BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sarana transportasi adalah suatu sarana yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, baik yang tinggal di daerah perkotaan maupun di pedesaan. Sarana transportasi membantu kita dalam melakukan mobilitas dalam kegiatan sehari-hari, mulai dari pergi sekolah, kantor, pasar dan masih banyak lagi. Dalam kehidupan sehari-hari kita mengenal ada beberapa jenis transportasi, seperti sarana transportasi pribadi seperti halnya sepeda motor, mobil, hingga pesawat/jet pribadi. Ada pula sarana transportasi umum yaitu sarana transportasi yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat umum, seperti halnya bus, kereta api, pesawat, dan lain-lain, kalua yang ingin lebih ekslusif/privat ada pula taksi atau ojek konvensional. (Lukman , M. H, 2019)

Bagi masyarakat yang tinggal di perkotaan, pilihan sarana transportasi umum yang tersedia sangatlah beragam, begitupun rute yang tersedia, sehingga dapat memudahkan para penggunanya untuk bepergian ke tempat manapun yang diinginkan. Beberapa tahun belakangan muncul fenomena transportasi *online*, yaitu sarana transportasi yang bersifat privat yang dapat dipesan oleh para penggunanya melalui *smartphone* mereka. Transportasi online tersebut berupa taksi *online* dan ojek *online*. Secara perlahan, ojek konvensional/pangkalan mulai tergantikan oleh keberadaan transportasi *online* ini. (Lukman , M. H, 2019)

Di Kabupaten Pinrang sendiri transportasi *online* khususnya roda dua sangat digemari, terbukti dengan banyaknya penyedia jasa transportasi online, para pengemudi transportasi *online* di kabupaten pinrang umumnya menerima pesanan berupa makanan dan barang, tapi tidak di pungkiri ada saja pengemudi yang mendapatkan orderan penumpang.

Perkembangan penggunaan transportasi *online* di kabupaten pinrang didorong oleh berkembangnya penggunaan *Internet* dan *smartphone* oleh masyarakat setempat. Peningkatan jumlah penduduk juga berpengaruh bagi kehadiran transportasi *online* di kota-kota besar termasuk salah satunya di kabupaten pinrang. Jumlah penduduk di kabupaten pinrang yang terus meningkat dapat menjadi konsumen transportasi *online*. Berdasarkan data BPS Kabupaten Pinrang jumlah penduduk di Kabupaten Pinrang dari tahun 2016 hingga tahun 2021 terus mengalami peningkatan. Hingga tahun 2021 jumlah penduduk di kabupaten pinrang mencapai 407371,00 jiwa. Pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat menyebabkan pertumbuhan transportasi juga semakin meningkat. Dikabupaten pinrang moda transportasi online roda dua dikenal dengan nama Kurir Online yang dipesan melalui aplikasi WhatsApp, Instagram atau facebook yang biasanya melalui admin, tapi ada juga yang langsung terhubung dengan draiver kurir online, yang begini biasanya tidak memiliki kantor atau komunitas.

Pesatnya perkembangan tranportasi *online* di kabupaten pinrang, tidak menutup kemungkinan bahwa sebagian masyarakat masih mengeluhkan tentang kinerja pelayanan yang diberikan, seperti seringnya draiver kurir *online* melanggar lampu merah dan kebut-kebutan yang dapat membahayakan penumpang, dan kurir

online yang membawa barang atau makanan yang sudah melebihi kapasitas masih sering tidak dihiraukan, sehingga makanan atau barang yang sampai ditangan konsumen rusak dan tidak layak konsumsi/guna. Disamping itu masyarakat juga masih sering membandingkan tariff yang diberikan oleh transportasi *online* dan transportasi umum. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***"Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Roda Dua Wilayah Layanan Kabupaten Pinrang (Kurir Online)"***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penerapan latar belakang diatas maka peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja operasional transportasi kurir online di wilayah layanan Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang?
2. Bagaiamana pertimbangan konsumen dalam memilih layanan transportasi kurir online?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja operasional transportasi kurir online di wilayah layanan Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang.

2. Untuk mengetahui pertimbangan konsumen dalam memilih layanan transportasi kurir online.

D. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian ini lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Oleh karena itu pembahasan dalam penelitian ini di batasi menurut hal-hal sebagai berikut:

1. Tujuan perjalanan yang ditinjau adalah wilayah layanan kabupaten pinrang.
2. Studi dilakukan terhadap transportasi online roda dua dalam hal ini Kurir Online wilayah kabupaten pinrang.
3. Sampel diambil secara acak.
4. Studi ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis*

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Dimana pada manfaat ini bertujuan untuk menambah ilmu keteknisipilan khususnya analisis dibidang transportasi

2. Manfaat bagi penyedia jasa transportasi Online

Agar nantinya dapat sebagai pertimbangan mengenai indikator pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan dalam pelayanan moda transportasi roda dua.

3. Manfaat bagi akademis

Sebagai tinjauan pustaka untuk penelitian model dan faktor pemilihan moda transportasi roda dua (moda transportasi online Khususnya Kurir Online).

F. Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan yang dapat disajikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori teori yang menyangkut tentang penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai metode metode yang akan digunakan dalam penelitian baik dari jenis penelitiannya, tahapan, bagan alir serta lain sebagainya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian dan analisis perhitungan dalam penelitian ini. Selanjutnya data tersebut kemudian diolah dan dianalisa sehingga akan menghasilkan informasi yang berguna.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh penulisan, serta saran-saran yang dikemukakan berupa sumbangan pemikiran penulis tentang permasalahan tersebut diatas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Perencanaan Transportasi

Ada beberapa konsep perencanaan transportasi yang telah berkembang sampai saat ini, yang paling popular adalah **"Model Perencanaan Transportasi 4 (empat) Tahap"**. Model perencanaan ini merupakan gabungan dari beberapa seri submodel yang masing-masing harus dilakukan secara terpisah dan berurutan.

Submodel tersebut adalah:

1. Bangkitan dan tarikan pergerakan
2. Sebaran dan Pergerakan
3. Pemilihan Moda
4. Pemilihan Rute

Bangkitan pergerakan adalah tahapan pemodelan yang memperkirakan jumlah pergerakan yang berasal dari suatu zona atau tata guna lahan dan jumlah pergerakan yang tertarik kesuatu tata guna lahan atau zona. Pergerakan lalu-lintas merupakan fungsi tata guna lahan yang menghasilkan pergerakan lalu-lintas (Tamin, 2000 : 40).

Jumlah lalu-lintas bergantung pada kegiatan kota, karena penyebab lalu-lintas ialah adanya kebutuhan manusia untuk melakukan kegiatan berhubungan dan mengangkut barang kebutuhannya. Ada beberapa factor yang menjadi perubah penentu bangkitan lalu-lintas dan semuanya sangat mempengaruhi valume lalu-lintas serta penggunaan sarana angkatan yang tersedia.

Faktor-faktor tersebut antara lain:

a. Maksud perjalanan merupakan ciri khas sosial suatu perjalanan. Maksud perjalanan merupakan peubah yang tidak sama rata dalam satu kelompok perjalanan.

b. Penghasilan keluarga merupakan ciri khas lain yang berhubungan dengan perjalanan seseorang.

c. Pemilikan kendaraan, umumnya erat sekali berkaitan dengan perjalanan perorangan (per unit rumah) dan juga kerapatan penduduk, penghasilan keluarga danjarak dari pusat kegiatan.

d. Guna lahan ditempat asal, factor ini merupakan ciri khas pertama dari ciri khas fisik, karena guna lahan di tempat asal tidak sama.

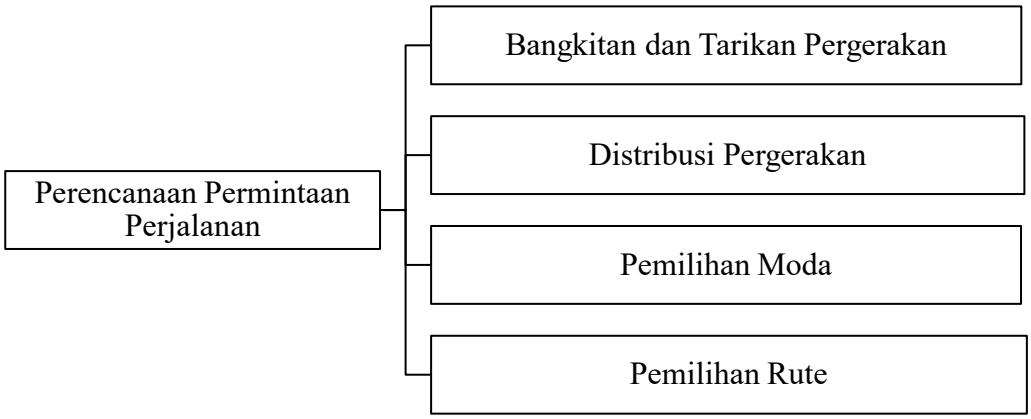
e. Moda perjalanan, dapat dikatakan sisi lain dari maksud perjalanan. Peubah ini tergolong ciri khas fisik, tidak kontinu, dan merupakan fungsi dari peubah lain.

Sebaran pergerkan sangat berkaitan dengan bangkitan pergerakan memperlihatkan banyaknya lalu-lintas yang dibangkitkan oleh setiap tata guna lahan, sedangkan sebaran pergerakan menunjukkan kemana dan darimana lalu-lintas tersebut.

Pemilihan moda transportasi dilakukan Karena adanya interaksi antara dua tata guna lahan di suatu kota, seseorang akan memutuskan bagaimana interaksi tersebut harus dilakukan. Pilihan moda dapat didefinisikan sebagai pembagian atau proporsi jumlah perjalanan ke dalam cara atau moda perjalanan yang berbeda-beda. Selain "cara" melakukan perjalanan moda dapat pula berarti alat angkut atau jenis kendaraan. Jika terdapat lebih dari satu moda, moda yang dipilih biasanya yang mempunyai rute terpendek, tercepat atau termurah atau kombinasi ketiganya.

Seperti halnya pemilihan moda, pemilihan rute tergantung pada alternative terpendek, tercepat dan termurah dan juga diasumsikan bahwa pemakai jalan mempunyai informasi yang cukup (misalnya tentang kemacetan jalan) sehingga mereka dapat menentukan rute yang terbaik. Pada ngkutan umum, rute ditentukan berdasarkan moda transportasi (seperti bus dan kereta api yang mempunyai rute yang tetap). Dalam hal ini pemilihan moda dan rute dilakukan bersama-sama. Sedangkan untuk kendaraan pribadi, diasumsikan bahwa orang akan memilih moda transportasinya dulu, baru kemudian rutenya.

Hubungan tentang permintaan perjalanan dan pemilihan moda dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 2.1 Hubugan Permintaan Perjalanan dan Pemilihan Moda
Sumber : Sumadilaga (FSTPT VI, 2003)

B. Moda Transportasi

Moda transportasi merupakan istilah yang digunakan menyatakan alat angkut yang digunakan untuk berpindah tempat ke tempat yang lain. Moda yang digunakan dalam transportasi dapat dikelompokkan atas moda yang berjalan di darat, berlayar dilaut dan pedalaman, serta yang terbang di udara. Moda yang didarat juga masih bisa dikelompokkan atas moda jalan, kereta api dan pipa.

Indonesia sebagai negara kepulauan yang tersebar dengan 17 (Tujuh belas) ribuan pulau hanya bisa terhubungkan baik dengan menggunakan sistem transportasi multi moda. Tidak ada satu modapun yang bisa berdiri sendiri, melainkan saling mengisi. Masing-masing moda memiliki keunggulan dibidang masing-masing. Pemerintah berfungsi untuk mengembangkan keseluruhan moda tersebut dalam rangka menciptakan sistem transportasi yang

efesien, efektif dan dapat digunakan secara aman dapat menempuh perjalanan dengan cepat dan lancer.

Jaringan transportasi dapat dibentuk oleh moda transportasi yang saling berhubungan yang dirangkai dalam Sistem Transportasi Nasional (Sistranas). Masing-masing moda transportasi memiliki karakteristik teknis yang berbeda dan pemanfaatannya disesuaikan dengan kondisi geografis daerah layanan

C. Karakteristik dan Jenis Pelayanan

Berdasarkan SK Dirjenhubdat Nomor 687 tahun 2002, kondisi jaringan jalan akan menentukan pola pelayanan trayek angkutan umum. Karakteristi jaringan jalan ini meliputi konfigurasi, lebar jalan, fungsi dan tipe operasi jalan. Operasi angkutan umum dipengaruhin oleh karakteristik jaringan jalan yang ada di suatu daerah.

