

KREATIVITAS DIGITAL DALAM MASYARAKAT RISIKO PERKOTAAN: STUDI TENTANG OJEK ONLINE “GO-JEK” DI JAKARTA

Fania Darma Amajida

Departemen Sosiologi Universitas Indonesia

fania.darma@hotmail.com

Abstract

Emergence of apps-based modes of transportation marks a technological advancement, and is a reaction to the flaw of public transportation services. This article argues that technology allows the society to overcome the problems of uncertainty lying under the system of public transportation in Jakarta. This study shows that the apps used by “online ojek” Go-Jek is capable to minimize the risks concerning time, convenience, cost, and security. This idea diverges from previous studies that failed to mention the variable of certainty as a strategy to minimize the risks commonly found in urban transportation system. Qualitative methods are used for data collection.

Abstrak

Moda transportasi berbasis aplikasi muncul sebagai wujud dari perkembangan teknologi dan reaksi atas kelemahan penyedia jasa transportasi publik. Artikel ini berargumen bahwa teknologi telah menyediakan kemungkinan bagi masyarakat sipil yang tidak memiliki kuasa akan manajemen pelayanan publik untuk mengatasi masalah kepastian sebagai upaya mengatasi risiko pada transportasi publik di Jakarta. Studi ini memperlihatkan bahwa aplikasi yang digunakan “ojek online” Go-Jek mampu meminimalisir risiko yang terjadi di Jakarta dalam hal waktu, kemudahan, biaya, dan keamanan. Hal ini berbeda dengan studi sebelumnya yang tidak menyebutkan secara spesifik faktor-faktor kepastian sebagai sebuah strategi untuk mengurangi risiko yang terjadi pada moda transportasi di perkotaan. Pengumpulan data dalam studi ini menggunakan metode kualitatif.

Keywords: *Mode of Transportation, Go-Jek, Risk Society*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan kepemilikan kendaraan bermotor di Jakarta mencapai 9,93% per tahun (BPS, 2015). Tingginya kepemilikan kendaraan bermotor di Jakarta turut menyumbang terjadinya risiko kemacetan. Survey Castrol’s Magnatec Stop-Start Index menunjukkan bahwa Jakarta adalah kota paling macet sedunia dengan rata-rata 33.240 kali kendaraan berhenti di jalan dalam setahun (Thrillist, 2015).

Kemacetan lalu lintas ini berdampak

pada ketidakpastian dalam segi waktu dan biaya (Ekawati et al., 2014). Tahir (2005) mengungkapkan bahwa penggunaan angkutan umum dapat menjadi salah satu usaha untuk menekan kemacetan lalu lintas. Namun demikian, tawaran solusi tersebut relatif tidak populer di Jakarta sebab angkutan umum di Jakarta juga tidak terlepas dari persoalan, antara lain: tidak adanya jadwal yang tetap, pola rute yang memaksa terjadinya transfer, penumpang yang berlebih saat jam sibuk, kondisi internal dan eksternal yang buruk, dan cara mengemudikan kendaraan

yang sembarangan dan membahayakan keselamatan (Tamin et al, 1999). Tantangan lalu muncul bagi pengguna transportasi di Jakarta untuk mencari moda transportasi yang dapat menjawab kemacetan.

Dengan latar belakang kondisi yang demikian, Tuan dan Mateo-Babiano (2013) menyebutkan bahwa angkutan sepeda motor atau ojek dapat berfungsi sebagai moda transportasi alternatif lain yang dapat menjawab kegagalan pelayanan angkutan umum dan sekaligus mampu menerobos kemacetan di kota-kota besar di Asia termasuk Jakarta. *Ojek* adalah angkutan penumpang dengan menggunakan sepeda motor. Semakin banyaknya ojek juga didukung oleh semakin meningkatnya kepemilikan sepeda motor. Data dari Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta (2015) menyebutkan bahwa kepemilikan sepeda motor di Jakarta mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun. Kepemilikan sepeda motor di Jakarta yang mencapai 11.949.280 pada tahun 2013, terus meningkat di tahun 2014 menjadi 13.084.374 (BPS, 2015).

Walaupun kerap digunakan masyarakat, ojek sebagai layanan alternatif transportasi umum tersebut sebetulnya tidak ditetapkan sebagai transportasi umum menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan (Liputan6.com, 2015). Jika dilihat dari sejarahnya, ojek telah muncul di Jakarta sejak tahun 1970-an dengan masih menggunakan sepeda. Saat Jakarta masih menggunakan sepeda sebagai ojek sepeda, masyarakat di Jawa Tengah telah beralih menggunakan sepeda motor untuk dijadikan sebagai ojek (Liputan6.com, 2015).

Saat ini terdapat dua macam jasa layanan ojek, yakni “ojek konvensional” dan “ojek online”. Berbeda dengan ojek konvensional yang hanya dapat ditemui bila si konsumen mencarinya di titik-titik tertentu, ojek online dapat dipesan secara online melalui aplikasi android. *Ojek online* berbasis teknologi aplikasi kini mulai banyak bermunculan di Indonesia, seperti Go-Jek, GrabBike, SmartJek, Bang Jek, Taksi Jeger, Ojesy, dan BlueJek (Liputan6.com, 2015).

Salah satu ojek berbasis teknologi

aplikasi ponsel yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat adalah Go-Jek. Didirikan oleh Nadiem Makarim dan Michaelangelo Moran, Go-Jek mulai beroperasi di Jakarta sejak tahun 2011 (KabarCSR.com, 2015). Pada awal berdirinya, Go-Jek hanya melayani pesanan ojek melalui telepon, namun sejak bulan Januari 2015, Go-Jek telah meluncurkan aplikasi ponsel yang dapat digunakan sebagai media pemesanan moda transportasi tersebut (Nova, 2011. *Merdeka*, 2015).

Artikel ini hendak berargumen bahwa teknologi aplikasi android yang digunakan oleh moda transportasi ojek merupakan strategi untuk memperoleh kepastian sebagai upaya mengatasi risiko permasalahan perkotaan yang terjadi di Jakarta. Moda transportasi ojek berbasis teknologi aplikasi android mampu meminimalisir risiko dalam hal waktu, kemudahan, biaya, dan keamanan karena munculnya fitur-fitur teknologi *smartphone* yang mendukung.

