

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi dapat diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. (Miro, 2005) Dalam pengertian lain transportasi diartikan sebagai usaha pemindahan atau pergerakan dari suatu lokasi ke lokasi yang lainnya dengan menggunakan suatu alat tertentu.

Sesuai dengan kondisi geografis di Indonesia terdapat 3 macam bentuk transportasi yang digunakan, yaitu transportasi darat, laut dan udara (Miro, 20012). Melihat begitu pentingnya peran transportasi dalam kehidupan sehari-hari seiring dengan kemajuan teknologi munculah transportasi berbasis *online* (TBO), yang kebetulan berbeda dengan kelompok alat transportasi darat lainnya. Transportasi *online* adalah suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi *online* baik untuk pemesanan maupun pembayaran (Hariyanto, 2017).

Semakin tingginya tuntutan mobilitas masyarakat dizaman sekarang ini, terutama masyarakat kota, tentunya membutuhkan sarana transportasi yang dapat memberikan pergerakan dan perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain yang lebih cepat, walaupun jarak tempuhnya jauh. Sifat dari masyarakat kota, pada umumnya adalah dinamis, selalu bergerak dan menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan atau keadaan yang ada. Begitu pula dengan perubahan pada pemilihan moda transportasi untuk melakukan pergerakan dari suatu tempat ke tempat yang lain.

Menurut Davis (1989) minat menerima suatu teknologi akan terbentuk dari persepsi akan kegunaan dan persepsi akan kemudahan yang keduanya akan membentuk suatu sikap terhadap teknologi. Pada saat individu memiliki persepsi bahwa suatu teknologi tersebut berguna dan mudah digunakan, maka individu akan membentuk suatu sikap positif terhadap teknologi bersangkutan. Demikian halnya pada transportasi *online Maximcar* yang menginginkan persepsi dan harapan masyarakat kota Padang terhadap layanan transportasi *online Maximcar*, guna meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan terhadap konsumen.

Terobosan terbaru pada beberapa tahun terakhir ini dibidang usaha jasa pelayanan transportasi darat adalah inovasi pelayanan jasa transportasi berbasis aplikasi online atau yang lebih dikenal dengan transportasi *online* (taksi *online* dan ojek *online*). Transportasi berbasis aplikasi online ini merupakan penggabungan dari segi jasa transportasi taksi atau ojek dengan teknologi komunikasi melalui *smartphone*.

Di Indonesia, usaha pelayanan jasa transportasi *online* ini diselenggarakan oleh beberapa perusahaan seperti PT.Gojek (Go-jek dan Go-car), PT Grab Indonesia, PT Maxim Indonesia, PT Asia trans, PT Indriver dan PT Nujek. Sejak awal kehadirannya, transportasi online ini mendapat penolakan dari pengusaha dan sopir angkutan umum berbasis aplikasi informasi seperti taxi konvensional, angkutan kota, dan ojek yang ditandai dengan demonstrasi bahkan penghadangan terhadap transportasi online di beberapa kota tidak terkecuali di Kota Padang.

Padang merupakan ibu kota provinsi Sumatera Barat dan merupakan salah satu kota terpadat di pulau Sumatera. Kota Padang yang menyandang status sebagai ibu kota provinsi wajib menyediakan berbagai sarana dan prasarana sebagai upaya untuk melayani kebutuhan masyarakatnya terutama dibidang transportasi. Transportasi yang lagi diminati di Kota Padang saat ini yaitu transportasi online *Maximcar*.

Hadirnya layanan jasa transportasi berbasis online ini membuat masyarakat di Kota Padang memiliki berbagai pilihan jasa transportasi online, sehingga membuat perusahaan *Maximcar* berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan konsumen maka perlunya dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Maximcar Di Kota Padang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah yang ada yaitu: Menilai tingkat pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap moda transportasi *online Maximcar*.

