

JURNAL TEKNIK SIPIL MACCA

Analisis Komparasi Layanan Angkutan *Online* dan Konvensional Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Kota Makassar

Hamzah¹, Lambang Basri Said², Ilham Syafei³

¹Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia
Jl. Urip Sumoharjo No. 225 Makassar, Sulawesi Selatan
Email: ¹ancha.pariwalino@gmail.com

^{2,3}Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muslim Indonesia
Jl. Urip Sumoharjo KM 05 Makassar, Sulawesi Selatan
Email: ²lambangbasri.said@umi.ac.id; ³ilham.syafei@umi.ac.id

ABSTRAK

Pertumbuhan bisnis transportasi darat berbasis *online* di Indonesia khususnya Kota Makassar cukup cepat, ditandai dengan bermunculannya para pelaku bisnis transportasi atau perusahaan sejenis seperti Gojek, Grab, dan Maxim sehingga terjadi persaingan antara transportasi *online* dan konvensional. Tujuan penelitian menganalisis komparasi aspek efektifitas, efisiensi, tarif/biaya, pelayanan dan keamanan angkutan *online* dengan konvensional terhadap kepuasan pengguna jasa/penumpang di Kota Makassar. Data dianalisis menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda dengan Aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien variabel efektifitas sebesar 0,195 atau 19,5%, Efisiensi sebesar 0,214 atau 21,4%, tarif/biaya sebesar 0,237 atau 23,7%, pelayanan sebesar 0,183 atau 18,3%, dan keamanan sebesar 0,196 atau 19,6% untuk Angkutan Umum Konvensional, sedangkan nilai koefisien variabel efektifitas sebesar 0,185 atau 18,5%, Efisiensi sebesar 0,236 atau 23,6%, tarif/biaya sebesar 0,191 atau 19,1%, pelayanan sebesar 0,085 atau 8,5%, dan keamanan sebesar 0,292 atau 29,2% untuk Angkutan Umum *Online*.

Kata Kunci: Tarif, pelayanan, keamanan, transportasi *online*, transportasi konvensional

ABSTRACT

The growth of the online transportation business in Indonesia, especially Makassar City, is quite fast, marked by the emergence of transportation business people or similar companies such as Gojek, Grab, and Maxim so that there is competition between online and conventional transportation. The purpose of this study is to analyze the comparison of aspects of effectiveness, efficiency, cost, service and safety of online and conventional transportation on the satisfaction of passengers in Makassar City. The research method used is descriptive qualitative analysis, through primary data collection with a questionnaire instrument to the sample/respondent users/passengers of public transportation in Makassar City. Data were analyzed using Multiple Linear Regression Analysis with SPSS Application. The results showed that the coefficient value of the effectiveness variable was 0.195 or 19.5%, efficiency was 0.214 or 21.4%, cost was 0.237 or 23.7%, service was 0.183 or 18.3%, and security was 0.196 or 19.6% for conventional public transportation, while the coefficient of effectiveness variable is 0.185 or 18.5%, efficiency is 0.236 or 23.6%, tariff/cost is 0.191 or 19.1%, service is 0.085 or 8.5%, and security of 0.292 or 29.2% for Online Public Transport.

Keywords: Cost, service, security, online transportation, conventional transportation

1. Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Di Indonesia khususnya di kota Makassar, transportasi merupakan bagian yang sangat penting terutama dalam menunjang kegiatan perekonomian dan pembangunan infrastruktur nasional. Dengan transportasi, masyarakat dapat mengoptimalkan kegiatan produksi, konsumsi dan distribusi dengan sangat efisien. Transportasi juga berperan penting dalam mengembangkan pembangunan dalam mendukung pembangunan yang efisien di suatu kawasan perkotaan (Biro Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian Perhubungan, 2017). Sarana transportasi di Indonesia sudah tidak asing lagi, mulai dari transportasi darat, laut dan udara. Contoh: Sarana transportasi darat di Indonesia adalah angkutan umum, ojek, taksi, bus kota antar provinsi, kereta api, kapal dan pesawat.

