

PERBANDINGAN TINGKAT LAYANAN ANGKUTAN KOTA DAN OJEK DI SWK CIBEUNYING KOTA BANDUNG

Natasha Puteri Arnesto¹⁾, Lita Sari Barus²⁾

¹⁾Program Studi Kajian Pengembangan Perkotaan, Sekolah Kajian Strategik dan Global,
Universitas Indonesia

E-mail: natasha.puteri@ui.ac.id

²⁾Program Studi Kajian Pengembangan Perkotaan, Sekolah Kajian Strategik dan Global,
Universitas Indonesia

E-mail: litabarus@ui.ac.id

Abstract

*Kota Bandung merupakan wilayah perkotaan yang menjadi pusat kegiatan ekonomi dan sosial dari kawasan Metropolitan Bandung Raya. Hal ini juga menyebabkan meningkatnya jumlah penduduk, kegiatan perekonomian, dan juga luas kawasan terbangun. Jumlah penduduk, kegiatan ekonomi, dan kawasan terbangun akan menciptakan kebutuhan pergerakan sehingga terjadi ledakan jumlah kendaraan bermotor yang digunakan oleh pribadi. Keberlanjutan dari angkutan kota di Kota Bandung juga semakin terancam tidak hanya karena kendaraan pribadi keunggulan yang dimiliki oleh ojek daring. Penelitian bertujuan menilai tingkat layanan dari angkutan kota dan ojek online untuk mengetahui daya saing antara angkutan kota dan ojek daring di Kota sehingga angkutan kota dapat mengetahui dimensi layanan angkutan kota yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian mengambil lokasi di SWK Cibeunying menggunakan metode *ServeQual* dan *Importance-Performance Analysis*. Hasil analisis menunjukkan daya saing dari angkutan kota lebih rendah dibandingkan dengan ojek daring di SWK Cibeunying. Untuk meningkatkan daya saing, angkutan kota dapat meningkatkan tingkat keamanan pada penggunaannya.*

Keywords : *Angkutan Kota, Ojek Daring, ServeQual, Importance-Performance Analysis, Kota Bandung.*

1. PENDAHULUAN

Penduduk perkotaan di negara Indonesia semakin bertambah setiap tahunnya. Menurut data Departemen Umum Kependudukan dan Catatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, jumlah penduduk Indonesia per 31 Desember 2021 mencapai 273,87 juta jiwa. (Kusnandar, 2022). Tren tersebut masih akan terus akan meningkat untuk beberapa tahun kedepan. Urbanisasi dan suburbanisasi memberikan dampak positif pada penduduk perkotaan karena memunculkan pola kegiatan ekonomi yang semakin beragam dan meningkatnya kualitas maupun kuantitas infrastruktur penunjang kegiatan ekonomi pada wilayah perkotaan. Transportasi sebagai salah satu infrastruktur penunjang kegiatan ekonomi adalah salah satunya. Transportasi sebagai sebuah sistem yang menunjang struktur suatu kota untuk melakukan kegiatan perekonomian dan sosial melalui sarana dan prasarana yang dibangun dalam kawasan perkotaan.

Kota Bandung merupakan wilayah perkotaan yang menjadi pusat kegiatan ekonomi dan sosial dari kawasan Metropolitan Bandung Raya. Hal ini juga menyebabkan meningkatnya jumlah penduduk, kegiatan perekonomian, dan juga luas kawasan terbangun. Jumlah penduduk, kegiatan ekonomi, dan kawasan terbangun akan menciptakan kebutuhan pergerakan sehingga terjadi ledakan jumlah kendaraan bermotor. Kepala Bidang Perencanaan dan Pembinaan

Transportasi Dinas Perhubungan Kota Bandung Asep Kurnia menyatakan bahwa rasio kendaraan pribadi di Kota Bandung mencapai 96,59%, sedangkan kendaraan angkutan umum 3,4 persen (Burhanudin, 2021). Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor menjadi pemicu masalah transportasi berupa kemacetan karena penambahan kapasitas jaringan transportasi tidak sebanding dengan penambahan jumlah kendaraan bermotor. Selain itu, penggunaan kendaraan bermotor yang meningkat juga diikuti dengan sistem transportasi daring.

