



Analisis Faktor - Faktor Yang Berperan Dalam Meningkatkan Kualitas Pada Transportasi Ojek Online di Jakarta

Elang Alifian Marvin

Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia

Abstract

Received: 3 Oktober 2024
Revised: 11 Oktober 2024
Accepted: 29 Oktober 2024

This study aims to explore information related to factors that play a role in improving the quality of online motorcycle taxi transportation in Jakarta. The method taken in conducting this research is a descriptive qualitative research method by searching for data in the form of literature articles related to research topics. From the analysis of several articles obtained the final results in the form of findings of several factors that play a role in improving the quality of online motorcycle taxi transportation, such as good communication to customers, relevant technology utilization, maximizing services, appropriate decision making in timeliness.

Keywords:

Analysis, quality, online motorcycle taxi.

(*) Corresponding Author: elang_1523422006@mhs.unj.ac.id

How to Cite: Marvin, E. (2025). Analisis Faktor - Faktor Yang Berperan Dalam Meningkatkan Kualitas Pada Transportasi Ojek Online di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(1), 105-111. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/9697>

PENDAHULUAN

Dampak Globalisasi membawa pengaruh besar salah satunya teknologi dan informasi (Sahara D. H., 2023). Dalam beberapa dekade terakhir, perkembangan pesat teknologi dan adopsi yang luas telah membawa perubahan yang signifikan dalam cara bisnis beroperasi (Sahara B. P., 2023). Dengan berkembangnya zaman, hal itu juga berdampak pada kegiatan ekonomi, khususnya dalam hal memasarkan produk dan jasa (Gaizka Aqshal Razzandi Suryaningrat, 2023). Berkembangnya kegiatan ekonomi juga berdampak pada cakupan bisnis, mulai dari strategi pemasaran produk dan jasa yang semakin beragam hingga munculnya aplikasi digital yang memudahkan pelanggan untuk mendapatkan produk dan jasa (Sylvira Ananda Azwar, 2023). Transportasi adalah sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu (Delvina Yuliana, 2021). Adapun pengertian lain menurut (Sahara N. S., 2023) Transportasi merupakan bagian integral dan tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Transportasi memegang peranan penting dalam menunjang pembangunan nasional, merupakan alat penting yang memperlancar roda perekonomian dan mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan (Azwar, 2021).

Salah satu contohnya ialah kualitas ojek online. Pelayanan ojek online saat ini didukung oleh perkembangan teknologi yang semakin maju (Sahara M. F., 2023). Akibat Perkembangannya yang sangat cepat membuat tingkat mobilitas yang tinggi ini tercermin dari kemacetan lalu lintas yang terus menerus yang diakibatkan bertambahnya jumlah kendaraan yang melintas serta tidak diimbangi oleh pertumbuhan pembangunan prasarana jalan dan prasarana transportasi lain (Sahara O. T., 2023) secara singkatnya akibat perkembangan teknologi dan

transportasi yang kian pesat membuat Tingkat mobilitas menjadi tinggi hal ini menjadi sangat berbahaya dan berdampak kepada kemacetan lalu lintas yang terus menerus yang diakibatkan bertambahnya jumlah kendaraan yang melintas serta tidak diimbangi oleh pertumbuhan pembangunan prasarana jalan dan prasarana transportasi lain (Fathan Syuhada, 2023).

Saat ini, manusia melakukan banyak hal dan membutuhkan transportasi sebagai alat dan penunjang untuk melakukannya (Yogi Saputra, 2023). Oleh karena itu, pengusaha transportasi berusaha sekuat tenaga untuk menarik pelanggan dengan meningkatkan layanan, kemudahan pemesanan, kenyamanan armada, ketepatan waktu, dan aspek lainnya. Sepeda motor sering digunakan sebagai kendaraan umum di Indonesia, mengangkut orang dan barang serta memungut biaya yang telah ditetapkan. Perjalanan didasarkan pada kebutuhan perjalanan, dan proses memenuhi kebutuhan tersebut didasarkan pada pemilihan moda (Nur Huluwah Asadillah Putri, 2023).

