

PENGARUH KEHADIRAN OJEK ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ONLINE DAN DAYA SERAP PENGANGGURAN DI MASYARAKAT BANYUMAS

THE EFFECT OF THE PRESENCE OF OJEK ONLINE CUSTOMER SATISFACTION AND THE ABSORPTION OF UNEMPLOYMENT IN BANYUMAS COMMUNITY

Widodo Wibisono

Politeknik Pratama Purwokerto

Jl. H. Bunyamin Purwokerto

Korespondensi penulis : Widodobkpa3@gmail.com

Muhammad Hidayatulah Holili

Politeknik Pratama Purwokerto

Jl. H. Bunyamin Purwokerto

Email: Holili.65@gmail.com

***Abstract.** The presence of ojek-online in Banyumas Regency turned out to be able to provide satisfaction for its customers, especially in Banyumas Regency. many as ojek-online in the Banyumas Regency and surrounding areas so that very many unemployed and already working residents are now working as ojek-online because in addition to the benefits achieved, it also has its own charm. Although it has received criticism from both the government and conventional ojek, slowly the existence of ojek-online can now be received positively by the wider community in Indonesia, especially in Banyumas Regency, because in addition to the easy ordering method, it also saves time, costs and energy.*

The presence of ojek-online turns out to be very helpful for public transportation, especially in certain rural areas where no transportation is available or transportation is available but time is limited, so the presence of ojek-online brings fresh air and bright hope in increasing population mobility in remote areas that are difficult and expensive to transport.

Keywords : *Ojek-Online, Transportation, Unemployment.*

Abstrak. Kehadiran ojek online berbasis aplikasi di Kabupaten Banyumas ternyata dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggannya khususnya di Kabupaten Banyumas Kehadiran ojek online berbasis aplikasi ini juga menjadi salah satu faktor yang turut berperan terhadap turunan angka pengangguran di Kabupaten Banyumas, hal ini tidak terlepas dari dibukanya lapangan kerja yang banyak sebagai driver ojek online di wilayah Kabupaten Banyumas dan sekitarnya sehingga Sangat banyak penduduk yang pengangguran maupun yang sudah bekerja kini bekerja sebagai ojek online karena selain keuntungan yang diraih juga mempunyai daya Tarik tersendiri. Meskipun mendapat kecaman baik dari

Received April 30, 2022; Revised Mei 2, 2022; Juni 22, 2022

* Widodo Wibisono, Widodobkpa3@gmail.com

pemerintah ataupun dari ojek konvensional, namun secara perlahan keberadaan ojek online ini kini dapat diterima positif oleh masyarakat luas di Indonesia khususnya di Kabupaten Banyumas, karena selain cara pemesanannya yang mudah juga lebih menghemat waktu, biaya dan tenaga.

Kehadiran ojek online ternyata sangat membantu transportasi masyarakat khususnya di daerah pedesaan tertentu yang tidak tersedia angkutan apapun ataupun tersedia angkutan tapi waktunya terbatas, sehingga kehadiran ojek online menjadikan angin segar dan harapan cerah dalam meningkatkan mobilitas penduduk di daerah terpencil yang sulit dan mahal transportasi.

Kata kunci : Ojek Online, Transportasi, Pengangguran.

1. LATAR BELAKANG

Lima tahun terakhir ini muncul terobosan baru dalam penggunaan transportasi umum, yaitu hadirnya ojek online di Kabupaten Banyumas yang bisa dipesan melalui Sebuah Aplikasi di *Handphone* kita. Ojek online ini sangat berbeda sistem operasionalnya dibanding ojek pangkalan maupun moda transportasi lainnya yang sudah ada sejak dulu dimana ojek pangkalan maupun moda transportasi lainnya harus mencari dan membayar dengan tarif yang kadang bisa berubah dan tidak pasti. Dalam mencari penumpang ojek pangkalan maupun moda transportasi lainnya harus aktif menawarkan jasanya bahkan penentuan tarifpun kadang harus dinegosiasikan dulu supaya terjadi kesepakatan antara Pengemudi (Driver) dan penumpangnya (Customer).

Sedangkan untuk ojek online (Ojol), driver tidak perlu repot repot menawarkan jasanya karena penumpang tinggal menginstal saja aplikasi yang sudah disediakan oleh perusahaan ojek online kemudian memilih menu yang tersedia lalu membuka aplikasi tersebut dan memesannya sehingga operator ojek online akan menentukan driver mana yang ada di lokasi terdekat di sekitar tempat pengorder Ojol berada, Karena dapat langsung diposisikan dengan yang driver terdekat maka dapat langsung cepat melakukan menjemputnya. Lalu tinggal memasukkan alamat tujuan dan seketika muncul besarnya tarif yang harus dibayar oleh pengorder ojol berdasarkan jarak kilometer, bukan hanya untuk sarana transportasi saja ojek online ini tapi bisa juga kita gunakan untuk keperluan membeli makanan atau mengambil dan mengantar barang-barang diperlukan ke suatu tempat.