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan bagi pengguna terhadap jasa transportasi *online Maximcar*

1.3.2 Sasaran

Adapun sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Menganalisis atribut pelayanan bagi kepuasan pengguna jasa transportasi *online Maximcar* di kota Padang.
- Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi *online Maximcar* di kota Padang.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari penelitian yang terlalu luas serta memudahkan dalam penyelesaian masalah, maka perlu adanya pembatasan masalah. Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Moda yang digunakan dalam penilaian ini adalah transportasi *Online Maximcar* di kota Padang.
- Variabel atribut pelayanan angkutan transportasi *Online* penumpang berdasarkan peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2017.
- Masyarakat yang disurvei adalah responden yang menggunakan transportasi *Online Maximcar* di kota Padang.
- Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil survei kuesioner yang dibagikan kepada responden yang menggunakan transportasi *Online Maximcar* di kota Padang.
- Metode yang digunakan dalam penelitian adalah Metode *servqual*.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian tugas akhir ini yaitu ruang lingkup materi dan ruang lingkup wilayah.

1.5.1 Ruang Lingkup Materi

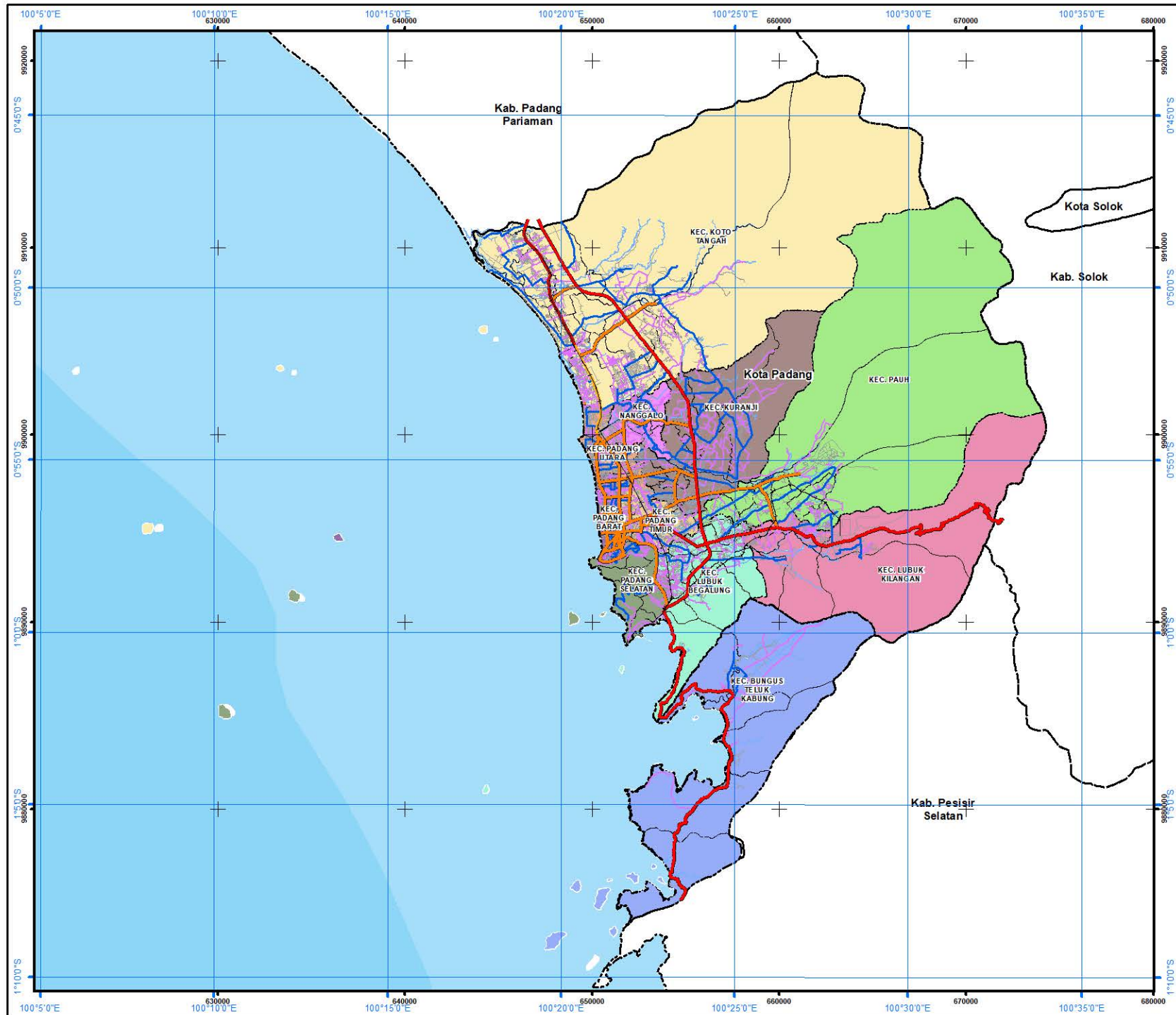
Ruang lingkup materi yang dibahas dalam penelitian ini yaitu materi yang berkaitan dengan kepuasan konsumen berdasarkan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan *Maximcar*, lebih jelasnya sebagai berikut:

