

# **PELAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA**

**Penulis :**

**Dr. Retnowati WD Tuti, M.Si**

**Dr. Asep Setiawan, M.Si**

**Winda Dwi Astuti Zebua, S.Kom., M.Si**

**Muhammad Sahrul, S.Sos.,M.Si**

**Editor :**

**Dr. Izzatusholekha, M.Si.**



# **PELAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI INDONESIA**

Hak cipta dilindungi Undang-undang  
Hak Penerbitan pada UM Jakarta Press

Penulis :

Dr. Retnowati WD Tuti, M.Si  
Dr. Asep Setiawan, M.Si  
Winda Dwi Astuti Zebua, S.Kom., M.Si

Desain Sampul :

Gusti Rahmad Rizaldy, S.Kom

Pengetikan Naskah :

Devia Andiani, S.AP

ISBN :

978-623-5523-07-1

*Diterbitkan oleh :*

UM Jakarta Press  
Anggota IKAPI (053/Banten/2021)  
University of Muhammadiyah Jakarta Press  
Jl. KH. Ahmad Dahlan, Cirendeui, Ciputat  
Tangerang Selatan 15419  
Telp. : 021-7492862, 7401894  
e-mail: umjakarta.press@gmail.com

**Cetakan I : Oktober 2021**

## **Kata Pengantar**

Puji syukur tim penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan hikmah dalam menyelesaikan buku Pelayanan Transportasi Online. Buku ini adalah bagian dari tugas tim peneliti memberikan sumbangsih keilmuan mengenai fenomena pelayanan transportasi online di Indonesia.

Buku ini menyentuh sejumlah aspek penting dari pelayanan transportasi online melalui aplikasi khususnya dilakukan dengan smartphone. Sejalan dengan perkembangan teknologi komunikasi dan kehadiran internet, masyarakat pengguna transportasi tidak lagi harus turun langsung mencari taksi atau ojek yang akan mengantarnya ke tempat kerja.

Buku ini menjelaskan secara singkat mengenai arti dari transportasi dan transportasi online. Selain itu dibahas pula kebijakan transportasi di Indonesia secara umum yang kemudian baru menjelaskan beberapa kebijakan transportasi online yang muncul pada tahun 2017 dan 2018.

Selain itu buku ini juga menguraikan mengenai pelaku transportasi online yang dominan seperti Gojek dan Grab. Kedua perusahaan ini berkembang dari layanan transportasi online menjadi layanan antar

makanan dan bahkan transaksi keuangan lainnya.

Di bagian akhir buku ini menjelaskan mengenai siapa pengguna jasa transportasi online di Indonesia. Disinggung pula perkiraan pengguna jasa transportasi online meskipun secara detilnya masih perlu kajian.

Tim penulis mengucapkan terimakasih kepada Kemdikbudristek yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan kajian ini. Demikian juga ucapan terimakasih kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Dr. Ma'mun Murod M.Si. yang memberikan kesempatan untuk melakukan kajian transportasi online di Bogor dan Tangerang Selatan. Tidak lupa tim penulis menyampaikan terimakasih kepada Ketua LPPM UMJ Dr. Tri Yuni Hendrawati yang telah memfasilitasi penelitian mengenai transportasi online.

Tim penulis menyadari buku ini masih jauh dari sempurna sehingga berbagai masukan dari para pembaca akan sangat dihargai. Semoga kehadiran buku ini ikut memberikan sumbangsih dalam pengembangan transportasi online di Indonesia.

Jakarta, 20 September 2021

Dr. Retnowati WD Tuti, M.Si

Dr. Asep Setiawan, M.Si

Winda Dwi Astuti Zebua, S.Kom., M.Si

## **DAFTAR ISI**

Halaman Muka.....	i
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi .....	v
BAGIAN 1 Pendahuluan .....	1
BAGIAN 2 Kebijakan Transportasi .....	16
BAGIAN 3 Kebijakan Transportasi Online.....	20
BAGIAN 4 Transportasi Online di Indonesia .....	26
BAGIAN 5 Pelaku Transportasi Online.....	33
BAGIAN 6 Konsumen Transportasi Online.....	37
BAGIAN 7 Penutup.....	42
DAFTAR PUSTAKA .....	45

## **BAGIAN 1**

### **Pendahuluan**

Transportasi merupakan salah satu elemen penting dalam kehidupan manusia dari dulu sampai sekarang. Transportasi berperan dalam berbagai kegiatan manusia mulai yang sifatnya ekonomi, sosial, rekreasi sampai dengan aspek militer. Bahkan era modern sekarang berbagai fasilitas dan moda transportasi menopang kehidupan manusia.

Sebuah negara modern menyediakan berbagai fasilitas transportasi darat berupa jalan dan jembatan. Bahkan di beberapa kota besar jalan dibangun bertingkat-tingkat untuk memenuhi mobilitas penduduk. Semakin besar kegiatan kota maka transportasi merupakan kebutuhan esensial yang tidak dapat terpisahkan.

Teknologi transportasi juga berkembang yang menghubungkan satu kota dengan kota lain atau satu pulau dengan pulau lain. Transportasi modern ini disebut dengan transportasi udara melalui pesawat terbang. Kebutuhan akan mobilitas manusia yang terus menerus intensif menyebabkan transportasi udara menjadi umum, tidak lagi hanya dinikmati segelintir orang. Hal itu disebabkan belakangan bermunculan fasilitas penerbangan yang bertarif murah.

Sebelum muncul transportasi udara dengan peralatan yang canggih telah terlebih dahulu muncul transportasi kapal melalui sungai dan laut. Teknologi transportasi air ini juga berkembang mulai dari alat yang tradisional berkembang menjadi fasilitas laut yang modern dan nyaman. Bahkan sebagian kapal laut ini digunakan tidak hanya untuk kebutuhan sosial dan ekonomi tetapi juga kebutuhan untuk liburan. Munculnya kapal pesiar menandai adanya kebutuhan terhadap kapal yang berlayar antar negara dengan masa liburan cukup panjang.

### **Konsep Transportasi**

Istilah transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare* yang mana *trans* berarti mengangkat atau membawa. Jadi transportasi adalah membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat yang lain. Menurut Salim (2006) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan (*movement*) dan secara fisik mengubah tempat dari barang (*comoditi*) dan penumpang ke tempat lain.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> H.A. Abbas Salim. (2006). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Rajagrafindo.

Dengan demikian transportasi itu sendiri merupakan gerakan perpindahan manusia dan barang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan fasilitas kendaraan bermotor ataupun tenaga manusia dan hewan. Gerakan berpindahnya barang dan manusia terjadi karena adanya kebutuhan yang tidak terpenuhi ditempat kita berada. Proses pemenuhan kebutuhan tersebut akan menimbulkan interaksi antara sistem kegiatan dengan sistem jaringan yang menghasilkan orang dan barang dalam bentuk pergerakan kendaraan, proses ini sering disebut sebagai sistem transportasi makro.<sup>2</sup> (Warpani, 2002).

