

ANALISIS TINGKAT KELAYAKAN LAYANAN TRANSPORTASI *ONLINE* KHUSUSNYA *GO-RIDE* DI KOTAMADYA YOGYAKARTA

Hendrikus Y. Langging¹, Ani Tjitra Handayani², Veronica Diana Anis Anggorowati³

^{1,2,3}Institut Teknologi Nasional Yogyakarta, Jl. Babarsari No 1. Depok, Sleman, Yogyakarta, Telp: (0274) 485390, 486986 Fax: (0274) 487249

e-mail: *ylangging@gmail.com, ani.tjitra@itny.ac.id, veronica.diana@itny.ac.id

Abstrak

Layanan transportasi online yaitu Go-Jek mulai beroperasi di Yogyakarta. Maka diperlukan adanya studi lebih lanjut mengenai tingkat kelayakan layanan transportasi berbasis aplikasi ini.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS (statistical product and service solution) versi 24 windows. Data yang digunakan untuk penelitian ini meliputi data primer (kuisisioner) dan sekunder sebagai acuan peneliti terhadap jenis layanan Go-Ride (transportasi motor).

Untuk hasilnya didapat, pada tingkat minat masyarakat terhadap transportasi online Go-Ride menunjukkan bahwa profil konsumen berdasarkan usia yang paling berminat yaitu usia 13-20 thn dengan persentase 45%, berdasarkan pekerjaan yang paling berminat yaitu mahasiswa dan wiraswasta dengan persentase 37,5%, berdasarkan jenis kelamin yang paling berminat yaitu laki laki dengan persentase 60%, berdasarkan Pendidikan terakhir yang paling berminat yaitu Pendidikan SMA dengan persentase 75%, berdasarkan alasan menggunakan layanan Go-Ride yang paling berminat yaitu alasan Kemudahan dalam pemesanan dengan persentase 32%, dan yang terakhir berdasarkan waktu penggunaan yang paling berminat yaitu waktu sore hari dengan persentase 35%. Untuk tingkat kelayakan Go-Ride sebagai moda transportasi sendiri dikatakan layak dengan hasil uji validitas, uji reliabilitas, dan mean yang mendapat hasil di atas 0,3120% yang melampaui standar yang telah ditetapkan.

Kata kunci: Tingkat Kelayakan Layanan Transportasi Online, Go-Ride Kotamadya Yogyakarta

Abstract

Online transportation service, Go-Jek, started operating in Yogyakarta. So a further study is needed regarding the feasibility level of this application-based transportation service.

This research was conducted by distributing questionnaires to the public. This study uses the 24 windows version of the SPSS (statistical product and service solution) application. The data used for this study include primary (questionnaire) and secondary data as a reference for researchers to the types of Go-Ride services (motorbike transportation).

For the results obtained, the level of public interest in Go-Ride online transportation shows that the profile of consumers based on the most interested ages is 13-20 years with a percentage of 45%, based on the most interested jobs, namely students and entrepreneurs with a percentage of 37.5%, based on the sex that is most interested, namely men with a percentage of 60%, based on the latest education that is most interested, namely high school education with a percentage of 75%, based on the reasons for using the Go-Ride service the most interested is the reason for the ease of ordering with a percentage of 32%, and Finally, based on the time of use, the most interested is in the afternoon with a percentage of 35%. For the feasibility level of Go-Ride as a mode of transportation itself, it is said to be feasible with the results of the validity test, reliability test, and the mean that gets results above 0.3120% which exceed the predetermined standards.

