

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Sejak ditemukannya komputer pada tahun 1955, peradaban dunia telah memasuki era informasi. Keadaan ini terbukti dengan berkembangnya pelayanan informasi seperti stasiun televisi, surat kabar, radio, telepon, faksimili, dan internet yang telah memasuki sendi kehidupan manusia. Salah satu hasil kemajuan teknologi informasi yang berkontribusi besar terhadap perubahan ini ialah internet. Pemakaian publik dari Internet terus meningkat sejak awal 1990-an, dan baru-baru ini kehadiran *Smartphone* dan media sosial semakin mendorong pemakaian internet (Wang dkk. 2017, hlm 2133).

Kemajuan teknologi informasi komunikasi akan berjalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Manusia menciptakan teknologi karena memiliki akal. Dengan akalnya manusia ingin keluar dari masalah, ingin hidup lebih baik, lebih aman, dan sebagainya. Perkembangan teknologi terjadi karena seseorang menggunakan akalnya untuk menyelesaikan setiap masalah yang dihadapinya (Ngafifi, 2016, hlm 35).

Pola hidup manusia selalu mengalami perubahan seiring perkembangan zaman. Perkembangan teknologi saat ini yang paling signifikan terlihat ialah perkembangan komunikasi yang bahkan dapat memberikan perubahan sosial di masyarakat (Anindhita, 2016, hlm 715). Teknologi juga memberikan banyak kemudahan serta sebagai cara baru dalam melakukan aktivitas manusia. Setiap aktivitas manusia akan digerakan melauai serangkaian teknologi digital.

Keadaan yang paling nyata terlihat pada perubahan mendasar yaitu cara orang melakukan transaksi. Transportasi *online* merupakan pelayanan jasa berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri (Pratama dkk, 2016, hlm. 3). Kehadiran jasa transportasi berbasis aplikasi *online*

yang menggunakan internet sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam segala aktifitas secara cepat dan efisien (Rifaldi dkk, 2016 hlm.122).

Ojek *online* merupakan salah satu Transportasi *online* yang banyak digunakan oleh masyarakat. Ojek *online* lahir karena adanya permasalahan transparansi harga, keamanan, kepastian dari pengemudi kendaraan, fasilitas yang memadai, hingga berbagai masalah lainnya yang dialami konsumen. Dalam UU nomer 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) memang tidak mencantumkan sepeda motor sebagai sarana transportasi publik dengan pertimbangan utamanya adalah tidak layak dari aspek keselamatan. Namun jika dilihat dari aspek masyarakat, baik ojek konvensional maupun ojek berbasis *online* sangat dibutuhkan masyarakat (Pratama dkk, 2016, hlm. 3).

Peningkatan penggunaan ojek terlihat sangat signifikan. Pada tahun 2003 terdapat 1.524 unit dan pada tahun 2008 meningkat menjadi 5.563 unit di Kota Bandung, sehingga mudah diduga bahwa angkutan ini mempunyai pangsa pasar yang cukup besar. Meskipun demikian angkutan ojek mempunyai keterbatasan dan kekurangan, yaitu kapasitas sangat rendah, tingkat keselamatan rendah, berisiko tinggi terhadap kecelakaan, dan merupakan gangguan bagi lalulintas umum. Karena itu angkutan ini tidak sepenuhnya efektif sebagai bagian sistem angkutan umum penumpang perkotaan (Bahar dkk, 2011, hlm. 210).

Ojek terangkat popularitasnya karena adanya kemudahan layanan dengan menggunakan teknologi. Pemakain jasa ojek untuk memenuhi kebutuhan manusia yang semakin kompleks, sehingga memunculkan inovasi dengan menggabungkan jasa tukang ojek dan juga teknologi komunikasi (Indriati, tt, hlm.2). Jika dahulu ojek dikelola secara konvensional dan kepemilikan tunggal, sekarang muncul bisnis baru taxi motor yaitu suatu usaha komersial yang menyediakan jasa transportasi bagi umum dan dikelola secara profesional (Rifaldi dkk, 2016, hlm.122).