Trayek angkutan umum yang baik adalah yang mecakup daerah bangkitan penumpang sehingga menciptakan pola pergerakan yang efisien. Dengan trayek yang dirancang sesuai dengan pola pergerakan masyarakat maka akan memudahkan perpindahan moda yang terjadi saat penumpang mengadakan perjalanan dengan angkutan umum dapat diminimalisir. Pertimbangan utama penentuan trayek adalah daerah dengan kepadatan penduduk yang tinggi. Dengan kepadatan yang tinggi maka potensi pergerakan juga tinggi. Jadi trayek angkutan umum diusahakan dapat menjangkau daerah-daerah kepadatan penduduk yang tinggi tersebut.

Selain meliputi daerah dengan kepadatan penduduk yang tinggi, untuk memenuhi pemerataan pelayanan terhadap ketersediaan fasilitas angkutan umum trayek angkutan umum juga harus menjangkau seluruh wilayah. Berdasarkan PM No.98 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, setiap perusahaan yang akan melakukan usaha dibidang angkutan umum harus memiliki izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek. Untuk dapat mendapatkan izin tersebut maka setiap perusahaan atau perorangan wajib memenuhi standar pelayanan minimal. Adapun variable pelayanan yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut :

1) Keamanan

   a. Identitas kendaraan

   b. Identitas awak kendaraan

   c. Kelengkapan safety riding

   d. Kelengkapan kendaraan sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 285.

2) Keselamatan

   a. Pengendara

   b. Penumpang

c. Sarana

3) Kenyamanan

a. Tarif

b. Pengguna jasa/penumpang

4) Keterjangkauan

a. Tarif

b. Rute pelayanan

Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, angkutan jalan dan jaringan lalu lintas adalah serangkaian simpul dan atau ruang kegiatan yang saling terhubung untuk penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan. Rencana induk jaringan lalu lintas dan angkutan jalan kota memuat perkiraan perpindahan orang dan atau barang menurut asal dan tujuan, jarak, kebijakan peraturan lalu lintas dan angkutan jalan kota dalam keseluruhan moda transportasi. Rencana induk jaringan lalu lintas dan angkutan jalan kota merupakan pedoman untuk penyusunan rencana umum jaringan trayek, angkutan perkotaan dan pembangunan simpul kota.

D. Angkutan Umum

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 pengertian angkutan adalah pemindahan penumpang/barang dari suatu

tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Kendaraan umum adalah setiap kendaraan yang disediakan untuk digunakan oleh umum dengan dipungut biaya. Angkutan umum penumpang yaitu angkutan massal yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. (Warpani,1990)

Angkutan umum penumpang/barang merupakan bagian yang penting dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan perkotaan. Angkutan umum penumpang/barang ini harus aman, cepat, murah dan nyaman. Beberapa parameter angkutan umum yang biasa dipakai untuk menentukan kelayakan penumpang antara lain frekuensi, waktu perjalanan, dan selang waktu antara kendaraan dan *load factor.*

E. Pemilihan Moda Transportasi

Menurut Papacostar (1987), dalam berbagai situasi perjalanan, pelaku perjalanan dapat memilih satu atau lebih diantara beberapa moda angkutan yang tersedia. Pemilihan moda sangat berkaitan dengan prilaku perjalanan. Alasan pemilihan moda tersebut berbeda-beda antar individu, tipe perjalanan yang dilakukan, dan tingkat pelayanan serta biaya yang ditawarkan oleh moda transportasi.

Menurut Tamin (2000), faktor yang mempengaruhi pemilihan moda ini dikelompokkkan ke dalam tiga karakteristik yaitu:

a) Karakteristik Pengguna Jalan:

- Ketersediaan atau pemilihan kendaraan pribadi

Semakin tingggi pemilihan kendaraan pribadi maka semakin kecil tingkat ketergantungan terhadap angkutan umum.

- Tingkat kepemilikan surat izin mengemudi.
- Struktur rumah tangga (pasangan muda, keluarga, pensiunan, bujangan, dan sebagainya).
- Tingkat pendapatan (semakin tinggi tingkat pendapatan semakin tinggi pula tingkat keinginan untuk memiliki kendaraan pribadi).
- Faktor lain

b) Karakteristik Pergerakan

- Tujuan pergerakan

  Misalnya, pergerakan ke tempat kerja di negara maju biasanya lebih muda dan menguntungkan dengan menggunakan angkutan umum karena ketepatan waktu, tingkat pelayanan baik, dan ongkosnya relative lebih murah dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi (mobil).

- Waktu terjadinya pelayanan

  Jika kita ingin bergerak pada tengah malam, kita pasti membutuhkan kendaraan pribadi karena pada saat itu angkutan umum tidak atau jarang beroperasi.

- Jarak perjalanan

  Semakin jauh perjalanan, semakin cenderung orang menggunakan angkutan umum dibandingkan kendaraan pribadi.

c) Karakteristik fasilitas moda transportasi

Karakteristik ini dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu:

- Faktor kuantitatif
  - Waktu perjalanan
  - Biaya transportasi
- Faktor kualitatif

  Yaitu sebuah nilai yang sulit untuk diterjemahkan karena bersifat relatife, missal nilai kenyamanan, kendala dan keteraturan.

d) Karakteristik kota atau zona

Beberapa ciri yang dapat mempengaruhi pemilihan moda adalah jarak dari pusat kota dan kepadatan penduduk.

F. Transportasi Online

Transportasi *online* adalah suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi dan online, baik untuk pemesanan maupun pembayaran. (Ruangguruku , 2022).

Transportasi *online* secara umum merupakan kendaraan pribadi baik roda empat ataupun roda dua yang dioperasikan sebagai moda transportasi yang pemesanannya dilakukan dengan aplikasi secara online dan bertujuan untuk mempermudah seseorang yang ingin pergi ke lokasi lain. (Gishella. S.B, Partini, W, Amin. M, 2021).

Transportasi *Online* adalah pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut dan terdapatnya jalan yang di lalui. Transportasi online pelayanan jasa transportasi berbasis internet dalam kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan itu sendiri. Transportasi online salah satu bentuk dari penyelenggara lalu lintas dan angkutan jalan yang mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi dan online baik untuk pemesananmaupun pembayaran.

Keberadaan transportasi online sesungguhnya masih belum diakui secara resmi sebagai moda transportasi umum yang diatur oleh peraturan perundangan. Berbagai syarat dan ketentuan yang diberlakukan pada angkutan umum tidak sepenuhnya dijalankan dalam usaha transportasi berbasis online hanya karena berlindung dibalik pernyataan sebagai bisnis aplikasi.

Jasa transportasi brbasis aplikasi online merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat atas transportasi yang mudah didapatkan, nyaman, cepat dan murah. Banyak factor yang membuat aplikasi berbasis online ini dibutuhkan oleh masyarakat khususnya di kota-kota besar. Kebutuhan masyarakat, transportasi online sudah

menjadi moda alternatif yang dibutuhkan masyarakat untuk memudahkan kesuatu lokasi tertentu. Adapun dari tujuan lahirnya jasa transportasi online sebagai berikut:

1. Praktis dan mudah digunakan, pada layanan jasa transportasi berbasis aplikasi online tidak terlalu ribet dikarenakan pemesan bisa melakukan konfirmasi kepada para pengojek dengan menggunakan smartfon saja.

2. Transparan, dengan jasa transportasi dengan berbasis aplikasi online sangat memungkinkan pelanggan mengetahui dengan pasti setiap informasi jasa transportasi online secara detail.

3. Lebih terpercaya, para penegemudi sudah dibekali dengan identitas dengan lengkap untuk berkendara sehingga dapat meminimalisis resiko kerugian terhadap pengguna jasa transportasi lain.

4. Adanya asuransi kecelakaan bagi pengguna dan pengemudi.

G. Kurir Online

Menurut (Somasudarman, Balasubramani dan Krishnamoorthy, 2013) *"courier as "An organization that provides a special delivery for parcels, documents, passengers etc".* Berdasrkan definisi tersebut, bisa dijelaskan bahwa kurir pada dasarnya adalah suatu bisnis pengantaran barang, dokumen, penumpang dan lain-lain yang dilakukan oleh perorangan maupun perusahaan. Penekanan yang diberikan yaitu layanan penghataran dari satu tempat ke tempat lain yang berbasis *online* menggunakan *smartphone.*

H. Dimensi Pelayanan

Definisi dimensi-dimensi kualitas pelayanan sebagaimana studi Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) adalah sebagai berikut:

a. *Reliability* (Kehandalan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain:

1. Memberikan pelayanan sesuai janji
2. Bertanggung jawab tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan
3. Memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen
4. Memberi pelayanan tepat waktu
5. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen, membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi

pengalaman yang menyenangkan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

1. Memberikan pelayanan yang cepat
2. Kerelaan untuk membantu / menolong konsumen
3. Siap dan tanggap dalam merespon permintaan dari para konsumen

c. *Assurance* (Jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personaluntuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

1. Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen
2. Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan
3. Karyawan yang sopan
4. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen.

d. *Emphaty* (empati)

Meliputi sikap kontak personal maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudian dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Contoh atribut-atribut yang ada dalam dimensi-dimensi ini adalah:

1. Memberikan perhatian individu kepada konsumen
2. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya.

e. *Tangibles* (produk-produk fisik)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi, serta fasilitas lain yang harus ada dalam proses jasa. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi-dimensi ini adalah:

1. Peralatan yang modern
2. Fasilitas yang menarik.

I. Program SPSS

SPSS adalah program olah data statistik yang sudah sangat popular dan banyak pemakainya, baik untuk penelitian umum, penelitian skripsi, tesis, disertai dan sebagainya (Priyatno, 2018). SPSS sendiri kependekan dari *statistical product and service solution*, yaitu sebuah software untuk keperluan olah data satatistik. Semula SPSS hanya digunakan untuk ilmu sosial saja, tapi perkembangan berikutnya digunakan untuk berbagai disiplin ilmu sehingga kepanjangannya berubah menjadi "Statistical Product and Service Solution" (Nisfiannoor, Muhammad, Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Social, Salemba Humanika,2009:15.) Statistik yang termasuk software dasar SPSS:

1. Statistik Deskriptif: Tabulasi Silang, Frekuensi, Deskripsi, Penelusuran, Statistik Deskripsi Rasio
2. Statistik Bivariat: Rata-rata, t-test, ANOVA, Korelasi (bivariat, parsial, jarak), *Nonparametric tests*
3. Prediksi Hasil Numerik: Regresi Linear Prediksi
4. Prediksi untuk mengidentivikasi kelompok: Analisis Faktor, Analisis Cluster (*two-st K-means, hierarkis), Diskriminan*

Beberapa kemudahan yang lain yang dimiliki SPSS dalam pengoperasiannya adalah karena SPSS menyediakan beberapa fasilitas seperti berikut ini:

a. Data Editor

Merupakan jendela untuk pengolahan data. Data editor dirancang sedemikian rupa seperti pada aplikasi-aplikasi spreadsheet untuk mendefinisikan, memasukkan, mengedit, dan menampilkan data.

b. Viewer

Viewer mempermudah pemakai untuk melihat hasil pemrosesan, menunjukkan atau menghilangkan bagian-bagian tertentu dari output, serta memudahkan distribusi hasil pengolahan dari SPSS ke aplikasi-aplikasi yang lain.

c. Multidimensional Pivot Tables

Hasil pengolahan data akan ditunjukkan dengan multidimensional pivot tables. Pemakai dapat melakukan eksplorasi terhadap tabel dengan pengaturan baris, kolom, serta layer. Pemakai juga dapat dengan mudah melakukan pengaturan kelompok data dengan melakukan splitting tabel sehingga hanya satu group tertentu saja yang ditampilkan pada satu waktu.

d. High-Resolution Graphics

Dengan kemampuan grafikal beresolusi tinggi, baik untuk menampilkan pie charts, bar charts, histogram, scatterplots, 3-D graphics, dan yang lainnya, akan membuat SPSS tidak hanya mudah dioperasikan tetapi juga membuat pemakai merasa nyaman dalam pekerjaannya.

e. Database Access

Pemakai program ini dapat memperoleh kembali informasi dari sebuah database dengan menggunakan Database Wizard yang disediakannya.