- Mengukur kepentingan dan kepuasan/peniaian dari konsumen layanan pengguna transportasi *online Maximcar* terhadap pelayanan yang diberikan. Metode ini menggunakan asumsi bahwa kepuasan konsumen merupakan kepentingan konsumen akan atribut pelayanan (variabel) tersebut dengan menggunakan Skala Likert (Skala 1 : sangat tidak puas, skala 2 : tidak puas, skala 3 : cukup puas, skala 4 : puas, skala 5 : sangat puas).
- Menentukan tingkat pelayanan yang diberikan jasa transportasi *online Maximcar* atribut pelayanan menggunakan metode *servqual*,

1.5.2 Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah dari studi ini berada di Kota Padang yang merupakan Kota terbesar di pantai barat Pulau Sumatera sekaligus Ibu Kota dari Provinsi Sumatera Barat, Indonesia.

Untuk Lebih jelasnya dapat dilihat Pada **Gambar 1.1** Peta Administrasi Kota Padang



JURUSAN PERENCANAAN WILAYAH & KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS BUNGHATTA

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIMCAR DI KOTA PADANG

PETA ADMINISTRASI KOTA PADANG



1:285.000

Proyeksi : Universal Transverse Mercator
Elipsoid Referensi : WGS 84
Sistem Grid : Grid Geografi dan Grid UTM

KETERANGAN :

Administrasi

--- Batas Kabupaten/Kota
--- Batas Kecamatan
--- Batas Kelurahan

Perairan

~ Sungai
~ Laut

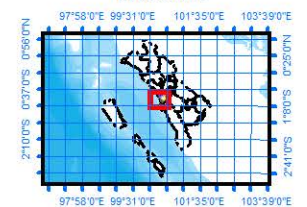
Kecamatan

Bungus Teluk Kabung
Koto Tangah
Kuranji
Lubuk Begalung
Lubuk Kilangan
Nanggalo
Padang Barat
Padang Selatan
Padang Timur
Padang Utara
Pauh

Fungsi Jalan

Arteri Primer
Arteri Sekunder
Kolektor Primer
Kolektor Sekunder
Lokal Sekunder
Lingkungan

Peta Indeks



Disusun Oleh :

Nama : Putra Anggara Lingga Deri
Npm : 1310015311040

Dosen Pembimbing :

Pembimbing 1 : Fidel Miro, S.E., MStr
Pembimbing 2 : Era Triana, S.T., M.Sc., Ph.D

Sumber Data

1. Data Digital RTRW Kota Padang, 2012-2032
2. Peta Rupa Bumi, Skala 1:50.000, Bakosurtanal

1.6 Metodologi

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu metode pendekatan, metode pengumpulan data dan metode analisis.

1.6.1 Metode Pendekatan

Metode pendekatan studi yang digunakan dalam studi ini adalah dengan metode kuantitatif. Untuk memperkaya data dan lebih memahami fenomena sosial yang akan diteliti, ditambahkan informasi. Metode kuantitatif dilakukan dengan penelitian survei dan dilakukan dengan cara wawancara dan pengisian kuesioner.