Tarifnya yang murah, bebas dari kemacetan, dan rutenya yang mencakup wilayah apapun yang dapat meningkatkan minat masyarakat. Pemenuhan permintaan biasanya merupakan kegiatan yang dilakukan setiap hari. Tidak semua kebutuhan tersedia secara lokal, dan sering dikategorikan dan didistribusikan menurut penggunaan lahan. Jenis transportasi yang digunakan juga bervariasi, bisa pribadi atau umum, tergantung pada permintaan pekerjaan (Sahara D. S., 2023). Karena sangat penting untuk rencana pengembangan transportasi umum, kebijakan dan regulasi diperlukan. Solusi kebijakan bermanfaat untuk perbaikan agar dapat diperhitungkan kembali (Muhammad Iqbal, 2024). Pengembangan transportasi diharapkan dapat mencapai tujuan suatu kebijakan yang dapat membuat keselarasan, validitas, saling terkait, dan loyalitas yang diinginkan (Annas Ruli Pradana, 2021).

Namun, kualitas layanan transportasi ojek online harus terus ditingkatkan jika kita ingin ojek tetap aktif dan loyal. Dalam industri ini, kualitas layanan merupakan faktor penting. Pelanggan mengharapkan penyedia layanan memiliki keandalan, keamanan, kenyamanan, dan responsivitas yang baik selain harga yang terjangkau (Sahara M. F., 2023). Dengan semakin tingginya ekspektasi pelanggan, penyedia ojek online harus secara proaktif menemukan dan mengatasi masalah yang perlu diperbaiki untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

Data yang dikumpulkan pada tahun 2017 menunjukkan bahwa pengemudi ojek online dapat melayani 20 orang setiap hari, dengan jumlah pengemudi yang diperkirakan 40.000 di empat kota. Dengan asumsi bahwa penetrasi ojek online di Jakarta lebih dari 70%, maka jumlah pengemudi ojek online di Jakarta akan mencapai 17.000 hingga 22.000 pengemudi, dan jumlah order akan mencapai ± 7 juta, dengan asumsi bahwa hanya 1.2 juta order akan diterima di Jakarta. Selain itu, pengemudi ojek dapat ditemukan di mana-mana. Pengendaranya ramah kepada pengemudi dan pelanggan, mengendarai dengan cepat dan pandai, dan menawarkan banyak layanan pelayanan. Dengan hanya menyentuh media smartphone dengan sekali sentuh, karena penggunaan smartphone di semua kalangan saat ini sangat meningkat, dan tidak mengherankan bahwa pengguna sering memiliki lebih dari satu smartphone (Dimas Rizki Saputra, 2023). Namun, tidak semua orang yang tinggal di Indonesia dapat menggunakan layanan tersebut. Ini karena fitur dalam aplikasi smartphone tidak mendukung sistem operasi saat ini

(Nabila Farraha Isha, 2023). Terkadang, jika Anda ingin menggunakan layanan ojek secara online, Anda harus menggunakan smartphone.

Diharapkan penumpang akan merasakan nyaman selama perjalanan dengan fasilitas yang disebutkan di atas. Pada akhirnya, pengguna akan merasa puas dengan berbagai fasilitas yang ditawarkannya (Monica Wulandari, 2023). Dengan keadaan sebagaimana disebutkan di atas, diharapkan bahwa penumpang akan menjadi loyal setelah merasakan kepuasan dan akan melakukan pemakaian ulang pada waktu yang akan datang dan memberi tahu orang lain tentang kualitas jasa yang telah dia terima (Mukhammad Alginat Romadhon, 2023).

Dengan adanya kondisi ini diharapkan tulisan ini dapat menjadi pencerah mengenai beberapa peran faktor yang dapat meningkatkan kualitas pada transportasi ojek online dan dapat menjadi referensi bagi mereka para pembaca untuk membantu mereka dalam mengetahui kualitas transportasi ojek online.

