

GO-JEK SEBAGAI DIMENSI SMART MOBILITY DALAM KONSEP SMART CITY

Nofita Safitry¹, Eko Priyo Purnomo², Lubna Salsabila³

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia^{1, 2, 3}

E-mail: Safitrinovita22@gmail.com

ABSTRAK

Revolusi Industri di dasari pada perkembangan teknologi informasi digital dalam bidang kehidupan melalui bisnis startup, tak terkecuali dalam bidang transportasi dimana menyebabkan banyak daerah yang mulai menerapkan konsep Smart Mobility dikarenakan majunya teknologi dan minat perusahaan besar pada bidang transportasi. Untuk itu penelitian ini dilatarbelakangi untuk melihat apakah GoJek sebagai penyedia jasa layanan dan transportasi bisa dikatakan sebagai bagian dari dimensi Smart Mobility atau belum. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang mana penulis berusaha untuk dapat mendiskripsikan, menganalisa serta membangun makna tentang fenomena yang ada. Hasilnya menunjukkan bahwa GoJek sudah termasuk sebagai dimensi Smart Mobility dalam konsep Smart City karena sudah memenuhi indikator-indikator dalam dimensi Smart Mobility yaitu Accessibility, Sustainability dan ICT.

Kata Kunci : *Smart City, Smart Mobility, Transportasi Online, GOJEK*

PENDAHULUAN

Teknologi saat ini bisa dimanfaatkan dalam segala aspek kehidupan tanpa batas. Manusia tidak pernah berhenti mencoba untuk membuat sebuah karya baru yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menjadi sebuah tindakan yang dikolaborasikan dengan memanfaatkan teknologi elektronik. Sekarang, alat transportasi publik yang awalnya lebih konvensional seperti angkutan umum, ojek maupun taksi setelah berkolaborasi dengan memanfaatkan teknologi elektronik di

Indonesia yang salah satu nya dikenal dengan Gojek.

Gojek menjadi salah satu transportasi online yang telah digunakan masyarakat di perkotaan dan menyebar dengan sangat cepat di seluruh wilayah perkotaan Indonesia.

Revolusi industri di dasari pada perkembangan teknologi informasi digital dalam bidang kehidupan melalui bisnis startup, tak terkecuali dalam bidang transportasi dimana menyebabkan banyak daerah yang mulai menerapkan konsep Smart Mobility dikarenakan majunya

teknologi dan minat perusahaan besar pada bidang transportasi (Battarra, Gargiulo, Tremitterra, & Zucaro, 2018).

Smart Mobility ialah satu dari parameter fondasi dari konsep Smart City, yaitu konsep manajemen dan penataan kota yang terstruktur dengan menggunakan teknologi system teknologi secara maksimal. Smart Mobility ialah salah satu dimensi dari Smart City yang bercirikan sistem pergerakan untuk mencapai tujuan dengan tidak terlalu banyak pergerakan, halangan seninim mungkin dan tidak memakan banyak waktu (Dameri, 2013).

Konsep smart city merupakan konsep kota cerdas dimana dalam hal pelayanan public dengan berbasis teknologi untuk mempercepat pembangunan daerah. Penggunaan teknologi untuk mengatasi kendala dalam meningkatkan pelayanan public juga merupakan konsep smart city (Gunartin, 2018). Dalam permasalahan pembangunan kota pada daerah, konsep kota cerdas dirasa mampu menjadi jalan keluar untuk menyelesaikannya. Kota cerdas dirancang untuk bisa meningkatkan daya produksi orang didalamnya, sehingga kota yang dikelola dan ditata mampu memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam segala aspek. Dari system penataan gedung, peningkatan kualitas lingkungan hingga pada sector pelayanan publik (Hasibuan & Sulaiman, 2014).

Dengan berkembangnya sistem teknologi dan informasi komunikasi yang begitu pesat di dunia pemerintah dan swasta, melahirkan ide-ide penataan pengelolaan masyarakat yang terintegrasi terlebih di masyarakat di kota yang lebih siap untuk ditata. Pelayanan public yang menggunakan teknologi juga memberikan kemudahan pada masyarakat untuk mengurus kebutuhannya yang berkaitan dengan pemerintah. Dengan begitu, peningkatan kualitas hidup warga kotanya, menumbuhkan ekonomi juga efisiensi dari operasi kota merupakan pendekatan terpadu yang luas dari kota cerdas. Sehingga biaya yang tinggi bisa diminimalkan dengan pelayanan yang efisien (Supangkat, 2015).