1.6.2 Metode Pengumpulan Data

Data sebagai keterangan mengenai sesuatu hal, berupa sesuatu yang diketahui dan merupakan suatu fakta yang diinterpretasikan melalui angka, simbol dan kode. Metode pengumpulan data merupakan suatu tahap dalam penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data-data yang akan diteliti. Terdapat dua jenis metode yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian yaitu melalui survei primer dan survei sekunder.

a. Survei Primer

Survei primer adalah cara memperoleh data secara langsung dari peneliti tanpa perantara sebuah instansi atau dinas terkait. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam layanan transportasi online *Maximcar* di Kota Padang terhadap kualitas pelayanan dan melihat prioritas pelayanan yang diperthankan dan diperbaiki.

❖ Penentuan Sampel

Survei yang dilakukan dengan tujuan mengumpulkan data yang dilakukan langsung pada lokasi studi dengan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peninjauan langsung ke lapangan atau disebut dengan observasi dengan cara:

- Wawancara kepada konsumen *Maximcar*
- Pembagian Kuesioner dilakukan kepada konsumen *Maximcar* yang sudah pernah merasakan pelayanan *Maximcar*. Adapun teknik penyebaran kuisioner dilakukan dengan sampel acak. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin (Umar, 2004: 108) yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + N e^2)} \dots\dots\dots(1.1)$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Presentase kelonggaran ketidaktelitian peneliti karena kesalahan sampel toleransi 10%

Diketahui jumlah pengguna *Maximcar* pada februari 2020 yaitu sebesar **9000** sehingga diperoleh sampel sejumlah sebagai berikut:

$$n = \frac{9000}{(1 + 9000 \times (10\%)^2)} \dots\dots\dots(1.2)$$
$$n = \frac{9000}{91}$$
$$n = 98$$

Dari perhitungan diatas jumlah sampel yang dipakai peneliti yaitu sebanyak **98** sampel

b. Pengumpulan Data dengan Survei Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui telaah pustaka berupa dokumen-dokumen yang berkenaan dengan lokasi penelitian atau data yang bersumber dari instansi *Maximcar* Kota Padang.

Untuk mengetahui data sekunder yang dibutuhkan pada penelitian ini serta instansi terkait yang memiliki data tersebut bisa dilihat pada **Tabel 1.1** berikut

Tabel 1.1 List Data Sekunder

No	Data Sekunder	Sumber Data
1.	Profil <i>Maximcar</i>	PT <i>Maximcar</i>
2.	Jumlah penggunaan dan <i>Maximcar</i> maret 2020	PT <i>Maximcar</i>
3.	Harga tarir <i>Maximcar</i>	PT <i>Maximcar</i>
4.	Peta administrasi Kota Padang	BPBD Kota Padang

Sumber : Hasil Pengamatan Tahun 2020

1.7 Metode Analisis

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.7.1 Metode Analisis *Servqual*

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *Gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara kepuasan konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima dan mengandung dimensi–dimensi kualitas jasa yaitu *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan),

tangibles(berwujud), *empathy* (empati), *responsiveness* (*daya tanggap*). Metode ini secara garis besar terbagi menjadi 2 bagian yaitu:

1. Bagian ekspektasi, yang memuat pertanyaan–pertanyaan untuk mengetahui dengan pasti ekspektasi atau kepentingan umum dari konsumen terhadap sebuah jasa
2. Bagian kepuasan, yang memuat pertanyaan–pertanyaan untuk mengukur kepuasan konsumen tentang pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan kategori tertentu (Hidayatullah dalam Rahmawati, 2010).

Ada tiga langkah dalam penerapan metode *servqual* yaitu (Supranto dalam Sugirahardja dkk, 2014):

a. Analisis Kualitas Pelayanan

Data yang diolah berasal dari kuesioner tentang persepsi, harapan dan tingkat kepentingan pelanggan terhadap kualitas pelayanan *Maximcar*. Pengukuran kualitas pelayanan ini dilakukan dengan membandingkan nilai kepuasan konsumen (X) dengan nilai kepentingan konsumen (Y), adapun langkahnya yaitu:

- a. Mencari nilai kepuasan/kinerja dari setiap variable (X_i) dan skor nilai kepentingan dari tiap variabel (Y_i).
- b. Menghitung tingkat kesesuaian kepuasan dengan kepentingan dari tiap variabel dengan rumus sebagai berikut:

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (1.2)$$

Dimana:

Tk_i = Tingkat kesesuaian untuk variabel ke-i

X_i = Penilaian kepuasan ke-i

Y_i = Nilai kepentingan konsumen ke-i

- c. Menghitung nilai rata-rata dari tingkat kesesuaian seluruh variabel dengan rumus sebagai berikut:

$$\overline{Tk} = \frac{\sum Tk}{k} \dots\dots\dots (1.3)$$

Dimana:

$\overline{Tk}$ = Nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh variabel

k = Jumlah variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen

b. Analisis Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan

Pengukuran kepuasan pengguna layanan atas kualitas pelayanan dilakukan menggunakan metode *servqual* dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan bobot (B) tiap variabel
- b. Menjumlahkan nilai kepentingan (Y_i) dan kepuasan (X_i) dari setiap variabel seluruh responden, kemudian dihitung rata-ratanya ($\bar{X}$) dan ($\bar{Y}$)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots (1.4)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (1.5)$$

Dimana :

$\bar{X}$ = nilai rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{Y}$ = nilai rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

- c. Menghitung gap/kesenjangan antara nilai rata-rata kepuasan dengan nilai rata-rata kepentingan dengan rumus sebagai berikut:

$$NS_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i \dots\dots\dots (1.6)$$

Dimana :

NS_i = nilai *servqual* (gap) tiap variabel ke-i

- d. Menghitung rata-rata gap dari setiap variabel

$$\overline{NS}_y = \frac{\sum NS_i}{A_i} \dots\dots\dots (1.7)$$

Dimana :

$\overline{NS}_y$ = nilai rata-rata *servqual*/gap per variabel ke-i

A_i = banyaknya atribut tiap variabel ke-i

- e. Menjumlahkan hasil perhitungan nilai kepuasan tiap dimensi lalu disimpulkan dengan ketentuan, nilai kepuasan negatif (<0) menunjukkan adanya kesenjangan antara kepentingan dan kepuasan pelanggan, sebaliknya bila nilai kepuasan positif (>0) menunjukkan kualitas pelayanan melebihi tingkat kepuasan pelanggan. Nilai kepuasan menunjukkan angka sama dengan nol ($=0$) maka kualitas pelayanan telah sesuai dengan kepentingan pelanggan.

