



Analisis Efektivitas Transportasi Ojek Online Sebagai Pilihan Moda Transportasi di Kota Samarinda

Siva Aulia Maulida^{1*}, Zony Yulfadli¹, Findia¹

¹Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

*Corresponding Author's e-mail: sivaam50@gmail.com

Article History:

Received: December 20, 2025

Revised: January 8, 2026

Accepted: January 19, 2026

Keywords:

Effectiveness,
Transportation, Online
Motorcycle Taxis,
Samarinda City

Abstract: This study aims to explicitly analyze the effectiveness of online motorcycle taxis as a preferred mode of transportation in Samarinda City by evaluating four key service dimensions, namely cost, punctuality, service quality, and safety. This research is important because although online motorcycle taxis offer flexibility, accessibility, and time efficiency, their level of effectiveness may differ across regions and is strongly influenced by local urban characteristics and user mobility needs. This study employs a descriptive quantitative approach with a total of 100 respondents consisting of Grab, Gojek, and Maxim users in Samarinda, selected during the period of October to November 2025. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed through descriptive statistical techniques and frequency distribution to obtain mean scores and categorical interpretations for each service dimension. The results show that all variables fall into the good category, where the cost variable recorded the highest mean score of 4.03, indicating that price transparency and affordability play a dominant role in shaping user satisfaction. Punctuality, service quality, and safety also received positive assessments, demonstrating that online motorcycle taxi services are able to meet users' mobility needs efficiently and reliably. These findings strengthen empirical evidence regarding the effectiveness of online transportation services in secondary urban regions such as Samarinda and provide practical implications for service providers and policymakers to prioritize continuous improvement in cost efficiency, service reliability, and safety performance to enhance user trust and service sustainability.

Copyright © 2026, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Maulida, S. A., Findia, F., & Yulfadli, Z. (2026). Analisis Efektivitas Transportasi Ojek Online Sebagai Pilihan Moda Transportasi di Kota Samarinda. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 5(1), 503–514. <https://doi.org/10.55681/sentri.v5i1.5460>

PENDAHULUAN

Perkembangan layanan ojek online sebagai salah satu moda transportasi perkotaan di Indonesia telah mengalami lonjakan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Di tengah pertumbuhan pesat kepemilikan kendaraan pribadi dan kemacetan yang semakin kompleks di perkotaan, layanan ojek online menawarkan alternatif yang lebih fleksibel, cepat dan berbasis aplikasi digital [1]. Di kota-kota besar, seperti Jakarta dan Makassar, penggunaan ojek online terbukti meningkatkan mobilitas masyarakat dan mempercepat waktu tempuh perjalanan [2]. Fleksibilitas transportasi moda ini menjadi keunggulan tersendiri yang membuatnya semakin diminati oleh berbagai kalangan. Ojek online

memberikan kemudahan akses bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Ojek online juga mampu menjangkau rute-rute yang sulit dijangkau moda transportasi konvensional. Kemampuan untuk menyediakan informasi real-time terkait lokasi, estimasi biaya, dan waktu tempuh juga dapat diberikan oleh ojek online [3].

Ditinjau dari dinamika yang terjadi, peran dari ojek online memang begitu vital bagi banyak lini kehidupan. Namun, efektivitas ojek online ketika diterapkan pada wilayah perkotaan dengan karakteristik berbeda tentu akan menghasilkan temuan yang berbeda pula. Sebagai salah satu kota besar yang ada di Kalimantan Timur, Samarinda memiliki kondisi lalu lintas yang terus berkembang. Ini terjadi karena adanya pola penggunaan dan kebutuhan transportasi yang bervariasi [4]. Variasi moda transportasi yang kerap dimanfaatkan oleh warga Samarinda adalah ojek online. Namun demikian, keberadaan ojek online juga menimbulkan tantangan dalam hal integrasi moda dan perannya dalam sistem transportasi perkotaan yang lebih luas. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang seberapa efektif ojek online sebagai pilihan transportasi di Kota Samarinda.

Layanan ojek online yang tumbuh secara pesat di Kota Samarinda juga terjadi bersamaan dengan meningkatnya kepadatan lalu lintas di kota tersebut [5]. Fenomena itu berdampak pada keterbatasan transportasi publik serta pola mobilitas yang semakin kompleks. Hal ini memunculkan tantangan tersendiri untuk menganalisa moda transportasi mana yang memiliki efektivitas terbaik. Hal ini membuat penelitian yang menilai efektivitas ojek online secara kontekstual menjadi sangat relevan dan perlu diimplementasikan.

