

Hasil Survei:

Pola Perilaku Masyarakat Indonesia Saat Menggunakan Transportasi Online



Latar Belakang

Layanan aplikasi transportasi online kini banyak tersedia di Indonesia. Aplikasi-aplikasi tersebut menawarkan berbagai layanan dengan tujuan memberikan bantuan dan kemudahan bagi mobilitas para penggunanya.

Para pengguna dimanjakan dengan beragam pilihan layanan, mulai dari Gojek yang merupakan layanan populer karya anak bangsa, kemudian ada Grab yang seringkali menawarkan promo-promo yang menarik, hingga nama-nama baru seperti Maxim dan InDrive.

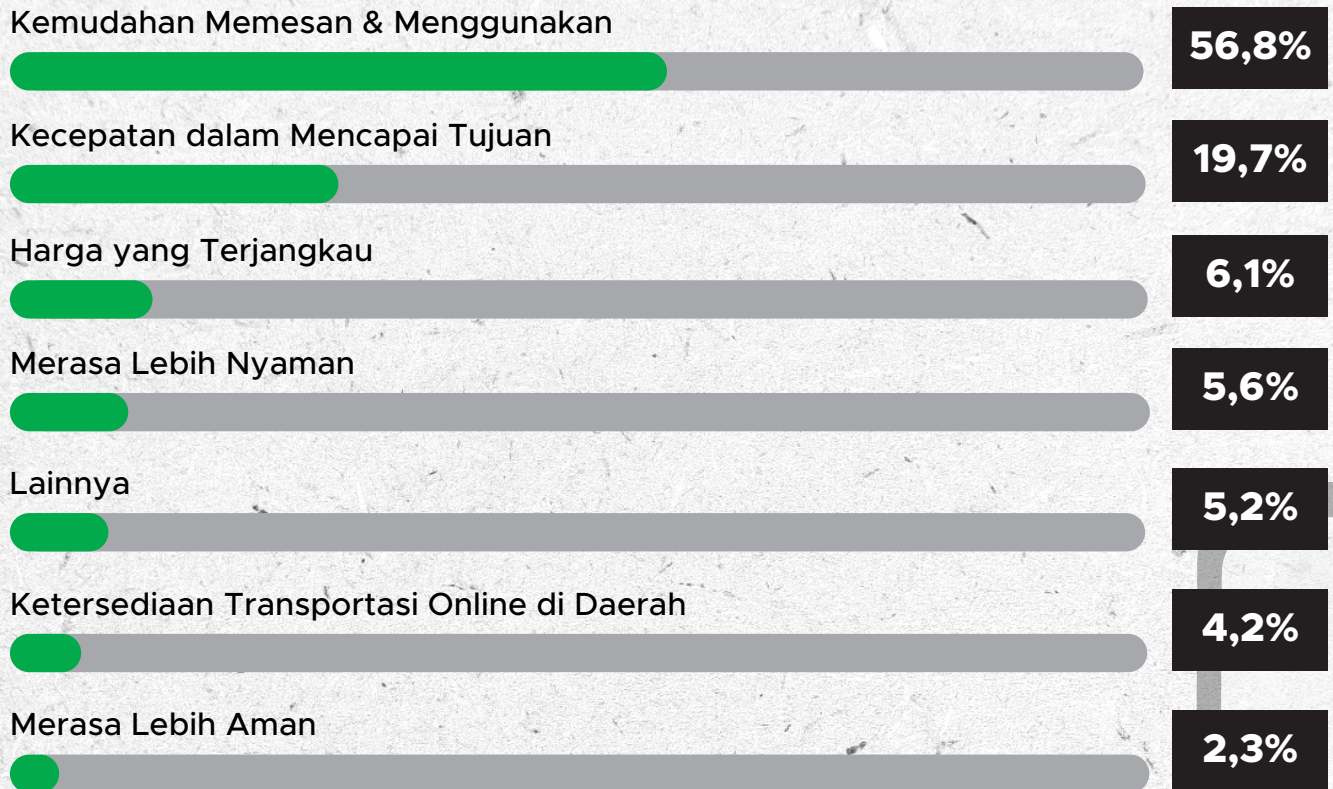
Untuk itu, kami tertarik untuk melakukan survei terkait

“Pola Perilaku Masyarakat Indonesia Saat Menggunakan Transportasi Online 2023”.