Perpindahan manusia atau barang dari tempat ke tujuan disebut juga sebagai transportasi (Kamaluddin, 2003; Munawar, 2005). Jadi, dengan kegiatan tersebut, ada tiga komponen; yaitu adanya suatu barang yang diangkut, ketersediaan kendaraan sebagai sarana transportasi dan adanya prasarana jalan yang layak. Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dengan menggunakan kendaraan yang digerakkan oleh manusia, mesin atau hewan dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lain (Steenbrink, 1974).

Saat ini teknologi sudah maju sangat pesat dan menjadi sebuah keniscayaan yang harus diikuti. Layanan transportasi *online* adalah layanan transportasi yang memanfaatkan teknologi pesat sebagai ujung tombak, yang bertujuan untuk memudahkan berbagai aktivitas manusia sehari-hari. Berbagai kemudahan telah dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan, misalnya kemudahan dalam memesan, efektif dan efisien, serta

merupakan sentuhan baru yang patut diapresiasi.

Menurut Rifaldi et al., (2016), di era pesatnya perkembangan internet dan ditengah pertumbuhan penduduk yang pesat juga, keberadaan internet sangat penting dan diperlukan dalam pemenuhan kebutuhan manusia (masyarakat). Hadirnya layanan transportasi *online* berbasis aplikasi ditunjang dengan adanya internet memberi pengaruh pada segala aktivitas masyarakat sehingga menjadi lebih efektif, cepat, dan efisien (Pradana et al., 2015). Apalagi banyak persepsi yang berkembang di masyarakat bahwa bisnis transportasi *online* sangat menguntungkan dibanding bisnis transportasi lainnya. Beberapa hal yang menjadi indikator pesatnya pertumbuhan industri bisnis *online* ini, salah satu yang dapat dilihat secara kasat mata adalah semakin menjamurnya industri transportasi *online*, terutama dalam bentuk ojek. Dapat dilihat bahwa dimana saja kita berada, kita akan selalu menemui pelaku transportasi *online*. Beberapa percakapan *online* dengan pengendara motor *online* juga menunjukkan mereka bisa mendapatkan penghasilan yang layak. Maka tidak salah apabila banyak pelaku bisnis lain yang tertarik menjalankan bisnis serupa, mulai dari berjualan kendaraan bermotor hingga mahasiswa yang mencari penghasilan tambahan. Meskipun besarnya harapan dan apresiasi masyarakat, namun beberapa dilematis yang muncul, antara lain:

1. Tingkat persaingan antara transportasi *online* sebagai bisnis *online* dapat berlanjut atau seperti berbagai bisnis lain yang berjaya di awal tetapi kemudian menurun di akhir perjalanannya. Ada beberapa indikator yang bisa digunakan untuk menilai masalah tersebut, yaitu jumlah operator transportasi *online* pasti akan bertambah, sementara

pangsa pasarnya hampir pada kondisi konstan bila bertumbuh itupun relatif kecil, sehingga kedepan akan muncul persaingan dikalangan pelaku transportasi *online* dalam merebut pangsa pasar, dan jika ini sudah terjadi maka dapat dipastikan transportasi *online* akan mengalami suatu kondisi yang semakin memudar.

2. Ketentuan pemerintah. Transportasi online saat ini belum diakui secara resmi sebagai transportasi umum oleh Undang-Undang. Berbagai ketentuan yang dikenakan pada angkutan umum tidak sepenuhnya diterapkan di perusahaan transportasi *online* hanya karena berlindung dibalik alibi sebagai bisnis *online* berbasis aplikasi. Hal ini menyebabkan kedua jenis bisnis ini tidak dapat dibandingkan secara *apple-to-apple*, meskipun sebenarnya mereka menjalankan bisnis yang serupa. Tak heran jika keberadaan transportasi *online* mendapat tentangan dari para pelaku komersial yang ada. Di masa yang akan datang, sangat rasional apabila pihak pemerintah mampu mengambil langkah-langkah yang bijak sehingga peranan transportasi *online* bisa setara dengan bisnis transportasi lainnya.
3. Saat ini, mekanisme dan model hubungan kerja antara pemilik bisnis dan pengendara transportasi *online* bukan sebagai karyawan seperti pada umumnya, melainkan hanya menjadi mitra saja. Maka dari itu, perlu agar diperjelas apakah ada simbiosis mutualisme diantara kedua belah pihak baik pihak perusahaan maupun pengendara transportasi *online* sehingga bisa saling menguntungkan satu sama lain, mekanisme pembagian profit, jaminan sosial, jaminan keamanan, dan jaminan hukum. Hal tersebut seharusnya menjadi *concern* kedua belah pihak.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana komparasi aspek efektifitas, efisiensi, tarif, pelayanan, dan keamanan

