

Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pangkalan Ojek Konvensional Di Terminal Lama Wonogiri

Indra Setiawan
Program Studi Ekonomi Syariah
Sekolah Tinggi Agama Islam Mulia Astuti Wonogiri
indrasnab@gmail.com

ABSTRAK

Transportasi adalah sesuatu hal yang sangatlah penting pada saat ini. Standar baku kehidupan manusia adalah bertambahnya keinginan untuk mewujudkan layanan transportasi yang lebih tinggi. Beberapa orang menjadikan transport sebagai alat untuk dapat menghasilkan pemasukan. Jasa layanan transportasi di Indonesia pada umumnya dan di Wonogiri pada khususnya memiliki pemecahan bentuk. Salah satu bentuk layanan transportasi adalah menggunakan kendaraan roda dua, yang dikenal dengan sebutan ojek. Popularitas dari ojek semakin meningkat dengan adanya ojek online di Indonesia. Namun hal itu memunculkan dampak dalam perekonomian khususnya keberadaan ojek konvensional (pangkalan). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak ojek online terhadap ojek konvensional di Pangkalan Ojek Terminal Lama Wonogiri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ojek online memberikan dampak terhadap berkurangnya pendapatan di pangkalan ojek konvensional. Ojek konvensional Terminal Lama Wonogiri tidak siap untuk bersaing dengan ojek online khususnya dalam mengikuti keinginan pelanggan maupun memberikan kepuasan Pelanggan. Tetapi semangat para anggota pangkalan ojek konvensional yang tidak berkurang setelah keberadaan ojek online.

Saran agar anggota pangkalan ojek konvensional Terminal Lama Wonogiri lebih tanggap dan aktif dalam menggali keinginan pelanggan, lebih komunikatif dengan pelanggan, atau membuat kotak saran & kritik yang ditaruh di pangkalan. Selain itu, diperlukan untuk membuat suatu standar dalam mengoperasikan ojek dalam memberikan pelayanan jasa kepada pelanggan.

Katakunci : Jasa Layanan, Transportasi, Ojek Konvensional

ABSTRACT

Transportation is something that is very important at this time. The standard standard of human life is increasing desire to realize higher transportation services. Some people make transport as a tool to generate income. Transportation services in Indonesia in general and Wonogiri in particular have a form split. One form of transportation service is to use two-wheeled vehicles, known as motorcycle taxis. The popularity of motorcycle taxis is increasing with the presence of online motorcycle taxis in Indonesia. However, this has had an impact on the economy, in particular the existence of conventional ojek (pangkalan). The purpose of this study was to analyze the impact of online motorcycle taxis on conventional motorcycle taxis at Pangkalan Ojek Terminal Lama Wonogiri.

The results showed that online motorcycle taxis had an impact on reduced income at conventional ojek bases. The Wonogiri Lama Terminal conventional motorcycle taxi is not ready to compete with the online motorcycle taxi especially in following the customer's wishes and providing customer satisfaction. But the enthusiasm of the members of conventional motorcycle taxis is not diminished after the existence of online motorcycle taxis.

Suggestions for members of the Wonogiri Lama Terminal conventional motorcycle base to be more responsive and active in exploring customer desires, more communicative with customers, or to make suggestions & criticism boxes placed at the base. In addition, it is necessary to create a standard in operating motorcycle taxis in providing services to customers.