Menurut Hadihardaja, dalam buku *Sistem Transportasi* (1997), transportasi adalah pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain.<sup>3</sup> Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pergerakan (movement) dan secara fisik terjadi perpindahan tempat atas barang atau penumpang dengan atau tanpa alat angkut ke tempat lain. Sedangkan pengertian dari Kamaludin (1986) dalam Musa dan Setiono (2012), transportasi adalah mengangkut atau membawa suatu barang dari suatu tempat ke

---

<sup>2</sup> Suwardjoko P Warpani. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*. Bandung: Penerbit ITB

<sup>3</sup> Joetata Hadihardaja. (1997). *Sistem Transportasi*. Jakarta : Universitas Guru Darma.



tempat lainnya atau dengan kata lain yaitu merupakan suatu gerakan pemindahan barang-barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lain.<sup>4</sup>

Pengertian lain mengenai transportasi dijelaskan Morlok (1995) yang menyebutkan bahwa transportasi berarti memindahkan atau mengangkut sesuatu dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi bisa juga diartikan sebagai usaha pemindahan atau pergerakan sesuatu dari suatu lokasi ke lokasi yang lainnya dengan menggunakan suatu alat tertentu.<sup>5</sup>

Dari pengertian tersebut bahwa transportasi itu sendiri merupakan gerak manusia dan barang dari satu tempat ke tempat lain yang saat ini didukung teknologi transportasi berupa kendaraan bermotor dan bahkan kendaraan dengan tenaga listrik.

Sementara itu Nasution (2008) menjelaskan terdapat lima unsur dalam transportasi yakni :

1. Ada muatan yang diangkut
2. Tersedia kendaraan sebagai alat angkutnya

---

<sup>4</sup> Musa & Setiono. (2012). Pengaruh Moda Transportasi Darat terhadap Kelancaran Arus Container di PT. Nilam Port Terminal Indonesia Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhan*

<sup>5</sup> E.K. Morlok. (1995). Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi. Jakarta: Erlangga.

3. Jalanan/jalur yang dapat dilalui
4. Ada terminal asal dan terminal tujuan
5. Tersedianya sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.

Kelima unsur ini saling terkait. Adanya muatan menghendaki adanya kendaraan dan kemudian juga perpindahan barang atau orang itu mensyaratkan adanya jalur yang digunakan dan adanya satu atau lebih titik perpindahan, kemudian semuanya tetap tergantung kepada manusia yang menggerakkan. Dengan demikian kelima unsur ini penting dalam memperhatikan perkembangan transportasi.

Sementara itu fungsi transportasi yang non-ekonomis mencakup 1) sebagai sarana mempertinggi integritas bangsa, 2) menciptakan dan meningkatkan standar hidup masyarakat, 3) meningkatkan ketahanan dan keamanan negara, 4) sebagai sarana penunjang dan pemercepat pembangunan.



Gambar 1 Sistem Transportasi  
Sumber Tamin (2008)

Jika lebih jauh lagi sistem transportasi darat ini digerakkan berbagai moda angkutan. Dalam kajian mengenai sistem angkutan darat Hadihardaja (1997) dalam *Sistem Transportasi* memberikan gambaran sebagai berikut. Transportasi dalam pendekatan sistem disebut juga sistem transportasi yang berarti gabungan dari beberapa komponen atau objek yang saling berkaitan. Telah menjadi pemahaman dasar bahwa dalam satu sistem, perubahan pada satu komponen akan memberikan perubahan pada komponen lainya (Tamin, 2008). Sistem Transportasi secara menyeluruh (makro) dapat dipecahkan menjadi sistem yang lebih kecil (mikro) yang masing-masing saling berkaitan.

Jenis angkutan penumpang	Badan/Body	Tenaga Penggerak	Cara bergerak	Sistem kontrol
Sedan	Cabin untuk pengemudi (4-5 orang)	Mesin Bensin/ diesel	Menggunakan roda karet	Pengemudi
Mini bus	Cabin untuk pengemudi (4-5 orang)	Mesin Bensin/ diesel	Menggunakan roda karet	Pengemudi
Bus	Cabin untuk pengemudi (30 orang)	Mesin Bensin/ diesel	Menggunakan roda karet	Pengemudi
	Cabin untuk pengemudi (50 orang)	Mesin Bensin/ diesel	Menggunakan roda karet	Pengemudi
Kereta	Gerbong tertutup	Diesel	Menggunakan roda karet	signal
		Listrik	Menggunakan roda karet	signal
		Listrik induksi linear	Tolak Menolak gaya magnet	Signal

Tabel 1 Sistem Transportasi  
Sumber Hadihardaja (1997)

Dalam tabel tersebut motor tidak termasuk kedalam alat transportasi umum. Namun demikian dengan perkembangan jasa transportasi maka motor pun yang akrab dipanggil ojek menjadi salah satu moda angkutan rakyat. Dan dengan perangkat teknologi informasi, ojek seperti di Indonesia menjadi salah satu unsur penting roda ekonomi masyarakat.

### **Transportasi online**

Dalam sistem transportasi modern pelayanan terhadap pengguna transportasi umum tidak hanya dilakukan secara tatap muka tetapi juga melalui jaringan internet. Layanan transportasi melalui platform digital ini disebut pula sebagai layanan jasa transportasi online. Apa yang disebut transportasi online ini lebih kepada bentuk pelayanannya bukan kepada moda transportasi saja.

Yang dimaksud transportasi online di sini adalah layanan transportasi untuk kepentingan angkutan barang, orang dan jasa tidak hanya melalui layanan tatap muka namun melalui jaringan internet. Dengan kata lain, pengertian transportasi online adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap

pelayanan jasa itu sendiri.<sup>6</sup> Transportasi online adalah salah satu bentuk dari penyelenggara lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi).

Transportasi online ini memiliki setidaknya tiga unsur penting. Pertama, Penyedia Aplikasi (Penyelenggara Sistem Elektronik). Menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 ayat (6) disebutkan bahwa penyelenggaraan sistem elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan/atau masyarakat. Dalam hal ini, penyedia aplikasi jasa transportasi berbasis aplikasi online merupakan penyelenggara sistem elektronik sebagai penghubung pemilik atau sopir kendaraan dengan para pengguna jasa, yang merupakan bagian inti dari lahirnya jasa transportasi berbasis aplikasi online ini.

