

PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG ANGKUTAN ONLINE DI KOTA TERNATE

Nurmayasa Marsaoly<sup>1)</sup>, M. Irfan Kotta<sup>2)</sup>, Mufti Amir Sultan<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup>Program Studi Teknik Sipil Universitas Khairun

<sup>1)</sup>[maya2nisa@gmail.com](mailto:maya2nisa@gmail.com), <sup>2)</sup>[bamskoota@gmail.com](mailto:bamskoota@gmail.com), <sup>3)</sup>[muftiasltan@unkhair.ac.id](mailto:muftiasltan@unkhair.ac.id)

ABSTRACT

PT. Gojek Indonesia is a private technology-based transportation service provider that partners with motorcycle taxi drivers. Gojek's management and operational system combines modern startup technology. Gojek uses an android cellphone with an application and a GPS that is always active, when a customer orders services through the Gojek application, within a 3 km radius, the call will vibrate the connected driver's cellphone until finally the order is fulfilled. In mid-2019, online-based transportation established a new branch in Ternate City, namely gojek. Based on the results of interviews with researchers with the Gojek director based in the Dufa-Dufa village, it was found that the results of the interview that PT. Gojek in Ternate City aims to provide good services to people who need online-based transportation services. This study uses a descriptive survey method, a research method that takes a sample from a population and uses a questionnaire as a data collection tool. From the research results, it can be concluded that: the emergence of online application-based transportation in the city of Ternate is accepted by the community, has had a significant impact on the community in fulfilling transportation needs that are practical, safe, comfortable, cheap and transparent.

ABSTRAK

PT. Gojek Indonesia merupakan sebuah perusahaan swasta penyedia jasa transportasi berbasis teknologi yang bermitra dengan pengendara ojek. Sistem manajemen dan operasional gojek adalah dengan memadukan teknologi modern startup. Gojek menggunakan handphone android dengan aplikasi dan GPS yang selalu aktif, ketika pelanggan memesan jasa melalui aplikasi gojek, dalam posisi radius 3 km, panggilan tersebut akan menggetarkan handphone driver yang tersambung sampai pada akhirnya pemesanan tersebut dipenuhi. Pada pertengahan 2019, transportasi berbasis online mendirikan satu cabang baru di Kota Ternate, yaitu gojek. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan direktur gojek yang berkedudukan di kelurahan Dufa-Dufa didapati hasil wawancara bahwa PT. Gojek di Kota Ternate memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan jasa transportasi berbasis online. Penelitian ini menggunakan metode survey deskriptif, metode penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa : kemunculan transportasi berbasis aplikasi online di kota Ternate diterima masyarakat, telah memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan transportasi yang praktis, aman, nyaman, murah dan transparan.

**Kata kunci:** transportasi online; gojek; ternate;

1. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan bidang yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia, mengingat kebutuhan masyarakat Indonesia akan transportasi sangat tinggi. Dewasa ini, bidang transportasi di Indonesia sedang digencarkan dengan munculnya transportasi berbasis aplikasi atau biasa disebut dengan transportasi online. Transportasi online merupakan transportasi yang memanfaatkan aplikasi sebagai media pemesanan untuk memudahkan konsumen dalam hal pemenuhan kebutuhan transportasi, penggabungan bisnis penyedia jasa transportasi (Anindhita, Arisanty and Rahmawati, 2016).

PT. Gojek Indonesia merupakan sebuah perusahaan swasta penyedia jasa berbasis teknologi yang bermitra dengan pengendara ojek. Sistem manajemen dan operasional gojek adalah dengan memadukan teknologi modern startup. Gojek menggunakan handphone android dengan aplikasi dan

GPS yang selalu aktif, ketika pelanggan memesan jasa melalui aplikasi gojek, dalam posisi radius 3 km, panggilan tersebut akan menggetarkan handphone driver yang tersambung sampai pada akhirnya pemesanan tersebut dipenuhi.

