

KAJIAN KINERJA PELAYANAN MODA TRANSPORTASI ONLINE RODA DUA WILAYAH  
LAYANAN KOTA SAMARINDA

Arjianto,  
Jurusan Teknik Sipil, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda  
Jl. Ir. H. Juanda No. 80, Samarinda Ulu, Kota Samarinda,  
Kalimantan Timur 75124, Indonesia  
E-mail : aarji56@yahoo.com

ABSTRAK

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. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan 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 instrumen 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: 1) 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 Operation system tipe Android 2) kualitas pelayanan Ojek Online menurut konsumen termasuk dalam kategori tinggi/baik 3) kualitas pelayanan dan nilai pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen 4) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

This research aims to identify about : 1) consumer profile Online Ojek in Samarinda City 2) quality of service Online Taxi according to the consumer in Samarinda city 3) whether the quality of service and customer value affect the consumer satisfaction simultaneously and partially 4) how much influence of Online Ojek on consumers. The type of research used in this research is quantitative descriptive research. The sampling technique used is Purposive sampling with the criteria of consumers who ever use the service Online Ojek in the city of Samarinda. This study used a sample of 400 (four hundred) respondents. Instrument testing instrument in this research is the validity and reliability test, while the data analysis techniques using the classical assumption test, correlation analysis, and descriptive analysis. The results showed that: 1) the majority of consumer profiles Online Ojek in Samarinda City were women, aged 17-24 years old, senior high school or equivalent, and had employment as a student and use Operation system type of Android 2) consumers are included in the high / good category 3) the quality of service and customer value simultaneously affect the customer satisfaction 4) the quality of service influence on customer satisfaction, and has a very strong relationship to customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Value, Consumer Satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Dalam kehidupan setiap orang pastinya pernah melakukan proses transportasi yang terjadi dalam bentuk yang beraneka ragam. Pada akhirnya, semua orang akan berinteraksi dalam dimensi ruang dan waktu, bentuk interaksi ini berupa pergerakan manusia, barang dan informasi.

Transportasi adalah proses memindahkan suatu benda mencakup benda hidup dan benda mati dari suatu tempat ke tempat lainnya. Kegiatan transportasi ini membutuhkan tempat yang disebut dengan prasarana transportasi. Ciri utama transportasi adalah melayani pengguna, bukan berupa barang atau komoditas (Tamin, 1997). Sistem transportasi diusahakan memberikan suatu pelayanan yang aman, nyaman, efektif dan efisien.

Dalam sejarah perkembangan manusia terhadap perkembangan kota dapat kita lihat bahwa manusia selalu berhasrat untuk bepergian dari satu tempat ke tempat lain guna mendapatkan keperluan yang dibutuhkan. Dalam hal ini manusia sangat membutuhkan suatu sarana transportasi yang disebut moda atau angkutan.

Manusia sebagai pengguna teknologi harus mampu memanfaatkan teknologi yang ada saat ini, perkembangan teknologi saat ini sangat membantu proses transportasi manusia. Dengan perkembangan zaman yang semakin modern semua kebutuhan manusia dapat diperoleh menggunakan teknologi. Pada masa saat ini perkembangan transportasi sudah didukung dengan teknologi yang modern. Ojek-online merupakan salah satu bentuk teknologi yang dikembangkan dalam sistem transportasi.

Kota Samarinda 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 penggunaan 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.

## METODE

### a. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti, dipandang sebagai suatu pendugaan terhadap populasi (Sugiyono, 2009). Sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang ingin diamati. Ukuran dan keragaman sampel menjadi penentu baik tidaknya sampel yang diambil. Terdapat dua cara pengambilan sampel, yaitu sampel secara acak (*random sampling*) dan sampel tidak acak (*non random sampling*).

Dalam Penelitian ini menggunakan data dari jumlah pengguna ojek online Kota Samarinda berdasarkan data dari ojek online kota Samarinda sebagai berikut:

**Tabel 3.1.** Jumlah Sampel Penelitian

No	Pengguna Ojek Online	Jumlah
1	Kota Samarinda	30.000
Jumlah		<b>30.000</b>

Sumber : Hasil analisis dari *Tribun Kaltim*

Untuk menentukan sampel maka menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2} = \frac{3}{1 + 3 \times 0,05^2} = 396,89$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

= Batas toleransi kesalahan, dengan batas kesalahan 5%.

