

ANALISIS KINERJA PELAYANAN MODA TRANSPORTASI *ONLINE* DI WILAYAH LAYANAN KOTA PALANGKA RAYA (STUDI KASUS: TAKSI *ONLINE* GRAB-CAR)

Desi Riani

Jurusan/Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Palangka Raya
Jln. Hendrik Timang, Palangka Raya
e-mail: desiriani@yahoo.com

Salonten

Jurusan/Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Palangka Raya
Jln. Hendrik Timang, Palangka Raya
e-mail: salonten@jts.upr.ac.id

Putir Kumala

Jurusan/Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Palangka Raya
Jln. Hendrik Timang, Palangka Raya
e-mail: putirkumala76@gmail.com

Abstract: It is known that currently in the city of Palangka Raya there has been an *online* transportation service provider called Grab-Car which has been operated since March 26, 2018 with a total of 680 fleets in operation. This study was conducted to determine the characteristics of service users and public evaluation of the service performance of the Grab-Car *online* transportation mode in the City of Palangka Raya, which refers to the Minister of Transportation Regulation of the Republic of Indonesia No PM 118 of 2018 concerning Minimum Service Standards for Special Rental Transportation. Based on the results of data analysis of 68 respondents using the online Grab-Car transportation service in Palangka Raya City, the majority of each conclusion can be drawn based on: female gender 70.59%, ages 21-31 years 63.24%, Occupancy is still a student / students 73.53%, income <1,000,000 per month 76.47%, have one two-wheeled vehicles 77.94%, do not have 86.76% four-wheeled vehicles, the purpose of going to school / school is 38.24%. Based on the results of the F test of each variable the results of the analysis stated $F_{count} > F_{table}$ so that the performance of the service level simultaneously affects the satisfaction of service users and based on the results of the T test the results of the analysis of variables are stated $T_{count} > T_{table}$ on the safety and affordability variables so that it partially influences user satisfaction services and variables of safety, comfort, equality and regularity have no effect on satisfaction because $T_{count} < T_{table}$. The results of the descriptive analysis test of the service performance evaluation variables of the community on service performance are very good.

Keywords: User Characteristics, Grab-Car Service Performance.

Abstrak Diketahui saat ini di Kota Palangka Raya telah ada penyedia jasa transportasi *online* Grab-Car yang mulai beroperasi pada tanggal 26 Maret 2018 dengan jumlah 680 armada yang beroperasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden dari pengguna jasa dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan dari moda transportasi *online* Grab-Car di Kota Palangka Raya yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 118 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Sewa Khusus. Berdasarkan hasil analisis data dari 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 ke kampus/sekolah 38,24%. Berdasarkan hasil uji F masing-masing variabel hasil analisis dinyatakan $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga kinerja dari tingkat pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dan berdasarkan hasil uji T variabel hasil analisis dinyatakan $T_{hitung} > T_{tabel}$ pada variabel keamanan dan keterjangkauan sehingga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dan variabel keselamatan, kenyamanan, kesetaraan dan keteraturan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan karena $T_{hitung} < T_{tabel}$. Hasil uji analisis deskriptif dari variabel kinerja pelayanan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan sudah sangat baik.

Kata kunci : Karakteristik Pengguna, Kinerja Pelayanan Grab-Car.

PENDAHULUAN

Angkutan adalah perpindahan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Saat ini di Kota Palangka Raya telah ada penyedia jasa transportasi *online* Grab-Car yang mulai beroperasi pada tanggal 26 Maret 2018 dengan jumlah 680 armada yang beroperasi. Transportasi *online* ini merupakan transportasi yang menggunakan aplikasi sebagai penghubung antara pengguna dan pengemudi. Berdasarkan jumlah penduduk Kota Palangka Raya pada tahun 2015 yaitu 259.865 (jiwa), tahun 2016 267.757 (jiwa) dan tahun 2017 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). Sehingga dapat dikatakan bahwa jumlah penduduk Kota Palangka Raya dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan begitu juga dengan aktivitas masyarakat akan semakin meningkat sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk mendapatkan moda transportasi, sehingga transportasi *online* Grab-Car ini cocok digunakan untuk mealakukan perjalanan, karena transportasi *online* ini mudah untuk ditemukan karena hanya dengan menggunakan aplikasi pada *Smartphone* kita dapat memesan kendaraan dari tempat kita berada.

MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud

Maksud dilakukan 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.

Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk:

1. Mengetahui karakteristik dari pengguna jasa transportasi *online* (Grab-Car) di Kota Palangka Raya.

2. Mengetahui kinerja pelayanan dari transportasi *online* (Grab-Car) di Kota Palangka Raya.

TINJAUAN PUSTAKA

Transportasi *Online*

Transportasi *online* secara umum merupakan kendaraan pribadi baik roda empat ataupun roda dua yang dioperasikan sebagai moda transportasi yang pemesanannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi secara *online* dan bertujuan untuk mempermudah seseorang yang ingin pergi ke lokasi lain. Menurut Prihatin (2016) transportasi *online* memberikan pilihan baru dalam bertransportasi dan memberikan kemudahan bagi masyarakat, kehadiran transportasi *online* memberi akses mudah bagi masyarakat dalam bertransportasi sehingga dapat dengan mudah mengatur tempat dan waktu dalam suatu perjalanan sehingga masyarakat tidak perlu menunggu atau mencari taksi terlalu lama untuk melakukan suatu perjalanan.

Angkutan Sewa Khusus

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus (Pasal 1 ayat 7), angkutan sewa khusus adalah pelayanan angkutan dari pintu ke pintu dengan pengemudi, memiliki wilayah operasi dalam wilayah perkotaan, dari bandar udara, pelabuhan, atau simpul transportasi lainnya serta pemesanan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi, dengan besaran tarif tercantum dalam aplikasi. Kriteria pelayanan angkutan sewa khusus harus memenuhi kriteria pelayanan sebagai berikut:

- a. Wilayah operasi berada di dalam kawasan perkotaan, dan dari ke bandar udara, pelabuhan, atau simpul transportasi lainnya.
- b. Tidak terjadwal.
- c. Pelayanan dari pintu ke pintu.
- d. Tujuan ditentukan oleh pengguna jasa.
- e. Besaran tarif angkutan tercantum pada aplikasi berbasis teknologi informasi.
- f. Memenuhi standar pelayanan minimal.
- g. Pemesanan dilakukan melalui aplikasi berbasis teknologi informasi.

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Sewa Khusus

Menurut (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 Pasal 1 ayat 11) standar pelayanan minimal angkutan sewa khusus adalah ukuran minimal pelayanan yang wajib dipenuhi oleh perusahaan angkutan sewa khusus dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang aman, selamat, nyaman, terjangkau, setara dan teratur.

Karakteristik Pelaku Perjalanan

Karakteristik pelaku perjalanan merupakan ciri pelaku pengguna moda transportasi. Menurut J.De D. Ortuzar and L.G. Willumsen dalam Amelia (2008) adalah sebagai berikut:

- a. Tingkat pendapatan
Tingkat pendapatan akan sangat mempengaruhi seseorang dalam melakukan pemilihan moda. Tingkat pendapatan yang dimaksudkan dapat merupakan tingkat pendapatan kepala keluarga atau pendapatan total keluarga. Untuk Indonesia umumnya informasi tentang pendapatan akan sulit untuk didapatkan, sehingga diperlukan indikator atau ukuran lain seperti tingkat pengeluaran.
- b. Kepemilikan kendaraan
Dengan adanya kendaraan pribadi dalam suatu rumah tangga akan memberikan cenderung seseorang untuk melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan pribadi sejauh pelayanan-pelayanan angkutan umum tidak cukup representative bagi pemilik kendaraan pribadi.
- c. Kepadatan dan pengembangan tempat tinggal.
Daerah perkotaan dengan tingkat kepadatan yang rendah biasanya akan dihuni oleh kelompok rumah tangga dengan tingkat pendapatan menengah ke atas, maka rata-rata kepemilikan kendaraan tinggi, sehingga dalam melakukan aktivitas sehari-hari mempunyai kecenderungan untuk menggunakan angkutan pribadi. Demikian juga sebaliknya yang mempunyai kepadatan tinggi.
- d. Faktor sosio ekonomi
Selain faktor di atas ada beberapa faktor sosio ekonomi lainnya yang cukup berpengaruh terhadap pemilihan moda,

misalnya jenis pekerjaan, umur, jenis kelamin dan lain-lain.