Dewasa ini kemudahan yang ditawarkan oleh PT. Gojek Indonesia dalam memenuhi kebutuhan transportasi memberikan dampak yang signifikan di beberapa wilayah di Indonesia. Beberapa efek positif yang diberikan gojek pada sebagian masyarakat adalah biaya transportasi yang cenderung hemat, efisiensi waktu perjalanan yang mudah dan praktis, keamanan yang terjaga saat menjadi penumpang, dan mendapat pelayanan yang sopan. Efek positif tersebut sangat diapresiasi oleh masyarakat. Dengan adanya gojek terjadi perubahan perilaku ekonomi dan sosial yang positif pada konsumen atau pengguna gojek, namun terjadi perubahan ekonomi dan sosial yang negatif terhadap pelaku transportasi konvensional (Yunus, 2018) (Saputra and Hati, 2017).

Pada pertengahan 2019, transportasi berbasis online

memdirikan satu cabang baru di Kota Ternate, yaitu Gojek. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan direktur Gojek yang berkedudukan di kelurahan Dufa-Dufa didapat hasil wawancara bahwa PT. Gojek di Kota Ternate memiliki tujuan yang sama sebagaimana dijelaskan diatas bahwa gojek di Kota Ternate berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan jasa transportasi berbasis online.

Dilain sisi ada sebagian masyarakat yang memprotes kehadiran gojek di Kota Ternate dilihat dari spanduk-spanduk penolakan yang terpampang di beberapa titik di Kota Ternate, seperti di depan Muara Mall, dimana masyarakat meminta kepada kepala daerah untuk tidak menghadirkan gojek atau jasa transportasi yang berbasis online tersebut.

Kehadiran gojek yang masih baru dan menuai protes sekaligus kecaman dari sebagian masyarakat Kota Ternate ternyata tidak menghambat PT. Gojek untuk terus melakukan pelayanan, ini dilihat dari semakin banyaknya jumlah keanggotaan gojek (data keanggotaan gojek). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan anggota gojek berbanding dengan kebutuhan yang semakin antusias menggunakan jasa dari PT. Gojek di Kota Ternate. Beberapa penelitian yang menggambarkan tentang kepuasan konsumen dalam menggunakan transportasi online antara lain : penelitian kinerja layanan ojek online di kota Batam, hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan ojek online telah memenuhi harapan, namun masih ada beberapa item yang harus diperbaiki (Saputra and Hati, 2017). Penelitian pada operator penyedia transportasi online pada gojek dan grab, hasil penelitian menyatakan bahwa transportasi online mempunyai keunggulan pada aspek kualitas layanan, usabilitas dan bauran pemasaran, ini mengindikasikan bahwa pengguna transportasi online pada kedua operator tersebut cukup puas (Zahida and Sulistiyoningrum, 2018). Dari beberapa aspek keunggulan transportasi online yang banyak dijadikan pertimbangan oleh konsumen dalam penggunaan jenis transportasi online adalah faktor kecepatan (Arjianto, 2018) (Perdana and Lestari, 2018).

Transportasi online sangat diminat oleh masyarakat di beberapa kota besar seperti di kota Manado, Bandung dan Surabaya (Agustin and Khuzaini, 2017) (Riandiatmi and Joewono, 2018).

Dengan beroperasinya angkutan online di wilayah Ternate, maka perlu diketahui sejauh mana persepsi masyarakat terkait dengan ojek online.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Transportasi

Pengertian transportasi berasal dari kata latin yaitu transportare, dimana trans berarti seberang atau sebelah lain dan portare berarti mengangkut atau membawa. Jadi, transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Ini berarti transportasi merupakan jasa yang diberikan, guna menolong orang dan barang untuk dibawa dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dengan demikian, transportasi adalah sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang

dan atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya (Rustian, 2003).

### 2.2 Kriteria Jasa Transportasi Efektif Dan Efisien

Berikut merupakan kriteria jasa transportasi yang efektif dan efisien (Setijowarno and Frazila, 2001):

- Lancar atau cepat (*speed*)
- Selamat atau aman (*safety*)
- Berkapasitas (*capacity*)
- Frekuensi (*frequency*)
- Keteraturan (*regularity*)
- Komprehensif (*comprehensive*)
- Bertanggungjawab (*responsibility*)
- Biaya rendah (*acceptable cost*) atau harga terjangkau (*affordable price*)
- Nyaman (*comfort*)

### 2.3 Transportasi Online

Transportasi online adalah suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi dan online baik untuk pemesanan maupun pembayaran. Inovasi baru yang muncul pada sektor transportasi ini merupakan dampak dari kemajuan teknologi yang dimanfaatkan pada sistem transportasi (Syafariansyah and Setiawati, 2018).