Apa Alasan

Memilih Transportasi Online Dibandingkan Transportasi Lain?



Di era modern saat ini kemajuan teknologi merambah ke berbagai hal, termasuk dalam sektor transportasi. Beberapa tahun kebelakang muncul pilihan moda transportasi online sebagai terobosan baru untuk memberi kemudahan bagi masyarakat yang akan bepergian.

Dalam survei ini, disebutkan beberapa alasan yang mendasari masyarakat lebih memilih transportasi online dibandingkan transportasi lain. Mayoritas dari mereka mengaku karena faktor kemudahan dalam pemesanan serta penggunaannya (56,8%). Selain itu, kecepatan transportasi online dalam mencapai tujuan yang diinginkan (19,7%) serta harga yang terjangkau (6,1%) juga turut menjadi hal yang mendasari masyarakat lebih memilih transportasi online.

Tak hanya itu, faktor kenyamanan (5,6%), keamanan (2,3%) serta ketersediaan di berbagai daerah (4,2%) juga menjadi alasan lain yang mendasari keutamaan untuk menggunakan transportasi online.



Budget Menggunakan Transportasi Online dalam 1 Bulan

<Rp300.000

65,7%

Rp300.000-Rp500.000

21,6%

Rp500.000-Rp1.000.000

11,3%

Rp1.000.000-Rp3.000.000

1,4%

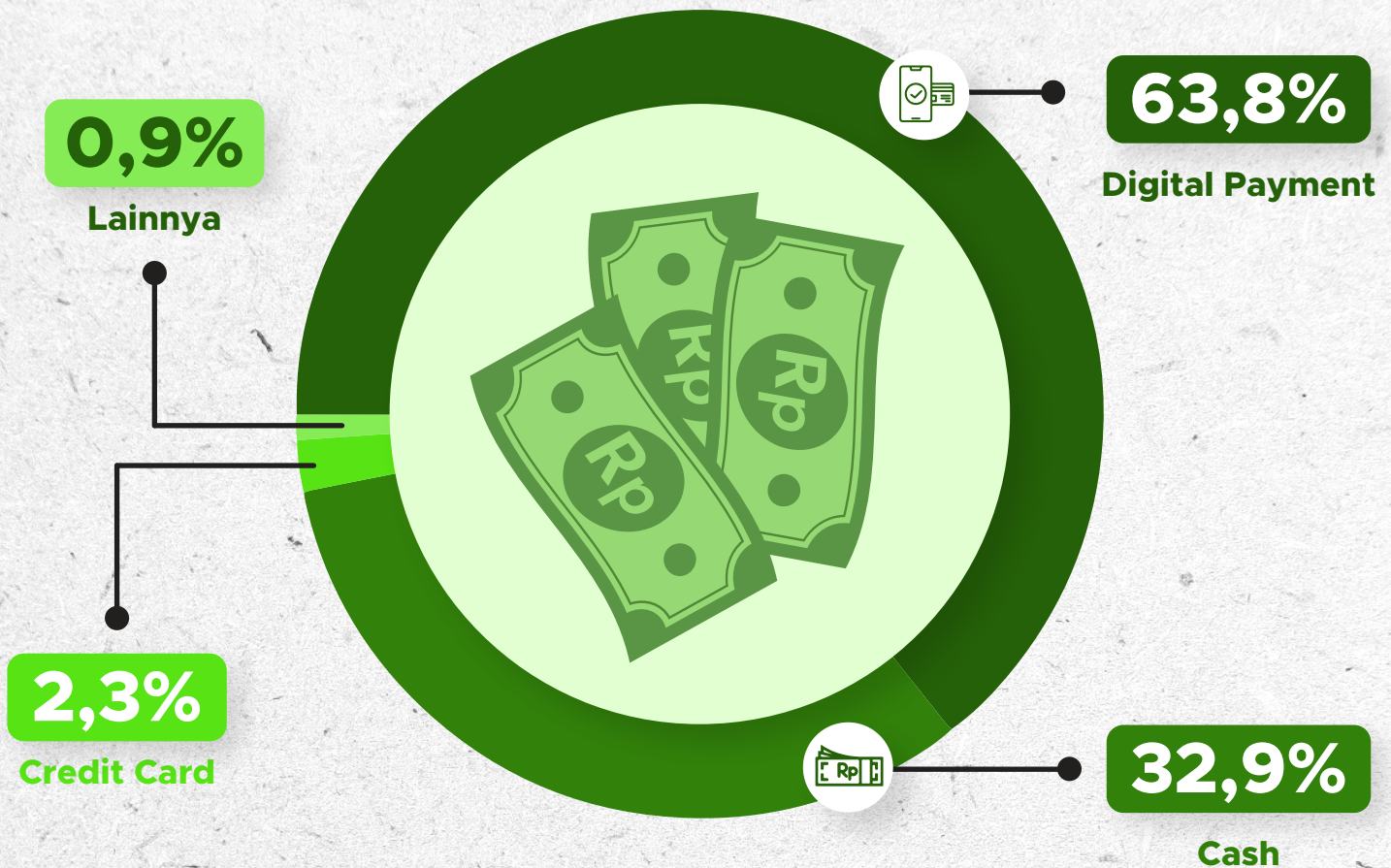
>Rp3.000.000

0%

Seperti halnya transportasi konvensional, layanan transportasi online juga mematok harga dalam pelayanan jasanya. Namun bedanya, karena berbasis aplikasi sehingga riwayat pengeluaran pengguna tercatat secara detail berdasarkan rentang yang diinginkan.

Dalam setiap bulannya, sebagian besar masyarakat mengaku menghabiskan kurang dari Rp300 ribu (65,7%) sebagai budget penggunaan transportasi online. Namun, ada juga masyarakat yang merogoh kocek mulai dari Rp300-500 ribu (21,6%), lalu Rp500 ribu-1 juta (11,3%), serta Rp 1-3 juta untuk membayar jasa transportasi online di tiap bulannya.

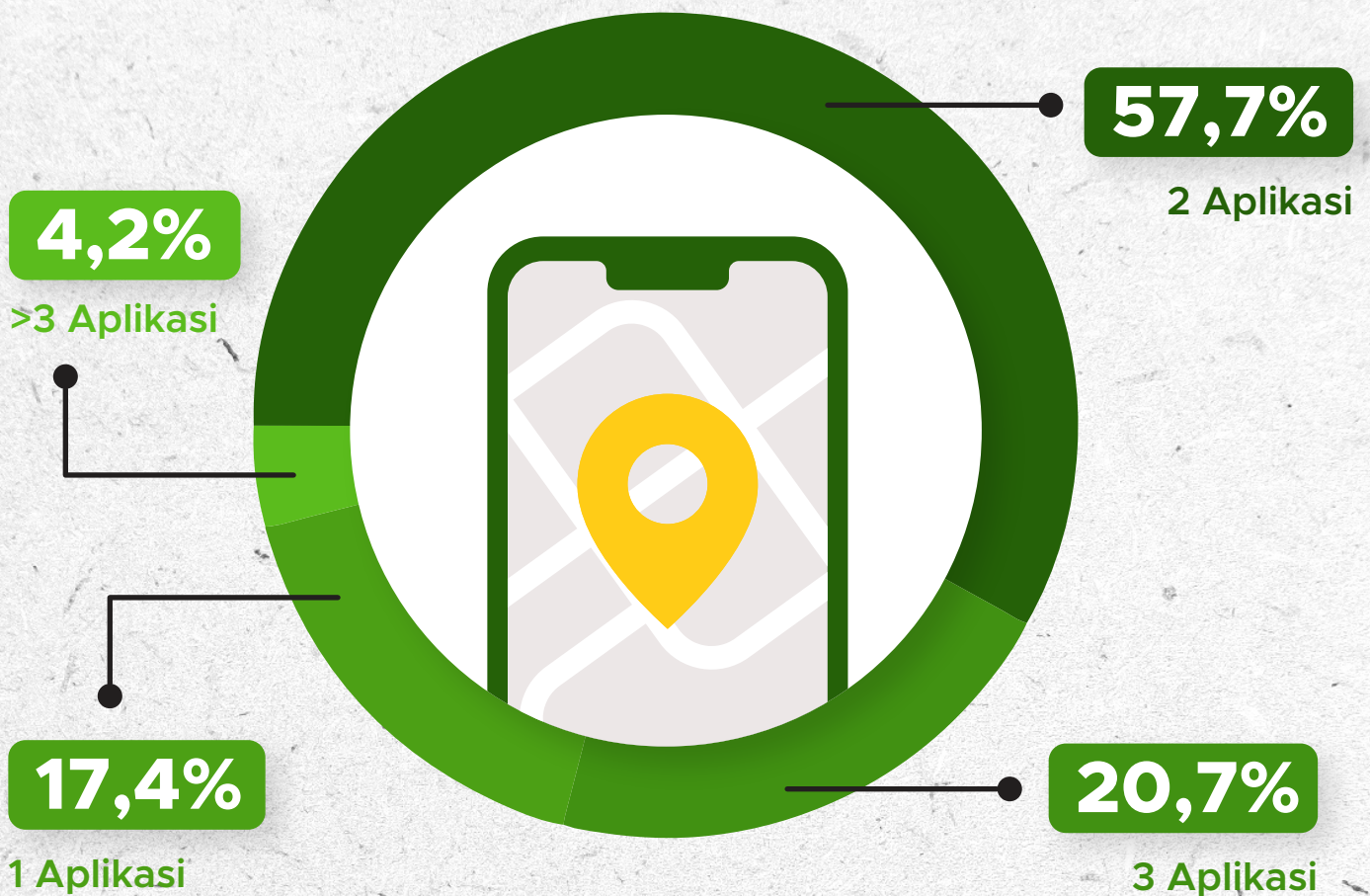
Metode Pembayaran yang Sering Digunakan?