Layanan angkutan ojek *online* memberikan peluang bagi pengemudi ojek untuk mendapatkan pelanggan di berbagai lokasi tanpa terikat pangkalan. Tidak hanya memberikan kemudahan bagi pengemudi ojek *online*, kehadirannya

memberikan kemudahan bagi pengguna jasa ojek. Hal ini yang menjadikan bisnis ojek *online* berkembang pesat di Indonesia. Dalam website official Ojek *online* (2017) dikatakan bahwa ada duabelas perusahaan ojek *online* yang beroperasi di Indonesia antara lain Go-Jek, Grab Bike, Blue Jek, Ojesy (Ojek Syar'i), City Jex, Limo Bike, Get Jek, Jeger Taksi, Lady Jek, O'Jeck, Projack, dan Handy Mantis.

Persaingan yang terjadi diantara ojek konvensional dengan ojek *online* lambat laun menimbulkan konflik. Dalam kehidupan sosial ada elemen-elemen tertentu yang memberikan andil bagi perubahan dan konflik sosial, sehingga antara konflik dan perubahan merupakan dua variabel yang saling berpengaruh. Elemen-elemen tersebut akan selalu dihadapkan pada persamaan dan perbedaan, sehingga persamaan akan mengantarkan pada akomodasi sedangkan perbedaan akan mengantarkan timbulnya situasi konflik (Yusup, 2016. hlm.2).

Sebagai sebuah inovasi keberadaan ojek *online* akan menimbulkan ketegangan bagi pengemudi ojek konvensional. Catatan kritis terhadap ojek *online* adalah pada cara kerjanya yang dianggap mengabaikan tatanan mapan yang sudah terbangun di banyak pangkalan ojek. Guyub, sistem antri, solidaritas, adalah poin-poin yang ditonjolkan untuk memperlihatkan bahwa pangkalan ojek sesungguhnya sangat sosialistik, namun kini mereka sedang dihancurkan secara sistematis (Prasetya dkk, tt, hlm. 2).

Keberadaan ojek *online* membuat ruang ojek pangkalan menjadi terancam. Hal tersebut dikarenakan ojek *online* secara pengelolaannya lebih teroganisir dan berbasis teknologi melalui *smartphone* (Prasetya dkk, tt, hlm. 3). Rasa terancam inilah yang mengakibatkan adanya penolakan keberadaan ojek *online* oleh ojek konvensional dan memunculkan konflik di antara keduanya. Konflik yang terjadi tidak hanya merugikan ojek *online* atau ojek konvensional sebagai penyedia layanan transportasi melainkan juga dengan konsumen.

Ojek konvensional yang dianggap anarkis berdampak pada ketidakpercayaan akan pelayanannya oleh konsumen. Kemudahan yang ditawarkan ojek *online* terkesan menenggelamkan keberadaan ojek konvensional, Para pengemudi ojek konvensional merasa cukup dirugikan dengan kondisi tersebut. Berkurangnya minat warga Kota Bandung terhadap penggunaan ojek konvensional mengurangi

jumlah pengguna ojek konvensional yang kemudian berdampak besar terhadap pendapatan pekerja ojek konvensional (Avinda, 2016, hlm.2). Berikut peristiwa konflik ojek konvensional dengan ojek *online* yang pernah terjadi di Kota Bandung.