### 2.4 Konsep Persepsi

Persepsi adalah suatu proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat indra penglihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium. Di sisi lain, dalam proses persepsi terdapat tiga komponen utama yaitu:

- Seleksi adalah penyaringan oleh indra terhadap rangsangan dari luar, intensitas dan jenisnya dapat banyak atau sedikit.
- Interpretasi adalah proses mengorganisasikan sehingga mempunyai arti bagi seseorang.
- Interpretasi dan persepsi kemudian diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi.

## 3. METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif di mana peneliti berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan fakta diperoleh. Penelitian ini dilakukan di Kota Ternate yang dapat dijangkau oleh transportasi online di mana pembagian wilayah gojek di antaranya kecamatan Ternate Selatan, kecamatan Ternate Tengah, kecamatan Ternate Utara. Lokasi penelitian seperti ditunjukkan pada gambar 1.

### 3.1 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive

sampling adalah teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampel atau pengambilan sampel didasarkan pada tujuan tertentu. Calon responden harus memiliki karakteristik tertentu, yaitu responden yang dipilih pernah menggunakan layanan jasa transportasi online (gojek) yang berada di Kota Ternate dan masyarakat pengguna transportasi online (gojek) yang bertempat tinggal di Kota Ternate. Pengambilan sampel sebanyak 100 responden.



Sumber : google earth, 2020

Gambar 1 Lokasi Penelitian

### 3.2 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan Agar diperoleh data yang objektif, maka peneliti menggunakan teknik untuk memperoleh data tersebut dengan cara : penelitian lapangan (*field research*), penelitian lapangan ini diperoleh dengan cara terjun langsung ke lapangan terhadap objek yang telah dipilih yaitu dengan cara mengedarkan kuisisioner dan melakukan wawancara. Kuisisioner ini dimaksudkan sebagai daftar pertanyaan untuk memperoleh jawaban-jawaban dari para responden. Sedangkan wawancara adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan pedoman wawancara. Penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan menelaah teori-teori, pendapat-pendapat serta pokok-pokok pikiran yang terdapat dalam media cetak, khususnya buku-buku, karya ilmiah yang menunjang dan relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

### 3.3. Pengolahan Data

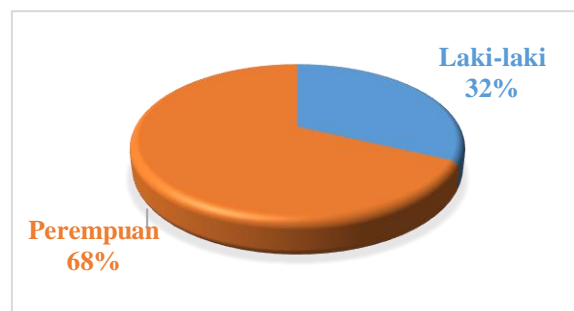
Tahapan-tahapan teknik pengolahan data adalah sebagai berikut : penomoran kuisisioner, editing, pengkodean, inventarisasi variabel dan tabulasi data.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Karakteristik Responden

Gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin dan usia yang menggunakan transportasi

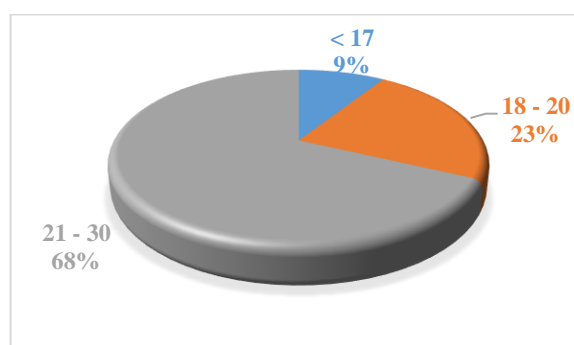
online (gojek) di Ternate. Berkaitan dengan jenis kelamin digambarkan pada gambar 2, karakteristik responden berdasarkan usia digambarkan pada gambar 3.



