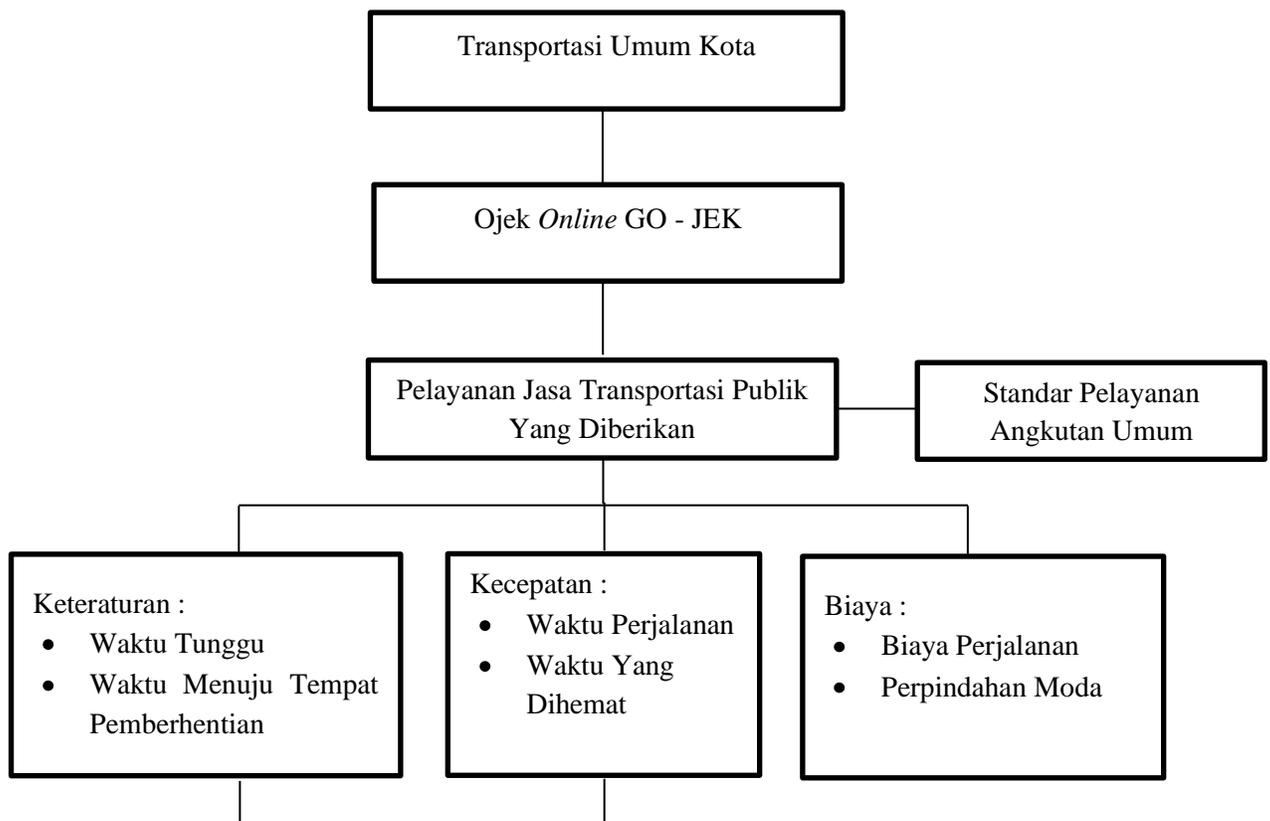
Warakas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara (Ode Sofyan Hardi, 2003)	ber-KTP DKI dengan lama tinggal 1-3 tahun. Status pekerjaan pengguna untuk Kelurahan Tanjung Priok adalah pelajar/mahasiswa sedangkan di Kelurahan Warakas adalah karyawan. Ojek sepeda cocok saat hujan di Kelurahan Tanjung Priok karena tidak ada transportasi lain sebaliknya dengan Kelurahan Warakas. Lama perjalanan di kedua keluarahan 10 – 15 menit. Mereka menggunakan ojek pada pagi hari dengan frekuensi 1 kali.
--	---

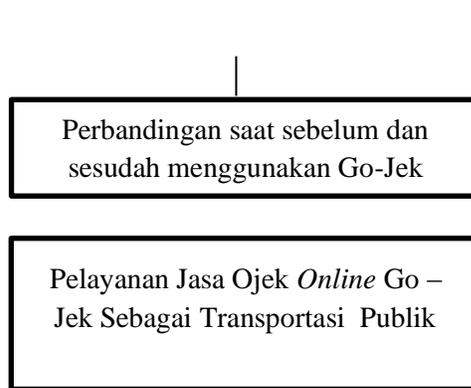
C. Kerangka Berpikir

Jakarta sebagai ibukota negara sekaligus ibukota provinsi mengalami kebutuhan akan angkutan transportasi yang sangat besar akibat dari pertumbuhan penduduk yang didukung dengan sifatnya sebagai pusat dari berbagai pertumbuhan dan kegiatan. Keberadaan alat transportasi tentu menjadi penting dalam pemenuhan kebutuhan mobilitas masyarakatnya, khususnya keberadaan angkutan umum.

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. 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. Dengan keberadaan GO – JEK ditengah masyarakat tentu terdapat pelayanan jasa transportasi yang diberikan bagi penggunanya yang dilihat dari segi keteraturan, kecepatan, dan biaya transportasi.





Gambar 3. Bagan Kerangka Berpikir