Tabel 1.1 Peristiwa Konflik Transportasi *Online* dengan Ojek Konvensional di Kota Bandung

No	Waktu	Tempat	Peristiwa
1	Kamis, 22 Oktober 2016	Bundaran Cibiru	Pengemudi gojek beserta penumpangnya mengalami pemukulan oleh sekelompok pengendara motor yang diduga merupakan pengemudi ojek pangkalan
2	26 November 2016	Arcamanik	Gojek serang pangkalan ojek
3	Kamis, 8 Desember 2016	Cisitu, Kecamatan Coblong	Seorang pengemudi ojek <i>online</i> dipukul dan dirampas tasnya oleh seorang pengendara moror
4	Sabtu, 19 Agustus 2017	Bojongsoang	Keributan antara pengemudi ojek konvensional dengan pengemudi ojek <i>online</i> .Seorang pengemudi ojek <i>online</i> yang berpapasan di jalanan tiba-tiba dipukul pengemudi ojek pangkalan.
5	9 Maret 2017	Gedung Sate	Satu keluarga Margahayu Kencana Bandung menjadi korban amukan massa karena mobil yang mereka kendarai diduga taksi <i>online</i>
6	25 Juli 2017	Arcamanik	Ojeng pangkalan merampas hp milik gojek
7	24 September 2017	Arcamanik	Pemukulan ojek <i>online</i> oleh ojek pangkalan
8	Minggu, 1 Oktober 2017	Pintu masuk tol Moch Hatta	Seorang tewas dengan luka tembak dibagian leher
9	Kamis, 5 Oktober 2017	Arcamanik	Pemasangan spanduk larangan kepada ojek <i>online</i>

Sumber : Liputan 6.com (2017)

Berdasarkan tabel tersebut konflik yang terjadi antara ojek konvensional dengan ojek *online* banyak terjadi di kawasan Bandung timur. Kawasan Bandung Timur merupakan kawasan yang berbatasan dengan kabupaten Bandung. Hal ini

Mega Siti Fatimah, 2018

PEMODELAN SPASIAL ZONASI POTENSI RAWAN KONFLIK

OJEK KONVENSIONAL DENGAN OJEK ONLINE

DI KECAMATAN ARCAMANIK BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

menjadikan kawasan Bandung Timur menjadi kawasan transisi antara kota dengan kabupaten, yang menyebabkan masyarakatnya memiliki hubungan kelompok yang tidak pasti. Banyak masyarakat transisi yang masih mengedepankan kehidupan sosial yang lama yakni sesuai dengan hubungan kelompok masyarakat desa, namun banyak juga masyarakat transisi yang sudah mulai meninggalkan pola hubungan masyarakat desa dan berpindah pada pola hubungan masyarakat perkotaan (Ahmad, 2011). Keadaan inilah yang menyebabkan banyak terjadi konflik ojek konvensional dengan ojek *online* di kawasan Bandung Timur.

Arcamanik merupakan salah satu kecamatan yang ada di wilayah Bandung Timur. Transportasi yang digunakan di wilayah Kecamatan Arcamanik sepenuhnya melalui darat. Panjang jalan yang melalui Kecamatan Arcamanik adalah 0,84 Km jalan Negara; 4,71 Km jalan Provinsi; 3,20 Km jalan Kota; dan 28,20 Km jalan Kelurahan. Fasilitas transportasi yang melintasi Kecamatan Arcamanik ialah angkot, Bis Antar Provinsi (AKAP), Bis Kota Trans Metro Bandung (TMB), dan ojek (Statistik Daerah Kecamatan Arcamanik 2015).

Ojek merupakan transportasi alternatif yang diandalkan oleh masyarakat di Kecamatan Arcamanik. Hal ini terjadi karena hanya ada dua angkutan kota yang beroperasi yaitu Panghegar Permai-Dipatiukur dan Ciwastra-Ujungberung di Kawasan Kecamatan Arcamanik. Jam operasi angkutan tersebut berlangsung dari pukul 05.00-19.00 WIB, sehingga lewat dari jam tersebut masyarakat harus menggunakan ojek untuk transportasi alternatif. Penggunaan ojek yang banyak didukung dengan banyaknya perumahan-perumahan yang tidak dilalui oleh angkutan kota untuk mengaksesnya. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya ojek, terlebih dengan hadirnya ojek *online* yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja.