Penelitian ini juga memunculkan urgensi tersendiri dari perspektif pengguna layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan yang sangat tergantung pada ojek online memerlukan evaluasi secara komprehensif terhadap kinerja layanan dari moda transportasi ojek online. Melalui penilaian efektivitas yang tepat, maka masyarakat akan terbantu dalam memilih moda transportasi yang optimal [6]. Pada aspek manajemen, hasil penelitian juga akan membangun masukan yang konstruktif bagi keberlanjutan operasional. Tentu aspek-aspek tersebut adalah hal positif bagi preferensi kedua belah pihak, baik dari segi pengguna layanan serta manajemen layanan ojek online. Hadirnya penelitian ini diharapkan dapat menjadi rumusan kebijakan transportasi yang lebih terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan mobilitas masyarakat. Upaya dalam memahami urgensi tersebut dapat dilakukan melalui analisis terhadap berbagai faktor yang membentuk efektivitas moda transportasi online.

Efektivitas moda transportasi online dapat dipahami melalui berbagai dimensi penyusunnya. Menurut penelitian dari Yunianti dkk (2021), faktor-faktor seperti kenyamanan, efisiensi biaya, kecepatan layanan, dan kemudahan akses menjadi indikator utama efektivitas transportasi online [7]. Penelitian lain oleh Prima (2023), menemukan bahwa persepsi terhadap tarif yang terjangkau dan waktu tempuh yang cepat menjadi faktor paling dominan dalam keputusan pengguna memilih ojek online sebagai moda transportasi [8]. Berbagai studi telah mengidentifikasi bahwa faktor-faktor seperti waktu tempuh, biaya perjalanan, kenyamanan, kualitas layanan aplikasi, dan persepsi keamanan secara statistik memengaruhi keputusan pengguna dalam memilih moda transportasi berbasis aplikasi [6]; [7]. Namun sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada kota-kota besar di Pulau Jawa dan Sumatera, sementara penelitian di wilayah Kalimantan, khususnya Kota Samarinda masih sangat terbatas. Mengingat karakteristik lokal Kota Samarinda yang berbeda dari kota-kota besar lainnya, maka menjadi penting untuk melakukan peninjauan terkait efektivitas moda transportasi secara mendalam.

Kondisi lalu lintas di Kota Samarinda yang cenderung padat pada jam-jam tertentu, serta meningkatnya permintaan layanan transportasi yang cepat dan fleksibel, menjadikan ojek online sebagai pilihan moda transportasi alternatif yang semakin diminati. Sebagai sebuah moda yang relatif baru, efektivitas layanan ini perlu ditinjau seberapa efektif layanan itu memenuhi kebutuhan pengguna sebagai pilihan moda menjadi penting untuk dianalisis. Studi di bidang transportasi telah menunjukkan bahwa layanan ojek online secara umum mampu menyajikan kecepatan, kemudahan akses, dan fleksibilitas yang lebih tinggi dibandingkan moda konvensional [11]. Kemudian pada penelitian mahasiswa di Surabaya menunjukkan bahwa tingkat efektivitas layanan transportasi online mencapai sebesar 82% dengan variabel biaya, kecepatan, keselamatan, dan kemudahan pemesanan sebagai indikator [12]. Hal ini menunjukkan bahwa ojek online berpotensi menjadi moda transportasi alternatif yang efektif, namun masih perlu dievaluasi secara khusus sesuai konteks lokal seperti Kota Samarinda, yang mana karakteristik ruang perkotaan, kondisi infrastruktur, dan tingkat penetrasi layanannya yang mungkin berbeda.

Dalam konteks Kota Samarinda, terdapat kebutuhan kajian yang lebih spesifik karena belum ada kajian komprehensif yang memfokuskan pada aspek efektivitas sebagai moda transportasi (bukan hanya layanan atau persepsi) dan mengukur pengaruh faktor-faktor terhadap pemilihan moda transportasi ojek online di Kota Samarinda. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menggali seberapa besar pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas terhadap pemilihan ojek online sebagai moda transportasi di Kota Samarinda dan seberapa efektif jasa ojek online dalam memenuhi kebutuhan moda transportasi masyarakat di kota ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat efektivitas transportasi ojek online berdasarkan dimensi biaya, ketepatan waktu, kualitas layanan, dan keselamatan. Selain itu juga akan diidentifikasi dimensi layanan yang memperoleh penilaian paling tinggi dalam menentukan efektivitas penggunaan ojek online di Kota Samarinda. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi penyedia layanan, pengambil kebijakan kota, dan pengembangan sistem mobilitas kota agar ojek online dapat berfungsi lebih optimal sebagai pilihan moda transportasi perkotaan.

LANDASAN TEORI

Transportasi Online

Transportasi online merupakan sarana pengangkutan barang atau orang yang beroperasi melalui jaringan internet [13]. Kendaraan yang digunakan adalah milik pribadi, yang terintegrasi dengan suatu aplikasi. Aplikasi ini bisa diperoleh melalui proses unduhan, yang umum dikenal sebagai download, dan berfungsi sebagai jembatan antara pelanggan dan sopir untuk memfasilitasi pemesanan dengan mudah [14]. Transportasi online termasuk dalam perkembangan teknologi modern. Teknologi dikembangkan dengan maksud untuk menyederhanakan berbagai kegiatan manusia.