Key words: Eligibility Level of Online Transportation services, Yogyakarta Municipality Go-Ride

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai Kota Pariwisata terbesar kedua di Indonesia, Kota Yogyakarta mengalami perkembangan pembangunan yang sangat pesat dari tahun ke tahun. Transportasi di Yogyakarta barangkali secara umum sama dengan masalah transportasi di kota-kota besar lainnya khususnya dalam beberapa tahun terakhir ini, peningkatan volume kendaraan dirasakan cukup tinggi. Transportasi berperan penting dalam pemenuhan kebutuhan manusia yang beragam, seperti kebutuhan akan pendidikan, kesehatan, ekonomi dan lain-lain. Seiring dengan kemajuan teknologi dan pentingnya peran transportasi dalam kehidupan sehari-hari maka terciptalah transportasi online. Oleh karena layanan transportasi berbasis aplikasi saat ini mulai diminati masyarakat luas, maka diperlukan adanya studi lebih lanjut mengenai tingkat kelayakan layanan transportasi berbasis aplikasi, khususnya layanan Go-Jek, sebagai moda transportasi di Kotamadya Yogyakarta.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kelayakan layanan transportasi *online* khususnya *Go-Ride* sebagai transportasi di Kotamadya Yogyakarta.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a) Mengetahui tingkat minat masyarakat Yogyakarta terhadap *Go-Ride*.
- b) Mengetahui tingkat kelayakan layanan *Go-Ride* sebagai moda transportasi.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

- a) Penelitian ini bermanfaat sebagai sarana untuk mengetahui tingkat minat serta kepuasan masyarakat Yogyakarta terhadap layanan transportasi *Go-Ride*.
- b) Penelitian ini bermanfaat sebagai sarana untuk mengetahui tingkat kelayakan layanan *Go-Ride* sebagai moda transportasi di Yogyakarta.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Transportasi Perkotaan

Transportasi merupakan pemindahan barang atau manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Proses transportasi mencakup beberapa konsep teoritis, akan tetapi yang terpenting adalah hubungan antara tata guna lahan dan pengiriman barang serta pelayanannya. Perencanaan transportasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perencanaan kota dan perencanaan daerah sehingga jelas bahwa kebijakan tata ruang sangat erat kaitannya dengan kebijakan transportasi, sehingga dalam perencanaan transportasi perkotaan perlu diadakan pendekatan manajemen sistem transportasi [6].

2.2. Layanan Transportasi

Pada awal berdirinya, Go-Jek hanya melayani pesanan ojek melalui telepon, namun sejak Januari 2015 Go-Jek telah meluncurkan aplikasi ponsel yang dapat digunakan sebagai media pemesanan moda transportasi tersebut [1]. Layanan Go-Jek yang bergerak di bidang jasa transportasi saat ini adalah *Go-Ride* dan *Go-Car*. *Go-Ride* merupakan layanan jasa transportasi yang bertujuan untuk mengantarkan penumpang ke tempat tujuan dengan menggunakan sepeda motor, sedangkan *Go-Car* merupakan layanan jasa transportasi dengan menggunakan mobil.

Langkah awal sebelum menggunakan layanan Go-Jek yaitu melakukan registrasi dengan memasukkan alamat *e-mail*, nama, nomor telepon, dan *password*. Setelah registrasi berhasil,

pengguna dapat langsung memilih layanan yang tersedia di dalam aplikasi Go-Jek. Setelah memilih layanan Go-Jek, pengguna kemudian memasukkan alamat tempat asal dan alamat tujuan, lalu aplikasi Go-Jek akan menampilkan informasi mengenai keberadaan pengemudi, prediksi waktu penjemputan, identitas pengemudi (nama, foto, nomor telepon), dan harga. Setelah proses penggunaan layanan selesai, aplikasi Go-Jek memberikan kesempatan bagi pengguna untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh pengemudi Go-Jek (Amajida, 2016).

Teknologi aplikasi yang dimiliki Go-Jek juga dilengkapi dengan GPS (*Global Positioning Systems*) yang dapat memberikan informasi keberadaan pengemudi, pengguna, dan bisnis lain (restoran dan toko) yang bekerja sama dengan Go-Jek. Dengan adanya GPS, pengguna dapat memantau lokasi armada Go-Jek terdekat dan rute perjalanan terpendek untuk mencapai lokasi tujuan (Amajida, 2016).