Di masa pengembangan teknologi yang begitu massif ini, pelaku dalam sector ekonomi berinovasi dengan menambahkan fasilitas *online* dalam pola pelayanannya. Transportasi online mampu meminimalisir risiko permasalahan perkotaan yang mencakup waktu, kemudahan, biaya, dan keamanan karena adanya fitur-fitur teknologi digital yang mendukung seperti adanya GPS. Secara riil, transportasi online menjadi sebuah moda transportasi alternatif masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Sehingga preferensi masyarakat dalam menggunakan transportasi untuk meminimalisir mobilitas tentu akan memilih sistem transportasi yang lebih mudah juga praktis (Delle Site, Filippi, & Giustiniani, 2011).

Salah satu bentuk dari perkembangan revolusi Industri adalah berdirinya Perusahaan Go-jek yang berdiri pada tahun 2010 dengan pendirinya Nadiem Makarim dimana perusahaan ini berjalan di bidang layanan transportasi melalui wadah yang menggunakan teknologi sebagai operasi sistemnya untuk melayani pelanggan di Asia Tenggara. Sebagai salah satu jasa penyedia layanan transportasi umum berbasis online, Gojek telah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh di iOS dan Android. Gojek bekerja sama dengan kurang lebih 200.000 driver yang tersebar di Yogyakarta, Bandung, Pekanbaru, Semarang, Palembang Bali, Bandung, Surabaya dan JABODETABEK. (Prawiranta & Diana, 2018). Sebagai salah satu transportasi berbasis online yang menggunakan teknologi dalam proses pengolahan informasinya, secara konsep Go-jek sudah dapat di katakan memenuhi kriteria dari dimensi Smart Mobility. Namun penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan apakah Go-jek sebagai sebuah platform yang bergerak pada bidang transportasi dan teknologi termasuk dalam dimensi smart mobility dalam upaya pembangunan smart city di Indonesia.

KAJIAN PUSTAKA

1. Smart City

Smart city pada dasarnya adalah slogan menggugah yang tidak memiliki inti konseptual yang terdefinisi dengan baik, dan dalam hal ini para pendukung

kota pintar diizinkan untuk menggunakan istilah tersebut dengan cara yang mendukung agenda mereka sendiri. Dengan pemikiran ini, penilaian dampak kebijakan kota pintar harus dikontekstualisasikan dan terkait dengan kasus-kasus tertentu, dengan kata lain, setiap penilaian akan tergantung pada bagaimana konsep kota pintar sebenarnya disusun, dikembangkan, diisi dengan makna dan diterapkan oleh pembuat kebijakan (Vanolo, 2014).

Keberhasilan pemerintah dapat dilihat dari pelayanan public nya. Karena nya konsep *smart city* lahir untuk mengatasi permasalahan di kota dengan pendekatan yang lebih terintegrasi. (April Insani, 2017). Smart City atau Kota Pintar ialah konsep kota yang terintegrasi dengan system ICT untuk membangun prasarana perkotaan, pelayanan publik yang baik, sehingga pemerintah daerah harus membuat kebijakan yang sesuai untuk merancang pembangunan perkotaan masa depan yang mempunyai mutu yang tinggi (Hasibuan & Sulaiman, 2014).

Konsep ini memiliki tujuan membangun sustainabilitas transportasi yang ramah lingkungan selain itu, fungsi dari smart mobility ialah untuk mengurangi pencermaran, kemacetan, peningkatan keamanan, mengurangi pencemaran suara, percepatan dan mengurangi biaya transfer. Dengan menggunakan system ICT konsep *smart city* dimaksudkan untuk dapat menjadi penghubung

dalam infrastruktur ekonomi, infrastruktur fisik dan social dengan mengintegrasikan semua elemen aspek tersebut untuk menciptakan kota yang layak huni dan lebih efisien (Muliarto, 2015).

Pelayanan informasi secara tepat, cepat dan akurat sangat dibutuhkan pada era digital dan globalisasi saat ini. Dalam usaha terwujudnya pemanfaatan teknologi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat merupakan rancangan dari kota pintar. Konsep kota pintar yang dikenal dengan smart city menggunakan pemanfaatan teknologi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Teknologi berfungsi membawa kemudahan akses informasi bagi masyarakat. *Smart City* merupakan sebuah program yang dapat diakses dengan cepat oleh masyarakat dengan bantuan sebuah aplikasi. Berbagai kota di dunia sudah mengimplementasikan *smart city* dan terbukti mampu menyelesaikan permasalahan secara cepat (Utomo & Hariadi, 2016). *Smart City* ialah pengembangan dari hasil pengetahuan mendalam dimana menggunakan inovasi yang kreatif dalam upaya meningkatkan kualitas social ekonomi, ekologi dan daya kompetitif sebuah kota (Kourtit & Nijkamp, 2012).