f. Data Transformations

Transformasi data akan membantu pemakai memperoleh data yang siap untuk dianalisis. Pemakai dapat dengan mudah melakukan subset data, mengkombinasikan kategori, add, aggregat, merge, split, dan beberapa perintah transpose files, serta yang lainnya.

g. Electronic Distribution

Pengguna dapat mengirimkan laporan secara elektronik menggunakan sebuah tombol pengiriman data (e-mail) atau melakukan export tabel dan grafik ke mode HTML sehingga mendukung distribusi melalui internet dan intranet.

h. Online Help

SPSS menyediakan fasilitas online help yang akan selalu siap membantu pemakai dalam melakukan pekerjaannya. Bantuan yang diberikan dapat berupa petunjuk pengoperasian secara detail, kemudahan pencarian prosedur yang diinginkan sampai pada contoh-contoh kasus dalam pengoperasian program ini.

i. Akses Data Tanpa Tempat Penyimpanan Sementara

Analisis file-file data yang sangat besar disimpan tanpa membutuhkan tempat penyimpanan sementara. Hal ini berbeda dengan SPSS sebelum versi 11.5 dimana file data yang sangat besar dibuat temporary filenya.

j. Interface dengan Database Relasional

Fasilitas ini akan menambah efisiensi dan memudahkan pekerjaan untuk mengekstrak data dan menganalisnya dari database relasional.

k. Analisis Distribusi

Fasilitas ini diperoleh pada pemakaian SPSS for Server atau untuk aplikasi multiuser. Kegunaan dari analisis ini adalah apabila peneliti akan menganalisis file-file data yang sangat besar dapat langsung me-remote dari server dan memprosesnya sekaligus tanpa harus memindahkan ke komputer user.

l. Multiple Sesi

SPSS memberikan kemampuan untuk melakukan analisis lebih dari satu file data pada waktu yang bersamaan.

m. Mapping

Visualisasi data dapat dibuat dengan berbagai macam tipe baik secara konvensional atau interaktif, misalnya dengan menggunakan tipe bar, pie atau jangkauan nilai, simbol gradual, dan chart.

J. Uji Validitas Dan Relibilitas

a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan suatu instrumen dalam pengukuran. (Mas Arrod. 2016). Suatu angket/kuesioner dikatakan sah (valid) jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk menggunakan sesuatu yang akan diikut oleh angket tersebut. Analisis validitas atribut bertujuan untuk menguji apakah tiap-tiap atribut pertanyaan telah mengungkapkan faktor yang ingin diselidiki sesuai dengan kondisi populasinya. Suatu atribut dikatakan sahih apabila korelasi atribut dengan faktor positif dan r hitung > r tabel. Pengujian terhadap validitas item dalam penelitian ini

dilakukan dengan menggunakan uji Korelasi Produk Momen Pearson (aplikasi uji validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS).

$$r_{xy} = \frac{n\sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\}\{n\sum Yi^2 - (\sum Yi^2)\}}} \quad \ldots\ldots(1)$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Responden Uji Coba

X = Skor Tiap Item

Y = Skor Seluruh Item Responden Uji Coba

b. Uji Reliabilitas

Menurut Hartanti dalam (Ilman R, Indriani S dan Adriantantri E. 2020), reliabilitas merupakan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan dianggap konsisten. Uji reliabelitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja dan menentukan apakah instrument reliable atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut sekaran (1992) reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

Suatu pertanyaan valid dan dapat diukur penelitian apabila nilai koefisien r hitung besar dari r table dimana r table untuk n = 30 dengan tingkat signifikan 5% 0, 05, maka diperoleh angka 0,361. Untuk mengukur kehandalah seluruh item pertanyaan dalam penelitian ini menggunakan rumus cronbach's alpha, dimana dianggap reliabel apabila cronbach's alphanya > 0,6. (Keputusan, Online, Situs, Com, & Kota, 2017).

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} x \{1 - \frac{\sum S_i}{S_t}\} \quad \ldots\ldots(2)$$

Dimana:

r_{11} = Nilai realibitas

$\sum S_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

k = Jumlah item

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

Metode ini dikemukakan oleh Martilla dan James (1997) di artikel mereka dalam *Jurnal of Marketing* dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai kuadran analysis. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

Dalam teknik ini kita terlebih dahulu menentukan lokasi responden yang akan dijadikan sampling, setelah lokasi ditentukan dan mendapat beberapa sampel, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja jasa pelayanan *(Perceived Performance)* pada masing-masing atribut dilembar kuisioner. Kemudian, hasil dari pengisisan kuisioner yang berbentuk nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja jasa pelayanan

akan dianalisis pada table *Excel Importance-Performance Matrix*. Matriks ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas oleh bidang-bidang yang spesifik, dimana perbaikan kinerja dapat berdampak pada kepuasan pelanggan total. Selain itu matriks ini juga menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya. Walaupun demikian batas antara "Tingkat kinerja tinggi" dan "Tingkat kinerja rendah" relative *arbitrary*, tergantung konteks riset bersangkuta (Martilla dan James, 1977 dalam Tjibtono 2005).

Kelebihan metode ini dibandingkan dengan metode yang lain adalah sebagai berikut (Tonny, 2006) :

a. Prosedur dari metode ini cukup sederhana

b. Pengambilan kebijakan dapat dengan mudah menentukan prioritas kegiatan yang harus dilakukan dengan sumber daya yang terbatas.

c. Metode ini cukup fleksibel untuk diterapkan pada berbagai bidang.

Tingkat kepentingan suatu atribut dinilai dengan menggunakan skala likert. Sebelum dilakukan pembobotan dengan menggunakan skala likert, dimana pada umumnya digunakan dalam penelitian yang bersifat keyakinan, pengukuran sikap, maupun nilai dan pendapat pengguna terhadap pelayanan jasa yang diberikan.

Skala likert biasa digunakan untuk mengukur sikap, pendapat maupun persepsi seseorang ataupun kelompok terhadap masalah tentang kejadian social. Langkah-langkah penentuan kinerja persepsi diantaranya adalah:

a. Menentukan banyaknya kelas.

$K = 1 + 3.32 \log n$ .....(1)

Dimana, n = banyaknya data

b. Menentukan kisaran = selisih nilai pengamatan tertinggi dan terendah.

$R = Xt - Xr$ .....(2)

Dimana :

R = kisaran

Xt = nilai pengamatan tertinggi, diperoleh dari rasio tertinggi

Xr = nilai pengamatan terendah, diperoleh dari nilai rasio terendah.

c. Pembuatan selang dalam kelas

$I = \frac{R}{K}$ .....(3)

Dimana :

I = Selang waktu dalam kelas

R = Kisaran

K = Banyaknya kelas

Data yang digunakan untuk analisis ini adalah hasil kuisioner persepsi penumpang terhadap kinerja suatu pelayanan berdasarkan indikator penilaian yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini ada beberapa variable.

Selanjutnya, penilaian kinerja yang telah didapat dari kuisioner diukur tingkat kesesuaiannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 2001). Persamaan yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad \text{.....(4)}$$

Dimana :

Tki : Tingkat Kesesuaian Responden

Xi : Skor Penilaian Kinerja

Yi : Skor Penilaian Kepentingan Pelanggan

Skor rerata penilaian kinerja dari responden ini selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (horizontal x) merupakan skor rerata rerata penilaian kinerja ($\bar{X}$) dan sumbu tegak (vertical y) adalah skor rerata penilaian kepentingan indikator ($\bar{Y}$). Diagram kartesius ini akan dibagi menjadi empat bagian yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ($\bar{\bar{X}}$, $\bar{\bar{Y}}$), dimana $\bar{\bar{X}}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh faktor dan $\bar{\bar{Y}}$ adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan rumusan:

$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$ dan $\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$ .....(5)

Dimana:

$\bar{X}$: Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

$\bar{Y}$: Skor rata-rata tingkat kepentingan

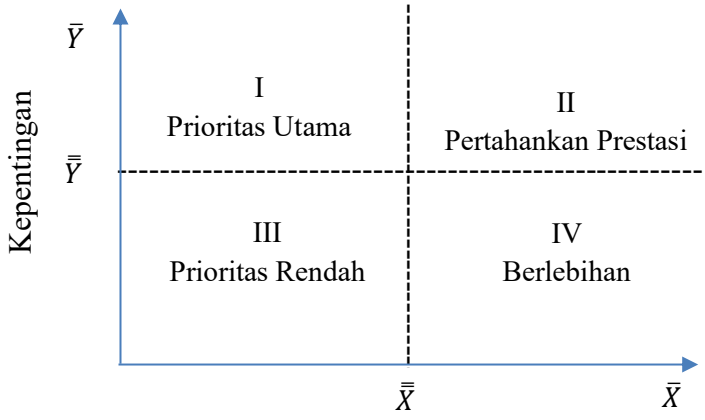
n : Jumlah responden

$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}}{K}$ dan $\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}}{K}$ .....(6)

Dimana :

K : Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti pada gambar dibawah :



Gambar 2.2 *Diagram Kartesius Analisis Kepentingan dan Kepuasan*

Pengertian kuadran tersebut adalah (Supranto, 2001):

1. Kuadran A : Menunjukkan faktor atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat

penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan atau tidak puas.

2. Kuadran B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

3. Kuadran C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh pelanggan, pelaksannannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

4. Kuadran D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

L. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu

1. Riani (2020) "Analisis Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online di Wilayah Layanan Kota Palangka Raya (Studi Kasus : Taksi Online Grab-Car)"

Angkutan adalah perpindahan orang dan barang dari satu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan kendaraan diruang lalu lintas jalan. Saat ini di Kota Palangkaraya telah ada penyedia jasa transportasi online Grab yang mulai beroperasi pada tanggal 26 Maret 2018 dengan jumlah 680 armada yang beroperasi. Transpotasi online ini merupakan transportasi yang menggunakan aplikasi sebagai penghubung antara pengguna dan pengemudi. Berdasarkan

jumlah penduduk pada tahun 2015 yaitu 259.865 (jiwa), tahun 2016, 267.757 (jiwa) dan tahun 2017 sebanyak 275.667 (jiwa), dan tingkat pertumbuhan penduduk pada tahun 2015 sebesar 3,08%, tahun 2016 sebesar 3,04%, tahun 2017 sebesar 2,95% (Dian, 2018).

Maksud dilakukannnya penelitian ini untuk mengetahui karakteristik pengguna jasa dari transportasi online Grab-Car dan mengetahui penilaian pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan moda transportasi online Grab.Car yang mengacu pada peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 118 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Sewa Khusus.

Berdasarkan hasil analisis data 68 responden pengguna jasa transportasi online Grab-Car di Kota Palangka Raya, dapat ditarik kesimpulan mayoritas dari masing-masing karakteristik berdasarkan : jenis kelamin perempuan 70,59%, Usia 21-31 tahun 63,24%, Pekerjaan pelajar/mahasiswa 73,53%, penghasilan $<$ 1.000.000 perbulan 76,47%, mempunyai satu kendaraan roda dua 77,94%, tidak mempunyai kendaraan roda empat 86,76%, tujuan dari perjalanan pergi kekampus/sekolah 38,24%.