Tetapi dalam penelitian ini saya membatasi bahasan hanya pada ojek online sebagai transportasi umum pada masyarakat Kabupaten Banyumas saja. Adapun alasan saya

memilih judul pengaruh ojek online terhadap kepuasan pelanggan online masyarakat banyumas ini adalah karena Sulitnya transportasi di daerah pelosok atau pedesaan khususnya di wilayah Kabupaten Banyumas dan sekitarnya khususnya pada jam-jam diatas jam 4 sore apalagi pada jam tengah malam, sehingga aktivitas masyarakat daerah atau pelosok tertentu sudah pasti akan terhenti pada jam jam tersebut di atas.

Hadirnya transportasi umum ojek online merupakan berkah tersendiri bagi masyarakat Kabupaten Banyumas dan sekitarnya karena sangat membantu sekali masyarakat khususnya di daerah pedesaan dan pelosok, apalagi relative lebih cepat, murah aman dan nyaman. sehingga ojek online menjadi fenomena “pahlawan” bagi masyarakat khususnya di Kabupaten Banyumas dan sekitarnya dalam membuka peluang aktivitas di jam jam yang tadinya terhenti menjadi ramai. Dan berbagai lapisan masyarakat sudah menggunakannya, mulai dari pelajar, mahasiswa, karyawan, pedagang sampai ke para petani. Maka tidak heran kalau perusahaan ojek online ini berkembang pesat dan sekaligus menjadi daya tarik terciptanya lapangan kerja baru bagi masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1. Transportasi Ojek On-line

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 (Adinda,2016).

ojek dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, adalah sepeda motor yang dibuat menjadi kendaraan umum untuk memboncengi penumpang ketempat tujuannya. Menurut pendapat para sarjana, ojek adalah sepeda atau sepeda motor yang disewakan dengan cara memboncengkan penyewanya (suduthukum.com)

Ojek online merupakan angkutan umum yang sama dengan ojek pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan namun ojek online dapat dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan kemajuan teknologi. Ojek online merupakan ojek sepeda motor yang menggunakan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi pada smartphome yang memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek tidak hanya dalam hal sebagai sarana pengangkutan orang dan/atau barang namun juga dapat dimanfaatkan

untuk membeli barang bahkan memesan makanan sehingga dalam masyarakat global terutama di kota-kota besar dengan kegiatan yang sangat padat dan tidak dapat dipungkiri masalah kemacetan selalu menjadi polemik, ojek online ini hadir untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari dengan mengedepankan teknologi yang semakin maju. (suduthukum.com)

2.2. Pengertian Pengangguran

Pengangguran adalah orang yang tidak mempunyai pekerjaan, sedang mencari pekerjaan, atau sedang mempersiapkan pekerjaan. Pengangguran atau tuna karya merupakan istilah yang diberikan kepada orang yang tidak bekerja sama sekali atau orang yang sedang mencari pekerjaan.

Pengangguran juga dapat diartikan sebagai sebuah situasi ketika seseorang tidak memiliki pekerjaan. Pengangguran merupakan golongan dari angkatan kerja yang belum melakukan kegiatan yang dapat menghasilkan uang.

Pengangguran ini tidak terbatas pada orang yang belum bekerja, tetapi dapat termasuk pula pada orang-orang yang sedang mencari pekerjaan serta orang yang memiliki pekerjaan namun tidak produktif, sehingga dapat dikategorikan sebagai pengangguran.

Menurut Sukirno, pengangguran merupakan jumlah dari tenaga kerja dalam bidang perekonomian yang aktif mencari pekerjaan tetapi belum berhasil mendapatkan pekerjaan tersebut.

Sedangkan Nanga berpendapat bahwa pengangguran merupakan keadaan ketika seseorang yang tidak termasuk dalam kategori angkatan kerja tidak memiliki pekerjaan serta tidak secara aktif mencari pekerjaan saat itu.

Sehingga dapat disimpulkan, bahwa pengangguran merupakan situasi ketika seseorang tidak bekerja, sedang berusaha mendapatkan pekerjaan serta memiliki pekerjaan namun tidak produktif.

2.3. Payung Hukum

Payung Hukum adalah perangkat hukum yang melindungi atau menjadi dasar. Arti lainnya dari payung hukum adalah undang-undang. Keberadaan ojek online Gojek dan Grab perlu payung hukum yang jelas, Itulah sebabnya, jauh-

jauh hari pihak ojek online Gojek dan Grab mengharapkan pemerintah membuat peraturan tentang ojek.

Payung hukum diperlukan untuk segala aspek, termasuk untuk melindungi pengemudi dan penumpang ojek. Apalagi, penumpang pengemudi ojek online Gojek dan Grab biasanya dari kalangan ekonomi bawah.