angkutan *online* dengan konvensional terhadap kepuasan pengguna/penumpang Kota Makassar.

1.3 Tujuan Penelitian

Menganalisis komparasi aspek efektifitas, efisiensi, tarif, pelayanan, dan keamanan angkutan *online* dengan konvensional terhadap kepuasan pengguna/penumpang Kota Makassar.

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yaitu penelitian dengan pendekatan analisis deskriptif kualitatif

2.2 Objek Penelitian

Fokus objek pada penelitian ini, yaitu pada aspek Efektifitas, Efisiensi, Tarif, Pelayanan dan Keamanan pengguna/penumpang baik pada angkutan *online* (taksi *online*) maupun *konvensional* (taksi *konvensional*) sebagai angkutan umum di Kota Makassar.

2.3 Sumber Data

Secara garis besar data diklasifikasi atas dua, yaitu Data Primer sebagai data langsung melalui survey kuisioner dan Data sekunder terkait data Keberadaan kedua jenis kendaraan pada dinas terkait

2.4 Populasi dan Sampel

Jumlah populasi berdasarkan data jumlah penumpang angkutan umum di Kota Makassar sebanyak 700 jiwa dan jumlah sampel yang diteliti sebanyak 236 jiwa.

2.5 Variabel yang Diteliti

Variabel yang digunakan dalam mengetahui perbandingan layanan antara angkutan *online* dan konvensional untuk menggambarkan kepuasan pengguna jasa dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Efektifitas (Yulia & Sari, 2019)
- b. Efisiensi (Kurniawati et al., 2019)
- c. Tarif (Ali et al., 2019)
- d. Keamanan (Thahir et al., 2019)
- e. Kenyamanan (Thahir et al., 2019)

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Gambaran Umum Responden

Jumlah responden sebanyak 236 orang terbagi atas responden yang menggunakan angkutan umum

konvensional/taksi konvensional sebanyak 86 orang, responden yang menggunakan angkutan umum *online*/taksi *online* sebanyak 86 orang, dan responden yang menggunakan keduanya sebanyak 64 orang.

Gambaran umum responden dibagi atas kategori jenis kelamin, usia, pendidikan, jenis pekerjaan, pendapatan, dan kepemilikan kendaraan. Berdasarkan kategori. Berikut gambaran umum responden pada tabel 1:

Tabel 1 Gambaran Umum Responden

No	Gambaran Umum	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	141	59,75
	b. Perempuan	95	40,25
2	Usia		
	a. < 19 tahun	10	4,24
	b. 19-22 tahun	18	7,63
	c. 23-30 tahun	48	20,34
	d. 31-40 tahun	100	42,37
	e. 41-50 tahun	46	19,49
	e. 51-60 tahun	13	5,51
	e. > 60 tahun	1	0,42
3	Pendidikan		
	a. SMA/ Sederajat	40	16,95
	b. D3/ Sederajat	16	6,78
	c. Sarjana/ Sederajat	180	76,27
4	Jenis Pekerjaan		
	a. PNS	112	47,46
	b. Karyawan	33	13,98
	c. Pelajar & Mahasiswa	36	15,25
	d. Wirausaha	32	13,56
	e. Lainnya (Dosen, Supir, Buruh, Pedagang, dll)	23	9,75
5	Pendapatan		
	a. < 3 juta	53	22,46
	b. 3 juta - 5 juta	66	27,97
	c. 5 juta – 7,5 juta	57	24,15
	d. 7,5 juta – 10 juta	24	10,17
	e. > 10 juta	36	15,25
6	Kepemilikan Kendaraan		
	a. Mobil & Sepeda Motor	104	44,07
	b. Mobil	39	16,53
	c. Sepeda Motor	87	36,86
	d. Lainnya	6	2,54