Smart City memberikan suatu gambaran kota yang dapat memaksimalkan modal social, sumber

daya alam juga prasarana teknologi dan komunikasi yang modern untuk terwujudnya ekonomi yang tumbuh secara berkelanjutan dan tinggi kualitas hidup, dengan penggunaan sumber daya yang cerdas melalui pemerintah berbasis masyarakat partisipasi. Konsep Smart City diharapkan dapat memberikan solusi untuk kendala perkotaan di Indonesia bidang layanan publik. Seperti adanya transparansi dan partisipasi publik, transportasi umum, transaksi non tunai, pengelolaan limbah, energi, keamanan, dan penyediaan data dan informasi kota.

Secara umum smart city diartikan dari bagaimana kota menangani 3 aspek utama permasalahan yaitu infrastruktur, pendapatan dan masyarakat. Kota bisa dikatakan cerdas apabila mampu menangani permasalahan tersebut dengan memanfaatkan sumber daya dan teknologi yang ada secara maksimal. Intinya smart city adalah bagaimana menghubungkan aspek infrastruktur, aspek pendapatan dan aspek masyarakat dengan memanfaatkan teknologi ICT sehingga semua elemen dapat terintegrasi dengan baik (Muliarto, 2015).

Dalam smart city masyarakat menjadi unsur yang sangat penting karena berdampak langsung pada kualitas hidup mereka serta menjadikan kota efisien namun tetap dituntut dapat berpartisipasi dalam proses pengelolaan kota dimana mereka menjadi faktor berhasil atau tidaknya smart city. Selain itu infrastruktur

menjadi faktor yang krusial dalam pengembangan *smart city* karena *smart city* dibangun atas prasarana ICT. Pembangunan infrastruktur ICT menjadi hal mendasar karena dalam pembangunannya harus melihat faktor lingkungan, karena lingkungan sebuah kota dapat mempengaruhi kelangsungan hidup warganya.

Mengimplementasikan inisiatif kota pintar tidak hanya berarti mencapai kesuksesan teknologi, tetapi menggunakan teknologi untuk menciptakan nilai publik. Dibutuhkan untuk menghubungkan proyek-proyek pintar dengan inisiatif spesifik, seperti: untuk memberikan layanan elektronik berkualitas tinggi, untuk mencapai hasil yang dipandang diinginkan oleh warga negara dan untuk meningkatkan kepercayaan pada institusi public. Proses top-down muncul dari visi strategis kota pintar yang terdefinisi dengan baik dan dikembangkan dengan menerapkan aturan dan kebijakan pemerintah, untuk mencapai tujuan bersama yang dinyatakan sejak awal (Dameri, 2013).

Pengembangan kota pintar berdasarkan kepercayaan bahwa dengan menginstruksikan kota secara teknis dan berinvestasi dalam infrastruktur keras, hasil dari peningkatan penyediaan layanan di berbagai bidang area kehidupan kota dan akibatnya pembangunan akan tercapai. Produk kota pintar yang berorientasi infrastruktur menyediakan solusi yang dapat ditiru yang mengatasi berbagai masalah umum. Solusi ini

nantinya dapat diterapkan ke banyak kota dengan sedikit modifikasi atau perubahan sesuai dengan masalah dari masing-masing kota (Angelidou, 2014)

Program kota pintar memiliki tujuan untuk menciptakan layanan yang baik, partisipasi warga dalam layanan pemerintah (Purnomo, Obisva, & Astutik, 2019). Oleh karena Smart City begitu luas untuk didefinisikan karena melingkupi berbagai macam bidang teknologi digital untuk menciptakan kehidupan masyarakat yang lebih berkualitas, meminimalkan pengeluaran dan mempengaruhi hubungan antar warga dan kota yang lebih efektif. Dengan demikian, kota pintar tidak hanya mengandalkan ITC, namun dalam pengimplementasiannya bisa memberi dampak yang positif terhadap masyarakat. Dalam hal ini seluruh pemangku kepentingan berkolaborasi untuk terwujudnya atribut kota pintar yang didalamnya terdapat masyarakat cerdas dengan tingkat pendidikan yang setara dan baik didukung dengan rencana strategis yang berkesinambungan serta terintegrasi (Utomo & Hariadi, 2016).