METODE PENELITIAN

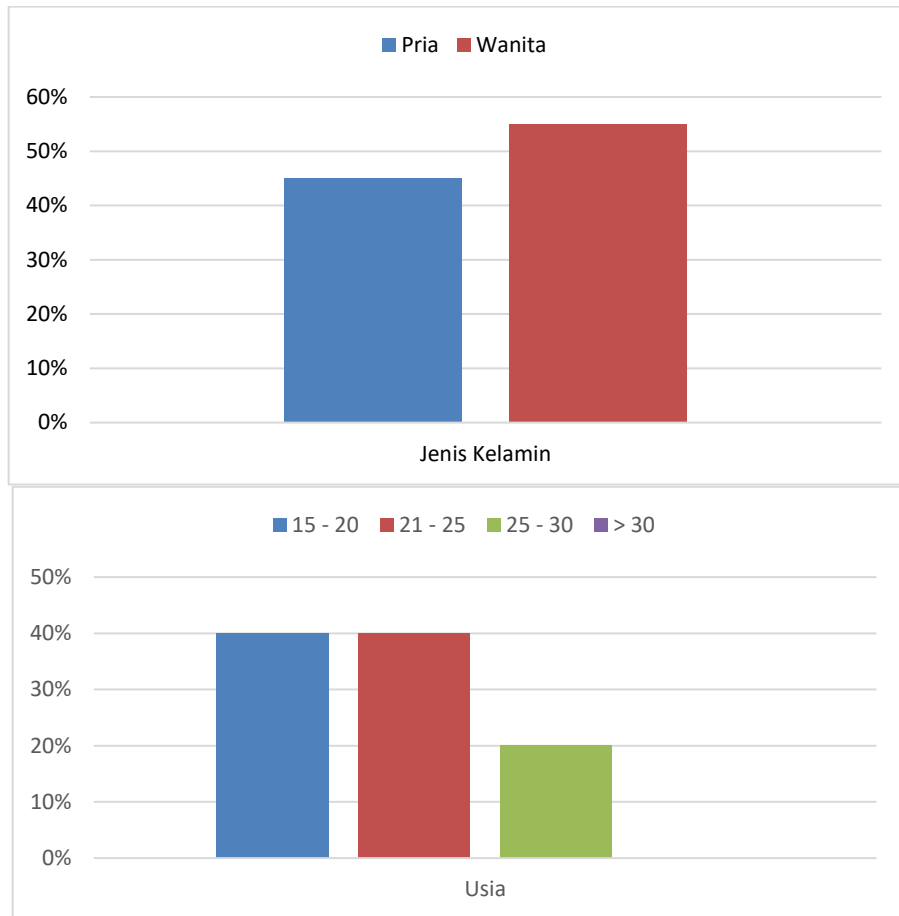
Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menulis artikel ini. Penelitian deskriptif, juga disebut sebagai penelitian deskriptif, adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mempelajari dan menguraikan fenomena dan mempertimbangkan variabel yang berhubungan dengan masalah yang ingin diteliti.

Uji hipotesis tidak diperlukan karena penelitian deskriptif lebih berfokus pada pembentukan dan pengembangan perbendaharaan teori. Literatur dan referensi pustaka yang relevan diperiksa untuk mendukung penulisan artikel ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

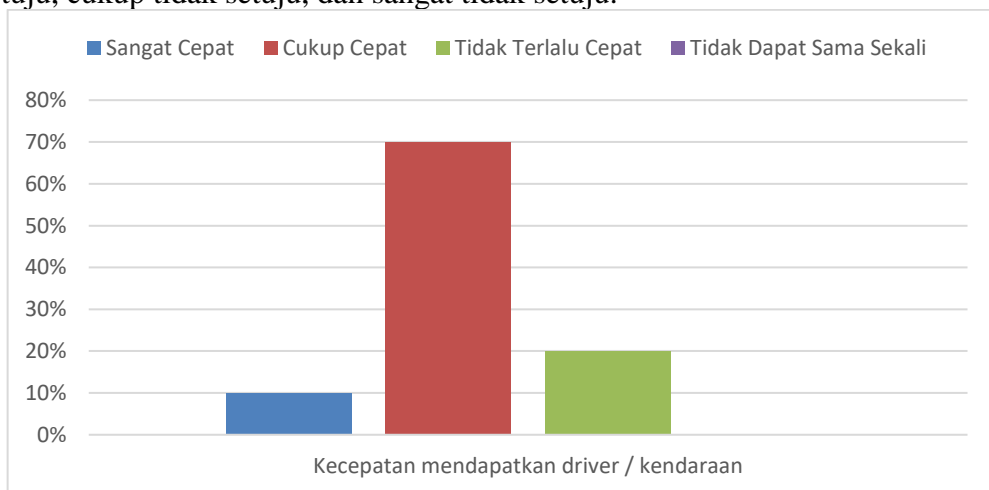
Ojek online adalah layanan transportasi berbasis aplikasi digital yang menghubungkan pengemudi ojek dengan penumpang. Layanan ini muncul sebagai solusi untuk mobilitas masyarakat perkotaan yang semakin meningkat sebagai hasil dari kemajuan teknologi dan transformasi gaya hidup. Aplikasi ini membuatnya mudah bagi orang untuk pergi ke mana saja secara instan dan cepat. Ojek online adalah salah satu bisnis yang menggunakannya untuk memudahkan pemesanan transportasi ini. Penelitian ini berfokus untuk menganalisis adanya faktor – faktor yang berperan dalam meningkatkan kualitas pada transportasi ojek online di Jakarta.