Kedua, unsur pengendara (Driver). Pengendara atau driver yaitu orang yang mengemudikan kendaraan bermotor. Pengemudi yang baik merupakan orang yang sudah mengembangkan kemampuan dasar

---

<sup>6</sup> Geistiar Yoga Pramata, and Aminah Suradi.(2016). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Diponegoro Law Journal*.Volume 5, Nomor 3.

mengemudi, kebiasaan mengemudi, kondisi yang tepat, dan penilaian suara yang baik serta sehat mental dan jasmani. Sedangkan status pengendara (driver) adalah perseorangan yang berdiri sendiri selaku pemilik kendaraan atau penanggung jawab terhadap kendaraan yang digunakan.

Ketiga, unsur pengguna Jasa atau Transportasi (konsumen). Pengguna layanan jasa adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk.<sup>7</sup>

Ketiga unsur ini penting sebagai bagian dari pelayanan transportasi online. Pelayanan transportasi konvensional tidak memerlukan penyedia aplikasi karena konsumen langsung bertemu dengan pengendara di berbagai tempat keramaian. Hal ini misalnya terlihat dari penggunaan taksi yang biasanya mangkal di bandara udara sehingga konsumen tinggal memanggil dan menyebutkan destinasinya. Untuk layanan transportasi online, pengguna jasa harus mengakses aplikasi yang biasanya di smartphone sehingga destinasi ditentukan lalu tarif juga langsung muncul. Setelah menyetujuinya maka baru memanggil pengendara juga melalui aplikasi. Dengan

---

<sup>7</sup> Melfa Yola dan Duwi Budiarto. (2013). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. Vol. 12.No1.

demikian dalam layanan transportasi online, pengguna jasa tidak bertemu pengemudi namun melakukan interaksi dan transaksi melalui aplikasi yang sudah menjadi langganannya. Dan dalam layanan transportasi online sebagian besar transaksi dilakukan dalam aplikasi tersebut. Sedangkan dalam layanan transportasi konvensional transaksi biasanya dilakukan secara tunai setelah pengguna jasa sampai tujuannya.

Kehadiran transportasi online dengan semakin maraknya, ternyata memiliki dua sisi, disatu sisi transportasi online mampu memberikan kemudahan bertransportasi dengan berbagai macam fasilitas yang ditawarkannya, akan tetapi disisi lain dengan adanya transportasi online memicu keirian sosial bagi transportasi konvensional seperti Angkot, dan Taksi yang berujung dengan aksi-aksi anarkis yang bersifat penolakan terhadap munculnya transportasi online, konflik yang terjadi antara kedua jenis transportasi tersebut berupa penolakan dan mogok yang dilakukan transportasi konvensional, bahkan hingga ada kegiatan memblokir jalan dengan razia paksa dan makian hingga berujung pada kekerasan fisik, demonstrasi yang merusak fasilitas umum, dan lain sebagainya.

Untuk meminimalisir dan meredakan polemik yang terjadi diantara kedua belah pihak transportasi online dan konvensional

ditengah-tengah masyarakat, maka pemerintah membuat regulasi melalui Kementerian Perhubungan (Kemenhub) yaitu peraturan mengenai taksi online yang baru sebagai pengganti aturan yang lama yang dibatalkan Mahkamah Agung (MA). Peraturan tersebut tercantum pada Peraturan Menteri Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam Trayek (PM 108). PM 108 ini menggantikan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek (PM 26).

Di dalam PM 108 berisi pelayanan yang harus diwajibkan oleh pengemudi taksi online. Kewajiban itu antara lain wajib Uji KIR, Tarif harus tertera di aplikasi, penggunaan kendaraan harus melalui pemesanan, beroperasi pada wilayah operasi yang telah ditetapkan dan wajib memenuhi standar layanan minimum, aturan tentang tarif batas atas dan bawah juga tercantum dalam PM 108, penenaan stiker di kendaraan taksi online dalam aturan merupakan suatu keharusan yang harus dipenuhi. Tidak hanya itu, mengenai kuota, wilayah operasi, dan Sertifikasi Registrasi Uji Tipe (SRUT) juga terdapat dalam peraturan tersebut. Sementara, dalam PM 108 juga mengatur tentang pengawasan dan pelanggaran taksi



online, serta mengatur perusahaan penyedia layanan aplikasi taksi online.

Dengan adanya regulasi yang dikeluarkan pemerintah untuk menangani polemik serta memberikan keadilan antara kedua jenis transportasi tersebut, pada kenyataannya regulasi ini mendapatkan banyak pertentangan sehingga terkesan memunculkan permasalahan baru. Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dirasa memberatkan transportasi online karena banyaknya aturan yang harus dipenuhi jika ingin tetap dapat beroperasi.

Adanya Transportasi online muncul karena keniscayaan sebagai pemerintah belum bisa memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Angkutan-angkutan umum dirasa belum menghadirkan pelayanan yang maksimal, namun transportasi online menghadirkan pelayanan door to door.

Dengan karakteristik masyarakat indonesia, yang maunya memperoleh pelayanan yang langsung disdepan rumah. Karena menjadi kebutuhan bagi masyarakat, sehingga angkutan online ini sehingga sangat membntu masyarakat.

Sebelum terbitnya Permenhub 108/2017, terdapat peraturan yang telah dilaksanakan oleh pemerintah untuk mengatur transportasi online, yaitu Peraturan Menteri Perhubungan 32/2016. Pada awal kemunculan transportasi

online, pemerintah telah melakukan berbagai diplomasi dengan perusahaan pengelola transportasi online untuk menentukan jenis atau lini usahanya. Jika perusahaan transportasi online memilih untuk memiliki bidang usaha sebagai perusahaan teknologi, maka mereka diminta untuk dapat menjalin kemitraan dengan perusahaan yang mengelola transportasi atau transportasi resmi, dapat juga dengan membentuk koperasi yang berbadan hukum. entitas dalam lini usaha transportasi.

Permenhub No 18 pemerintah angkutan online ini memang menyimpang karna online ini bukan angkutan umum, karena kalo untuk angkutan umum berplat kuning, tapi online tidak mau dan tidak ada nya juga KIR, izin keluar nya di BPPTJ, ada izin yang mengeluarkan nya yaitu BPPTJ, jadi sangat menyimpang dari permen yang ada.

Pelayanan kepada angkutan aturan diatas memang sudah ada, tapi belum di buat ada permasalahan dan menunggu rujukan dari kementerian di seluruh daerah juga masih belum ada, Tangerang Selatan dan Kabupaten Bogor sendiri sudah mengantisipasi, dengan mengumpulkan pengusaha-pengusaha angkutan umum, karena terjadi kecemburuan sosial dengan adanya transportasi online, terutama dengan kemajuan teknologi yang begitu pesat.

Pemberian arahan kepada pelaku usaha transportasi konvensional yaitu memberikan sosialisasi membantu mereka untuk meleak akan teknologi karena tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan teknologi yang semakin pesat, Terutama dalam mengikuti keinginan masyarakat yang menginginkan angkutan yang nyaman, dan bahkan mudah diakses dimana saja.