METODE

Studi ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Neuman (2006) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk memahami dan menjelaskan realita sosial yang dialami informan melalui interaksi langsung. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi mengenai makna penggunaan ojek online sebagai strategi pengguna untuk mengurangi risiko yang terjadi dalam hal ketidakpastian moda transportasi beserta dengan ragam fitur teknologi yang mendukung usaha tersebut.

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap informan dan melakukan observasi. Penelitian ini juga memperoleh data sekunder melalui sumber literatur dan situs internet yang dapat mendukung hasil data primer. Wawancara mendalam dilakukan terhadap informan yang merupakan pengguna Go-Jek di Jakarta. Informan dalam studi ini adalah pengguna Go-Jek yang secara rutin menggunakan Go-Jek paling sedikit tiga kali dalam seminggu. Kriteria tersebut dipilih karena pengguna Go-

Jek tersebut dianggap rutin menggunakan aplikasi Go-Jek dalam meminimalisir risiko ketidakpastian moda transportasi dalam kehidupan kesehariannya.

Informan dalam penelitian ini berjumlah empat orang, yang terdiri dari tiga orang mahasiswa dan satu orang ibu rumah tangga. Informan MT adalah seorang mahasiswa yang telah menggunakan Go-Jek sejak pertama kali aplikasi moda transportasi tersebut dirilis. Ia rutin menggunakan Go-Jek sebanyak tiga kali atau lebih dalam satu minggu. Informan MT dikenal sering mempromosikan Go-Jek kepada teman dan kerabatnya.

Informan NS adalah informan yang juga berstatus sebagai mahasiswa, ia menggunakan Go-Jek sejak awal teknologi aplikasi digunakan. Informan NS rutin menggunakan Go-Jek sebanyak tiga sampai lima kali dalam satu minggu. Informan ketiga adalah CD, seorang mahasiswa yang rutin menggunakan Go-Jek tiga sampai empat kali dalam satu minggu. Informan SY berstatus sebagai ibu rumah tangga, ia menggunakan Go-Jek sebanyak tiga sampai empat kali dalam seminggu. Selain menggunakan jasa transportasi, informan SY juga rutin menggunakan jasa layanan lain yang terdapat pada aplikasi Go-Jek.

PEMBAHASAN

Teori Masyarakat Risiko dan Teknologi

Masyarakat risiko adalah masyarakat yang telah mengenal bagaimana mengatasi keadaan yang tidak pasti sesuai dengan kemampuan kreativitasnya (Beck, 1992). Ulrich Beck (1992) menjelaskan bahwa kreativitas dalam masyarakat risiko adalah kemampuan sebuah masyarakat untuk secara mandiri mengurangi dan mengatasi risiko yang terjadi. Ia juga mengatakan bahwa ilmu pengetahuan dan teknologi sebetulnya bersifat paradoksial sebab dapat menjadi penyebab terjadinya risiko namun juga dapat menjadi solusi untuk mengatasi risiko tersebut.

Usaha mengatasi sebuah ketidakpastian dalam masyarakat modern bersifat dialektis, atau apayang Ulrich Beck (1992) sebut sebagai

reflexive modernization, yakni sebuah proses merubahnya individu dan institusi dalam merespon kondisi yang berisiko dan tidak pasti. Ulrich Beck (1992) juga mengatakan bahwa respon ini diwujudkan melalui sebuah proses refleksi atas ketidakpastian sebagai sebuah risiko yang diimajinasikan dapat terjadi atau yang sebelumnya telah terjadi.

Risiko itu sendiri pada dasarnya merupakan hasil dari konstruksi sosial masyarakat dan berbeda satu dengan lainnya (Siswoyo, 2011). Pemahaman, persepsi, dan respon mengenai risikodiambil sesuai dengan konteks sosial (York et al., 2003). Konteks sosial dalam artikel ini adalah masyarakat Jakarta yang mengalami ketidakpastian karena kemacetan lalu lintas. Kondisi ini berimplikasi bagi ketidakpastian dalam aspek-aspek lain dari kehidupan keseharian masyarakat perkotaan Jakarta.

Masyarakat Jakarta membutuhkan strategi untuk mengatasi ketidakpastian atas risiko kemacetan. Teknologi dan ilmu pengetahuan dapat dijadikan solusi untuk mengurangi risiko berupa kemacetan di Jakarta. Teknologi di sini diartikan sebagai kemampuan dalam mengerjakan sesuatu yang bernilai tinggi, baik secara manfaat ataupun nilai jual (Martono, 2012). Teknologi tidak hanya dilihat sebagai alat yang memiliki fungsi tertentu, tetapi memiliki pengaruh besar bagi kehidupan sosial sebab teknologi dapat berimplikasi pada pembentukan budaya non-material kelompok sosial dan mengatur cara berpikir dan hubungan antar individu (Stromquist, 2005; Mutekwe, 2012).

Dalam konteks abad 21, Lupton (2015) mengatakan bahwa teknologi telah mendorong berkembangnya masyarakat digital (*digital society*). Masyarakat kini dapat terhubung dengan internet sepanjang waktu dan perangkat digital pun terkoneksi dengan internet hampir di semua lokasi (Lupton, 2015). *Smartphone* dan *tablet computers* dapat dengan mudah dibawa sepanjang waktu.

Teknologi digital kini juga telah dimanfaatkan untuk menunjang moda transportasi. *Smartphone* sebagai sebuah perangkat kini dijadikan sebagai media

pemesanan moda transportasi. Bahkan saat ini moda transportasi ojek sudah dapat diakses melalui teknologi aplikasi android yang tersedia di *smartphone*.

Selain menggunakan akses internet sebagai tulang punggung (*backbone*), moda transportasi ojek berbasis aplikasi android juga menggunakan fitur GPS sebagai pendukung pelayanan. GPS memberikan manfaat dalam hal navigasi dan penempatan (Abdullah et al., 2014). Penggunaan fitur GPS sebagai bentuk dari teknologi memberikan kesempatan untuk memperoleh kepastian mengenai jarak, waktu dan arah. Fitur GPS yang digunakan pada moda transportasi ojek mampu melacak keberadaan armada tersebut, sehingga pengguna dapat memperoleh peluang untuk mendapatkan kepastian dalam hal jarak dan waktu.