Transportasi online saat ini telah merevolusi cara kita bergerak, mengurangi ketergantungan pada transportasi umum yang sering kali padat dan tidak fleksibel. Transportasi online merupakan alat transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat untuk menunjang kegiatannya sehari-hari [8]. Salah satu transportasi online yang saat ini banyak digunakan adalah ojek online. Contohnya, layanan seperti Gojek, Grab, atau Maxim memungkinkan pengguna memesan taksi atau ojek secara real-time melalui ponsel, sehingga menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi. Selain itu, fitur pelacakan lokasi dalam aplikasi memberikan rasa aman dan transparansi, mengurangi resiko penipuan

maupun kesalahpahaman. Dengan integrasi teknologi GPS dan sistem pembayaran digital, transportasi online juga mendukung ekonomi, memberikan peluang kerja bagi pengemudi [15].

Efektivitas Transportasi

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective*, yang bermakna berhasil. Sementara itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) efektivitas adalah daya guna, keaktifan, serta adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang yang melaksanakan tugas dengan tujuan yang ingin didapatkan. Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu sistem atau organisasi mencapai tujuannya dibandingkan dengan sumber daya yang digunakan, dan sering kali dikaitkan dengan efisiensi dalam konteks kinerja transportasi [16]. Konsep efektivitas pada bidang transportasi menjadi penting untuk menilai sejauh mana suatu sistem transportasi mampu memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Efektivitas transportasi ditentukan oleh keseimbangan proporsional antara penggunaan sumber daya (waktu, biaya, tenaga) dan manfaat yang diperoleh (kecepatan, kenyamanan, aksesibilitas) [17].

Pengukuran efektivitas transportasi ojek online dapat dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif yang berlandaskan pada pandangan pengguna, dengan indikator seperti tingkat kepuasan, waktu tempuh, biaya, dan aspek keselamatan [17]. Metode tersebut sering kali digunakan dalam penelitian transportasi terkini karena memberikan gambaran empiris mengenai hubungan antara variabel efektivitas dan tingkat penggunaan moda. Penelitian oleh Prayogi dan Hartatik (2023) di Surabaya menemukan bahwa efektivitas layanan transportasi online mampu mencapai 82% berdasarkan analisis empat indikator tersebut [12]. Selain metode survey, penelitian kuantitatif dapat menggunakan analisis statistik seperti regresi linier berganda, untuk mengidentifikasi dampak signifikan antar variabel [8].

Pemilihan Moda Transportasi

Pemilihan moda transportasi merupakan proses pengambilan keputusan individu dalam memilih jenis sarana transportasi untuk melakukan perjalanan, berdasarkan pada kombinasi faktor ekonomi, sosial, psikologis, dan teknis. Transportasi ojek online menjadi salah satu moda yang populer karena menawarkan fleksibilitas tinggi, efisiensi waktu, serta kemudahan pemesanan berbasis aplikasi [1]. Berdasarkan pandangan Ranjan & Sinha (2023), cara memilih moda transportasi tidak hanya terbentuk oleh sifat pribadi seseorang, melainkan juga oleh pandangan mengenai aspek keamanan, mutu pelayanan, dan pengaruh terhadap lingkungan [18]. Selain itu, kehadiran layanan berbasis teknologi digital memungkinkan pengguna untuk meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan prediktabilitas perjalanan.

Faktor internal yang mempengaruhi pemilihan moda transportasi berasal dari ciri-ciri pengguna, seperti penghasilan, usia, jenis kelamin, tujuan perjalanan, kepemilikan kendaraan pribadi, serta kecenderungan terhadap kenyamanan dan penghematan waktu. Individu dengan tingkat pendapatan menengah ke bawah cenderung memilih moda transportasi yang ekonomis, sementara individu dengan pendapatan lebih tinggi memperhitungkan aspek kenyamanan dan kecepatan [7]. Tujuan perjalanan turut memengaruhi keputusan pemilihan moda [19]. Contohnya, pengguna yang melakukan perjalanan untuk bekerja lebih mempertimbangkan ketepatan waktu, sedangkan pengguna dengan tujuan rekreasi lebih memperhatikan kenyamanan [10]. Faktor pengalaman

pribadi dan kepercayaan terhadap layanan juga berperan penting, di mana pengalaman positif terhadap aplikasi atau pengemudi meningkatkan peluang pengguna untuk memilih kembali moda tersebut.

Faktor eksternal berkaitan dengan kondisi lingkungan dan kebijakan yang memengaruhi keputusan pengguna. Di antaranya adalah ketersediaan infrastruktur jalan, kebijakan transportasi pemerintah, kondisi cuaca, dan kemacetan lalu lintas [20]. Di daerah dengan kondisi jalan yang padat atau tidak teratur, layanan ojek online menjadi lebih efektif karena dapat menembus kemacetan dengan waktu tempuh yang relatif lebih cepat dibanding moda lainnya [2]. Adanya perkembangan teknologi digital juga berperan besar untuk mendukung keputusan pengguna dalam memilih moda. Inovasi seperti GPS tracking, sistem rating, dan fitur keamanan aplikasi meningkatkan rasa percaya terhadap layanan ojek online, sehingga mendorong adopsi secara lebih luas [11].

