

Driver and Consumer Compliance with Safety Features on Online Transportation Applications

Kepatuhan Mitra Pengemudi dan Konsumen Terhadap Fitur Keselamatan Pada Aplikasi Transportasi Online

Muhammad Ali Adriansyah¹, Muhammad Ichsan Haris², Diana³, Nurafifah Nurdin⁴

^{1&4} Program Studi Psikologi, Universitas Mulawarman, Indonesia

² Program Studi Peternakan Fakultas Pertanian, Universitas Mulawarman, Indonesia

³ Program Studi Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia

e-mail: ¹ali.adriansyah@fisip.unmul.ac.id, ²ichsanharisptk@gmail.com, ³diana.fisip@gmail.com,

⁴nurdinnurafifah@gmail.com

Artikel Info

Riwayat Artikel

Penyerahan 2023-05-19

Revisi 2023-08-16

Diterima 2023-09-03

Keyword:

Driver Compliance;

Driving Safety;

Online Transportation Consumers

ABSTRACT

This study aims to describe the level of compliance of consumers and driver partners with safety features contained in online transportation applications. In addition, this study also reviewed and compared the compliance of all applicators in implementing PM 12 in 2019. Applicators that are currently operating in Indonesia are: Gojek, Grab, Maxim and InDriver. This study is a literature review. This study used documentation and survey techniques in terms of collecting research data. The sample of this study amounted to 100 respondents. The data analysis technique of this study uses a descriptive method. An important finding in this study is that all applicators already have safety features but there are still some unscrupulous drivers who do not comply and there are still some consumers who do not know the safety features. Consumers who do not know the safety feature are as much as 15% and who are still confused about this feature as much as 24%. The next important finding is that the gojek applicator is the applicator with the highest level of compliance of the other three applicators. Gojek has a compliance rate of up to 94%, Grab 91%, Maxim 88% and InDriver 79% in the implementation of government regulation No. 12 of 2019.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tingkat kepatuhan konsumen dan mitra pengemudi terhadap fitur keselamatan yang terdapat di aplikasi transportasi online. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji dan membandingkan kepatuhan semua aplikator dalam menerapkan PM 12 tahun 2019. Aplikator yang saat ini sudah beroperasi di Indonesia adalah : Gojek, Grab, Maxim dan InDriver. Studi ini adalah literatur review (studi kepustakaan). Penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi dan survey dalam hal pengumpulan data penelitian. Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang responden. Adapun teknik analisis data dari penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Temuan penting dalam penelitian ini adalah semua aplikator sudah memiliki fitur keselamatan namun masih ada beberapa oknum pengemudi yang tidak mematuhi serta masih ada beberapa konsumen yang belum mengetahui adanya fitur keselamatan. Konsumen yang belum mengetahui fitur keselamatan sebanyak 15% dan yang masih bingung dengan fitur ini sebanyak 24%. Temuan penting selanjutnya adalah aplikator gojek merupakan aplikator dengan tingkat kepatuhan tertinggi dari tiga aplikator lainnya. Gojek memiliki tingkat kepatuhan hingga 94%, Grab 91%, Maxim 88% dan InDriver 79% dalam penerapan peraturan pemerintah No 12 tahun 2019.

Kata Kunci

Kepatuhan Pengemudi;
Keselamatan Berkendara;
Konsumen Transportasi Online

Copyright © 2023 Muhammad Ali Adriansyah, dkk

Korespondensi:

Muhammad Ali Adriansyah

Program Studi Psikologi

Universitas Mulawarman

Email: ali.adriansyah@fisip.unmul.ac.id



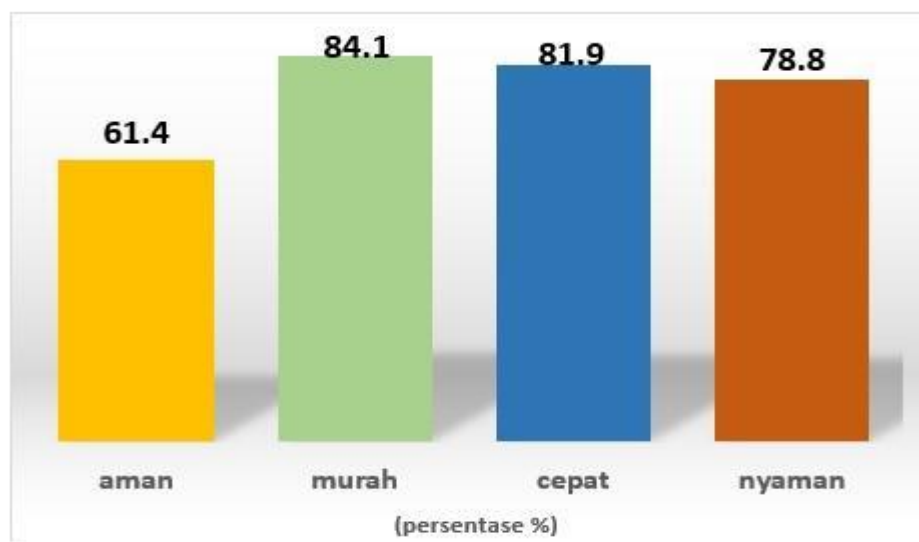
LATAR BELAKANG

Di era modern, transportasi online menjadi kebutuhan yang sangat penting dalam menunjang semua aktivitas sehari-hari. Transportasi online memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memesan layanannya dengan sekali sentuh menggunakan smartphone yang dimilikinya. Layanan yang ditawarkan oleh transportasi online diantaranya mengantar orang, mengantar makanan, mengantar barang, dan lain sebagainya. Transportasi online menawarkan kemudahan, biaya yang lebih murah, layanan yang bervariasi, keamanan yang lebih terjamin kepada konsumennya. Layanan dan kemudahan yang diberikan transportasi menarik minat konsumen untuk memesannya sehingga transportasi online menjadi salah satu transportasi yang saat ini diandalkan oleh masyarakat Indonesia (Yunus et al., 2019, p. 1039). Masyarakat pun merasakan sangat senang dan terbantu dengan beroperasinya ojek online ini (Putri & Diamantina, 2019, p. 398). Transportasi online diterima dengan cepat di

kalangan masyarakat, serta berbagai macam pilihan layanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang jasa (Fakhriyah, 2020, p. 35).