Riandiatmi & Joewono (2018) menjelaskan hingga tahun 2018 tersedia kurang lebih 69 merek transportasi online yang tersebar di seluruh Indonesia dengan sistem dan ciri khas yang beragam. Beberapa nama besar yang muncul di beberapa kota di Indonesia adalah Go-Jek, Grab, dan Uber. transportasi online menghadirkan terobosan baru yang mampu membuat perubahan dalam bertransportasi khususnya dalam hal kemudahan akses, tarif, kecepatan respon serta dianggap lebih nyaman dan aman (Tim Peneliti YLKI, 2017). Hal ini juga mempengaruhi tingkat penggunaan transportasi publik di Kota Bandung semakin berkurang.

Pemerintah Kota Bandung sendiri memiliki rencana untuk transportasi berbasis jalan raya yang akan dikembangkan, yaitu BRT dan Bus Sekolah. Konsep SAUM ini direncanakan akan menghubungkan semua pusat kegiatan di Kota Bandung. Agar sistem SAUM dapat berjalan, Kota Bandung juga harus menyediakan sistem pendukung (*support system*) dengan mengembangkan sistem *feeder* angkutan kota. Sistem *feeder* angkutan kota ini menggunakan berbagai moda salah satunya adalah angkutan kota. Namun persaingan angkutan kota dengan penggunaan ojek daring menjadi tantangan dalam mengembangkan konsep SAUM untuk membangun sistem transportasi berbasis jalan raya. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat layanan dari angkutan kota dan ojek online sehingga angkutan kota dapat mengetahui dimensi layanan angkutan kota yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Adapun rumusan masalah penelitian ini yakni peningkatan jumlah kendaraan bermotor menjadi pemicu masalah transportasi berupa kemacetan karena penambahan kapasitas jaringan jalan tidak sebanding dengan penambahan jumlah kendaraan bermotor di Kota Bandung. Kemacetan sendiri memberikan dampak pada bidang ekonomi, sosial, dan kelestarian lingkungan. Saat ini penggunaan transportasi umum di Kota Bandung juga tersaingi oleh layanan transportasi daring. Keberlanjutan dari angkutan kota di Kota Bandung juga semakin terancam karena keunggulan yang dimiliki oleh ojek daring. Pada penelitian ini permasalahan dibatasi pada daya saing angkutan kota dan ojek daring di Kota Bandung berdasarkan tingkat layanan yang diberikan kepada penumpang.

Adapun penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan moda transportasi baik angkutan kota dan angkutan ojek daring dalam rangka meningkatkan daya saing setiap moda. Daftar pertanyaan ini diharapkan dapat terjawab dalam penelitian.

1. Bagaimana tingkat layanan moda transportasi angkutan kota di Kota Bandung?
2. Bagaimana tingkat layanan moda transportasi ojek daring di Kota Bandung?
3. Bagaimana tingkat layanan moda transportasi angkutan kota dibandingkan dengan layanan transportasi ojek daring di Kota Bandung?.

2. KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2004:2, dalam Bariroh 2015) makna dan definisi dari kualitas jumlahnya banyak dan berbeda. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tingkat baik-buruknya sesuatu, derajat atau taraf kepandaian, kecakapan atau mutu (Riyanta, 2015). Kemudian Riyanta (2015) dalam penelitiannya juga menjelaskan makna dari pelayanan

berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), yaitu bagaimana perihal atau cara melayani, sebuah usaha yang melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan berupa uang, dan bagaimana kemudahan diberikan berkaitan dengan proses jual-beli barang atau jasa. Wyckof sebagaimana dikutip Fandy Tjiptono sendiri mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat efisiensi yang diharapkan dan memantau manfaat tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna. (Lintang, 2016).

