

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Meningkatnya mobilitas masyarakat di perkotaan, dibutuhkannya suatu penunjang sarana transportasi. Salah satu alternatif yang digunakan oleh masyarakat yaitu sepeda motor sebagai sarana angkutan dan kegiatan aktivitas keseharian. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistika 2020, jumlah pengguna motor di Kota Palembang pada tahun 2020 sebesar 1.117.270 unit (Badan Pusat Statistika, 2021). Banyaknya jumlah unit sepeda motor di Kota Palembang dan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang maka menyebabkan munculnya suatu ide bisnis dibidang transportasi yaitu ojek online.

Jalan Tegal Binangun merupakan salah satu ruas jalan yang berada di Kabupaten Banyuasin, Provinsi Sumatera Selatan dengan panjang 4,45 km. Ruas jalan tersebut menghubungkan antara Kabupaten Banyuasin dengan Kota Palembang. Jalur angkutan umum belum terdapat di Jalan Tegal Binangun, sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi atau ojek *online* dalam aktivitas sehari-hari. Perlengkapan jalan di Jalan Tegal Binangun masih kurang lengkap seperti tidak adanya marka jalan, kurangnya perambuan, dan penerangan lampu jalan banyak yang mati. Akibat kurangnya fasilitas perlengkapan jalan tersebut membuat Jalan Tegal Binangun masih rawan terhadap kejahatan.

Beberapa kasus kejahatan yang terjadi seperti dilihat dari pemesanan dan pembayaran yang dilakukan secara *online* misalnya penipuan, pencurian saldo uang digital, dan tindakan pelecehan seksual baik secara digital dan secara fisik kerap dialami oleh pengguna jasa transportasi *online* (Fakhriya Hermansyah, 2019). Beberapa kasus yang terjadi pada Jalan Tegal Binangun Kabupaten Banyuasin tahun 2020-2021, antara lain:

- a. Lakukan aksi begal dua sekawan yakni, Ajay Prabowo (19) warga Jalan Akasia, Kecamatan Plaju dan M Alfin Wahyudi (19) warga Jalan KH Wahid Hasyim Kecamatan SU I berhasil ditangkap Polsek Plaju. Dua sekawan ini ditangkap lantaran melakukan aksi begal di Jalan Tegal Binangun, Kelurahan Plaju Darat, Kecamatan Plaju dengan korban M Luthfi Wahid (18) pada Minggu (28/2/2021) sekitar pukul 20.00 WIB. (Sumber: TribunSumsel.com 28/2/2021);
- b. Residivis kasus pencurian dan penggelapan kendaraan bermotor (Ranmor), Achmad Erza Syaiputra (21) berhasil ditangkap anggota Reskrim Polsek Plaju, Senin (1/2/2021) sekira pukul 23.00 WIB di rumahnya Jalan Tegal Binangun Kelurahan Plaju Darat, Kecamatan Plaju Palembang (Sumber: globalplanet.news 02/02/2021);
- c. Unit Reskrim Polsek Plaju Palembang berhasil membekuk Hendra Saputra (20) warga Kelurahan Tangga Takat Kecamatan Seberang Ulu (SU) II Palembang. Hendra yang merupakan spesialis jambret di kawasan Plaju ini dibekuk, Minggu (3/1/2021). Pelaku ditangkap setelah pihaknya menerima laporan korban. Dimana pelaku terakhir beraksi di depan mini market Jalan Tegal Binangun, Kelurahan Talang Petai, Kecamatan Plaju Darat, (17/11/2020). Pelaku berhasil merampas barang korban Kamila Oktarina (19) berupa Handphone (HP) merek Vivo (Sumber: globalplanet.news 05/01/2021);
- d. Penyidik Unit Kejahatan dan Kekerasan (Jatanras) Direktorat Reserse Kriminal Umum (Ditreskrimum) Polda Sumatera Selatan kembali mendapatkan barang bukti baru terkait aksi perampokan dua polisi gadungan yang dilakukan oleh Rustam (42) dan Joni alias Usman (46). Barang bukti satu unit mobil jenis Toyota Innova warna putih dengan plat nomor BG 1761 didapatkan petugas saat menangkap Rustam yang berada di kediamannya di kawasan Kelurahan Karya Jaya, Kecamatan Kertapati, Palembang sekitar pukul 17.00WIB, Kamis (2/6/2020) (Sumber: Kompas.com, 02/02/2020).