Go-Jek: Moda Transportasi Berbasis Teknologi Aplikasi

Go-Jek adalah perusahaan penyedia jasa pemesanan ojek yang menggunakan teknologi aplikasi android. Aplikasi Go-Jek dapat diunduh melalui *smartphone* baik android dan iOS (Go-Jek, 2015). Langkah awal sebelum menggunakan layanan Go-Jek adalah melakukan registrasi dengan memasukkan alamat email, nama, nomor telepon, dan password. Setelah registrasi berhasil, pengguna dapat memilih layanan yang tersedia di dalam aplikasi Go-Jek. Langkahselanjutnya,setelahmemilihlayanan Go-Jek pengguna memasukkan alamat tempat asal dan alamat tujuan. Kemudian aplikasi Go-Jek akan menampilkan informasi mengenai keberadaan pengendara, prediksi waktu, identitas pengendara (nama, foto, nomor telepon), dan harga. Setelah proses penggunaan pelayanan selesai, aplikasi Go-Jek memberikan kesempatan bagi pengguna untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh pengendara Go-Jek.

Selain jasa transportasi, Go-Jek juga berinovasi dengan menyediakan jasa-jasa lain yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Jasa yang disediakan Go-Jek antara lain: *Go-Ride*, *Go-Send*, *Go-Mart*, *Go-Food*, *Go-Box*,

Go-Clean, *Go-Glam*, *Go-Massage*, dan *Go-Busway* (CNN Indonesia, 2015). Berikut ini adalah uraian layanan jasa yang tersedia di Go-Jek:

Tabel 1. Layanan Jasa Go-Jek (2015)

No	Jenis Jasa	Deskripsi Layanan
1	<i>Go-Ride</i>	Memberikan jasa transportasi kepada pengguna untuk mengantarkan pengguna berpergian ke tempat yang dituju.
2	<i>Go-Send</i>	Jasa pengiriman barang dengan menggunakan sepeda motor yang dapat dipesan secara online.
3	<i>Go-Mart</i>	Memberikan jasa untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari pengguna. <i>Go-Mart</i> dapat melayani pembelian di supermarket, <i>pet shop</i> , <i>office supplies</i> , dan toko perbelanjaan lainnya. Pengendara Go-Jek akan membeli barang pesanan dan mengantarkannya ke alamat yang dituju. Batas pembelian maksimal Rp 1.000.000,- setiap order.
4	<i>Go-Food</i>	Jasa untuk pesan antar makanan ke alamat yang dituju. Pengguna dapat memilih makanan dan restoran yang diinginkan melalui aplikasi yang tersedia. Untuk jasa <i>Go-Food</i> , pihak Go-Jek juga membatasi maksimal total harga makanan sebesar Rp 1.000.000,- dalam satu order.
5	<i>Go-Box</i>	Jasa mengangkut barang dalam jumlah yang banyak, dengan menggunakan mobil bak terbuka ataupun tertutup. <i>Go-Box</i> dapat dimanfaatkan oleh pengguna untuk pindah rumah, pindah kantor, atau lainnya (CNN Indonesia, 2015).
6	<i>Go-Clean</i>	Memberikan pelayanan untuk membersihkan rumah. Go-Jek menyediakan satu orang asisten rumah tangga untuk membersihkan rumah selama satu hari (CNN Indonesia, 2015).

7	Go-Glam	Menyediakan jasa kecantikan kepada pengguna. Pelayanan Go-Glam dapat berupa <i>creambath, pedicure, manicure</i> , dan mewarnai rambut (CNN Indonesia, 2015).
8	Go-Massage	Jasa pijat yang dapat dipesan melalui aplikasi Go-Jek. Go-Massage ini dapat melayani pijat, lulur, dan refleksi dengan mendatangi langsung ke lokasi keberadaan pemesan (CNN Indonesia, 2015).
9	Go-Busway	Pengelola Go-Jek dan TransJakarta bekerjasama menghasilkan fitur Go-Busway. Fitur ini menyediakan layanan untuk mengantarkan pengguna ke halte busway tertentu. Fitur Go-Busway menyediakan informasi untuk melacak keberadaan dan kehadiran bus TransJakarta di setiap halte (CNN Indonesia, 2012).

Sumber: Data temuan yang telah diolah kembali

Teknologi aplikasi yang dimiliki Go-Jek juga dilengkapi dengan GPS (*Global Positioning Systems*) yang dapat memberikan informasi keberadaan pengemudi, pengguna, dan bisnis lain (restoran dan toko) yang bekerjasama dengan Go-Jek. Dengan adanya GPS, pengguna dapat memantau lokasi armada ojek terdekat dan rute perjalanan terpendek untuk mencapai lokasi tujuan.

Martono (2012) mengatakan bahwa teknologi merupakan kemampuan dalam mengerjakan sesuatu yang bernilai tinggi, baik secara manfaat ataupun nilai jual. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan yang diberikan oleh aplikasi kepada pengguna untuk mengakses sembilan jasa yang disediakan oleh Go-Jek. Pengguna yang memiliki aplikasi Go-Jek dapat menikmati jasa tersebut hanya dengan melakukan pemesanan menggunakan teknologi aplikasi.

Teknologi Aplikasi dan Kepastian

Kemacetan lalu lintas di Jakarta menjadi permasalahan yang dihadapi oleh

masyarakat sehari-hari. Salah satu informan, SY, mengatakan bahwa kemacetan di Jakarta menyebabkan ia sering terlambat dalam menjalankan aktivitas. Informan SY merasa bahwa kemacetan di Jakarta sudah tidak mengenal waktu dan terjadi baik pagi, siang, sore, ataupun malam. Kondisi ini menurut informan SY juga disebabkan oleh semakin banyaknya kendaraan bermotor di Jakarta tetapi lebar jalan yang tidak bertambah (wawancara dengan SY, ibu rumah tangga, 3 Desember 2015).

Risiko

Pengalaman SY dan informan lain menempatkan kemacetan sebagai risiko untuk hidup di Jakarta. Risiko dapat muncul di segala kondisi, tempat, dan waktu yang tidak mudah diprediksi (Ulrich Beck, 1992). Risiko ini dapat terjadi di tengah aktivitas masyarakat Jakarta dalam memenuhi kebutuhannya dengan melakukan pergerakan (mobilitas) ke berbagai tempat.

Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta (2015) menyebutkan bahwa jumlah kendaraan semakin meningkat 9,93% setiap tahunnya sehingga dapat mendorong kemacetan di Jakarta. Hal ini sebetulnya menggambarkan bahwa kendaraan bermotor yang merupakan produk dari teknologi untuk memudahkan mobilitas seseorang malah pada akhirnya dapat menimbulkan risiko kemacetan bagi masyarakat. Kondisi fungsi sebuah teknologi yang memunculkan risiko penggunaan disebut Ritzer dan Goodman (2003) sebagai “efek boomerang”, yakni sebuah pengaruh dari risiko yang menyerang kembali kepada pembuatnya.

Tingginya kemacetan di Jakarta memberikan dampak ketidakpastian bagi masyarakat Jakarta, yakni risiko waktu, keterlambatan dan risiko biaya.

1. Risiko Waktu dan Keterlambatan

Keterlambatan juga menjadi masalah yang kerap kali dihadapi oleh masyarakat Jakarta. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpastian dalam hal waktu. Transportasi umum yang ada memiliki banyak masalah pada ketepatan waktu. Seperti yang

diungkapkan oleh informan NS, kerap kali moda transportasi umum (angkutan kota, bus) yang ditumpanginya berhenti untuk mencari penumpang lain dalam waktu yang cukup lama. Bagi informan NS, hal ini membuang waktu dan sering kali menyebabkan ia terlambat datang ke tempat tujuan (wawancara dengan NS, mahasiswa, 2 Desember 2015).

Informan CD menambahkan, bahwa ia harus berganti-ganti kendaraan umum untuk dapat mencapai suatu lokasi (wawancara dengan CD, mahasiswa, 1 Desember 2015). Permasalahan lain juga diungkapkan oleh informan MT bahwa ia merasa tidak ada kepastian waktu berapa lama harus menunggu moda transportasi umum (bus, angkutan umum) datang. Transportasi umum bertujuan untuk menggantikan penggunaan moda transportasi pribadi dalam upaya mengurangi kemacetan, namun demikian, moda transportasi umum di Jakarta belum menerapkan pola rute efektif yang mampu mendorong adanya transfer antarmoda secara cepat. Hal ini menyebabkan penggunaan moda transportasi umum menjadi kurang efisien dalam waktu (wawancara dengan MT, mahasiswa, 30 November 2015).

2. Risiko Harga

Ketidakpastian juga dialami oleh masyarakat Jakarta mengenai biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan pergerakan ke suatu tempat. Informan MT mengatakan bahwa apabila ia menggunakan taksi dalam kondisi macet, biaya yang harus dikeluarkan akan lebih mahal daripada biasanya. Menurut MT, hal ini terjadi karena taksi menggunakan argo yang terus berjalan meskipun dalam kondisi macet. Kondisi kemacetan ini memaksa masyarakat untuk mengeluarkan biaya yang lebih besar. Masyarakat dalam hal ini sulit untuk memprediksi berapa uang yang harus dikeluarkan karena kondisi yang tidak pasti (wawancara dengan MT, mahasiswa, 30 November 2015).

Moda transportasi alternatif yang digunakan oleh masyarakat Jakarta pun mengalami kendala, salah satunya adalah ojek konvensional. Pengendara ojek

konvensional juga dapat menjadi kendala bagi penggunaannya sebab acap kali menetapkan harga yang mahal untuk jasa transportasinya. Informan CD menjelaskan bahwa sering kali pengendara ojek menentukan harga sepihak dan tidak ada negosiasi terlebih dahulu ketika ia menggunakan ojek konvensional (wawancara dengan CD, mahasiswa, 1 Desember 2015).

Ojek Online

Ketidakpastian yang dirasakan oleh masyarakat terkait dengan moda transportasi dan kondisi lalu lintas menuntut masyarakat untuk merespon segala permasalahan ini dengan modal yang mereka miliki. Memasuki abad 21, teknologi informasi menjadi modal yang dapat menjawab buruknya pelayanan transportasi publik Jakarta. Go-Jek sebagai perusahaan, atau elemen masyarakat, menciptakan teknologi aplikasi dalam memberikan jasa layanan pemesanan ojek.

1. Kemananan

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari informan MT, aplikasi Go-Jek juga menampilkan informasi mengenai identitas pengendara Go-Jek, seperti foto, nama, dan nomor telepon. Identitas ini ditampilkan agar pengguna Go-Jek dapat mengetahui armada yang melayani pesannya. Informan MT juga menjelaskan bahwa nomor telepon pengendara yang disediakan berguna apabila pengguna ingin menghubungi pengendara Go-Jek tersebut baik melalui telepon atau SMS (*Short Message Service*) (wawancara dengan MT, mahasiswa, 30 November 2015).

Transparansi data diri pengendara Go-Jek juga memberikan rasa aman bagi MT karena dengan demikian ia dapat melaporkan kepada pihak-pihak yang terkait atau yang berwajib bila hal buruk terjadi padanya selama ia menjadi penumpang (wawancara dengan MT, mahasiswa, 30 November 2015). Temuan ini mirip dengan temuan studi yang dilakukan Danuvasin Charoen (2015) bahwa masyarakat Thailand memilih menggunakan moda transportasi taksi berbasis teknologi aplikasi daripada taksi konvensional karena aplikasi tersebut mampu memberikan

keamanan bagi pengguna.

Gambar 1. Identitas Pengendara Go-Jek



Sumber: dokumentasi peneliti

Informan MT menambahkan bahwa dirinya merasa aman untuk naik Go-Jek karena sepeda motor yang digunakan oleh pengendara Go-Jek memiliki standardisasi yang sudah diterapkan oleh Go-Jek, misalnya memiliki dua kaca spion dan kondisi motor yang cukup baik. Berbeda dengan ojek konvensional yang terkadang tidak memberikan fasilitas helm untuk pengguna, Informan MT juga merasa terlindungi dengan layanan transportasi Go-jek yang menyediakan helm, penutup rambut dan masker untuk penggunanya (wawancara dengan MT, mahasiswa, 30 November 2015). Informasi lain diungkapkan oleh Informan NS bahwa ia merasa aman untuk naik Go-Jek juga karena teknologi GPS yang digunakan oleh Go-Jek (wawancara dengan NS, mahasiswa, 2 Desember 2015). Hal ini dapat memudahkan pengguna dalam memantau keberadaan pengendara dan pengguna.