Mengenai legalisasi transportasi online hanya berlaku untuk angkutan kendaraan roda empat saja, sedangkan kendaraan roda dua tidak bisa dilegalkan sebagai sarana transportasi umum karena tidak tercantum sebagai angkutan umum 11 dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ). Kementerian Perhubungan (Kemenhub) mengambil kebijakan mempersilahkan ojek berbasis aplikasi beroperasi selama sarana dan prasarana transportasi publik di Indonesia dianggap belum sepenuhnya layak (Arifin, 2015).

2.3. Uji Validitas

Sebuah instrumen yang akan digunakan dalam penelitian harus dapat diketahui valid atau tidaknya instrumen tersebut (Hee, 2014). Untuk menguji validitas dari suatu instrumen/alat ukur, maka terlebih dahulu harus dilakukan penghitungan koefisien korelasi dengan menggunakan rumus *Product Moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{((n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2))}} \tag{1}$$

2.4. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ketepatan (*accuracy*) dari suatu instrumen/alat ukur (Hee, 2014). Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut cukup dapat dipercaya sebagai alat pengukur data. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \tag{2}$$

Untuk memberikan penafsiran mengenai nilai koefisien korelasi yang telah didapat dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, yaitu seperti yang tertera pada Tabel berikut ini (Sugiyono, 2011).

Tabel 1. Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

2.5. Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial yang dimana jawaban dari setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2012). Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator

tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Hee, 2014). Pada saat menanggapi pernyataan maupun pertanyaan dengan menggunakan skala Likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan/pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan skala Likert yang tersedia. Pada penelitian ini, skala Likert digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan serta harapan para pengemudi dan penumpang Go-Jek. Untuk penentuan tingkat kepuasan (*performance*), skala Likert yang digunakan adalah sebagai berikut: a. Sangat buruk/sangat tidak setuju, dengan nilai skala = 1, b. Buruk/tidak setuju, dengan nilai skala = 2, c. Biasa, dengan nilai skala = 3, d. Baik/setuju, dengan nilai skala = 4, e. Sangat baik/sangat setuju, dengan nilai skala = 5, sedangkan untuk penentuan tingkat harapan (*importance*), skala Likert yang digunakan adalah sebagai berikut: a. Sangat tidak penting, dengan nilai skala = 1, b. Tidak penting, dengan nilai skala = 2, c. Biasa, dengan nilai skala = 3, d. Penting, dengan nilai skala = 4, e. Sangat penting, dengan nilai skala = 5.

2.6. Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas pelayanan merupakan evaluasi kognitif jangka panjang konsumen terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan (Renta, 2003). Kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu: a. Bukti langsung (*tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. b. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. c. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas. d. Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. e. Empati (*empathy*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Parasuraman, 1988).