Atribut pelayanan merupakan atribut atau bagian dari sistem transportasi yang memengaruhi kepuasan pengguna, diantaranya adalah waktu, lokasi, keperluan, dengan jenis moda, serta rute yang digunakan dalam pergerakan atau perjalanan (Riyanta, 2015). Kemudian berdasarkan metode *Service Quality* dari Parasuraman et al (1988) yang akan dijelaskan pada bagian selanjutnya, atribut pelayanan yang akan ditinjau dalam penelitian ini dibagi kedalam 5 dimensi.

Service Quality (ServQual)

Metode *Service Quality (ServQual)* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas secara kuantitatif dalam bentuk kuisioner terkait dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi lima metrik yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi kualitas layanan dalam model *SERVQUAL* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pengguna, serta perbedaan antara ekspektasi dan persepsi metrik kualitas layanan (Astuti, 2007). Parasuraman et al (dalam Astuti, 2007) di tahun 1988 menentukan dimensi atau metrik tersebut kemudian akhirnya disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu :

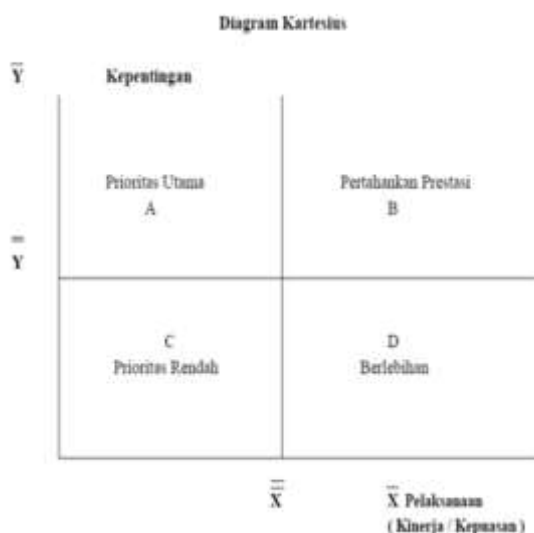
- a. Bukti Nyata/Langsung (*tangibles*)
Berupa fasilitas dalam bentuk fisik, peralatan, personel dan sarana untuk komunikasi yang disediakan oleh pengelola
- b. Tingkat kehandalan (*reliability*)
Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara cepat, aman dan memuaskan kepada pengguna
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
Keinginan staf atau personel untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dan memberikan layanan yang sifatnya responsif
- d. Jaminan (*assurance*)
Meliputi pengetahuan, keterampilan, sopan santun, dan keandalan karyawan atau staf. Tanpa adanya unsur risiko, bahaya, atau keraguan bagi pengguna
- e. Empati (*empathy*)
Termasuk didalamnya adalah kemudahan-untuk membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman kebutuhan pengguna jasa layanan.

Metode *ServQual* dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pengguna dan kekurangan saat ini dalam kualitas layanan (Stefani, 2009). Pengukuran dapat dilakukan dengan menggunakan skala likert ataupun semantik diferensial dalam sebuah angket. Calon responden akan memilih derajat tingkat kepuasan dan harapan terhadap layanan dari pertanyaan dalam angket mengenai penyampaian kualitas jasa layanan.

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis digunakan untuk melakukan pemetaan atau *plotting* hubungan antara kepentingan dan kinerja setiap komponen yang diberikan dan perbedaan antara tingkat kinerja dan harapan komponen yang ditinjau. (Wahyuni, 2014). Pada analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* dilakukan memetakan ke empat kuadran untuk semua variabel yang mempengaruhi kualitas layanan dari sebuah institusi. (Supranto, 2001 dalam Nia,

2021). Sumbu horizontal atau mendatar (X) pada diagram kartesius akan dilakukan *plotting* menggunakan skor tingkat pelaksanaan atau kinerja dalam penelitian ini dapat disebut kualitas layanan, sedangkan sumbu vertikal atau tegak (Y) pada diagram kartesius akan diisi oleh nilai dari tingkat kepentingan yang dalam penelitian ini disebut sebagai harapan dari pengguna.