Keywords: Services, Transportation, Conventional Ojek

PENDAHULUAN

Penyebaran transportasi di Indonesia kini semakin meningkat seiring dengan berjalannya waktu. Data Badan Pusat Statistik Republik Indonesia mencatat, jumlah kendaraan yang masih beroperasi di seluruh Indonesia pada 2018 mencapai 170,211 juta unit. Dari jumlah itu, populasi terbanyak masih disumbang oleh sepeda motor dengan jumlah 146,858 juta unit di seluruh Indonesia, mobil penumpang sebesar 16,440 juta unit, bus sebanyak 2,538 juta unit dan mobil barang sebanyak 7,778 juta unit (Detik.com, 2020). Transportasi kendaraan roda dua atau ojek, menjadi salah satu yang terpopuler diantara sarana transportasi lainnya. Menggunakan motor sebagai alat transportasinya, membuat berkendara menggunakan ojek lebih cepat dibandingkan dengan angkot, bus, maupun taksi. Warga Wonogiri pun lebih mudah mengakses ojek tersebut karena biasanya para tukang ojek memiliki pangkalan didaerahnya masing-masing, sehingga warga tidak perlu repot-repot menunggu transportasi untuk menghampiri mereka. Kemajuan teknologi informasi yang ada, muncul transportasi umum yang dapat diakses menggunakan gadget. Berawal dari Jakarta sebagai pencetus ojek dan taxi online di Indonesia, kini khususnya ojek online juga telah marak dikalangan masyarakat kota Wonogiri. Setiap pengguna transportasi ojek kini dapat menggunakan *handphone* dengan aplikasi khusus untuk dapat mengakses ojek online, bahkan istilah kekinian seperti ini telah merasuki masyarakat kota Wonogiri. Ojek online tersebut dirasa sebagai transportasi alternatif karena lebih mudah diakses oleh setiap warga kota Wonogiri. Mereka tidak perlu lagi berjalan kaki ke pangkalan ojek dan hanya perlu menunggu ojek online menghampiri lokasi tempat mereka berada. Selain itu, aplikasi ojek online memungkinkan calon penumpang berinteraksi dengan pengemudi ojek online. Hal tersebut mempermudah calon penumpang untuk memberitahukan lokasi mereka kepada pengemudi ojek online.

Ojek online juga tidak hanya menerima jasa ojek manusia sebagai objeknya, ojek online juga menawarkan jasa pengantaran barang, seperti pemesanan makan siang untuk diantar maupun hanya untuk mengambil barang yang tertinggal untuk kemudian diantarkan sampai kepada pengguna jasa. Kemudahan-kemudahan yang ditawarkan ojek online tersebut membuat para pengguna ojek online meningkat setiap harinya. Seperti berita yang dipublikasikan oleh Tempo.co pada 13 November 2019 lalu, sejak aplikasi GO-JEK diluncurkan jumlah pengemudi ojek online yang kini telah berjumlah hingga lebih dari 2 juta orang. Hingga tahun 2018, aplikasi ojek online telah memiliki lebih dari 16 juta pengunduh. Meningkatnya penggunaan ojek online dikalangan warga kota Wonogiri membuat perusahaan yang mengerjakan ojek online terus memperlebar jaringannya. Hal tersebut membuat lapangan pekerjaan sebagai pengemudi ojek online terbuka lebar. Selain memberikan gaji pokok, perusahaan ojek online juga biasanya memberikan berbagai fasilitas untuk mendukung kinerja pengemudi ojek online salah satunya ialah *handphone* untuk mengakses pengguna transportasi umum.

Penggunaan ojek online yang kini marak digunakan oleh warga kota Wonogiri berdampak terhadap berkurangnya minat penggunaan ojek konvensional. Kemudahan yang ditawarkan oleh ojek online terkesan menenggelamkan keberadaan ojek konvensional. Para pekerja ojek konvensional pun merasa cukup dirugikan dengan kondisi tersebut. Berkurangnya minat warga kota Wonogiri terhadap penggunaan ojek konvensional mengurangi jumlah pengguna ojek konvensional yang kemudian berdampak besar terhadap pendapatan para pekerja ojek konvensional.

Beralihnya pengguna ojek konvensional ke ojek online tentu membuat beberapa pekerja ojek konvensional mengeluh. Beberapa pekerja tersebut menyuarakan keluhan mereka dengan mengadakan demo dimana-mana. Tidak sedikit dari mereka yang melarang ojek online untuk beroperasi di daerah tempat pangkalan mereka berada. Bahkan ada juga oknum-oknum yang menggunakan kekerasan fisik untuk menakut-nakuti pekerja ojek online agar tidak beroperasi dan mengurangi calon penumpang ojek konvensional.