Tidak adanya aturan, baik dalam bentuk Perda maupun peraturan daerah lainnya yang mengatur tentang transportasi online, karena transportasi online yang ada di Indonesia seperti Gocar, dan Grab itu dikategorikan bukan sebagai moda transportasi, dengan alasan bahwa kendaraan yang digunakan mereka adalah kendaraan pribadi, bukan dikhususkan untuk umum, dan di kategorikan sebagai non trayek. Berbeda dengan dengan angkot dan taxi, yang memang sudah ada aturannya, sehingga transportasi online ini untuk pengaturannya belum ada, meskipun ada itu hanyalah peraturan-peraturan yang digunakan langsung dari peraturan pusat, seperti Peraturan Kementerian Perhubungan. Transportasi online ini juga dikategorikan sebagai usaha yang hanya menjual aplikasi atau sistem.

Di Kota Tangerang Selatan dan Kabupaten Bogor Pernah dibuat aturan untuk uji KIR bagi kendaraan transportasi online, aturan KIR untuk kendaraan online ini dari

Provinsi, diawal-awal kemunculan ramai tentang transportasi online ini, tapi tidak berjalan dengan baik, karena penolakan dari pemilik kendaraan-kendaraan pribadi tersebut. Pengetokan dan penyemprotan itu juga ditolak karena para pemilik kendaraan transportasi online tersebut beranggapan akan mengurangi nilai jual dari kendaraan mereka masing-masing.

Pernah diterapkan juga penggunaan stiker pada kendaraan yang digunakan untuk transportasi online tersebut, supaya terlihat perbedaan antara kendaraan go/grab dengan kendaraan pribadi lainnya, karena sering juga kejadian kita (dishub) dalam mengecek di jalan salah sasaran. Akhirnya selama belum ada aturan yang dikeluarkan dari DPRD, dishub menjalankan sesuai dengan aturan yang ada.

## **BAGIAN 2**

### **Kebijakan Transportasi**

Sejumlah regulasi terkait transportasi dapat disimak dalam beberapa peraturan. UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan PP No. 74 Tahun 2014 Pengertian perusahaan angkutan umum adalah badan hukum yang menyediakan jasa angkutan orang dan/atau barang dengan kendaraan bermotor umum (vide Pasal 1 angka 21 UU No. 22 Tahun 2009).

Mengacu pada ketentuan Pasal 1 angka 21 UU No. 22 Tahun 2009, modal yang dipergunakan oleh perusahaan angkutan umum adalah kendaraan bermotor umum. Menunjuk pada ketentuan Pasal 1 angka 10 UU No. 22 Tahun 2009, pengertian dari kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran. Dalam hal ini, unsur bayaran memang sangat melekat pada hakikat perusahaan yang memang mengejar keuntungan atau laba (profit oriented).

Pasal 79 ayat (1) PP No. 74 Tahun 2014 menentukan bahwa perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang

dan/atau barang harus berbentuk badan hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini yang dimaksud

dengan badan hukum Indonesia sebagaimana dimaksud pada Pasal 79 ayat (2) PP No. 74 Tahun 2014 yang menentukan secara imperatif bahwa badan hukum Indonesia tersebut harus berbentuk: Badan usaha milik negara, Badan usaha milik daerah, Perseroan terbatas, atau Koperasi

Pengurusan izin penyelenggaraan angkutan orang dan/atau barang dikenakan biaya perizinan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pasal 78 ayat (1) PP No. 74 Tahun 2014 secara imperatif mewajibkan perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dan/atau barang memiliki: izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek, izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek, dan/atau izin penyelenggaraan angkutan barang khusus.

Penggunaan sepeda motor sebagai alat pengangkut diatur dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a PP No. 74 Tahun 2014. Pasal 4 ayat (1) PP No. 74 Tahun 2014 kemudian menyatakan bahwa angkutan orang dengan menggunakan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a PP No. 74 Tahun 2014 berupa sepeda motor, mobil penumpang, atau mobil bus. Dengan demikian, di samping mobil penumpang dan mobil bus, sepeda motor

termasuk dalam kategori kendaraan bermotor, yang dapat digunakan untuk memindahkan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain di ruang lalu lintas jalan.

Dalam penggunaannya, kendaraan bermotor dapat digunakan untuk keperluan pribadi dan untuk keperluan bisnis atau usaha. Kendaraan Pasal 79 ayat (1) PP No. 74 Tahun 2014 menentukan bahwa perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dan/atau barang harus berbentuk badan hukum Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal ini yang dimaksud dengan badan hukum Indonesia sebagaimana dimaksud pada Pasal 79 ayat (2) PP No. 74 Tahun 2014 yang menentukan secara imperatif bahwa badan hukum Indonesia tersebut harus berbentuk: Badan usaha milik negara, Badan usaha milik daerah, Perseroan terbatas, atau Koperasi. Salah satu aspek penting bagi kegiatan usaha yang bergerak di bidang transportasi, baik transportasi orang maupun barang di ruang lalu lintas jalan adalah aspek perizinan. Sebagaimana surat izin usaha perdagangan menjadi syarat legalitas bagi perusahaan perdagangan, bagi perusahaan angkutan umum, syarat legalitas itu berwujud surat izin penyelenggaraan angkutan.

Pengurusan izin penyelenggaraan angkutan orang dan/atau barang dikenakan biaya perizinan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pasal 78 ayat (1) PP No. 74 Tahun 2014 secara imperatif mewajibkan perusahaan angkutan umum yang menyelenggarakan angkutan orang dan/atau barang memiliki: izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek, izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek, dan/atau izin penyelenggaraan angkutan barang khusus.



### **BAGIAN 3**

#### **Kebijakan Transportasi Online**

Munculnya transportasi berbasis online ini menimbulkan persoalan baru di Indonesia. Persoalan itu muncul dilihat dari sisi layanan jasanya, peraturannya dan penggunaannya. Penelitian Nastiti (2016) seperti dikutip Widiyatmoko (2018) menunjukkan tiga isu krusial yang harus dihadapi oleh pengemudi transportasi daring. Isu pertama adalah otomatisasi kontrol. Pengemudi transportasi online berdasarkan riset tersebut, berada dalam pola yang disebut sebagai “gamification of work”, dimana pengemudi harus bekerja lebih keras dan lebih lama sembari mengkalkulasi poin, bonus, persentase performa dan rating agar mendapatkan upah yang cukup.<sup>8</sup>

Isu kedua adalah ilusi “kemitraan”, pada posisi ini pengemudi sebagai mitra diharuskan menyertakan alat produksinya (kendaraan), serta menanggung biaya perawatan, asuransi kendaraan, bahan bakar kendaraan, parkir dan sebagainya, namun mereka berada pada posisi dalam hierarki yang terendah. Perusahaan atau aplikator berada dipuncak kekuasaan dengan kuasa

---

<sup>8</sup> Faris Widiyatmoko. (2018). Dinamika Kebijakan Transportasi Online. *Journal of Urban Sociology*. Vol 1.No2.

terhadap teknologi, modal dan akses, sementara penumpang bertindak sebagai “manager” karena rating yang mereka berikan menentukan bonus bagi pengemudi. Pada posisi inilah pengemudi sering berada dalam kondisi yang kurang menguntungkan, karena jika terdapat perselisihan dengan pelanggan hampir dapat dipastikan pengemudi harus menanggung akibatnya.