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Kuantitatif deskriptif memungkinkan proses penjabaran terkait hasil data penelitian yang diperoleh melalui statistik [21]. Pemilihan metode deskriptif kuantitatif didasarkan pada pembacaan data yang lebih mudah diinterpretasikan dan dipahami pembaca. Pada penelitian ini, dimensi efektivitas transportasi ojek online akan dianalisis menggunakan empat dimensi yang meliputi biaya, ketepatan waktu, kualitas layanan, dan keselamatan pengguna. Pemilihan dimensi ini didasarkan pada teori Levinson yang memandang aspek sumber daya dan manfaat sebagai preferensi utama dalam pemilihan ojek online sebagai moda transportasi [17]. Pengumpulan data dihimpun melalui kuesioner yang disebarakan kepada para pengguna ojek online (Go-jek, Grab, Maxim) di Kota Samarinda. Sampel penelitian ini adalah 100 responden pengguna ojek online. Pemilihan sampel dilakukan melalui *purposive sampling* terhadap 100 responden [22]. Data dikumpulkan dari periode bulan Oktober hingga November 2025. Analisis data dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif untuk memberikan gambaran terkait karakteristik responden dan persepsi mereka terhadap dimensi-dimensi yang digunakan dalam pengukuran efektivitas [23]. Penelitian ini juga menggunakan teknik distribusi frekuensi untuk menunjukkan seberapa besar proporsi responden yang menilai setiap aspek layanan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami tingkat kepuasan dan efektivitas layanan secara kuantitatif. Hasil analisis deskriptif akan disajikan dalam bentuk tabel yang memungkinkan untuk lebih mudah diinterpretasikan. Pada penelitian ini, hasil perhitungan statistik deskriptif akan diklasifikasikan berdasarkan kategorinya berdasarkan pada perhitungan interval menurut Sugiyono [24]. Metode ini dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas ojek online sebagai alternatif transportasi di Kota Samarinda.

Tabel 1. Interval Kategori

No	Interval	Kategori
1	1,00-1,80	Sangat Tidak Baik
2	1,81-2,60	Tidak Baik
3	2,61-3,40	Cukup
4	3,41-4,20	Baik
5	4,21-5,00	Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Frekuensi Pengguna Moda Transportasi Ojek Online di Kota Samarinda

Distribusi frekuensi pengguna moda transportasi ojek online di Kota Samarinda menunjukkan sebaran pemanfaatan layanan berdasarkan karakteristik dan preferensi pengguna transportasi ojek online. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui proporsi responden yang menggunakan ojek online dalam aktivitas sehari-hari. Distribusi frekuensi pada penelitian ini melihat karakteristik pengguna ojek online berdasarkan profesi serta jenis penyedia layanan. Berikut disajikan hasil dari distribusi frekuensi.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pengguna Moda Transportasi Ojek Online Berdasarkan Profesi

No	Profesi	Frekuensi	Persentase
1	Mahasiswa/Siswa	59	59%
2	Pekerja	41	41%
Total		100	100%

Berdasarkan pada tabel 2 terkait distribusi frekuensi pengguna moda transportasi ojek online di Kota Samarinda berdasarkan profesinya, maka dapat diketahui bahwa sebaran data pengguna masih didominasi oleh para mahasiswa/siswa. Dari total 100 responden pengguna ojek online di Kota Samarinda, terdapat 59 pengguna yang masih berstatus sebagai mahasiswa/siswa. Sementara itu, sisanya sebanyak 41 pengguna moda transportasi ojek online adalah para pekerja. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas para pengguna ojek online adalah mahasiswa/siswa dengan persentase mencapai 59% dan 41% oleh para pekerja di Kota Samarinda.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pengguna Moda Transportasi Ojek Online Berdasarkan Layanan yang Dipilih

No	Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
1	Grab	40	40%
2	Maxim	40	40%
3	Go-Jek	20	20%
Total		100	100%

Berdasarkan pada tabel 3 terkait distribusi frekuensi pengguna moda transportasi ojek online di Kota Samarinda berdasarkan jenis layanan yang dipilih, maka dapat diketahui bahwa sebaran data pengguna masih didominasi oleh para pengguna layanan Grab dan Maxim. Dari total 100 responden pengguna ojek online di Kota Samarinda, terdapat 40 pengguna yang menggunakan layanan Grab dan Maxim. Sementara itu, sisanya sebanyak 20 pengguna moda transportasi memilih layanan Go-Jek. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas para pengguna ojek online adalah pengguna layanan Grab dan Maxim dengan persentase masing-masing sebesar 40% dan 20% sisanya memilih menggunakan layanan Go-Jek.