Adapun dimensi dari Smart City adalah sebagai berikut :

1. Smart Economy
Untuk meningkatkan jumlah produktivitas, e-commerce dan persaingan dalam dunia pasar internasional.
2. Smart Mobility
Tersedianya sarana transportasi umum untuk menunjang pergerakan yang cepat yang sudah

- terintegrasi dengan ICT dan berkelanjutan (*sustainability*).
3. Smart Environment
Sistem lingkungan cerdas dengan memperhitungkan pencemaran lingkungan di daerah perkotaan yang berkelanjutan.
 4. Smart People
Masyarakat yang cerdas dalam pemanfaatan ICT dan daya kreativitas yang tinggi serta berbudaya dalam kehidupan masyarakat.
 5. Smart Governance
Pelayanan public yang transparan dan telah terintegrasi dengan teknologi informasi dan komunikasi serta tingginya tingkat partisipasi masyarakat dalam membuat kebijakan kota.
 6. Smart Living
Kehidupan masyarakat yang berkualitas dengan adanya fasilitas yang memadai, layanan kesehatan yang maksimal dan tata ruang public yang lengkap.

Smart Mobility merupakan salah satu indikator dari *smart city*, yaitu system mobilisasi yang mengusahakan kebutuhan yang terpenuhi namun dengan pergerakan secepat mungkin dan seminimal mungkin. Kerangka Teori (Battarra et al., 2018) :

- a. Accessibility
Gagasan yang bertujuan pada peningkatan kemampuan tempat yang akan dituju dan menjamin transportasi yang terjangkau dan aman bagi masyarakat perkotaan.
- b. Sustainability

Gagasan pelestarian lingkungan yang alami serta mempromosikan penggunaan sumber daya energi terbarukan.

- c. ICT
Gagasan yang dapat disebut system transportasi cerdas dan memiliki kemampuan untuk meningkatkan efisiensi system perkotaan dan dampaknya pada perilaku pengguna.

Indikator yang dipakai dalam *variable accessibility* adalah penciptaan infrastruktur teknologi dan peningkatan transportasi umum. Dalam *variable sustainability* mempromosikan teknologi perangkat lunak, mempromosikan layanan berbagi dan mempromosikan fitur elektronik. Dan ada *variable ICT* dengan indikatornya penerapan info layanan, mobilitas program, aplikasi mobile.

Ketika populasi dunia terkonsentrasi di kota-kota, lingkungan mobilitas di pinggiran kota menjadi salah satu bidang penelitian paling menonjol dan menarik dalam konteks kota pintar.

Indikator dari *smart city* ialah *smart mobility*, namun yang menjadi kendala ialah kesadaran masyarakat terhadap implementasi *smart mobility* ini. Hal lain yang direncanakan sebagai bagian dari *smart mobility* adalah upaya pengurangan penggunaan mobil pribadi di jalanan. Berkurangnya jumlah mobil pribadi di jalanan diharapkan akan mengurangi kepadatan lalu lintas. (Hidaya, 2015). Kemudian prinsip *smart mobility* dalam teori kota

pintar mirip dengan e-transportasi. Bukan hanya menerapkan teknologi *smart mobility*, namun perlu adanya aspek-aspek yang memberikan keamanan, kenyamanan dan berkelanjutan. (Supangkat, 2015)

Masyarakat mobilitas cerdas diwujudkan melalui arus sistem lalu lintas cerdas. Bergerak dengan cerdas tergantung pada efisien sarana angkutan umum yang memiliki dampak lingkungan rendah (berkurang emisi gas rumah kaca dan konsumsi energi), jaringan yang aman dan jalur siklus berkelanjutan, juga penukaran tempat parkir untuk menghindari kemacetan kota. Namun mobilitas tidak dapat dianggap pintar jika tidak berkelanjutan. (Garau, Masala, & Pinna, 2016).

Konsep "mobilitas cerdas" telah menjadi semacam ungkapan dalam perencanaan dan bidang transportasi dalam beberapa dekade terakhir. Setelah fase pertama yang kuat di mana teknologi informasi dan data digital berada menganggap jawaban untuk membuat mobilitas lebih efisien, lebih menarik dan untuk meningkatkan kualitas perjalanan, namun ada yang mengecewakan di sekitar konsep ini: jarak antara potensi visioner yang disediakan oleh kecerdasan jauh dari realitas mobilitas perkotaan di kota.

Mobilitas Cerdas sering disajikan sebagai salah satu yang utama pilihan untuk mencari sistem transportasi yang lebih berkelanjutan. Itu juga bisa dilihat sebagai satu set tindakan terkoordinasi yang ditujukan untuk meningkatkan

efisiensi, efektivitas dan kelestarian lingkungan kota. Dengan kata lain Smart Mobility dapat terdiri dari sejumlah inisiatif tanpa batas hipotetis seringkali ditandai dengan penggunaan TIK. TIK mewakili batu kunci untuk membangun Smart Mobility, menghubungkan infrastruktur kota pintar dengan fungsi operasional dan perencanaan melalui manajemen, kontrol dan optimalisasi.