### b. Variabel Penelitian

Variabel yang dipakai pada penelitian ini terdiri dari kriteria atau pertimbangan yang menjadi latar belakang prioritas tingkat kepuasan pengguna ojek online antara lain :

1. Keselamatan
2. Keandalan
3. Fleksibilitas
4. Kenyamanan
5. Kecepatan
6. Dampak

Variabel kriteria atau pertimbangan yang tersebut dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa ojek online, variabel tersebut akan disajikan dalam bentuk skala likert dimana terdapat lima skala yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

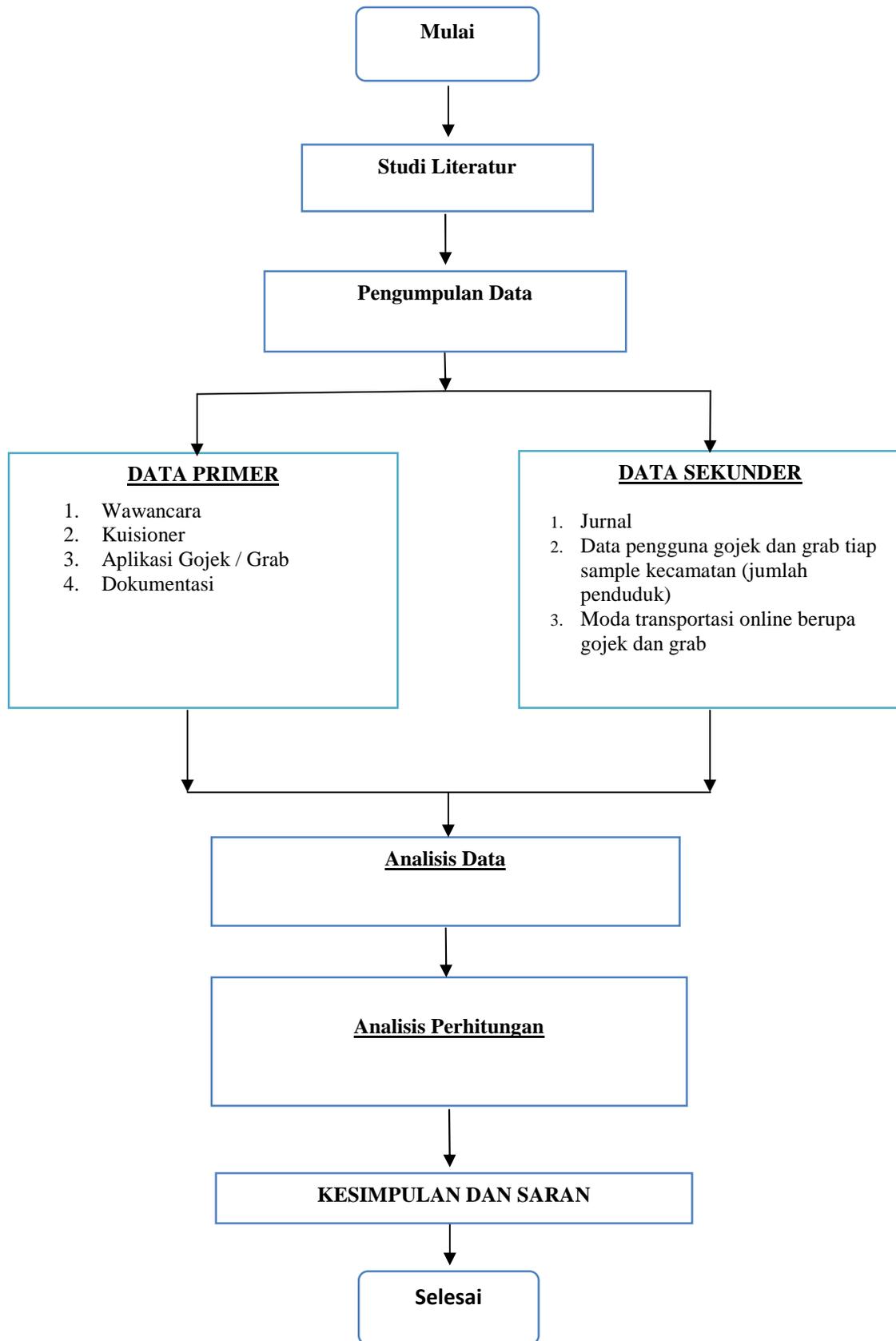
4 = Setuju

5= Sangat Setuju

c. **Metode Analisis Data**

Dalam penelitian ini dilakukan analisis statistika deskriptif berdasarkan penghitungan data menggunakan skala likert. Adapun proses-prosesnya sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi masalah tingkat kepuasan pengguna jasa ojek online.
2. Menentukan skala likert pertanyaan.
3. Menyusun pertanyaan berdasarkan faktor-faktor kepuasan pengguna.
4. Membuat tabulasi data setelah memperoleh jawaban dari kuesioner pengguna jasa ojek online
5. Melakukan Uji Validitas terhadap jawaban responden menggunakan software SPSS.
6. Memperbaiki pertanyaan pada kuesioner pada pertanyaan yang tidak valid.
7. Membuat tabulasi data setelah memperoleh jawaban dari kuesioner pengguna jasa ojek online.
8. Melakukan Uji Reliabilitas menggunakan Software SPSS .
9. Melakukan Analisis Statistika Deskriptif menggunakan Software SPSS.
10. Interpretasi.