Tapi untuk mewujudkan suatu payung hukum tidaklah mudah harus berurusan dengan parlemen karena Undang-Undang Lalu-Lintas dan Angkutan Jalan No 22 Tahun 2009 membatasi angkutan umum untuk kendaraan roda empat ke atas.

Sementara ini Dasar hukum keberadaan Ojek Online di Indonesia terletak pada pasal 137 ayat (2) UU LLAJ. Pada Pasal 3 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.

Pemerintah pusat dan pemerintah daerah, tidak akan berani mengeluarkan izin operasi untuk perusahaan mana pun yang mau membuka bisnis angkutan ojek sebelum undang-undang angkutan jalan direvisi. Dalam undang-undang tersebut, nasib ojek sebenarnya hanya ditentukan oleh Pasal 47 Ayat 3. DPR cukup menambahkan kalimat “huruf a” pada ayat tersebut, maka jadilah ojek resmi sebagai angkutan umum.

Agar ojek online Gojek dan Grab bisa diterima sebagai transportasi umum, mereka harus mengajukan revisi Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 22 tahun 2009. Inisiatif untuk merevisi undang-undang tersebut, bisa dari pemerintah, legislatif dan bisa juga masyarakat. “Silahkan saja mengajukan revisi, sekarang yang mempunyai kepentingan itu siapa, kalau ojek online Gojek dan Grab yang berkepentingan maka pengelola pengemudi ojek online Gojek dan Grab yang harus berinisiatif. Karena menurutnya, sesuai UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan tersebut, kendaraan roda dua tidak bisa menjadi angkutan umum apabila undang-undang tersebut belum direvisi.

2.3.1 Peraturan baru untuk Pengemudi Ojek online

Pada Pasal 4 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019, menjelaskan penggunaan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan transportasi wajib memenuhi aspek keselamatan, dengan ketentuan;

- a. Pengemudi dalam keadaan sehat;
- b. Pengemudi menggunakan kendaraan bermotor dengan Surat Tanda Kendaraan Bermotor yang masih berlaku;
- c. Pengemudi memiliki Surat Izin Mengemudi C
- d. Pengemudi memiliki Surat Izin Mengemudi D untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang disabilitas;
- e. Pengemudi mematuhi tata cara berlalu lintas di jalan;
- f. Pengemudi tidak membawa Penumpang melebihi dari 1 (satu) orang;
- g. Pengemudi menguasai wilayah operasi;
- h. Pengemudi menggunakan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- i. Pengemudi melakukan pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan;
- j. Pengemudi melakukan perawatan kendaraan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dalam buku perawatan yang dikeluarkan oleh Agen Pemegang Merek;
- k. Pengemudi mengendarai Sepeda Motor dengan wajar dan penuh konsentrasi;
- l. Memakai jaket dengan bahan yang dapat memantulkan cahaya disertai dengan identitas pengemudi;
- m. Menggunakan celana panjang
- n. Menggunakan sepatu
- o. Menggunakan sarung tangan, dan
- p. Membawa Jas Hujan, dan
- q. Pengemudi dan penumpang menggunakan helm standar nasional Indonesia

Selanjutnya dalam Pasal 6, pemenuhan aspek kenyamanan paling sedikit harus memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Pengemudi menggunakan pakaian sopan, bersih, dan rapi
- b. Pengemudi berperilaku ramah dan sopan, dan

- c. Pengemudi dilarang merokok dan melakukan aktifitas lain yang mengganggu konsentrasi ketika sedang mengendarai sepeda motor.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat juga mengatur peraturan perusahaan aplikasi berbasis teknologi informasi layaknya Gojek dan Grab, berikut detailnya : Dalam Pasal 5 ayat 2, perusahaan aplikasi berbasis teknologi informasi layaknya Gojek atau Grab wajib memenuhi ketentuan :

- a. Mencantumkan identitas penumpang yang melakukan pemesanan melalui aplikasi;
- b. Identitas pengemudi dan sepeda motor yang tercantum dalam aplikasi harus sesuai dengan pengemudi dan sepeda motor yang melayani;
- c. Menggunakan tanda nomor kendaraan bermotor dengan warna dasar hitam tulisan putih sesuai dengan data di aplikasi atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Dilengkapi surat tanda nomor kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Mencantumkan nomor telepon layanan pengaduan di dalam aplikasi; dan
- f. Melengkapi aplikasi dengan fitur tombol darurat (*panic button*) bagi pengemudi dan penumpang.

Selain itu dalam Pasal 8 (b) menjelaskan bila perusahaan aplikasi berbasis teknologi informasi layaknya Gojek atau Grab wajib menyediakan shelter. Shelter ini berguna bagi pengemudi yang ingin menurunkan atau menaikkan penumpang.