3. METODE PENELITIAN

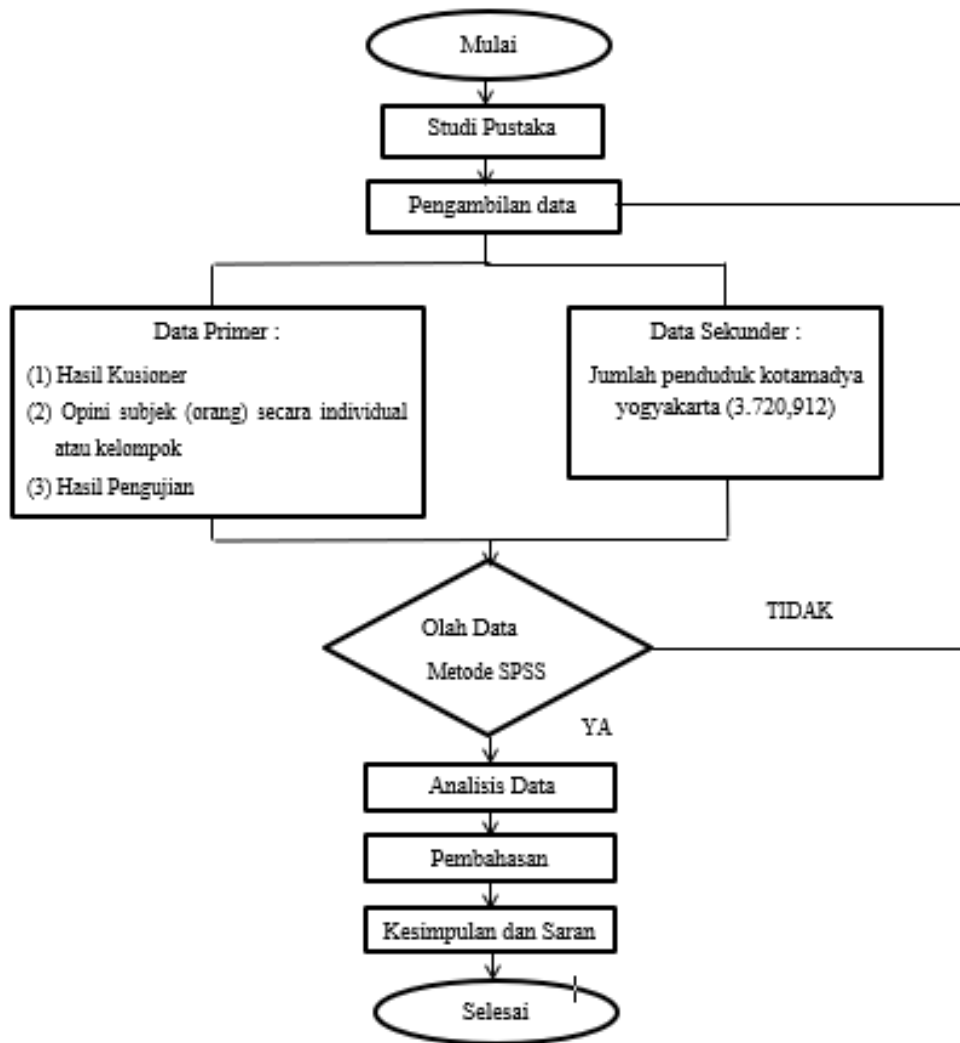
3.1. Lokasi Penelitian

Pada penelitian Tingkat Kelayakan Layanan Transportasi Online Khususnya Go-Ride sebagai Moda Transportasi, lokasi yang dikaji adalah kawasan Daerah Kotamadya Yogyakarta

3.2. Waktu Penelitian

Waktu untuk penelitian ini tidak ditentukan karena dapat dilakukan kapan saja.

3.3. Bagan Alir Penelitian



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Konsumen *Go-Ride*

Pada penelitian ini profil konsumen *Go-Ride* terdiri dari usia, pekerjaan, jenis kelamin, pendidikan terakhir, alasan menggunakan layanan *Go-Ride*, dan waktu penggunaan layanan *Go-Ride*.

Tabel 2. Persentase Profil Konsumen Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
13-20	18	45
20-30	17	42
30-40	3	8
<50	2	5
Total	40	100

Sumber: (Hasil Data kuisisioner, 2019)

Dari tabel 2 didapat data karakteristik untuk profil konsumen berdasarkan usia, untuk umur 13-20 yang menggunakan *Go-Ride* sebanyak 45%, umur 20-30 yang menggunakan sebanyak 42,5%, umur 30-40 yang menggunakan 7,5%, dan umur <50 yang menggunakan sebanyak 5%.