Dari latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu bagaimana kondisi ojek konvensional di pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri sebelum dan sesudah adanya ojek online. Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui kondisi ojek konvensional di pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri sebelum dan sesudah adanya ojek online.

Teori Ekonomi

Dalam kehidupan sehari-hari, ekonomi sangat diperlukan dalam memenuhi kebutuhan, oleh karenanya ekonomi merupakan salah satu ilmu yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Selain itu, ekonomi sebagai alat untuk mengukur tingkat kemajuan dalam suatu negara, apakah keadaan ekonomi yang baik atau semakin memburuk. Secara umum, dapat dikatakan bahwa pengertian ekonomi adalah sebuah bidang kajian ilmu yang berhubungan tentang pengurusan sumber daya material individu, masyarakat, dan negara untuk meningkatkan kesejahteraan kehidupan manusia. Karena itulah, ekonomi merupakan salah satu ilmu yang berkaitan tentang tindakan dan perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya yang berkembang dengan sumber daya yang ada melalui kegiatan konsumsi, produksi, distribusi dan jasa layanan.

Jasa

Zeithaml & Bitner (1996) yang dikutip dalam Lupiyoadi (2006:6) mendefinisikan jasa sebagai, *Service is all economic activities whose output is not a physical product or construction is generally consumed at that time is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, comfort or health)* semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau

konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan konsumen).

Kualitas Layanan

Menurut Lewis & Booms yang dikutip dalam tulisan Tjiptono & Chandra (2011:121), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Wyckoff dikutip dalam bukunya Tjiptono (1996: 16) yakni kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dimensi Kualitas Layanan Jasa

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, menurut Tjiptono & Chandra, (2011:132-133) berhasil reliabilitas (*reliability*), meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data (*record*) secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

Responsivitas atau daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesiapan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya: ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Kompetensi (*competency*), yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi. *access*, yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya telepon, surat, e-mail, fax, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.

Kesopanan (*courtesy*), yaitu meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontrak seperti *resepsionis*, operator telepon, bell person, *teller* bank dan lain-lain. Komunikasi (*communication*), artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan mengenai jasa / layanan yang ditawarkan. Kredibilitas (*credibility*), yaitu sifat jujur dan dapat

dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*). Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi dan kerahasiaan (*confidentiality*).

Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

Transportasi

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi sangat penting untuk manusia, karena memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian dari Pontoh (2018) menjelaskan bahwa, perilaku yang dihasilkan ojek konvensional terhadap keberadaan ojek online di Bandar Lampung. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini adalah pengemudi ojek konvensional dan ojek online di Bandar Lampung. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Berdasarkan penemuan lapangan dan hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa perilaku yang dihasilkan ojek konvensional terhadap keberadaan ojek online adalah perilaku penolakan perubahan. Hasil tersebut berdasarkan wawancara peneliti dengan informan bahwa 90% informan dalam penelitian ini memiliki perilaku penolakan perubahan terhadap ojek online. 10% informan dalam penelitian ini memiliki keinginan bergabung, namun terdapat hambatan yaitu tidak dapat memenuhi persyaratan yang disediakan oleh perusahaan ojek online. Jika ojek konvensional tidak mengembangkan inovasi untuk terus berkembang mengikuti teknologi maka ojek konvensional tidak dapat menyaingi ojek online. Hal tersebut juga mengakibatkan beralihnya konsumen ojek konvensional terhadap ojek online yang mengakibatkan konflik antara ojek konvensional dengan ojek online