Statistik Deskriptif Transportasi Ojek Online Berdasarkan Variabel Biaya

Analisis efektivitas pengguna moda transportasi ojek online di Kota Samarinda yang pertama dilakukan melalui tinjauan variabel biaya. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui nilai rata-rata (*mean*) dari setiap pertanyaan untuk variabel biaya. Secara lebih lanjut, berikut disajikan hasil dari analisisnya.

Tabel 4. Statistik Deskriptif Moda Transportasi Ojek Online Berdasarkan Variabel Biaya

No	Variabel Pertanyaan	Rata-Rata
1	Tarif ojek online sesuai dengan jarak yang ditempuh	3,97
2	Biaya perjalanan ojek online terjangkau untuk semua kalangan masyarakat	3,89
3	Biaya yang ditampilkan di aplikasi sesuai dengan biaya yang di bayarkan kepada pengemudi	4,25
4	Promo dan potongan harga dari aplikasi ojek online sangat membantu	4,14
5	Biaya ojek online sebanding dengan dengan kualitas pelayanan yang diterima	3,89
Total Rata-Rata (<i>Mean</i>)		4,03

Berdasarkan pada tabel 4 dapat dipahami bahwa dimensi biaya pada layanan ojek online memperoleh rata-rata keseluruhan sebesar 4,03, yang berarti berada pada kategori baik. Indikator dengan nilai tertinggi adalah kesesuaian biaya aplikasi dengan biaya yang dibayarkan kepada pengemudi dengan perolehan nilai rata-rata 4,25. Sementara itu, untuk indikator dengan perolehan terendah adalah terkait kesesuaian biaya dengan kualitas yang diterima serta biaya yang terjangkau untuk semua kalangan yang bernilai 3,89. Secara keseluruhan, responden menganggap biaya layanan ojek online cukup terjangkau dan sebanding dan masih bisa diterima.

Statistik Deskriptif Transportasi Ojek Online Berdasarkan Variabel Ketepatan Waktu

Analisis efektivitas pengguna moda transportasi ojek online di Kota Samarinda yang kedua dilakukan melalui tinjauan variabel ketepatan waktu. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui nilai rata-rata (*mean*) dari setiap pertanyaan untuk variabel ketepatan waktu. Secara lebih lanjut, berikut disajikan hasil dari analisisnya.

Tabel 5. Statistik Deskriptif Moda Transportasi Ojek Online Berdasarkan Variabel Ketepatan Waktu

No	Variabel Pertanyaan	Rata-Rata
1	Pengemudi ojek online tiba sesuai dengan perkiraan waktu yang tertera di aplikasi	3,86
2	Ojek online jarang mengalami keterlambatan akibat kendala lalu lintas	3,59
3	Perjalanan menggunakan ojek online berlangsung sesuai dengan estimasi waktu tempuh di aplikasi	3,72
4	Rentang waktu tunggu untuk mendapatkan pengemudi ojek online di aplikasi tergolong cepat	3,77

5	Layanan ojek online membantu untuk menghemat waktu dibandingkan moda transportasi lain	4,04
Total Rata-Rata (<i>Mean</i>)		3,80

Berdasarkan pada tabel 5 tersebut dapat dipahami bahwa dimensi ketepatan waktu pada layanan ojek online memperoleh rata-rata keseluruhan sebesar 3,80, yang berarti berada pada kategori baik. Indikator dengan nilai tertinggi adalah manfaat layanan ojek online dalam membantu menghemat waktu dibandingkan moda transportasi lain dengan perolehan nilai rata-rata 4,04. Sementara itu, indikator dengan nilai terendah adalah terkait keterlambatan akibat kendala lalu lintas yang memperoleh skor 3,59. Secara keseluruhan, responden menilai bahwa layanan ojek online cukup tepat waktu dan mampu memberikan efisiensi waktu dalam aktivitas perjalanan mereka.

Statistik Deskriptif Transportasi Ojek Online Berdasarkan Variabel Kualitas

Analisis efektivitas pengguna moda transportasi ojek online di Kota Samarinda yang pertama dilakukan melalui tinjauan variabel kualitas. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui nilai rata-rata (*mean*) dari setiap pertanyaan untuk variabel kualitas. Secara lebih lanjut, berikut disajikan hasil dari analisisnya.

