

**ANALISIS EFEKTIVITAS ANGKUTAN NON TRAYEK  
BERBASIS APLIKASI (GO-JEK) SEBAGAI PILIHAN MODA  
TRANSPORTASI DI KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Dalam  
Ujian Sidang Sarjana Teknik Sipil Strata Satu  
Universitas Medan Area

**Disusun oleh:**

**SONY HARDIAN SIANIPAR**  
**NPM: 178110174**



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/10/22

Access From (repository.uma.ac.id)26/10/22

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS EFEKTIVITAS ANGKUTAN NON TRAYEK  
BERBASIS APLIKASI (GO-JEK) SEBAGAI PILIHAN MODA  
TRANSPORTASI DI KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Dalam  
Ujian Sidang Sarjana Teknik Sipil Strata Satu  
Universitas Medan Area

Oleh:

SONY HARDIAN SIANIPAR

NPM: 178110174

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Ir. Mellokey Ardan, MT  
NIDN: 0116086001

 13/7/2024  
Mahliza Nasution, ST, MT  
NIDN: 0111028701

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik  
  
Dr. Rahmat Syah, S.kom, M.kom  
NIDN: 01050588004

Ketua Program Studi  
  
Herman Sih, ST, MT  
NIDN: 0106088004

Dipindai dengan CamScanner

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sony Hardian Sianipar  
NIM : 178110174  
Judul : Analisis efektivitas angkutan non trayek berbasis aplikasi (Go-Jek) sebagai pilihan moda transportasi di kota Medan.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini merupakan karya saya sendiri. Apabila terdapat karya orang lain yang saya kutip, maka saya akan mencantumkan sumber secara jelas. Jika dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Medan, Agustus 2021



  
Sony Hardian Sianipar

178110174

Dipindai dengan CamScanner

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sony Hardian Sianipar  
NPM : 178110174  
Program Studi : Teknik Sipil  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Efektivitas Angkutan Non Trayek Berbasis Aplikasi (Go-Jek) Sebagai Pilihan Moda Transportasi di Kota Medan.. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada tanggal : 26 Agustus 2021

Yang menyatakan



Sony Hardian Sianipar

Dipindai dengan CamScanner

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi pengetahuan, kekuatan dan kesempatan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan Skripsi ini yang berjudul, “Analisis efektivitas angkutan non trayek berbasis aplikasi (Go-Jek) sebagai pilihan moda transportasi di kota Medan”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Strata satu bagi para Mahasiswa dari Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya penulis mendapatkan bimbingan, arahan, kritik serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Dr. Rahmad Syah, S.Kom, M.Kom Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
3. Hermansyah, ST, MT, selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Universitas Medan Area.
4. Ir. Melloukey Ardan, MT, selaku Dosen Pembimbing I.
5. Mahliza Nasution, ST, MT, selaku Dosen Pembimbing II.
6. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
7. Kedua orang tua saya dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan serta doa yang tulus tiada henti.
8. Rekan rekan mahasiswa jurusan Teknik Sipil angkatan 2017 Universitas Medan Area.

Saya menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun semua pihak yang membaca skripsi ini, dan dapat menambah wawasan terutama di dunia pendidikan khususnya dalam bidang Teknik Sipil.

Medan,.....2021

Hormat Saya,

Sony Hardian Sianipar



## ABSTRAK

Penelitian ini adalah menganalisis angkutan non trayek berbasis aplikasi (Go-Jek) sebagai pilihan moda transportasi di kota Medan. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas atas kinerja dan layanan yang diberikan angkutan non trayek Gojek *Online*, serta dampak yang diberikan dalam mengatasi ketidakstabilan mobilitas dalam sistem transportasi di kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, dilakukan di Kota Medan wilayah sekitaran Kecamatan Medan Denai, Sampel yang digunakan sebanyak 120 orang dengan menggunakan penentuan teknik *sampling accidental*. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dengan metode EPIC Model. Hasil penelitian yang ditemukan : Berdasarkan perhitungan nilai EPIC *Rate* diatas, hasil akhir dari nilai EPIC *rate* adalah 4,30 yang jika dimasukkan kedalam skala penilaian maka termasuk kedalam kategori sangat efektif. Hal ini memperlihatkan bahwa transportasi non trayek berbasis aplikasi (Go-Jek) sangat efektif sebagai pilihan moda transportasi bagi kota Medan, dalam memberi jawaban atas indikator Efektivitas Angkutan Non Trayek Berbasis Aplikasi (Go-Jek) Sebagai Pilihan Moda Transportasi Di Kota Medan kebutuhan kualitas layanan rata-rata yang diperoleh adalah 4,34 bahwa pada indikator ini termasuk dalam kategori interval sangat efektif, dalam indikator harga/tarif rata-rata yang diperoleh adalah 4,28 termasuk dalam kategori interval sangat efektif, dalam indikator kepuasan pelanggan rata-rata yang diperoleh adalah 4,24 termasuk dalam kategori interval sangat efektif, dalam indikator efisiensi waktu tempuh nilai dari rata-rata yang diperoleh adalah 4,36 termasuk dalam kategori interval sangat efektif, dan dalam indikator kemudahan dan ketersediaan moda rata-rata yang diperoleh adalah 4,31 termasuk dalam kategori interval sangat efektif.

**Kata kunci:** Analisis, efektivitas, Go-Jek, Moda Transportasi.

## ABSTRACT

*This study is to analyze application-based non-route transportation (GoJek) as a choice of transportation mode in the city of Medan. The purpose of this study is to determine the effectiveness of the performance and services provided by Gojek Online non-route transportation, as well as the impact given in overcoming mobility instability in the system. transportation in the city of Medan. This study uses descriptive quantitative methods, conducted in the city of Medan, the area around the district of Medan Denai, the sample used is 120 people using the determination of accidental sampling technique. The data collection of this research was done through interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used is the EPIC Model method. The results of the study found: Based on the calculation of the EPIC Rate value above, the final result of the EPIC rate value is 4.30 which if included in the rating scale is included in the very effective category. This shows that application-based non-route transportation (Go-Jek) is very effective as a choice of transportation mode for the city of Medan, in providing answers to the indicators of the Effectiveness of Application-Based Non-Route Transportation (Go-Jek) as a Mode of Choice for Transportation In Medan City the need for service quality the average obtained is 4.34 that this indicator is included in the very effective interval category, in the price/tariff indicator the average obtained is 4.28 is included in the very effective interval category, in the average customer satisfaction indicator obtained is 4.24 included in the very effective interval category, in the travel time efficiency indicator the value of the average obtained is 4.36 included in the very effective interval category, and in the ease and availability indicators the average obtained is 4.31 included in the category of very effective intervals.*

**Keywords:** *Analysis, effectiveness, Go-Jek, Mode of Transportation.*

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

### HALAMAN PERNYATAAN

**KATA PENGANTAR**..... i

**ABSTRAK** ..... iii

**ABSTRACT** ..... iv

**DAFTAR ISI**.....v

**DAFTAR TABEL** ..... viii

**DAFTAR GAMBAR**.....x

**BAB I PENDAHULUAN**..... 1

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Rumusan Masalah.....5

1.3 Ruang Lingkup penelitian.....5

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....5

1.5 Manfaat Penelitian .....6

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**..... 7

2.1. Penelitian terdahulu ..... 7

2.2. Tinjauan umum ..... 11

2.2.1 transportasi ..... 11

2.2.2 Pengertian moda transportasi darat ..... 13

2.2.3 Integrasi moda transportasi umum ..... 15

2.3 Peranan transportasi umum..... 16

2.4 Permasalahan transportasi perkotaan..... 17

2.5	Transportasi umum dalam bidang manajemen proyek .....	20
2.5.1	Tinjauan transportasi umum dalam trayek sebagai moda transportasi .....	21
2.5.2	Tinjauan transportasi umum non trayek sebagai moda transportasi .....	22
2.6	Sejarah dan perkembangan industri transportasi darat .....	25
2.7	Dampak kehadiran transportasi online (GoJek) di Kota Medan.....	28
2.8	Profil perusahaan <i>online</i> PT Go-Jek Indonesia.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>33</b>
3.1	Lokasi penelitian.....	33
3.2	Tahapan persiapan penelitian.....	34
3.3	Populasi dan sampel penelitian.....	34
3.4	Metode pengolahan data .....	36
3.4.1.	Uji coba statistik.....	37
3.4.2	Teknik analisis data .....	40
3.5	Diagram alir penelitian .....	43
<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
4.1	Karakteristik lokasi dan wilayah.....	44
4.2	Hasil penelitian .....	45
4.2.1	Karakteristik responden .....	46
4.2.2	Uji coba statistik.....	51
4.3	Teknik analisis data .....	53
4.4	Analisis pembahasan.....	67

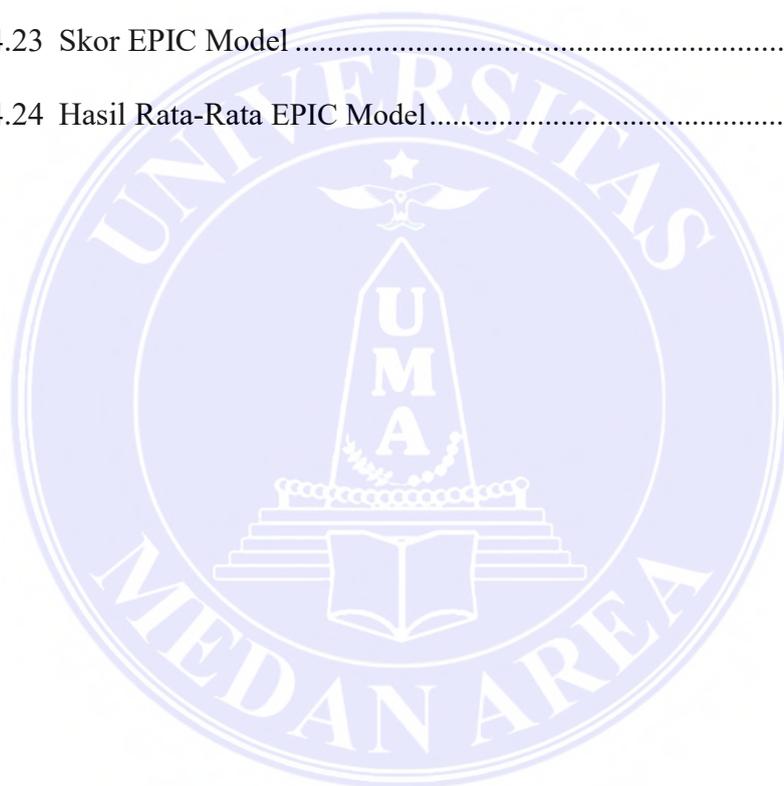
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Bentuk Moda Transportasi Umum Darat Menurut Jangkauan Wilayah Pelayanan.....	14
Tabel 2.2	Jumlah Kendaraan Bermotor.....	25
Tabel 3.1	Skala Likert .....	37
Tabel 3.2	Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha .....	39
Tabel 3.3	Bobot Nilai Jawaban Pernyataan.....	41
Tabel 3.4	Rentang Skala Keputusan EPIC Model .....	42
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan penghasilan.....	49
Tabel 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan tujuan perjalanan .....	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	51
Tabel 4.7	Hasil Uji Realibilitas Kuesioner.....	52
Tabel 4.8	Tabulasi Pengujian Indikator 1 .....	53
Tabel 4.9	Analisis Pengujian Skor Indikator 1 .....	54
Tabel 4.10	Skor Rata Rata Pengujian Indikator 1 .....	55
Tabel 4.11	Tabulasi Pengujian Indikator 2 .....	56
Tabel 4.12	Analisis Pengujian Skor Indikator 2 .....	57
Tabel 4.13	Skor Rata Rata Pengujian Indikator 2 .....	57
Tabel 4.14	Tabulasi Pengujian Indikator 3 .....	58
Tabel 4.15	Analisis Pengujian Skor Indikator 3 .....	59

Tabel 4.16 Skor Rata Rata Pengujian Indikator 3 .....	60
Tabel 4.17 Tabulasi Pengujian Indikator 4 .....	61
Tabel 4.18 Analisis Pengujian Skor Indikator 4 .....	61
Tabel 4.19 Skor Rata Rata Pengujian Indikator 4 .....	62
Tabel 4.20 Tabulasi Pengujian Indikator 5 .....	63
Tabel 4.21 Analisis Pengujian Skor Indikator 5 .....	63
Tabel 4.22 Skor Rata Rata Pengujian Indikator 5 .....	64
Tabel 4.23 Skor EPIC Model .....	65
Tabel 4.24 Hasil Rata-Rata EPIC Model.....	65



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Peta Kecamatan Medan Denai .....	33
Gambar 3.2	Bagan Alir Penelitian .....	43
Gambar 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	47
Gambar 4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	48
Gambar 4.4	Responden Berdasarkan Penghasilan .....	49
Gambar 4.5	Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan .....	50
Gambar 4.6	Nilai indikator kualitas layanan.....	55
Gambar 4.7	Nilai indikator Harga/tarif .....	58
Gambar 4.8	Nilai indikator kepuasan pelanggan .....	60
Gambar 4.9	Nilai indikator waktu tempuh.....	62
Gambar 4.10	Nilai indikator kemudahan dan ketersediaan mendapatkan moda .....	64
Gambar 4.11	Skor rata rata per indikator .....	67

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perlu kita pahami terlebih dahulu pengertian transportasi secara umum adalah kegiatan mengangkut maupun memindahkan sesuatu dari tempat yang satu ke tempat lain. Dalam hal ini pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin untuk memudahkan manusia melakukan aktivitas sehari-hari.