- e. Pemilikan surat izin mengemudi
- f. Struktur rumah tangga

Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial Sugiyono (2012:136).

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 belum atau tidak dapat ditentukan lebih 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 *snowball sampling*. Dalam Sugiyono (2007), ukuran kecukupan sampel untuk tingkat pemilihan kesalahan adalah 10%. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \quad (1)$$

Keterangan :

- S = Jumlah Sampel
 N = Jumlah Populasi
 P dan Q = Proporsi dalam populasi (P = 0,50 dan Q = 0,50)
 d = Tingkat Kesalahan 10% = (0,1)
 λ^2 = Nilai tabel chi square untuk μ tertentu ($\lambda^2 = 2,706$ taraf signifikansi 90%)

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan data suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti

memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dapat dikatakan valid apabila mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga kolerasi antara bagian-bagian dari alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment* Sanusi (2011:77):

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2) \cdot (n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (2)$$

Keterangan :

- r_{hitung} = Koefisien korelasi
- X = Skor item
- Y = Skor total
- n = Jumlah responden
- $\sum X$ = Jumlah skor item
- $\sum Y$ = Jumlah skor total
- $\sum X^2$ = $\sum_{n=1}^n Xn^2$ (jumlah dari skor item yang dikuadratkan)
- $(\sum X)^2$ = $(\sum_{n=1}^n Xn)^2$ (jumlah skor item dikuadratkan)
- $\sum Y^2$ = $\sum_{n=1}^n Yn^2$ (jumlah dari skor total yang dikuadratkan)
- $(\sum Y)^2$ = $(\sum_{n=1}^n Yn)^2$ (jumlah skor item dikuadratkan)
- $\sum XY$ = Nilai skor item dikalikan dengan skor total

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpul data (instrumen) yang digunakan. Jika kuesioner telah terbukti valid, maka realibilitas kuesioner tersebut diuji keandalannya Eldanari (2016). Berikut ini rumus untuk mencari nilai *Cronbach's Alpha* Siregar (2010):

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha_{btr}^2}{\alpha_t^2} \right] \quad (3)$$

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas yang dicari
- k = Jumlah item pertanyaan yang diuji
- $\sum_{n=1}^n \alpha_{btr}^2$ = Jumlah varian skor tiap-tiap item (butir)

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui rata-rata skor jawaban responden untuk setiap variabel pelayanan. Metode pengujian rata-rata skor dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Hasil dari rata-rata yang didapat akan dimasukkan dalam kelompok interval yaitu:

Tabel 1. Kategori Penilaian Mean

Skor	Kategori
1,00-1,79	Sangat rendah
1,80-2,59	Rendah
2,60-3,39	Cukup
3,40-4,19	Tinggi
4,20- 5,00	Sangat tinggi

sumber: Wulandari (2017).

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan hubungan yang secara linear terhadap dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, dengan masing-masing variabel independen dapat berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi value dari variabel dependen jika nilai variabel independen mengalami penurunan atau kenaikan. Adapun persamaan regresi linear berganda menurut Sugiyono (2017:275) dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = ; + b_1X_1 + b_2X_2 + b_nX_n \quad (4)$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan konsumen grab-car
- ; = Konstanta
- b_1, b_2, \dots, b_n = Koefisien regresi
- X_1, X_2, \dots, X_n = Kinerja pelayanan

Penelitian Terdahulu

1. Arjianto (2019) melakukan penelitian dengan judul “Kajian Kinerja Pelayanan Moda Transportasi *Online* Roda Dua Wilayah Layanan Kota Samarinda” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) profil konsumen ojek *online* di Kota Samarinda. 2) kualitas pelayanan ojek *online* menurut konsumen di Kota Samarinda. 3) apakah kualitas pelayanan dan nilai pelanggan mempengaruhi kepuasan konsumen secara simultan dan parsial. 4) seberapa besar pengaruh ojek *online* terhadap konsumen. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa mayoritas konsumen ojek *online* di Kota Samarinda adalah perempuan, usia 17-24 tahun pendidikan terakhir SMA/ sederajat, kualitas pelayanan menurut konsumen termasuk dalam kategori tinggi/baik.