Pengalaman MT dan NS menggambarkan bahwa teknologi aplikasi digunakan sebagai bentuk dari inovasi yang diberikan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh rasa aman. Hal ini ditunjukkan dari adanya kejelasan mengenai identitas pengendara, penggunaan GPS, standardisasi kondisi sepeda motor, dan fasilitas penunjang keselamatan berkendara (helm, masker, penutup rambut) yang disediakan untuk pengguna jasa transportasi (*Go-Ride*).

Informan SY juga menjelaskan bahwa ia merasa aman menggunakan Go-Jek sebagai moda transportasi karena Go-Jek berada di bawah naungan suatu perusahaan. Apabila

terjadi kecelakaan atau tindak kejahatan, pengguna dapat melapor dan meminta pertanggung jawaban dari perusahaan tersebut. Berbeda ketika menggunakan ojek konvensional, ia merasa kurang aman karena apabila terjadi kecelakaan ataupun tindak kejahatan ia tidak dapat meminta pertanggungjawaban dari perusahaan ataupun institusi manapun sebab pengoperasian ojek konvensional bersifat individu dan tidak terikat oleh perusahaan ataupun institusi (wawancara dengan SY, ibu rumah tangga, 3 Desember 2015).

2. Waktu

Informan MT mengatakan bahwa kehadiran Go-Jek dapat memberikan kepastian kepada pengguna mengenai waktu. Aplikasi yang digunakan oleh Go-Jek memberikan informasi kepada pengguna mengenai estimasi waktu kedatangan moda transportasi tersebut. Prediksi waktu ini memberikan kesempatan bagi informan MT untuk memprediksi berapa lama pengendara Go-Jek akan tiba di tempat. Informasi mengenai prediksi waktu tersebut tertera pada aplikasi Go-Jek. Informan MT juga mengatakan bahwa aplikasi Go-Jek juga menampilkan berapa jarak yang akan ditempuh oleh Go-Jek untuk sampai di tempat tujuan (wawancara dengan MT, mahasiswa, 30 November 2015).

Informan NS menambahkan bahwa aplikasi Go-Jek juga menyediakan peta yang tersambung dengan sistem GPS (*Global Positioning Systems*). Sistem GPS (*Global Positioning Systems*) ini dapat dipergunakan untuk melakukan kontrol terhadap lokasi keberadaan pengendara Go-Jek (wawancara dengan NS, mahasiswa, 2 Desember 2015).

Gambar 2. Tampilan GPS dan Prediksi Waktu Kedatangan Go-Jek



Sumber: dokumentasi peneliti

Kedua uraian tersebut menunjukkan bahwa munculnya aplikasi Go-Jek di tengah kondisi yang penuh dengan ketidakpastian akan kemacetan membawa harapan bagi masyarakat untuk memperoleh kepastian waktu. Hal ini membuat pengguna Go-Jek merasa risiko dalam hal pengelolaan waktu berkurang di tengah kondisi kemacetan di Jakarta yang tinggi.

Kepastian waktu juga terjawab oleh penggunaan Go-Jek karena kapabilitas sepeda motor yang dapat menembus jalan alternatif seperti diungkapkan oleh informan NS. Berikut ini adalah kutipan wawancara dengan informan NS:

“Jadi gini deh, tempat magang gue kan di Kuningan. Kalo gue magang di Kuningan mesti lewat Gatsu nih, itu kan macet banget ya, jam berapa pun macet. Tapi ada tuh driver-driver Go-Jek yang tau, ya lewat Tebet atau l e w a t Kuningan. Nah lewat jalan-jalan tikus itu jadi save waktu gitu loh, b i s a jadi ngindarin macet gitu. Kalo lewat belakang tuh jadi lebih cepet, n g g a k kena macet juga. (...) GPS nya kan juga bisa nunjukkin rute p e r j a l a n a n.” (wawancara dengan NS, mahasiswa, 2 Desember 2015)

Handayani et al., (2011) mengatakan bahwa ojek menjadi idola alternatif moda transportasi karena dapat menghadapi kondisi jalan yang tidak mudah dilalui oleh kendaraan lain, seperti kondisi jalan yang sempit dan jalan rusak. Ojek mampu melewati berbagai kondisi jalan dengan kecepatan

yang cukup tinggi. Hal ini dipengaruhi oleh bentuk fisik sepeda motor yang ramping dan dapat menerobos kemacetan.

Selain itu, fitur GPS yang tersedia pada aplikasi juga dapat membantu pengendara Go-Jek mencari jalan alternatif lain untuk menghindari kemacetan. Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Abdullah et al., (2014) bahwa GPS memberikan manfaat dalam hal navigasi dan penempatan. Hal lain yang juga turut membantu pengguna dalam melakukan pergerakan adalah pengetahuan pengendara Go-Jek itu sendiri mengenai jalan alternatif.

3. Biaya

Informan MT mengatakan bahwa aplikasi Go-Jek juga menampilkan informasi mengenai nominal biaya yang harus dibayar oleh pengguna. Menurut MT, total harga yang ditampilkan di aplikasi sebelum menggunakan jasa Go-Jek memberikan kepastian pengguna mengenai biaya. Informan MT juga mengatakan bahwa ia dapat memprediksi dan menyiapkan uang yang harus dikeluarkan dalam sehari apabila menggunakan moda transportasi Go-Jek. Hal ini berbeda apabila informan MT menggunakan ojek konvensional karena tidak ada kepastian harga dan sering kali ditentukan secara sepihak oleh pengendara (wawancara dengan MT, mahasiswa, 30 November 2015).

Gambar 3. Tampilan Harga Go-Jek



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Perhitungan harga didasarkan pada jarak yang ditempuh oleh pengguna, yakni dihitung per kilometer. Kilometer pun dihitung secara tepat berdasar GPS. Pengguna dapat mempertimbangkan materi/uang yang harus dikeluarkan berdasarkan nominal yang tertera dalam aplikasi. Pengguna tidak lagi harus membayar biaya jasa transportasi secara tidak jelas tanpa adanya ketentuan tarif standar.