Fenomena transportasi online yang cukup menyita perhatian masyarakat dengan munculnya transportasi berbasis aplikasi yang dinilai sangat meringankan atau membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan. Selain itu, kemunculan transportasi berbasis aplikasi ini menjawab permasalahan transportasi yang ada pada bangsa Indonesia. Transportasi berbasis aplikasi ini di era milenial sekarang telah menjadi primadona, hal ini dikarenakan dari pengoperasian pemesanan serta mengakses jasa transportasi dinilai memudahkan bagi para pengguna jasa transportasi. Hanya dengan menggunakan alat telekomunikasi yakni gadget yang telah dipasang oleh aplikasi jasa transportasi tersebut, kita dapat memperoleh kemudahan dalam hal bertransportasi yang nyaman dan lebih murah dari segi ongkos (Sirait & Gafari, 2021, p. 42). Data ini diperkuat juga dengan hasil penelitian tim YLKI,

Diagram 1 – Alasan Konsumen Memilih Transportasi Online



Sumber: Interpretasi Peneliti
Gambar 1. Grafik Screening

Dari diagram 1 terlihat bahwa faktor harga menjadi pertimbangan mayoritas konsumen. Responden beranggapan transportasi online lebih murah jika dibandingkan dengan tarif moda transportasi konvensional. Di urutan kedua, konsumen memilih transportasi online karena dianggap lebih cepat (YLKI, 2017).

Seiring dengan tingginya minat konsumen terhadap ojek online maka pemerintah membuat kebijakan untuk ojek online. Kebijakan ini diatur pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat. Regulasi mengenai mobil online juga telah diatur pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018, dijelaskan bahwa Angkutan Sewa Khusus adalah pelayanan angkutan dari pintu ke pintu

dengan pengemudi, memiliki wilayah operasi dalam wilayah perkotaan, dari dan ke bandar udara, pelabuhan, atau simpul transportasi lainnya serta pemesanan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi, dengan besaran tarif tercantum dalam aplikasi (Alfonsius, 2020, p. 93).

Meskipun ojek online mempunyai banyak sekali dampak positif, namun pada kenyataannya masih saja terjadi pelanggaran lalu lintas yang terjadi akibat dari kelalaian atau safety riding oleh para pengemudi ojek online. Hal tersebut disebabkan karena pada saat mencari penumpang/konsumen yang akan menggunakan jasa aplikasi ojek online, para pengemudi tetap mengaplikasikan smartphone tanpa meminggirkan sepeda motornya terlebih dahulu, hal ini tentunya memberikan dampak yang berbahaya terhadap keselamatan berkendara. Terdapat

banyak sekali penyebab kecelakaan terjadi, salah satunya adalah kurang konsentrasinya pengemudi dalam mengemudikan kendaraannya karena kurang berkonsentrasi dalam mengemudi. Salah satu penyebab tidak konsentrasi ini adalah penggunaan telepon seluler dalam berkendara. Penggunaan telepon seluler tersebut sangat berpengaruh besar terhadap berkurangnya kemampuan seseorang saat berkendara, baik digunakan untuk mengirim pesan maupun menelepon.

Penggunaan smartphone saat berkendara oleh ojek online memang tuntutan pekerjaan mereka. Ojek online memakai fasilitas GPS (Global Positioning System) pada smartphone sebagai salah satu alat petunjuk jalan dan digunakan sebagai media untuk berhubungan dengan para konsumen. Penggunaan GPS (Global Positioning System) sebagai penunjuk arah yang kini telah tersedia di smartphone pada saat berkendara sebenarnya tidak dilarang selama tidak menyalahi aturan. Penggunaan GPS (Global Positioning System) yang dilarang ialah apabila aplikasi tersebut digunakan dengan posisi yang menyalahi aturan dan menimbulkan konsentrasi pengemudi sepeda motor tersebut menjadi terganggu dan menurun. Contohnya, menggunakan aplikasi GPS sambil dipegang tangan kiri lalu tangan kanan menyetir atau memegang stang motor dan selama berkendara melihat ke layar ponsel, itu yang berbahaya dan dilarang. Jadi apabila pengemudi ojek online tersebut disibukkan dengan melihat layar handphone pada saat mengendarai sepeda motor tentunya membahayakan dirinya dan juga orang/pengendara sepeda motor lainnya (Nasution, 2023, p. 183).

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk membangun persepsi bahwa Aplikator lebih aman karena telah memenuhi syarat aspek keselamatan di PM 12 tahun 2019. Program edukasi ini diawali dengan mengadakan riset, dengan tujuan mengkaji dan membandingkan kepatuhan semua aplikator dalam menerapkan PM 12 tahun 2019. Aplikator yang saat ini sudah beroperasi di Indonesia dan dijadikan objek kajian adalah : Gojek, Grab, Maxim dan InDriver.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan *literatur Review* (studi kepustakaan) yang mendeskripsikan secara jelas kepatuhan konsumen dan mitra pengemudi terhadap fitur keselamatan di aplikasi transportasi online di media mainstream. Aplikator yang akan diteliti adalah Gojek, Grab, Maxim dan InDriver. Penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi dan survey dalam hal pengumpulan data penelitian. Teknik dokumentasi yang dimaksud adalah peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen terkait berupa buku, jurnal ilmiah, dan hal-hal ilmiah lainnya yang relevan dengan objek penelitian. Sedangkan survei dilakukan menggunakan google form yang disebar pada grup-grup ojek online di facebook yang beranggotakan ribuan responden dari berbagai kota-kota besar di Indonesia. Survei disini dilakukan dengan cara bekerjasama dengan PT. Islamic Research Publisher. Adapun teknik analisis data dari penelitian ini menggunakan metode deskriptif.

Penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahap. Tahapan penelitian ini adalah sebagai berikut; a) tahap pra penelitian dengan menyusun proposal penelitian, b) tahap penelitian dengan membaca buku, jurnal, dan artikel terkait kemudian mengorganisasikan semua data yang diperoleh dari sumber penelitian serta menyebar survey di berbagai grup ojek online yang ada di facebook, dan c) tahap analisis. Dengan mengorganisir data berupa temuan tingkat kepatuhan konsumen dan mitra pengemudi terhadap fitur keselamatan yang terdapat di aplikasi transportasi online, d) tahap menyusun laporan penelitian berdasarkan data yang diperoleh.