Selanjutnya dalam Pasal 14, perusahaan aplikasi juga harus membuat standar, operasional dan prosedur dalam penghentian operasional sementara (*suspend*) dan putus mitra terhadap pengemudi. Standar, operasional dan prosedur tersebut harus memuat :

- a. Jenis sanksi penghentian operasional sementara (suspend) dan putus mitra;
- b. Tingkatan pemberian sanksi penghentian operasional sementara (suspend) dan putus mitra;
- c. Tahapan pemberian sanksi penghentian operasional sementara (suspend) dan putus mitra; dan
- d. Pencabutan sanksi penghentian operasional sementara (suspend).

Namun sebelum menetapkan standar, operasional dan prosedur tersebut, perusahaan aplikasi layaknya Gojek dan Grab wajib mensosialisasikannya kepada pengemudi atau mitra kerja terlebih dahulu.

2.3.2 Tarif Baru Ojek Online Rp2.000 per Kilometer

Tepat tanggal 25 Maret 2019, Kementerian Perhubungan (Kemenhub) resmi menetapkan tarif ojek online di kisaran Rp2.000/km nett.

Menurut Direktur Jenderal Perhubungan Darat Budi Setiyadi yang dilansir dari *Tirto (25/3)*, ketentuan ini akan berlaku mulai tanggal 1 Mei 2019. Pasalnya pemerintah baik aplikator, layaknya Gojek ataupun Grab maupun masyarakat memerlukan penyesuaian.

Berdasarkan ketentuan tersebut, batas bawah tarif ojek online terendah ditetapkan pada;

- a. Zona I (Sumatera, Bali, Jawa selain Jabodetabek) sebesar Rp1.850 per km.
- b. Zona II (Jabodetabek) ditetapkan sebesar Rp2.000 per km
- c. Zona III (Kalimantan, Sulawesi, Nusa Tenggara, Maluku, dan Papua) ditetapkan sebesar Rp2.100 per km.
- a. Sementara batas atas tarif tertinggi yang ditetapkan adalah untuk
- d. Zona I (Sumatera, Bali, Jawa selain Jabodetabek) sebesar Rp2.300 per km
- e. Zona II (Jabodetabek) ditetapkan sebesar Rp2.500 per km

- f. Zona III (Kalimantan, Sulawesi, Nusa Tenggara, Maluku, dan Papua) ditetapkan sebesar Rp2.600 per km.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut

- a. Mengetahui sejauh mana pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap hadirnya ojek online bagi masyarakat Kabupaten Banyumas.
- b. Mengetahui sejauh mana pengaruh ojek online terhadap sarana membuka lowongan pekerjaan bagi para pengangguran yang belum mendapatkan pekerjaan di Kabupaten Banyumas.

3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dengan judul Pengaruh kehadiran ojek online terhadap kepuasan pelanggan online dan daya serap tenaga kerja di masyarakat banyumas ini diharapkan dapat mempunyai kegunaan sebagai berikut :

- a. Peran serta para perusahaan transportasi dalam bekerja sama dengan pemerintah untuk menciptakan dan selalu mengembangkan alternative solusi transportasi bagi masyarakat di Kabupaten Banyumas.
- b. Memberikan kontribusi terhadap para pengangguran dalam mencari lowongan pekerjaan dan peran pemerintah dan perusahaan-perusahaan untuk terus menciptakan lapangan pekerjaan baru bagi para pengangguran di Kabupaten Banyumas.

3.3 Pembatasan Masalah

Mengingat lingkup permasalahan cukup luas, maka penelitian ini penulis batasi sebagai berikut :

- a. Penelitian hanya sebatas pengguna ojek online Grab dan Gojekdi Kabupaten Banyumas.
- b. Penelitian ini hanya sebatas pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kehadiran ojek online dan daya serap tenaga kerjanya saja.

3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan pembatasan masalah tersebut di atas maka dapat ditentukan rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

- a. Apakah ada pengaruhnya antara Kepuasan Pelanggan terhadap hadirnya ojek online di masyarakat Kabupaten Banyumas ?
- b. Apakah ada pengaruhnya dengan kehadiran ojek online dalam menciptakan lapangan kerja di Kabupaten Banyumas ?

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan terhadap para pelanggan (Customer) ojek online Gojek dan Grab di sekitar wilayah Banyumas.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini memakan waktu 3 bulan dan dilaksanakan pada bulan Oktober hingga bulan Desember tahun 2021.

3.4 Metode dan Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Peneliti melakukan observasi dan survey ke beberapa pelanggan ojek online dan beberapa pengemudi ojek online di jalanan dan di pos pos mereka berkumpul di Kabupaten Banyumas kemudian mengolah data tersebut dan menganalisisnya. Analisis ini mencakup observasi factor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan daya serap tenaga kerjanya.