Gambar 1. Diagram Importance-Performance Analysis

Sumber: Supranto, 2001 dalam Nia, 2021

Empat kuadran digunakan untuk menggambarkan posisi seluruh komponen yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam diagram kartesius, sumbu horizontal atau mendatar (X) diisi oleh nilai rata-rata tingkat pelaksanaan atau kinerja, sedangkan sumbu vertikal atau tegak (Y) akan diisi oleh nilai rata-rata tingkat kepentingan atau harapan dari pengguna. Kuadran dalam diagram tersebut memiliki pemaknaan terhadap posisi titik nilai skor suatu komponen. Berikut ini adalah penjelasan mengenai letak kuadran pada diagram kartesius.

a. Kuadran Prioritas Utama (Kuadran A)

Komponen pada kuadran ini dapat diartikan sebagai komponen dasar dan diharapkan oleh pengguna jasa, namun situasi saat ini yang dipertimbangkan pengguna belum memuaskan, sehingga administrator bertanggung jawab atas kualitas dan kinerja komponen tersebut untuk memperbaiki.

b. Kuadran Pertahankan Prestasi (Kuadran B)

Komponen-komponen pada kuadran ini dapat diartikan sebagai komponen-komponen penting dan dimaksudkan untuk mendukung kepuasan pengguna agar pengelola dapat mempertahankan tingkat optimal dari institusi atau institusi yang dikelola.

c. Kuadran Prioritas Rendah (Kuadran C)

Komponen pada kuadran ini dapat diartikan sebagai komponen yang berkualitas rendah dan tidak dianggap terlalu penting atau diharapkan oleh pengguna, sehingga administrator tidak perlu memprioritaskan elemen-elemen tersebut.

d. Kuadran Berlebihan (Kuadran D)

Komponen dalam kuadran ini dianggap kurang penting dan kurang diharapkan, sehingga pengelola harus mengalokasikan sumber daya ke komponen lain yang memiliki prioritas pemrosesan lebih tinggi.

Gambaran Umum

Kota Bandung sebagai salah satu kota besar di Indonesia juga merupakan ibukota dari Provinsi Jawa Barat. Tiap tahunnya jumlah penduduk di Kota Bandung masih terus

mengalami peningkatan, tidak hanya dari angka kelahiran yang bertambah atau angka kematian yang menurun. Perpindahan penduduk juga memberikan pengaruh pada jumlah penduduk Kota Bandung. Berdasarkan posisi geografisnya, Kota Bandung berbatasan dengan Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, dan Kota Cimahi. Perpindahan dari wilayah di sekitar Kota Bandung diakibatkan daya dorong dari wilayah asal maupun daya tarik dari wilayah Kota Bandung dipengaruhi oleh kegiatan ekonomi dan sosial yang ada di Kota Bandung. Hal tersebut juga memberi pengaruh terhadap sistem transportasi di Kota Bandung.

Kota Bandung memiliki 30 kecamatan dan dibagi kedalam 8 Sub Wilayah Kota (SWK) berdasarkan Pea. Berikut ini adalah jumlah penduduk pada 8 SWK di Kota Bandung serta Peta Sub Wilayah Kota Bandung.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kota Bandung Berdasarkan Sub Wilayah Kota

SWK	Kecamatan	Jumlah Penduduk (jiwa)
SWK Arcamanik	Kecamatan Antapani	79.260
	Kecamatan Arcamanik	77.210
	Kecamatan Mandalajati	71.420
SWK Bojonagara	Kecamatan Andir	96.260
	Kecamatan Cicendo	92.330
	Kecamatan Sukajadi	100.670
	Kecamatan Sukasari	74.890
SWK Cibeunying	Kecamatan Bandung Wetan	26.850
	Kecamatan Cibeunying Kaler	67.100
	Kecamatan Cibeunying Kidul	107.390
	Kecamatan Cidadap	52.700
	Kecamatan Coblong	110.210
	Kecamatan Sumur Bandung	34.140
SWK Gedebage	Kecamatan Gedebage	41.650
	Kecamatan Rancasari	83.660
SWK Karees	Kecamatan Batununggal	115.500