Kehadiran ojek *online* di Kecamatan Arcamanik tidak sepenuhnya diterima oleh pengemudi ojek konvensional. Dilihat pada Tabel 1.1 bahwa telah terjadi beberapa peristiwa konflik antara ojek konvensional dengan ojek *online*. Konflik berupa pemasangan spanduk hingga penyerangan ojek konvensional terhadap ojek

online begitupun sebaliknya. Hal ini menjadikan Kecamatan Arcamanik masuk kedalam zona merah ojek *online* di Kota Bandung.

Zona merah ojek *online* merupakan sebutan bagi kawasan yang dilarang dimasuki oleh pengemudi ojek *online*. Larangan ini dilakukan oleh pengemudi ojek konvensional. Namun, adanya zona merah tidak menjadikan ojek *online* tidak menerima order dari zona merah melainkan tetap menerima dengan antisipasi tidak mengenakan atribut ojek *online*. Keadaan inilah yang menjadikan konflik tetap terjadi diantara keduanya meskipun telah ada zona merah ojek *online*.

Konflik yang terjadi antara ojek Konvensional dengan Ojek *online* mempengaruhi penggunaan jasa ojek. Tingkat konflik tentunya berbeda disetiap wilayahnya. Geografi sebagai ilmu dapat membantu menganalisis secara spasial tentang faktor-faktor yang mempengaruhi konflik antara ojek konvensional dengan ojek *online*. Agar lebih mudah dalam penginformasian tentang permasalahan tersebut, maka perlu digambarkan dalam bentuk pemetaan. Pemetaan zonasi potensi konflik antara ojek konvensional dengan ojek *online* dapat dianalisis menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Geografis. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji konflik antara ojek konvensional dengan ojek *online* menggunakan SIG. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “**Permodelan Spasial Zonasi Potensi Rawan Konflik Ojek Konvensional dan Ojek Online di Kecamatan Arcamanik Bandung**”

1.2 Rumusan Masalah

Ojek *online* merupakan transportasi alternatif yang digunakan masyarakat termasuk di Kecamatan Arcamanik Bandung. Melihat fakta banyaknya konflik yang terjadi diantara pengemudi ojek konvensional dan pengemudi ojek *online* menyebabkan banyak kekhawatiran dari berbagai pihak. Berdasarkan uraian masalah tersebut, pada penelitian ini rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi sosial ekonomi ojek konvensional dan ojek *online* di Kecamatan Arcamanik Bandung?

2. Apa faktor penyebab terjadinya konflik ojek konvensional dengan ojek *online* di Kecamatan Arcamanik Bandung?
3. Bagaimana zonasi potensi rawan konflik ojek konvensional dengan *Ojek online* di Kecamatan Arcamanik Bandung?
4. Bagaimana akurasi pemodelan zonasi potensi rawan konflik ojek konvensional dan *Ojek online* di Kecamatan Arcamanik Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian diarahkan untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan yang akan diteliti. Adapun tujuan penelitian yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kondisi sosial ekonomi ojek konvensional dan ojek *online* di Kecamatan Arcamanik Bandung.
2. Mengetahui faktor penyebab terjadinya konflik ojek konvensional dengan ojek *online* di Kecamatan Arcamanik Bandung.
3. Menganalisis zonasi potensi rawan konflik ojek konvensional dengan *Ojek online* di Kecamatan Arcamanik Bandung.
4. Mengetahui akurasi zonasi potensi rawan konflik ojek konvensional dan *Ojek online* di Kecamatan Arcamanik Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan ungkapan penelitian terhadap hasil penelitian yang akan dilaksanakan, adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam bertindak dan mengambil langkah untuk mengatasi permasalahan penggunaan transportasi umum.

2. Bagi (*Stakeholder*) Pemerintah

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi konflik pada transportasi sebagai pertimbangan untuk melakukan kebijakan dan perbaikan terhadap penyelesaian masalah konflik transportasi umum.