Karena Smart Mobility itu merupakan topik yang beragam, melibatkan semua paradigma kota cerdas dan menghasilkan serangkaian manfaat heterogen untuk semua pemangku kepentingan kota pintar. Mereka dapat bertindak seperti agen dari inisiatif mobilitas cerdas penggerak tindakan, atau mendapatkan manfaat yang dihasilkan, atau keduanya (Benevolo, Dameri, & Auria, 2016).

Karena itu, jika Smart Mobility artinya terutama penggunaan TIK dalam sistem transportasi, pada saat yang sama integrasi antara "kecerdasan" dan keberlangsungan mobilitas perkotaan dapat dicapai melalui penggunaan perangkat dan inovasi yang menjadikan transportasi sistem lebih kompatibel dengan lingkungan perkotaan. Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa tiga kategori - aksesibilitas, keberlanjutan dan TIK - merangkum karakteristik utama yang harus dimiliki Mobilitas Cerdas, menurut penelitian yang diteliti sejauh ini.

Melampaui banyak label yang digunakan untuk mendefinisikan Smart Mobility, aplikasi teknologi terbaik adalah yang dapat membuat mobilitas perkotaan lebih berkelanjutan. Memang, mobilitas cerdas semakin memainkan peran kunci, terutama di kota-kota besar di mana terdapat konsentrasi tertinggi kegiatan dan populasi karenanya kebutuhan yang lebih besar untuk memiliki jaringan transportasi yang luas dan efektif untuk menjamin tingkat aksesibilitas yang tinggi.

Teknologi informasi digital yang berkembang dengan sangat cepat merambah ke semua bidang kehidupan dengan bisnis startup, begitu pula dalam bidang transportasi. Penerapan rancangan *Smart Mobility* dengan memanfaatkan teknologi di wilayah perkotaan membuat perusahaan besar berminat sehingga banyak daerah mulai menerapkannya. *Smart Mobility* memiliki konsep yang ramah terhadap lingkungan karena lebih menekankan pada moda transportasi umum. Transportasi online atau daring adalah salah satu bentuk pengembangan dari rancangan *Smart Mobility* (Nomor, Sari, & Hayah, 2018).

2. Transportasi Online

Jasa transportasi online ialah suatu layanan yang menggunakan internet, smartphone dan aplikasi yang terkait secara online. Layanan transportasi online menjadi kebutuhan yang didasari oleh berbagai faktor seperti kualitas layanan, moda

transportasi yang digunakan, biaya dan juga pendapatan.

Semakin tertata dan baik nya transportasi di suatu daerah, maka perekonomiannya juga akan semakin membaik. Jumlah pertumbuhan penduduk yang naik secara signifikan mengakibatkan meningkatnya kebutuhan jasa transportasi, inilah yang menjadi dasar dari semakin banyaknya dunia bisnis dalam sector layanan jasa transportasi (Prawiranta & Diana, 2018). Dalam menjalani aktifitas sehari-hari masyarakat begitu bergantung pada jasa transportasi yang aman, mudah ditemukan, cepat, relative murah, praktis dan nyaman. Berkaitan dengan kebutuhan masyarakat soal transportasi yang relatif murah dan mudah didapatkan, maka terobosan baru telah dimunculkan oleh para pengusaha muda yang mengembangkan inovasi baru dalam penyediaan jasa transportasi ojek online atau ojek daring. (Tumuwe, Damis, & Mulianti, 2018).

Transportasi online menawarkan layanan yang lebih simple yaitu dengan mengkolaborasikan penerapa teknologi internet dengan transportasi umum dengan aplikasi yang dapat digunakan kapan saja dan dimana saja sehingga masyarakat bisa menggunakannya dengan lebih mudah.

Transportasi online memberikan biaya yang lebih murah, kemudahan, terjaminnya keamanan pengguna, kenyamanan, sehingga banyak orang yang lebih memilih untuk

menggunakan jasa transportasi online dibanding jasa transportasi konvensional. (Azizah & Adawia, 2018). Sehingga adanya jasa transportasi online yang cepat dan efisien sangat berpengaruh bagi masyarakat. Masyarakat begitu bergantung dengan moda transportasi online dengan alasan lebih menghemat waktu perjalanan. (Kholis & Ferdian, 2019).

Transportasi online telah membuat suatu perubahan gaya hidup masyarakat dalam menggunakan transportasi yang lebih sederhana dengan menggunakan smartphone. Adanya transparansi biaya dari aplikasi membuat pengguna dapat menggunakan layanan tanpa tawar menawar. Juga informasi driver yang dapat dilihat dalam aplikasi ketika melakukan pemesanan agar menjaga keselamatan pengguna itu sendiri. Demikian mengapa transportasi online begitu populer dengan segala manfaatnya.