HASIL PENELITIAN

Profil Aplikator (Gojek, Grab, Maxim dan InDriver)

Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi berasal dari Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek yang menggunakan aplikasi. Perusahaan ini didirikan pada 13 Oktober 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Pada awalnya gojek resmi didirikan berawal dengan 20 orang pengemudi, dan kemudian pada tahun 2015 tercatat sudah 10 ribu pengemudi. Saat ini Gojek telah tersedia di 167 kabupaten dan kota di Indonesia. Aplikasi sudah diunduh hingga sekitar 40 juta kali di Google Play pada sistem operasi Android dan telah tersedia di App store. Selain di Indonesia Gojek sudah tersedia di Thailand, Vietnam, Singapura, dan Filipina (Syevtiandini et al., 2021, p. 6965).

Gojek sebagai suatu perusahaan yang berfokus di bidang pelayanan jasa sebagai indikator dalam variable accessibility telah menciptakan infrastruktur online yang memiliki beberapa platform online yang bisa diakses pengguna kapan saja. Platform online Gojek antara lain: Youtube : Gojek Indonesia, Instagram : @gojekindonesia, Facebook : Gojek Indonesia, Twitter : @gojekindonesia, LinkedIn : Gojek Indonesia. Gojek saat ini juga menjadi aktor terdepan dalam sector digital and mobile consumption.

Dengan pengembangan aplikasi yang menjadi garda terdepannya dalam hubungan transaksi, menjadi penghubung antar konsumen dan partner driver juga sebagai service provider dan kerjasama antar merchant. Dimulai dari layanan transportasi kendaraan saja, kini Gojek menjadi pelopor dan terdepan dalam industri pelayanan, seperti logistic, merchant, mobile payment, transportasi, dan layanan pemesanan makanan. GoPay yang menempati posisi sebagai wadah pembayaran digital terkemuka di Indonesia yang telah memberikan fasilitas pengguna pembayaran mobile, serta GoFood yang telah berkembang sebagai layanan pesan dan antar makanan terbesar di Asia Tenggara. Dalam armada transportasi umum, Gojek memiliki GoRide atau moda sepeda motor dengan lebih dari 2 juta partner driver yang tersebar di 203 kota/kabupaten di Indonesia (Safitry et al., 2020, p. 166).

Sedangkan Grab sendiri telah hadir di Indonesia pada bulan Juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek. Pada tanggal 14 Juli 2016, Grab memaparkan perkembangan bisnisnya dimana Grab mencatat pertumbuhan layanan GrabCar dan GrabBike yang luar biasa,

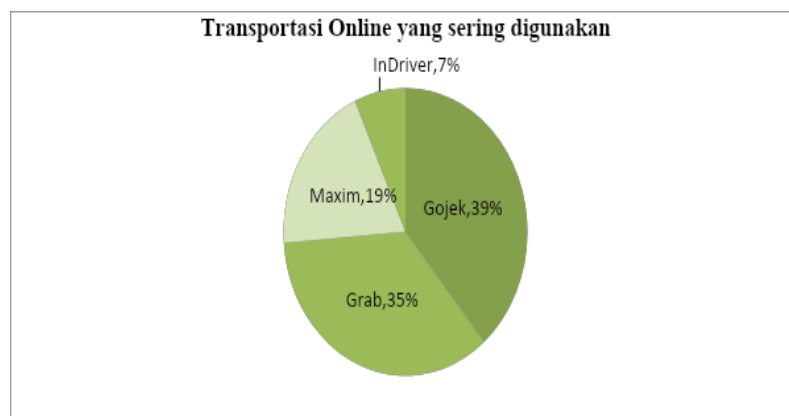
terutama di Indonesia pada semester pertama 2016 sejak Grab melakukan rebrand sebagai platform penyedia layanan pemesanan kendaraan. Disamping adanya perkembangan bisnis yang begitu cepat, grab juga memiliki layanan dalam bidang usaha yang dioperasikan melalui Aplikasi Grab dengan menawarkan pilihan layanan transportasi mulai dari taksi, mobil pribadi, sepeda motor hingga pengiriman paket untuk memenuhi kebutuhan penumpang di Singapura, Malaysia, Thailand, Filipina, Vietnam dan Indonesia (Fahrurrozi et al., 2020, p. 149).

Berbeda halnya dengan Grab, Maxim masuk ke Indonesia pada tahun 2018 dengan membuka kantor di Jakarta di bawah PT. Teknologi Perdana Indonesia. Seiring berjalannya waktu layanan transportasi Maxim merambah ke seluruh kota-kota di Indonesia termasuk Semarang. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa layanan transportasi sebagai perantara yang menghubungkan antara para driver ojek dengan pelanggan berbasis aplikasi. Dalam aplikasi Maxim tersebut menyediakan banyak layanan yaitu: Maxim Bike, Maxim Car, Maxim Delivery, Maxim Food & Shop, Maxim Cleaning, dan Maxim Cargo (Tsalisa et al., 2022, p. 824). Maxim adalah perusahaan internasional yang bergerak

dibidang teknologi informasi dimana perusahaan ini menyediakan platform yang mempertemukan pengemudi dan pelanggan secara mudah. Maxim merupakan transportasi online yang bisa dibilang baru di Indonesia. Maxim sendiri sudah ada sejak tahun 2003 lalu. Namun, dulunya maxim hanya sebuah layanan aplikasi taksi di kota Chardinsk yang terletak di pegunungan Ural Rusia (Banggoi et al., 2023, p. 243).

Aplikator selanjutnya yang terbilang baru adalah InDriver. InDriver sendiri bukanlah perusahaan asli Indonesia, melainkan dari Rusia. InDriver bermula di kota Yakutsk, Siberia. Pada tahun 2012, cuaca yang dingin mencapai -45°C membuat biaya tarif taksi menjadi mahal hingga dua kali lipat. Untuk menyaingi tarif yang tinggi tersebut, beberapa warga dan mahasiswa berinisiatif membuat grup pengemudi independen di jejaring sosial Vkontakte. Dalam enam bulan, grup tersebut telah diikuti sebanyak 60.000 orang dan terus berkembang dengan pesat. Hingga akhirnya terbentuklah indriver yang saat ini telah hadir di lebih dari 450 kota di 32 negara (Hendrawan et al., 2021, p. 723).