3.5 Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Instrumen yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data adalah kuisisioner atau angket. Angket ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh subjek penelitian yang telah ditetapkan sebagai sampel penelitian. Angket ini diperlukan untuk memperoleh data berupa respon masyarakat pengguna jasa ojek online terhadap hadirnya ojek online sebagai sarana transportasi alternatif.

3.6 Analisis Data

Analisis data dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data di lapangan. Dari data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan cara :

- a. Mereduksi data,
- b. Display data,
- c. Kesimpulan dan verifikasi.

3.7 Hipotesis

- a. Ojek online sebagai sarana alternative transportasi masyarakat Banyumas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunanya.
- b. Ojek online berpengaruh signifikan terhadap alternatif pekerjaan bagi para pengangguran maupun pekerja aktif yang ingin menambah penghasilan sampinannya.

4. PEMBAHASAN

4.1 Perkembangan Ojek Online di Indonesia

Satu tahun terakhir ini, hampir tidak ada tanda-tanda yang menunjukkan bila layanan ojek online akan menjadi sesuatu yang besar tahun ini. Bisnis transportasi on-demand memang sudah mulai dikenal, salah satunya karena kontroversi kehadiran Uber di Indonesia. Namun istilah ojek online saat itu belum begitu dikenal. Walau GrabTaxi telah mengujicoba layanan Grabbike di Vietnam pada bulan Oktober 2014, tidak ada indikasi ketika itu kalau mereka akan meluncurkannya di Indonesia.

Setahun berselang, berkat kehadiran aplikasi Gojek pada bulan Januari dan layanan Grabbike empat bulan kemudian, ojek online langsung menjadi salah satu bisnis startup yang paling populer di Indonesia. Persaingan dua startup tersebut kemudian memicu munculnya startup-startup lain yang juga bergerak di bisnis yang sama, seperti Blu-Jek, TopJek, LadyJek, dan Jeger Taksi. Bagaimana sebenarnya layanan ojek online berubah dari layanan yang tidak dikenal menjadi sebuah layanan yang sangat populer sepanjang tahun ini?

4.2 Kehadiran ojek online di Kabupaten Banyumas dan sekitarnya

Ojek online sebenarnya sudah hadir di Purwokerto sejak 2017 lalu yang diawali dengan kehadiran Gojek yang kemudian berturut turut Grab, Transjek, dan Nujek. Tapi selama sekitar 6 bulan pertama para pengemudi harus beroperasi secara diam-diam. Mereka tidak mengenakan atribut helm dan jaket karena adanya penolakan kelas, bukan hanya dari para tukang ojek pangkalan dan taksi konvensional, tapi juga terhalang "restu" pemerintah daerah setempat.

Baru akhir-akhir ini para pengemudi Ojek Online bisa menunjukkan "eksistensi" mereka. Para pengemudi Ojek Online bisa menampakkan diri di jalanan tanpa harus menyimpan seragam hijau kebesarannya. Tentu saja dengan sejumlah kesepakatan (pembatasan) yang dijalin dengan beberapa pihak seperti tukang ojek pangkalan dan taksi konvensional.

Apa yang terjadi dengan para pengemudi Ojek Online di Purwokerto mirip dengan fenomena yang belakangan muncul di kota-kota besar, yakni pengemudi Ojek Online yang berkumpul di beberapa titik pusat keramaian atau di sekitar tempat-tempat strategis layaknya tukang ojek pangkalan. Namun, ada fakta menarik lain yang terlontar dari penjelasan pengemudi Ojek Online yang saya tumpangi siang itu. Beberapa pengemudi Ojek Online di Purwokerto ada yang membentuk kelompok-kelompok kecil yang "menguasai" titik-titik atau pangkalan tertentu. Di antara mereka berlaku peraturan atau kesepakatan bahwa pengemudi Ojek Online dari luar kelompoknya tidak diperkenankan "parkir" di pangkalan tersebut. Sepeda motor dari pengemudi-pengemudi Ojek Online yang tergabung dalam kelompok pangkalan tertentu akan diberi tanda dengan semacam stiker. Pengemudi Gojek yang tidak memiliki stiker tersebut tidak bisa ikut menunggu penumpang di pangkalan yang sama.

Munculnya kelompok-kelompok kecil pengemudi Ojek Online disertai aturan-aturan antar kelompok di Purwokerto ini barangkali bagian dari konsekuensi persaingan. Ketika permasalahan dengan para tukang ojek pangkalan dan taksi konvensional bisa "diatasi" dengan pembatasan area penjemputan, para pengemudi Ojek Online ternyata masih harus mencari "solusi" untuk persaingan di antara mereka sendiri.

Maka kemudian lahirlah " Ojek Online Pangkalan" dengan kesepakatannya masing-masing. Fenomena " Ojek Online Pangkalan" ini perlu segera menjadi perhatian Ojek Online. Jika saat ini kelompok-kelompok " Ojek Online Pangkalan" masih terlihat baik-baik saja, bukan tidak mungkin di kemudian hari " Ojek Online Pangkalan" akan menimbulkan permasalahan yang mendambah deret persoalan rumit transportasi online di Indonesia.