Sumber: Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan gambaran umum responden pada tabel 1, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna jasa merupakan karegori usia antara < 19 tahun hingga 60 tahun, tingkat pendidikan sebagian besar lulusan sarjana/ sederajat, dengan pekerjaan rata-rata sebagai PNS, dan pendapatan < 3 juta hingga > 10 juta, serta seluruhnya memiliki kendaraan. Maka, dapat disimpulkan bahwa identifikasi responden cukup untuk mencapai validitas data.

3.2 Hasil Analisis

3.2.1 Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dibagi menjadi 3 bagian, yaitu uji validitas berdasarkan data responden pengguna angkutan konvensional, *online*, dan baik konvensional maupun *online* (menggunakan jasa keduanya). Berikut hasil uji validasi data menggunakan SPSS ver. 21 ditunjukkan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Angkutan Konvensional dan Angkutan *Online*

Variabel/Item	r_{hitung}		r_{tabel}	Sig.		Ket.
	Angkutan Konvensional	Angkutan <i>Online</i>		Angkutan Konvensional	Angkutan <i>Online</i>	
Efektivitas Angkutan (X₁)						
X1.1	0.853	0.823	0.1603	0,000	0,000	Valid
X1.2	0.878	0.833		0,000	0,000	
X1.3	0.888	0.840		0,000	0,000	
X1.4	0.858	0.821		0,000	0,000	
Efisiensi Angkutan (X₂)						
X2.1	0.802	0.743	0.1603	0,000	0,000	Valid
X2.2	0.876	0.812		0,000	0,000	
X2.3	0.856	0.857		0,000	0,000	
X2.4	0.855	0.774		0,000	0,000	
Tarif/ Biaya Angkutan (X₃)						
X3.1	0.828	0.799	0.1603	0,000	0,000	Valid
X3.2	0.901	0.884		0,000	0,000	
X3.3	0.907	0.892		0,000	0,000	
Pelayanan Angkutan (X₄)						
X4.1	0.803	0.768	0.1603	0,000	0,000	Valid
X4.2	0.943	0.922		0,000	0,000	
X4.3	0.933	0.944		0,000	0,000	
X4.4	0.920	0.911		0,000	0,000	
Keamanan Penumpang (X₅)						
X5.1	0.815	0.756	0.1603	0,000	0,000	Valid
X5.2	0.916	0.907		0,000	0,000	
X5.3	0.925	0.897		0,000	0,000	
X5.4	0.918	0.900		0,000	0,000	

Hasil uji pada tabel 2, dimana r_{hitung} Angkutan Konvensional dan *Online* secara keseluruhan memenuhi ketentuan, dimana nilai r_{hitung} paling besar ditunjukkan oleh indikator X4.2 (Angkutan Konvensional) sebesar 0,943 > $r_{tabel} = 0,1603$ dan seluruh indikator-indikator dalam variabel sebesar 0,000 < 0,05. Dapat diartikan data-data berupa indikator-indikator variabel yang digunakan valid (sah).

b. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan melalui program SPSS ver. 21, pengujian dibagi

menjadi uji realibilitas Angkutan Konvensional dan *Online*. Ditunjukkan hasil uji realibilitas Angkutan Konvensional dan *Online* sebesar 0,971 dan 0,961 > 0,60, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel baik Angkutan Konvensional maupun *Online* konsisten (*reliable*).

3.2.2 Uji Hipotesis Data

a. Uji t

Berikut hasil uji t Angkutan Konvensional menggunakan SPSS ver. 21 ditunjukkan pada tabel 3, sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji t Angkutan Konvensional

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.374	.253		-1.480	.141
Efektifitas Angkutan (X ₁)	.185	.027	.188	6.820	.000
Efisiensi Angkutan (X ₂)	.236	.018	.283	12.946	.000
Tarif/ Biaya Angkutan (X ₃)	.191	.036	.167	5.245	.000
Pelayanan Angkutan (X ₄)	.085	.035	.084	2.471	.015
Keamanan Penumpang (X ₅)	.292	.027	.386	10.909	.000