Dalam hal ini ada beberapa faktor yang membuat masyarakat mudah dalam menggunakan aplikasi transportasi online yaitu pertama, kualitas informasi dalam aplikasi merupakan bagian penting dari panduan bagi pengguna untuk menyelesaikan transaksi. Kedua, desain aplikasi menjadi titik kritis pengguna mengenai kemudahan untuk menavigasi pada aplikasi dan daya tarik desain aplikasi. Ketiga, dibandingkan dengan transportasi konvensional, perusahaan transportasi

online menyediakan berbagai pilihan metode pembayaran yang membuat transaksi lebih sederhana dan mudah. Keempat, keamanan dan privasi juga menjadi masalah di era digital. Perusahaan transportasi online harus meyakinkan bahwa data pribadi pengguna aman ketika mereka melakukan transaksi melalui aplikasi. Singkatnya, kemudahan informasi dalam aplikasi membuat para pengguna merasa lebih nyaman dalam menggunakan moda transportasi online (Fauzi, 2018).

METODE PENELITIAN

Untuk menjelaskan tentang GO-JEK Sebagai Dimensi Smart Mobility Dalam Konsep Smart City, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menggunakan metode ini penulis berusaha untuk dapat mendiskripsikan, menganalisa serta membangun makna tentang fenomena yang ada. Menurut Sugiyono, yaitu :

“Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variable satu dengan variable lain” (Sugiyono, 2013).

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data studi kepustakaan yaitu mengumpulkan data menggunakan berbagai literature dan dokumen yang

terkait dengan Smart City, Smart Mobility dan Transportasi Online.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Accessibility dalam Gojek

Gojek dalam variable Accessibility ialah suatu gagasan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan tempat yang akan dituju serta menjamin terciptanya transportasi yang terjangkau dan aman bagi masyarakat perkotaan. Dalam memahami variable ini, beberapa indikator yang penulis gunakan yaitu penciptaan infrastruktur teknologi serta peningkatan transportasi umum. Dalam hal ini, Gojek sebagai suatu perusahaan yang berfokus di bidang pelayanan jasa sebagai indikator dalam variable accessibility telah menciptakan infrastruktur online memiliki beberapa platform online yang bisa diakses pengguna kapan saja. Platform online Gojek antara lain :

Youtube : Gojek Indonesia

Instagram : @gojekindonesia

Facebook : Gojek Indonesia

Twitter : @gojekindonesia

Linkedin : Gojek Indonesia

Gojek saat ini juga menjadi aktor terdepan dalam *sector digital and mobile consumption*. Dengan pengembangan aplikasi yang menjadi garda terdepannya dalam hubungan transaksi, menjadi penghubung antar konsumen dan partner driver juga sebagai *service provider* dan kerjasama antar *merchant*.

Dimulai dari layanan transportasi kendaraan saja, kini Gojek menjadi

pelopor dan terdepan dalam industri pelayanan, seperti logistic, *merchant*, mobile payment, transportasi, dan layanan pemesanan makanan. GoPay yang menempati posisi sebagai wadah pembayaran digital terkemuka di Indonesia yang telah memberikan fasilitasi pengguna pembayaran mobile, serta GoFood yang telah berkembang sebagai layanan pesan dan antar makanan terbesar di Asia Tenggara.

Kemudian dalam indikator peningkatan transportasi umum, Kehadiran Gojek cukup membantu dalam menembus kemacetan setiap hari. Sebagai system transportasi selayaknya, Gojek berusaha memberikan perubahan dengan memberi lapangan kerja terbuka yang sistematis pada mitra nya.

Dalam armada transportasi umum, Gojek memiliki GoRide atau moda sepeda motor dengan lebih dari 2 juta partner driver yang tersebar di 203 kota/kabupaten di Indonesia. Ada GoCar atau transportasi mobil dengan pilihan GoCar L untuk penumpang berjumlah 6 orang. Kemudian ada GoSend sebagai transportasi umum pengantaran barang. Dan ada GoBox sebagai moda transportasi pengangkutan barang dalam bentuk mobil pick up, sehingga bisa memuat barang lebih banyak. Gojek juga bekerja sama dengan taksi lokal guna menambah armada dan pemasukan mitra nya. (GOJEK, 2010)

Sustainability Dalam Gojek

Sustainability artinya adalah berkelanjutan yang mana moda transportasi menggunakan energy terbarukan dan ramah terhadap lingkungan. Faktor seseorang dalam menggunakan layanan GoJek perlu dipahami sebagai awal dari mengetahui tanggapan penggunaan jasa layanan GoJek. Dengan begitu, GoJek bisa membuat penyusunan rencana yang cermat untuk bisa menaikkan kualitas dalam melayani apa yang diperlukan oleh konsumen untuk mobilitasnya. Untuk itu Gojek perlu melakukan inovasi yang berbeda agar layanan yang dimiliki tetap berkelanjutan.