Isu terakhir adalah kekosongan hukum, ketiadaan aturan yang berlaku membuat pengemudi tidak mendapatkan perlindungan hukum sebagaimana seharusnya. Hubungan relasi kerja semi informal gaya baru yang muncul seperti industri transportasi daring, penting kiranya peraturan perundangundangan untuk merespon agar pengemudi tidak terjebak pada eksploitasi akibat kekosongan hukum.

Kemudian pada tanggal 21 Maret 2017, Menteri Perhubungan mengumumkan akan melakukan revisi atas Permenhub 32/3016. Kemudian pada tanggal 1 April 2017 pemerintah mengumumkan revisi tersebut menjadi Permenhub 26/2017. Melalui peraturan terbaru pada saat itu, transportasi daring disebut sebagai AngkutanSewa Khusus (ASK). Terdapat setidaknya 11 poin yang mengatur transportasi daring, seperti batas kuota, batas tarif, STNK berbadan hukum, penyediaan pool, uji KIR, penyediaan bengkel, pajak akses

dashboard, dan sanksi. Namun implementasi Permenhub 26/2017 ini tidak berlangsung lama.

Kemudian seperti dijelaskan Widiyatmoko (2018) enam orang pengemudi transportasi daring melakukan gugatan dengan mengajukan hak uji materiil terhadap sejumlah pasal pada Mahkamah Agung (MA) terhadap Permenhub 26/2017.

Pada bulan Agustus 2017, MA membatalkan 14 pasal dalam Permenhub 26/2017 melalui putusan No. 37 P/HUM/2017. MA menilai Permenhub bertentangan dengan peraturan perundang-undangan di atasnya, seperti UU 20/2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan UU 22/2009 tentang Lalu Lintas dan Jalan Raya (LLAJ). Pembatalan ini mengakibatkan tidak ada payung hukum bagi transportasi daring, dan membuat terjadi gejolak

di beberapa daerah, seperti aksi demonstrasi di Jawa Timur yang dilakukan oleh Pengemudi Angkutan Kota (Angkot) dan pengemudi transportasi konvensional.

Merespons perkembangan itu pemerintah tanggal 24 Oktober 2017, mengeluarkan revisi atas Permenhub 26/2017 menjadi Permenhub 108/2018. Pemerintah menyatakan Permenhub 108/2017 memiliki filosofi kesetaraan, yaitu kesetaraan transportasi konvensional dan transportasi daring.

Permenhub No. 108 Tahun 2017 berisi beberapa poin penting yakni :

1. Argometer taksi: besaran tarif sesuai yang tercantum pada argometer
2. Tarif: penetapan tarif dilakukan berdasarkan kesepakatan pengguna jasa dan penyedia jasa transportasi. Pedomannya adalah tarif atas dan bawah yang ditetapkan Dirjen Perhubungan Darat atas usulan dari Gubernur sesuai kewenangannya
3. Wilayah operasi: beroperasi pada wilayah operasi yang telah ditetapkan Dirjen Perhubungan Darat atau Gubernur

Pengaturan	Permenhub 26/2017	Permenhub 108/2017
Penggunaan Argometer	Tarif berpatokan pada argometer atau tertera pada aplikasi online	Tarif tercantum pada argometer atau aplikasi dengan dokumen elektronik
Batas Tarif	Mematuhi tarif batas bawah dan atas yang diusulkan gubernur dan ditetapkan Kementerian Perhubungan	Tarif berpedoman pada batas bawah dan atas yang ditetapkan Kementerian Perhubungan atas usul daerah
Wilayah Operasi	Ditetapkan dengan mempertimbangkan klasifikasi perkotaan, perkembangan daerah, dan tersedianya jalan	Beroperasi pada wilayah operasi yang ditetapkan oleh direktur jenderal/Kepala BPTJ/Gubernur
Kuota	Kuota mempertimbangkan kebutuhan dan potensi kenaikan pengguna. Ditetapkan lima tahun dan ditinjau setiap tahun	Kebutuhan kendaraan ditetapkan oleh Direktur Jenderal/Gubernur dan diumumkan ke publik
Kepemilikan Kendaraan	Surat Tanda Nomor Kendaraan atas nama perusahaan dengan dokumen SRUT	Boleh atas nama badan hukum atau perorangan dan melampirkan salinan SRUT .
Batas Jumlah Armada	Badan hukum memiliki paling sedikit lima kendaraan atas nama badan hukum	Perorangan yang memiliki kurang dari lima kendaraan membentuk koperasi
Peran Perusahaan Aplikasi	-	Perusahaan aplikasi tidak boleh bertindak sebagai penyelenggara angkutan umum, seperti merekrut pengemudi, menentukan tarif, memberikan layanan akses aplikasi kepada perorangan, dan memberikan promosi tarif di bawah tarif batas bawah yang telah ditetapkan

Tabel 2 Permenhub Transportasi  
Sumber: Widiyatmoko ( 2018)

4. Kuota: kuota kebutuhan kendaraan ditetapkan Dirjen Perhubungan Darat atau Gubernur
5. Jumlah kendaraan: minimal lima kendaraan. Untuk perorangan yang memiliki kurang dari lima kendaraan dapat berhimpun di badan hokum

berbentuk koperasi yang telah memiliki izin penyelenggaraan taksi daring.