Inovasi Ojek Online memang telah menghadirkan manfaat dan kemudahan yang besar selama ini. Tapi nilai tambahnya hanya bisa dipertahankan jika potensi masalah-masalah bisa dikelola dan diatasi secara cepat dan bijak.

Keberadaan transportasi online menjadi populer dan banyak disenangi oleh masyarakat lantaran memberikan banyak kemudahan-kemudahan yang tidak bisa diberikan oleh transportasi konvensional. Masyarakat dapat memesan ojek dimana saja dan kapan saja, hanya dengan melalui smartphone. Masyarakat tidak perlu repot berjalan kaki untuk mencari ojek. Ditambah dari segi keamanan yang lebih terjamin karena identitas pengemudi dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, tarif atau ongkos yang ditarik oleh ojek online relatif lebih murah jika dibandingkan dengan ojek konvensional. Dengan berbagai alasan pertimbangan tersebut, masyarakat lebih memilih ojek online dibandingkan dengan angkutan umum konvensional.

Namun tidak semua orang mendukung atau pro dengan adanya fenomena ojek online atau biasa disingkat ojol tersebut, tidak sedikit yang merasa kontra dengan hadirnya ojol dalam kehidupan masyarakat. Adanya fenomena tersebut membuat angkutan umum konvensional sepi pelanggan dan pendapatannya berkurang, sedangkan para driver ojek online atau biasa disingkat ojol laris manis ramai penumpang sehingga dalam hal pendapatan juga jauh lebih besar ojol dibandingkan dengan transportasi konvensional. Fenomena ini telah menimbulkan kecemburuan sosial dan menyulut emosi para supir angkutan umum konvensional yang kemudian melakukan demo dan menuntut agar transportasi online seperti Gojek, Grab dan lainnya diblokir.

4.3 Tarif promo ojek online yang menarik

Ojek online Gojek dan Grabbike memberlakukan tarif promo sejak bulan Juni 2015 maka tidak heran dapat perhatian yang besar dari masyarakat dan media di Indonesia, dalam rangka menyambut bulan Ramadan. Gojek menetapkan tarif *flat* sebesar Rp. 10.000, sedangkan Grabbike, yang punya sokongan dana lebih besar memberlakukan tarif lebih murah yaitu hanya Rp. 5.000. Walau sebelumnya hanya direncanakan untuk menyambut Ramadan saja tetapi karena sambutan positif masyarakat akhirnya membuat Gojek dan Grabbike terus memperpanjang tarif promonya.

Untuk melayani permintaan yang tinggi dari masyarakat yang ingin memanfaatkan tarif promo, Gojek dan Grabbike pun membuka perekrutan pengemudi besar-besaran awal bulan Agustus 2015. Uniknya, kedua startup ini melakukannya dalam waktu yang hampir bersamaan dan di tempat yang berdekatan di Purwokerto sebagai Ibukota dari Kabupaten Banyumas. Alhasil ribuan orang ikut mendaftar. Mereka berharap bisa mendapat penghasilan besar seperti pengemudi ojek online lain yang sudah bergabung terlebih dahulu.

Semejak bulan Agustus 2015 hingga kini, Gojek telah menaikkan tarif promonya menjadi Rp15.000. Bahkan Nadiem pun memastikan kalau tarif Gojek akan terus naik, hingga nantinya pengguna harus membayar sesuai dengan tarif per kilometer. Langkah ini pun diikuti oleh Grabbike. Namun, sejauh ini, kenaikan tarif tersebut tidak serta merta membuat para pengguna meninggalkan kedua layanan ojek online tersebut.

Tarif promo yang diberlakukan Gojek dan Grabbike ternyata menjadi semacam penghalang bagi perkembangan startup-startup baru di bisnis ojek online. Nama-nama seperti Nujek, Transjek, LadyJek, Topjek, Blu-Jek, dan Ojek Syari tentu tidak bisa ikut memberlakukan tarif promo jika mereka tidak mendapatkan investasi dalam jumlah yang besar. Akhirnya, mereka pun jadi kurang diminati karena tarifnya yang cenderung tinggi. Handy Mantis, layanan ojek *online* yang telah berdiri sejak tahun 2012 juga merasakan hambatan yang sama. Mereka memutuskan untuk menutup layanan mereka pada bulan September 2015 lewat pengumuman di halaman Facebook-nya.