Lalu ada indikator mempromosikan teknologi perangkat lunak, dimana ada bagian untuk hardware dalam memproses bahan menggunakan prosedur dan susunan komponen komunikasi yang telah ditentukan. Dalam perangkat lunak yang ada di GoJek, berupa aplikasi iOS, Android dan Website. Hal ini agar memudahkan pengguna dapat dihubungkan dan menggunakan system informasi yang telah tersedia.

Dalam indikator mempromosikan layanan berbagi, ada fitur bagikan perjalanan dan track driver dalam aplikasi gojek. Fitur ini dikembangkan demi meningkatkan keselamatan dan kenyamanan pengguna. Fitur bagikan perjalanan berfungsi agar kerabat bisa melacak dan memantau perjalanan dan keadaan pengguna ketika menggunakan moda transportasi GoJek. fitur ini juga memberikan informasi mengenai pengendara dan

jenis kendaraannya, perkiraan waktu, status perjalanan, sampai rute jarak yang dipilih oleh mitra. Sedangkan fitur track driver berfungsi agar pengguna dapat mengetahui posisi driver tersebut.

Indikator fitur elektronik dalam GoJek, ialah penggunaan payment mobile yang ditawarkan kepada konsumen. Dalam GoJek dompet elektronik disebut dengan "GoPay" yang memudahkan konsumen dalam melakukan pembayaran non-cash. Hal ini membuktikan bahwa GoJek telah berhasil mempromosikan transaksi non tunai, transfer saldo yang mudah menggunakan kode QR ataupun nomor ponsel tanpa biaya, selain itu dapat melihat riwayat transaksi dan tarik tunai. Semua keberhasilan itu tidak terlepas dari peran pengemudi yang menjaid agen inklusif keuangan dan para pengguna dapat dengan mudah melakukan isi ulang dompet melalui pengemudi.

ICT Dalam Gojek

Dalam indikator penerapan layanan, GoJek selalu memberikan update informasi terbaru melalui aplikasinya. Informasi-informasi tersebut bisa saja dalam bentuk voucher, berita maupun fitur yang ditawarkan kepada pengguna. Selain itu, system GoJek bisa merekam apa saja yang kita lakukan melalui aplikasinya. Contohnya ketika dalam pemesanan makanan, GoJek akan memberikan pilihan makanan yang pernah kita pesan sebelumnya. Hal ini mengindikasikan bahwa GoJek

mengakumulasikan fitur apa saja yang pernah kita gunakan dalam aplikasinya.

Kemudian dalam aplikasi mobile, GoJek memiliki banyak sekali jasa layanan yang ditawarkan. Diklasifikasikan berdasarkan layanan dan jasa sebagai berikut :

Tabel. 1 Layanan dan Jasa Dalam Aplikasi Gojek

No	Layanan	Jasa
1.	Sehari-Hari	GoMassage, GoDaily, GoClean, GoFix, GoLaundry, GoGlam, GoAuto dan Gofitness
2.	Pesan Makan dan Belanja	GoFood, GoShop, GoMart, GoMed dan GoMall
3.	Berita dan Hiburan	GoTix, GoPlay, GoGames dan GoNews
4.	Pembayaran	GoPulsa, GoPoint, GoNearby, GoBills, GoGive, GoSure
5.	Bepergian dan Pengiriman	GoRide, GoCar, GoBlueBird, GoSend dan GoBox

Sumber : Gojek

KESIMPULAN

Melihat dari indikator-indikator yang telah memenuhi kualifikasi yang dijabarkan oleh (Battarra et al., 2018) yaitu *Accessibility*, *Sustainability* dan *ICT* dapat dikatakan bahwa GoJek termasuk sebagai dimensi *Smart Mobility* dalam konsep *Smart City*. Pemanfaatan infrastruktur teknologi yang berkelanjutan kiranya memberikan gambaran bahwa GoJek sebagai aktor dalam jasa layanan telah mempermudah pengguna dalam mobilitas sehari-hari. Hal ini tidak terlepas dari layanan yang diberikan