Layanan transportasi online ini memiliki beberapa keunggulan dibandingkan transportasi konvensional, termasuk dalam hal keberagaman cara pembayaran yang tersedia mulai dari digital payment, tunai, hingga melalui credit card.

Diantara beberapa metode pembayaran, rupanya keberadaan opsi pembayaran secara digital ini menjadi metode terfavorit bagi pengguna jasa. Hal ini terlihat dari masyarakat lebih memilih digital payment (63,8%) sebagai metode pembayaran dibandingkan harus melakukan pembayaran secara cash (32,9%) maupun credit card (2,3%) ketika menggunakan jasa transportasi online.

Berapa Aplikasi/Layanan Transportasi Online yang Anda Instal?



Lambat laun, transportasi online kini menjadi pilihan serius bagi sebagian masyarakat, menyebabkan pelaku bisnis layanan ini kian menjamur. Banyaknya pilihan aplikasi ini membuat masyarakat memiliki lebih dari satu aplikasi transportasi online pada masing-masing ponsel mereka.

Hal ini tampak pada mayoritas masyarakat yang mengaku memiliki 2 aplikasi transportasi online (57,7%) di ponsel mereka. Bahkan sebagian lainnya tak memungkiri mempunyai 3 aplikasi (20,7) transportasi online atau lebih (4,2%). Hanya 17,4% yang hanya memiliki 1 aplikasi transportasi online pada ponsel mereka.

Mengapa Instal Lebih dari 1 Aplikasi?



Besarnya persentase masyarakat yang akui menginstal lebih dari 1 aplikasi transportasi online ini menjadi tanda tanya baru akan alasan dibalikinya. Persaingan ini bukan lagi sebatas transportasi online dengan konvensional, tetapi juga meluas di antara sesama penyedia layanan jasa transportasi online.

Dalam survei ini, kebanyakan masyarakat mengaku memiliki lebih dari satu aplikasi transportasi online pada ponsel mereka karena didasari oleh beberapa hal. Seperti membandingkan harga (70,4%) dan promo (53,3%) yang ditawarkan antar aplikasi, juga sebagai antisipasi ketika kesulitan mendapatkan driver (52,6%) maupun saat aplikasi transportasi online mengalami error.

Tak hanya itu, sebagian kecil masyarakat juga mengakui penginstalan lebih dari 1 aplikasi ini dilandasi oleh rasa penasaran dengan layanan pada aplikasi lainnya.

Apa Problem Saat Menggunakan Layanan Transportasi Online?