2. Eka Kusuma Putra (2014) melakukan penelitian dengan judul “Studi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Jasa Angkutan Umum Pada Jalur Utama Di Kota Palangka Raya” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik dan variabel apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna angkutan umum serta untuk mengetahui persepsi masyarakat pengguna angkutan umum terhadap pelayanan angkutan umum di Kota Palangka Raya ditinjau dari tingkat kepuasan. Berdasarkan hasil dari penelitian 58,49% pengguna angkutan umum yang di survei merasa puas terhadap layanan jasa angkutan umum yang ada saat ini.

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi Pengambilan Sampel Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Palangka Raya dengan karakteristik masyarakat yang pernah menggunakan moda transportasi *online* Grab-car untuk melakukan perjalanan.

Pendekatan Penelitian

Menurut Sugiyono (2010) pendekatan penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada. Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah survei dengan tujuan untuk mengumpulkan data melalui pembagian kuesioner.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan

Sugiyono (2010). Adapun teknik pengumpulan data dari penelitian ini yaitu:

- a. Pengumpulan Data Primer
- b. Pengumpulan Data Sekunder

Analisis Data

• Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan data suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

• Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpul data (instrumen) yang digunakan. Jika kuesioner telah terbukti valid, maka realibilitas kuesioner tersebut diuji keandalannya Eldanari (2016).

• Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui rata-rata skor jawaban responden untuk setiap variabel pelayanan dan untuk mengetahui penilaian responden terhadap kinerja tingkat pelayanan dari moda transportasi *online* Grab-Car. Metode pengujian rata-rata skor dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS Versi 25.

• Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan hubungan yang secara linear terhadap dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, dengan masing-masing variabel independen dapat berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi value dari variabel dependen jika nilai variabel independen mengalami penurunan atau kenaikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

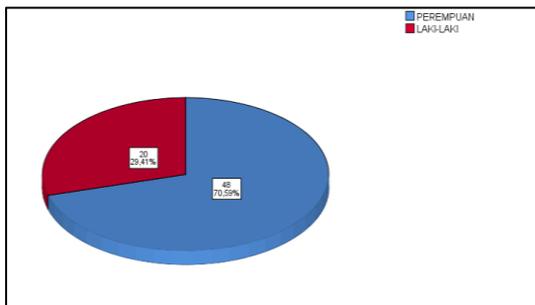
Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Snowball Sampling* yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael dengan rumus sebagai berikut Sugiyono (2007):

$$S = \frac{2,706.275667.0,5.0,5}{0,1^2(275667-1)+ 2,706.0,5.0,5} \quad (5)$$

$S = 67,633 \approx 68$ Responden

Maka jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 68 responden minimum. Berdasarkan hasil data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner sehingga didapat hasil untuk masing-masing karakteristik yaitu:

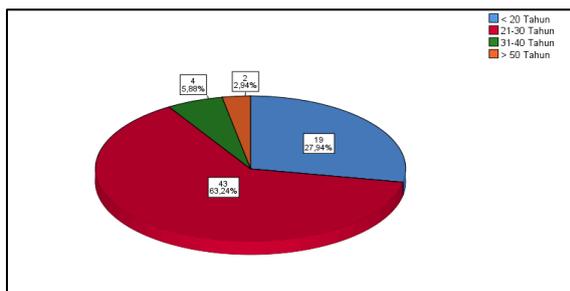
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian dari 68 responden dilihat dari jenis kelamin responden yang pernah menggunakan transportasi online Grab-Car maka didapat hasil yang tertinggi dengan jenis kelamin perempuan 70,59% dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 29,41% (Gambar 1).