Hasil dari penelitian ini adalah melalui wawancara langsung dengan pengguna ojek online yang ada di Jalan Rawamangun secara acak.



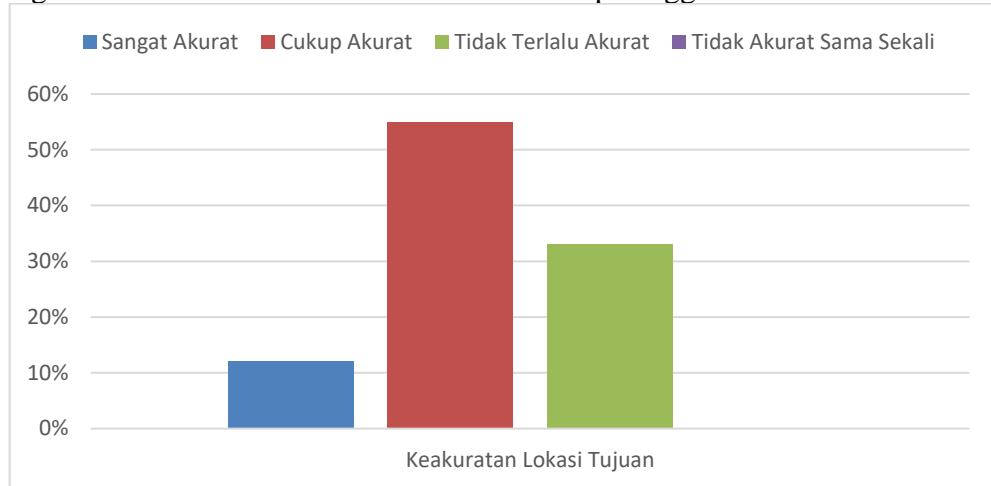
Tabel 1 & 2. Jenis Kelamin & Usia Para Responden

Dengan adanya 10 responden diantaranya 6 responden pria dan 4 responden Wanita dengan usia rata rata 15 – 25 tahun. Dalam penelitian ini memberikan informasi tentang kualitas dari penggunaan ojek online di Jakarta dengan standar penilaian sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju dan sangat setuju atau sangat setuju, cukup setuju, cukup tidak setuju, dan sangat tidak setuju.



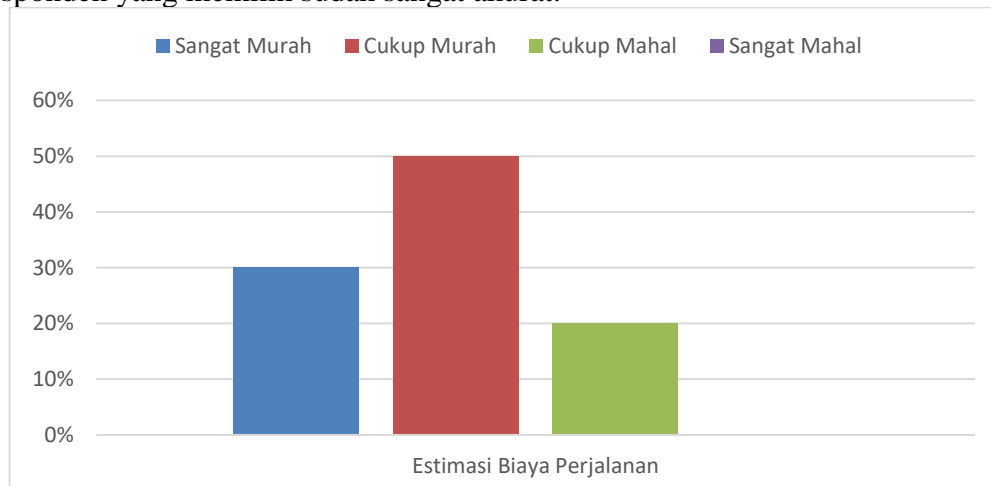
Tabel 3. Kualitas Kecepatan Driver Ojek Online