Penelitian Riswanda (2019) Dengan Judul Penelitian "Dampak Keberadaan Transportasi Online Terhadap Pendapatan Transportasi Konvensional (Studi Kasus Penarik Becak Di Banda Aceh" Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat pendapatan dan jumlah pelanggan penarik becak sebelum dan sesudah adanya transportasi online. Jenis penelitian ini adalah penelitian

kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dengan kuesioner dan interview terhadap 30 responden. Metode analisis yang digunakan adalah uji t dua sampel berpasangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan jumlah pendapatan sebelum dan sesudah adanya transportasi online. Sedangkan hasil korelasi terhadap jumlah pelanggan diketahui bahwa terdapat perbedaan jumlah pelanggan sebelum dan sesudah adanya transportasi online.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di pangkalan ojek online dan di pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri. Data merupakan bagian penting dan sentral dalam kegiatan penelitian. Data itu berkenaan dengan masalah, sedangkan masalah dipresentasi oleh konsep atau variabel penelitian. Oleh karena itu jika ingin mendapatkan data berarti peneliti harus mengobservasi variabel yang merupakan representasi dari masalah yang ada. Masalah penelitian adalah objek yang dipelajari dalam objek penelitian. Fenomena atau masalah penelitian yang telah diabstraksi menjadi suatu konsep atau variabel disebut sebagai objek penelitian (Silalahi, 2009:191).

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber informan adalah para pengemudi ojek, baik yang online atau yang konvensional. Peneliti menggunakan metode penelitian eksploratif dengan pendekatan kualitatif. Arikunto (2006:7) menjelaskan, penelitian eksploratif digunakan karena belum banyak informasi dan data yang mendukung penelitian yang bersangkutan, atau dengan kata lain sebelumnya belum pernah ada penelitian mengenai objek yang bersangkutan. Sedangkan metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan cara berpikir induktif, yaitu menangkap fakta atau fenomena sosial, melalui pengamatan di lapangan, kemudian menganalisisnya, dan kemudian berupaya melakukan teorisasi berdasarkan apa yang diamati (Bungin, 2012:6).

Dalam melakukan penelitian kualitatif ini, peneliti melakukan pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan observasi. Metode wawancara mendalam ialah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Bungin, 2012:111). Metode ini digunakan dengan tujuan agar peneliti dapat mengetahui lebih dalam mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pangkalan ojek konvensional Terminal Lama Wonogiri sebelum dan setelah adanya ojek online.

Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana

tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian (Guba & Lincoln, 1981: 191-193).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara diketahui bahwa pangkalan ojek konvensional yang diteliti berlokasi di Jalan Brigjend Katamso Wonogiri. Lokasi pangkalan ojek cukup strategis karena berada tepat disisi jalan utama menuju Wonogiri kota, dekat dengan Terminal Lama Wonogiri. Selain itu, pangkalan ojek Terminal Lama berada disekitar pemukiman warga, taman kanak-kanak, dan sekolah menengah pertama, rumah sakit dan perkantoran. Pangkalan ojek Terminal Lama yang sudah beroperasi sejak tahun 1959 ini memiliki anggota sebanyak 25 orang. Namun, dari 25 orang tersebut hanya sekitar 10 orang yang hingga kini masih aktif beroperasi. Selain itu, dalam beroperasi, pangkalan ojek tersebut tidak membatasi jalur operasi ojek atau bebas, selama permintaan konsumen disanggupi oleh anggota ojek. Sedangkan untuk tarif operasi, pangkalan ojek Terminal Lama menetapkan harga sekitar Rp. 5.000.

Data Narasumber

Berikut disajikan rekapitulasi data rata-rata dari narasumber berdasarkan jenis kelamin, usia, masa kerja, pendidikan terakhir, dan pendapatan yang didapat dari wawancara dengan kurang lebih 10 orang anggota ojek konvensional di pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri :

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan diketahui bahwa semua anggota pangkalan ojek konvensional Terminal Lama Wonogiri adalah laki-laki.

2. Usia

Dari hasil wawancara diketahui bahwa anggota pangkalan ojek konvensional Terminal Lama Wonogiri berada pada rata-rata usia 40 tahun.

3. Masa Kerja

Berdasarkan hasil wawancara dilapangan, terdapat salah satu anggota yang telah bekerja kurang lebih 6 tahun. Namun, masa kerja paling lama berada dalam kisaran kurang lebih 15 tahun.