29,1%

Susah

Mendapatkan Driver



21,6%

Keterlambatan
Driver



14,1%

Tidak Pernah
Mengalami Masalah



11,7%

Pengemudi
Tidak Sopan/
Kurang Ramah



7,5%

Pengemudi
Susah Dihubungi



5,2%

Harga Tidak Sesuai



3,8%

Lainnya

Kehadiran layanan transportasi online pada dasarnya memberikan kemudahan bagi pelanggan. Meski demikian, layanan transportasi online nyatanya juga tak luput dari berbagai persoalan, khususnya kendala yang dirasakan oleh para pengguna layanan.

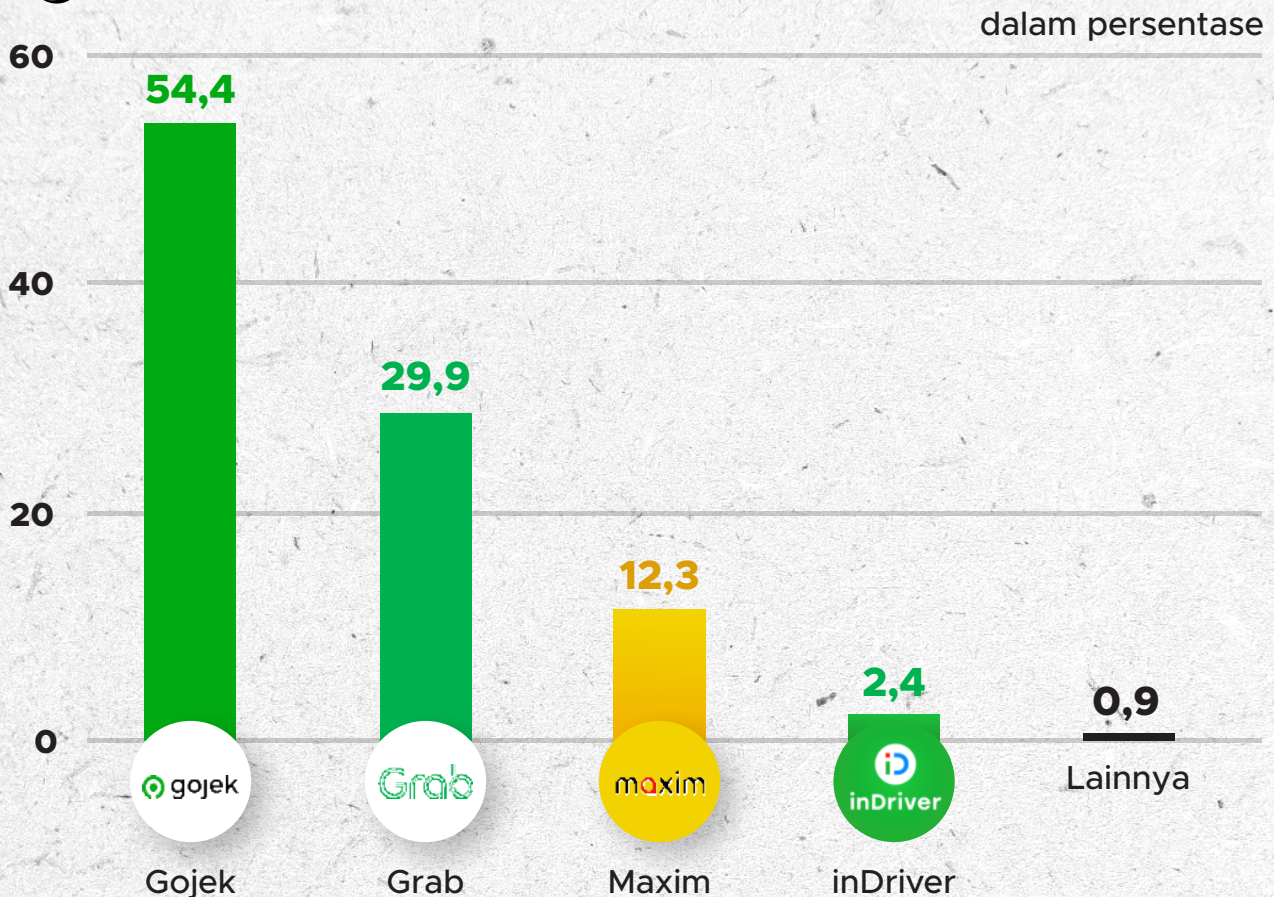
Sebagian besar masyarakat (29,1%) mengeluhkan bahwa mereka susah mendapatkan driver ketika menggunakan layanan ini. Ada juga yang mengeluhkan mengenai keterlambatan driver dan driver yang kurang ramah dengan persentase masing-masing sebesar 21,6% dan 11,7%.