Tujuan dari sistem transportasi adalah untuk mencapai proses transportasi penumpang dan barang secara optimum dalam ruang dan waktu tertentu, dengan mempertimbangkan faktor keamanan, kenyamanan dan kelancaran, serta efisiensi waktu dan biaya. Semakin tingginya mobilitas masyarakat saat ini, memerlukan kehadiran sarana transportasi yang dapat mendukungnya. Kehadiran sarana transportasi berbasis online, yang salah satunya adalah *Go-Jek* bagi para penggunaannya dianggap solusi bagi tingginya mobilitas masyarakat saat ini.

Transportasi *online* adalah salah satu bentuk dari penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi *online* baik untuk pemesanan ataupun cara pembayaran. Jasa transportasi berbasis aplikasi *online* atau aplikasi *ridesharing* kemunculannya mulai marak di Indonesia pada tahun 2014. Namun untuk di kota Medan baru tersedia transportasi berbasis aplikasi *online* yaitu *Go-Jek* diawal tahun 2015.

Dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 26 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;

1. Bahwa dalam ketentuan Pasal 46, Pasal 80 ayat (2), Pasal 86 ayat (3), Pasal 87 ayat (5), Pasal 120 ayat (5) dan Pasal 122 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan diatur tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek;
2. Bahwa untuk memberikan kepastian hukum terhadap aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kesetaraan, keterjangkauan, dan keteraturan serta menampung perkembangan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek, perlu mengganti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek;
3. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek.

Kehadiran jasa transportasi berbasis aplikasi *online* pada dasarnya menghendaki adanya kebutuhan pengguna transportasi dalam tingkat pelayanan yang cukup memadai baik waktu tempuh, waktu tunggu maupun keamanan dan kenyamanan yang terjamin selama dalam pemesanan. Tingkat pelayanan merupakan kualitas serta kuantitas yang disediakan oleh pihak penyedia jasa transportasi, termasuk di dalamnya adalah karakteristik yang dapat dikuantifikasi seperti keamanan, waktu pesanan, biaya serta karakteristik yang sukar dikuantifikasikan seperti kenyamanan, ketersediaan, kemudahan serta *moda image*.

Dilihat dari kebutuhan masyarakat di kota Medan saat ini, transportasi *online* sudah menjadi suatu alternatif baru yang diinginkan masyarakat karena susahny memperoleh angkutan konvensional karena terbatasnya jumlah armada yang tersedia dan keterbatasan rute yang dilalui.

Kota Medan merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya. Kota Medan yang juga merupakan pusat pelayanan pemerintahan, pendidikan, kesehatan, perdagangan, industri, dan lain-lain membuat kota Medan menjadi kota yang tingkat perekonomiannya semakin tinggi sehingga mengakibatkan mobilitas sistem transportasi semakin meningkat.

Meningkatnya mobilitas transportasi tersebut sangat dipengaruhi oleh banyaknya fasilitas-fasilitas umum yang digunakan oleh masyarakat, seperti pertokoan, mini market, sekolah, Pertamina, perkantoran, dan lain-lain (Wikipedia,2014).

Ketidakseimbangan antara tingkat kebutuhan sarana/permintaan lalu lintas (*traffic demand*) dan tingkat layanan transportasi/penyediaan lalu lintas (*traffic*

*supply*) menjadi suatu permasalahan umum yang harus dihadapi oleh sistem transportasi. Tingginya tingkat kebutuhan akan sarana dan prasarana transportasi disebabkan oleh pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat, pertumbuhan wilayah yang semakin luas, peruntukan tata guna lahan yang membawa pengaruh terhadap arus lalu lintas yang tumbuh di daerah tersebut. Hal tersebut akan mengakibatkan kemacetan pada arus lalu lintas.

Semakin tingginya tuntutan mobilitas masyarakat, tentunya membutuhkan sarana transportasi yang dapat memberikan pergerakan dan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain dengan cepat, walaupun jarak tempuhnya jauh. Dari sedikit penjabaran di atas saya tertarik melakukan penelitian skripsi yang berjudul **“Analisis Efektivitas Angkutan Non Trayek Berbasis Aplikasi (Go-Jek) Sebagai Pilihan Moda Transportasi Di Kota Medan”** .

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data terhadap efektivitas transportasi *online (Go-jek)* dengan mengetahui transportasi ojek *online* sebagai bagian dari moda transportasi, dan menganalisa efektivitas transportasi *online (Go-jek)*. Oleh karena itu, metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan analisis statistik pembobotan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna sehingga sasaran penelitian ini adalah pengguna Transportasi online (*Go-jek*) sebanyak 120 pengguna, serta mempertimbangkan pendapat pengemudi dan orang-orang yang berhubungan serta memahami bidang transportasi. Analisis data penelitian ini dengan data primer, yaitu observasi lapangan, wawancara dan kuesioner, dan data sekunder yang terkait lalu lintas dan angkutan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dideskripsikan peneliti, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

Bagaimana efektivitas Transportasi non trayek berbasis aplikasi (Go-jek) sebagai moda transportasi di kota Medan?

## 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk memberikan arah yang lebih baik dan terfokus dari penelitian ini sehingga dapat bermanfaat dan mencapai tujuan yang diinginkan, maka penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup berikut:

1. Mengingat konsep perjalanan transportasi non trayek yaitu angkutan yang tidak terikat dengan trayek maka lokasi penelitian dilakukan acak di pemukiman penduduk, perkantoran, pusat perbelanjaan, gedung sekolah yang terdapat calon penumpang.
2. Penelitian ini hanya menganalisa dampak dari sudut pandang penumpang transportasi berbasis aplikasi (Go-Jek).
3. Pengolahan data dalam analisa penelitian ini digunakan program software SPSS dengan menggunakan metode EPIC Rate

## 1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian

### 1. Maksud

Maksud dari penelitian ini adalah menganalisis keefektivitasan angkutan non trayek berbasis aplikasi (GoJek) sebagai pilihan moda transportasi di kota Medan.

### 2. Tujuan

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil

perhitungan efektifitas atas kinerja dan layanan yang diberikan angkutan non trayek Gojek *Online*, serta dampak yang diberikan dalam mengatasi ketidakstabilan mobilitas dalam sistem transportasi di kota Medan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Akademik

Menjadi bahan referensi baru kepada mahasiswa teknik sipil dan peneliti dibidang akademisi dalam upaya meningkatkan pengetahuan tentang mendalami sistem dan penerapan transportasi dalam kehidupan manusia.

### 2. Bagi masyarakat

Meningkatkan pengetahuan bagi masyarakat atas perbandingan dalam menentukan moda transportasi yang *flexibel* di padatnya tingkat mobilitas di kota besar dalam hal ini kota Medan.

### 3. Bagi Pemerintah

Diharapkan dapat memberikan solusi dan evaluasi dalam keterlibatan pemerintah mengkoordinasi keberadaan transportasi online agar tidak merugikan penggunanya, mengingat transportasi online sangat membantu kegiatan masyarakat, serta perlunya ada regulasi yang mengatur keberadaannya, agar memiliki standar dalam pelayanan dan keamanan penggunanya.

### 4. Bagi perusahaan online (Go-jek).

Serta menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan online dalam meningkatkan kepuasan dalam pelayanan transportasi berbasis aplikasi.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang analisa efektivitas angkutan non trayek berbasis aplikasi sebagai pilihan moda transportasi telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu.

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan saat ini yaitu:

1. “Mohammad Nur Hamim, Taufik Kurrahman, Dian agung S (2018). Penelitian dalam jurnal yang berjudul Analisis Efektifitas Pilihan Moda Transportasi *Online* Di Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data terhadap Efektifitas Pilihan Moda Transportasi *Online* Grab dengan mengetahui kedudukan transportasi ojek *online* sebagai bagian dari transportasi, dan menganalisis efektifitas transportasi *online* Grab. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan analisis data tunggal. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Analisis data primer yaitu observasi lapangan, kuisisioner, dan wawancara. Untuk data sekunder yaitu buku terkait dengan transportasi dan undang-undang. Kedudukan Transportasi ojek *online* Grab sebagai bagian dari moda transportasi di Kota Surabaya sudah mendapatkan izin dari Pemerintah Dinas Perhubungan, yang diatur dalam Permenhub 26 Tahun 2017. Pencapaian efektifitas sudah baik, namun belum optimal seperti waktu penjemputan orderan, waktu pengantaran, sistem aplikasi, biaya yang dibebankan ke penumpang, dan kenyamanan serta keselamatan peneumpang. Banyaknya masyarakat yang cenderung

menggunakan transportasi *online* ini diharapkan pemerintah dapat menciptakan pelayanan sistem transportasi umum yang lebih efektif, serta perlu dilakukannya evaluasi terhadap pelayanan yang belum optimal.”

2. “Widya Wulandari, Laili Fuji Widyawati (2017). Penelitian dalam jurnal yang berjudul *Analisis Efektivitas Transportasi Ojek Online Sebagai Pilihan Moda Transportasi di Kota Jakarta (Studi Kasus Go-Jek Indonesia)*. Penelitian ini untuk memperoleh data terhadap efektivitas transportasi *Online Go-Jek* . Oleh karena itu metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan analisis statistik pembobotan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna sehingga sasaran penelitian ini adalah pengguna dan sehingga sasaran penelitian ini adalah pengguna transportasi *Online Go-Jek* sebanyak 120 pengguna, serta mempertimbangkan pendapat pengemudi dan dua orang pakar yang mengerti dalam bidang transportasi. Analisis data penelitian ini dengan data primer, yaitu observasi lapangan, wawancara dan kusioner, dan data sekunder yaitu undang undang dan buku terkait lalu lintas dan angkutan. Hasil penelitian terhadap kedudukannya yang menunjukkan transportasi *Online Go-Jek* belum diatur dalam undang-undang terkait lalu lintas dan angkutan jalan, namun keberadaannya saat ini menjadi moda transportasi yang diinginkan masyarakat. Pencapaian efektivitasnya sudah baik, namun masih belum optimal pada beberapa pelayanannya, seperti rentang waktu tempun perjalanan, pelayanan

pengemudi kepada pengguna, sistem aplikasi, keamanan dan keselamatan, dan tarif baru pada biaya yang dibebankan jarak dekat maupun jarak jauh. Oleh karena itu, perusahaan Go-Jek Indonesia sebaiknya bekerjasama dengan instansi terkait transportasi dalam hal status dan perizinannya sebagai moda transportasi publik dan dengan beroperasinya transportasi ini yang cenderung diminati masyarakat diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah untuk menciptakan sisten pelayanan transportasi umum yang efektif, serta perlu dilakukan perbaikan atau evaluasi pada pelayanan yang masih belum optimal.”

3. “Sadriyansah, Sumiyattinah, S.Nurlaily Kadarini (2019). penelitian dalam jurnal yang berjudul Studi Angkutan Non Trayek Berbasis Aplikasi (Ojek Online) Di Kota Pontianak. Pada penelitian kali ini membahas kemacetan di beberapa ruas jalan utama di kota Pontianak menyebabkan masyarakat enggan bepergian. Ojek online di kota Pontianak sebenarnya solusi kebutuhan masyarakat akan transportasi yang murah, cepat, aman dan nyaman. Penelitian ini mengamati pelaku perjalanan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi dalam pemilihan moda, mengembangkan suatu model dan mengestimasi sensitivitas responden pengguna ojek online terhadap pilihan moda apabila dilakukan perubahan karakteristik pelayanan. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner online. Analisa yang digunakan analisa deskripsi, analisa korelasi, dan analisa regresi linier berganda. Sebagai variabel bebas dipakai biaya, lama pemesanan (waktu), tingkat pendapatan, dan kualitas pelayanan. Perhitungan

dilakukan dengan bantuan program SPSS V 26. Hasil perhitungan diketahui responden dengan penghasilan dibawah 1 juta, masih pelajar / mahasiswa dan baru memiliki 1 unit kendaraan, lebih sering menggunakan ojek online dan apabila terjadi perubahan pada layanan ojek online, pengguna yang captive ini yang akan sangat terpengaruh terutama dari biaya.