Tabel 3. Persentase Profil Konsumen Berdasarkan Pekerjaan

Pekerja	Frekuensi (orang)	Persentase
Pelajar	8	20
Mahasiswa	15	38
PNS	2	5
Wiraswasta	15	37
Total	40	100

Sumber: (Hasil Data kuisisioner, 2019)

Dari Tabel 3 didapat data karakteristik untuk profil konsumen berdasarkan pekerjaan, untuk pelajar yang menggunakan *Go-Ride* sebanyak 20%, Mahasiswa yang menggunakan sebanyak 37,5%, PNS yang menggunakan sebanyak 5%, dan wiraswasta yang menggunakan sebanyak 37,5%.

Tabel 4. Persentase Profil Konsumen Berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	24	60
Perempuan	16	40
Total	40	100

Sumber: (Hasil Data kuisisioner, 2019)

Dari tabel 4 didapat data karakteristik untuk profil konsumen berdasarkan jenis kelamin, untuk Laki-laki yang menggunakan *Go-Ride* sebanyak 60%, sedangkan untuk perempuan yang menggunakan sebanyak 40%.

Tabel 5. Persentase Profil Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sarjana	7	17
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	30	75
Lainnya	3	8
Total	40	100

Sumber: (Hasil Data kuisisioner, 2019)

Dari tabel 5 didapat data karakteristik untuk profil konsumen berdasarkan Pendidikan terakhir, untuk sarjana yang menggunakan *Go-Ride* sebanyak 17,5%, untuk SD yang menggunakan sebanyak 0%, untuk SMP yang menggunakan sebanyak 0%, untuk SMA yang menggunakan sebanyak 75%, dan untuk pemilihan lainnya yang menggunakan sebanyak 7,5%.

Tabel 6. Profil Penumpang Berdasarkan Alasan Menggunakan Layanan *Go-Ride*

Alasan	Frekuensi	persentase
Kemudahan dalam pemesanan	13	32
Hemat waktu	5	12
Tarif relatif terjangkau	4	10
Aman dan nyaman	8	20

Alasan	Frekuensi	persentase
Tarif relatif terjangkau dan hemat waktu	1	2
Kemudahan dan Tarif	3	8
Kemudahan, Tarif, dan Aman	1	3
Kemudahan dan hemat	2	5
Kemudahan, Tarif, dan hemat	1	3
Kemudahan, hemat, dan aman	2	5
Total	40	100

Sumber: (Hasil Data kuisioner, 2019)

Dari tabel 6 didapat data karakteristik untuk profil konsumen berdasarkan alasan menggunakan layanan *Go-Ride*, untuk yang memilih kemudahan dalam pemesanan sebanyak 32%, untuk yang memilih Hemat waktu sebanyak 12%, untuk yang memilih tarif relatif terjangkau sebanyak 10%, untuk yang memilih aman dan nyaman sebanyak 20%, untuk yang memilih tarif relatif terjangkau dan hemat waktu sebanyak 2%, untuk yang memilih kemudahan dan tarif sebanyak 8%, untuk yang memilihkemudahan, tarif, dan aman sebanyak 3%, untuk yang memilih kemudahan dan hemat sebanyak 5%, untuk yang memilih kemudahan, tarif, dan hemat sebanyak 3%, dan untuk yang memilih kemudahan, hemat, dan aman sebanyak 5%.

Tabel 7. Profil Konsumen/Penumpang Berdasarkan Waktu Penggunaan

Waktu Penggunaan	Frekuensi	Persentase
Pagi	6	15%
Siang	7	17,5%
Sore	14	35%
Malam	4	10%
Pagi-Siang	1	2,5%
Pagi-Sore	2	5%
Pagi-Siang-Malam	1	2,5%
Pagi-Siang-Sore-Malam	1	2,5%
Siang-Sore	1	2,5%
Siang-Malam	1	2,5%
Sore-Malam	1	2,5%
Siang-Sore-Malam	1	2,5%
Total	40	100

Sumber: (Hasil Data kuisioner, 2019)