4.4 Konflik ojek online dengan ojek pangkalan di Kabupaten banyumas dan sekitarnya

Jumlah pengemudi yang kian banyak, serta tarif promo yang memanjakan penumpang, membuat layanan ojek online kian diminati dari waktu ke waktu. Sayangnya, hal ini mengakibatkan berkurangnya pemasukan tukang ojek konvensional yang biasa disebut ojek pangkalan. Beberapa tukang ojek pangkalan pun mulai menolak kehadiran ojek online di beberapa tempat. Untungnya, seiring dengan perjalanan waktu, konflik tersebut kian lama mulai mereda. Ancaman pihak kepolisian yang akan menindak ojek pangkalan apabila mereka melakukan kekerasan terhadap ojek online, menjadi salah satu penyebabnya.

4.5 Ojek online menambah banyak layanan

Layanan online yang sudah ada antara lain layanan pengantar makanan (GO-FOOD), kurir (GO-SEND), pengantar belanja (GO-MART), pengantar barang berukuran besar (GO-BOX), pembersih rumah (GO-CLEAN), pijat (GO-MASSAGE), kecantikan (GO-GLAM), dan pendeteksi lokasi Busway (GO-BUSWAY). Untuk rencana tahun depan, mereka dikabarkan akan segera meluncurkan layanan pemesanan montir dan pembelian tiket secara online. Keragaman fitur ini bisa dibidang sulit disaingi oleh layanan ojek onlinelainnya. Grabbike, yang merupakan pesaing terdekat GO-JEK, baru bisa meluncurkan layanan kurir yang diberi nama GrabExpress.

4.6 Kepuasan Masyarakat di Kabupaten banyumas dan sekitarnya terhadap kehadiran Ojek Online

Kepuasan masyarakat di Kabupaten Banyumas dan sekitarnya adalah karena adanya elemen-elemen sebagai berikut :

a. Bagi masyarakat di Kabupaten banyumas dan sekitarnya tarifnya terjangkau

Jika saat transportasi (taksi dan ojek) konvensional, kamu masih melobi untuk harganya sibuk menawar dan itu akan membuat kita malu karena terlihat menawar, nah tidak halnya dengan transportasi online ini. Dengan jarak yang

jauh transportasi online ini termasuk murah dan terjangkau sekali apalagi jika ada hari besar biasanya akan ada *diskon* atau potongan harga.

b. Masyarakat di Kabupaten banyumas dan sekitarnya merasa mudah dalam pemesanan Pemesanannya,

Kenapa bisa mudah? Karena hanya dengan membuka handphone kita sudah bisa memesan angkutan umum, maka sejak kehadiran transportasi online, masyarakat Palembang sangat dimudahkan dalam bepergian kemana pun. Dan bagi yang malas tawar menawar dengan harga angkutan, kalian bisa menggunakan kemajuan teknologi pada transportasi online. Cukup mengunduh aplikasi transportasi yang ingin digunakan. Tidak perlu ada adanya negoisasi tentang harga, cukup masukkan darimana dan tujuanmu, selang beberapa menit bahkan hitungan detik, Transportasi pesananmu melalui *Drivernya* akan menelpon dan menjemputmu.

c. Masyarakat di Kabupaten banyumas dan sekitarnya tidak takut lagi jika tersesat atau lama mencari alamat baru.

Kehadiran transportasi online saatlah menguntungkan bagi pendatang baru yang belum mengenal tempat, aplikasi Transportasi online ini mampu mengantarmu sesuai alamat tujuan, kenapa bisa seperti itu? Karena para *driver* memang menggunakan aplikasi yang sudah tersedia *Map* atau peta.

d. Keamanan Masyarakat di Kabupaten banyumas dan sekitarnya Terjamin, Karena gerak gerik Pengendara Bisa terpantau melalui aplikasi.

Manfaat lain transportasi online yaitu tentang keamanan. Khusus perempuan yang sebagian besar aktivitasnya berangkat ke kantor pagi dan pulang malam, dengan kehadiran transportasi online mereka tak perlu merasakan ketakutan karena para driver transportasi online akan mengantarkanmu sesuai dengan tujuanmu. Pada aplikasi transportasi online, para penumpang dapat memberikan *feedback* tentang pelayanan yang disediakan.

Apalagi untuk konsumen yang memang ceroboh, sering melupakan atau meninggalkan barang dikendaraan umum. Jika di Transportasi Online kita bisa menghubungi kembali ke *Driver*nya atau langsung ke kantor aplikasinya untuk dapat mengembalikan barang tersebut ke kita kembali.

e. Memberikan kenyamanan layanan transportasi di Kabupaten banyumas dan sekitarnya

Nyaman disini maksudnya, konsumen pasti benar-benar jadi prioritas transportasi online; sebagai contoh selalu sedia masker, jas hujan, bahkan helm yang selalu wangi atau ruangan mobil yang selalu terjaga rapi, bersih dan wangi.

f. Masyarakat di Kabupaten banyumas dan sekitarnya dapat membeli apapun tanpa harus keluar rumah.