Untuk lebih jelasnya, Persentase penggunaan keempat aplikasi ini dapat dilihat pada diagram dibawah ini,



Sumber : Survey Universitas Mulawarman Research Publisher pada tahun 2023

Gambar 2. Hasil Survey Transportasi yang Digunakan

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui bahwa Gojek merupakan transportasi online (ojol) yang paling sering digunakan oleh konsumen hingga mencapai 39% lebih tinggi dari Grab yang hanya mencapai 35%. Di Peringkat ketiga diduduki oleh maxim yang mendapat 19% dan di peringkat ke empat adalah InDriver yang hanya mendapatkan 7%. Data ini juga diperkuat dengan hasil survey dari YLKI yang menyatakan bahwa Gojek menduduki rating tertinggi dipilih konsumen, sebanyak 72,6 persen; kemudian Grab sebanyak 66, 9 persen.(YLKI, 2017)

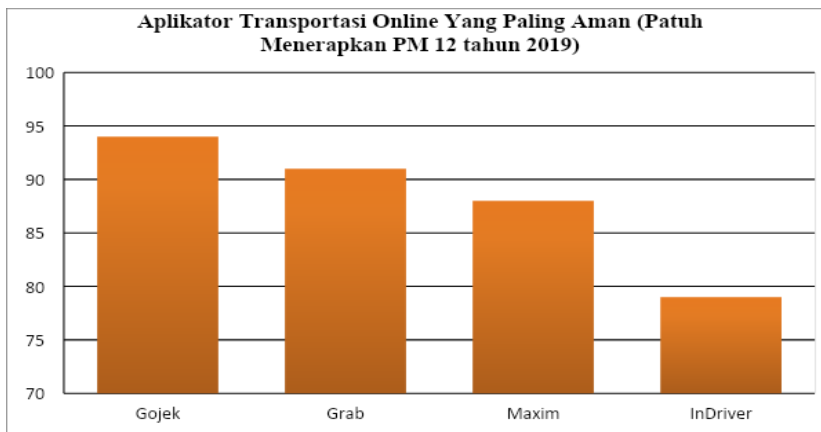
Tingkat Pemenuhan Aspek Keselamatan oleh Aplikasi (Gojek, Grab, Maxim dan InDriver)

Keselamatan dan keamanan merupakan faktor utama yang perlu diperhatikan selama berkendara di jalan raya baik oleh pengguna kendaraan roda dua, empat atau lebih. Seperti kita ketahui kendaraan roda dua atau sepeda motor merupakan kendaraan primadona bagi masyarakat Indonesia. Walaupun terbilang kurang aman dibandingkan kendaraan roda empat tetapi dari segi waktu dan kemudahan

tergolong lebih cepat dan fleksibel (Septiari et al., 2022, p. 207). Pemenuhan aspek keselamatan terdiri dari dua komponen, yakni keselamatan dari kecelakaan lalu lintas dan keselamatan dari tindak kejahatan. Kecelakaan lalu lintas tidak terjadi secara kebetulan, melainkan ada sebabnya. Sebab kecelakaan harus dianalisis dan ditemukan, agar tindakan korektif kepada penyebab itu dapat dilakukan serta dengan upaya preventif lebih lanjut kecelakaan dapat dicegah. Ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan kecelakaan terjadi yaitu faktor human error atau kesalahan manusia, faktor mechanical failure atau kesalahan teknis kendaraan, faktor kondisi jalanan, dan faktor cuaca (Pratama & Koesyanto, 2020, p. 17).

Pemenuhan aspek keselamatan ini harus menjadi prioritas oleh pengemudi kendaraan pribadi maupun kendaraan umum. Pentingnya pemenuhan aspek keselamatan ini disadari juga oleh Aplikasi transportasi online sehingga mereka membuat beberapa aturan ketat

yang wajib dipenuhi oleh driver dan konsumen. Tingkat Pemenuhan Aspek Keselamatan oleh Aplikator dapat dilihat pada diagram dibawah ini,

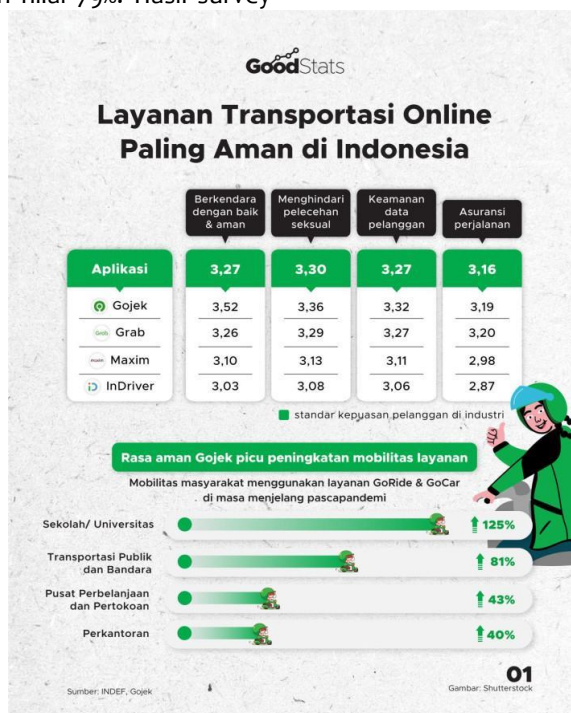


Sumber : Survey Universitas Mulawarman Research Publisher pada tahun 2023

Gambar 3. Hasil Survey Transportasi yang Paling Aman

Berdasarkan data survey diatas dapat diketahui bahwa Gojek merupakan Aplikator penyedia layanan jasa online yang tertinggi mematuhi Peraturan Pemerintah No 12 tahun 2019 hingga mencapai nilai 94%. Peringkat kedua jatuh pada Grab yang mendapatkan nilai 91%. Peringkat ketiga jatuh pada Maxim yang berhasil mendapatkan nilai 88% dan disusul InDriver yang berhasil mendapatkan nilai 79%. Hasil survey

yang dilakukan ini didukung juga oleh hasil Riset yang dirilis oleh INDEF pada tahun 2022. Hasil riset INDEF ini menyatakan bahwa Gojek dinilai juga menjadi layanan transportasi online yang paling aman di Indonesia menurut standar kepuasan pelanggan di industri. Untuk lebih jelasnya data tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini,