3. Bagi peneliti lain

Mega Siti Fatimah, 2018

**PEMODELAN SPASIAL ZONASI POTENSI RAWAN KONFLIK
OJEK KONVENSIONAL DENGAN OJEK ONLINE
DI KECAMATAN ARCAMANIK BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, sumber data, serta masukan terhadap penelitian lainnya dalam melakukan penelitian dengan tema yang sama, yakni berkaitan dengan permasalahan konflik dalam penggunaan transportasi umum.

4. Bagi Ilmu Geografi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi keilmuan geografi khususnya pada bidang kajian geografi manusia, transportasi, dan Sistem Informasi Geografis.

5. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai konflik dalam transportasi umum yang diintegrasikan oleh Sistem Informasi Geografis.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini meliputi lima bab, yaitu:

- BAB I** : Pendahuluan, berisi pemaparan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, struktur organisasi skripsi, dan keaslian penelitian.
- BAB II** : Kajian Pustaka, berisi uraian teori-teori atau konsep-konsep yang relevan serta berkaitan dengan penelitian ini seperti transportasi umum, kebijakan transportasi *online*, ojek sebagai transportasi alternatif, , potensi dan penyebab konflik sosial, pemodelan spasial, serta sistem informasi geografis.
- BAB III** : Metode Penelitian, menjelaskan mengenai prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini berisi lokasi penelitian, pendekatan geografi, metode penelitian, populasi dan sampel, desain penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan alur penelitian.
- BAB IV** : Hasil Penelitian dan Pembahasan, menganalisis hasil temuan data tentang konflik ojek konvensional dengan ojek *online* di Kecamatan Arcamanik Bandung.

BAB V : penutup, berisi uraian simpula, saran, serta implementasi terhadap mata pelajaran geografi sebagai penutup dari hasil penelitian dan permasalahan yang telah diidentifikasi serta dikaji dalam skripsi.

1.6 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian merupakan bukti bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dilakukan secara sungguh-sungguh dan tanpa adanya plagiatisme sehingga dapat dibuktikan keasliannya. Adapun pembuktian tersebut dapat dilihat dari penelitian-penelitian terdahulu dan dapat di lihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut.

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Tahun	Judul	Masalah	Tujuan	Metode	Hasil
1	Yusup	2016	Konflik Sosial Antara Ojek <i>Online</i> dan Ojek Konvensional (Ojek Pangkalan) sebagai Akibat Keberadaan Gojek (Studi Deskriptif di Kecamatan Sukasari, Bandung).	Persaingan diantara ojek <i>online</i> dan ojek pangkalan	Menganalisis bentuk konflik yang terjadi antara Gojek dengan ojek pangkalan Menganalisis upaya penyelesaian konflik yang terjadi antara Gojek dengan ojek pangkalan	kualitatif	mengetahui bentuk dan upaya penyelesaian konflik yang terjadi antara Gojek dengan ojek pangkalan
2	Maulidha Indrianti		Konflik Antara Ojek <i>Online</i> Go-jek dan Ojek Pangkalan Gubeng Baru Surabaya (Fenomenologi Konflik ojek <i>online</i> Gojek dan Ojek Pangkalan Surabaya)	Penolakan kehadiran ojek <i>Online</i> Go-jek di Surabaya	apa penyebab konflik yang terjadi antara Go-jek dan Ojek Pangkalan Gubeng Baru Surabaya?	Penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi.	Mengetahui penyebab konflik yang terjadi antara Go-jek dan Ojek Pangkalan Gubeng Baru Surabaya.
3	Ricky Fauzy	2017	Pengaruh Kualitas pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek (Studi Kasus pada Konsumen Go-	Kualitas pelayanan terhadap konsumen Go-Jek	1. Mengetahui profil konsumen Go-Jek 2. Mengetahui kualitas pelayanan dan nilai pelanggan	Deskriptif kuantitatif	1. Pengguna Go-Jek mayoritas perempuan (20-30 tahun) 2. Kualitas pelayanan Go-Jek masuk