Berdasarkan hasil uji F masing-masing *variable* hasil analisis dinyatakan $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga kinerja dan tingkat pelayanan secara similtan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dan berdasarkan hasil uji T variabel hasil analisis dinyatakan $T_{hitung} > T_{tabel}$. Hasil uji analisis

deskriptif dari variabel kinerja pelayanan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan sudah sangat baik. (Riani D, 2020)

2. Arjianto, (2018), "Kajian Kinerja Pelayanan Moda Transportasi *Online* Roda Dua Wilayah Layanan Kota Samarinda"

Kota smarinda jumlah kendaraan bermotor tiap tahunnya meningkat berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) kota Samarinda. Penggunaan kendaraan bermotor pada tahun 2012 sebanyak 556.463, pada tahun 2013 sebanyak 599.833, pada tahun 2014 sebanyak 656.756 dan pada tahun 2015 sebanyak 683.420. berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa perkembangan pengguna kendaraan bermotor setiap tahunnya mengalami peningkatan seiring dengan kebutuhan masyarakat yang meningkat dan perkembangan teknologi maka banyak orang yang menggunakan jasa ojek *online* untuk mempermudah memenuhi kebutuhan sehari-hari khususnya kebutuhan transportasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, profile konsumen ojek *online* di Kota Samarinda, kualitas pelayanan ojek *online* menurut konsumen, apakah kualitas pelayanan dan nilai pelanggan mempengaruhi kepuasan konsumen secara simultan dan parsial, seberapa besar pengaruh ojek *online* terhadap konsumen.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunkan adalah purposive sampling dengan kriteria konsumen yang pernah menggunakan layanan ojek *online* di Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan sampel

400 (empat ratus) responden. Teknik pengujian instrument dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, analisis korelasi, dan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa :

a) Mayoritas profil konsumen Ojek *Online* di Kota Samarinda adalah perempuan, usia 17-24 tahun, pendidikan terakhir SMA/Sederajat, dan memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dan penggunaan operasi system tipe android.

b) Kualitas pelayanan ojek *online* menurut konsumen termasuk dalam kategori tinggi/baik.

c) Kualitas pelayanan dan nilai pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

d) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan. (Arjianto, 2018)

3. Alan Wahyudi Wardani, Harnen Sulistio dan A Wicaksono, (2017), "Kajian Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Roda Dua Wilayah Layanan Surabaya-Sisoarjo"

Berdasarkan rekapitulasi karakteristik penumpang wilayah layanan Surabaya-Sidoarjo didapatkan hasil bahwa paling banyak penumpang berpendidikan terakhir sarjana dengan pekerjaan swasta, berpendapatan pribadi 3-5 juta, pendapatan keluarga 3-5 juta, pengeluaran keluarga 3-5 juta,

dengan maksud dan tujuan perjalanan untuk bisnis, frekuensi perjalanannya rata-rata 1 (satu) kali dalam 1 (satu) minggu dan dengan biaya sendiri.

Berdasarakan Analisis Metode *Importance Performance Analisys* angkutan go-jek bahwa:

a. Pada indikator angka 4 (empat) cara mengemudi yang kebanyakan dari pengemudi go-jek sering menerobos lampu merah, dan membahayakan pengguna dengan mengendarai melewati tengah-tengah kendaraan bermotor baik secara motor maupun truk-truk besar.

b. Pada indikator angka 3 (tiga) yaitu mengangkut penumpang dan barang tidak melebihi kapasitas masih sering tidak dihiraukan oleh pengemudi sehingga terkadang dapat membahayakan pengguna jasa transportasi go-jek itu sendiri.

c. Pada indikator angka 5 (lima) yaitu ketersediaan helm yang masih tidak terlalu bersih. Dan pada kuadran I ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan pada go-jek perlu adanya perbaikan dan belum memberikan kualitas yang baik. Maka pelayanan perlu ditingkatkan pada indikator yang masuk pada kuadran ini.

Berdasarkan analisi metode *Stated Preference :*

a. Atribut biaya perjalanan

   Model ultilitas responden menggunakan moda transportasi roda dua online "gojek" sebagai berikut :

$$(U_{OL} - U_{OK}) = 0.813 - 0{,}00004606 \times (Selisih\ Biaya\ Perjalanan)$$

Didapatkan bahwa probabilitas go-jek lebih tinggi dibandingkan ojek konvensional, maka masyarakat lebih memilih go-jek karena lebih mudah diapatkan.

b. Atribut waktu mendapatkan angkutan model ultilitas responden menggunakan moda transportasi roda dua online "go-jek" sebagai berikut:

$$(U_{OL} - U_{OK}) = 0{,}149 - 0{,}322 \times$$
$$(Selisih\ Waktu\ Mendapatkan\ Angkutan\ )$$

Masyarakat tidak mempermasalahkan menggunakan go-jek ataupun ojek konvensional pada selisih waktu mendapatkan angkutan sebesar 0,5 menit. Tetapi ketika ojek konvensional lebih cepat daripada go-jek maka masyarakat akan memilih ojek konvensional begitu juga sebaliknya.

4. Alma Apriliani, Muhammad Budhiluhoer, Asep Jamaluddin dan Kamal Pridandani, 2020, "Sistematic Literature Review Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Transportasi Online"

Metode yang dilakukan yaitu Sistematic Literature Review (SLR), Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan hasil Sistematic Literature Review (SLR), aplikasi yang paling banyak diteliti oleh para peneliti adalah Go-jek dan Grab. Teknik pengumpulan data yang paling banyak dilakukan oleh kuesioner dengan 100 responden. Dan faktor yang paling banyak mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan dari penyedia jara transportasi online tersebut.

5. Seno Aji Wahyono dan Nicko Andrianto 2020, "Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen Akan Kualitas Pelayanan Armada Transportasi Offline dan Online di Kota Malang"

Dalam penelitian ini penulis mengguanakan jenis penelitian komparatif, yang bersifat untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang diteliti berdasarkan kerangka pemikiran tertentu.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

a. Terdapat perbedaan persepsi konsumen akan kualitas pelayanan dalam dimensi *tangible* pada armada transportasi *offline* dan *online* di kota Malang.

b. Terdapat perbedaan konsumen akan kualitas pelayana dalam dimensi *empathy* pada armada transportasi *offline* dan *online* di kota Malang.

c. Terdapat perbedaan persepsi konsumen akan kualitas pelayanan dalam dimensi *reliability* pada armada transportasi *offline* dan *online* di kota Malang.

d. Terdapat perbedaan persepsi konsumen akan kualitas pelayanan dalam dimensi *responsiveness* pada armada transportasi *offline* dan *online* di kota Malang.

e. Tidak terdapat perbedaan persepsi konsumen akan kualitas pelayanan dalam dimensi *assurance* pada armada transportasi *offline* dan *online* di kota Malang.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

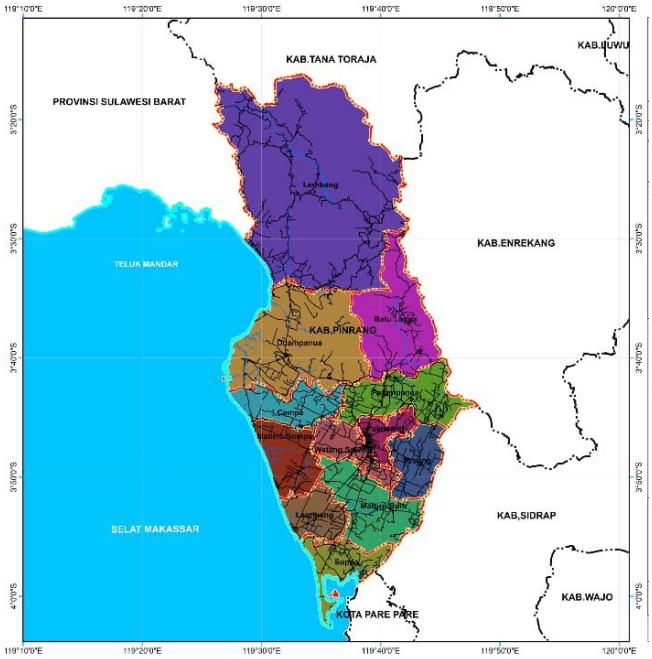
Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Importance Performance Analysis, yaitu penelitian yang menggunakan pendekatan Analisis data dan Analisis Deskriptif. Dalam pengambilan data peneliti membagikan Kuisioner Responden di 3 Kelurahan Kecamatan Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang, setelah mendapatkan data penelitian maka selanjutakan akan dilakukan analisis, pada penelitian ini akan diperoleh variabel-variabel apa saja yang dapat mempengaruhi kepentingan dan kepuasan pengguna jasa kurir online. Pada Analisis deskriptif peneliti memberikan gambaran mengenai suatu data agar data yang tersaji menjadi mudah dipahami dan informative.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Kabupaten pinrang berada pada posisi straretgis Karena berada diantara wilayah barat provinsi sulawasi selatan dan merupakan perlintansan dalam sistem transportasi antar kabupaten. Secara geografis berada pada posisi 3°19’13” sampai 4°10’30” lintang selatan dan 119°26’30” sampai 119°47’20” bujur timur. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang pada titik kordinat 3°47’46’S 119°39’09’E.

Ibu kota kabutaen pinrang adalah kota pinrang yang terletak 184 km arah utara dari kota Makassar. Luas wilayah kabupaten pinrang 196,77 km². laju pertumbuhan penduduk kabupaten pinrang dengan tingkat laju pertumbuhan penduduk pertahun1,59%. Jumlah penduduk hasil registrasi tahun 2024 sebesar 417.932 jiwa (data BPS, 2024).



Gambar 3.1.*Peta Kabupaten Pinrang*
Sumber : Wikipedia



Gambar 3.2.*Peta Lokasi Penelitian*
Sumber : Google Maps

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang. Durasi penelitian ini sampai dengan penyusunan Tugas Akhir yang diselenggarakan kurang lebih sebulan lamanya.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh dari hasil kuisioner yang diberikan kepada responden. Untuk data survey pemilihan moda dengan cara menyebarkan kuisioner dan wawancara pada sejumlah responden pengguna kurir online di wilayah Kota Pinrang. Sedangkan untuk data survey tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna didapat dari hasil kuisioner yang diberikan kepada penumpang, calon penumpang, yang pernah menggunakan jasa kurir online di wilayah layanan Kecamatan Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan objek yang akan diteliti atau sekumpulan objek yang menjadi perhatian, yang padanya terkandung informasi yang ingin diketahui. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah konsumen ojek online yaitu masyarakat Kota Pinrang dan driver kurir online di Kota Pinrang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti dan dimanfaatkan untuk memperoleh gambaran dari populasi. Pengambilan sampel pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan para konsumen dan Driver jasa kurir. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel pada lokasi yang telah ditentukan.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *non probability sampling*, teknik *non probability sampling* disebut dengan teknik *non random sampling*, yaitu pengambilan sampel penelitian secara tidak random. Teknik sampling ini cocok dipilih untuk populasi yang bersifat infinit, artinya besaran anggota populasi anggota populasi belum atau tidak dapat ditentukan terlebih dahulu. Pada teknik sampling ini, penentuan sampel penelitian tanpa (kurang) atau tidak memberikan kemungkinan (probability) yang sama pada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel terpilih. Dengan demikian pada teknik sampling ini

seharusnya alat analisis statistik tidak dapat dipergunakan atau tidak diperlukan untuk membantu penentuan sampel terpilih. Penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan model *purposive sampling*. Menurut Kerlinger, Fred N. & Howard B. Lee. (2000), sampel minimal dalam penelitian kuantitatif adalah 30 orang, maka penulis mengambil 30 sampel dalam setiap wilayah study, dimana study kasus ini dilakukan di 3 kelurahan kota di wilayah Kecamatan Watang Sawitto, kabupaten pinrang sehingga sampel yang dibutuhkan dalam penelitian sebanyak 90 sampel.

E. Teknik Analisis Data

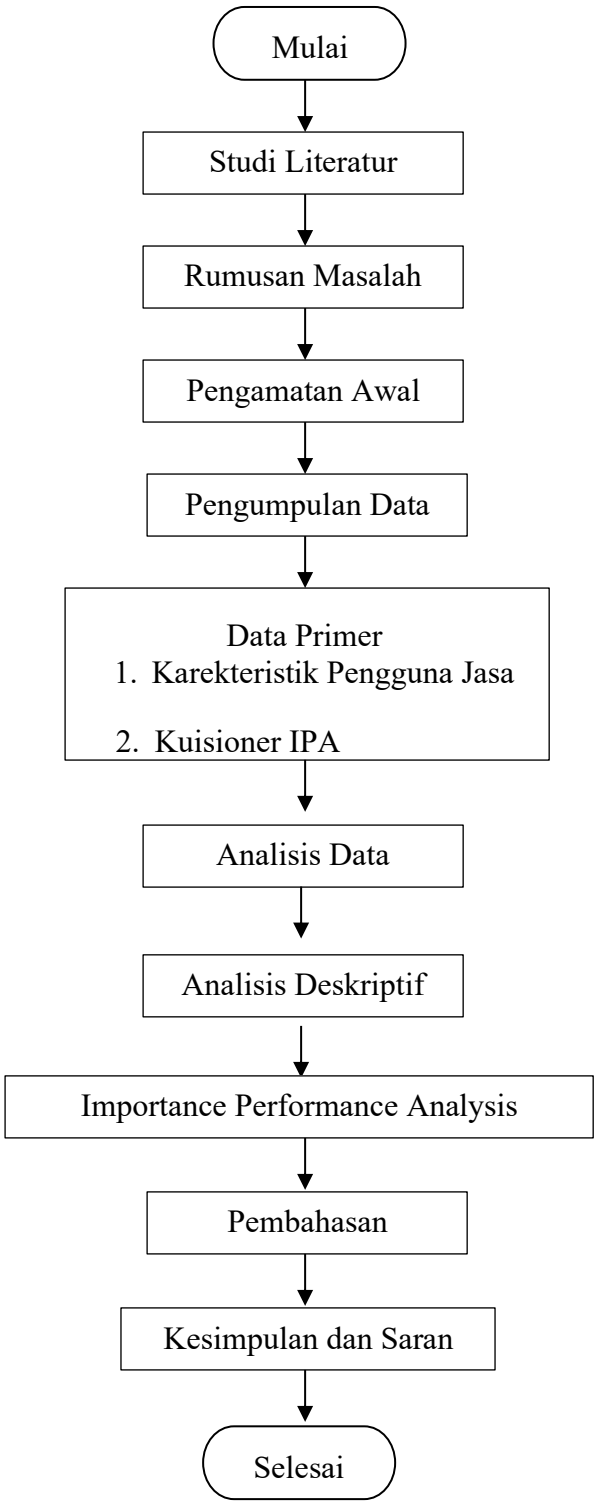
Teknik analisis data dalam penelitian ini mengikuti konsep yang diberikan *Miles and Huberman*. *Miles and Huberman* mengungkapkan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan sampai tuntas. Dalam rangka menjawab rumusan masalah yang ditetapkan maka analisis data yang menjadi acuan dalam penelitian ini mengacu pada beberapa tahapan yang dijelaskan oleh *Miles & Huberman*.