4. "Slaudiya Anjani Septi Damayanti. Penelitian dalam jurnal yang berjudul Transportasi Berbasis Aplikasi Online: Go-Jek Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Kota Surabaya. Berdasarkan analisi dan pembahasan penelitian ini menarik kesimpulan bahwa tingginya tuntutan mobilitas masyarakat, tentunya membutuhkan sarana transportasi yang dapat memberikan pergerakan dan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain dengan cepat, walaupun jarak tempuhnya jauh. Adanya terobosan transportasi berbasis aplikasi online Go-Jek yang menggabungkan jasa transportasi dengan teknologi komunikasi di dunia transportasi Indonesia, membuat masyarakat harus menentukan transportasi mana yang paling cocok dengan kebutuhannya untuk melakukan mobilitas. Studi ini memfokuskan pada tindakan sosial yang dilakukan masyarakat dalam menggunakan sarana transportasi. Bagaimana tindakan sosial yang dilakukan masyarakat yang menggunakan Go-Jek sebagai sarana transportasi di Surabaya. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma definisi sosial dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan yaitu Tindakan Sosial Max Weber. Informan

dalam penelitian ini berjumlah sepuluh pengguna Go-Jek. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode purposive. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dan observasi tidak langsung. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain: 1) Tindakan sosial yang dilakukan oleh pengguna adalah rasional instrumental dan afeksi; 2) Tindakan afeksi juga muncul dari pihak keluarga untuk menyarankan dan menentukan transportasi yang tepat; 3) Transportasi berbasis aplikasi online, juga menyediakan jasa layanan memesan makanan, pengantaran barang dan belanja yang dapat dimanfaatkan oleh ibu-ibu rumah tangga ataupun wirausaha rumahan.”

## **2.2. Tinjauan Umum**

### **2.2.1 Transportasi**

Transportasi adalah kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi timbul karena adanya proses pemenuhan kebutuhan. Perkembangan transportasi awalnya menggunakan teknologi yang sangat sederhana, yang didasarkan kepada pengamatan-pengamatan yang alamiah. Filosofi dasar pengembangan teknologi transportasi adalah usaha meningkatkan kinerja pergerakan penumpang dan barang dengan berpatokan pada indikator jenis dan karakteristik teknologi transportasi. Kendala yang dihadapi di dalam transportasi: keterbatasan muatan dan jarak tempuh. Sampai saat ini, belum dihasilkan suatu bentuk teknologi transportasi yang benar-benar mampu memenuhi setiap aspek di atas, yaitu kapasitas angkut, jarak tempuh, kecepatan pergerakan, kenyamanan dan keringanan biaya transportasi.

Dalam sejarah perkembangannya, transportasi untuk memindahkan objek dilakukan pertama kali dengan menggunakan tenaga manusia seperti menjinjing, memikul. Karena keterbatasan kemampuannya, manusia mulai menggunakan rakit atau perahu untuk memindahkan objek dengan bantuan tenaga manusia lalu digantikan oleh angin (Pengamatan alamiah di air) setelah roda ditemukan, manusia mulai membuat alat transportasi (sarana) dengan menggunakan tenaga hewan untuk memindahkan objek. Daya angkut dan jarak tempuh menjadi bertambah. Tantangan tersebut dapat di pecahkan pada “era revolusi industri” pada tahun 1829 mesin uap ditemukan, tenaga-tenaga hewan sebagai tenaga gerak mulai digantikan oleh tenaga mesin uap dan setelah era mesin uap, tenaga gerak digantikan oleh mesin-mesin bakar.

Transportasi manusia atau barang biasanya bukanlah merupakan tujuan akhir, oleh karena itu permintaan akan jasa transportasi dapat disebut sebagai permintaan turunan (derived demand) yang timbul akibat adanya permintaan akan komoditas atau jasa lainnya. Dengan demikian permintaan akan transportasi baru akan ada apabila terdapat faktor-faktor pendorongnya. Permintaan jasa transportasi tidak berdiri sendiri, melainkan tersembunyi dibalik kepentingan yang lain (Morlok, 1984).

Pada dasarnya permintaan angkutan diakibatkan oleh hal- hal berikut (Nasution, 2004):

- Kebutuhan manusia untuk berpergian dari lokasi lain dengan tujuan mengambil bagian di dalam suatu kegiatan, misalnya bekerja, berbelanja, ke sekolah, dan lain- lain.
- Kebutuhan angkutan barang untuk dapat digunakan atau dikonsumsi

di lokasi lain Secara garis besar, transportasi dibedakan menjadi 3 yaitu: transportasi darat, air, dan udara. Pemilihan penggunaan moda transportasi tergantung dan ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Segi Pelayanan
2. Keandalan dalam bergerak
3. Keselamatan dalam perjalanan
4. Biaya
5. Jarak Tempuh
6. Kecepatan Gerak
7. Keandalan
8. Keperluan
9. Fleksibilitas
10. Tingkat Populasi
11. Penggunaan Bahan Bakar

### **2.2.2 Pengertian Moda Transportasi Darat**

Moda transportasi darat terdiri dari seluruh bentuk alat transportasi yang beroperasi di darat. Moda transportasi darat sering dianggap identik dengan moda transportasi jalan raya (Warpani, 1990). Moda transportasi darat terdiri dari berbagai varian jenis alat transportasi dengan ciri khusus. Berdasarkan komponen prasarana transportasi terdiri dari dua kelompok, yaitu:

1. Jalan yang berupa jalur gerak seperti jalan raya, jalan baja, jalan air, jalan udara, dan jalan khusus.
2. Terminal yang berupa suatu tempat pemberhentian alat transportasi guna menurunkan atau menaikkan penumpang dan barang seperti:

- Terminal jalan raya (stasiun bus, halte bus, dll.)
- Terminal jalan rel yaitu stasiun kereta api
- Terminal jalan khusus seperti gudang dll.

Tabel 2.1 Bentuk Moda Transportasi Umum Darat Menurut Jangkauan Wilayah Pelayanan

Jangkauan (wilayah pelayanan)		Moda Transportasi	Bentuk Alat Transportasi Secara Fisik
Hirarki	Batas		
Kewilayahan	Administrasi		
LOKAL	Desa dan Kota	Moda transportasi lokal atau moda transportasi desa dan Kota	Minibus, sepeda, sepeda motor, gerobak, bus kota, bajaj, bemo, kereta api, becak, truk, dll.
REGIONAL	Dalam Provinsi	Moda transportasi regional atau moda transportasi antar-kota dalam provinsi (AKDP)	Bus kecil/sedang, Minibus, truk sedang/besar, kereta api, dll.
NASIONAL	Antar Provinsi	Moda transportasi nasional atau moda transportasi antar-kota antar-provinsi (AKAP)	Bus sedang/besar, truk sedang/besar, kereta api, dll.
INTERNASIONAL	Antar Negara	Moda transportasi internasional atau moda transportasi lintas negara	Bus besar, truk besar, kereta api, dll.

Sumber: Buku Perencanaan Tranportasi Publik, Sakti Adji Adisasmita (2015)

### 2.2.3 Integrasi Moda Transportasi Umum

Integrasi moda transportasi umum merupakan salah satu bentuk manajemen sistem transportasi umum yang mengkombinasikan dua atau lebih moda transportasi umum guna mewujudkan pelayanan transportasi umum yang optimal.

Dalam sistem Transportasi Nasional (Sistranas) disebutkan bahwa integrasi transportasi umum merupakan sasaran utama pengembangan sistem transportasi nasional yang ditujukan untuk memberikan jaminan keselamatan dan keamanan transportasi, keteraturan, kelancaran, kecepatan, kemudahan pencapaian, ketepatan waktu, kenyamanan, ketertiban, keterjangkauan tarif, dan tingkat polusi yang rendah dalam satu kesatuan jaringan transportasi publik tanpa terlalu membebani masyarakat namun tetap memberikan pelayanan yang maksimal dan optimal (Transmedia, 2012).

Optimal dalam hal ini mengandung pengertian bahwa kapasitas pelayanan moda yang tersedia seimbang dengan permintaan kebutuhan perjalanan masyarakat sehingga mampu memberikan pelayanan yang maksimal pada masa sibuk namun tidak terlalu banyak moda yang mengganggu pada masa sepi (Warpani, 2002).

Integrasi antar moda memiliki banyak kelebihan, salah satunya adalah tarif pelayanan yang dapat direduksi melalui mekanisme integrasi tarif. Hal ini terbukti mampu meningkatkan jumlah penggunaan moda transportasi publik sebesar 24% di Kota Wina (Austria) pada tahun 2001 dan sebesar 33% di Kota Paris (Perancis) selama periode tahun 1975-1993. Selain itu, perilaku perjalanan dan pemilihan moda masyarakat terbukti dapat berubah dengan adanya integrasi tarif tersebut sebagaimana yang terjadi di Kota Maryland (Amerika Serikat) dimana integrasi

tarif mampu mengubah perilaku pemilihan moda dari transportasi privat ke transportasi publik sebesar 4% per tahun dan di Kota New York (Amerika Serikat) dimana integrasi tarif mampu meningkatkan perilaku perjalanan mingguan masyarakat menggunakan moda transportasi publik sebesar 12% untuk perjalanan menggunakan subway dan sebesar 40% untuk perjalanan menggunakan busway .

### 2.3 Peranan Tranpostasi Umum

Pada umumnya kota yang pesat perkembangannya adalah kota yang berada pada jalur sistem angkutan. Sejarah perkembangan sejumlah kota besar di dunia menjadi bukti besarnya peranan angkutan terhadap perkembangan kota yang bersangkutan (Warpani,2002). Transportasi umum penumpang berperan dalam melayani pergerakan masyarakat untuk memenuhi kegiatannya sehari-hari. Peranan lain transportasi umum adalah pengembangan suatu wilayah, pengendalian lalu lintas dan penghematan energi. Dalam rangka pengembangan wilayah, transportasi umum berperan untuk memobilisasi sumber daya baik manusia, alam dan teknologi sehingga terjadi pemerataan pembangunan di suatu wilayah. Selain itu sistem transportasi umum yang memadai akan menunjang dan mendukung interaksi sosial dan budaya masyarakat semakin lebih baik. Salah satu ciri angkutan umum adalah dapat mengangkut banyak orang dan lintasannya tetap sehingga berkaitan dengan pengendalian lalu lintas berupa efisiensi penggunaan jaringan jalan karena pada saat yang sama luasan suatu jalan dapat digunakan oleh orang banyak menggunakan transportasi umum. Selain itu jumlah kendaraan yang melintas di suatu ruas jalan menjadi sedikit sehingga arus lalu lintas menjadi relatif lancar (Warpani, 2002). Dengan demikian dibutuhkan pengelolaan

transportasi umum yang baik sehingga masyarakat dapat beralih menggunakan transportasi umum agar terciptanya lalulintas yang nyaman.

Pengelolaan transportasi umum ini juga berkaitan dengan penghematan energi berupa bahan bakar minyak. Dengan adanya angkutan umum setiap liter bahan bakar dapat digunakan untuk mengangkut orang lebih banyak jika dibandingkan dengan kendaraan pribadi. Penghematan bahan bakar ini perlu dilakukan mengingat cadangan minyak bumi di dunia sangat terbatas dan penggunaan kendaraan umum sebagai sarana mobilitas masyarakat dapat mengurangi polusi udara yang akhir-akhir ini menjadi masalah pemanasan global.

#### **2.4 Permasalahan Transportasi Perkotaan**

Transportasi perkotaan memiliki peran yang strategis dalam membentuk peradaban kota. Permasalahannya, sektor transportasi sering kali tidak diletakkan pada posisi yang tepat, Peneliti Pusat Studi Transportasi dan Logistik (PUSTRAL) UGM, Lilik Wachid Budi Susilo, mengutarakan bahwa persoalan transportasi perlu mendapat perhatian yang segera dan serius serta menjadi prioritas dalam pembangunan kota. Beliau memaparkan berbagai persoalan seputar transportasi yang terjadi di Indonesia, di antaranya tingkat kemacetan di ibu kota yang menjadi salah satu tertinggi di dunia, kerugian ekonomi yang ditimbulkan kondisi tersebut, serta rasio fatalitas kecelakaan lalu lintas yang cukup tinggi.