Sumber: Penulis, 2020

Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

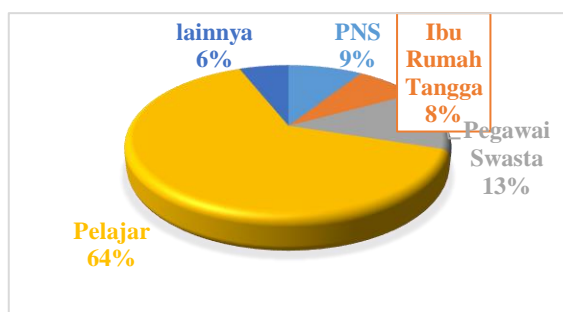
Gambar 2 menunjukkan responden jenis kelamin perempuan sebanyak 68% dari keseluruhan responden, hal ini dikarenakan perempuan rentan terhadap ketidaknyamanan dan keamanan sehingga memilih penggunaan transportasi yang mudah dimonitoring.



Sumber: Penulis, 2020

Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

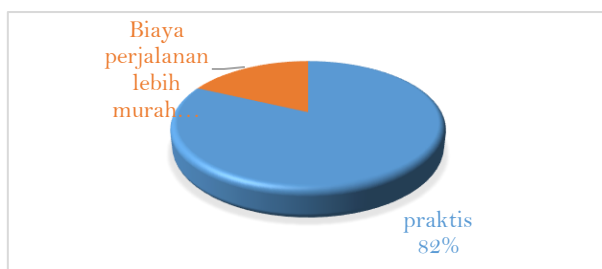
Gambar 3 menunjukkan frekuensi berkaitan dengan usia responden yang menggunakan transportasi online di kota Ternate, jumlah responden terbanyak adalah yang berusia antara 21-30 tahun sebanyak 68%. Kemudian diikuti oleh responden yang berusia antara 18-20 tahun sebanyak 23%. Sedangkan sisanya berusia antara >17 tahun sebanyak 9%. Hasil ini mengindikasikan bahwa konsumen yang menggunakan transportasi online di kota Ternate kebanyakan berusia dewasa yaitu 21-30 tahun, hal ini dimungkinkan karena pada usia tersebut, merupakan usia produktif, sehingga memerlukan mobilitas yang tinggi.



Sumber: Penulis, 2020

**Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Pada gambar 4, responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa konsumen gojek yang mempunyai jumlah tertinggi adalah pelajar sebanyak 64%, disusul pegawai swasta 13%. Hal yang sangat mempengaruhi pelajar untuk memilih transportasi online dikarenakan transportasi ini mudah diakses oleh pelajar yang sudah terbiasa melakukan pemesanan online dan dirasa lebih praktis.

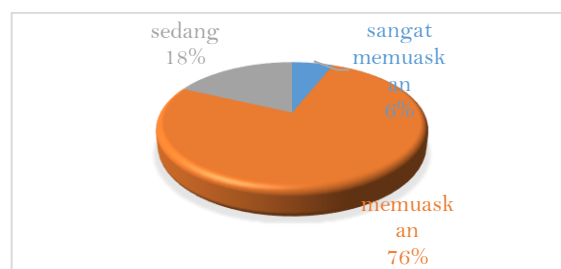


Sumber: Penulis, 2020

**Gambar 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Memilih Transport Online**

Dari gambar 5 dapat dilihat bahwa alasan utama dalam pemilihan moda transportasi online diperoleh hasil terbanyak dikarenakan penggunaan transportasi online praktis sebanyak 82% dan 18% dengan alasan biaya lebih murah.

#### 4.2. Pelayanan Transportasi Online



Sumber: Penulis, 2020

**Gambar 6 Pendapat Responden Terhadap Pelayanan Operator Transport Online**

Dari gambar 6 dapat dilihat bahwa pelayanan transportasi online (gojek) yang beroperasi di kota Ternate adalah diperoleh hasil terbanyak yaitu memuaskan sebanyak 76% dan disusul dengan pelayanan yang sedang dengan persentase 18%. Hal ini dikarenakan pelayanan transportasi online lebih praktis dan transparan dibandingkan dengan transportasi konvensional.