1. Pengumpulan data, baik melalui observasi langsung dilapangan ke-mudian wawancara mendalam terhadap informan yang compatible terhadap penelitian untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar memperoleh data sesuai dengan yang diharapkan.
2. Reduksi data, merupakan proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan dari catatan-catatan yang diperoleh dari pengumpulan data

3. Penyajian data, merupakan kegiatan mengumpulkan informasi dalam bentuk teks naratif atau grafik jaringan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam uraian penjelasan.

4. Penarikan kesimpulan, dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan data yang didapatkan. Dimana dalam analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu menganalisisa data yang bersifat penjelasan atau penguraian data dan informasi yang kemudian dikaitkan dengan teori dan konsep-konsep yang mendukung pembahasan yang relevan kemudian diperoleh kesimpulan dalam penelitian ini. (Buyung, A, 2022).

F. Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.3 *Diagram Alir Penelitian*

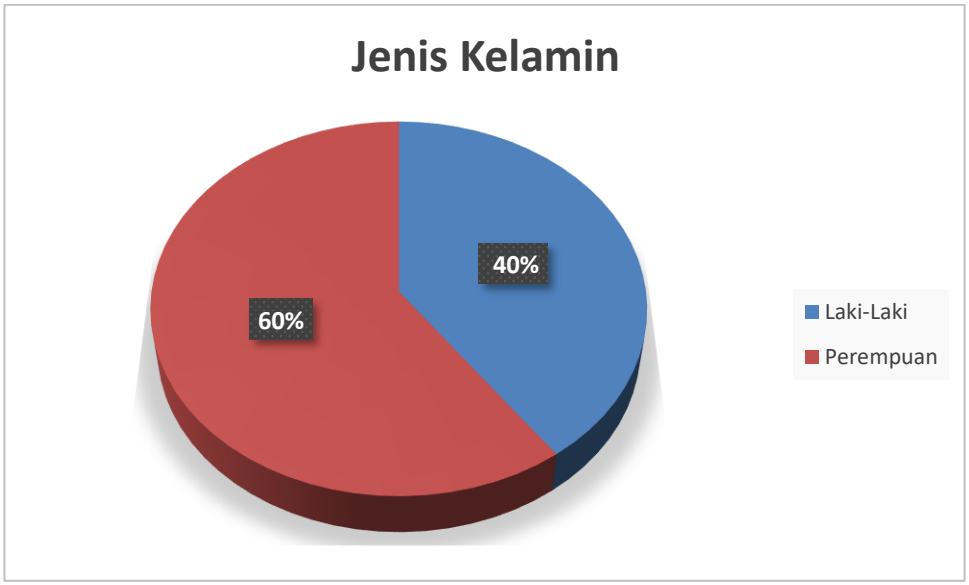
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah para konsumen kurir *online* yang berada di Kecamatan watang sawitto, tepatnya di 3 kelurahan kota yang meliputi kelurahan jaya, kelurahan macorowalie, dan kelurahan bentengnge yang dipilih berdasarkan metode purposive sampling sebanyak 90 konsumen yang telah menggunakan jasa kurir online. Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan responden. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai responden seperti dijelaskan pada tabel berikut ini.

1. Jenis Kelamin



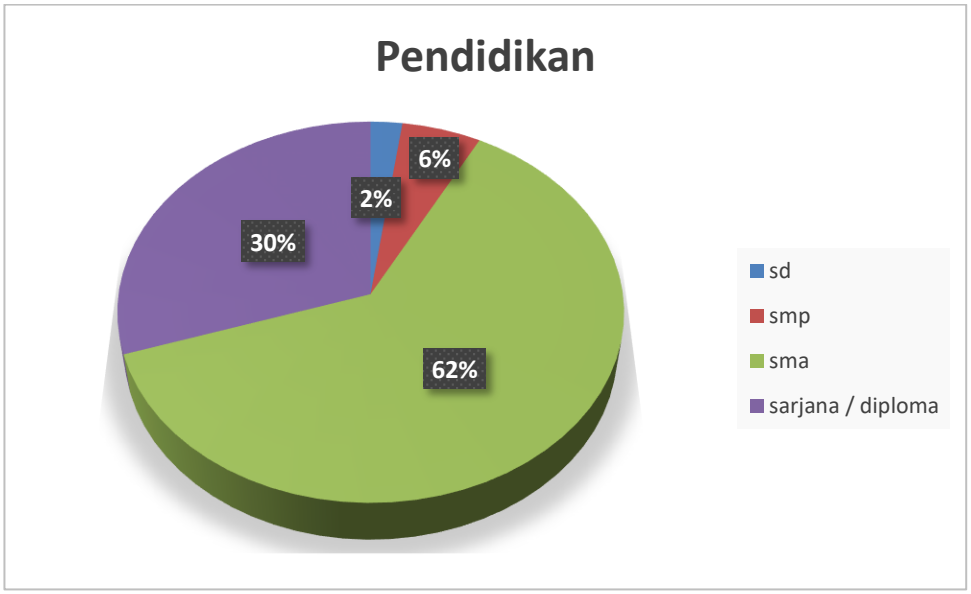
Gambar 4.1 *Grafik karakteristik jenis kelamin responden*

Table 4.1 Karakteristik jenis kelamin responden

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	36	40%
Perempuan	54	60%

Dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada gambar diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 60% atau 54 orang, sedangkan jumlah responden terendah adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 40% atau 36 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah yang berjenis kelamin perempuan.

2. Pendidikan Terakhir



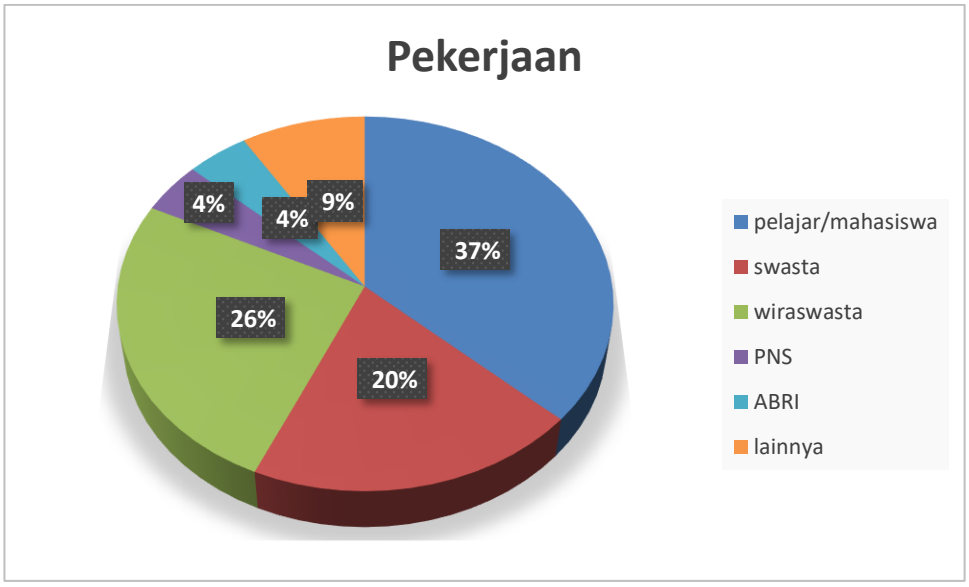
Gambar 4.2 *Grafik Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden*

Tabel 4.2 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	2	2%
SMP	5	6%
SMA	56	62%
Sarjana / Diploma	27	30%

Dari data karakteristik responden berdasarkan pendidikan pada gambar diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berpendidikan SMA yaitu sebanyak 62% atau 56 orang, dan responden yang berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 30% atau 27 orang, serta yang berpendidikan SMP sebanyak 6% atau 5 orang, dan responden terendah yang berpendidikan SD sebanyak 2% atau 2 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah berpendidikan SMA.

3. Pekerjaan



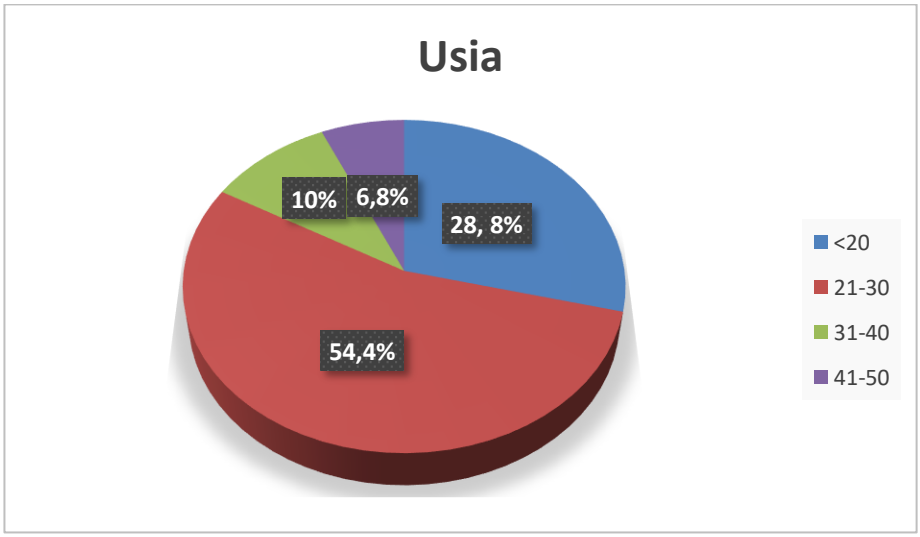
Gambar 4.3 *Grafik karakteristik pekerjaan responden*

Tabel 4.3 karakteristik pekerjaan responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/ Mahasiswa	33	37%
Swasta	18	20%
Wiraswasta	23	26%
PNS	4	4%
ABRI	4	4%
Lainnya	8	9%

Dari data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada gambar diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang bekerja sebagai pelajar/Mahasiswa yaitu sebanyak 37% atau 33 orang, responden yang pekerjaan wiraswasta sebanyak 26% atau 23 orang, serta yang bekerja sebagai swasta sebanyak 20% atau 18 orang, sedangkan yang bekerja sebagai lainnya 9% atau sebanyak 8 orang, dan responden terendah yang bekerja sebagai PNS dan ABRI masing-masing sebanyak 4% atau 4 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah yang bekerja pelajar dan mahasiswa.