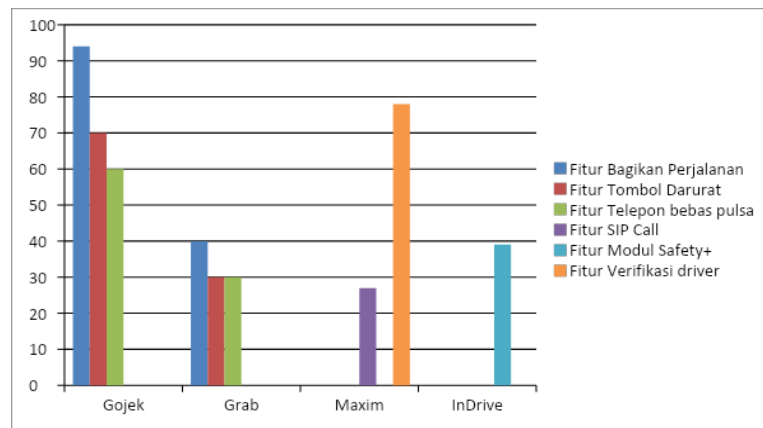


Sumber : Riset (INDEF, 2022)

Gambar 4. Surveyt Layanan Transportasi Online Paling Aman

Untuk mendukung dan menjamin terpenuhinya aspek keselamatan dan kenyamanan dalam berkendara, pihak Aplikator membuat beberapa fitur yang bisa membuat para konsumen menjadi lebih tenang dan nyaman dalam

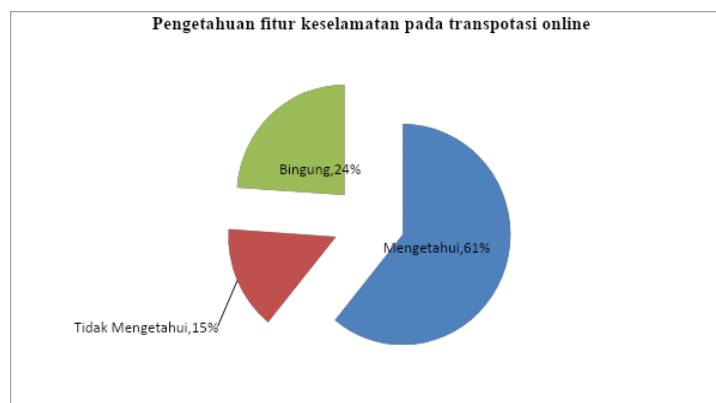
berkendara. Namun sayangnya tidak semua fitur tersebut dipahami oleh konsumen. Adapun fitur yang paling dipahami oleh konsumen bisa dilihat pada diagram dibawah ini, Diagram Fitur keselamatan yang paling dipahami konsumen.



Gambar 5. Survey Universitas Mulawarman Research Publisher pada tahun 2023

Berdasarkan hasil survey diatas, dapat diketahui bahwa fitur yang paling dipahami oleh konsumen adalah fitur bagikan perjalanan, fitur tombol darurat dan fitur telepon bebas pulsa dengan persentase pemahaman konsumen tertinggi terdapat pada konsumen Gojek. Adapun fitur-fitur yang lain memiliki tingkat pemahaman yang rendah di antara konsumen, fitur tersebut dipergunakan hanya dalam

beberapa momen tertentu saja. Penyebab beberapa fitur yang mendukung aspek keselamatan tidak dipahami oleh konsumen dilatar belakangnya oleh beberapa hal; ada yang tidak mengetahui sama sekali fitur tersebut dan ada juga yang mengetahui fitur tersebut namun bingung untuk mempergunakannya. Data ini diperkuat dengan hasil survey yang tertuang pada diagram dibawah ini,



Gambar 6. Survey Universitas Mulawarman Research Publisher pada tahun 2023

Berdasarkan survey diatas diketahui bahwa sebanyak 15% konsumen tidak mengetahui adanya fitur yang mendukung aspek keselamatan berkendara. Selain itu, terdapat 24% konsumen yang masih bingung dan tidak paham cara menggunakan fitur fitur ini. Jika di total jumlah keseluruhan konsumen yang tidak menggunakan fitur pendukung aspek keselamatan berkendara berjumlah 39%. Jumlah yang cukup banyak yang bisa menyebabkan maksud baik dari aplikator tidak bisa terwujud secara maksimal dikarenakan faktor ketidakpahaman pihak konsumen terhadap fitur fitur keselamatan yang telah disediakan oleh pihak Aplikator.

Aplikator Transportasi Online Yang Paling Mudah & Nyaman Digunakan

Fenomena transportasi online saat ini sedang hangat diperbincangkan, karena pemesanan berbasis aplikasi yang mudah di download oleh pengguna smartphone baik sistem android maupun iOS. Pemesanan melalui aplikasi yang mudah membuat Ojek online diterima dengan cepat di kalangan masyarakat, serta berbagai macam pilihan layanan