Selanjutnya, hasil uji t untuk Angkutan *Online* ditunjukkan pada tabel 4, sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji t Angkutan *Online*

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.483	.195		-2.480	.014
Efektifitas Angkutan (X ₁)	.195	.021	.214	9.481	.000
Efisiensi Angkutan (X ₂)	.214	.016	.257	13.245	.000
Tarif/ Biaya Angkutan (X ₃)	.237	.022	.198	10.774	.000
Pelayanan Angkutan (X ₄)	.183	.030	.189	6.174	.000
Keamanan Penumpang (X ₅)	.196	.026	.241	7.619	.000

Sumber: Pengolahan Data, 2020

Hasil uji t ditunjukkan dalam tabel 3 dan tabel 4, menunjukkan nilai sig. seluruh variabel (efektifitas angkutan, efisiensi angkutan, tarif/biaya angkutan, pelayanan angkutan, dan keamanan penumpang) yaitu $0,015 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan

H₁ diterima, artinya setiap variabel independen (X) (efektifitas angkutan, efisiensi angkutan, tarif/biaya angkutan, pelayanan angkutan, dan keamanan angkutan) secara parsial memberi pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y).

b. Uji F

Berikut hasil uji F Angkutan Konvensional dan Angkutan *Online* menggunakan SPSS ver. 21 ditunjukkan pada tabel 5, sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Uji F Angkutan Konvensional (1) dan Angkutan *Online* (2)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	687.324	5	137.465	1581.531	.000 ^b
	Residual	12.516	144	.087		
	Total	699.840	149			
2	Regression	435.171	5	87.034	976.942	.000 ^b
	Residual	12.829	144	.089		
	Total	448.000	149			

Hasil uji t ditunjukkan dalam tabel 3 dan tabel 4, menunjukkan nilai sig. seluruh variabel (efektifitas angkutan, efisiensi angkutan, tarif/biaya angkutan, pelayanan angkutan, dan keamanan penumpang) yaitu $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima, artinya setiap variabel independen (X) secara simultan memberi pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y).

3.2.3 Hubungan Variabel Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Terminal Regional Daya Makassar

Berdasarkan tabel 3 dan 4. hubungan antara variabel Efektifitas Angkutan (X₁), Efisiensi Angkutan (X₂), Tarif/Biaya Angkutan (X₃), Pelayanan Angkutan (X₄), Sikap Empati Petugas (X₅) terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Konvensional dan *Online* (Y) digambarkan berdasarkan persamaan regresi linear berikut:

a. Untuk Angkutan Konvensional:

$$Y = 0.483 + 0.195X_1 + 0.214X_2 + 0.237X_3 + 0.183X_4 + 0.196X_5,$$

b. Untuk Angkutan *Online*:

$$Y = 0.374 + 0.185X_1 + 0.236X_2 + 0.191X_3 + 0.085X_4 + 0.292X_5.$$

Kemudian, seberapa besar kemampuan variabel-variabel X menggambarkan variabel independennya, maka dapat

dilihat nilai koefisien determinasinya (R^2) berdasarkan tabel 6 berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Angkutan Konvensional dan Angkutan *Online*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.991 ^a	.982	.981	.295
2	.986 ^a	.971	.970	.298

Sumber: Pengolahan Data, 2020

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) untuk Angkutan Konvensional dan Angkutan *Online* sebesar 0,982 (98,2%) dan 0,971 (97,1%). Dapat diartikan bahwa variabel Efektifitas Angkutan (X_1), Efisiensi Angkutan (X_2), Tarif/Biaya Angkutan (X_3), Pelayanan Angkutan (X_4), Sikap Empati Petugas (X_5) mampu menjelaskan variabel Kepuasan Pengguna Jasa sebesar 98,2% dan 97,1%. Sisanya sebesar 1,8% dan 2,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