4. Usia



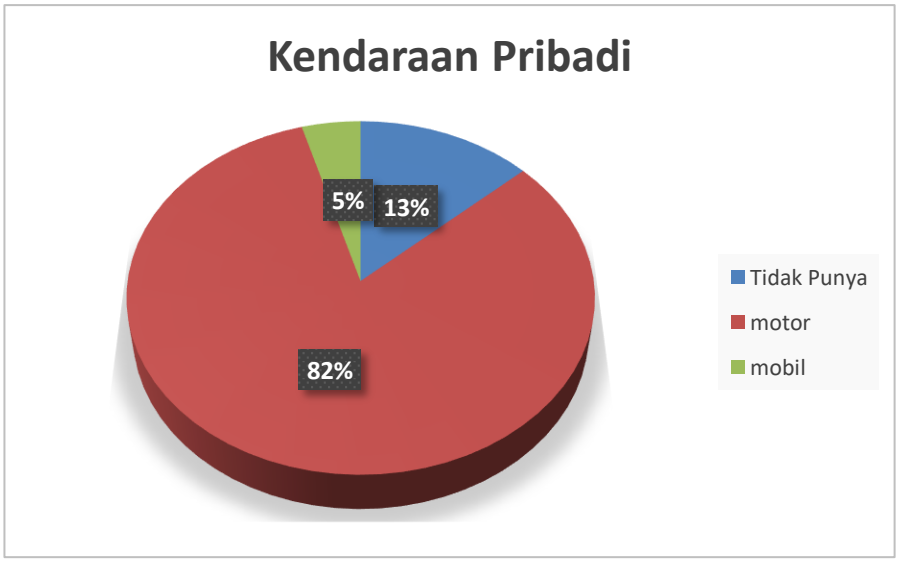
Gambar 4.4 *Grafik karakteristik usia responden*

Tabel 4.4 Karakteristik usia reposnden

Usia	Jumlah	Persentase
< 20	26	28,8%
21 – 30	49	54,4%
31 – 40	9	10%
41 – 50	6	6,8%

Dari data karakteristik responden berdasarkan usia pada gambar diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berusia 21-30 tahun yaitu sebanyak 54,4% atau 49 orang, dan responden yang berusia < 20 tahun sebanyak 28,8% atau 26 orang, serta usia 31-40 tahun orang sebanyak10% atau 9 orang, dan responden terendah pada 41 - 50 tahun 6,8% atau sebanyak 6 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah berusia 21 – 30 tahun.

5. Kendaraan Pribadi



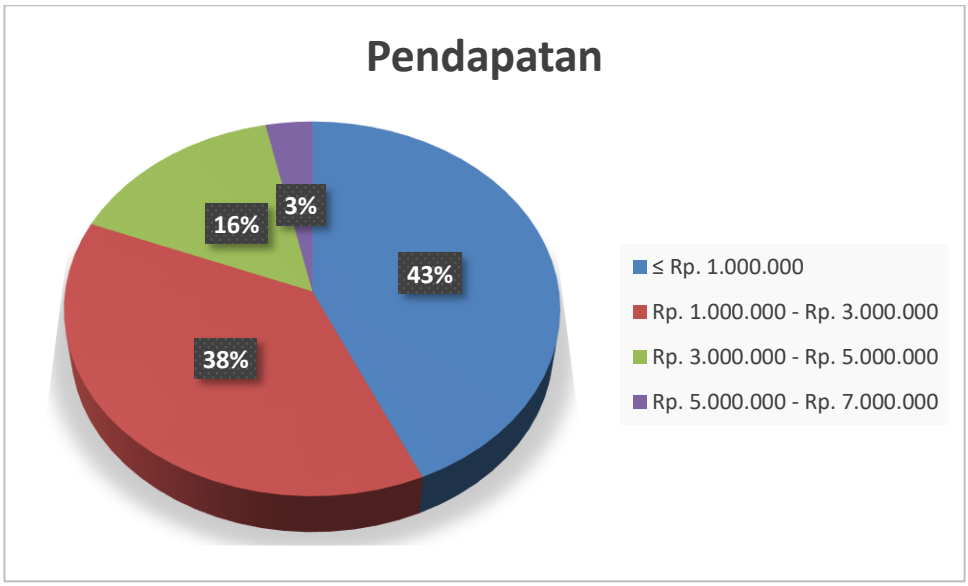
Gambar 4.5 *Grafik karakteristik kendaraan pribadi responden*

Tabel 4.5 karakteristik kendaraan pribadi

Usia	Jumlah	Persentase
Tidak Punya	12	13%
Motor	74	82%
Mobil	4	5%

Dari data karakteristik responden berdasarkan kendaraan pribadi pada gambar diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berkendaraan motor yaitu sebanyak 82% atau 74 orang, responden yang tidak punya kendaraan sebanyak 13% atau 12 orang, dan responden terendah pada yang berkendaraan mobil 4% atau sebanyak 4 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah bermotor.

6. Jumlah Pendapatan



Gambar 4.6 *Grafik karakteristik pendapatan responden*

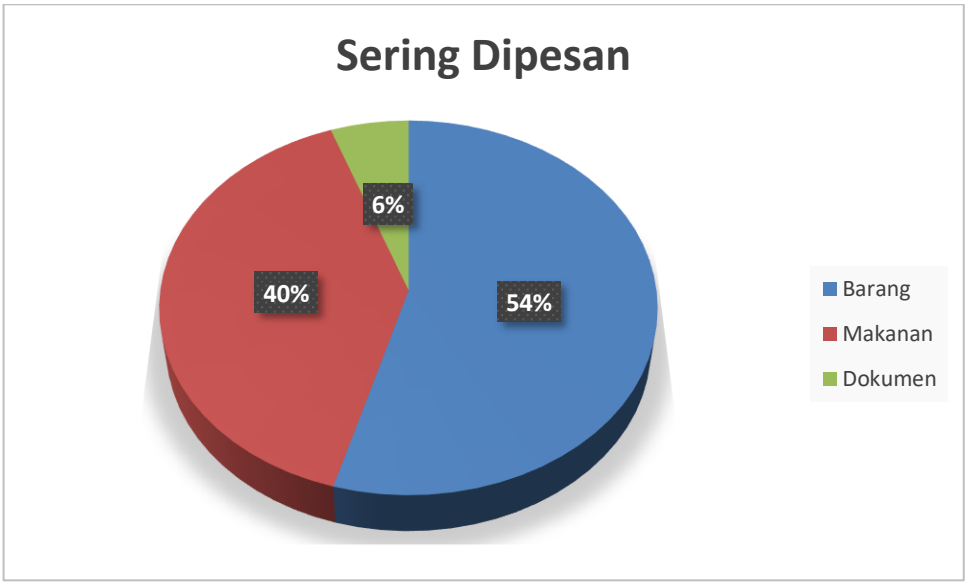
Tabel 4.6 karakteristiak pendapatan

Pendapatan	Jumlah	Persentase
≤ Rp. 1.000.000	39	43%
Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000	34	38%
Rp. 3.000.000 - Rp. 5.000.000	14	16%
Rp. 5.000.000 - Rp. 7.000.000	3	3%

Dari data karakteristik responden berdasarkan pendapatan pada gambar diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berpendapatan ≤ Rp

1.000.000 yaitu sebanyak 43% atau 39 orang, responden yang berpendapatan Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000 sebanyak 38% atau 34 orang,responden yang berpendapatan Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 yaitu sebanyak 16% atau 14 orang, dan responden terendah pada yang berpendapatan Rp. 5.000.000 – Rp. 7.000.000 yaitu sebanyak 3% atau sebanyak 3 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah berpendapatan ≤Rp 1.000.000.

7. Sering dipesan



Gambar 4.7 *Grafik karakteristik sering dipesan responden*

Tabel 4.7 karakteristiak sering dipesan

Sering Dipesan	Jumlah	Persentase
Barang	49	54%
Makanan/Minuman	36	40%
Dokumen	5	6%

Dari data karakteristik responden berdasarkan sering dipesan pada gambar diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang memesan barang

yaitu sebanyak 54% atau 49 orang, responden yang memesan makanan/minuman 40% atau 36 orang, dan responden terendah pada yang memesan dokumen yaitu 6% atau sebanyak 5 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah yang memesan barang.

8. Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir Online Dalam Seminggu



Gambar 4.8 *Grafik karakteristik frekuensi penggunaan kurir online*

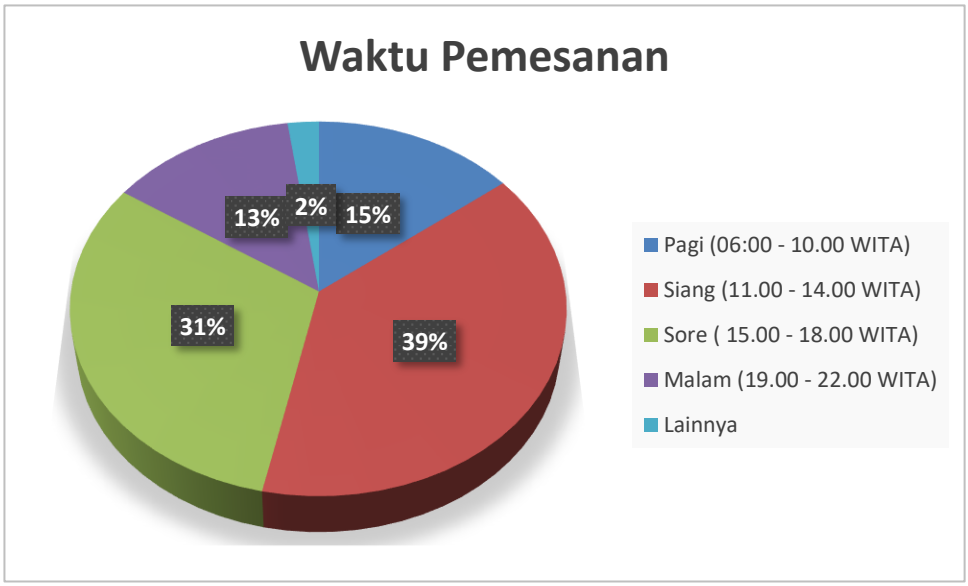
Tabel 4.8 karakteristiak frekuensi penggunaan kurir online dalam seminggu.

Frekuensi	Jumlah	Persentase
1 kali	32	36%
2 kali	26	29%
3 kali	13	14%
4 kali	10	11%
5 kali	9	10%

Dari data karakteristik responden berdasarkan pendapatan pada gambar diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang 1 kali yaitu sebanyak 36% atau 32 orang, responden yang 2 kali sebanyak 29% atau 26

orang,responden yang 3 kali yaitu sebanyak 14% atau 13 orang, responden yang 4 kali sebanyak 11% atau 10, dan responden terendah pada yang 5 kali yaitu sebanyak 10% atau sebanyak 9 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah yang frekuensi pemesanannya 1 kali dalam seminggu.

9. Waktu Pemesanan Jasa Kurir Online



Gambar 4.9 *Grafik Waktu Pemesanan Jasa Kurir Online*

Tabel 4.9 Waktu Pemesanan Jasa Kurir Online

Waktu	Jumlah	Persentase
Pagi (06:00 – 10.00 WITA)	13	15%
Siang (11.00 – 14.00 WITA)	35	39%
Sore (15.00 – 18.00 WITA)	28	31%
Malam (19.00 – 22.00 WITA)	12	13%
Lainnya	2	2%

Dari karakteristik responden berdasarkan waktu pemesanan yang di lakukan pada gambar dan tabel diatas, maka jumlah responden terbesar menggunakan jasa kurir

online yaitu pada siang hari jam (11.00-14.00 WITA) yaitu sebanyak 39% atau 35 orang, kemudian pada sore hari jam (15.00 – 18.00 WITA) yaitu sebanyak 31% atau 28 orang, pada pagi hari jam (06.00 – 10.00 WITA) yaitu 15% atau 13 orang, pada malam hari jam (19.00 – 22.00 WITA) yaitu 13% atau 12 orang dan lainnya yaitu 2% atau 2 orang.

B. Analisis Karakteristik Responden

Menurut analisis berbasis gender dari karakteristik penggunaan transportasi online, perempuan merupakan mayoritas responden (54, atau 60%), karena menggunakan layanan kurir online lebih aman dan lebih nyaman ketika pengguna mengetahui identitas pengemudi dan rute yang akan diambil. Dengan sekolah menengah atas sebagai tingkat pendidikan tertinggi, data dari responden dengan berbagai latar belakang pendidikan harus menggambarkan gambaran lengkap tentang variabel yang memengaruhi keputusan untuk menggunakan transportasi internet sebagai alternatif ketika melakukan pembelian. Menurut data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APPJI), mayoritas pengguna internet adalah Gen Z (lahir 1997–2012), yang mencakup 34,40% dari semua responden jika dilihat berdasarkan kelompok usia. Milenial (lahir 1981–1996) merupakan 30,62% dari populasi. Empat responden memiliki mobil pribadi, tujuh puluh empat memiliki sepeda motor pribadi, dan dua belas responden tidak memiliki kendaraan pribadi, yang merupakan mayoritas responden. Responden yang sebagian besar adalah mahasiswa yang bekerja, harus memiliki mobilitas tinggi atau memiliki kendaraan pribadi karena jadwal mereka yang padat. Meskipun memiliki gaji di bawah kisaran

UMR lebih dari 1.000.000 rupiah, 39 responden atau 43% dari total responden merupakan responden terbesar dalam penelitian ini karena transportasi online dianggap lebih terjangkau dan mudah diakses.