SWK	Kecamatan	Jumlah Penduduk (jiwa)
	Kecamatan Kiaracondong	126.660
	Kecamatan Lengkong	66.230
	Kecamatan Regol	79.140
SWK Kordon	Kecamatan Bandung Kidul	59.980
	Kecamatan Buahbatu	100.370
SWK Tegalega	Kecamatan Astanaanyar	68.320
	Kecamatan Babakan Ciparay	142.440
	Kecamatan Bandung Kulon	138.810
	Kecamatan Bojongloa Kaler	119.190
	Kecamatan Bojongloa Kidul	86.740
SWK Ujungberung	Kecamatan Cibiru	72.090
	Kecamatan Cinambo	25.360
	Kecamatan Panyileukan	39.890
	Kecamatan Ujungberung	87.700
Jumlah Penduduk		2.444.160

Sumber: Kota Bandung Dalam Angka 2021, 2022

SWK Cibeunying meliputi 6 kecamatan, yaitu Kecamatan Cidadap, Kecamatan Coblong, Kecamatan Bandung Wetan, Kecamatan Sumur Bandung, Kecamatan Cibeunying Kidul, dan Kecamatan Cibeunying Kaler dengan jumlah penduduk sebanyak 398.390 jiwa. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2015 tentang Rencana Detail Tata Ruang dan Peraturan Zonasi Kota Bandung Tahun 2015-2035 mengatur SWK Cibeunying sebagai Travelapolis yang berfokus pada kawasan perlindungan bangunan cagar budaya dan pusat kuliner. Pada SWK Cibeunying banyak terdapat lokasi pendidikan tinggi dan juga wilayah perkantoran. Lokasi penelitian SWK Cibeunying dipilih karena aktivitas pada kawasan tersebut yang membutuhkan mobilitas tinggi sehingga memerlukan beberapa layanan moda transportasi seperti angkutan kota dan ojek daring. Sutrisno (2017) menjelaskan bahwa pemilik angkutan kota di Kota Bandung terus berkurang dan yang masih terhitung aktif sekitar 30%. Hal tersebut dikarenakan munculnya moda transportasi berbasis aplikasi seperti ojek daring. Pada SWK Cibeunying pengurangan layanan moda transportasi angkutan kota ini juga dipengaruhi oleh rekayasa jalan. Terdapat 11 trayek angkutan umum pada Jalan Sukajadi dan Jalan Setiabudhi

(zonabandung.com, 2019). Angkutan kota dengan trayek tersebut dan beroperasi di SWK Cibeunying juga ikut mengalami peralihan rute. Selain itu, dilihat dari karakteristik penduduk yang berkegiatan pada kawasan ini merupakan penduduk yang sudah memahami penggunaan aplikasi ojek daring sehingga SWK Cibeunying memenuhi kriteria sebagai lokasi penelitian.



Gambar 2. Peta Rencana Pola Ruang SWK Cibeunying
Sumber: Materi Teknis RDTR Kota Bandung Tahun 2015-2035

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode analisis deskriptif. Kemudian metode deskriptif analisis sendiri adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan atau memberikan deskripsi dari data yang dikumpulkan, seolah-olah tidak membuat kesimpulan atau generalisasi yang tersedia untuk umum (Sugiyono, 2013). Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan metode *Service Quality* (*ServeQual*) dan *Importance Performance Analysis* (*IPA*).

Metode *Service Quality* (*ServeQual*) digunakan untuk mengidentifikasi variabel dan kesenjangan antara kualitas dua moda transportasi, yaitu angkutan kota dan ojek daring berdasarkan penilaian pengguna kedua moda transportasi tersebut dengan kualitas yang diharapkan oleh pengguna kedua moda tersebut. Kemudian akan dilakukan *Importance Performance Analysis* (*IPA*) terhadap data agar dapat menganalisis dimensi variabel tingkat layanan moda transportasi angkutan kota dan ojek daring di Kota Bandung. Setiap dimensi antara kedua moda transportasi akan dibandingkan sehingga terlihat moda transportasi yang lebih unggul atau memiliki daya saing lebih dari kompetitornya. Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (*IPA*) dapat diidentifikasi keunggulan serta kelemahan dari setiap komponen yang dapat dilakukan evaluasi lebih lanjut nantinya.

Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer adalah secara langsung diambil dari objek atau subjek penelitian oleh peneliti, sedangkan data sekunder adalah data terkait objek atau subjek penelitian yang dikumpulkan oleh pihak lain. Data primer yang diperlukan dalam penelitian adalah data penilaian pengguna moda transportasi angkutan kota dan ojek daring di Kota Bandung terhadap kualitas komponen layanan yang disediakan pada masing-masing moda transportasi. Data sekunder yang dibutuhkan adalah teori serta data

studi preseden terkait penelitian mengenai tingkat layanan pada moda transportasi, yaitu angkutan kota dan ojek daring terutama yang memiliki lokasi penelitian di Kota Bandung.

Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penelitian ini adalah penggunaan kuesioner atau angket dan studi pustaka. Populasi dari penelitian adalah warga Sub Wilayah Kota (SWK) Cibeunying. Pengambilan sampel pada penelitian menggunakan teknik *Slovin* terhadap jumlah populasi penduduk di SWK Cibeunying sejumlah 398.390 jiwa. Jumlah sampel yang diteliti dihitung menggunakan rumus Slovin sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + (N + e^2)} = \frac{398.390}{1 + (398.390 + 0,01^2)} = 99,97491$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = galat/error

Dengan menggunakan besaran *error* 10% atau 0,01 didapatkan nilai n = 99,97491. Nilai tersebut kemudian dibulatkan menjadi 100 sehingga jumlah sampel untuk penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan penduduk yang beraktivitas di SWK Cibeunying. Responden yang dipilih berusia 17-40 tahun yang merupakan usia produktif dan memiliki tingkat mobilitas yang tinggi. Responden yang pernah menggunakan layanan angkutan kota dan ojek daring dalam beraktivitas di SWK Cibeunying akan diminta untuk menilai kualitas pelayanan dari masing-masing moda.

Data sekunder dikumpulkan menggunakan teknik studi pustaka. Studi pustaka dilakukan untuk menelusuri teori, kebijakan, serta hasil penelitian sebelumnya dan kajian dari tentang studi tentang tingkat pelayanan dari sebuah layanan moda transportasi.

Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan 3 variabel yaitu variabel tingkat layanan, variabel kepuasan penumpang, dan variabel harapan penumpang. Variabel tingkat layanan merupakan variabel terikat, sedangkan variabel harapan penumpang dan kepentingan penumpang merupakan variabel bebas. Berikut ini adalah tabel operasionalisasi dari variabel bebas dalam penelitian ini.

Tabel 3. Operasionalisasi Variabel

Variabel Konsep	Definisi Konseptual	Definisi Operasional		
		Dimensi	Indikator	Pertanyaan
Kepuasan Penumpang	Penilaian pengguna layanan angkutan kota dan angkutan ojek daring	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>), Parasuraman et al, 1988	Ketersewaan fasilitas fisik	Bagaimana kualitas kendaraan dari moda transportasi?
				Bagaimana kualitas fasilitas halte/shelter untuk penjemputan pengguna?
				Bagaimana kualitas fasilitas untuk penyandang disabilitas?
		Keandalan (<i>Reliability</i>), Parasuraman et al, 1988	Ketepatan Pelayanan	Bagaimana kualitas kemampuan berkendara dari pengemudi moda transportasi?
Bagaimana kemampuan pengemudi menanggapi				