6. Bukti kepemilikan kendaraan bermotor: BPKB atau STNK atas nama badan hukum/atas nama perorangan badan hukum berbentukkoperasi.
7. Domisili tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB): taksi daring menggunakan TNKB sesuai wilayah operasi yangditetapkan
8. Sertifikat registrasi uji tipe (SRUT): persyaratan permohonan izin bagi kendaraan bermotor baru harus melampirkan salinan SRUT kendaraan bermotor
9. Peran aplikator: perusahaan aplikasi di bidang transportasi dilarang bertindak sebagai penyelenggara angkutan umum

## **BAGIAN 4**

### **Transportasi Online di Indonesia**

Perilaku masyarakat dalam menyikapi perubahan akan menerima jika perubahan itu memberikan keuntungan. Transportasi online bagi masyarakat di kota besar dianggap sebagai ‘pahlawan’ yang dapat menembus kemacetan yang semakin parah dan digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat, sekaligus membuka lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat. Itu keuntungan bagi penumpang, sementara keuntungan bagi Pemilik Transportasi Online antara lain mobil tidak perlu melakukan Uji Kir tiap 6 bulan, tidak memiliki Kartu Pengawasan dan Perpanjangan SK Trayek, sehingga tidak perlu keluar uang banyak, luas wilayah kerjanya, Disisi lain transportasi online juga mengakibatkan kerugian Pemilik angkot. Banyak Keluhan disampaikan oleh sopir angkot, dimana pendapat harian mereka turun drastis

Sejumlah kajian menunjukkan bahwa tujuan dan manfaat lahirnya jasa transportasi berbasis aplikasi online adalah sebagai berikut:

- a. Praktis dan mudah digunakan, layanan jasa transportasi berbasis aplikasi online ini cukup menggunakan telepon pintar yang sudah menggunakan

internet dan aplikasi jasa transportasi online yang ada di dalamnya, kita dapat melakukan pemesanan layanan jasa transportasi.

- b. Transparan, dengan jasa transportasi berbasis aplikasi online ini juga memungkinkan pelanggan mengetahui dengan pasti setiap informasi jasa transportasi online secara detail seperti nama driver, nomor kendaraan, posisi kendaraan yang akan dipakai, waktu perjalanan, lisensi pengemudi dan lain sebagainya.
- c. Lebih terpercaya, maksudnya di sini lebih terpercaya adalah para pengemudi atau driver sudah terdaftar di dalam perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi online ini berupa identitas lengkap dan perlengkapan berkendara yang sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI) sehingga dapat meminimalisir risiko kerugian terhadap pengguna jasa transportasi ini.
- d. Adanya asuransi kecelakaan bagi pengguna dan pengemudi, salah satu perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi online yaitu Go-Jek telah melakukan kerja sama dengan perusahaan asuransi Allianz dalam memberikan perlindungan asuransi kecelakaan bagi para pengguna jasa transportasi Go-Jek.



Mengenai dampak dari transportasi online telah dilakukan berbagai kajian. Salah satu kajian berjudul Kebijakan Transportasi Online dan Konflik Sosial. oleh Bambang Istianto dan Ztaufan Maulana, 2017. Tujuan dari kajian ini mengetahui perkembangan transportasi on line sampai menimbulkan konflik sosial. Metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan menggunakan random sampling. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa beroperasinya transportasi online pada kenyataannya berdampak pada turunnya pendapatan sopir taxi konvensional sampai 70%. Pada prinsipnya masyarakat komunitas sopir angkutan umum baik online dan konvensional memahami kebijakan pemerintah dengan harapan kebijakan tersebut bersifat adil dan tidak diskriminatif dan penegakan hukum yang tegas. Dalam implementasi kebijakan terdapat hambatan yakni pelaksana kebijakan kurang kredibel, perbedaan persepsi dengan kelompok sasaran, maka pemerintah mesti melakukan pendekatan dan komunikasi yang intensif dengan kelompok sasaran sehingga konflik sosial tidak akan terjadi.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Bambang Istianto dan Ztaufan Maulana, 2017. Kebijakan Transportasi Online dan Konflik Sosial. Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN, Vol 5 No 2, (ISSN : 2338-9567).

Selain itu terdapat kajian lain berjudul *Service Quality Analysis for Online Transportation Services: Case Study of GO-JEK*. Oleh Shilvia L. Br. Silalahi, Putu W. Handayani, Qorib Munajat.

Pengukuran yang dikembangkan dari studi terkait sebelumnya mencakup tiga dimensi yaitu kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik Entropi untuk analisis data dan GO-JEK sebagai studi kasus. Jumlah responden untuk penelitian ini adalah 1.670. Analisis menunjukkan bahwa ada 20 kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan transportasi online. Dari analisis entropi, setiap kriteria ditimbang untuk menentukan peringkat kualitas layanan relatif satu sama lain. Ditemukan bahwa tiga aspek terbaik untuk layanan transportasi online GO-JEK adalah kognitif yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan inovasi situs web yang dirasakan. Sementara itu, tiga kriteria terendah adalah kompensasi, kepercayaan, dan risiko yang dirasakan.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Shilvia L. Br. Silalahi, Putu W. Handayani, Qorib Munaja. *Service Quality Analysis for Online Transportation Services: Case Study of GO-JEK*. *Jurnal Procedia Information Systems International Conference 2017, ISICO 2017*, 6-8 November 2017, Bali, Indonesia.

Selain dua kajian tersebut terdapat juga studi yang berjudul Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam Trayek pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan (Studi Kasus Legalitas Ojek Online) oleh Puji Rahman. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara pada informan yang dianggap berkompeten Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Peraturan Menteri Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek telah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat bahwa sampai saat ini operasional ojek online tetap dapat beroperasi beriringan dengan angkot konvensional dengan aman, lancar dan sesuai dengan standar keselamatan. Implementasi dari 11 poin yang dimuat dalam Peraturan Menteri Nomor 26 Tahun 2017 dapat berjalan dengan baik tentunya karena peran Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan yang telah melakukan tugasnya secara optimal dengan melakukan pengawasan secara langsung dan bekerjasama dengan pihak Kepolisian.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Puji Rahman. Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan

Sedangkan kajian lainnya berjudul Dampak Transportasi Online Terhadap Sosial Ekonomi Masyarakat Samarinda, oleh Rudy Syafariansyah Erni Setiawati tahun 2018. Tujuan Penelitian: mengukur besarnya dampak keberadaan transportasi online terhadap sosial ekonomi masyarakat di Samarinda. Instrumen dengan kuisioner dengan skala data ordinal. Hasil penelitian survei kepada 90 orang, sebanyak 61 responden (68%) menyatakan transportasi berdampak positif bagi sosial ekonomi masyarakat. Koefisien regresi, sebesar 2,9. Koefisien Korelasi ( R ) sebesar 0,905 maknanya bahwa pengaruh transportasi online terhadap dampak sosial ekonomi masyarakat Samarinda adalah sangat kuat dan positif, pengaruhnya sebesar nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,82 atau 82%.<sup>12</sup>

Studi tentang transportasi online juga dilakukan oleh Oleh Putri Yulfa Rianti dan

---

Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam Trayek pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan (Studi Kasus Legalitas Ojek Online). Jurnal Pemerintahan dan Politik, Vol 04, No. 01 Tahun 2019 (ISSN PRINT : 2502-0900 ISSN ONLINE : 2502-2032).