1.8 Tahapan Penelitian

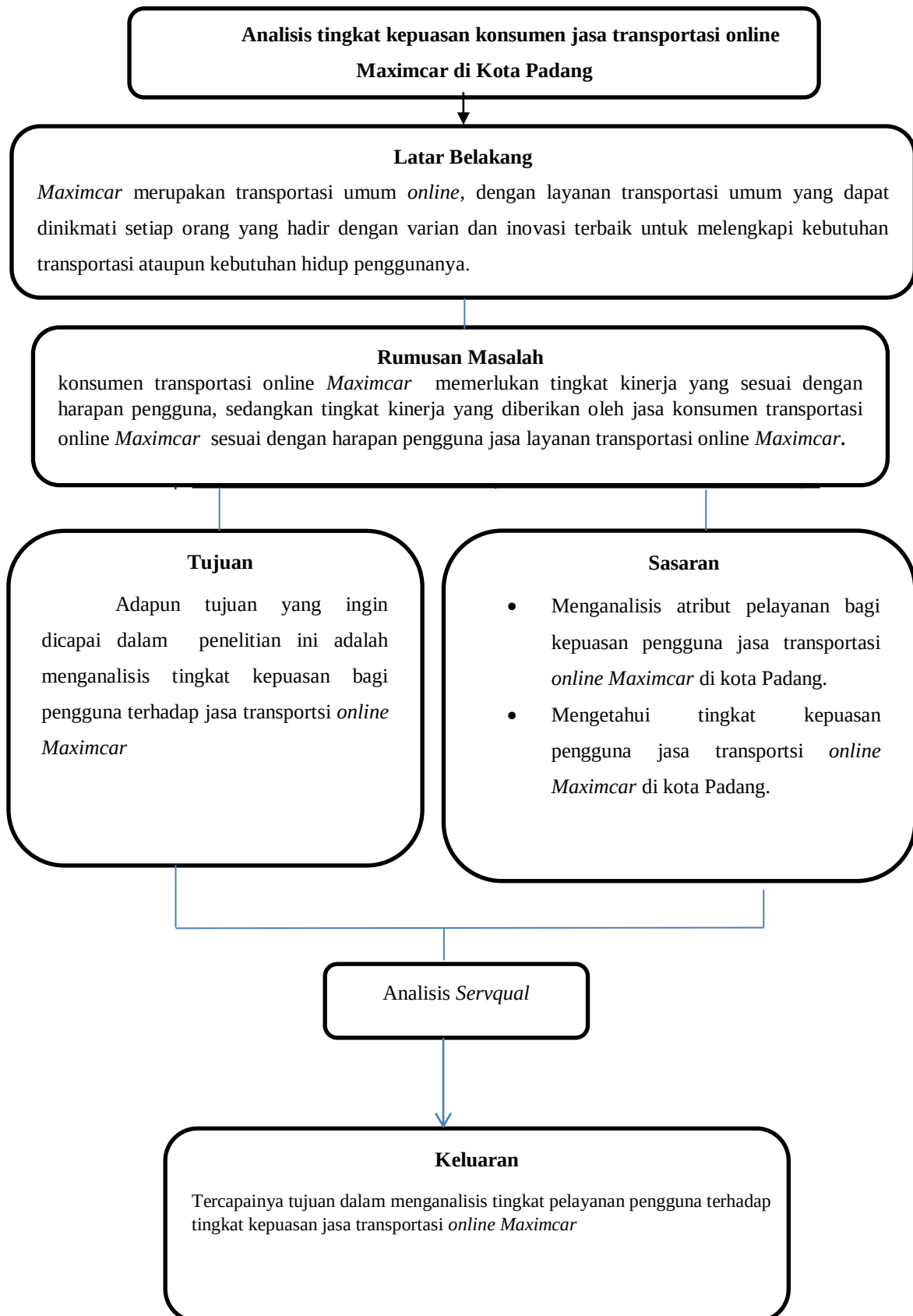
Dalam melakukan penelitian ini perlu tahapan studi sebagai acuan dalam melakukan analisis dan pembahasan penelitian ini. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar kerangka berfikir penelitian berikut ini:

Tahapan pengerjaan studi adalah sebagai berikut:

- Menganalisis kondisi eksisting kawasan studi di kota Padang
- Melakukan observasi langsung dengan melakukan wawancara dan sebar kuesioner kepada konsumen *maximcar* untuk mengetahui persepsi dan harapan konsumen.
- Melakukan analisis skala likert untuk mengukur sikap masyarakat
- Melakukan analisis *Servqual*.

Tahapan penelitian ini akan dijelaskan dalam **Gambar 1.2** pada kerangka berpikir dibawah ini:

Gambar 1.2 Kerangka Berpikir



1.9 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Didalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan dan sasaran, ruang lingkup, metodologi penelitian, langkah kerja dan sistematika penulisan

BAB II STUDI LITERATUR

Bagian bab ini akan menguraikan teori-teori yang merupakan tinjauan terhadap hal-hal yang terkait dengan teori-teori yang mengenai objek studi..

BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI

Bab ini akan menggambarkan dan menjelaskan kondisi eksisting kawasan studi

BAB IV ANALISIS

Bab ini berisikan tentang analisis yang digunakan dalam studi ini, yaitu analisis tingkat kepuasan konsumen transportasi *online Maximcar* terhadap dimensi kualitas pelayanan, tingkat kesesuaian kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *Maximcar* menggunakan metode *servqual* dan analisis prioritas utama atribut pelayanan menggunakan metode diagram kartesius

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisikan tentang beberapa temuan studi, kesimpulan dari seluruh kegiatan penyusunan tugas ini dan rekomendasi sebagai saran

1.10 Keluaran Hasil Penelitian

Diketahui tingkat kepuasan jasa transportasi online *Maximcar*