4. Pendidikan Terakhir

Para narasumber menerangkan bahwa pendidikan terakhir mereka tidak lebih dari jenjang SMA (Sekolah Menengah Atas). Rata-rata anggota pangkalan ojek konvensional Terminal Lama Wonogiri merupakan tamatan SD (Sekolah Dasar), SMP (Sekolah Menengah Pertama), dan SMA (Sekolah Menengah Atas).

5. Pendapatan

Berdasarkan hasil wawancara dilapangan diketahui bahwa dalam sehari mereka bisa mendapatkan kurang lebih hingga 20 orang pengguna jasa. Jika biaya operasi ojek sebesar Rp.5.000,- untuk jarak terdekat maka setiap anggota mendapatkan kurang lebih Rp. 33.000,/hari.

Pembahasan Penelitian

Kondisi ojek konvensional di pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri sebelum adanya ojek online. Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan data kualitatif kondisi ojek konvensional di pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri sebelum adanya ojek online, berdasarkan hasil dari wawancara dengan anggota ojek konvensional di pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri, pihak-pihak yang dapat memberikan informasi untuk menunjang analisis terhadap subjek dan objek penelitian, dan pengamatan langsung ke lapangan. Kondisi awal pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri berdasarkan pertanyaan dan jawaban dari proses wawancara ialah sebagai berikut :

1. Ruang lingkup wilayah pengguna jasa ojek di pangkalan ojek Terminal Lama
Bahwa dengan rata-rata warga yang menggunakan jasa ojek di terminal lama, dengan kondisi baru saja sampai dan turun dari bus antar kota antar propinsi. Sebagian warga memesan langsung ke pangkalan ojek, namun ada juga yang memesan ojek via telepon atau sms, untuk menjemput dilokasi yang diminta oleh pengguna jasa. Jalur yang dilalui tidak terbatas ini merupakan suatu pelanggaran terhadap peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Hal ini sejalan dengan keputusan Kemenhub Dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 diterangkan bahwa ojek merupakan angkutan lingkungan yang lingkup wilayah operasinya terbatas, tidak sama dengan angkutan umum, juga tidak mengatur ojek sebagai angkutan umum resmi.
2. Loyalitas/kepercayaan yang dibangun oleh jasa ojek Terminal Lama
Salah satu cara para anggota jasa ojek Terminal Lama memberikan *service atau loyalitas* yang baik kepada konsumennya adalah cara bersikap dan cara berpenampilan dengan sopan agar konsumen dapat nyaman menggunakan jasa ojek di Terminal Lama Wonogiri
3. Upaya penawaran jasa ojek Terminal Lama
Pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri tidak menawarkan jasa mereka secara langsung. Mereka mempercayai bahwa setelah memberikan pelayanan yang memuaskan, konsumen dengan sengaja ataupun tidak, akan mempromosikan atau menawarkan pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri kepada orang lain. Sehingga selama ini, pangkalan ojek ini hanya mengandalkan penawaran dari mulut ke mulut yang dilakukan oleh konsumen.
4. Upaya-upaya yang dilakukan anggota pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri

Untuk mengetahui keinginan para konsumen terhadap jasa pangkalan ojek sampai saat ini belum pernah ada upaya untuk mengetahui keinginan para konsumen terhadap jasa pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri.

5. Keluhan-keluhan yang disampaikan konsumen setelah menggunakan jasa pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri

Sejauh ini para anggota pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri belum pernah mendengar maupun menerima keluhan dari konsumen-konsumen yang pernah menggunakan jasa mereka.