<sup>12</sup> Rudy Syafariansyah Erni Setiawati 2018. Dampak Transportasi Online Terhadap Sosial Ekonomi Masyarakat Samarinda. JURNAL EKONOMIKA, Vol.7 No.2. (E-ISSN, 2527-6379 P-ISSN).

Retnowati WD Tuti dengan judul ualitas Pelayanan Transjakarta Busway di DKI Jakarta. Transjakarta Busway Di DKI Jakarta dalam melayani pelanggan masih terdapat ketidak puasan dari pelanggan. Tujuan penelitian: menganalisis Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway Di DKI Jakarta. hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway Di DKI Jakarta masih kurang baik, hal ini terlihat dari lima indikator yang digunakan untuk menguklur kualitas pelayanan Tranjakarta yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibel.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Putri Yulfa Rianti, Retnowati WD Tuti, 2017. Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway di DKI Jakarta. Jurnal SWATANTRA, Vol 15, No2, Juli 2017 (ISSN : 1693-3478).

## **BAGIAN 5**

### **Pelaku Transportasi Online**

Pelaku transportasi online di Indonesia adalah Gojek (sebelumnya ditulis GO-JEK) yang merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Saat ini, Gojek telah tersedia di 50 kota di Indonesia. Hingga bulan Juni 2016, aplikasi Gojek sudah diunduh sebanyak hampir 10 juta kali di Google Play pada sistem operasi Android, dan telah tersedia di App Store. Gojek juga mempunyai layanan pembayaran digital yang bernama Gopay. Selain di Indonesia, layanan Gojek kini telah tersedia di Thailand, Vietnam dan Singapura. Pada 17 Mei 2021, Tokopedia dan Gojek mengumumkan resmi merger dan membentuk Grup GoTo.[6] Nama GoTo sendiri berasal dari singkatan Gojek dan Tokopedia dan juga berasal dari kata gotong-royong.<sup>14</sup> (wikipedia:2021).

Kegiatan Gojek bertumpu pada tiga nilai pokok:

- 1) Kecepatan
- 2) Inovasi

---

<sup>14</sup> Gojek. <https://id.wikipedia.org/wiki/Gojek>. Diakses 20 September 2021.

### 3) Dampak social



Gambar 2 Simbol Perusahaan Gojek  
Sumber: Wikipedia

Berdirinya perusahaan Gojek adalah berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, sebagai dasar hukum berdirinya perusahaan Gojek dan menjadi perusahaan yang telah berbadan hukum. Dalam praktiknya, PT Gojek Indonesia terdaftar di KEMENKUMHAM sebagai Perusahaan Penyedia Jasa aplikasi.

Perusahaan ini sebagai penghubung antara penumpang (konsumen) dengan pengemudi ojek (pelaku usaha) secara mudah. Sebagai perusahaan teknologi, Gojek memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Gojek awalnya hanya menawarkan 8 (delapan) fitur layanan jasa dan seiring berjalannya waktu GO-JEK menyediakan sampai dengan 17 (tujuh belas) fitur jasa layanan yang bisa dimanfaatkan oleh para

pelanggannya yaitu Go-Ride, Go-Car, Go-Bluebird, Go-Food, Go-Send, Go-Pulsa, GoBills, Go-Shop, Go-Mart, Go-Tix, Go-Box, Go-Message, Go-Clean, Go Glam, Go-Auto, Go-Med, Go-Busway. Seiring dengan perjalanan waktu beberapa fitur Gojek telah menghilang atau berganti dengan yang baru.

Pelaku transportasi online lainnya adalah Grab. Grab merupakan salah satu platform layanan on demand yang bermarkas di Singapura. Berawal dari layanan transportasi, perusahaan tersebut kini telah mempunyai layanan lain seperti pengantaran makanan dan pembayaran yang bisa diakses lewat aplikasi mobile.



Gambar 3 Simbol Perusahaan Grab  
Sumber: Wikipedia

Di Indonesia, Grab melayani pemesanan kendaraan seperti ojek (GrabBike), mobil (GrabCar), taksi (GrabTaksi), kurir (GrabExpress), pesan-antar makanan (GrabFood), dan carpooling (GrabHitch Car). Saat ini Grab tersedia di 125 kota di seluruh Indonesia, mulai dari Banda Aceh - Aceh hingga Jayapura - Papua.

Grab juga berkembang tidak hanya sebagai penyedia jasa transportasi tetapi juga



layanan antar makanan, layanan pembelian pulsa dan layanan pembayaran sejumlah tagihan seperti kartu kredit.

## **BAGIAN 6**

### **Konsumen Transportasi Online**

Pengguna jasa transportasi online mensyaratkan memiliki akses terhadap internet yang umumnya melalui smartphone. Murahannya harga smartphone serta mudahnya akses internet karena pulsa dan paket data semakin murah menyebabkan pengguna jasa transportasi online terutama di Pulau Jawa dan kota-kota besar di Indonesia tinggi angkanya. Konsumen transportasi online terutama angkutan roda dua ini seperti di Jakarta banyak digunakan untuk menembus kemacetan saat ke kantor dan pulang dari kantor.

Jumlah konsumen transportasi online ini erat kaitannya juga dengan semakin tingginya akses internet dari smartphone. Pengguna internet di Indonesia juga sebarannya luas dan jumlahnya besar. Sebuah laporan yang ditulis Randi Eka (2020) menyebutkan bahwa pengguna Gojek mencapai lebih dari 20 juta sedangkan Grab angkanya di atas 15 juta pengguna<sup>15</sup>. Angka tahun lalu ini

---

<sup>15</sup> Randi Eka. (2020). Super App Terkini: Masih Soal Gojek vs Grab. <https://dailysocial.id/post/super-app-terkini-masih-soal-gojek-vs-grab>. Tanggal 11 Agustus 2020. Diakses 25 September 2021.

menunjukkan jumlah konsumen transportasi online ini juga terus berkembang.



Gambar 4 Pengguna Layanan Online (2020)  
 Sumber: Daily Sosial

Sementara data dari Statqo menunjukkan, pada 13 Maret 2020 jumlah pengguna aktif mingguan Gojek dan Grab masih ada di angka 3,15 juta dan 2,51 juta penumpang. Angka ini terus turun hingga 26 Maret penumpang Gojek mencapai 2,57 juta orang, dan Grab 2,01 juta.<sup>16</sup>



Gambar 5 Pengguna Transportasi Online  
Sumber: lokadata (2020)

Data lain menunjukkan pengguna jasa transportasi online di Indonesia mencapai 53,08 juta pengakses. Dari jumlah itu, sebanyak 15,73 juta merupakan unique visitor Grab, Go-Jek dan Uber.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> <https://lokadata.id/artikel/penumpang-angkutan-daring-turun-tapi-terbuka-peluang-lain>.

<sup>17</sup> Ketika Grab MengUber Go-Jek.