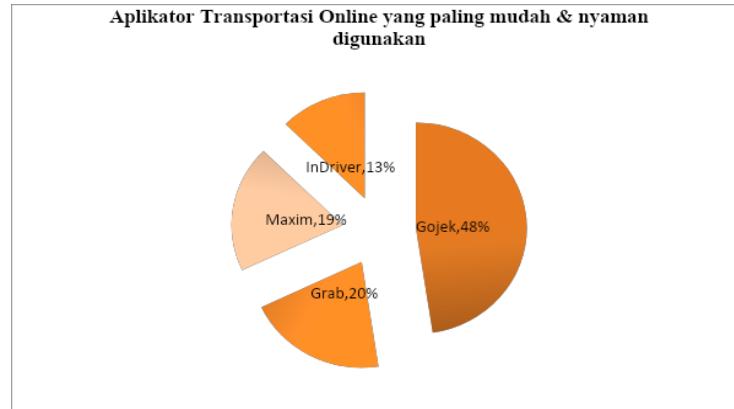
yang diberikan sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang jasa. Belakangan ini beberapa merek Ojek online berhasil merebut pasar, seperti Gojek, Grab, Maxim dan InDriver. Go-Jek sendiri adalah pelopor Ojek online di Indonesia dan menjadi yang terbesar untuk saat ini, dan bernaung di bawah perusahaan PT. Go-Jek Indonesia. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa layanan transportasi sebagai perantara yang menghubungkan antara para pengemudi ojek dengan pelanggan. Go-Jek merupakan model transportasi yang harus dipesan melalui via www.GoJek.com melalui Smartphone untuk Aplikasi Go-Jek, iOS dan android. Selain itu hal yang menarik lainnya adalah terdapatnya salah satu fitur dalam aplikasi ini yakni Shopping yang dapat membantu untuk berbelanja apapun dan dari manapun (Tumuwe et al., 2018, p. 3).

Demikian juga Grab, Maxim dan InDriver hadir dengan membawa berbagai fitur yang menawarkan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumennya. Salah satu fitur yang membuat konsumen semakin nyaman adalah fitur Share Trip (Bagikan Perjalanan) dan Fitur Emergency Darurat (Emergency Hotline). Melalui fitur Bagikan Perjalanan ini,

pengguna dapat memberikan informasi berupa lokasi penjemputan dan pengantaran, informasi mengenai *driver* dan kendaraannya, status perjalanan dan estimasi waktu tempuh, hingga jalur yang dipilih *driver* dalam perjalanan. Semua Aplikasi berlomba-lomba memberikan fitur

terbaiknya agar konsumen bisa memperoleh pelayanan jasa yang semaksimal mungkin.

Setelah dilakukan survey dapat diketahui tingkat kenyamanan yang diperoleh para konsumen. Aplikasi Transportasi Online yang paling mudah & nyaman digunakan dapat dilihat pada diagram dibawah ini,



Gambar 7. Survey Universitas Mulawarman Research Publisher pada tahun 2023

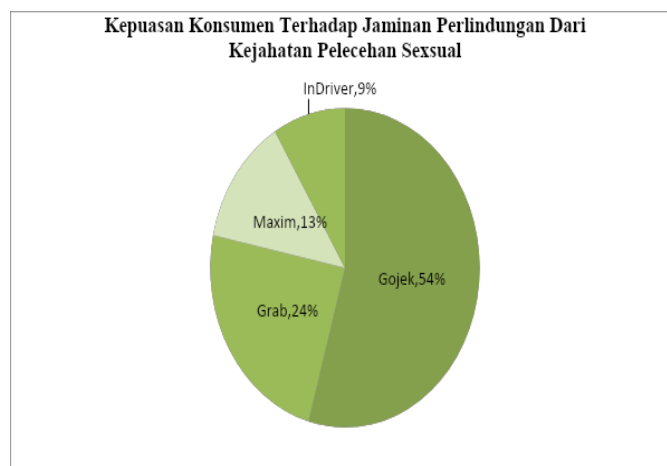
Berdasarkan survey diatas dapat diketahui bahwa Gojek menjadi aplikasi yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen. Gojek mendapatkan nilai sebanyak 48% jauh mengungguli Grab yang mendapatkan nilai 20%. Sedangkan Maxim dan InDriver hanya mendapatkan nilai 19% dan 13% dari total keseluruhan responden.

Potensi Kasus Kejahatan Pelecehan Seksual Yang Terjadi Pada Transportasi Online

Arus mobilitas orang yang begitu besar dengan tingkat pertumbuhan kendaraan bermotor yang pesat telah menjadikan keberadaan transportasi juga berimplikasi negatif dalam realitas (Dalimunthe & Nofryanti, 2020, p. 17). Salah satu dampak negatifnya adalah terjadinya tindak kejahatan pelecehan seksual, seperti yang terjadi di kabupaten kuningan. Seorang pengemudi online melakukan pelecehan terhadap penumpangnya. Dalam video berdurasi hanya 4 detik memperlihatkan aksi seorang sopir taksi tengah melakukan perbuatan tak senonoh (onani) di

hadapan seorang penumpang wanita. Tidak senang dengan kelakuan pengemudi taksi online tersebut, sang wanita pun kemudian merekamnya hingga akhirnya viral di media sosial (Mariana & Daya, 2020, p. 102). Kasus selanjutnya adalah kasus penyekapan pada penumpang taksi online di Jakarta, serta peristiwa pengeroyokan, penganiayaan dan intimidasi yang dilakukan sejumlah sopir taksi online terhadap Teuku Yudhistira, Pemimpin Redaksi harian lokal di Medan, Rabu, 6 Maret 2018 (Safira & Kurniasari, 2020, p. 391).

Berdasarkan fakta ini, perlu adanya jaminan keamanan konsumen dari tindak kejahatan oleh pihak Aplikasi Transportasi Online. Aplikasi Transportasi Online memiliki kewajiban melindungi konsumen dan driver dari berbagai bentuk tindak kejahatan, termasuk tindak kejahatan pelecehan seksual. Setelah dilakukan survey, diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap jaminan keamanan dari pelecehan seksual yang diberikan oleh Aplikasi. Untuk lebih jelasnya, data ini dapat dilihat pada diagram dibawah ini,



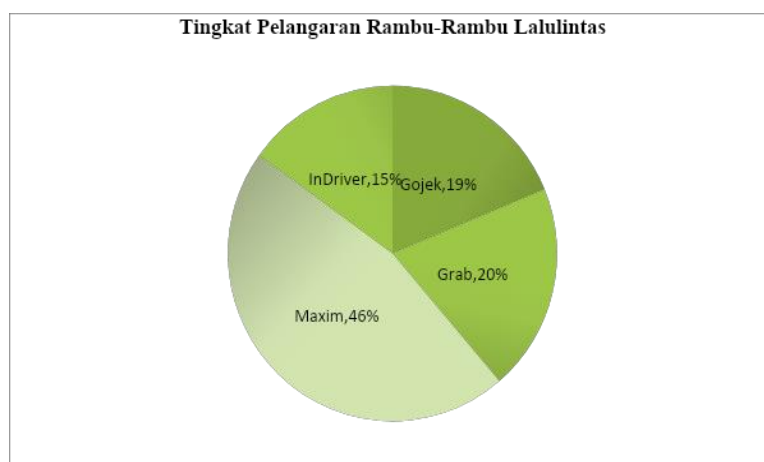
Gambar 8. Survey Universitas Mulawarman Research Publisher pada tahun 2023

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa Gojek menjadi Aplikator dengan rating nilai tertinggi dalam memberikan jaminan keamanan dari tindak kejahatan pelecehan seksual yang terjadi pada transportasi online. Sebanyak 54% responden menyatakan kepuasannya atas layanan jasa yang diberikan oleh pihak Gojek, yang disusul kemudian oleh Grab sebanyak 24%, Maxim 13% dan InDriver sebanyak 9%.