**Gambar 3.3.** Bagan Alur Analisis Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Gambaran Umum

Kota Samarinda merupakan ibu kota provinsi Kalimantan Timur, Indonesia serta kota terbesar di diseluruh pulau Kalimantan dengan jumlah penduduk 812.597 jiwa. Samarinda memiliki wilayah seluas 718 km<sup>2</sup> dengan kondisi geografi daerah berbukit dengan ketinggian bervariasi dari 10 meter - 200 meter dari permukaan laut. Kota Samarinda dibelah oleh sungai Mahakam dan menjadi gerbang menuju pedalaman Kalimantan Timur melalui jalur sungai, darat maupun udara. Kota Samarinda di dirikan pada 21 januari 1968 dengan 10 Kecamatan dan 59 Desa / Kelurahan serta memiliki beragam suku dan budaya.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada 400 responden. Sebelum disebarkan pernyataan atau kuesioner di uji terlebih dahulu dengan uji validitas dengan menyebar terlebih dahulu kuisisioner kepada 30 orang. Setelah uji validitas kemudian dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah butir pernyataan yang telah lolos uji reliabel. Kemudian penulis memberikan kuisisioner yang telah uji validitas dan reliabilitas kepada 400 responden.

Kuisisioner diisi oleh responden dengan cara memberikan tanda centang ( ) pada pernyataan yang telah penulis susun. Setiap butir pernyataan di cantumkan 5 pilihan yaitu “SS” sangat setuju, “S” setuju, “N” netral, “TS” tidak setuju, dan “STS” sangat tidak setuju. Responden hanya di perbolehkan memilih satu jawaban setiap butir pernyataan yang diberikan.

### Analisis Tingkat kepuasan Keseluruhan

Pada hasil seluruh pernyataan pada setiap aspek di setiap pertanyaan didapatkan hasil

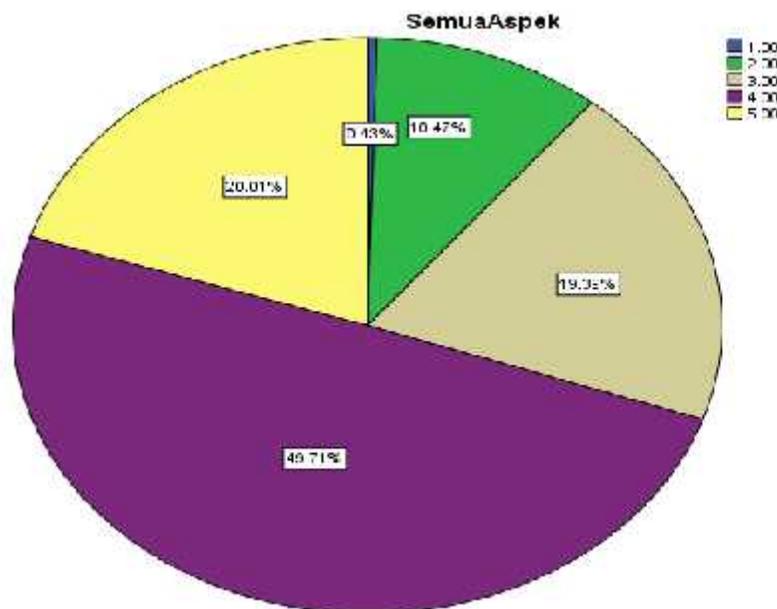
**Tabel 4.20 Hasil SPSS Keseluruhan Aspek**

Semua Aspek					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	51	.4	.4	.4
	2.00	1256	10.5	10.5	10.9
	3.00	2327	19.4	19.4	30.3
	4.00	5965	49.7	49.7	80.0
	5.00	2401	20.0	20.0	100.0
	Total	12000	100.0	100.0	

*Sumber : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 20*

Pada hasil seluruh pernyataan pada setiap aspek di setiap pertanyaan didapatkan hasil menggunakan statistika deskriptif menggunakan software SPSS dapat dilihat jawaban 400 responden terhadap seluruh pernyataan dimana jumlah jawaban yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 51 jawaban dari semua pernyataan, yang menjawab tidak setuju sebanyak 1256 jawaban dari semua pernyataan, yang menjawab netral sebanyak 2327 jawaban dari semua pernyataan, yang menjawab setuju sebanyak 5965 jawaban dari semua pernyataan, dan yang menjawab 2401 jawaban semua pernyataan. Jadi jawaban yang paling banyak dijawab responden adalah pada skala 4 atau skala setuju.