Persoalan di sektor transportasi muncul ketika kota-kota tumbuh secara organik dengan mengabaikan keterbatasan daya tampung dan daya dukung kota atau wilayah dan tanpa deliniasi fisik kota yang jelas. Urbanisasi penduduk yang tinggi sementara ruang kota terbatas memunculkan kawasan perumahan baru di pinggir kota dengan kepadatan rendah dan bentuk kawasan aglomerasi perkotaan.

Model kawasan ini meningkatkan kerumitan dalam penyelenggaraan transportasi umum perkotaan dan menjadi awal kegagalan pembangunan kota. Sistem transportasi massal perkotaan sulit menjangkau seluruh kawasan perkotaan. Sementara itu, kawasan permukiman yang dibangun dekat dengan akses ruas jalan meningkatkan ketergantungan akan kendaraan pribadi, khususnya kendaraan roda dua. Kondisi macet, semrawut, kecelakaan dan juga polusi merupakan keniscayaan dari kondisi kota saat ini. Transportasi harus menanggung konsekuensi logis perkembangan kota yang memfasilitasi penggunaan kendaraan pribadi.

Darurat transportasi perkotaan menjadi semakin relevan ketika penanganan persoalan transportasi perkotaan hanya sebatas pada gejala dan belum menjawab akar masalahnya. Perlu ada perubahan paradigma pembangunan perkotaan untuk menjawab akar persoalan, yaitu perubahan dari kota yang memfasilitasi kendaraan pribadi menjadi kota yang memprioritaskan sistem layanan transportasi massal. Salah satu perubahan yang dimaksud adalah pengarusutamaan utama transportasi dalam pembangunan kota. Wujud nyata dari pengarusutamaan unsur perhubungan harus menjadi hal yang mendasar dalam pembangunan wilayah, misalnya dengan memberikan porsi yang utama dalam prioritas penganggaran pembangunan wilayah.

Artinya, penganggaran untuk urusan perhubungan harus didahulukan dan juga sudah ditetapkan persentase minimalnya. Hal ini menunjukkan bahwa *political will* benar-benar menjadikan sektor transportasi sebagai sektor yang mendasari sektor yang lain. juga merasa perlu untuk meluruskan mispersepsi yang memandang kemacetan sebagai akar masalah kegagalan perencanaan

transportasi perkotaan. Transportasi, menurutnya, adalah alat pencapaian tujuan pembangunan kota. Keberhasilan sektor transportasi karenanya tidak hanya berbasis pengembangan *supply* tetapi juga yang utama mengelola kebutuhan atau *demand*.

Keadaan ekonomi yang semakin membaik secara tidak langsung akan meningkatkan penggunaan kendaraan pribadi oleh masyarakat sebagai sarana transportasi sehari-hari, selain itu rendahnya pelayanan transportasi umum juga menjadi salah satu alasan masyarakat cenderung menggunakan kendaraan pribadi daripada transportasi umum. Pada dasarnya, tingkat pelayanan yang rendah itu menyangkut mutu dan keandalan yang kurang memadai seperti waktu tempuh yang cukup lama, jumlah penumpang yang melebihi kapasitas angkut, tingkat kenyamanan yang rendah, sistem jaringan yang kurang memadai (Warpani, 2002).

Penyediaan jasa angkutan umum yang belum memadai dapat menimbulkan semakin jeleknya citra mereka yang pada akhirnya menyebabkan semakin rendahnya tingkat pemakaian transportasi umum. Untuk memperbaiki keadaan ini, perlu segera dilakukan beberapa tindakan nyata dalam meningkatkan pelayanan transportasi umum, baik yang menyangkut kapasitas pelayanan, jaringannya, serta penggunaan modanya (Tamin, 2008).

Menurut hasil penelitian LPPM ITB (2003) di Kota Medan penyediaan pelayanan transportasi umum terdiri dari beragam jenis kualitas maupun kapasitasnya, mulai dari kereta api, bus besar, bus sedang, angkot, taksi, transportasi *Online* dan becak. Permasalahan utama yang ada dalam penyelenggaraan transportasi umum di Kota Medan adalah kenyataan bahwa sistem jaringan trayek didominasi oleh angkot dan hierarki trayeknya tidak jelas.

Beberapa permasalahan terkait dengan penyelenggaraan transportasi umum di Kota Medan diidentifikasi sebagai berikut:

1. Jual beli ijin trayek.
2. Penyimpangan rute.
3. Tumpang tindih trayek.
4. Pungutan resmi dan tidak resmi.
5. Konflik dengan trayek lintas batas.
6. Konflik dengan transportasi online dan becak.

## 2.5 Transportasi Umum Dalam Bidang Manajemen Trayek

Menurut UU No. 22 Tahun 2009 Pasal 140 merumuskan bahwa “pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum terdiri atas angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek dan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.” Angkutan umum dalam trayek mempunyai rute tetap dan teratur, menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang ditentukan sedangkan angkutan umum tidak dalam trayek mempunyai tujuan tertentu dan di kawasan tertentu. Pihak pengangkut menurut Hasim Purba adalah pihak-pihak yang melakukan pengangkutan terhadap barang dan penumpang (orang) yang mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan baik dengan cara carter menurut waktu maupun menurut perjalanan.

### **2.5.1 Tinjauan Transportasi Umum Dalam Trayek Sebagai Moda Transportasi**

Menurut Pasal 142 UU No.22 Tahun 2009 jenis pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek terdiri atas:

1. Angkutan lintas batas negara;
2. Angkutan antarkota antar provinsi
3. Angkutan antarkota dalam provinsi
4. Angkutan perkotaan; atau
5. Angkutan perdesaan.

Sedangkan dalam Keputusan Menteri No.35 Tahun 2003 Pasal 19 yang merumuskan pelayanan angkutan antarkota dalam provinsi sebagaimana dimaksud dilaksanakan dalam jaringan trayek diselenggarakan dengan ciri-ciri sebagai berikut :

1. Mempunyai jadwal tetap, sebagaimana tercantum dalam jam perjalanan pada kartu pengawasan mobil bus yang dioperasikan;
2. Pelayanan angkutan yang dilakukan bersifat pelayanan cepat atau lambat;
3. Dilayani dengan mobil bus besar atau mobil bus sedang, baik untuk pelayanan ekonomi maupun pelayanan non ekonomi;
4. Tersedianya terminal penumpang sekurang-kurangnya tipe B, pada awal pemberangkatan, persinggahan, dan terminal tujuan;
5. Prasarana jalan yang dilalui dalam pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi sebagaimana tercantum dalam izin trayek yang telah ditetapkan.

Sedangkan dalam Pasal 19 ayat (3) Keputusan Menteri No.35 Tahun 2003 merumuskan kendaraan yang digunakan untuk angkutan antarkota dalam propinsi harus dilengkapi dengan:

1. Nama perusahaan dan nomor urut kendaraan yang dicantumkan pada sisi kiri, kanan, dan belakang kendaraan;
2. Papan trayek yang memuat asal dan tujuan serta kota yang dilalui dengan dasar putih tulisan hitam yang ditempatkan di bagian depan dan belakang kendaraan;
3. Jenis trayek yang dilayani ditulis secara jelas dengan huruf balok, melekat pada badan kendaraan sebelah kiri dan kanan dengan tulisan "Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi";
4. Jati diri pengemudi yang ditempatkan pada dashboard, yang dikeluarkan oleh masing-masing perusahaan angkutan;
5. Fasilitas bagasi sesuai kebutuhan;
6. Tulisan standar pelayanan;
7. Daftar tarif yang berlaku.

## **2.5.2 Tinjauan Transportasi Umum Non Trayek Sebagai Moda Transportasi**

Kementerian Perhubungan RI telah menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 117 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek. Peraturan tersebut mengatur empat jenis pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.

Pertama, angkutan orang dengan menggunakan taksi. Kedua, angkutan orang dengan tujuan tertentu. Ketiga, angkutan orang untuk keperluan pariwisata. Keempat, angkutan orang di kawasan tertentu.

Angkutan orang dengan menggunakan taksi terbagi menjadi dua. Reguler dan eksekutif. Untuk angkutan orang dengan tujuan tertentu terdiri dari angkutan antar jemput, angkutan permukiman, angkutan karyawan, angkutan sekolah, angkutan carter, angkutan sewa umum dan angkutan sewa khusus.

Sedangkan angkutan orang untuk keperluan pariwisata disediakan untuk keperluan kegiatan wisata. Dan angkutan angkutan orang di kawasan tertentu dilaksanakan dengan menggunakan mobil penumpang umum dengan wilayah operasi terbatas pada kawasan pemukiman, atau kawasan tertentu lainnya berupa kawasan pendidikan, kawasan industri, kawasan perdagangan dan kawasan wisata.

Terkait dengan angkutan orang dengan menggunakan taksi atau transportasi online, harus memenuhi pelayanan sebagai berikut: wilayah operasi pelayanan berada di dalam kawasan perkotaan, tidak terjadwal dan pelayanan dari pintu ke pintu.

Tujuan pelayanan ditentukan oleh pengguna jasa. Besarnya tarif sesuai dengan yang tercantum dalam argometer atau aplikasi. Memenuhi standar pelayanan minimal serta pemesanan dapat dilakukan melalui aplikasi berbasis teknologi informasi.

Adapun jenis angkutan umum yang ada di Indonesia yakni:

1. Becak, yang berasal dari bahasa Hokkien yang berarti (kereta kuda) adalah suatu alat transportasi darat beroda tiga yang ditemukan di

Indonesia dan di sebagian wilayah negara Asia.

2. Bajaj, merupakan kendaraan bermotor yang mempunyai roda tiga buah dan banyak digunakan di Jakarta.
3. Bemo, kendaraan bermotor roda tiga yang biasanya digunakan sebagai angkutan umum. Kata Bemo merupakan singkatan dari Becak Motor.
4. Helicak, alat transportasi umum yang banyak digunakan di kota Jakarta pada tahun 1970-an. Helicak berasal dari singkatan kata Helikopter dan Becak.
5. Delman, Alat transportasi tradisional yang beroda dua, tiga atau empat bertenaga hewan yaitu kuda.
6. Taxi, merupakan sebuah transportasi non-pribadi yang umumnya adalah sedan serta dapat merujuk kepada angkutan umum lain selain mobil yang mengangkut penumpang dalam kapasitas kecil.
7. Ojek, merupakan transportasi umum informal di Indonesia yang berupa sepeda motor atau sepeda namun lebih lazim berupa sepeda motor disebut informal karena keberadaannya tidak diakui pemerintah dan tidak ada izin pengoperasiannya.
8. transportasi online, merupakan pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri. Transportasi online adalah salah satu bentuk dari penyelenggara lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi).

## 2.6 Sejarah Dan Perkembangan Industri Transportasi *Online*

Saat ini perkembangan di industri transportasi berkembang dengan sangat pesat. Setiap tahun terjadi peningkatan jumlah kendaraan baik kendaraan mobil penumpang, mobil bis, mobil barang, maupun sepeda motor. Dari keempat moda transportasi tersebut peningkatan jumlah sepeda motor dari tahun ketahun adalah yang paling tinggi. Data yang bersumber dari Badan Pusat Statistik menerangkan bahwa peningkatan jumlah sepeda motor dari tahun 2019 ke 2020 adalah sebesar 6.268.815 unit atau meningkat sebesar 6,34% (Badan Pusat Statistik, 2020). Di bawah ini merupakan tabel perkembangan jumlah kendaraan bermotor periode 2018 sampai dengan 2020.

Tabel 2.2 Jumlah Kendaraan Bermotor

Jenis	2018	2019	2020
Mobil	12.599.038	13.480.973	14.580.666
Penumpang			
Mobil Bis	2.398.846	2.420.917	2.486.898
Mobil Barang	6.235.136	6.611,028	7.063.433
Sepeda Motor	92.976.240	98.882.267	105.150.082

Sumber: badan pusat statistik 2021

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tentunya searah dengan peningkatan kemacetan di Indonesia terutama di kota-kota besar. Sehingga untuk dapat menunjang mobilitas masyarakat yang tinggi, sangat diperlukan moda transportasi yang efektif untuk dapat menghindari atau mengurangi kemacetan. Permasalahan transportasi perkotaan umumnya meliputi kemacetan lalu lintas,

parkir, angkutan umum, polusi dan masalah ketertiban lalu lintas (Munawar, 2007).