Banyaknya responden dari kalangan menengah ke bawah disebabkan karena banyak responden konsumen dalam penelitian ini yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa, Pengeluaran yang dibelanjakan responden konsumen untuk jasa transportasi online tergolong kecil. Hal ini disebabkan kebutuhan responden terhadap jasa transportasi online sangatlah kecil dimana kebanyakan dari responden hanya memesan 1 kali dalam 1 minggu yaitu sebanyak 32 orang atau 36%.

C. Analisis Dampak Transportasi Online Terhadap Populasi Kendaraan Roda Dua di Kota Pinrang

Beroperasinya layanan transportasi daring seperti ojek, jasa kurir, dan taksi online menyebabkan jumlah kendaraan roda dua dan roda empat di jalan raya terus meningkat. Hingga tahun 2023, Indonesia menduduki peringkat pertama dunia dengan jumlah kendaraan roda dua mencapai 132.433.679 juta unit menurut data BPS. Di Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan (Sulsel), laju pertumbuhan kendaraan cukup signifikan. Selama lima tahun terakhir, jumlah kendaraan bermotor meningkat dari 197.246 ribu unit pada tahun 2019 menjadi 231.773 ribu unit pada tahun 2023, berdasarkan data BPS. Hal ini menunjukkan bahwa selama lima tahun terakhir, jumlah kendaraan roda dua di Kabupaten Pinrang meningkat sebanyak 34.527 ribu unit atau meningkat sekitar 85%. Peningkatan jumlah kendaraan yang tidak terkendali selama kurun waktu tersebut berisiko

menimbulkan kemacetan di Kabupaten Pinrang. Selain itu, hasil survei karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna jasa kurir daring memiliki kendaraan roda dua, karena 74 dari 90 responden sampel melaporkan memiliki sepeda motor. Hal ini menunjukkan bahwa kendaraan roda dua merupakan segmen terbesar dari populasi kendaraan di Kabupaten Pinrang.

D. Uji Validitas

Hasil untuk setiap pernyataan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan diperoleh dengan menggunakan program perangkat lunak statistik SPSS v.22. Uji validitas ini menggunakan pendekatan korelasi Pearson, yang mengkorelasikan setiap skor item dengan skor item total pada tingkat signifikansi 0,005. Selanjutnya, nilai korelasi yang dihasilkan (r hitung) dibandingkan dengan nilai korelasi yang ditemukan dalam tabel (r tabel). Variabel dapat dianggap valid jika nilai r hitung lebih tinggi dari r tabel.

1. Kinerja

Nilai r tabel dengan taraf signifikansi 0,005 atau 5% dengan uji satu arah dengan sampel atau n = 90 adalah 0,207. Berikut tabel hasil uji validitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kinerja (Sumber: Hasil olah SPSS)

PERNYATAAN	R hitung	R tabel	keterangan
1	0.586	0.207	Valid
2	0.661	0.207	Valid
3	0.495	0.207	Valid
4	0.271	0.207	Valid
5	0.522	0.207	Valid
6	0.650	0.207	Valid
7	0.508	0.207	Valid

8	0.621	0.207	Valid
9	0.673	0.207	Valid
10	0.627	0.207	Valid
11	0.520	0.207	Valid
12	0.621	0.207	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dari hasil pengolahan data uji validitas diperoleh r hitung > r tabel. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masing-masing butir pertanyaan dalam kuesioner untuk setiap variable di nyatakan valid.

2. Harapan

Nilai r tabel dengan taraf signifikansi 0,005 atau 5% dengan uji satu arah dengan sampel atau n = 90 adalah 0,207. Berikut tabel hasil uji validitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Harapan (Sumber: Hasil olah SPSS)

PERNYATAAN	R hitung	R tabel	keterangan
1	0.423	0.207	Valid
2	0.595	0.207	Valid
3	0.323	0.207	Valid
4	0.367	0.207	Valid
5	0.499	0.207	Valid
6	0.575	0.207	Valid
7	0.364	0.207	Valid
8	0.503	0.207	Valid
9	0.575	0.207	Valid
10	0.482	0.207	Valid
11	0.355	0.207	Valid
12	0.344	0.207	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dari hasil pengolahan data uji validitas diperoleh r hitung > r tabel. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masing-masing butir pertanyaan dalam kuesioner untuk setiap variable di nyatakan valid.

E. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Harapan

Jumlah respomden adalah 90 orang dengan nilai skala pengukuran tertinggi adalah 5 dan skala pengukuran terkecil 1. Sehingga diperolah jumlah kumulatif terbesar adalah 90 x 5 = 450 dan jumlah kumulatif terendah adalah 90 x 1 = 90. Adapun nilai presentse terkecil adalah (90:450) x 100% = 20%. Nilai rentang 100% - 20% = 80%, jika dibagi menjadi 5 skala penggukuran , maka didapat nilai interval presentase serbesar 16%.

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diperoleh nilai – nilai kriteria interpretasi skor berikut table presantase tersebut:

Tabel 4.12 kriteria intrepretasi skor

No	Presentase	Kategori
1	20% - 36%	sangat tidak sesuai
2	36% - 52%	tidak sesuai
3	52% - 68%	sesuai
4	68% - 84%	cukup sesuai
5	84% - 100%	sangat sesuai

Perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuain antara kinerja dan persepsi.

Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Atribut	Kinerja	Harapan	Tingkat Kesesuaian
1	385	427	90%
2	353	400	88%
3	374	439	85%
4	334	401	83%
5	387	409	95%
6	360	429	84%
7	320	396	81%
8	385	429	92%

9	394	429	92%
10	348	416	84%
11	326	411	79%
12	380	432	88%
Jumlah Rata-Rata			87%

Berdasarkan perhitungan table diketahui bahwa tingkat kesesuaian dari 12 atribut kualitas pelayanan yaitu sebesar 87% hal ini dapat menunjukkan gambaran secara keseluruhan bahwa kinerja layanan transportasi kurir online kabupaten pinrang, kelurahan Bentengnge, kelurahan Maccorawalie, dan kelurahan Jaya sudah sangat sesuai karena berada pada table skor (84% - 100%).

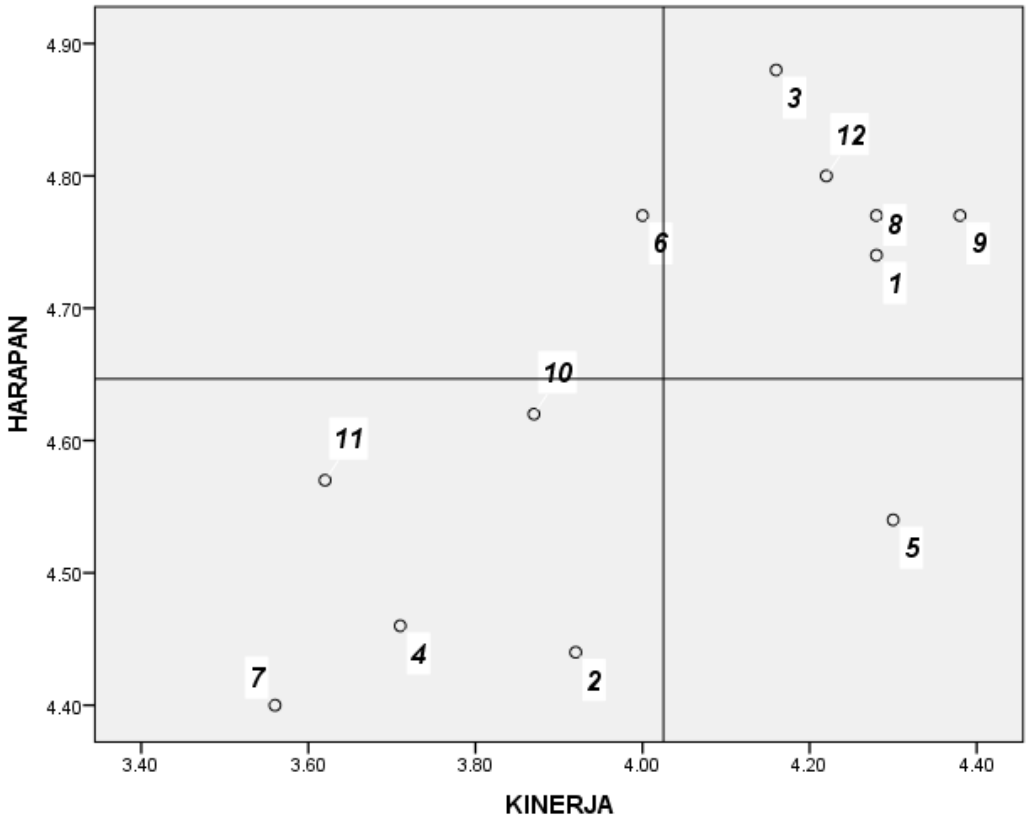
F. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Harapan

Perhitungan rata-rata tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuain antara kinerja dan persepsi untuk mengetahui pembatas antara nilai rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ yang berpotongan sehingga membentuk empat bagian.

Tabel 4.14 Rata-Rata Perhitungan Tingkat Ekspektasi Dan Persepsi

Atribut	∑X	∑Y	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Harapan
1	385	427	4.28	4.74
2	353	400	3,92	4.44
3	374	439	4.16	4.88
4	334	401	3.71	4.46
5	387	409	4.30	4.54
6	360	429	4.00	4.77
7	320	396	3,56	4.40
8	385	429	4.28	4.77
9	394	429	4.38	4.77
10	348	416	3.87	4.62
11	326	411	3.62	4.57
12	380	432	4.22	4.80
Jumlah Rata-Rata			4.03	4.65

Berdasarkan perhitungan table didapat nilai rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ yakni sebesar 4.03 dan 4.65. nilai rata-rata di dapat dari jumlah rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ dibagi 12 atribut pelayanan. Nilai tersebut digunakan sebagai pembatas antara nilai rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ yang berpotongan sehingga membentuk empat bagian. Selanjutnya hasil dari table diatas dijabarkan pada diagram kartesius. Dan hasilnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.10 *Diagram Kartesisus*

Sumber: Pengolahan SPSS

Berdasarkna gambar diagram kartesius, yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah atribut yang terdapat pada kuadran 1.

Keterangan :

Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Atribut yang berada dikuadran I merupakan atribut yang dianggap penting oleh responden, namun kinerja yang diterima dalam pelaksanaannya dinilai kurang oleh konsumen, atribut tersebut adalah :

Kuadran 1	Atribut Pelayanan
6	Bagaimana kecepatan kurir online dalam mengantar orderan?

Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang berada di kuadran ini merupakan atribut yang dianggap penting oleh responden dan kinerja yang diterima dalam pelaksanaannya dinilai sudah sesuai dengan harapan konsumen. Atribut yang berada di kuadran ini adalah:

Kuadran 3	Atribut Pelayanan
1	Apakah kondisi kendaraan yang digunakan oleh Draiver Kurir Online dalam keadaan baik?
3	Apakah driver kurir online menerima pesanan konsumen di saat-saat jam sibuk?
8	Apakah kurir online cepat tanggap dalam melayani pesanan dari pelanggan?
9	Apakah keamanan orderan dijamin oleh draiver kurir online?

12	Apakah tariff yang diberikan kurir online terjangkau bagi masyarakat?

Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Atribut yang berada di kuadran ini merupakan atributa yang dianggap kurang penting oleh responden dan kinerja yang diterima dalam pelaksanaanya juga biasa saja. Atribut yang berada dikuadran ini adalah:

Kuadran 3	Atribut Pelayanan
2	Apakah fasilitas yang diberikan pengemudi kepada konsumen sesuai standar keamanan saat berkendara?
4	Apakah kurir online memberikan soslusi atau alternative lain ketika ada kendala atau masalah dalam pengiriman?
7	Apakah driver kurir online cepat tanggap dalam menghadapi keluhan konsumen?
10	Apakah kerahasiaan orderan dijamin oleh draiver kurir online?
11	Apakah tariff yang diberikan kurir online sesuai dengan layanan yang diberikan?