<https://www.validnews.id/index.php/Ketika-Grab-MengUber-Go-Jek-sgq>. Tanggal 29 Maret 2020. Diakses 27 September 2021.





Gambar 7 Jumlah Pengguna Internet  
Sumber: APJII (2020)

Dari angka-angka tersebut konsumen transportasi online di Indonesia melibatkan jumlah yang besar. Dengan jumlah konsumen yang besar mencapai jutaan orang per hari apalagi kalau tidak ada pandemi COVID-19 maka transportasi online merupakan bagian dari kehidupan masyarakat dan bahkan bisa disebut sebagai bagian dari gaya hidup masyarakat modern.

## **BAGIAN 7**

### **Penutup**

Indonesia telah melakukan adaptasi terhadap kehadiran transportasi online dengan menerbitkan regulasi yang melindungi penyelenggara, driver dan konsumen jasa ini. Regulasi yang dimaksud antara lain Permenhub No. 108 Tahun 2017 berisi beberapa poin penting seperti menyangkut Argometer, penetapan tarif dilakukan berdasarkan kesepakatan pengguna jasa dan penyedia jasa transportasi, wilayah operasi yang telah ditetapkan Dirjen Perhubungan Darat atau Gubernur, kuota kebutuhan kendaraan ditetapkan Dirjen Perhubungan Darat atau Gubernur, jumlah kendaraan: minimal lima kendaraan. Untuk perorangan yang memiliki kurang dari lima kendaraan dapat berhimpun di badan hukum berbentuk koperasi yang telah memiliki izin penyelenggaraan taksi daring.

Peraturan ini juga menyangkut bukti kepemilikan kendaraan bermotor: BPKB atau STNK atas nama badan hukum/atas nama perorangan badan hukum berbentukkoperasi. Kemudian regulasi ini menyangkut domisili tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB): taksi daring menggunakan TNKB sesuai wilayah operasi yang ditetapkan, sertifikat registrasi uji tipe (SRUT) dan peran aplikator

yakni perusahaan aplikasi di bidang transportasi dilarang bertindak sebagai penyelenggara angkutan umum.

Adanya regulasi ini memberikan peluang untuk berkembangnya jasa transportasi melalui aplikasi. Dengan kemudahan itu konsumen dapat memesan moda transportasi roda empat dan roda dua melalui aplikasi yang biasanya digunakan di kota-kota besar. Adanya akses melalui internet untuk layanan jasa transportasi ini berkembang sesuai dengan meningkatnya penggunaan internet di Indonesia. Salah satu perkiraan menyebutkan pada tahun 2020 terdapat hampir 197 juta pengguna internet yang juga sebagian diantaranya mengunduh aplikasi jasa transportasi online seperti Gojek dan Grab.

Sementara itu pelaku jasa transportasi konvensional mendapatkan tantangan baru dengan kehadiran sistem pemesanan secara online ini. Dalam berbagai kasus, penyedia jasa transportasi konvensional menurun pendapatannya karena sebagian pengguna transportasi lebih praktis memesan kendaraan roda dua atau roda empat melalui aplikasi di smartphone mereka. Oleh karena itu sebagian penyedia jasa transportasi online seperti taksi kemudian mengadopsi sistem aplikasi secara online disamping mencari konsumen lalui cara-cara konvensional dengan parkir atau menunggu di tempat-



tempat umum yang ramai dengan anggota masyarakat seperti mall atau bandara udara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2020). *Laporan Survei Internet APJII 2019-2020 (Q2)*. Jakarta: APJII.
- Edward III, George C. (1980). *Implementing Publik Policy*. Washington: Congressional Quarterly Inc.
- E.K. Morlok. (1995). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Hadihardaja, Joetata. (1997). *Sistem Transportasi*. Jakarta : Universitas Guru Darma.
- Istianto , Bambang dan Ztaufan Maulana, (2017). Kebijakan Transportasi Online dan Konflik Sosial. *Jurnal Ilmu Adminitrasi Negara ASIAN*, Vol 5 No 2, (ISSN : 2338-9567).
- Kamaludin, Rustian. 2003. *Ekonomi Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Musa, & Setiono. (2012). Pengaruh Moda Transportasi Darat terhadap Kelancaran Arus Container di PT. Nilam Port Terminal Indonesia Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhan*. Vol. 2. No.1.
- Puji, Rahman. (2019). Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam Trayek pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan (Studi Kasus Legalitas Ojek Online). *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, Vol 04, No. 01 Tahun 2019 (ISSN PRINT : 2502-0900 ISSN ONLINE : 2502-2032).
- Pratama, Geistiar Yoga and Aminah Suradi. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Diponegoro Law Journal*. Volume 5, Nomor 3.

- Rianti, Putri Yulfa , Retnowati WD Tuti. (2017). Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway di DKI Jakarta. *Jurnal SWATANTRA*, Vol 15, No2, Juli 2017 (ISSN : 1693-3478).
- Salim, H.A. Abbas. (2006). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Rajagrafindo.
- Silalahi , Shilvia L. Br., Putu W. Handayani, Qorib Munaja. (2017). Service Quality Analysis for Online Transportation Services: Case Study of GO-JEK. *Jurnal Procedia Information Systems International Conference 2017*, ISICO 2017, 6-8 November 2017, Bali, Indonesia.
- Syafariansyah, Rudy, Erni Setiawati. (2018). Dampak Transportasi Online Terhadap Sosial Ekonomi Masyarakat Samarinda. *JURNAL EKONOMIKA*, Vol.7 No.2. (E-ISSN, 2527-6379 P-ISSN).
- Tuti, RWD. (2014) . Analisis Kualitas Pelayanan Publik Angkutan Perkotaan di Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial KAJIAN* Vol 1 Nomor 1 tahun 2014

Venkatesh, V.Morris, MG., Davis,G.B., & Davis FD. (2003). User Acceptance of Information Technology : Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 425-478.

Warpani, Suwardjoko P. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*. Bandung: Penerbit ITB

Widiyatmko, Faris. (2018). Dinamika Kebijakan Transportasi Online. *Journal of Urban Sociology*. Vol 1.No2.

Yola, Melfa dan Duwi Budianto. (2013). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*.Vol. 12.No1.

### **Online**

Gojek. <https://id.wikipedia.org/wiki/Gojek>. Diakses 20 September 2021.

<https://lokadata.id/artikel/penumpang-angkutan-daring-turun-tapi-terbuka-peluang-lain>.

Ketika Grab MengUber Go-Jek.  
<https://www.validnews.id/index.php/Ketika-Grab-MengUber-Go-Jek-sgq>. Tanggal 29 Maret 2028. Diakses 27 September 2021.

Gojek. <https://id.wikipedia.org/wiki/Gojek>.  
Diakses 20 September 2021.