HALAMAN PENGESAHAN

KINERJA PELAYANAN MODA TRANSPORTASI ONLINE RODA DUA WILAYAH LAYANAN KABUPATEN PINRANG (KURIR ONLINE)

SRI YULIANA WALI
NIM. 219190084

Telah dipertahankan di depan Komisi Penguji Ujian Skripsi pada tanggal 04 September 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Penguji

Dr. Jasman, S.T., M.T. (Ketua) (.....)

Ir. H. Misbahuddin, S.T., M.Si. (Sekertaris) (.....)

Dr. Ir. H. Hakzah, S.T., M.T. (Anggota) (.....)

A. Bustan Didi, S.T., M.T. (Anggota) (.....)

Mengetahui :

Plt. Ketua Program Studi
Teknik Sipil

Hamka, S.T., M.T.
NBM. 930 486

Dekan
Fakultas Teknik

Dr. Ir. H. Hakzah, S.T., M.T.
NBM. 938 317

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dubawah ini :

Nama : Sri Yuliana Wali

NIM : 219190084

Program Studi : Sipil

Fakultas : Teknik

Judul Skripsi : Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Roda Dua Wilayah Layanan Kabupaten Pinrang (Kurir Online)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Parepare, 29 Agustus 2025

Yang menyatakan



Sri Yuliana Wali

Nim. 219190084

HALAMAN INSPIRASI

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berharap"

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

"Selalu ada harga dalam sebuah proses, nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang engkau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang engkau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan"

(Boy Chandra)

"Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihla secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia"

(Baskara Putra – Hindia)

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini. Adapun judul dari tugas akhir ini adalah **"KINERJA PELAYANAN MODA TRANSPORTASI ONLINE RODA DUA WILAYAH LAYANAN KABUPATEN PINRANG (KURIR ONLINE)".** Tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Parepare.

Kendala yang dihadapi penulis dalam melakukan penulisan dan penyusunan proposal ini dapat dilewati berkat bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga dapat terselesaikan pada waktunya. Dengan tulus dan ikhlas, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada :Ayahanda Almarhum Lawali dan Ibunda Seniwati, bapak Dr. H. Hakzah, S.T.,M.T selaku Dekan Fakultas Teknik dan sekaligus Penguji, bapak Hamka, S.T. M.T selaku Ketua Program Studi, bapak Dr. Jasman, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I dan bapak Ir. H. Misbahuddin, S.T., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II, bapak Andi Bustan Didi, ST.,MT selaku Dosen Penguji, seluruh dosen Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Parepare, Staf dan Karyawan Fakultas Teknik, serta Saudara, Sahabat dan Keluarga yang selama ini dengan sabar memberi doa dan dukungannya, serta teman-teman mahasiswa-mahasiswi Teknik Sipil terkhusus kepada angkatan 2019 yang telah memberi dukungan serta bantuannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyususnan tugas ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena terbatasnya kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki sehingga kritik serta saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan dalam rangka optimalisasi hasil penelitian.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf apabila dalam Penulisan ini terdapat kekeliruan dan kesalahan serta kekhilafan yang semua itu diluar dari kesengajaan penulis.

Nahrumminallah wafathun qarib

Parepare, 8 Juli 2024

Penulis

SRI YULIANA WALI

NIM. 219190084

ABSTRAK

SRI YULIANA WALI. *Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Roda Dua Wilayah Layanana Kabupaten Pinrang (Kurir Online)* (Dibimbing oleh Jasman dan Misbahuddin).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan moda transportasi online roda dua, khususnya layanan kurir online di Kecamatan Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pesatnya pertumbuhan layanan transportasi online di daerah tersebut, yang dibarengi dengan berbagai keluhan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Metode yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA), dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 90 responden yang tersebar di tiga kelurahan, yaitu Bentengnge, Maccorawalie dan Jaya.
Hasil memperlihatkan bahwa 90 customer mayoritas perempuan (60%), pendidikan SMA (62%), pekerjaan Pelajar/Mahasiswa (37%), usia 21-30 tahun (54,4%), kendaraan pribadi yang dimiliki Motor (82%), pendapatan ≤ Rp. 1.000.000 (43%), pilihan barang (54%), frekuensi menggunakan jasa mingguan 1 kali (36%) dan frekuensi waktu pemesanan jasa kurir online pada siang hari (11.00 – 14.00 WITA). Untuk metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui rata-rata tingkat harapan sebesar 4,65 dan rata-rata tingkat kinerja 4,03 dari tabel 4.14, dari gambar kuadran IPA dapat dilihat sebanyak satu indikator yang perlu diperbaiki masuk pada kuadran I. Sebanyak lima indikator yang harus dipertahankan masuk pada kuadran II, sebanyak lima indikator dengan prioritas yang masih rendah masuk pada kuadran III, dan yang terakhir sebanyak satu indikator yang dianggap berlebihan masuk pada kuadran IV. Pertimbangan konsumen dalam pemilihan jasa kurir online berdasarkan alasan dimana mayoritas responden mengalasankan pelayanan yang aman dan nyaman sebanyak 52% dan keunggulan dari pengguna jasa kurir online karena pemesanan yang mudah sebesar 46%. Dapat dilihat dari Tabel 4.14 dan 4.15.

Kata kunci *: kurir online roda dua, Importance Performance Analysis, Kabupaten Pinrang*

ABSTRAK

SRI YULIANA WALI. *Performance of Online Two-Wheeled Transport Service in Pinrang Regency (Online Courier)* (Supervised by Jasman and Misbahuddin).