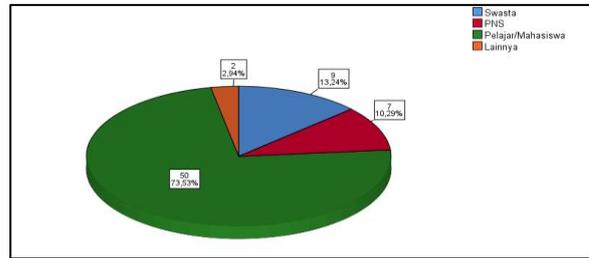
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan karakteristik usia dari 68 responden yang pernah menggunakan transportasi online Grab-Car maka didapat hasil dengan persentase tertinggi dengan usia 21-30 tahun dengan persentase 63,24%, usia < 20 tahun dengan persentase 27,94%, usia 31-40 tahun dengan persentase 5,88% dan usia > 50 tahun dengan persentase 2,94% (Gambar 2).

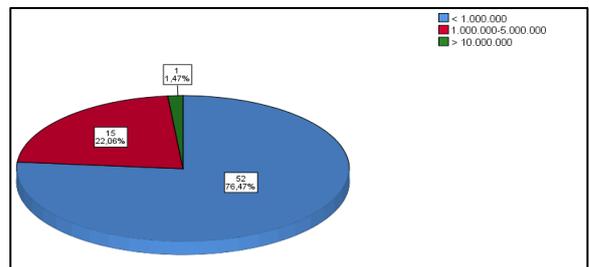
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden yang pernah menggunakan transportasi online Grab-Car maka didapat dengan persentase tertinggi dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa dengan persentase 73,53%, Swasta dengan persentase 13,24%, PNS dengan persentase 10,29%, dan lainnya adalah seperti honorer dan lain-lain dengan persentase 2,94% (Gambar 3).

Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan



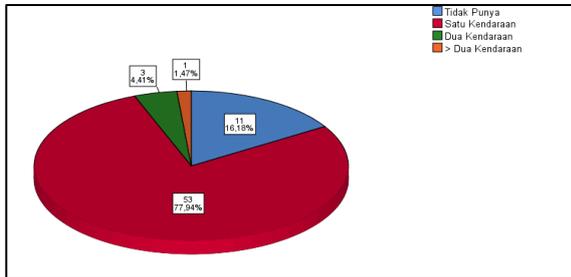
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Berdasarkan karakteristik penghasilan perbulan responden yang pernah menggunakan transportasi online Grab-Car maka didapat dengan persentase tertinggi dengan penghasilan < 1.000.000 dengan persentase 76,47%, 1.000.000-5.000.000 dengan persentase 22,06%, dan > 10.000.000 dengan persentase 1,47% (Gambar 4).

Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan Roda Dua

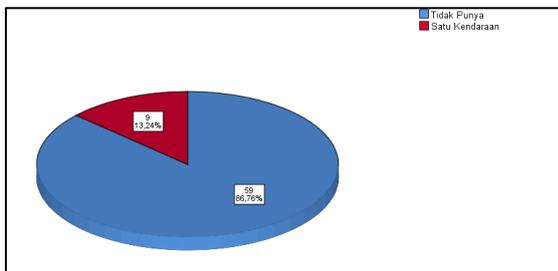
Berdasarkan karakteristik kepemilikan kendaraan roda dua responden yang pernah menggunakan transportasi online Grab-Car maka didapat persentase tertinggi satu kendaraan dengan persentase 77,93%, tidak

punya dengan persentase 16,18%, dua kendaraan dengan persentase 4,41%, dan > dua kendaran dengan persentase 1,47% (Gambar 5).



Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan Roda Dua

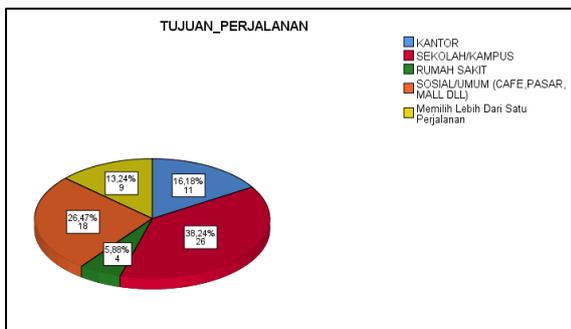
Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan Roda Empat



Gambar 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Kendaraan Roda Empat

Berdasarkan karakteristik kepemilikan kendaraan roda empat responden yang pernah menggunakan transportasi online Grab-Car maka didapat persentase tertinggi tidak punya dengan persentase 86,76%, satu kendaraan dengan persentase 13,24% (Gambar 6).

Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan



Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

Berdasarkan dari karakteristik tujuan perjalanan responden menggunakan transportasi online Grab-Car maka didapat persentase tertinggi dengan tujuan perjalanan ke sekolah/kampus dengan persentase 38,24%, sosial/umum (cafe, rumah makan, mall, pasar) dengan persentase 26,47%, kantor dengan persentase 16,18%, memilih lebih dari satu perjalanan dengan persentase 13,24% dan Rumah Sakit dengan persentase 5,88% (Gambar 7).

Analisis Uji Validitas Dan Reliabilitas Uji Validitas

Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat apabila $r_{hitung} \geq 0,3$ maka item tersebut dinyatakan valid, apabila korelasi item dengan skor total rhitung $< 0,3$ maka item dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid Sugiyono, (2015). Uji validitas dibantu dengan menggunakan program komputer SPSS 25 dengan hasil yaitu:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan

Variabel	r_{hitung}	r_{Tabel}	Keterangan
Keamanan (X1)			
X1.1	0,694	0,300	Valid
X1.2	0,713	0,300	Valid
X1.3	0,625	0,300	Valid
X1.4	0,705	0,300	Valid
Keselamatan (X2)			
X2.5	0,498	0,300	Valid
X2.6	0,664	0,300	Valid
X2.7	0,572	0,300	Valid
X2.8	0,712	0,300	Valid
X2.9	0,656	0,300	Valid
X2.10	0,625	0,300	Valid
X2.11	0,720	0,300	Valid
X2.12	0,573	0,300	Valid
X2.13	0,739	0,300	Valid
Kenyamanan (X3)			
X3.14	0,588	0,300	Valid
X3.15	0,706	0,300	Valid
X3.16	0,775	0,300	Valid
X3.17	0,745	0,300	Valid
X3.18	0,702	0,300	Valid
X3.19	0,617	0,300	Valid
Keterjangkauan (X4)			
X4.20	0,881	0,300	Valid
X4.21	0,912	0,300	Valid
Kesetaraan (X5)			
X5.22	1,000	0,300	Valid
Keteraturan (X6)			
X6.23	1,000	0,300	Valid

Sumber: Hasil penelitian (2019)

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan

Variabel	r _{hitung}	r _{Tabel}	Keterangan
Y1	0,764	0,300	Valid
Y2	0,806	0,300	Valid
Y3	0,778	0,300	Valid
Y4	0,684	0,300	Valid
Y5	0,781	0,300	Valid
Y6	0,830	0,300	Valid

Sumber: Hasil penelitian (2019)

Uji Reliabilitas

Menurut Sujarveni (2014) bahwa uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir atau item pertanyaan dalam angket (kuesioner) penelitian, adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,600$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
2. Sementara, jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,600$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Uji reliabilitas dibantu dengan menggunakan program komputer SPSS Versi 25 dengan hasil yaitu:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keamanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,621	4

Sumber: Hasil penelitian (2019)

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keselamatan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,806	9

Sumber: Hasil penelitian (2019)

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kenyamanan (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,769	6

Sumber: Hasil penelitian (2019)

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keterjangkauan (X4)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,753	2

Sumber: Hasil penelitian (2019)

Analisis Kinerja Tingkat Pelayanan Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui mean dari skor jawaban responden untuk setiap variabel keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan untuk mengetahui bagaimana penilaian dari pengguna jasa. Hasil dari mean yang didapat akan dimasukkan dalam kelompok interval sebagai berikut:

Tabel 7. Kategori Penilaian Mean

Interval	Keterangan
1,00-1,79	Sangat Rendah
1,80-2,59	Rendah
2,60-3,39	Cukup
3,40-4,19	Tinggi
4,20-5,00	Sangat Tinggi

Sumber: Wulandari (2017)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif sehingga didapat penilaian terhadap kinerja pelayanan dari tiap variabel yaitu sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Analisis Nilai Mean Tiap Variabel Kinerja Pelayanan

Variabel	Mean	Kategori
Keamanan (X1)	4,27	Sangat tinggi
Keselamatan (X2)	4,12	Tinggi
Kenyamanan (X3)	4,25	Sangat tinggi
Keterjangkauan(X4)	4,47	Sangat tinggi
Kesetaraan (X5)	4,09	Tinggi
Keteraturan (X6)	4,13	Tinggi

Sumber: Hasil penelitian (2019)

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi linier berganda digunakan untuk menjawab hipotesis apakah variabel tingkat pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi *online* Grab-Car.