ini pastinya menjadi primadona dalam menggunakan aplikasi transportasi online. Masyarakat yang memang sedang tidak sibuk di luar atau malah yang memang sibuk bekerja di dalam ruangan lalu tidak bisa memesan makanan atau membeli sesuatu. Maka, aplikasi transportasi online ini benar-benar sangat membantu. Seperti di nomor satu tadi, tinggal membuka aplikasi memasukkan tempat antar, tujuan dan barang pembelian maka dengan tak mengenal jangkauan waktu yang lama pesanan akan datang kepada kita tanpa membuang waktu kita sedikitpun.

g. Keuntungan besar bisa dirasakan oleh *Driver* Transportasi Online pada masyarakat Kabupaten banyumas dan sekitarnya

Iming-iming pendapatan besar sebagai sopir taksi online memang belakangan jadi tren saat jasa taksi berbasis aplikasi masuk ke Indonesia pada 2015. Sejak itu, banyak yang menjajal cari peruntungan dengan bergabung sebagai mitra transportasi online terutama dalam transportasi mobil atau taksi online. Bisnis sewa mobil didaftarkan menjadi taksi online marak pula di Kota-kota besar, memakai mobil rental ialah siasatnya supaya ia tak terbebani dengan tagihan membayar angsuran bulanan jika harus kredit mobil. Bahkan

ia juga tak memikirkan biaya pajak tahunan, termasuk asuransi mobil. Tak sedikit karyawan yang menyambi sebagai sopir taksi online buat menambah pendapatan.

4.7 Daya Serap Pengangguran di Kabupaten Banyumas dan sekitarnya dengan kehadiran Ojek Online

Daya serap pengangguran yang signifikan dirasakan sekali oleh masyarakat di kabupaten Banyumas dan sekitarnya, hal ini disebabkan karena pada awal implementasi tenaga kerja yang diserap oleh Ojek-online didominasi oleh pengangguran dan tenaga kerja informal seperti ojek-ojek pangkalan. Namun, di periode-periode selanjutnya, Ojek-online justru lebih banyak menyerap tenaga-tenaga yang sudah bekerja di sektor formal maupun informal atau angkatan kerja yang baru selesai mengenyam pendidikan.

KESIMPULAN DAN PENUTUP

Dari pembahasan di atas, dapat saya simpulkan bahwa kehadiran ojek online berbasis aplikasi di Indonesia dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggan ojek online pada umumnya dan pada khususnya di Kabupaten Banyumas sekaligus menghadirkan berbagai macam polemik dan pandangan dari setiap orang. Tapi menurut hasil penelitian yang dilakukan BPS, terlihat bahwa hadirnya ojek berbasis aplikasi ini menjadi salah satu faktor penurunan angka pengangguran di Kabupaten Banyumas, hal ini tidak terlepas dari dibukanya lapangan kerja yang banyak sebagai driver ojek online dan hal tersebut tidak disia siakan oleh masyarakat di wilayah Kabupaten Banyumas dan sekitarnya sehingga Sangat banyak penduduk pengangguran maupun yang sudah bekerja kini bekerja sebagai ojek online karena melihat keuntungan yang diraih menjadi driver ojek online. Meskipun semula mendapat banyak kecaman baik dari pihak pemerintah maupun dari ojek konvensional, namun secara perlahan keberadaan ojek online ini kini mendapatkan perhatian positif di mata masyarakat di Kabupaten Banyumas dan sekitarnya.

DAFTAR PUSTAKA

<https://suduthukum.com/2017/03/ojek-online.html>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Ojek>

<http://www.tribunnews.com/lifestyle/2015/09/21/inilah-10-penyedia-ojek-online-yang-siap-bersaing-dengan-Gojekatau Grab>

<http://update-aplikasi-terbaru.blogspot.co.id/2015/08/efek-fenomena-ojek-motor-Gojekatau Grab.html>

21 http://www.kompasiana.com/hitchiker12324/ojek-online-bukan-solusi-transportasi-kota_560df1717397739f0fdf6748

<https://id.techinasia.com/kilas-balik-ojek-online-2015/>

<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5587be0391001/pemerintah-masih-pertimbangkan-payung-hukum-ojek-online>

<http://www.merdeka.com/peristiwa/resmi-menteri-jonan-larang-ojek-dan-taksi-online-beroperasi.html>

<http://www.merdeka.com/peristiwa/sempt-larang-menhub-kembali-izinkan-ojek-online-operasi-sementara.html>

<http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20151218111258-185-99074/menhub-larang-GOJEKatau GRAB-jokowi-aturan-jangan-bikin-rakyat-susah/>

https://www.researchgate.net/publication/336890578_regulasi_pemberian_izin_usaha_ojek_online

<https://www.gramedia.com/literasi/pengangguran/>

https://www.google.com/search?q=DIFINISI+PENGANGGURAN&rlz=1C1ONGR_enID1017ID1017&oq=DIFINISI+PENGANGGURAN&aqs=chrome..69i57j0i1319.5976j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8