Menurut (Munawar, 2007) kemacetan lalu lintas akan selalu menimbulkan dampak negatif, baik terhadap pengemudinya sendiri maupun ditinjau dari segi ekonomi dan lingkungan. Bagi pengemudi kendaraan, kemacetan akan menimbulkan ketegangan (stress). Selain itu juga akan menimbulkan dampak negatif ditinjau dari segi ekonomi yang berupa kehilangan waktu karena waktu perjalanan yang lama serta bertambahnya biaya operasi kendaraan (bensin, perawatan mesin) karena seringnya kendaraan berhenti. Selain itu, timbul pula dampak negatif terhadap lingkungan yang berupa peningkatan polusi udara karena gas racun CO serta peningkatan gangguan suara kendaraan (kebisingan). Pedal rem dan gas yang silih berganti digunakan akan menyebabkan penambahan polusi udara serta kebisingan karena deru suara kendaraan. Kemudian untuk menghilangkan stress, para pengemudi akan lebih sering menggunakan klakson sehingga menimbulkan kebisingan.

Masalah transportasi perkotaan yang lain adalah masalah parkir. Masalah ini tidak hanya terbatas di kota-kota besar saja. Tidak ada fasilitas parkir di dekat pasar-pasar. Beberapa supermarket hanya mempunyai tempat parkir yang begitu sempit, yang hanya dapat menampung beberapa kendaraan roda empat saja.

Masalah lain yang tak kalah pentingnya ialah fasilitas angkutan umum. Angkutan umum perkotaan, yang saat ini didominasi oleh angkutan bus dan mikrolet masih terasa kurang nyaman, kurang aman dan kurang efisien. Angkutan massal (mass rapid transit) seperti kereta api masih kurang berfungsi untuk angkutan umum perkotaan.

Untuk menjawab kebutuhan masyarakat tersebut, saat ini telah lahir beberapa perusahaan penyedia aplikasi transportasi *Online*. Transportasi *Online* adalah salah satu contoh pengembangan teknologi berbasis aplikasi disambut cukup baik di awal kemunculannya karena dianggap sebagai salah satu inovasi terbaik saat ini.

Transportasi *Online* muncul di tengah kondisi sistem transportasi di Indonesia yang belum tertata dengan baik. Beberapa perusahaan besar berlomba untuk membentuk perusahaan transportasi berbasis aplikasi *Online*, beberapa di antaranya adalah Gojek, Grab maupun Uber. Bagi sebagian orang transportasi *Online* merupakan solusi atas sistem transportasi yang masih buruk, namun di sisi lain merupakan masalah bagi orang-orang yang menggantungkan hidup dari jasa transportasi yang tidak mengandalkan teknologi. Transportasi *Online* menawarkan kemudahan, biaya yang lebih murah, kenyamanan dan keamanan yang lebih terjamin, maka tidak mengherankan jika banyak orang yang beralih dari moda transportasi konvensional ke moda transportasi online. Seiring dengan waktu, kehadiran transportasi *Online* ini menimbulkan kecemburuan sosial bagi transportasi konvensional yang sudah ada sebelumnya, baik ojek, taksi, bus dan lain sebagainya.

Transportasi *Online* dituding sebagai penyebab menurunnya pendapatan para pengemudi transportasi konvensional. Aksi protes, penolakan, penghadangan dan puncaknya adalah demo besar-besaran yang menolak kehadiran Gojek, Uber dan Grab dilakukan oleh para pengemudi transportasi konvensional. Jika sebelumnya untuk memperoleh moda transportasi yang diinginkan, masyarakat harus memperoleh dengan cara manual atau dapat menghubungi call center dari

moda transportasi tersebut, saat ini masyarakat dengan mudah dapat memilih berbagai moda transportasi yang diinginkan dengan menggunakan handphone berbasis android. Dengan menggunakan aplikasi tersebut masyarakat dapat memperoleh estimasi jumlah biaya yang dikeluarkan untuk perjalanan yang akan dilakukannya, selain itu masyarakat merasa lebih aman dengan menggunakan aplikasi karena data pengemudi dan kendaraan tertera dengan jelas di aplikasi yang digunakan.

Moda transportasi pilihan masyarakat yang sebelumnya bersifat *Offline* saat ini telah berinovasi menjadi bersifat online dan lebih modern. Inovasi adalah tindakan sistematis perubahan sesuatu (produk, ide, informasi, teknologi dan lain-lain) menjadi suatu sumber daya yang bernilai tinggi bagi target pasar. Adapun sifat dari inovasi terdiri dari: pergantian, pergiliran, penambahan, penyusunan ulang, penghapusan, penguatan.

## **2.7 Dampak kehadiran transportasi online (GoJek) di Kota Medan**

setelah berekspansi ke Surabaya dan Bali, perusahaan ojek berbasis aplikasi *online* Go-Jek, pada 15 November 2015 melebarkan sayapnya ke Ibu Kota Provinsi Sumatera Utara, Medan. Hal tersebut diketahui setelah munculnya sejumlah poster di situs jejaring social Facebook dan Path, terkait perekrutan yang tengah dilakukan perusahaan yang didirikan oleh Nadiem Makarim tersebut. Rencana ekspansi ini disambut beragam oleh warga Kota Medan. Ada yang antusias, ada pula yang menolak. Warga Kota Medan terutama pada pesaingannya yaitu transportasi konvensional memberikan respon menolak kehadiran Go-Jek di Kota Medan, dikarenakan hanya akan membuat kondisi transportasi di Medan semakin tidak tertata dan mengurangi pendapatan mereka. Ditambah transportasi

yang juga sama berbasis non trayek seperti becak motor (betor) yang telah menjadi ikon transportasi umum tradisional di Medan. Kebanyakan penolakan juga berpendapat bahwa dibandingkan harus menambah moda baru seperti ojek *online*, sebaiknya betor yang lebih diperhatikan dari segi tingkat pelayanan dan kelayakannya, Karena menurut beberapa warga yang menolak tarif betor selama ini sebenarnya cukup terjangkau bagi masyarakat.

Adapun respon dan Pendapat lain diungkapkan warga Kota Medan lainnya, terdapat juga masyarakat kota medan sangat mendukung jika Go-Jek berekspansi di Medan. Selain karena mengikuti trend yang sedang terjadi di Jakarta, Gojek dianggap dapat menjadi moda transportasi alternatif yang terjangkau oleh masyarakat. Menurut masyarakat yang setuju, moda transportasi yang semakin banyak dengan tarif yang terjangkau dibandingkan angkutan umum konvensional yang lain. Maka kehadiran Gojek ini memberikan semakin banyak pilihan.

Sebelumnya, kemunculan jasa layanan ojek online yang diprakrasi oleh Nadiem makarim ini memang menjadi fenomenal. Dalam hitungan bulan Gojek berhasil merekrut puluhan ribu pengemudi. Bahkan saat pertama kali kemunculannya, tercatat ada di lima kota besar di Indonesia, yaitu Jakarta, Bandung, Bali, Surabaya, dan Makassar yang tergolong sukses.

## 2.8 Profil Perusahaan *Online* PT Go-Jek Indonesia

Selain menggunakan akses internet sebagai tulang punggung (*backbone*), moda transportasi *Online* berbasis aplikasi android juga menggunakan fitur GPS sebagai pendukung pelayanan. GPS memberikan manfaat dalam hal navigasi dan penempatan (Amajida, 2016). Penggunaan fitur GPS sebagai bentuk dari

teknologi memberikan kesempatan untuk memperoleh kepastian mengenai jarak, waktu dan arah. Fitur GPS yang digunakan pada moda transportasi *Online* mampu melacak keberadaan armada tersebut, sehingga pengguna dapat memperoleh peluang untuk mendapatkan kepastian dalam hal jarak dan waktu.

Diawali dengan kehadiran perusahaan PT Gojek Indonesia pada tahun 2011 yang didirikan oleh Nadiem. Nadiem menciptakan Gojek, sebuah layanan antar jemput dengan ojek modern berbasis pesan. Perusahaan ini kali pertama lahir dengan niat baik untuk memberikan solusi memudahkan kehidupan sehari-hari di tengah kemacetan perkotaan. Kala itu seorang pemuda kreatif Nadiem Makarim mempunyai pemikiran untuk membuat bisnis transportasi ojek yang dikarenakan ia sering menggunakan jasa ojek. Karena kebiasaannya tersebut, Nadiem Makarim menemukan ide untuk dapat menciptakan sarana agar jasa transportasi ojek lebih efektif dan efisien. Perusahaan ini bekerja dengan menghubungkan ojek dengan penumpang ojek, dimana sebelumnya tukang ojek lebih banyak menghabiskan waktu di pangkalan menunggu penumpang.

Awal peluncurannya, Go-Jek hanya melayani lewat call center saja dan hanya melayani pemesanan ojek di wilayah Jakarta saja. Tetapi pada tahun 2015 Go-Jek mulai berkembang dan resmi beroperasi di area Kota Medan sejak 15 November 2015 lalu. Kantor pemasaran beralamat di Komplek CBD Polonia, Jln. Padang Golf No.BB-50, Suka Damai, Kecamatan Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara, hadirnya Go-Jek di kota sejak 2015 terus mengalami perkembangan dari segala aspek menurut saran dari pengguna yang membuat aplikasi Go-Jek kini memiliki pelayanan dan sistem yang tertata rapi. Layanan Go-Jek dapat dipesan melalui Go-Jek App yang bisa diunduh melalui Play Store

maupun App store. Dengan aplikasi ini, pengguna ojek dapat dengan mudah memesan ojek secara online, membayar secara kredit dan mengetahui keberadaan driver yang akan menjemput para pemesan. Gojek bermitra dengan para tukang ojek menggunakan sistem bagi hasil dengan ketentuan 20/80, yang artinya 20% pendapatan yang diterima untuk perusahaan dan 80% untuk driver Gojek. Gojek juga melakukan pelatihan kepada mitra driver mereka untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan.

Gojek telah menuai prestasi sebagai Juara 1 dalam kompetisi bisnis Global Entrepreneurship Program Indonesia (GEPI) di Bali dalam perkembangannya yang pesat ini. Ojek yang merupakan kendaraan motor roda dua ini menjadi transportasi yang sangat efektif. Aplikasi ini memungkinkan para user untuk dapat memesan ojek secara *Online*. Gojek dikenal sebagai ojek yang modern dan profesional. Para driver telah dilengkapi dengan handphone berbasis android dengan tujuan memudahkan para driver dalam berhubungan dengan para user dan dapat dengan mudah memperoleh rute terbaik untuk melakukan pengantaran penumpang.

Adapun visi dan misi dari transportasi online Gojek yaitu, memiliki visi membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia Kedepannya.

Dan memiliki misi yaitu :

- Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.

- Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.
- Membuka Lapangan Kerja Selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia.
- Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.
- Menjaga Hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek online.

Dengan Visi dan Misi tersebut, Gojek berharap dapat ikut menstabilkan perekonomian di Indonesia kedepannya juga dapat membantu mewujudkan negara indonesia yang lebih bermartabat, sehingga dalam hal ini membuat peneliti tertarik untuk menganalisa perkembangan industri transportasi online dari sudut pandang pengguna perusahaan PT Gojek Indonesia yang telah berkembang dengan pesat pada industri transportasi online di era disruptif saat ini. Saat ini PT. Gojek menawarkan 8 fitur jasa layanan yang bisa di manfaatkan oleh para pelanggannya yaitu: Go-Send (Pengantar Barang), Go-Ride (Jasa angkutan orang), Go-food (Pesan makanan), Go-Mart (Belanja), Go-Glam, Go-Massage, Go-Box Go-Clean, Go-Buswey, dan Go-Tix. Kegiatan PT. Gojek bertumpu pada 3 nilai pokok, yaitu: kecepatan, inovasi dan dampak sosial.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Pengambilan data berdasarkan dengan *cluster sampling*. Penelitian dilakukan di kota Medan, karena wilayah kota Medan yang cukup luas, maka wilayah yang menjadi sampel di kota Medan yaitu Kecamatan Medan Denai. Seperti pada perkantoran, pusat perbelanjaan, dan gedung sekolah disekitaran penentuan lokasi penelitian, serta beberapa lokasi yang diambil secara acak (*random sampling*) mengingat konsep perjalanan transportasi non trayek yaitu angkutan yang tidak terikat dengan trayek yang biasanya melakukan pelayanan dari rumah ke rumah. Lokasi penelitian ditentukan dengan melakukan peninjauan langsung terlebih dahulu ke lokasi yang akan ditinjau. Penelitian dilakukan dengan cara pengamatan visual dan melakukan pengamatan dilokasi penelitian.