Hasil Uji F (ANOVA)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Dengan rumus Uji F menurut Sugiyono (2014:257) dirumuskan sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-K-1)} \quad (6)$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

K = Jumlah variabel independen

n = Jumlah data

F = Distribusi F

Membandingkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Kriteria pengujian

- H_0 ditolak dan H_a diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai $sig < \alpha$
- H_0 diterima dan H_a ditolak jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau nilai $sig > \alpha$

2. Menarik kesimpulan

- Jika H_0 diterima dan H_a ditolak berarti kualitas pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- Jika H_0 ditolak dan H_a diterima berarti kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan F_{Tabel} dengan taraf signifikan $\alpha = 10\%$ diketahui bahwa F_{Tabel} dengan $df_1 = k-1 = 6-1 = 5$ dan $df_2 = n-k = 68-6 = 62$ maka $F_{Tabel} (df_1) (df_2) = 1,94$. Sehingga pada hasil uji F menyatakan bahwa $F_{hitung} = 13,842 > F_{tabel} = 1,94$ ini menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dari transportasi *online* Grab-Car.

Hasil Uji T

Pengujian Uji T ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan rumus Uji T menurut Sugiyono, (2014:250) dirumuskan sebagai berikut:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (7)$$

Keterangan:

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

R^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah data

Membandingkan nilai T_{hitung} dan T_{tabel} dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Kriteria pengujian

- H_0 ditolak dan H_a diterima jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau nilai $sig < \alpha$
- H_0 diterima dan H_a ditolak jika $T_{hitung} \leq T_{tabel}$ atau nilai $sig > \alpha$

2. Menarik kesimpulan

- Jika H_0 diterima dan H_a ditolak berarti kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa.
- Jika H_0 ditolak dan H_a diterima berarti kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa.

Hasil uji T menyatakan bahwa secara parsial kepuasan pengguna jasa berpengaruh terhadap kinerja pelayanan dari segi keamanan dengan $T_{hitung} = 4,467 > T_{tabel} = 1,6702$ ini menyatakan bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap kepuasan responden pengguna jasa Grab-Car, segi keselamatan dengan $T_{hitung} = 1,400 < T_{tabel} = 1,6702$ ini menyatakan bahwa variabel keselamatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan responden pengguna jasa Grab-Car, segi kenyamanan dengan $T_{hitung} = 1,651 < T_{tabel} = 1,6702$ ini menyatakan bahwa variabel kenyamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan responden pengguna jasa Grab-Car, segi keterjangkauan dengan $T_{hitung} = 2,317 > T_{tabel} = 1,6702$ ini menyatakan bahwa variabel keterjangkauan berpengaruh terhadap kepuasan responden pengguna jasa Grab-Car, segi kesetaraan dengan $T_{hitung} = 1,543 < T_{tabel} = 1,6702$ ini menyatakan bahwa variabel kesetaraan tidak berpengaruh terhadap kepuasan responden pengguna jasa Grab-Car, segi keteraturan dengan $T_{hitung} = 0,368 < T_{tabel} = 1,6702$ ini menyatakan bahwa variabel keteraturan tidak berpengaruh terhadap kepuasan responden pengguna jasa Grab-Car.

Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,577 atau 57,7% hal ini menunjukkan bahwa 57,7% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kinerja pelayanan dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan dan 42,3% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dari penelitian ini.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan karakteristik dari responden pengguna jasa transportasi *online* Grab-Car dapat ditarik kesimpulan berdasarkan jenis kelamin responden dengan mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan persentase 70,59%. Berdasarkan usia responden paling banyak berusia 21-30 tahun sebesar 63,24%. Berdasarkan pekerjaan responden paling banyak dengan pekerjaan masih Pelajar/Mahasiswa sebesar 73,53%. Berdasarkan penghasilan perbulan responden yang paling banyak dengan penghasilan < 1.000.000 per bulan sebesar 76,47%. Berdasarkan kepemilikan kendaraan roda dua paling banyak pengguna transportasi *online* Grab-car mempunyai satu kendaraan roda dua dengan persentase sebesar 77,94%. Berdasarkan kepemilikan kendaraan roda empat paling banyak pengguna transportasi *online* Grab-car tidak mempunyai kendaraan roda empat dengan persentase sebesar 86,76%. Berdasarkan tujuan perjalanan dari pengguna jasa transportasi *online* Grab-Car paling banyak responden menggunakan transportasi *online* Grab-Car untuk tujuan perjalanan pergi ke sekolah/kampus dengan persentase 38,24%.
2. Berdasarkan dari hasil uji analisis regresi linier berganda pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan responden pengguna jasa transportasi *online* Grab-Car sebagai berikut:
 - a. Hasil uji F menyatakan bahwa $F_{Hitung} = 13,842 > F_{tabel} = 1,94$ ini menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa dari transportasi *online* Grab-Car.
 - b. Hasil uji T menyatakan bahwa secara parsial kinerja pelayanan dari segi keamanan dan keterjangkauan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi *online* Grab-Car. dan kinerja pelayanan dari segi keselamatan, kenyamanan, kesetaraan dan keteraturan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan responden pengguna jasa transportasi *online*.
 - c. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menyatakan bahwa 57,7% kepuasan responden pengguna jasa transportasi *online* Grab-Car dapat dijelaskan oleh variabel kinerja pelayanan dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan dan 42,3% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dari penelitian ini.
3. Hasil uji analisis deskriptif menunjukkan bahwa setiap variabel independen dari kinerja pelayanan dari segi keamanan dengan nilai mean 4,27 dengan kategori sangat tinggi, yang artinya penilaian responden terhadap kinerja pelayanan dari segi keamanan transportasi *online* Grab-Car sangat baik. Dari segi keselamatan dengan nilai mean 4,12 dengan kategori tinggi, yang artinya penilaian responden terhadap kinerja pelayanan dari segi keselamatan transportasi *online* Grab-Car baik. Dari segi kenyamanan dengan nilai mean 4,25 dengan kategori sangat tinggi, yang artinya penilaian responden terhadap kinerja pelayanan dari segi kenyamanan transportasi *online* Grab-Car sangat baik. Dari segi keterjangkauan dengan nilai mean 4,47 dengan kategori sangat tinggi, yang artinya penilaian responden terhadap kinerja pelayanan dari segi keterjangkauan transportasi *online* Grab-Car sangat baik. Dari segi kesetaraan dengan nilai mean 4,09 dengan kategori tinggi, yang artinya penilaian responden terhadap kinerja pelayanan dari segi kesetaraan transportasi *online* Grab-Car baik. Dari segi keteraturan dengan nilai mean 4,13 dengan kategori tinggi, yang artinya penilaian responden terhadap kinerja pelayanan dari segi keteraturan transportasi *online* Grab-Car baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, Yanita. (2008). *Perjalanan antara 2 Kota Besat dengan Membandingkan Moda Shuttle Service, Kereta Api, dan Pesawat Udara*. Skripsi. Departemen Teknik Sipil. Fakultas Teknik Universitas Indonesia. Depok.

- Dian Arevina S, (2018). *Statistik Daerah Kota Palangka Raya*. Palangka Raya.
- Eldanari Dhevryana, Apria Brita P. Gawei, dan Subrata Aditama. (2016). *Studi Persepsi Investor Dalam Pembelian Rumah Toko (Ruko) di Kota Palangka Raya*. Proteksi (Proyeksi Teknik Sipil). Vol 2 No 1 Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
- Adji Wahyu, (2018). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus*. Jakarta.
- Sanusi, Anwar, (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empa. Jakarta.
- Siregar, S., (2010). *Statistika deskriptif untuk penelitian*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sugiyono, (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna, (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Wulandari Anita, A. (2017). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat*. Skripsi Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.