Informan NS juga menambahkan bahwa Go-Jek kerap kali mengadakan promosi dengan memberikan harga yang lebih murah (wawancara dengan NS, mahasiswa, 2 Desember 2015). Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk menambah minat masyarakat untuk menggunakan moda transportasi ini. Data temuan lain diperoleh dari wawancara terhadap informan SY mengenai sistem pembayaran Go-Jek. Informan SY mengatakan bahwa cara pembayaran Go-Jek dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu *cash* dan *credit*. Pembayaran dengan cara *cash* dilakukan dengan membayar uang tunai, sedangkan pembayaran secara *credit* tidak dengan uang tunai. Pembayaran *credit* dilakukan seperti sistem tabungan. Pengguna dapat membayar terlebih dahulu yang kemudian menjadi kredit untuk dimasukkan kedalam rekening online Go-Jek. Kredit tersebut dapat digunakan untuk membayar jasa Go-Jek pada masa mendatang (wawancara dengan SY, ibu rumah tangga, 3 Desember 2015).

4. Kemudahan

Berdasarkan penuturan dari informan SY, ia merasa diberi kemudahan dari layanan yang disediakan oleh Go-Jek. Informan SY mengatakan bahwa ia lebih mudah menggunakan Go-Jek daripada ojek konvensional karena dapat memenuhi beragam kebutuhan kesehariannya, seperti memesan makanan dan kirim barang (wawancara dengan SY, ibu rumah tangga, 3 Desember 2015).

Informan CD menambahkan bahwa ia merasa lebih mudah naik Go-Jek karena dapat langsung sampai tujuan dan tidak perlu

berganti kendaraan (wawancara dengan CD, mahasiswa, 1 Desember 2015). Kemudahan lain yang diperoleh dari penggunaan Go-Jek juga diungkapkan oleh informan SY yang merasa *service door-to-door* sangat membantunya dalam menghemat energi, seperti diungkapkannya,

“Terus juga kalo naik Go-Jek kan kita ga perlu pergi ke pangkalan, tinggal pesen aja pake aplikasinya terus tunggu aja sampe Go-Jek-nya datang.” (wawancara dengan SY, ibu rumah tangga, 3 Desember 2015)

Informasi mengenai kemudahan yang diperoleh pengguna juga diungkapkan oleh informan MT bahwa cara pemesanan moda transportasi dilakukan melalui aplikasi yang tersedia di *smartphone* (wawancara dengan MT, mahasiswa, 30 November 2015). Dengan menggunakan *smartphone* pengguna tidak perlu lagi mencari moda transportasi di pinggir jalan ataupun pangkalan. Pengguna kini dapat menunggu moda transportasi ojek di lokasi mereka berada karena armada Go-Jek yang akan menghampiri pengguna. Perangkat *smartphone* yang digunakan untuk memesan moda transportasi ojek ini memudahkan pengguna karena dinilai lebih fleksibel karena dapat dengan mudah dibawa kemana-mana.

Go-Jek berinovasi dengan memberikan layanan yang berbeda dengan ojek konvensional. Tidak hanya jasa transportasi, Go-Jek juga berinovasi dengan menyediakan jasa lain, yaitu jasa mengantar makanan, jasa angkut barang menggunakan mobil, jasa berbelanja, mengantarkan barang, mengantarkan pengguna ke halte TransJakarta, pelayanan kecantikan, jasa membersihkan rumah, dan jasa pijit (Kompas.com, 2015). Dengan adanya inovasi layanan tersebut, pengguna dapat menikmati berbagai jenis layanan lain hanya dengan menggunakan aplikasi Go-Jek yang tersedia di *smartphone*.

Teknologi tidak hanya dilihat sebagai alat yang memiliki fungsi tertentu, tetapi memiliki pengaruh besar bagi kehidupan sosial (Stromquist 2005; Mutekwe, 2012).

Teknologi dijadikan sebagai penunjang pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Dengan menggunakan teknologi aplikasi ini juga merubah kinerja ojek konvensional yang semula menunggu penumpang di pangkalan menjadi menjemput penumpang berdasarkan pesanan melalui aplikasi.

Ketidakpastian Go-Jek

Studi ini menemukan bahwa, sejalan dengan pemikiran Ulrich Beck (1992) mengenai *reflexive modernization*, masyarakat Jakarta sebetulnya secara mandiri dapat merespon kondisi kemacetan dan jasa transportasi umum yang tidak pasti. Penggunaan aplikasi sebagai bentuk dari kreativitas dan inovasi dari masyarakat adalah sebuah respon atas kondisi macet sebagai risiko. Risiko tidak melulu diatasi oleh negara, tetapi masyarakat secara kreatif menginstitusionalisasi harga layanan ojek dengan memanfaatkan fitur data diri, GPS, dan kalkulasi untuk waktu dan harga dalam aplikasi yang ada. Go-Jek dan harapan masyarakat akan kepastian tersebut juga pada akhirnya menumbuhkan formalisasi usaha ojek melalui naungan standar keselamatan dan naungan entitas usaha sebuah perusahaan.

Go-Jek sebagai moda transportasi alternatif menyediakan beberapa macam layanan yang diberikan kepada masyarakat. Teknologi aplikasi yang digunakan oleh Go-Jek memberi peluang bagi Go-Jek untuk semakin berinovasi dengan menyediakan layanan lain yang dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Aplikasi sebagai wujud dari teknologi digital yang digunakan oleh Go-Jek juga memberi harapan bagi masyarakat untuk memberi perhatian lebih terkait dengan perkembangan teknologi sebagai kreativitas publik dalam menjawab risiko-risiko yang mereka hadapi.

Moda transportasi ojek online ini tidak terlepas dari permasalahan yang menjadi kendala dalam beroperasi. Go-Jek menghadapi persoalan legalitas sehingga keberadaan Go-Jek di Jakarta pun menuai kontra karena berbenturan dengan peraturan

hukum yang berlaku. Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan, ojek sepeda motor tidak terdaftar sebagai angkutan umum (Liputan6.com, 2015).

Alasan lain yang muncul sebagai bentuk penolakan terhadap Go-Jek adalah permasalahan asuransi (Sindonews.com, 2015). Pengendara dan pengguna Go-Jek tidak dapat memperoleh asuransi apabila terjadi kecelakaan karena tidak diatur oleh Undang-Undang (Sindonews.com, 2015). Hal ini mendorong beberapa pihak seperti Organda DKI Jakarta untuk mendesak Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menertibkan keberadaan Go-Jek dan ojek berbasis aplikasi lainnya (Sindonews.com, 2015). Aturan hukum yang berlaku tersebut menjadi tantangan bagi Go-Jek dalam proses operasionalnya. Tidak ditetapkannya ojek sebagai angkutan publik menyebabkan posisi moda transportasi ini menjadi tidak pasti, apakah dapat bertahan atau tidak.