Gojek dapat memangkas waktu (Kholis & Ferdian, 2019). Gojek telah berhasil dalam menerapkan konsep smart mobility dalam konsep tata kelola kota yang mana dalam menjelaskan paradigma ini aktor yang seharusnya menjalankan konsep ini adalah pemangku kepentingan. Dengan kata lain kota yang ingin menerapkan smart city tidak terlepas dari berbagai pihak dalam mendukung terciptanya smart city tanpa terkecuali perusahaan swasta seperti Gojek.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelidou, M. (2014). *Smart city policies : A spatial approach. Cities*, 41, S3–S11. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2014.06.007>
- April Insani, P. (2017). *Mewujudkan Kota Responsif Melalui Smart City*. PUBLISIA (Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 2(Smart City), 25–31.
- Azizah, A., & Adawia, P. R. (2018). *Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online Di Era Inovasi Disruptif Area (Studi Kasus PT Gojek Indonesia)*. *Cakrawala - Jurnal Humaniora*, 18(2), 149–156. <https://doi.org/10.31294/JC.V18I2.4117>
- Battarra, R., Gargiulo, C., Tremitterra, M. R., & Zucaro, F. (2018). *Smart mobility in Italian metropolitan*

- cities: A comparative analysis through indicators and actions. *Sustainable Cities and Society*, 41, 556–567.
<https://doi.org/10.1016/j.scs.2018.06.006>
- Benevolo, C., Dameri, R. P., & Auria, B. D. (2016). *Smart Mobility in Smart City . Action taxonomy , ICT intensity and public benefits Smart Mobility in Smart City : action taxonomy , ICT intensity and public benefits*. (January).
<https://doi.org/10.1007/978-3-319-23784-8>
- Dameri, R. P. (2013). Searching for Smart City definition: a comprehensive proposal. *International Journal of Computers & Technology*, 11(5), 2544–2551.
<https://doi.org/10.24297/ijct.v11i5.1142>
- Delle Site, P., Filippi, F., & Giustiniani, G. (2011). Users' preferences towards innovative and conventional public transport. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 20, 906–915.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.08.099>
- Fauzi, A. A. (2018). Electronic Service Quality on Mobile Application of Online Transportation Services. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(1), 13–27.
<https://doi.org/10.25124/jmi.v18i1.1256>
- Garau, C., Masala, F., & Pinna, F. (2016). Cagliari and smart urban mobility : Analysis and comparison. *JCIT*, 56, 35–46.
<https://doi.org/10.1016/j.cities.2016.02.012>
- Gunartin, G. (2018). Analisa Faktor-Faktor Kendala Ketercapaian Smart Mobility Dalam Upaya Menuju Konsep Smart City (Studi Pada Kota Tangerang Selatan). *Inovasi*, 5(2), 33.
<https://doi.org/10.32493/inovasi.v5i2.y2018.p33-41>
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2014). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, Di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2). Retrieved from <http://www.plimbi.com/news/158601/smart-city-konsep-kota-cerdas>
- Hidaya, E. dan A. (2015). Peningkatan Layanan Publik Melalui Smart Governance dan Smart mobility. *Administrasi Pembangunan*, 4, 87–96.
- Kholis, A. M., & Ferdian, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan

- Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v7i1.900>
- Kourtit, K., & Nijkamp, P. (2012). *Innovation: The European Journal of Social Science Research Smart cities in the innovation age*. (May 2014), 37–41. <https://doi.org/10.1080/13511610.2012.660331>
- Muliarto, H. (2015). Konsep Smart City; Smart Mobility. *Bandung: School of Architecture Policy Planning and Development-Master of Urban and Regional Planning*.
- Nomor, V., Sari, N., & Hayah, Z. (2018). Smart Mobility dalam Pengembangan Transportasi Berbasis Aplikasi Online Di Indonesia. *Ruang*, 4(3), 237–246. <https://doi.org/10.14710/ruang.4.3.237-246>
- Prawiranta, H., & Diana, R. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Gojek Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Akuntansi*, (3), 1–22.
- Purnomo, E. P., Obisva, G., & Astutik, A. Z. (2019). *Smart Government: The involvement of government towards public services in Yogyakarta for Smart Development*. (August), 28–30. KHON KAEN PROVINCE: INTERNATIONAL CONFERENCE ON PUBLIC ORGANIZATION ASIA PACIFIC SOCIETY FOR PUBLIC AFFAIRS (APSPA).
- Tumuwe, R., Damis, M., & Mulianti, T. (2018). Pengguna ojek online di kalangan mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Holistik*, (21), 16.
- Utomo, C. E. W., & Hariadi, M. (2016). Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota. *Jurnal Strategi Dan Bisnis*, 4(2), 159–176.
- Vanolo, A. (2014). *Smartmentality: the smart city as disciplinary strategy*. Italy.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supangkat, S. (2015). *Pengenalan dan Pengembangan Smart City*. Bandung.
- GOJEK. (2010, Oktober 13). *GOJEK*. Retrieved Desember 27, 2019, from WWW.GOJEK.COM: <https://www.gojek.com>