Untuk mengatasi dan menjaga aspek keamanan antara pengguna maupun pengemudi transportasi *online*, perusahaan ojek *online* diharapkan mampu memiliki fitur keamanan yang digunakan untuk

melindungi pengguna ojek *online* seperti fitur *share my ride*, *masking number*, *security camera*, dan *panic button*. Aspek kenyamanan yang harus diperhatikan yaitu menggunakan pakaian yang sopan, ramah terhadap penumpang, mematikan rokok pada saat berkendara dan fokus terhadap jalanan yang dilintasi.

Berdasarkan permasalahan diatas, penelitian ini berpedoman dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat. Untuk mengetahui kualitas kinerja yang diberikan pengemudi dan harapan penumpang ojek *online*, penelitian menggunakan metode *Importance Perfomace Analysis* (IPA). Berdasarkan latar belakang yang diuraikan tersebut, maka penulis mengambil judul "Evaluasi Tingkat Kenyamanan dan Keamanan Pengguna Ojek *Online* Bagi Masyarakat Jalan Tegal Binangun".

## **I.2 Rumusan Masalah**

Pokok permasalahan yang akan dibahas tidak menyimpang dan meluas dari fokus penelitian, maka dibuat suatu perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik sosioekonomi dan karakteristik pengguna jasa ojek *online* di Jalan Tegal Binangun?
2. Apa saja atribut terdapat pada peta *Importance Perfomance Analysis* dalam masing-masing kuadran?
3. Bagaimana kualitas pelayanan ojek *online* terhadap keamanan dan kenyamanan di ruas Jalan Tegal Binangun?

## **I.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah penelitian ini adalah:

1. Objek penelitian hanya diberikan kepada pengguna ojek *online* pada Jalan Tegal Binangun Kabupaten Banyuasin;
2. Aspek yang digunakan adalah aspek kenyamanan dan keamanan ojek *online* yang sudah ada dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019;

3. Penilaian pengguna ojek *online* pada Jalan Tegal Binangun Kabupaten Banyuwasin menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*);
4. Pengambilan data primer dilakukan dengan wawancara dibagikan melalui aplikasi *WhatsApp* yang disebarakan secara acak dengan menggunakan *google form*.

#### **I.4 Tujuan Penelitian**

Beberapa tujuan yang diharapkan dari melakukan penelitian, yaitu:

1. Mengetahui karakteristik sosioekonomi dan karakteristik pengguna jasa ojek *online* di Jalan Tegal Binangun;
2. Mengetahui atribut yang terdapat pada peta *Importance Performance Analysis*;
3. Mengetahui kualitas pelayanan ojek *online* terhadap keamanan dan kenyamanan di ruas Jalan Tegal Binangun.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mengharapkan sesuatu dapat dimanfaatkan tidak hanya satu pihak, namun juga beberapa pihak yang terkait.

1. Bagi Penulis, sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma IV di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan dan sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang telah didapatkan dan untuk mengembangkan pengetahuan di bidang keselamatan.
2. Bagi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, diharapkan dapat memberi wawasan pengetahuan dari segi teori, permodelan, dan hasil penelitian sehingga dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.
3. Bagi Masyarakat (Penumpang), dapat bermanfaat bagi masyarakat untuk memberikan pengetahuan akan pentingnya faktor kenyamanan dan keamanan pengguna transportasi *online* di Jalan Tegal Binangun.
4. Bagi Pengemudi Ojek *Online*  
Dapat mengetahui faktor berkendara dengan baik serta berkeselamatan, sehingga meningkatkan kenyamanan penumpang.