Strategi Go-Jek dalam mengatasi persoalan mengenai asuransi yang menjadi kontra di masyarakat adalah dengan menyediakandanaganti rugiyangditanggung oleh perusahaan. Go-Jek bekerjasama dengan Allianz untuk menyediakan asuransi yang diberikan kepada pengguna apabila terjadi kecelakaan (Go-Jek, 2015). Biaya ganti rugi yang dikeluarkan Go-Jek kepada pengguna apabila terjadi kecelakaan sebesar Rp. 10.000.000 dan Rp. 5.000.000 untuk biaya rumah sakit (Go-Jek, 2015).

Usaha Go-Jek dalam menemukan kepastian ternyata menjadi sebuah solusi yang tidak pasti atau rentan dihapuskan karena berbenturan dengan aturan hukum yang berlaku di Indonesia. Isu penertiban Go-Jek ini menjadi gambaran bahwa negara dalam hal ini masih tetap memiliki kuasa dalam pengaturan moda transportasi dan dapat menihilkan usaha mandiri masyarakat.

Kehadiran Go-Jek juga menuai kontra pada pengendara ojek konvensional. Kecemburuan sosial terjadi antara Go-Jek dan pengendara ojek konvensional. Hal ini karena sebagian dari pengendara ojek konvensional menganggap kehadiran Go-Jek

di masyarakat mengurangi penghasilan yang diperoleh setiap harinya (Republik.co.id, 2015). Persaingan yang terjadi antara Go-Jek dengan ojek konvensional pun tercermin dari sikap penolakan yang bahkan mengarah pada tindak kekerasan (Viva.com, 2015). Bentuk penolakan terhadap Go-Jek ini terlihat dari spanduk yang bertuliskan pelarangan bagi Go-Jek untuk melewati kawasan tertentu di beberapa pangkalan ojek konvensional di Jakarta (Kompas.com, 2015).

SIMPULAN

Kemacetan yang menjadi risiko bagi masyarakat Jakarta harus mendapatkan perhatian khusus untuk segera diatasi. Pemerintah dalam hal ini memiliki tanggung jawab untuk mengatasi persoalan kemacetan. Usaha yang dilakukan pemerintah belum mampu mengurangi atau bahkan mengatasi kemacetan yang terjadi di Jakarta. Angkutan publik di Jakarta pun belum secara maksimal memberikan pelayanan kepada pengguna. Fasilitas jalan raya yang belum cukup memadai dalam menampung banyaknya kendaraan bermotor pun turut menjadi penyebab terjadinya kemacetan di Jakarta.

Ojek hadir sebagai penunjang kegagalan pada angkutan publik (Tuan dan Mateo-Babiano, 2013). Go-Jek muncul sebagai bentuk inovasi dari ojek konvensional karena memasukkan unsur teknologi di dalamnya. Penggunaan teknologi aplikasi pada moda transportasi ojek ini memberi nilai lebih pada kegunaannya. Teknologi aplikasi yang digunakan oleh Go-Jek sebagai bentuk dari kreativitas masyarakat dirasa para pengguna mampu mengurangi beragam risiko ketidakpastian yang mereka hadapi pada kemacetan di Jakarta. Pada sudut pandang ini, tanggung jawab negara untuk mengatasi persoalan kemacetan di Jakarta sebetulnya terbantu dengan hadirnya kreativitas masyarakat melalui Go-Jek sebagai moda transportasi yang menggunakan teknologi aplikasi.

Masyarakat berusaha mengatasi risiko ketidakpastian dalam kemacetan yang ada melalui modal kreativitas digitalnya.

Penggunaan teknologi aplikasi oleh Go-Jek merupakan salah satu bentuk dari kreativitas masyarakat dalam mengatasi risiko yang terjadi. Aplikasi Gojek ini merupakan strategi untuk memperoleh kepastian sebagai upaya untuk mengatasi risiko permasalahan perkotaan yang terjadi di Jakarta. Go-Jek sebagai moda transportasi ojek berbasis teknologi aplikasi mampu meminimalisir risiko dalam hal waktu, kemudahan, biaya dan keamanan.

Kreativitas masyarakat dalam menangani risiko ini sayangnya tidak linier karena memunculkan ketidakpastian baru. Dalam hal ini bukan teknologi yang menjadi soal, tetapi usaha masyarakat untuk mengatasi risiko ini tidak dijamin oleh pemerintah. Belum adanya aturan pemerintah untuk menjamin keberadaan moda transportasi alternatif menjadi sosok baru yang menahan upaya meminimalisir risiko dan ketidakpastian masyarakat Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S, M. H. Mokhtar. 2014. "Global Positioning System (GPS) Positioning Errors During Ionospheric Scintillation Event." *Jurnal Teknologi*, 69:2, 33-38.
- Beck, Ulrich. 1992. *"Risk Society: Towards a New Modernity."* London: Sage Publication.
- Ekawati, Natalia, Mochammad Saleh Soeaidy, Heru Ribawanto. 2014. "Kajian Dampak Pengembangan Pembangunan Kota Malang Terhadap Kemacetan Lalu Lintas." *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 2:129-133.
- Cervero, R. 2000. *"Informal Transport in the Developing World, Nairobi, Kenya: United Nations Commission on Human Settlements."*
- Charoen, Danuvasin. 2015. "Grabtaxi: A Taxi Revolution In Thailand." *Proceedings of The IRES 8th International Conference, London, United Kingdom, 30th Aug. 2015* 5-8.
- Dermartoto, Argyo. 2013. "Teori Masyarakat Risiko dari Ulrich Beck." Diakses pada tanggal 17 September 2015 (<http://argyo.staff.uns.ac.id/2013/14/teori-masyarakat-risiko-dari-ulrich-beck/>).
- Handayani, Dewi, Ria Asih, Indra Budisatra, dan Bambang Riyanto. 2011. "Kelayakan Finansial Layanan Ojek di Kabupaten Wonogiri Jawa Tengah." *Jurnal Transportasi*, 11:135-142.
- Lupton, Deborah. 2015. *"Digital Sociology."* London and New York: Routledge.
- Martono, Nanang. 2012. *"Sosiologi Perubahan Sosial: Perspektif Klasik, Modern, Postmodern, dan Postkolonial"*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mutekwe, Edmore. 2012. "The Impact of Technology on Social Change: a Sociological Perspective." *Journal of Research in Peace, Gender, and Development* 2:226-238.
- Neuman, William Lawrence. 2006. *"Social Research Method"*. Pearson.
- Siswoyo, Edy. 2011. "Campus Go Green: Aktualisasi Nilai Sumpah Pemuda 28 Oktober 1928." *INSANI* 11:36-72.
- Stromquist Nelly P. 2005. "The impact of globalization on education and gender: an emergent cross-national balance." *Journal of Education* 37:7-37.
- Tahir, Anas. 2015. "Angkutan Massal Sebagai Alternatif Mengatasi Persoalan Kemacetan Lalu Lintas Kota Surabaya." *Jurnal SMARTek* 3:169-182.
- Tamin, Ofyar Z, Hermein Rahman, Aine Kusumawati, Ari Sarif Munandar, Bagus Hario Setiadji. 1999. *"Evaluasi Tarif Angkutan Umum dan Analisis 'Ability To Pay' (ATP) dan 'Willingnes To Pay' (WTP) di DKI Jakarta."* 1:121-139.
- Tuan, Vu Anh, Iderlina B. Mateo-Babino. 2013. "Motorcycle Taxi Service in Vietnam – It's Socioeconomic Impacts and Policy Considerations." *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies* 10:13-28.
- York, Richard, Eugene A. Rosa, Thomas Dietz. 2003. Footprints on the Earth: The Environmental Consequences of Modernity. *American Sociological Review* 279-300.
- Website
- Badan Pusat Statistik. 2015. "Statistik Transportasi DKI Jakarta 2015." Diakses pada tanggal 28 November 2015. (<http://jakarta.bps.go.id/backend/pdf publikasi/Statistik-Transportasi-DKI-Jakarta-2015.pdf>).
- CNNIndonesia. 2015. "Gojek Tambah Layanan Pijat dan Pembantu Rumah Tangga." Diakses pada tanggal 26 Oktober 2015 (<http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20151005090017-185-82781/gojek-tambah-layanan-pijat-dan-pembantu-rumah-tangga/>)