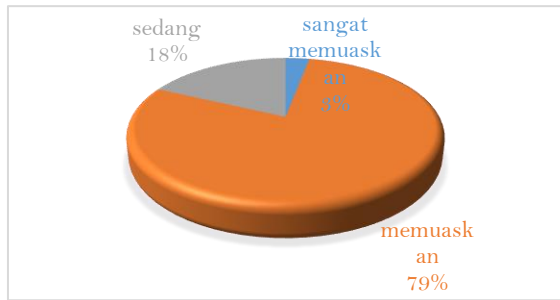


Sumber: Penulis, 2020

**Gambar 7 Pendapat Responden Terhadap Pelayanan Pengemudi Transportasi Online**

Gambar 7 menunjukkan bahwa penilaian perilaku pengemudi transportasi online (gojek) diperoleh hasil terbanyak yaitu memuaskan sebanyak 74% hal ini dikarenakan pengemudi transportasi online menerapkan standar pelayanan yang ramah.

Kualitas transportasi online diperoleh hasil terbanyak yaitu memuaskan sebanyak 79% dan disusul dengan perilaku yang sedang dengan persentase 18%. Hal ini dikarenakan transportasi online (gojek) memiliki sistem pertanggung jawaban yang baik dan transparansi biaya transportasi, seperti ditunjukkan pada gambar 8.



Sumber: Penulis, 2020

**Gambar 8 Pendapat Responden Terhadap Biaya Transport Online**

Dari gambar 8 dapat dilihat bahwa penilaian biaya transportasi online diperoleh hasil terbanyak yaitu memuaskan sebanyak 79% dan disusul dengan penilaian biaya yang sedang dengan persentase 18%. Hal ini dikarenakan tarif transportasi online relatif lebih murah dibandingkan dengan transportasi konvensional.

## 5. PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Kemunculan transportasi berbasis aplikasi online di kota Ternate diterima masyarakat, telah memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan transportasi yang praktis, aman, nyaman, murah dan transparan.

### 5.2. Saran

Pada penelitian selanjutnya sebaiknya ditinjau dari aspek tingkat kinerja transportasi online, serta dampaknya terhadap transportasi konvensional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, A. and Khuzaini, K. (2017) 'Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Grab) Di Surabaya', *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 6(9), pp. 1–18. doi: 10.31842/jurnal-inobis.v2i1.60.
- Anindhita, W., Arisanty, M. and Rahmawati, D. (2016) 'Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online (Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komunikasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi)', in *Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC*, pp. 712–729.
- Arjianto, A. (2018) 'Kajian Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Roda Dua Wilayah Layanan Kota Samarinda', *Teknik Sipil dan Arsitektur*, 1(1), pp. 542–552.
- Perdana, F. R. and Lestari, U. S. (2018) 'Analisis Kinerja Ojek Online Di Kota Banjarbaru', *Jurnal Kacapuri*, 1(2), pp. 102–114.
- Riandiatmi, O. and Joewono, T. B. (2018) 'Persepsi Pengguna Terhadap Angkutan Online di Kota Bandung', *Jurnal Transportasi*, 18(3), pp. 153–160.

- Rustian, K. (2003) *Ekonomi Transportasi Karakteristik, Teori dan Kebijakan*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Saputra, Y. S. and Hati, S. W. (2017) 'Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Ojek Online (Wakjek) Di Kota Batam', *Journal of Applied Business Administration*, 1(1), pp. 96–121. doi: 10.30871/jaba.v1i1.1271.
- Setijowarno, D. and Frazila, R. B. (2001) *Pengantar Sistem Transportasi*, Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Syafariansyah, R. and Setiawati, E. (2018) 'Dampak Transportasi Online Terhadap Sosial Ekonomi Masyarakat Di Samarinda', *Jurnal Ekonomika*, 7(2), pp. 103–116. doi: 10.24903/je.v7i2.449.
- Yunus, M. (2018) 'Go-Jek Sebagai Simbol Perubahan Sosial Dan Ekonomi Di Kota Tegal', *EQUILIBRIA PENDIDIKAN: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi*, 2(2), pp. 59–68. doi: 10.26877/ep.v2i2.2133.
- Zahida, Q. and Sulistiyoningrum, C. E. (2018) 'Analisis Penilaian Konsumen Terhadap Kinerja Layanan Transportasi Online Dalam Peningkatan Daya Saing Di Era Digital', in *Seminar Nasional IENACO*, pp. 274–281.