

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Salah satu jasa yang cukup vital menunjang kegiatan sehari-hari adalah jasa transportasi darat. Karena transportasi darat digunakan masyarakat untuk mempermudah kegiatan masyarakat, terutama dari segi waktu. Pentingnya jasa transportasi darat tersebut dapat dilihat dari meningkatnya kebutuhan masyarakat dan penyediaan akan jasa transportasi umum.

Pada era digital saat ini, teknologi telah merambah ke jasa transportasi. Jasa transportasi sudah bisa diakses dengan mudah. Layanan jasa transportasi berbasis digital yang sering ditemui yaitu Go-Jek dan Grab. Layanan ini memiliki beberapa keunggulan terutama dari segi kemudahan penggunaan dan harga yang terjangkau.

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki target pasar pelayanan jasa transportasi berbasis digital yang banyak. Dapat dilihat berdasarkan laporan terbaru *We Are Social*, pada tahun 2020 disebutkan bahwa ada 175,4 juta pengguna internet di Indonesia. Berdasarkan jumlah penduduk Indonesia per 30 Juni sebanyak 268,5 juta jiwa, maka itu artinya 65% penduduk Indonesia telah merasakan akses internet.

Namun demikian, kondisi perekonomian saat ini dihadapkan permasalahan yang serius, penyebabnya adalah Corona Virus Disease (Covid-19). Penyebaran virus ini terbilang sangat cepat dan sudah sampai ke berbagai negara. Ketika pandemi masuk Indonesia dampak yang paling terasa adalah pendapatan negara

yang turun akibat kegiatan ekonomi yang terbatas. Dampak ini terlihat jelas salah satunya pada moda transportasi. Dengan adanya himbauan “*Social Distancing*” dari pemerintah masyarakat pun sudah jarang menggunakan moda transportasi umum berbasis “*Ride-sharing*”, dan masyarakat lebih memilih jasa transportasi berkonsep “*Ride-hailing*”, dimana masyarakat bisa memesan untuk keperluan pribadinya.

Ojek *online* merupakan salah satu jasa transportasi berkonsep “*Ride-hailing*”. Dan jasa yang disediakan berupa tumpangan kendaraan roda empat atau roda dua bergantung pada pemesanan dari konsumen. Di Yogyakarta jasa transportasi umum berbasis internet sudah dapat diakses dengan sangat mudah, seperti Go-Jek ataupun Grab. Walaupun akses sudah mudah dijangkau, Ojek *online* tidak luput dari masalah yang ditimbulkan akibat pandemi saat ini. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kunci agar kosumen merasa puas dan ingin menggunakan pelayanan ini. Dengan adanya pandemi saat ini masyarakat lebih bersiaga dalam menggunakan kendaraan umum, dan lebih peka terhadap keamanan dalam pelayanan yang diberikan. Seperti kewajiban pengemudi menggunakan masker, penggunaan sarung tangan, dan lainnya seperti ketentuan yang dapat dibaca dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2020. Selain itu penyedia jasa juga wajib menerapkan peraturan yang berlaku saat ini yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat yaitu wajib memenuhi aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keteraturan.

Untuk memberikan pertimbangan bagi ojek *online* yang berada di Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan selama masa pandemi ini, maka dari itu perlu dilakukan analisis tentang tingkat pelayanan ojek *online* selama masa pandemi Covid-19. Analisis tersebut dilakukan untuk mengetahui aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan yang diberikan ojek *online* meningkat.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Adanya peraturan baru yang mengatur ojek *online* dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19 dan banyaknya ojek *online* yang beroperasi saat masa pandemi, peneliti ingin menganalisis tingkat pelayanan ojek *online* terhadap penumpang pada masa pandemi Covid-19 merasa puas atau tidak, dan adakah aspek yang masih bisa ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ojek *online* selama masa pandemi Covid-19.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan yang telah dibuat, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa ojek *online* selama masa pandemi Covid-19 di Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ojek *online* selama masa pandemi Covid-19 di Yogyakarta.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Pada penelitian ini diberikan beberapa batasan masalah agar penelitian dapat mengarah pada tujuan utama. Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Penelitian yang dilakukan mengacu pada PM 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat dan PM 41 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas PM 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease* (Covid-19).
2. Pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner.
3. Penelitian dilakukan pada orang yang pernah menggunakan Gojek atau Grab.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu untuk memberikan pertimbangan bagi ojek *online* di Yogyakarta selama masa pandemi Covid-19 untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar pengguna jasa semakin puas dalam menggunakan jasa ojek *online*.