Dari tabel 7 didapat data karakteristik untuk profil konsumen berdasarkan waktu penggunaan. Untuk jam pagi yang menggunakan *Go-Ride* sebanyak 15%, untuk jam siang yang menggunakan sebanyak 17,5%, untuk jam sore yang menggunakan sebanyak 35%, dan untuk jam malam yang menggunakan sebanyak 10%. Namun disamping itu ada juga pengguna yang menggunakan *Go-Ride* lebih dari satu waktu dan didapat data karakteristiknya yaitu, untuk pengguna jam pagi dan siang sebanyak 2,5%, pagi dan sore sebanyak 5%, pagi, siang, dan malam sebanyak 2,5%, pagi, siang, sore, dan malam sebanyak 2,5%, siang dan sore sebanyak 2,5%, siang dan malam sebanyak 2,5%, sore dan malam sebanyak 2,5%, dan terakhir sore, siang, dan malam sebanyak 2,5%.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan seluruh hasil tahapan penelitian yang telah dilakukan pada analisis tingkat kelayakan layanan transportasi *online* khususnya *Go-Ride* di Kotamadya Yogyakarta dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Responden memilih untuk menggunakan transportasi *online* khususnya *Go-Ride* karena transportasi *online* sangat praktis digunakan dan juga murah, serta mudah dijangkau. Dan mempermudah pengguna untuk berpergian maupun mengirim barang, serta sangat membantu dalam keadaan terdesak.
- b) Untuk tingkat minat masyarakat terhadap transportasi online *Go-Ride* menunjukkan bahwa profil konsumen berdasarkan usia yang paling berminat yaitu usia 13-20 thn dengan persentase 45 %, berdasarkan pekerjaan yang paling berminat yaitu mahasiswa dan wiraswasta dengan persentase 37,5%, berdasarkan jenis kelamin yang paling berminat yaitu laki laki dengan persentase 60%, berdasarkan Pendidikan terakhir yang paling berminat yaitu Pendidikan SMA dengan persentase 75%, berdasarkan alasan menggunakan layanan *Go-Ride* yang paling berminat yaitu alasan Kemudahan dalam pemesanan dengan persentase 32%, dan yang terakhir berdasarkan waktu penggunaan yang paling berminat yaitu waktu sore hari dengan persentase 35%.
- c) Untuk tingkat kelayakan layanan *Go-Ride* sebagai moda transportasi di Kotamadya Yogyakarta dikatakan layak. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji validitas, uji reliabilitas, dan *mean* yang semua item mendapat hasil di atas 0,3120% yang secara keseluruhan melampaui standar yang telah ditetapkan, yaitu standar distribusi nilai dalam tabel signifikan 5%.

6. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka beberapa saran yang akan diberikan sebagai berikut. Dari seluruh hasil tahapan penelitian yang telah dilakukan pada analisis tingkat kelayakan layanan transportasi *online* khususnya *Go-Ride* di Kotamadya Yogyakarta, maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu:

- a) Menyarankan agar pihak dari perusahaan selaku penyedia jasa agar dapat lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan agar untuk kedepannya menjadi lebih baik lagi.
- b) Pada saat pengisian kuisioner lebih diperhatikan lagi agar data yang didapatkan sesuai dan akurat dan kedepannya tidak terjadi kesalahan dalam pengolahan data.
- c) Perlu ditambahkan standar pelayanan kesehatan dan keselamatan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Amajida, F. D. (2016). *Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online "GO-JEK" Di Jakarta.Informasi*, 46 (1), 115-128. J.S.
- Arifin, Bambang Syamsul. 2015. *Psikologi Sosial*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Hee, Ong Choon. 2014. *Validity and Reliability of the Big Five Personality Traits Scale in Malaysia. International Journal of Innovation and Applied Studies*. Vol. 5, No.4, ISSN 2028-9324.
- Parasuraman, Et, al., (1988), Zeithmal and Bitner (1996), *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No I, Hal 55-56
- Renta, I., dkk, 2003, Studi Moda Angkutan di Kota Makassar, Simposium VI FSTPT, Universitas Hasanuddin Makassar.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.