Pada kenyataannya, berdasarkan pengalaman dan observasi, ada keluhan terhadap pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri. Dari hasil observasi ditemukan fakta bahwa terdapat beberapa kendaraan yang digunakan oleh anggota, berada dalam kondisi yang kurang layak. Salah satunya ialah dari mesin yang sulit dinyalakan ketika hendak beroperasi. Hal tersebut menjadi salah satu indikator bahwa kendaraan dalam kondisi yang kurang baik. Selain itu, fasilitas keamanan seperti helm untuk pelanggan, ternyata tidak berstandar nasional Indonesia (SNI) yang membuat pelanggan was-was saat menggunakan jasa pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri.

Kondisi Ojek Konvensional di Pangkalan Ojek Terminal Lama Wonogiri setelah adanya ojek online. Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan data kualitatif kondisi ojek konvensional di pangkalan ojek ini setelah adanya ojek online, berdasarkan hasil dari wawancara dengan anggota ojek konvensional di pangkalan ojek, pihak-pihak yang dapat memberikan informasi untuk menunjang analisis terhadap subjek dan objek penelitian, dan pengamatan langsung ke lapangan. Kondisi pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri setelah adanya ojek online berdasarkan pertanyaan dan jawaban dari proses wawancara ialah sebagai berikut :

1. Bagaimana loyalitas konsumen terhadap pangkalan ojek ini setelah munculnya ojek online?

Anggota pangkalan ojek konvensional ini mengakui bahwa setelah munculnya ojek online sebagai pesaing, hampir semua konsumen mereka beralih menggunakan ojek online. Seorang anggota pangkalan menuturkan bahwa ada beberapa konsumen mereka yang biasanya minta untuk diantarjemput, namun setelah adanya ojek online beberapa dari mereka hanya minta untuk diantar karena mereka bisa menggunakan jasa ojek online untuk menjemput mereka.

Hilangnya loyalitas pelanggan ini diakibatkan karena ketidaksiapan pangkalan untuk bersaing dengan ojek online. Pangkalan ojek tidak pernah ingin untuk mengetahui keinginan pelanggan. Padahal menurut Bloemer & Kasper, loyalitas pelanggan itu sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Salah satu cara memberikan kepuasan pelanggan ialah dengan memberikan jasa yang berkualitas kepada pelanggan. Seperti yang dikatakan oleh Parasuraman,

Zeithml, & Berry (1985) diantaranya dimensi kualitas jasa itu meliputi komunikasi, keamanan, dan kemampuan memahami pelanggan. Ketiga dimensi diatas ternyata kurang dimiliki oleh pangkalan ojek Terminal Lama Wonogiri. Mereka komunikatif dengan pelanggan, terutama dalam menggali informasi mengenai saran dan keluhan pelanggan. Keamanan yang dimiliki pun masih sangat kurang, terlihat dari kondisi kendaraan yang kurang baik serta fasilitas keamanan seperti helm, yang juga tidak sesuai standar nasional. Terakhir, pangkalan ojek ini kurang mampu dalam memahami pelanggan sehingga banyak dari mereka dengan mudah beralih ke ojek online.

2. Berapa besar dampak ojek online terhadap pendapatan anggota pangkalan ojek konvensional ini?

Kemunculan ojek online ternyata sangat berdampak terhadap pendapatan anggota pangkalan ojek konvensional. Anggota menuturkan bahwa setelah adanya pesaing seperti ojek online, pendapatan mereka menurun hingga sekitar 30%. Jika dirupiahkan, pendapatan mereka berkurang sekitar Rp. 9.900 dari pendapatan perhari sebesar Rp. 33.000. Salah satu anggota mengatakan bahwa pendapatan tersebut merupakan pendapatan kotor mereka karena belum dikurangi biaya makan dan rokok.

3. Apakah kemunculan ojek online mempengaruhi semangat kerja di pangkalan ojek konvensional ini?

Meskipun ojek online merupakan pesaing yang cukup kuat mereka tetap optimis. Beberapa anggota meyakini bahwa keberadaan ojek online tidak mengurangi semangat mereka untuk bekerja dan bertahan hidup.

4. Adakah saran ataupun kritikan membangun untuk pangkalan ojek konvensional ini agar dapat bersaing dengan ojek online ?