Dari pernyataan diatas bisa kita simpulkan, bahwa rata rata responden menemukan driver atau kendaraan cukup cepat, dikarenakan sudah banyak driver ojek online di sekitaran wilayah Jakarta, Tetapi ada 30 % dari 10 responden memilih tidak terlalu cepat dikarenakan kemacetan atau driver menolak menerima orderan dan dapat mengakibatkan keterlambatan atau kekecewaan pelanggan.



Tabel 4. Keakuratan Lokasi Tujuan

Dari pernyataan diatas bisa kita simpulkan, bahwa rata rata responden keakuratan dalam mencari lokasi Tujuan, 55 % memilih cukup akurat, dikarenakan ada beberapa kesalahan dalam mencari lokasi disebabkan karena kesalahan menepatkan lokasi Tujuan, Namun ada 33 % dari 10 responden memilih tidak terlalu akurat dikarenakan driver salah menemukan lokasi yang ditentukan oleh pelanggan dan berakibat kekecewaan terhadap pelanggan ojek online dan 12 % merupakan responden yang memilih sudah sangat akurat.



Tabel 5. Estimasi Biaya Perjalanan

Dari tabel diatas dapat bisa kita simpulkan, bahwa rata rata estimasi biaya perjalanan, 50 % memilih cukup murah, dikarenakan jarak dan perjalanan jauh, namun masih bisa merogoh kocek yang murah, Namun ada 30 % dari 10 responden memilih cukup dikarenakan jarak dan perjalanan tersebut menurut pelanggan masih tergolong cukup mahal dan 20 % merupakan responden yang memilih sudah sangat murah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan penjelasan di atas maka dapat faktor - faktor yang berperan dalam meningkatkan kualitas pada transportasi ojek online di Jakarta yang tidak bisa diabaikan demi kelancaran kegiatan bisnis digital itu sendiri faktor faktor pendukung untuk meningkatkan kualitas tersebut yang ditemukan dari hasil analisis di atas adalah komunikasi yang baik kepada pelanggan contohnya seperti peningkatan kompetensi dan keterampilan komunikasi driver kepada pelanggan, pemanfaatan teknologi yang relevan yaitu mengerti dalam memakai teknologi yang disediakan oleh ojek online tersebut, pemaksimalan pelayanan jasa adalah memaksimalkan pelayanan oleh driver untuk pelanggan memiliki kenyamanan saat menggunakan ojek online.

DAFTAR PUSTAKA

- Annas Ruli Pradana, S. S. (2021, April 3). *OPTIMALISASI PENGGUNAAN FORKLIFT TERHADAP KELANCARAN PROSES BONGKAR STEEL COIL DI PT. DAISY MUTIARA SAMUDRA*. Retrieved from journal.unj.ac.id: <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20508>
- Azwar, S. S. (2021, June 7). *Pelatihan Pembuatan Media Pembelajaran Jarak Jauh Pada Masa Pandemi Covid-19 Bagi Para Guru Di SMP Negeri 1 Karang Bahagia Kabupaten Bekasi*. Retrieved from tunasbangsa.ac.id: <http://dx.doi.org/10.30645/jtunas.v3i1.42.g42>
- Delvina Yuliana, S. S. (2021, April 3). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENERAPAN SISTEM BOARDING PASS DI GATE KEBERANGKATAN TERMINAL TERPADU PULO GEBANG*. Retrieved from journal.unj.ac.id: <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20507>
- Dimas Rizki Saputra, A. M. (2023, Agustus 13). *Peningkatan Efisiensi Operasional Pergudangan Melalui Teknologi Canggih*. Retrieved from jurnal.peneliti.net: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8242563>
- Fathan Syuhada, S. S. (2023, December 7). *ANALISIS KARAKTERISTIK PERILAKU PENGENDARA GENERASI Z TERHADAP KESELAMATAN LALU LINTAS DI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA*. Retrieved from adshr.org: <https://doi.org/10.46799/adv.v1i10.129>
- Gaizka Aqshal Razzandi Suryaningrat, S. S. (2023, July 24). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Pengiriman Sicepat Ekspres*. Retrieved from <http://jurnal.peneliti.net/>: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8176845>
- Monica Wulandari, A. N. (2023, July 24). *Pengaruh Aspek Assurance Dalam Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Krl Manggarai*. Retrieved from <http://jurnal.peneliti.net/>: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8176180>
- Muhammad Iqbal, S. S. (2024, April 4). *PENGARUH TARIF INTEGRASI JAKLINGKO TERHADAP MINAT MOBILITAS PENGGUNA ANGKUTAN UMUM DI WILAYAH DKI JAKARTA*. Retrieved from ejournal-ibik57.ac.id: <https://doi.org/10.55122/junsibi.v5i1.1045>