- CNN Indonesia. 2015. "Masih Uji Coba Berapa Tarif Aplikasi Bajaj Online." Diakses pada 4 Desember 2015. (<http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20151007154925-185-83476/masih-uji-coba-berapa-tarif-aplikasi-bajaj-online/>).
- CNN Indonesia. 2012. "Gandeng TransJakarta Gojek Tambah Fitur Gobusway." Diakses pada tanggal 12 Desember 2015. (<http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20151028094729-185-87824/gandeng-transjakarta-gojek-tambah-fitur-gobusway/>).
- Go-Jek. 2015. "Go-Jek Indonesia: An Ojek for Every Need." Diakses pada tanggal 12 Desember 2015. (<http://www.Go-Jek.com>).
- KabarCSR.com. 2015. "Gojek Inovasi dalam Transportasi." Diakses pada tanggal 24 November 2015. (<http://www.kabarcsr.com/post/gojek-inovasi-dalam-transportasi/>).
- Kompas.com. 2015. "Layanan TransJakarta Go-busway Sudah ada di Aplikasi Go-Jek." Diakses pada tanggal 12 Desember 2015. (<http://tekno.kompas.com/read/2015/10/27/19490027/layanan.transjakarta.go-busway.sudah.ada.di.aplikasi.go-jek>).
- Liputan 6. 2015. "6 Ojek Online yang Menjadi Pesaing Go-Jek." Diakses pada tanggal 24 November 2015. (<http://citizen6.liputan6.com/read/2320466/6-ojek-online-yang-menjadi-pesaing-gojek>).
- Liputan 6. 2015. "Menelusuri Riwayat Kehadiran Ojek Motor." Diakses pada tanggal 24 November 2015. (<http://citizen6.liputan6.com/read/2260655/menelusuri-riwayat-kehadiran-ojek-motor>).
- Liputan 6. 2015. "Go-Mart Layanan Tearbaru dari Go-Jek." Diakses pada 4 Desember 2015. (<http://tekno.liputan6.com/read/2323808/go-mart-layanan-terbaru-dari-go-jek>).
- New Republika.co.id. 2015. "Gojek Versus Ojek Pangkalan." Diakses pada tanggal 12 Desember 2014. (<http://www.republika.co.id/berita/nasional/jabodetabek-nasional/15/09/28/nvdoyd330-gojek-versus-ojek-pangkalan>).
- Sindonews.com. 2015. "Belum Masuk UU Pemprov DKI Diminta Tak Legalkan Gojek." Diakses pada tanggal 4 Desember 2015. (<http://metro.sindonews.com/read/1022667/171/belum-masuk-uu-pemprov-dki-diminta-tak-legalkan-gojek-1436587642>).
- Techinasia. 2015. "History Unicorn Grabtaxi Infographic." Diakses pada tanggal 10 September 2015 (<https://www.techinasia.com/history-unicorn-grabtaxi-infographic/>).
- Thrillist. 2015. "City with Worst Traffic Jakarta Indonesia Tops Castrol's Ranking Of Cities With Most Stop Starts." Diakses pada tanggal 28 November 2015. (<https://www.thrillist.com/travel/nation/city-with-worst-traffic-jakarta-indonesia-tops-castrol-s-ranking-of-cities-with-most-stop-starts>).
- Merdeka. 2015. "Saat Go-Jek Capai 1 Juta Order." Diakses pada tanggal 20 September 2015. (<http://www.merdeka.com/teknologi/saat-gojek-capai-1-juta-order.html>).
- Nova. 2011. "Nadiem Makarim Pelopor Ojek Profesional." Diakses pada tanggal 24 November 2015. (<http://tabloidnova.com/Profil/Nadiem-Makarim-Pelopor-Ojek-Profesional-1>).
- WartaEkonomi. 2015. "Teknologi Merevolusi." Diakses pada tanggal 5 Oktober 2015 (<http://wartaekonomi.co.id/read/2015/09/19/73205/teknologi-merevolusi.html>).
- Viva.com. 2015. "Lagi, Pengemudi Go-Jek Dianiaya Tukang Ojek." Diakses pada tanggal 12 Desember 2015. (<http://metro.news.viva.co.id/news/read/656089-lagi--pengemudi-gojek-dianiaya-tukang-ojek>).