Para anggota pangkalan ojek konvensional ini mengatakan bahwa mereka akan tetap mempertahankan apa yang telah dimiliki mereka sekarang. Salah satunya ialah sikap dan penampilan yang sopan dan santun didepan pengguna jasa pangkalan ojek konvensional.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa ojek online memberikan dampak terhadap berkurangnya pendapatan di pangkalan ojek konvensional. Tidak adanya upaya untuk mengetahui keinginan pelanggan maupun mengukur kepuasan pelanggan, membuat pangkalan ojek konvensional Terminal Lama Wonogiri tidak siap untuk bersaing dengan ojek online. Yang perlu diapresiasi dari pangkalan ojek konvensional ini adalah semangat para anggota pangkalan yang

tidak berkurang setelah keberadaan ojek online ditengah-tengah mereka. Anggota yang beroperasi di pangkalan tersebut masih tetap sama seperti sebelum adanya ojek online. Selain itu, selama tidak adanya campur tangan dari pemerintah atau tidak adanya aturan baku mengenai ojek kendaraan transportasi umum roda dua, maka keberadaan ojek online akan semakin merebak dan menenggelamkan keberadaan ojek konvensional.

Saran

Dari kesimpulan diatas, penulis menyarankan agar anggota pangkalan ojek konvensional Terminal Lama Wonogiri bisa lebih tanggap dan aktif dalam menggali keinginan pelanggan, baik secara langsung dengan lebih komunikatif lagi dengan pelanggan, maupun secara tidak langsung yang dapat berupa kotak saran & kritikan yang ditaruh di pangkalan. Pangkalan ojek konvensional Terminal Lama Wonogiri juga diharapkan untuk membuat suatu standar dalam mengoperasikan ojek serta dalam memberikan pelayanan jasa kepada pelanggan. Namun, standar tersebut tidak dapat dijalankan tanpa adanya campur tangan pemerintah, sehingga saya pun memberikan saran kepada pemerintah untuk menetapkan aturan baku dan mengatur langsung keberadaan ojek di Indonesia pada umumnya dan di Wonogiri pada khususnya untuk ojek online maupun konvensional.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Alma, B. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan keenam. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Berapa Jumlah Pengemudi Ojek Online di Indonesia? (2019, 13 November). Diakses dari <https://bisnis.rakyatku.com/read/1271465/-berapa-jumlah-pengemudi-ojek-online-di-indonesia>.
- Bungin, B. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Guba, E.G. & Lincoln, Y.S. 1981. *Effektif Evaluation. Improving The Usefulness Of Evaluations Result Through Responsive And Naturalistic Approaches*. Jassay-Bass Inc. Publisher
- <http://wartaekonomi.co.id/read/2015/09/18/73020/pemerintah-diminta-buat-aturan-tentang-ojek-online.html>
- <http://www.tribunnews.com/amp/otomotif/2014/04/15/jumlah/kendaraan/Indonesia>.
- Pontoh, I. R. 2018. *Analisis Perilaku Ojek Konvensional Terhadap Keberadaan Ojek Online Di Bandar Lampung (Studi Kepada Driver Ojek Konvensional Dan Ojek Online Di Bandar Lampung)*. Fakultas ilmu sosial dan politik universitas lampung.
- Riswanda, A. 2019. *Dampak keberadaan transportasi online terhadap pendapatan transportasi konvensional (studi kasus penarik becak di Banda Aceh)*. Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Said, N. H. 2020, 24 Januari. Penasaran Jumlah Total Kendaraan Bermotor di Indonesia? Ini Datanya. Diakses dari <http://bisnis.rakyatku.com/read/177316/2020/01/24-penasaran-jumlah-total-kendaraan-bermotor-di-indonesia?-ini-datanya>.

Silalahi, U. 2010. *Social Research Methods*. Bandung: Refika Aditama.

Tjiptono, F & Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi pertama, cetakan keempat. Yogyakarta : Ekonisia

Zwell Michale. 2000. *Creating a Culture of Competence*. John Willy