Tabel 6. Statistik Deskriptif Moda Transportasi Ojek Online Berdasarkan Variabel Kualitas

No	Variabel Pertanyaan	Rata-Rata
1	Kendaraan yang digunakan pengemudi ojek online dalam kondisi bersih dan layak pakai	3,75
2	Pengemudi ojek online menggunakan perlengkapan yang sesuai dengan standar (Helm, Jaket dll)	4,15
3	Aplikasi layanan ojek online mudah digunakan untuk semua kalangan	4,08
4	Kendaraan yang digunakan pengemudi ojek online sesuai dengan yang tertera di aplikasi	3,85
5	Layanan antar jemput ojek online tersedia selama 24 jam di aplikasi	4,02
Total Rata-Rata (<i>Mean</i>)		3,97

Berdasarkan pada tabel 6 tersebut dapat dipahami bahwa dimensi kualitas layanan pada ojek online memperoleh rata-rata keseluruhan sebesar 3,97, yang berarti berada pada kategori baik. Indikator dengan nilai tertinggi adalah kepatuhan pengemudi dalam menggunakan perlengkapan sesuai standar dengan perolehan nilai rata-rata 4,15. Sementara itu, indikator dengan perolehan terendah adalah kondisi kendaraan yang bersih dan layak pakai yang memperoleh nilai rata-rata 3,75. Secara keseluruhan, responden menilai bahwa kualitas layanan ojek online sudah cukup baik, baik dari segi keandalan pengemudi, kemudahan aplikasi, maupun ketersediaan layanan.

Statistik Deskriptif Transportasi Ojek Online Berdasarkan Variabel Keselamatan

Analisis efektivitas pengguna moda transportasi ojek online di Kota Samarinda yang pertama dilakukan melalui tinjauan variabel keselamatan. Analisis ini dilakukan

untuk mengetahui nilai rata-rata (*mean*) dari setiap pertanyaan untuk variabel keselamatan. Secara lebih lanjut, berikut disajikan hasil dari analisisnya.

Tabel 7. Statistik Deskriptif Moda Transportasi Ojek Online Berdasarkan Variabel Keselamatan

No	Variabel Pertanyaan	Rata-Rata
1	Pengemudi ojek online selalu mematuhi aturan lalu lintas selama perjalanan	3,92
2	Pengemudi ojek online selalu menggunakan helm dan mengingatkan penumpang untuk menggunakan helm	4,11
3	Pengemudi ojek online menghindari tindakan beresiko (seperti menyalip sembarangan)	3,69
4	Fitur aplikasi ojek online (seperti pelacakan lokasi dan tombol darurat) meningkatkan keamanan penumpang	3,97
5	Kecepatan mengemudi ojek online masih dalam batas aman	3,99
Total Rata-Rata (<i>Mean</i>)		3,94

Berdasarkan pada tabel 7 tersebut dapat dipahami bahwa dimensi keselamatan pada layanan ojek online memperoleh rata-rata keseluruhan sebesar 3,94, yang berarti berada pada kategori baik. Indikator dengan nilai tertinggi adalah penggunaan helm oleh pengemudi serta upaya mengingatkan penumpang untuk menggunakan helm dengan perolehan nilai rata-rata 4,11. Sementara itu, indikator dengan nilai terendah adalah perilaku pengemudi dalam menghindari tindakan berisiko seperti menyalip sembarangan yang memperoleh nilai rata-rata 3,69. Secara keseluruhan, responden menilai bahwa aspek keselamatan pada layanan ojek online sudah cukup baik dan mampu memberikan rasa aman selama perjalanan.

Analisis Efektivitas Transportasi Ojek Online Sebagai Pilihan Moda Transportasi di Kota Samarinda

Analisis efektivitas transportasi ojek online di Kota Samarinda dilakukan untuk memahami sejauh mana layanan ini mampu memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat di Kota Samarinda. Analisis efektivitas didasarkan pada variabel biaya, ketepatan waktu, kualitas, dan keselamatan. Masing-masing variabel memegang peranan penting dalam menilai kelayakan dan kinerja moda transportasi ojek online. Dengan demikian, penilaian efektivitas moda transportasi ojek online menjadi langkah penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mereka memilih layanan tersebut.

Variabel biaya memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,03, yang menunjukkan bahwa dimensi biaya pada layanan ojek online berada dalam kategori baik. Nilai tersebut menggambarkan bahwa pengguna menilai layanan ojek online cukup terjangkau dan sesuai dengan ekspektasi mereka terkait tarif perjalanan. Transparansi biaya yang ditampilkan pada aplikasi dianggap mampu memberikan kenyamanan bagi pengguna karena meminimalkan risiko perbedaan tarif saat pembayaran. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek biaya menjadi salah satu faktor yang mendukung efektivitas ojek online sebagai moda transportasi pilihan di Kota Samarinda.

Variabel ketepatan waktu memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,80, yang juga berada dalam kategori baik. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa layanan ojek online dinilai cukup tepat waktu dalam memenuhi kebutuhan perjalanan pengguna. Ketepatan waktu dalam aspek proses pemesanan, penjemputan, serta waktu tempuh perjalanan relatif sesuai dengan perkiraan yang ditampilkan pada aplikasi. Temuan tersebut menegaskan bahwa efisiensi waktu menjadi salah satu keunggulan ojek online yang mendukung efektivitasnya sebagai moda transportasi harian bagi masyarakat Kota Samarinda.