3.3 Pembahasan

Berdasar pada makna penelitian artinya bagaimana nilai perbandingan pada variabel yang sama pada angkutan *online* dan konvensional dalam aspek tingkat kepuasan pengguna jasa. Maka uraian materi pembahasan pada penelitian ini merujuk pada hasil analisis terhadap variabel berpengaruh (X) sebagai variabel yang memberi pengaruh terhadap variabel yang diberi pengaruh (Y). Adapun uraian pembahasan, sebagai berikut:

a. Variabel Efektifitas (X_1) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 0.195 (19,5%) pada angkutan Konvensional dan 0.185 (18,5%) pada angkutan *online*. Bahwa variabel Efektifitas (X_1) pada angkutan konvensional memiliki nilai koefisien yang lebih besar dibandingkan nilai koefisien pada angkutan *online*, hal ini menunjukkan bahwa memberikan pengaruh lebih besar terhadap variabel dependen (Y) sehingga menyebabkan tingkat kepuasan tidak maksimal yang diartikan bahwa angkutan taksi konvensional adalah lebih tidak

efektif dibanding dengan angkutan taksi *online*.

- b. Variabel Efisiensi (X_2) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 0.214 (21,4%) pada Angkutan Konvensional dan 0.236 (23,6%) pada Angkutan *Online*. Meskipun nilai koefisien Efisiensi (X_2) pada angkutan konvensional lebih kecil dibandingkan dengan angkutan *online*, yang diartikan bahwa angkutan taksi konvensional lebih efisien dibanding angkutan taksi *online* sehingga ekspektasi awal sebagai hipotesis adalah angkutan taksi *online* lebih efisien dibanding dengan angkutan taksi konvensional, tidaklah demikian sehingga hipotesa pada variabel efisiensi tidak terpenuhi berdasarkan hasil kuesioner yang diolah melalui program software, dan hal ini merupakan hasil respon dari sampel yang diperoleh.
- c. Variabel Tarif/Biaya (X_3) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 0.237 (23,7%) pada Angkutan Konvensional dan 0.191 (19,1%) pada Angkutan *Online*. Hasil perbandingan menunjukkan bahwa koefisien Variabel Tarif /Biaya (X_3) memberikan indikasi bahwa angkutan taksi konvensional lebih mahal dari pada angkutan taksi *online* sebagaimana nilai perbandingan koefisien yang ada. Tarif memiliki arti yang luas bagi responden yaitu mencakup financial, waktu yang digunakan dan tingkat kesulitan yang ada.
- d. Variabel Pelayanan (X_4) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan penumpang sebesar 0.183 (18,3%)

pada Angkutan Konvensional dan 0.085 (8,5%) pada angkutan *online*. Hal ini diartikan bahwa perbandingan nilai Pelayanan (X4) memiliki nilai koefisien pada angkutan konvensional lebih tinggi terhadap angkutan *online*, sehingga dapat diartikan bahwa Pelayanan angkutan taksi *online* lebih baik dibandingkan angkutan taksi konvensional.

- e. Variabel Keamanan (X5) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan penumpang sebesar 0.196 (19,6%) pada angkutan konvensional dan 0.292 (29,2%) pada angkutan *online*. Variabel Keamanan (X5) berdasarkan hasil perbandingan menunjukkan nilai koefisien angkutan taksi konvensional lebih kecil dibandingkan dengan koefisien angkutan taksi *online*, hal ini menunjukkan bahwa faktor keamanan pada angkutan taksi konvensional lebih aman dibanding pada angkutan taksi *online*. Meskipun hipotesa atau prediksi kalau taksi *online* lebih aman dari pada taksi konvensional. Tidak terpenuhinya hipotesa pada penelitian ini kemungkinan dipengaruhi adanya peristiwa pada awal keberadaan angkutan *online* dimana hanya mengantar orang secara individu dan rute perjalanan bebas menuju kemana saja sehingga banyak peristiwa yang dialami penumpang, baik pelecehan, perampokan dengan jalan membawa penumpang ketempat yang bisa melakukan kriminal. Sementara angkutan konvensional dianggap aman karena melayani penumpang/pengguna jasa pada beberapa trayek yang ditentukan sehingga peluang kejahatan lebih terkendali.

4. Penutup

4.1 Kesimpulan

- a. Variabel Efektifitas (X1) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 0.195 (19,5%) pada angkutan Konvensional dan 0.185 (18,5%) pada angkutan *online*.