Kritik dan Harapan terhadap Aplikator Transportasi Online

Jasa Aplikator transportasi online sangat dibutuhkan dan diterima oleh masyarakat luas. Dan berdasarkan hasil survey ternyata masyarakat sangat menyukai kehadiran jasa ojek online ini. Namun, konsumen ojol tetap berharap layanan jasa ini terus ditingkatkan dan diperbaiki lagi

kedepannya. Salah satu yang sering dikritisi oleh konsumen ojol adalah perilaku ketidakdisiplinan pengemudi ojol dalam berlalu lintas; seperti pelanggaran pedestrian, tidak membawa SIM, tidak membawa STNK, penumpang tidak memakai helm. Pelanggaran lainnya seperti menggunakan handphone saat berkendara, mengendarai kendaraan melebihi batas kecepatan yang ditentukan, menerobos lampu lalu lintas, melewati marka pembatas jalan, tidak melengkapi alat keselamatan seperti halnya tidak menggunakan spion, menggunakan kendaraan tidak layak pakai. Pelanggaran ini bisa memicu terjadinya kecelakaan lalu lintas di jalan (Setiani et al., 2019, p. 12). Berdasarkan data survey diketahui tingkat pelanggaran rambu-rambu lalu lintas yang dilakukan oleh pengemudi ojol,

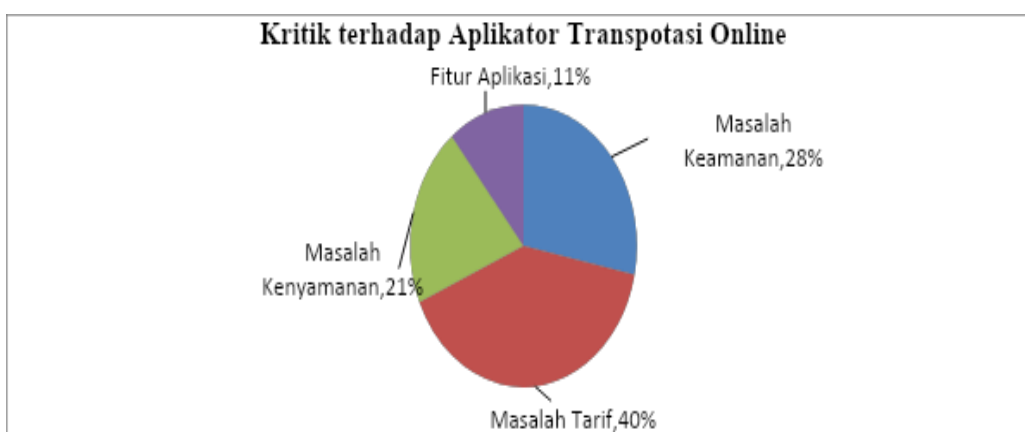


Gambar 9. Survey Universitas Mulawarman Research Publisher pada tahun 2023

Selain persoalan pelanggaran lalu lintas, masih ada beberapa keluhan yang sering dilontarkan oleh konsumen ojol. Seperti lama menunggu kedatangan ojol. Fenomena ini sering terjadi saat musim hujan, banyak driver ojol yang tidak bekerja sehingga mengakibatkan konsumen harus menunggu lama. Selain itu driver ojol sering menolak orderan/cancel order. Hal ini disebabkan jarak driver ojol terlalu jauh dari lokasi penjemputan konsumen. Sehingga konsumen sering merasa kecewa. Indikator lain dalam penentuan kepuasan pelanggan yaitu driver ojol tidak

memberikan perlengkapan yang safety kepada pelanggan, misalnya helm yang SNI dan masker mulut. Permasalahan lain yang dihadapi oleh konsumen ojol yaitu driver terkadang tidak memakai atribut sesuai dengan aturan perusahaan misalnya jaket dan helm yang berlogo perusahaan ojol, kendaraan yang didaftarkan tidak sesuai dengan yang ada di lapangan (Diantari et al., 2021, p. 1323).

Jika difokuskan lebih dalam lagi keluhan pelanggan ojol bermuara pada empat hal, sebagaimana terlihat pada diagram dibawah ini,



Gambar 10. Survey Universitas Mulawarman Research Publisher pada tahun 2023

Berdasarkan hasil survey diatas dapat diketahui bahwa keluhan terbanyak dari konsumen adalah persoalan tarif hingga mencapai 40%. Banyak para konsumen tarif ojol berharap tarif ojol tetap murah dan jika terjadi kenaikan maka jangsan terlalu tinggi naiknya. Sebenarnya konsumen juga sadar bahwa kenaikan tarif merupakan konsekuensi dari naiknya harga BBM, namun mereka tetap berharap ojol menjadi pelopor transportasi rakyat yang murah dan tetap terjangkau tarifnya. Keluhan kedua yang sering diutarakan konsumen adalah masalah keamanan yang mencapai 28%. Para konsumen berharap adanya layanan CCTV yang terkoneksi langsung ke kantor polisi dan kantor pusat aplikasi, sehingga penumpang bisa mengaktifkan tombol CCTV jika situasi di dalam mobil sudah mencurigakan. Keluhan ketiga yang sering diutarakan adalah persoalan kenyamanan yang mencapai 21%. Para konsumen berharap Aplikasi dapat memberikan fitur pilih kendaraan sehingga konsumen bisa memilih kendaraan sesuai dengan selera. Keluhan keempat yang sering diutarakan konsumen adalah persoalan fitur hingga mencapai 11%. Banyak konsumen berharap fitur fitur yang ada lebih disederhanakan sehingga konsumen bisa lebih mudah lagi menjalankan fiturnya.

KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian secara mendalam, ada beberapa hal yang berhasil disimpulkan, antara lain: pemenuhan aspek keselamatan harus menjadi prioritas baik bagi pengemudi kendaraan pribadi maupun kendaraan umum. Pemenuhan aspek keselamatan ini juga menjadi kewajiban bagi semua Aplikasi transportasi online. Semua Aplikasi sebenarnya sudah memiliki fitur keselamatan namun masih ada beberapa oknum pengemudi yang tidak mematuhi serta masih ada beberapa konsumen yang belum mengetahui adanya fitur keselamatan. Konsumen yang belum mengetahui fitur keselamatan sebanyak 15% dan yang masih bingung dengan fitur ini sebanyak 24%.

Temuan penting selanjutnya adalah aplikasi Gojek merupakan aplikasi dengan tingkat kepatuhan tertinggi dari tiga aplikasi lainnya. Gojek memiliki tingkat kepatuhan hingga 94%, Grab 91%, Maxim 88% dan InDriver 79% dalam penerapan peraturan pemerintah No 12 tahun 2019. Gojek merupakan transportasi online (ojol) yang paling sering digunakan oleh konsumen hingga mencapai 39% lebih tinggi dari Grab yang hanya mencapai 35%. Di Peringkat ketiga diduduki oleh Maxim yang mendapat 19% dan di peringkat keempat adalah InDriver yang hanya mendapatkan 7%. Selain itu, Gojek menjadi aplikasi yang dinilai paling memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen. Gojek mendapatkan nilai sebanyak 48% jauh mengungguli Grab yang mendapatkan nilai 20%. Sedangkan Maxim dan InDriver hanya mendapatkan nilai 19% dan 13% dari total keseluruhan responden. Gojek juga menjadi Aplikasi dengan rating nilai tertinggi dalam hal memberikan jaminan keamanan dari tindak kejahatan pelecehan seksual yang terjadi pada transportasi online. Sebanyak 54% responden menyatakan kepuasannya atas layanan jasa yang diberikan oleh pihak Gojek, yang disusul kemudian oleh Grab sebanyak 24%, Maxim 13% dan InDriver sebanyak 9%.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfonsius, A. (2020). Pelayanan Transportasi Online di Era New Normal. *Journal of Accounting and Management Innovation*, 4(2).
- Banggai, R., Mendo, A. Y., & Asi, L. L. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Kota Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.37479/jimb.v6i1.19388>
- Dalimunthe, I. P., & Nofryanti, N. (2020). Perspektif Masyarakat Pengguna Jalan Atas Ojek Online: Sudut Pandang Kemacetan. *Media Ekonomi*, 20(1), Article 1. <https://doi.org/10.30595/medek.v20i1.9513>
- Fahrurrozi, F., Sayyidi, S., & Ali, I. (2020). Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Bisnis Islam. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.139>
- Fakhriyah, P. (2020). Pengaruh Layanan Transportasi Online (Gojek) Terhadap Perluasan Lapangan Kerja Bagi Masyarakat Di Kota Cimahi. *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.22460/comm-edu.v3i1.3719>
- Hendrawan, B., Hartanto, T., & Wulansari, S. (2021). Analisis Penerimaan Aplikasi Indriver dengan Menggunakan Pendekatan Modified Technology Acceptance Model. *Syntax Idea*, 3(4), Article 4. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v3i4.1133>
- Mariana, M., & Daya, A. (2020). Penegakan Hukum Terhadap Pelaku Pelecehan Seksual Yang Dilakukan Pengemudi Ojek Online Terhadap Penumpang (2). 11(2), Article 2. <https://doi.org/10.33603/responsif.v11i2.5016>
- Nasution, N. (2023). Penegakan kepatuhan pengemudi ojek online terhadap regulasi lalu lintas: Analisis hukum terhadap penggunaan ponsel saat berkendara menurut UU nomor 22 tahun 2009. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 9(1). <https://jurnal.iicet.org/index.php/jedu/article/view/2803/1475>
- Pratama, R. Y. A., & Koesyanto, H. (2020). Kejadian Kecelakaan pada Pengemudi Ojek Online. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 4(Special 1), Article Special 1. <https://doi.org/10.15294/higeia.v4i1Special>
- Putri, H. S., & Diamantina, A. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Pengemudi Ojek Online Untuk Kepentingan Masyarakat. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 1(3), 392-403. <https://doi.org/10.14710/jphi.v1i3.392-403>
- Safitry, N., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). GO-JEK Sebagai Dimensi Smart Mobility Dalam Konsep Smart City. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.25157/moderat.v6i1.3171>
- Septiari, R., Budiharti, N., & Rofieq, M. (2022). Pengaruh Pengetahuan Safety Riding bagi Pengemudi Ojek Online di Kota Malang. *Prosiding SENIATI*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.36040/seniati.v6i1.4939>
- Setiani, A., Majid, S. A., & Haroen, Z. A. (2019). Keselamatan Pengemudi Go-Jek di Jakarta Timur. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v6i1.285>
- Sirait, H. A., & Gafari, M. O. F. (2021). Pelanggaran Prinsip Kesantunan Dalam Percakapan Pelanggan Dan Pengemudi Ojek Online Di Medan. *JURNAL SASTRA INDONESIA (SASINDO)*, 10(2), Article 2. <https://doi.org/10.24114/sasindo.v10i2.31143>
- Syevtiandini, M., Erningsih, E., & Yatim, Y. (2021). Kendala Perempuan Sebagai Driver Ojek Online di Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 6963-6970.
- Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), Article 4. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.35970>
- Tumuwe, R., Damis, M., & Muliarti, T. (2018). Pengguna Ojek Online Di Kalangan Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado. *HOLISTIK, Journal of Social and Culture*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/holistik/article/view/20562>
- Yunus, M., Soesilowati, E., Setyowati, D. L., & Arsal, T. (2019). Analisis Sistem Kerja Aplikasi Transportasi Online dalam Peningkatan Kinerja Driver. *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana (PROSNAMPAS)*, 2(1), Article 1.