This research aims to evaluate the performance of two-wheeled online transportation services, specifically online courier services in the Watang Sawitto District, Pinrang Regency. The background of this study is based on the rapid growth of online transportation services in the area, accompanied by various complaints from the public regarding the quality of services provided. The method used is Importance Performance Analysis (IPA), with data collection through questionnaires distributed to 90 respondents in three villages, namely Bentengnge, Maccorawalie, and Jaya.

The results show that 90 customers are mostly female (60%), have a high school education (62%), work as students (37%), are aged 21-30 years (54.4%), own a motorcycle as their private vehicle (82%), have an income of ≤ Rp. 1,000,000 (43%), make choices based on products (54%), use services once a week (36%), and order online courier services during the day (11:00 AM – 2:00 PM WITA). For the Importance Performance Analysis (IPA) method, the average expectation level is 4.65 and the average performance level is 4.03 as shown in Table 4.14. From the IPA quadrant diagram, it can be seen that one indicator that needs improvement falls into Quadrant I. Five indicators that need to be maintained are in Quadrant II, five indicators with still low priority are in Quadrant III, and lastly, one indicator that is considered excessive is in Quadrant IV. Consumer considerations in selecting online courier services are based on reasons where the majority of respondents state that safe and comfortable service accounts for 52%, and the advantages of using online courier services due to easy ordering account for 46%. This can be seen from Tables 4.14 and 4.15.

Keywords : two-wheeled online courier, Importance Performance Analysis, Pinrang Regency

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN INSPIRASI	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Batasan Masalah	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Sistematika Penulisan	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7

A. Konsep Perencanaan Transportasi 7

B. Moda Transportasi 10

C. Karakteristik dan Jenis Pelayanan 11

D. Angkutan Umum 13

E. Pemilihan Moda Transportasi 14

F. Transportasi Online 16

G. Kurir Online 18

H. Dimensi Pelayanan 19

I. Program SPSS 21

J. Uji Validitas dan Reliabelitas 24

K. Metode *Importance – Performance Analysis* (IPA) 26

L. Kajian Hasil Peneliti Terdahulu 31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 39

A. Jenis Penelitian 39

B. Lokasi dan Waktu Penelitian 39

C. Teknik Pengumpulan Data 41

D. Populasi dan Sampel 42

E. Teknik Analisis Data 43

F. Diagram Alir Penelitian 45

BAB IV HASIL DAN PENELITIAN 47

A. Karakteristik Responden 47

B. Analisis Karakteristik Responden 55

C. Analisis Dampak Transportasi Online Terhadap Populasi Kendaraan Roda Dua Dikota Pinrang 56

D. Uji Validitas 57

E. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Harapan 59

F. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Harapan 60

G. Pertimbangan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kurir Online 64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 67

A. Kesimpulan 67

B. Saran 68

DAFTAR PUSTAKA 69

LAMPIRAN 71

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1 Karakteristik jenis kelamin responden 47

Tabel 4.2 Karakteristik pendidikan responden 48

Table 4.3 Karakteristik pekerjaan responden 49

Table 4.4 Karakteristik usia responden 50

Table 4.5 Karakteristik kendaraan pribadi 50

Table 4.6 Karakteristik pendapatan 51

Table 4.7 Karakteristik sering dipesan 52

Table 4.8 Karakteristik frekuensi penggunaan kurir online dalam seminggu 53

Tabel 4.9 Waktu Pemesanan Jasa Kurir Online 54

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kinerja 57

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Harapan 58

Tabel 4.12 Kriteria Intrepretasi Skor 59

Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian 59

Tabel 4.14 Rata-Rata Perhitungan Tingkat Ekspektasi Dan Persepsi 60

Tabel 4.15 Alasan Penggunaan Kurir Online 64

Tabel 4.16 Biaya Pemesanan Jasa Kurir Online 65

Tabel 4.17 Keunggulan Penggunaan Kurir Online 66

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Hubugan Permintaan Perjalanan dan Pemilihan Moda 10

Gambar 2.2 Diagram Kartesius Analisis Kepentingan dan Kepuasan 30

Gambar 3.1 Peta Kabupaten Pinrang 40

Gambar 3.2 Peta Lokasi Penelitian 41

Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian 45

Gambar 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden 46

Gambar4.2 Karakteristik Pendidikan Responden 47

Gambar 4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden 48

Gambar 4.4 Karakteristik Usia Responden 49

Gambar 4.5 Karakteristik Kendaraan Pribadi 50

Gambar 4.6 Karakteristik Pendapatan 51

Gambar 4.7 Karakteristik Sering Dipesan 52

Gambar 4.8 Karakteristik frekuensi penggunaan kurir online dalam seminggu 53

Gambar 4.9 Waktu Pemesanan Jasa Kurir Online 54

Gambar 4.10 Diagram Kartesius 61

Gambar 4.11 Alasan Penggunaan Kurir Online 64

Gambar 4.12 Biaya Pemesanan Jasa Kurir Online 65

Gambar 4.13 Keunggulan Pengguna Kurir Online 66

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran-1 Kuisioner Penelitian	72
Lampiran-2 Hasil Kuisioner	78
Lampiran-3 Hasil Perhitungan r Hitung Secara Manual	83
Lampiran-4 Hasil Pengolahan Exel	118
Lampiran-5 R Tabel	124
Lampiran-6 Dokumentasi Penelitian	125
Lampiran-7 Hasil Perhitungan Soft Ware SPSS	128

DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

Lambang/singkatan	Arti dan Keterangan
Mpa	Mega Pascal
ASTM	American Society For Testing and Material
SNI	Standar Nasional Indonesia
ACI	American Concrete Institute
Fc	Kuat Tekan
N	Newton
kN	Kilo Newton
mm	Mili Meter
kg	Kilo Gram
cm	Senti Meter
M	Margin
m	Meter