Mega Siti Fatimah, 2018

PEMODELAN SPASIAL ZONASI POTENSI RAWAN KONFLIK

OJEK KONVENSIONAL DENGAN OJEK ONLINE

DI KECAMATAN ARCAMANIK BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

			Jek Pengguna Layanan Go-ride di Kota Yogyakarta)		Go-jek 3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayaan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen Go-Jek		dalam kategori baik 3. Kualitas pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
4	1. Putu Citrayani Giri 2. Made Heny Urmila Dewi	2017	Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi pendapatan Driver Go-jek di Kota Denpasar Bali	Keberadaan Go-Jek di yang menimbulkan pro dan kontra di masyarakat dan bertambahnya jumlah <i>driver</i> Go-Jek yang mengakibatkan bertambah pula pesaing ojek <i>online</i> .	Mengetahui dampak dari bertambahnya <i>driver</i> Go-jek dan munculnya pesaing ojek <i>online</i>	Kualitatif	Jam kerja, umur, tingkat pendidikan, dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap pendapatan <i>driver</i> Go-Jek
5	1. Wirartri Anindhita 2. Melisa Arisanty 3. Devie Rahmawati	2016	Analisis Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek <i>Online</i>	Penerapan teknologi komunikasi tepat guna pada transportasi ojek <i>online</i> (Grab dan Gojek)	Untuk mengetahui: 1. Inovasi dalam ojek <i>online</i> : konsistensi dalam pemberian inovasi penerapan teknologi komunikasi tepat guna dalam bisnis	kualitatif	1. Kehadiran Ojek <i>online</i> merupakan inovasi dalam penrapan teknologi komunikasi tepat guna yang bermanfaat bagi masyarakat 2. Adanya ojek <i>online</i>

Mega Siti Fatimah, 2018

PEMODELAN SPASIAL ZONASI POTENSI RAWAN KONFLIK

OJEK KONVENSIONAL DENGAN OJEK ONLINE

DI KECAMATAN ARCAMANIK BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

					transportasi 2. Perubahan Mindset masyarakat akan ojek <i>online</i> dan perubahan penggunaan teknologi komunikasi untuk pemesanan transportasi ojek.		memberikan kontribusi yang sangat signifikan bagi kehidupan sosial masyarakat.
6	Fania Darma Amajida	2016	Kreativitas Digital dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi tentang Ojek <i>Online</i> “Go-Jek” di Jakarta	Teknologi aplikasi android yang digunakan oleh moda transportasi ojek	Mengetahui kepastian ojek <i>online</i> sebagai upaya mengatasi risiko permasalahan perkotaan yang ada di Jakarta	Kualitatif	Aplikasi ojek <i>online</i> mampu meminimalisir risiko pada transportasi public yang terjadi di Jakarta dalam hal waktu, kemudahan, biaya dan keamanan
7	1. Roesdijanto 2. Pindo Tutuko 3. Ronald David 4. Elta Sonalitha	2016	Transformasi Oje Tradisional ke Ojek <i>Online</i>	Pelayanan jasa yang ditawarkan oleh ojek tradisioal yang tidak beragam dan permasalahan mitra kerja	Mengetahui upaya untuk meningkatkan pelayanan jasa pada ojek tradisional.	Deskriptif	Solusi yang ditawarkan adalah strategi pemberdayaan tukang ojek yang tergabung dalam kelompok antrean sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang prima.

Mega Siti Fatimah, 2018

PEMODELAN SPASIAL ZONASI POTENSI RAWAN KONFLIK

OJEK KONVENSIONAL DENGAN OJEK ONLINE

DI KECAMATAN ARCAMANIK BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