Gambar 3.1: Peta Kecamatan (Medan Denai)  
(Sumber: *goggle earth*)

### 3.2 Tahapan Persiapan Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, di harapkan melakukan kegiatan penyusunan rencana dan memahami studi literatur dalam penelitian yang akan dilakukan agar dalam pengerjaan penelitian ini memperoleh hasil yang sesuai dengan waktu yang efektif dan efisien. Adapun tahapan persiapan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Melakukan pengamatan pada objek dan lokasi pada penelitian
2. Membuat studi pustaka yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan
3. Mengetahui data apa saja yang akan diperlukan dalam penelitian tersebut.
4. Menentukan metode penelitian yang akan dilakukan
5. Mempersiapkan variabel kusioner atau wawancara terhadap objek penelitian
6. Melakukan survey pada lokasi penelitian

### 3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah sampel pengguna Gojek Online yang jumlahnya tidak tentu dan dapat dikatakan dalam kategori tidak terhingga. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *non-Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk

dipilih menjadi sampel. Dalam teknik ini terbagi menjadi enam teknik dan peneliti menggunakan salah satu tekniknya yaitu teknik *sampling accidental*, yaitu kriteria utama orang yang dipilih sebgai anggota atau bagian dari sampel adalah siapa saja mereka yang kebetulan ditemukan atau mereka yang mudah ditemui atau dijangkau tanpa ada pertimbangan apapun. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhitung. Berikut rumus Lemeshow, yaitu:

**Rumus Lemeshow**

$$n = \frac{z^2 \cdot pq}{E^2}$$

Keterangan:

n: Jumlah Sampel

z: Standart Deviasi dengan 95% CI sebesar 1,96

p: Nilai estimasi proporsi dari populasi, maksimal estimasi 0,5

q : 1-p

E : Presisi (ditetapkan 9% )

Diketahui:

Z : 1,96

p : 0,5

E : 0,09 atau 9%

Ditanya : n?

Jawab :

$$n = \frac{z^2 \cdot pq}{E^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}{0,09^2}$$

$$\begin{aligned} &= \frac{0,9604}{0.0081} \\ &= 118,36 \text{ maka diambil sample } 120 \text{ orang} \end{aligned}$$

### 3.4 Metode Pengolahan Data

Menurut Sugiyono (2010), Pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengukuran dengan menggunakan skala pengukuran dan pemberian skor. Alat yang digunakan untuk mengukur data yaitu kuesioner yang diberikan langsung atau dibagikan kepada masyarakat Kecamatan Medan Denai. Pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner telah mencakup indikator dari efektivitas transportasi non trayek berbasis aplikasi (Gojek).

Kemudian untuk mengetahui derajat kesetujuan dan ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan yang ada pada kuesioner digunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai

gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain :

Tabel 3.1 Skala Likert

No	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: *Mixed methods*, Sugioyono, 2013

### 3.4.1 Uji Coba Statistik

#### a. Uji Valid (Validitas)

Validitas adalah sejauh mana perbedaan yang didapat melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya diantara responden yang diteliti. Validitas berkaitan dengan kesesuaian antara suatu konsep dengan indikator yang digunakan untuk mengukurnya. Uji validitas dalam hal ini bertujuan untuk menguji tingkat ketepatan instrument dalam mengukur variabel. Teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah korelasi Product Moment Pearson, dengan rumus.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Angka indeks korelasi "r" *Product Moment*

n = *Number of cases*

$\sum X$  = Jumlah seluruh skor X

$\sum Y$  = Jumlah seluruh skor Y

$\sum XY$  = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y.

Uji validitas ini dilakukan pada pengguna transportasi berbasis aplikasi (Gojek) di kelurahan Denai, dengan jumlah responden sebanyak 120 orang. Hasil uji coba ini kemudian diolah dengan menggunakan program *Microsoft excel* dan SPSS V.26 dengan tingkat validitasnya 5%.

#### b. Uji Keandalan (Reliabilitas)

Suatu pengukur dipandang andal sepanjang pengukur tersebut menghasilkan hasil-hasil konsisten. Reliabilitas adalah yang mendukung validitas dan merupakan syarat mutlak, tetapi tidak cukup bagi validitas sendiri.

Reliabilitas berkaitan dengan keterandalan suatu indikator. Informasi yang ada pada indikator ini tidak berubah-ubah, atau yang disebut dengan konsisten. Artinya, bila suatu pengamatan dilakukan dengan perangkat ukur yang sama lebih dari satu kali, hasil pengamatan itu seharusnya sama. Bila tidak sama, dikatakan perangkat ukur tersebut *reliable*. Uji coba reliabilitas instrument bertujuan untuk uji besarnya indeks kepercayaan instrument dari variabel. Uji reliabilitas bisa dilakukan dengan program SPSS dan menggunakan teknik *Alpha-Cronbach*,

Dalam penelitian ini, uji keandalan setiap variabel diukur dengan menggunakan *Cronbach's alpha*. Ada tiga alasan peneliti menggunakan uji *Cronbach's alpha*. Pertama, karena teknik ini merupakan teknik pengujian keandalan kuesioner yang paling sering digunakan (*Bryman dan Bell, 2007: 176*).

Kedua, dengan melakukan uji *Cronbach's alpha* maka akan terdeteksi indikator-indikator yang tidak konsisten (Malhotra, 2012: 289). Ketiga, pada penelitian sebelumnya oleh *Elsingerich dan Rubera* (2010),

Nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini (Tabel 3.2).

Tabel 3.2 Tingkat Keandalan *Cronbach's Alpha*

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Tingkat Keandalan
0.0 - 0.20	Kurang Andal
>0.20 – 0.40	Agak Andal
>0.40 – 0.60	Cukup Andal
>0.60 – 0.80	Andal
>0.80 – 1.00	Sangat Andal

Sumber: Hair *et al.* (2010: 125)

Uji keandalan yang digunakan dengan menggunakan *Cronbach's alpha* yaitu dengan rumus :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum si}{st} \right]$$

Keterangan :

$R_{11}$  = reliabilitas instrumen yang dicari

$K$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum si$  = jumlah varian butir atau item

$S_t$  = varian total

Setelah kuesioner disusun dan dilakukan uji cobakan pada 120 responden, maka hasil uji coba tersebut kemudian dicari tingkat reliabilitasnya, dengan menggunakan *Microsoft Excel* dan *SPSS V.26*

### 3.4.2 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian akan dianalisis sehingga dapat memberikan suatu sistem kerja yang jelas. Dalam mengolah, menghitung dan menganalisis data yang telah diperoleh, maka digunakan bantuan teknologi komputer untuk mempermudah pengolahan data. Adapun program pengolah data yang digunakan yaitu *software* SPSS version 26 for windows. Metode yang dipakai dalam menganalisis adalah metode EPIC Model. EPIC Model dilakukan untuk mengukur efektivitas lima indikator kuesioner. Dari hasil jawaban pernyataan kuesioner yang mencakup lima indikator tersebut, maka digunakan analisis tabulasi sederhana sebagai berikut :

#### 1. Analisis Tabulasi

Sederhana dalam analisis tabulasi sederhana, data yang diperoleh diolah ke dalam bentuk persentase .

$$p = \frac{f_i \times 100\%}{\sum f_i}$$

Dimana :

p : Persentasi responden yang memilih kategori tertentu

f<sub>i</sub> : jumlah responden yang memilih kategori tertentu

∑ f<sub>i</sub> : Banyaknya jumlah responden.

#### 2. Skor Rata-rata

Setiap jawaban responden dari pertanyaan yang diberikan kepada konsumen kemudian diberikan bobot menggunakan skala likert. Cara menghitung skor adalah menjumlahkan seluruh hasil kali nilai masing-masing bobotnya dibagi dengan jumlah bobot.

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n}$$

Dimana :

$\bar{x}$  : Rata-rata hitung

$x_n$  : Nilai bobot

$n$  : Jumlah bobot

Tabel 3.3 Bobot Nilai Jawaban Pernyataan

Kriteria Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: *Mixed methods*, Sugioyono, 2013

Setelah menghitung skor rata-rata, langkah selanjutnya adalah menggunakan rentang skala penilaian untuk menentukan posisi tanggapan responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel. Bobot alternatif jawaban yang terbentuk dari teknik skala peringkatan terdiri dari kisaran 1 hingga 5 yang menggambarkan posisi yang sangat negatif ke posisi yang sangat positif. Kemudian dihitung rentang skala dengan rumus sebagai berikut:

$$R_s = \frac{R(\text{bobot})}{m}$$

Dimana :

$R$  : Bobot terbesar – bobot terkecil

$M$  : Banyaknya Kategori Bobot

Pada penelitian ini rentang skala Likert yang digunakan adalah 1 sampai 5, sehingga rentang skala penilaian yang di dapat adalah :

$$Rs = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Sehingga posisi keputusannya dapat dilihat dari tabel 3.3

Tabel 3.4 Rentang Skala Keputusan *EPIC Model*

Rentang Skala	Kriteria Keputusan
$1,00 < x \leq 1,80$	Sangat Tidak Efektif
$1,81 < x \leq 2,60$	Tidak Efektif
$2,61 < x \leq 3,40$	Cukup Efektif
$3,41 < x \leq 4,20$	Efektif
$4,21 < x \leq 5,00$	Sangat Efektif

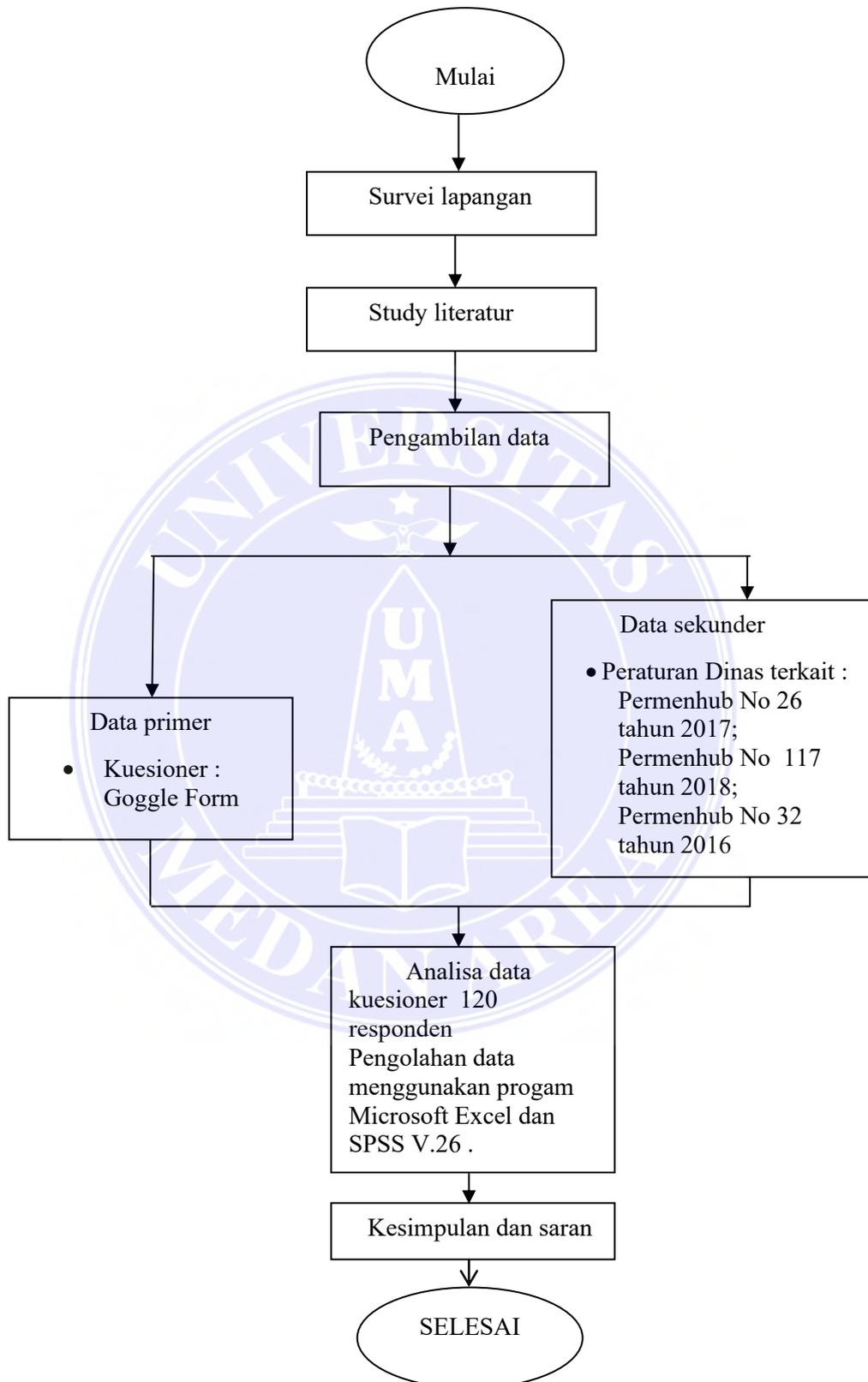
Sumber: *The Nielsen Company, AC Nielsen 2008*

3. Langkah terakhir adalah menentukan nilai EPIC Rate dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Epic Rate} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + x_4 + x_5}{5}$$

Hasil EPIC Rate yang diperoleh merupakan posisi efektivitas transportasi non trayek berbasis aplikasi (Gojek) persepsi responden pengguna, sesuai dengan rentang skala yang telah ditentukan di atas.