Variabel kualitas memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,97, yang menandakan bahwa kualitas layanan ojek online berada pada kategori baik. Pengguna merasa bahwa layanan yang diberikan oleh moda transportasi online sudah sesuai dengan standar yang diharapkan. Ketersediaan layanan yang stabil dan konsisten juga menjadi aspek yang dihargai oleh pengguna dalam menilai kualitas ojek online. Temuan ini juga menjabarkan bahwa kualitas layanan turut berkontribusi besar dalam mendukung efektivitas ojek online sebagai moda transportasi yang diandalkan masyarakat.

Variabel keselamatan memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,94, yang juga termasuk dalam kategori baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna menilai aspek keselamatan pada layanan ojek online sudah cukup memadai. Pengguna merasa aman selama perjalanan mereka dengan memanfaatkan moda transportasi ojek online. Temuan ini menegaskan bahwa aspek keselamatan merupakan salah satu faktor yang mendukung kepercayaan pengguna terhadap layanan ojek online di Kota Samarinda.

Secara keseluruhan, jika ditinjau dari total skor rata-rata masing-masing variabel dapat disimpulkan bahwa variabel biaya memiliki nilai yang paling tinggi yaitu 4,03. Nilai tertinggi pada variabel biaya menjabarkan bahwa biaya menjadi aspek yang paling efektif dalam penggunaan ojek online. Hasil ini sejalan dengan penelitian Yunianti dkk (2021) yang menyatakan bahwa keterjangkauan tarif dan kejelasan biaya merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna transportasi online [7]. Selaras dengan itu, penelitian Prima (2023) juga menemukan bahwa biaya perjalanan menjadi faktor dominan dalam keputusan pengguna memilih ojek online dibandingkan moda transportasi lain [8]. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan ojek online di Kota Samarinda dinilai efektif sebagai moda transportasi karena mampu memberikan kombinasi tarif yang rasional, waktu tempuh yang efisien, kualitas layanan yang baik, serta tingkat keselamatan yang memadai.

KESIMPULAN

Hasil analisis efektivitas transportasi ojek online di Kota Samarinda menghasilkan temuan bahwa seluruh variabel yang terdiri dari biaya, ketepatan waktu, kualitas dan keselamatan telah menunjukkan nilai rata-rata yang berada pada kategori baik. Moda transportasi yang terdiri dari layanan Grab, Gojek, dan Maxim masing-masing memiliki persepsi pengguna yang berbeda. Secara keseluruhan ketiganya mampu memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat dengan tingkat pelayanan yang dianggap memadai dan tergolong efektif. Temuan ini menegaskan bahwa ojek online masih menjadi pilihan moda transportasi yang efektif dan selaras untuk dimanfaatkan di Kota Samarinda. Manajemen penyedia layanan ojek online perlu terus untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat Kota Samarinda dapat tetap memberikan rasa kepercayaannya untuk memilih moda transportasi ojek online. Temuan penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan literatur efektivitas moda transportasi online

di wilayah Kalimantan. Hasil penelitian juga menjadi rujukan praktis bagi penyedia layanan dan pemerintah daerah dalam perumusan kebijakan peningkatan kualitas layanan pada aspek mode transportasi online. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya melibatkan 100 responden pada periode tertentu dan masih bisa dimaksimalkan dengan melibatkan cakupan sampel yang lebih beragam.