- Mukhammad Alginat Romadhon, S. S. (2023). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek. *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek*, 2.
- Nabila Farraha Isha, M. W. (2023, August 2). *Efektivitas Penggunaan Barcode Pada Sistem Pergudangan Pt Multi Terminal Indonesia (Cargo Distribution Center - Cdc Banda)*. Retrieved from <http://jurnal.peneliti.net/https://doi.org/10.5281/zenodo.8206914>
- Nur Huluwah Asadillah Putri, S. S. (2023, December 28). *ANALISIS PENAMBAHAN SARANA PENUNJANG KEGIATAN LRT UNTUK KEMUDAHAN MOBILITAS MASYARAKAT DI WILAYAH PALEMBANG*. Retrieved from [adshr.org: https://doi.org/10.46799/adv.v1i12.147](https://doi.org/10.46799/adv.v1i12.147)
- Sahara, B. P. (2023, August 6). *Analisis Dari Dampak Yang Terlihat Pada Perkembangan E-Commerce Di Era Digitalisasi Dan Rantai Pasok Logistik*. Retrieved from <http://jurnal.peneliti.net/https://doi.org/10.5281/zenodo.8218081>
- Sahara, D. H. (2023, July 22). *Dampak Perubahan Teknologi Sistem Logistik di Pelabuhan*. Retrieved from [jurnal.peneliti.net: https://doi.org/10.5281/zenodo.8173446](https://doi.org/10.5281/zenodo.8173446)
- Sahara, D. S. (2023, June 7). *PENGARUH PERSEPSI KUALITAS STASIUN MANGGARAI PADA JAM PULANG KERJA*. Retrieved from jebiman.joln.org.
- Sahara, M. F. (2023, June 19). *Analisis Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Ojek Online*. Retrieved from [journal.unimar-amni.ac.id: https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i2.817](https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i2.817)
- Sahara, M. F. (2023, June 2). *Analisis Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Fasilitas Pelanggan MRT Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Retrieved from [prin.or.id: https://doi.org/10.55606/mri.v1i3.1175](https://doi.org/10.55606/mri.v1i3.1175)
- Sahara, N. S. (2023, June 6). *STRATEGI PENINGKATAN MUTU DALAM PENGGUNAAN TRANSPORTASI DARAT*. Retrieved from salome.joln.org.
- Sahara, O. T. (2023, June 2). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Pihak Transjakarta*. Retrieved from [prin.or.id: https://doi.org/10.55606/mri.v1i3.1162](https://doi.org/10.55606/mri.v1i3.1162)
- Sylvira Ananda Azwar, S. S. (2023, January 16). *Pelatihan Fasilitator Pembelajaran Digital sebagai Upaya Pembelajaran Era Revolusi 4.0 di SMK Yapinuh, Provinsi Jawa Barat*. Retrieved from [jamsi.jurnal-id.com: https://doi.org/10.54082/jamsi.629](https://doi.org/10.54082/jamsi.629)
- Yogi Saputra, S. S. (2023). Pengaruh Transportasi Darat Terhadap Kelancaran Distribusi Logistik. *Pengaruh Transportasi Darat Terhadap Kelancaran Distribusi Logistik*, 3.