- b. Variabel Efisiensi (X2) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 0.214 (21,4%) pada Angkutan Konvensional dan 0.236 (23,6%) pada Angkutan *Online*.
- c. Variabel Tarif/Biaya (X3) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 0.237 (23,7%) pada Angkutan Konvensional dan 0.191 (19,1%) pada Angkutan *Online*.
- d. Variabel Pelayanan (X4) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan penumpang sebesar 0.183 (18,3%) pada Angkutan Konvensional dan 0.085 (8,5%) pada angkutan *online*.
- e. Variabel Keamanan (X5) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan penumpang sebesar 0.196 (19,6%) pada angkutan konvensional dan 0.292 (29,2%) pada angkutan *online*.

4.2 Saran

Perlu dilakukan implementasi atau penerapan kaitannya sebagai solusi alternatif pada layanan angkutan konvensional dengan angkutan *online*. Nilai Perbandingan pada *Angkutan Konvensional* memiliki 3 (*tiga*) variabel yang memberi pengaruh kuat / lebih besar dibandingkan pada *Angkutan Online*, yaitu pada *Variabel Efektifitas* dengan nilai koefisien sebesar 0,195 (19,5%); *Variabel Tarif/Biaya* dengan nilai koefisien sebesar 0,237 (23,7%) dan *Variabel Pelayanan* dengan nilai koefisien sebesar 0,183 (18,3%). Sedangkan nilai perbandingan pada *Angkutan Online* memiliki 2 (*dua*) variabel yang memberi pengaruh kuat / lebih besar dibandingkan pada *Angkutan Konvensional*, yaitu pada *Variabel Efisiensi* dengan nilai koefisien sebesar 0.236 (23,6%); dan *Variabel Keamanan* dengan nilai koefisien sebesar 0.292 (29,2%). Untuk itu diusulkan dan disarankan perlu ada dukungan kebijakan atau peraturan oleh pihak terkait atau pengelola untuk dapat menekan nilai koefisien tersebut sehingga mampu memaksimalkan tingkat layanan untuk kepuasan pengguna jasa / penumpang.

Daftar Pustaka

- Ali, M., Kharis, A., & Karlina, D. (2019). Faktor-Faktor Yang Menjadi Pertimbangan Dalam Penggunaan Jasa Ojek *Online* (Go-Jek) Di Kota Mataram. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 6(2), 75. <https://doi.org/10.31764/jiap.v6i2.641>
- Biro Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian Perhubungan. (2017). *Transportasi Sebagai Pendukung Sasaran Pembangunan Nasional*. Dephub.Go.Id. <http://dephub.go.id/post/read/transportasi-sebagai-pendukung-sasaran-pembangunan-nasional>
- Kamaluddin, R. (2003). *Ekonomi transportasi: karakteristik, teori, dan kebijakan*. Ghalia Indonesia.
- Kurniawati, W. D., Muchsin, S., & Suyeno, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efisiensi dan Harga Transportasi Berbasis *Online* Go-Jek Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Masyarakat Malang Raya). *Respon Publik*, 13(4), 87–98.
- Munawar, A. (2005). *Dasar-dasar Teknik Transportasi*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Pradana, M., Diandri, M., & Wijaksana, T. I. (2015). *Faktor-Faktor Aplikasi Go-Jek Indonesia Menurut Persepsi Pelanggan Di Kota Bandung*. 1–6.
- Rifaldi, R., Kadunci, K., & Sulistyowati, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi *Online* Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *Epigram*, 13(2).
- Steenbrink, P. A. (1974). Transport network optimization in the Dutch integral transportation study. *Transportation Research*, 8(1), 11–27.
- Thahir, M., Hakim, A., Wicaksono, A., & Said, L. B. (2019). Modelling user perception of sustainable public transportation in Makassar city Indonesia. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 10(2), 1656–1668.
- Yulia, Y. A., & Sari, C. T. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan Elektronik Pada Layanan Transportasi *Online*: Studi Kasus Pengguna Go-Jek Di Surakarta. *EXCELLENT*, 6(1), 23–28.