DAFTAR REFERENSI

- [1] A. F. Aritenang, "Jurnal Transportasi Umum Peran krusial transportasi berbasis sepeda motor bagi para komuter : Kasus wilayah metropolitan Jakarta dan Bandung," vol. 26, no. September 2022, pp. 1–10, 2024.
- [2] Hamzah, L. B. Said, and I. Syafei, "Analisis Komparasi Layanan Angkutan Online dan Konvensional Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Kota Makassar," *J. Tek. Sipil MACCA*, vol. 6, no. 2, pp. 166–174, 2021, doi: 10.33096/jtsm.v6i2.342.
- [3] A. Meisya, R. K. Brilliant, S. Abelviah, and F. Wijaya, "Rancangan Enterprise Architecture Berbasis TOGAF ADM untuk Optimasi Sistem Navigasi Aplikasi Ojek Online," *J. Komput.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–12, 2025.
- [4] R. A. Purnomo, R. A. Nugroho, and R. Yorika, "Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Samarinda (Studi Kasus Trayek B)," *Ruang*, vol. 8, no. 1, pp. 119–129, 2022.
- [5] Sattar, M. Romadloni, Riduansah, and A. Iliasya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Driver Ojek Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Go-Jek Indonesia di Samarinda," *J. Manag.*, vol. 1, no. 1, pp. 28–38, 2022.
- [6] D. Pramesti, N. L. P. J. Andini, D. A. K. Raharjo, and A. D. Dwipayana, "Efektivitas Penggunaan Moda Transportasi Umum Dengan Kendaraan Pribadi," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 2, no. 1, pp. 6–16, 2024.
- [7] N. . Yunianti, H. Hijriah, and P. Pricilia, "Analisis Evaluasi Kinerja Ride Sourcing Dengan Persepsi Pengguna," *J. Ilm. Ecosyst.*, vol. 21, no. 3, pp. 667–673, 2021, doi: 10.35965/eco.v21i3.1264.
- [8] G. R. Prima, "Analisis Faktor-Faktor Pemilihan Transportasi Online (Studi Kasus: Pemilihan Ojek Online di Kota Tasikmalaya)," *Menara J. Tek. Sipil*, vol. 18, no. 1, pp. 31–38, 2023.
- [9] A. Rozandi, T. Iqbal, and K. Amar, "Machine Translated by Google Pengaruh Waktu Tempuh dan Biaya Transportasi terhadap Penggunaan Ojek Online di Kota Palembang," vol. 14, pp. 85–96, 2025.
- [10] O. M. Simanjuntak, R. Manalu, and D. Tambun, "Machine Translated by Google ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PEMBELIAN NIAT DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN Machine Translated by Google," vol. 12, no. 03, pp. 864–868, 2023.
- [11] Y. F. Laras, M. Rizki, and T. B. Joewono, "Effect of the Rise in Online Motorcycle Taxi Services on the Number of Motorcycles using the Interrupted Time Series Method," *Civ. Eng. Dimens.*, vol. 23, no. 2, pp. 123–130, 2021, doi: 10.9744/ced.23.2.123-130.
- [12] Rizky Ilham Ramadhan Prayogi and Nurani Hartatik, "Analisis Layanan Transportasi Online Sebagai Pilihan Moda Transportasi Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya," *Student Sci. Creat. J.*, vol. 1, no. 4, pp. 51–70, 2023, doi: 10.55606/sscj-amik.v1i4.1551.

- [13] H. Ni'am, A. R. Nurdin, and N. H. Yuniarti, "Evaluasi Transportasi Angkutan Umum Dan Keselamatan Akibat Adanya Transportasi Online di Kota Makassar," *J. Penelit. Tek. Sipil Konsolidasi*, vol. 2, no. 1, pp. 99–105, 2024, doi: 10.56326/jptsk.v2i1.3301.
- [14] A. D. Aljasiri, F. Febriananda, and M. Furqon, "Ojek Online: Sebuah Realitas Baru Atau Bentuk Rivalitas Antar Sesama Akomodasi?," *TUTURAN J. Ilmu Komunikasi, Sos. dan Hum.*, vol. 1, no. 2, pp. 80–96, 2023.
- [15] M. C. Hajia, "Peran Transportasi Online Terhadap Pendapatan Masyarakat dan Perubahan Sosial Ekonomi di Kota Baubau," *QOMARUNA J. Multidiscip. Stud.*, vol. 2, no. 2, pp. 136–142, 2025.
- [16] W. K. Talley and P. P. Anderson, "Effectiveness and efficiency in transit performance: A theoretical perspective," *Transp. Res. Part A Gen.*, vol. 15, no. 6, pp. 431–436, 1981, doi: [https://doi.org/10.1016/0191-2607\(81\)90110-2](https://doi.org/10.1016/0191-2607(81)90110-2).
- [17] D. Levinson, "Perspectives on Efficiency in Transportation," *Int. J. Transp. Manag.*, vol. 1, no. 3, pp. 145–155, 2003.
- [18] R. Ranjan and S. Sinha, "A systematic review of mode choice behavior in urban transportation with emphasis on individual preferences and influencing factor," 2025.
- [19] M. B. Nugraha and Juanita, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Moda Transportasi Umum Untuk Perjalanan Wisata di Kabupaten Banyumas," *Techno*, vol. 26, no. 1, pp. 53–64, 2025.
- [20] M. E. Atmojo, A. Darumurti, N. A. Hanif, and M. W. Agani, "Dynamics of Urban Transport Arrangement Policies to Support the Achievement of Sustainable Transportation," *J. Contemp. Gov. Public Policy*, vol. 5, no. 1, pp. 1–18, 2024.
- [21] M. Waruwu, S. Natijatul, P. R. Utami, E. Yanti, and M. Rusydiana, "Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan," *J. Ilm. Profesi Pendidik.*, vol. 10, no. 1, pp. 917–932, 2025.
- [22] N. Aeni and A. Fauzi, "Pengaruh Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Pendapatan Driver Ojek Online Di Masa Pandemi Covid 19 Di Cikarang Selatan," *Score J. Lentera Manaj. Pemasar.*, vol. 1, no. 2, pp. 54–61, 2023.
- [23] L. D. Martias, "Statistika Deskriptif Sebagai Kumpulan Informasi," *Fihris J. Ilmu Perpust. dan Inf.*, vol. 16, no. 1, p. 40, 2021, doi: 10.14421/fhrs.2021.161.40-59.
- [24] Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta, 2016.