### 3.5 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan peneliti menarik beberapa simpulan adalah sebagai berikut: Angkutan umum non trayek seperti Gojek *Online* adalah salah satu moda transportasi yang diminati semua kalangan, terbukti dari responden yang berasal dari beragam umur dan pendidikan terakhir, dan status sosialnya memberikan respon positif dan menyatakan puas atas kinerja dan layanan yang diberikan angkutan non trayek Gojek *Online* serta menjadi solusi atas permasalahan ketidakmampuan transportasi yang sudah ada dalam menyediakan pelayanan transportasi publik yang layak dan memadai sesuai dengan harapan masyarakat, seperti; kualitas layanan, kepuasan, harga atau tarif, waktu tempuh dan ketersediaan dan kemudahan mendapatkan moda yang sering sekali menjadi penyebab ketidakstabilan mobilitas dalam sistem transportasi yang terjadi diakibatkan penggunaan jumlah kendaraan pribadi yang tinggi.

#### 5.2 Saran

Adapun saran dan masukan pada penelitian ini didasarkan pada pembahasan dan kesimpulan yaitu: Tingkat kepuasan pengguna terhadap efektivitas transportasi umum non trayek Gojek *Online* memenuhi harapan atau sudah baik, namun masih belum optimal pada beberapa pelayanannya, seperti;

1. pada rentan waktu penjemputan dan pengantaran ke tempat tujuan yang cukup lama, dikarenakan pengemudi sulit menemukan titik penjemputan atau pengantaran dan pembatalan sepihak dari pengemudi Gojek *Online* saat pemesanan sudah diterima, maka dalam hal ini perlu adanya pengoptimalan

kinerja pengemudi dengan mengadakan sosialisasi atau pelatihan berkala bagi pengemudi transportasi *Gojek Online*.

2. Diperlukannya evaluasi bagi Pengemudi yang tidak mengikuti aturan saat berkendara serta pengecekan rutin bagi moda transportasi *Gojek Online* dikarenakan masih didapatkan Fasilitas keamanan dan keselamatan kendaraan yang belum layak .

3. Pengemudi ojek online berstatus sebagai mitra dan bukan karyawan dan diwajibkan bertatap muka langsung dengan perusahaan *Gojek online*, karena untuk mengurangi pemalsuan identitas dan akun ganda, misalnya satu orang memiliki lebih dari satu akun. Maka diharapkan pihak *Gojek online* menerapkan wajib Peraturan Menteri Perhubungan nomor 12 yang mengatur secara detail tentang suspensi (tidak boleh mengambil penumpang untuk sementara waktu) Langkah ini untuk meningkatkan perlindungan baik bagi pengemudi maupun penumpang *gojek online*.

4. Baru berlakunya tarif batas atas dan bawah pada *Gojek online* dengan rincian Zona I meliputi area Sumatera, Jawa non Jabodetabek, dan Bali. Tarif zona ini adalah Rp 1.850 per km untuk tarif batas bawah dan Rp 2.300 per km untuk tarif batas atas. Sedangkan jasa minimal untuk 4 km pertama adalah Rp 7.000 – Rp 10.000. Dalam hal ini ketentuan tarif telah ditentukan sesuai permenhub, diharapkan kebijakan penentuan tarif tetap dalam pengawasan dan keputusan pemerintah demi kenyamanan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA.

- Adisasmita, Rahardjo. (2014). *Manajemen Pembangunan Transportasi*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adisasmita, S.A, (2015). *Perencanaan Sistem transportasi Publik*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anwar, S. 2009. *Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Interview, Kuesioner dan Sosiometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Atika Zahra, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek di Kota Yogyakarta)*”, Skripsi : Universitas Negeri Yogyakarta, 2017.
- H.Rustian Kamaluddin, 2003, *Ekonomi Transportasi Karakteristik Teori dan Kebijakan*, Ghalia Indonesia, Jakarta, h.16.
- Munawar, A. (2007). *Pengembangan Transportasi yang Berkelanjutan*.
- Nielsen, AC. 2008. *EPIC Model, The Nielsen Company*.
- Pemerintah Republik Indonesia, 2009. *Undang – undang Republik Indonesia Nomor 22 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Santoso, S. 2000. *Latihan SPSS Statistik Parmetik*. Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Cv.Afabeta.
- Susilo, Lilik Wahid Budi. 2014. *Instrumen Tarif Dalam PengembanganTransportasi Umum*. Presentasi Focus Group Discussion Kajian Penerapan Angkutan Umum Perkotaan Tanpa Bayar Di Yogyakarta, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Sution Usman Adji, 1991, *Hukum Pengangkutan di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, hal.1.
- Suwardjoko Warpani, 2002, *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, ITB, Bandung, h.68.
- Tamin, Ofyar Z. 1997, *Perencanaan Transportasi*, Erlangga, Jakarta.
- Tamin, OZ, (2008). *Perencanaan,Pemodelan, & Rekayasa Transportasi:Teori, Contoh Soal, dan Aplikasi*. Bandung : Penerbit ITB.





**MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 26 TAHUN 2017  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN ANGKUTAN ORANG DENGAN KENDARAAN  
BERMOTOR UMUM TIDAK DALAM TRAYEK  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam ketentuan Pasal 46, Pasal 80 ayat (2), Pasal 86 ayat (3), Pasal 87 ayat (5), Pasal 120 ayat (5) dan Pasal 122 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan diatur tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek;
- b. bahwa untuk memberikan kepastian hukum terhadap aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kesetaraan, keterjangkauan, dan keteraturan serta menampung perkembangan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek, perlu mengganti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek;



**MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 32 TAHUN 2016  
TENTANG

PENYELENGGARAAN ANGKUTAN ORANG DENGAN KENDARAAN  
BERMOTOR UMUM TIDAK DALAM TRAYEK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 46, Pasal 59, Pasal 80 ayat (2), Pasal 86 ayat (3), Pasal 87 ayat (5), Pasal 120 ayat (5) dan Pasal 122 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5025);  
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587);



**MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 117 TAHUN 2018  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN ANGKUTAN ORANG TIDAK DALAM TRAYEK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk memberikan kepastian hukum terhadap aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kesetaraan, keterjangkauan, dan keteraturan serta menampung perkembangan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan angkutan umum, serta untuk melaksanakan ketentuan Pasal 46, Pasal 80 ayat (2), Pasal 86 ayat (3), Pasal 87 ayat (5), Pasal 120 ayat (5) dan Pasal 122 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;

ANALISA EFEKTIVITAS ANGKUTAN NON TRAYEK  
BERBASIS APLIKASI (GO-JEK) SEBAGAI PILIHAN MODA  
TRANSPORTASIDIKOTAMEDAN

Kuesioner ini merupakan survei yang akan digunakan sebagai data penelitian skripsi.

Mohon untuk mengisi identitas responden terlebih dahulu.

Terima kasih atas partisipasi saudara/i dalam pengisian

kuesioner ini. Salam,

Sony Hardian Sianipar

**\* Wajib**

IDENTITAS RESPONDEN

Berilah jawaban anda pada kolom yang tersedia.

1. Nama Lengkap \*

\_\_\_\_\_

2. Jenis Kelamin \*

*Tandai satu oval saja.*

Pria

Wanita

3. Pekerjaan \*

*Tandai satu oval saja.*

Swasta

Pegawai Negeri

Pelajar/ Mahasiswa

Ibu Rumah Tangga

Tidak Bekerja

4. Usia \*

\_\_\_\_\_

5. Tingkat Pendidikan \*

Tandai satu oval saja.

- SD
- SMP
- SMA
- D3/SARJANA

6. Rata-Rata Penghasilan Perbulan \*

Tandai satu oval saja.

- < 500.000
- 500.000 – 1.000.000
- 1.000.000 – 3.000.000
- > 3.000.00

7. Dalam 1 bulan terakhir , berapa kali anda menggunakan layanan transportasi online (GO-JEK) \*

Tandai satu oval saja.

- < 2 kali dalam sebulan
- 2 – 5 kali dalam sebulan
- > 5 kali dalam sebulan

8. Tujuan perjalanan yang sering anda lakukan dengan aplikasi transportasi online (GO-JEK) \*

Tandai satu oval saja.

- Rumah
- Kantor
- Sekolah/Universitas
- Yang lain: \_\_\_\_\_

## ANALISA EFEKTIVITAS ANGKUTAN NON TRAYEK BERBASIS APLIKASI (GO-JEK) SEBAGAI PILIHAN MODA TRANSPORTASI DI KOTA MEDAN

### PETUNJUK PENGISIAN :

1. Mohon untuk membaca dengan teliti pertanyaan sebelum memberi jawaban.
2. Jawab dengan jujur dan sesuai pendapat saudara/i tanpa pengaruh orang lain.
3. Pada kotak pilihan jawaban masing-masing pertanyaan diisi dengan dichecklist (✓).
4. Keterangan Alternatif Jawaban:
  - a. SS : Sangat Setuju (5)
  - b. S : Setuju (4)
  - c. KS : Kurang Setuju (3)
  - d. TS : Tidak Setuju (2)
  - e. STS: Sangat Tidak Setuju (1)

### A. Kualitas Pelayanan

1. Menurut saya GOJEK Online menggunakan sepeda motor yang relative baik \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

2. GOJEK Online menyediakan helm berstandar SNI bagi pelanggan \*  
*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

3. Menurut saya pengemudi mengantarkan pelanggan ketempat tujuan dengan tepat \*  
*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

4. Menurut saya pengemudi GOJEK Online memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan \*  
*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

5. Pengemudi GOJEK Online bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pelanggan \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

6. Menurut saya pengemudi GOJEK Online memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

7. Menurut saya kemampuan pelayanan pengemudi dapat dipercaya dalam menjaga keselamatan berkendara \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

8. Menurut saya berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan perlu dilakukan pengemudi GOJEK Online \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

9. Menurut saya pengemudi GOJEK Online selalu mendengarkan keinginan dan keluhan pelanggan \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

10. Transaksi menggunakan aplikasi GOJEK Online dilakukan dengan mudah cepat \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

11. Aplikasi GOJEK Online memberikan informasi yang tepat untuk lokasi penjemputan pelanggan \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

12. Pengemudi GOJEK Online menguasai rute perjalanan ke arah tujuan pelanggan \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

13. GOJEK Online menyediakan layanan call center sehingga mudah dihubungi pelanggan \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

## B. Harga

14. Menurut saya tarif yang ditetapkan layanan GOJEK Online terjangkau

\*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

15. Menurut saya, tarif layanan yang ditetapkan GOJEK Online dapat diterima oleh pelanggan \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

16. Tarif yang ditawarkan oleh perusahaan GOJEK Online cukup kompetitif dibandingkan dengan transportasi konvensional \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

17. Menurut saya, pada saat menggunakan jasa GOJEK Online tarif yang ditetapkan sesuai dengan fasilitas yang diberikan. \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

18. Menurut saya, pada saat menggunakan jasa GOJEK Online tarif yang ditetapkan sesuai dengan layanan yang diberikan. \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

19. Tarif layanan di aplikasi GOJEK Online sesuai dengan manfaat yang saya harapkan pada saat menggunakannya. \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

20. Pelanggan transportasi online GOJEK sering mendapatkan promo/diskon saat menggunakan layanan aplikasi GOJEK online \*  
*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

### C. Kepuasan Pelanggan

21. Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh GOJEK Online \*  
*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

22. Jika melakukan perjalanan kembali, saya akan tetap memesan layanan GOJEK online melalui aplikasi GOJEK \*  
*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

23. Saya akan merekomendasikan layanan GOJEK Online sebagai aplikasi utama booking online kepada teman saya \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

24. Saya akan menceritakan pengalaman baik saya tentang GOJEK Online kepada orang lain \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

25. GOJEK Online menjadi pilihan utama saya dalam pelayanan GOJEK Online dibandingkan dengan perusahaan ojek online lainnya \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

26. Harga yang di tampilkan di aplikasi jelas, sesuai dengan harapan saya \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

#### D. Waktu Tempuh

27. Menurut saya pengemudi GOJEK Online menjemput pelanggan dengan tepat waktu \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

28. Menurut saya pengemudi GOJEK Online mengantarkan pelanggan dengan tepat waktu \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