#### 4.4.1 Presentase Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Ojek Online Keseluruhan



**Gambar 4.1** Diagram Presentase Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Ojek Online

*Sumber : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 20*

Pada diagram diatas dapat dilihat persentase yang sangat tidak puas dengan pelayanan jasa ojek online sebesar 0.43% , yang tidak puas dengan pelayanan jasa ojek online sebesar 10.47% , yang netral dengan pelayanan jasa ojek online sebesar 19.39%, yang merasa puas dengan pelayanan jasa ojek online sebesar 49.71% dan yang merasa sangat puas dengan pelayanan jasa ojek online sebesar 20.01%. Sehingga presentase terbesar adalah dengan tingkat kepuasan puas sebesar 49.71% dari pelayanan jasa ojek online.

## Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian presentase jawaban responden yang sangat tidak puas dengan pelayanan jasa ojek online sebesar 0.43% , yang tidak puas dengan pelayanan jasa ojek online sebesar 10.47% , yang netral dengan pelayanan jasa ojek online sebesar 19.39%, yang merasa puas dengan pelayanan jasa ojek online sebesar 49.71% dan yang merasa sangat puas dengan pelayanan jasa ojek online sebesar 20.01%.
2. Dapat dilihat dari Nilai *Y Pearson Correlation* , X1 ( aspek 1 ) sebesar 0.853 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat, X2 ( aspek 2 ) sebesar 0.894 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat, X3 ( aspek 3 ) sebesar 0.949 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat, X4 ( aspek 4 ) sebesar 0.951 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat X5 ( aspek 5 ) sebesar 0.972 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat, X6 ( aspek 6 ) sebesar 0.962 yang berarti merupakan korelasi sangat kuat. Dari semua aspek terdapat pengaruh hubungan yang sangat kuat dari aspek 1-6. Dapat di simpulkan bahwa kesemua aspek tersebut sangat berpengaruh terhadap kinerja ojek online tersebut. Dari semua aspek tersebut muncul satu aspek yang sangat dominan dan sangat kuat yaitu di aspek 5 atau aspek kecepatan dengan angka atau nilai korelasi sebesar 0.972.
3. Dari semua responden Terdapat 137 responden laki-laki dan 263 responden perempuan. Dari 400 Responden dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah perempuan. Serta rata-rata usia responden adalah 17 – 24 tahun sebanyak 271 responden, mayoritas responden juga didominasi oleh pelajar / mahasiswa sebanyak 216 responden serta operating system yang banyak digunakan adalah android sebanyak 308 responden

## Saran

Dari hasil kesimpulan di atas dapat diberikan saran yaitu :

1. Dapat melihat tingkat kepuasan lebih lanjut dengan membandingkan perlakuan jasa yang disediakan perusahaan ojek online..
2. Dapat membandingkan kinerja beberapa lembaga ojek online yang ada.
3. Perlu diadakan penelitian lebih lanjut dengan memasukkan faktor-faktor lain yang belum disebutkan dalam penelitian ini seperti faktor kemudahan dan dengan alat analisa lain mengenai pemilihan moda melalui stated preference, multi nomial logit atau probit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Angelia, Mitra. 2016 “*Survei : Go-jek Ungguli Grab*”. Teknologi News.viva.co.id
- Bowersox, C. (1981). *Introduction to Transportation*. New York : Macmillan Publishing Co, Inc.
- Djoko, Setijowarno, R. B. Frazila, 2001, *Pengantar Sistem Transportasi*, Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- [Https://www.go-jek.com](https://www.go-jek.com)
- [Https://www.grab.com](https://www.grab.com)
- Miro, Fidel., (2002). *Perencanaan Transportasi*. Erlangga, Jakarta.
- Morlok, Edward K., (1984). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Penerbit Erlangga Jakarta.
- Munawar. 2005. *Pemodelan Visual dengan UML*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Papacostas, C.S. Prevedous P.D. (1987). *Transportation Engineering and Planning*. New Jersey : 2nd edition. Prentice-Hall Inc.
- Pabundu Tika, Moh. 1997. *Metode Penelitian Geografi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka utama.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 26 Tahun 2017  
Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.
- Septiyadi, Firmansyah. 2017. “Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Use Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek, Studi Kasus Di Wilayah Pejagalan, Jakarta Utara”. *Skripsi* . Jakarta Barat : Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul Jakarta Barat.
- Siregar, Sofyan, 2010. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Soesantiyo. 1985. *Teknik Lalu Lintas, Traffic Engineering Jilid 1*, Jakarta.
- Steenbrink, 1974, *Optimization of Transport Networks*, Tugas Akhir Universitas Jendral Soedirman, Purwokerto.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Cetakan Ke 19 Bandung : CV.Afabeta
- Tamin, O. Z, 2000. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*, Institut Teknologi Bandung, Edisi Kedua, Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.