Sebagian lainnya mengeluhkan driver yang sulit dihubungi (7,5%) dan harga yang tidak sesuai (5,2%). Di samping berbagai kendala yang dialami oleh pengguna layanan, ternyata ada pula masyarakat yang tidak pernah mengalami masalah ketika menggunakan layanan transportasi online dengan persentase 14,1%.



Apa Layanan

Transportasi Online (Motor) Pilihan Anda?



Berbagai moda transportasi berbasis online terus menjamur di tengah masyarakat, salah satunya motor. Motor menjadi moda transportasi yang banyak diminati masyarakat karena beragam keunggulan yang ditawarkan dibandingkan dengan moda transportasi lain.

Gojek merupakan layanan transportasi online motor yang paling disukai oleh masyarakat dengan persentase sebesar 54,4%. Kemudian, Grab menyusul di posisi kedua dengan persentase 29,9%. Selanjutnya, ada Maxim dan InDriver dengan persentase masing-masing sebanyak 12,3% dan 2,4%. Sementara, sebagian kecil masyarakat memilih lainnya dengan persentase 0,9%.



Apa Layanan

Transportasi Online (Mobil) Pilihan Anda?



Selain motor, mobil juga merupakan moda transportasi favorit yang banyak diminati masyarakat. Mobil menawarkan keunggulan lain yang tidak dimiliki oleh motor, yaitu mampu mengangkut lebih banyak penumpang atau barang.

Dari banyaknya layanan transportasi mobil online, GoCar menjadi layanan yang paling disukai masyarakat dengan persentase sebesar 43,3%. Diikuti oleh Grab yang menempati peringkat kedua dengan persentase sebanyak 33,3%.

Lalu, ada juga masyarakat yang memilih layanan Maxim (11,6%), InDriver (7,6%), dan BlueBird (3,3%). Sementara, sebagian kecil masyarakat memilih untuk menggunakan transportasi lainnya dengan persentase 1%.

Apa Layanan

Jasa Pengiriman Pilihan Anda?




gosend
Go Send



GrabExpress

Grab Express



 **anteraja**

AnterAja



 **ninja**
xpress

Ninja Express



 **LALAMOVE**

LalaMove



 **deliverree**TM

Deliverree



Perkembangan teknologi membawa banyak perubahan di berbagai aspek kehidupan masyarakat. Tak hanya dari sektor transportasi, kemudahan pelayanan online kini juga dapat dinikmati di sektor jasa pengiriman barang atau logistik.

Kehadiran layanan jasa pengiriman juga memungkinkan para pelaku bisnis untuk menjangkau pasar yang lebih luas. Dengan memakai layanan ini, masyarakat dapat mengirim barang secara cepat dan efisien dalam jumlah banyak.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas masyarakat memilih Go Send sebagai layanan jasa pengiriman terfavorit dengan persentase sebesar 59,2%. Disusul oleh layanan Grab Express (18,8%), AnterAja (14,1%), Ninja Express (7%), LalaMove (0,5%), dan Deliverree (0,5%).

Tentang Survei

Periode Survei



Survei dilakukan secara online melalui google form pada

8-15 Juni 2023

Jumlah Responden



400 Responden

Identitas Responden



53% laki-laki dan 47% perempuan

Usia Responden



9,8% ≤ 18 tahun, 50,7% 18-24 tahun, 21,1% 25-34 tahun, 12% 35-45 tahun, 6,4% ≥ 46 tahun

Asal Responden

Mayoritas responden berada di Pulau Jawa dengan persentase 65%, rincian sesuai urutan terbanyak diisi Jawa Barat, DKI Jakarta, Jawa Timur, Jawa Tengah, Banten, dan DI Yogyakarta. Sisanya 35% diisi luar Pulau Jawa.