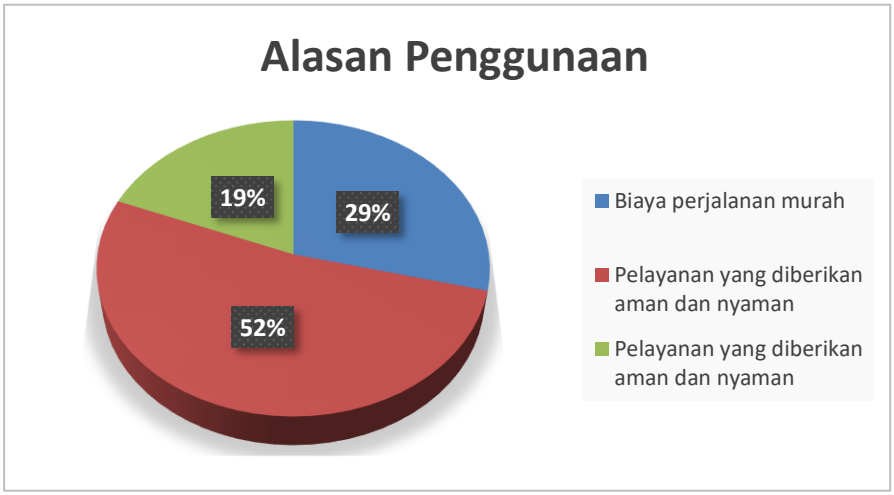
Kuadran 4 (Berlebihan)

Atribut yang berada dikuadran ini merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh responden namun kinerja yang diterima dalam pelaksanaanya sudah sangat baik. Atribut yang berada dikuadran ini adalah:

Kuadran 4	Atribut Pelayanan
5	Apakah tidak membutuhkan waktu terlalu lama dalam memesan jasa kurir online?

G. Pertimbangan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kurir Online

1. Alasan Penggunaan



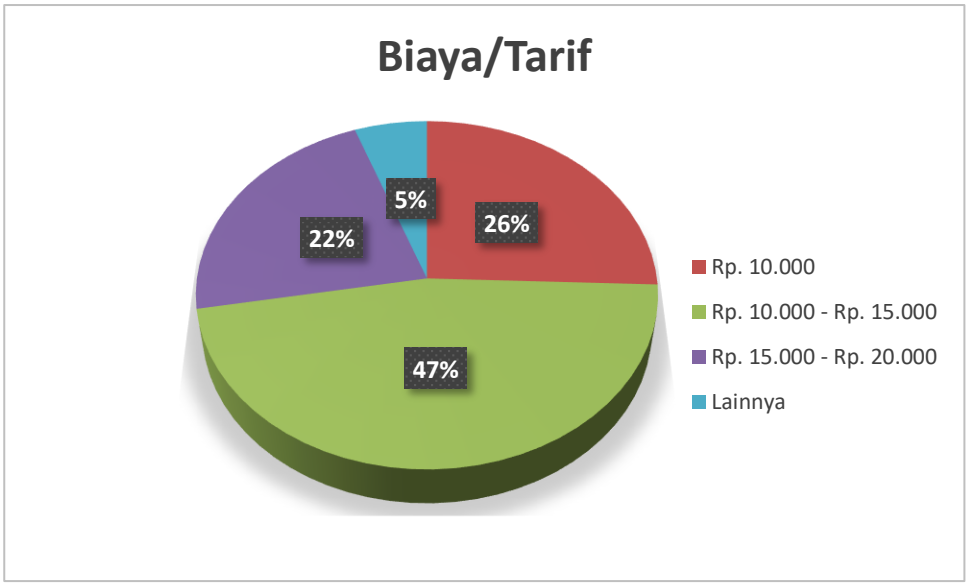
Gambar 4.11 *Grafik Alasan Penggunaan Kurir Online*

Tabel 4.15 Alasan Penggunaan Kurir Online

Alasan penggunaan	Jumlah	Persentase
Biaya perjalanan murah	26	29%
Pelayanan yang diberikan aman dan nyaman	47	52%
Sebagai transportasi darurat	17	19%

Dari table alasan penggunaan kurir online diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang mengalasankan penggunaan kurir online karna pelayanan yang diberikan aman dan nyaman yaitu sebanyak 52% atau 47 orang, responden yang mengalasankan pengunaan kurir online karena biaya perjalanan murah 29% atau 26,dan responden terendah yang mengalasankan penggunaan kurir online karena sebagai transportasi darurat yaitu sebanyak 19% atau sebanyak 17 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden mengalasakna penggunaan kurir online karena pelayanan yang diberikan aman dan nyaman.

2. Biaya / Tarif



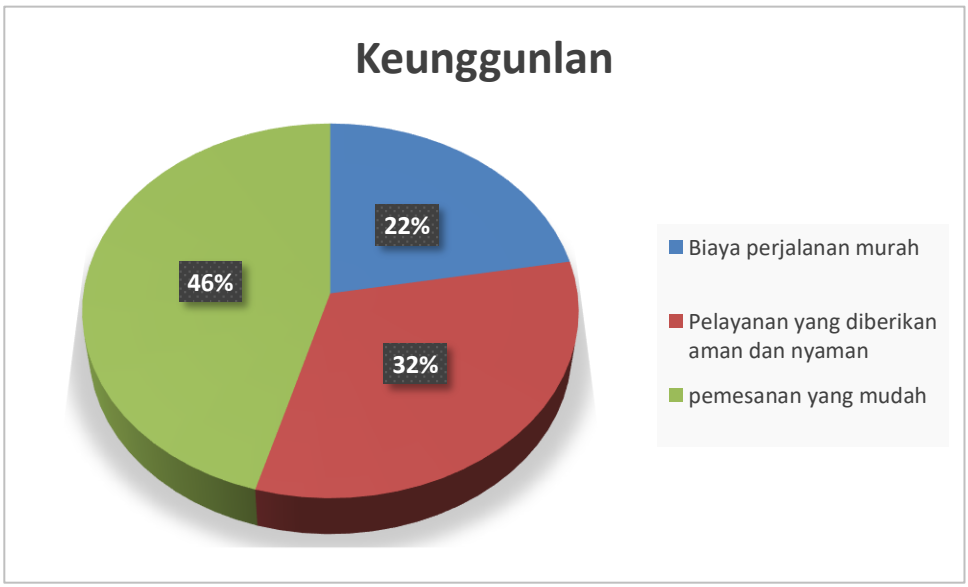
Gambar 4.12 *Grafik Biaya Pemesanan Kurir Online*

Tabel 4.16 Biaya Pemesanan Kurir Online

Biaya	Jumlah	Persentase
Rp. 10.000	23	26%
Rp. 10.000 – Rp. 15.000	42	47%
Rp. 15.000 – Rp. 20.000	20	22%
Lainnya	5	5%

Dari tabel Biaya pemesanan kurir online menurut responden diatas, maka jumlah biaya atau tariff yang dikeluarkan dalam memesan jasa kurir online yang paling banyak dipilih oleh responden yaitu sebesar Rp. 10.000 – Rp. 15.000 yaitu 47% atau 42 orang, biaya Rp. 10.000 yaitu 26% atau 23 orang, biaya Rp.15.000 – Rp. 20.000 yaitu 22% atau 20 orang, dan biaya lainnya 5% atau 5 orang.

3. Keunggulan Penggunaan



Gambar 4.13 *Grafik keunggulan Penggunaan Kurir Online*

Table 4.17 Kaunggulan Penggunaan Kurir Online

keunggulan	Jumlah	Persentase
Biaya perjalanan murah	20	22%
Pelayanan yang diberikan aman dan nyaman	29	32%
Pemesanan yang mudah	41	46%

Dari table keunggulan penggunaan kurir online menurut responden diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang mengunggulkan penggunaan kurir online karna pemesanan yang mudah yaitu sebanyak 46% atau 41 orang, responden yang mengunggulkan pengunaan kurir online karena pelayanan yang diberikan aman dan nyaman 32% atau 26, dan responden terendah yang megunggulkan penggunaan kurir online karena biaya perjalanan yang murah yaitu sebanyak 22% atau sebanyak 20 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden megunggulakan penggunaan kurir online karena pemesanan yang mudah.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik konsumen yang dianalisis meliputi 90 responden, dimana mayoritas adalah perempuan (60%) dengan pendidikan terakhir dari responden kebanyakan memiliki pendidikan terakhir SMA (62%), dimana pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak (37%), usia dominan antara 21-30 tahun (54,4%)., dan Mayoritas memiliki kendaraan pribadi motor(82%) dan pendapatan < Rp. 1.000.000 Kategori barang mendominasi pilihan (54%). Dengan tingkat frekuensi pemesanan terbanyak (36%), dan waktu pemesanan yaitu pada siang hari jam (11.00-14.00 WITA) sebanyak 39% atau 35 orang.

   Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian diketahui bahawa tingkat kesesuaian dari 12 atribut pelayanan yaitu 87% dan masih terdapat 13% dari kulitas total layanan.

   Kualitas layanan berdasarkan perhitungan dan analisis dengan metode *Importance Performance Analisis,* terdapat satu atribut pernyataan yang masuk di kuadran 1, ini merupakan atribut/pernyataan yang dianggap konsumen penting tetapi pada kenyataan nya atribut/pernyataan tersebut belum sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Atribut/pernyataan yang terdapat pada kuadran ini adalah Bagaimana kecepatan kurir online dalam mengantar orderan.

2. 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%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diusulkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Disarankan penelitian selanjutnya sebelum malakukan penelitian sebaiknya menyusun kerangka acuan dengan terstruktur. Agar tidak terjadi kekeliruan dalam mengelolah data
2. Disarankan untuk jasa kurir *online* untuk kembali meningkatkan pelayanan yang terdapat dalam kuadran 1 yang dimana terdapat atribut yang dianggap penting oleh responden namun belum sesuai dengan kenyataannya.

DAFTAR PUSTAKA

Lukman , M. H. (2019). Peran Transportasi Online di Kalangan Mahasiswa Universitas Indonesia Depok. *Institut Repositori UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.* 1-3. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/49185

Badan Pusat Statistik Kabupaten Pinrang. *(2016-2021). Pinrang, Jln. Andi Isa No. 18. https://pinrangkab.bps.go.id*

Ruangguruku. (2022). Pengertian Transportasi Onlien. *Home Informasi*. https://ruangguruku.com/pengertian-transportasi-online/

Tamin. O.Z, (2000) *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*, Jln. Ganesa 10 Bandung : Penerbit ITB

Papacostas. C.S., 1987, *Fundamental of Transportation Engineering*, Prentice Hill, Englewood, New Jersey

Warpani. S, (1990) *Merencanakan Sistem Perangkutan,* Bandung: Penerbit ITB

Somasudaram, R., Balasubramani, R., & Krishnamoorthy, V., *"Customer behaviour of courier in erode district"* Indian Journal of Research (2013) 108

Martilla, J. A., & James, J. C. (1997). *Importance-Performance Analysis*. Journal of Marketing, 41 (1)

Tjibtono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama.* Yogyakarta : Penerbit Bayu Media Publishing.

Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk menaikkan Pangsa Pasar* . Jilid 1. Rineka Cipta Jakarta.

Riani, D. (2020). *Analisis Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online di Wilayah Layanan Kota Palangka Raya (Studi Kasus : Taksi Online Grab-Car).* Jurnal Teknika. Vol 3. No 2. 116-126.

Arjianto (2018). *Kajian Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Roda Dua Wilayah Layanan Kota Samarinda.* Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknik Sipil. Vol. 1. No. 1

Wardani, A.W, & Wicaksono,A. (2017). *Kajian Kinerja Pelayanan Moda Transportasi Online Roda Dua Wilayah Layanan Surabaya-Sidoarjo. http://repository.ub.ac.id/id/eprint/145321/*

Apriliani. A, Budhiluhoer. M, Jamaluddin. A, dan Prihandani. K, (2020). *Soistematic Literature Review Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Transportasi Online. https://journal.unsika.ac.id/index.php/systematics/article/view/3530*

Wahyono. S. A & Andriato. N, (2020). *Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen Akan Kualitas Pelayanan Armada Transportasi Offline dan Online di Kota Malang.* *http://journal.unhas.ac.id/index.php/jbmi/issue/download/864/2*

Buyung. A,(2022).*Studi Keberadaan Ojek Online Terhadap Kesejahteraan Driver di Kabupaten Pinrang (Studi Kasus Kecamtan Watang Sawitto)*