29. Menurut saya kemudahan mobilitas transportasi online GOJEK sangat baik saat menempuh kemacetan \*  
*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

30. GOJEK Online termasuk aksesibilitas moda transportasi yang tidak memiliki trayek sehingga mempermudah naik dan turunnya pelanggan dimana saja \*  
*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

#### E. kemudahan dan Ketersediaan Mendapatkan Moda

31. Layanan aplikasi GOJEK Online segera menanggapi permintaan pengguna \*  
*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

32. Ketersediaan pengemudi GOJEK Online sangat memadai disetiap lokasi \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

33. Menurut saya waktu yang digunakan pengguna tidak terlalu lama untuk menunggu penjemputan pada Transportasi Online GOJEK \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

TERIMA KASIH

### Perhitungan tabulasi pernyataan responden

Kategori	skor	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
SANGAT SETUJU	5	55	62	71	36	52	54	51	63	41	68	52	43	47
SETUJU	4	59	47	45	69	60	59	58	53	60	50	55	57	60
KURANG SETUJU	3	5	10	3	12	7	6	11	0	18	1	12	19	12
TIDAK SETUJU	2	0	1	1	3	0	0	0	4	1	1	1	1	1
SANGAT TIDAK SETUJU	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>		120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120

Indikator	Skor	Mean	SD
P1	527	120	4.39167
P2	530	120	4.41667
P3	546	120	4.55
P4	498	120	4.15
P5	522	120	4.35
P6	525	120	4.375
P7	520	120	4.33333
P8	535	120	4.45833
P9	501	120	4.175
P10	545	120	4.54167
P11	518	120	4.31667
P12	502	120	4.18333
P13	513	120	4.275

Kategori	skor	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
SANGAT SETUJU	5	43	46	45	43	43	42	61
SETUJU	4	59	60	56	68	68	70	51
KURANG SETUJU	3	17	12	16	9	9	8	8
TIDAK SETUJU	2	1	0	3	0	0	0	0
SANGAT TIDAK SETUJU	1	0	0	0	0	0	0	0

Indikator	Skor	Mean	SD
P14	504	120	4.2
P15	514	120	4.283333333
P16	503	120	4.191666667
P17	514	120	4.283333333
P18	514	120	4.283333333
P19	514	120	4.283333333
P20	533	120	4.441666667

Kategori	skor	P21	P22	P23	P24	P25	P26
SANGAT SETUJU	5	48	48	42	39	45	51
SETUJU	4	64	60	64	62	49	60
KURANG SETUJU	3	8	12	12	15	24	7
TIDAK SETUJU	2	0	0	2	3	1	2
SANGAT TIDAK SETUJU	1	0	0	0	1	0	0

Indikator	Skor	Mean	SD
P21	520	120	4.3333333
P22	516	120	4.3
P23	506	120	4.2166667
P24	495	120	4.125
P25	500	120	4.1666667
P26	520	120	4.3333333

The screenshot shows an Excel spreadsheet with columns A through S and rows 1 through 30. The data is organized into columns for indicators P27, P28, P29, and P30. A summary table is located in the center-right of the grid.

Kategori	skor	P27	P28	P29	P30
SANGAT SETUJU	5	48	52	60	61
SETUJU	4	54	58	52	53
KURANG SETUJU	3	17	9	6	5
TIDAK SETUJU	2	1	0	2	1
SANGAT TIDAK SETUJU	1	0	1	0	0

P27	509	120	4.241667
P28	520	120	4.333333
P29	530	120	4.416667
P30	534	120	4.45

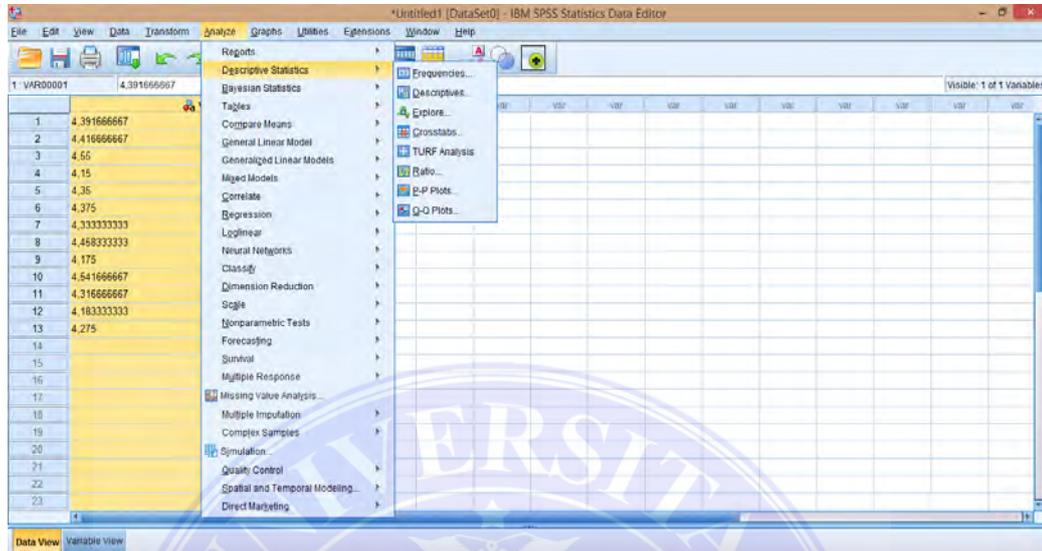
The screenshot shows an Excel spreadsheet with columns A through S and rows 1 through 30. The data is organized into columns for indicators P31, P32, and P33. A summary table is located in the center-right of the grid.

Kategori	skor	P31	P32	P33
SANGAT SETUJU	5	53	52	47
SETUJU	4	58	59	50
KURANG SETUJU	3	7	7	9
TIDAK SETUJU	2	2	2	4
SANGAT TIDAK SETUJU	1	0	0	0

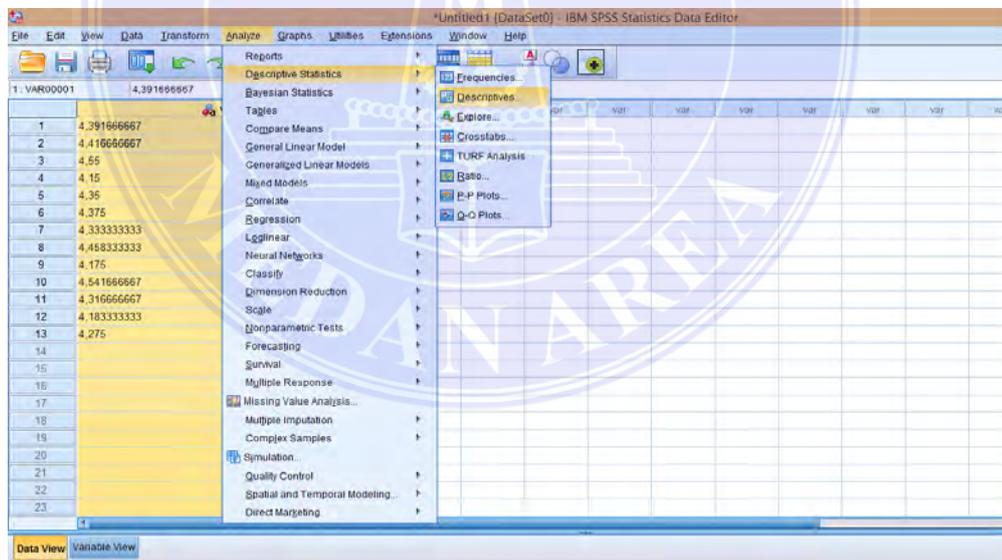
  

P31	522	120	4.35
P32	521	120	4.341667
P33	510	120	4.25

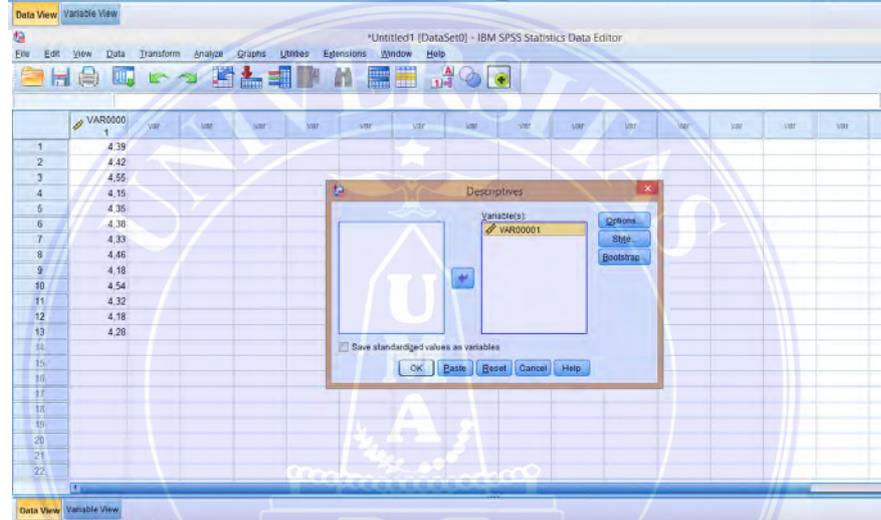
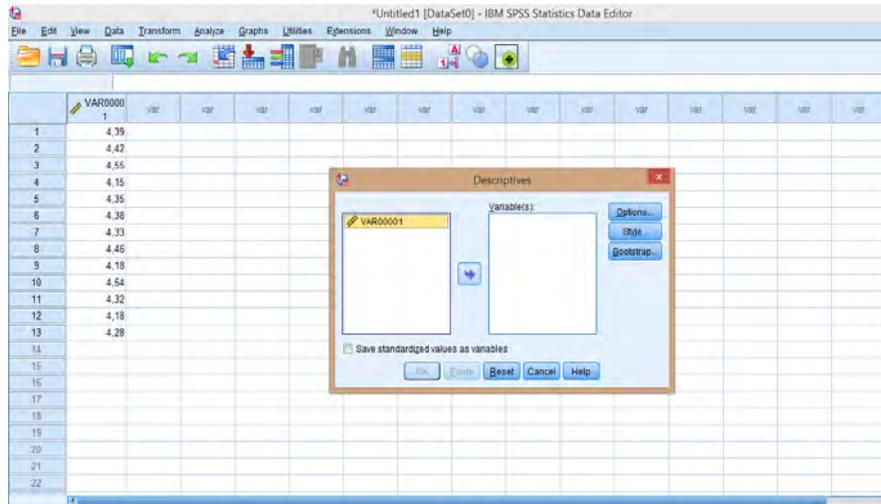
## Perhitungan Epic Model menggunakan software SPSS V26



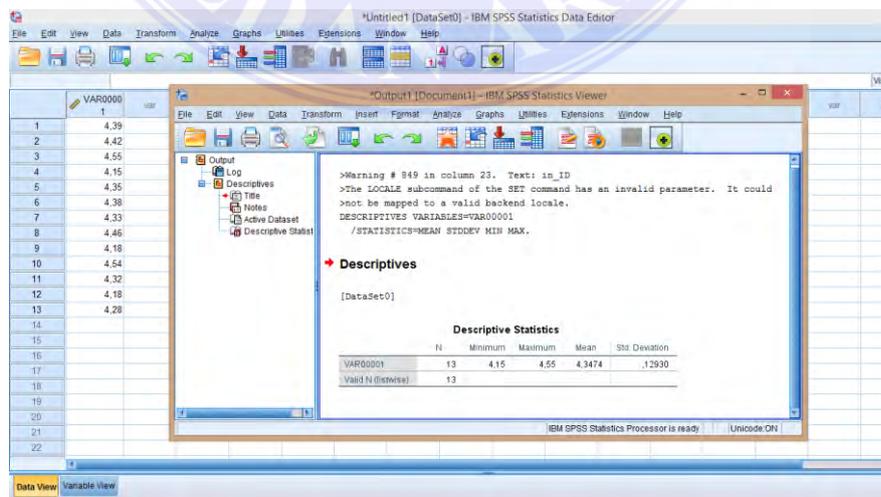
Pertama input skor rata rata hitung setelah proses tabulasi data excel



Lalu klik analyze, pilih descriptive statistic dan setelahnya descriptives untuk lanjut ke pengubahan data



Setelah itu skor rata rata hitung yang telah masuk ke tabel pengolahan descriptives dipindahkan dari tabel kiri ke tabel kanan lalu tekan “ok”



Dan pengolahan data skor rata hitung ke tabel descriptive statistic untuk mendapatkan minimum, maximum, mean, dan std deviation

### Foto dokumentasi lapangan







## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/10/22

Access From (repository.uma.ac.id)26/10/22