Variabel Konsep	Definisi Konseptual	Definisi Operasional		
		Dimensi	Indikator	Pertanyaan
				keluhan/pertanyaan pengguna?
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Parasuraman et al, 1988	Kecepatan Pelayanan	Bagaimana kualitas dari waktu tunggu untuk menggunakan layanan moda transportasi?
				Bagaimana waktu tempuh mencapai tempat tujuan dengan menggunakan layanan transportasi?
		Jaminan (<i>Assurance</i>), Parasuraman et al, 1988	Keamanan	Bagaimana tingkat keamanan saat menggunakan moda transportasi?
			Keselamatan	Bagaimana pelaksanaan prosedur keselamatan berkendara pada saat menggunakan moda transportasi?
		Empati (<i>Emphaty</i>), Parasuraman et al, 1988	Sikap Pengemudi	Bagaimana sikap pengemudi saat menggunakan layanan?
Kepentingan Penumpang	Penilaian penumpang terhadap tingkat kepentingan kualitas dari indikator kepuasan konsumen	Prioritas (<i>Priority</i>), Supranto, 2001	Kualitas yang diharapkan	Apa tingkat kualitas yang Anda harapkan dari setiap indikator?

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Dalam melakukan penelitian penggunaan angket atau kuesioner diterapkan kode pada setiap pertanyaan untuk memudahkan proses analisis. Berikut ini adalah kode pertanyaan yang digunakan pada lembar kuesioner.

No.	Kode	Pertanyaan (Baris Kualitas)	Indikator
<i>Tangibles</i>			
1	A1_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas mobil angkutan kota?	Kualitas mobil angkutan kota
2	A2_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas halte angkutan kota?	Kualitas halte angkutan kota
3	A3_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas fasilitas bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan layanan angkutan kota	Kualitas fasilitas bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan layanan angkutan kota

No.	Kode	Pertanyaan (Baris Kualitas)	Indikator
		kota?	
<i>Reliability</i>			
4	A4_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan berkendara dari pengemudi angkutan kota?	Kualitas kemampuan berkendara pengemudi angkutan kota
5	A5_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan pengemudi angkutan kota dalam menanggapi pertanyaan/keluhan Anda?	Kualitas kemampuan pengemudi dalam menanggapi pertanyaan/keluhan pengguna
<i>Responsiveness</i>			
6	A6_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap lamanya waktu tunggu untuk dapat menaiki angkutan kota?	Kualitas lama waktu tunggu untuk dapat menaiki angkutan kota
7	A7_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap lamanya durasi perjalanan Anda ke tempat tujuan dengan menggunakan angkutan kota?	Kualitas lama waktu perjalanan untuk mencapai tujuan penumpang
<i>Assurance</i>			
8	A8_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap tingkat keamanan pada saat menggunakan angkutan kota?	Kualitas dari tingkat keamanan saat menggunakan angkutan kota
9	A9_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap pelaksanaan prosedur keselamatan berkendara saat menggunakan angkutan kota?	Kualitas pelaksanaan prosedur keselamatan berkendara pada saat menggunakan angkutan kota
<i>Emphaty</i>			
10	A10_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap sikap pengemudi selama menggunakan angkutan kota?	Kualitas pengemudi angkutan kota berdasarkan sikap pengemudi terhadap pengguna

No.	Kode	Pertanyaan (Baris Harapan)	Indikator
<i>Tangibles</i>			
1	A1_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas mobil angkutan kota?	Kualitas mobil angkutan kota yang diharapkan
2	A2_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas halte angkutan kota?	Kualitas halte angkutan kota yang diharapkan
3	A3_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas fasilitas bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan layanan angkutan kota?	Kualitas fasilitas bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan layanan angkutan kota yang diharapkan

No.	Kode	Pertanyaan (Baris Harapan)	Indikator
		kota?	
<i>Reliability</i>			
4	A4_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan berkendara dari pengemudi angkutan kota?	Kualitas kemampuan berkendara pengemudi angkutan kota yang diharapkan
5	A5_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan pengemudi angkutan kota dalam menanggapi pertanyaan/keluhan Anda?	Kualitas kemampuan pengemudi yang diharapkan dalam menanggapi pertanyaan/keluhan pengguna
<i>Responsiveness</i>			
6	A6_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap lamanya waktu tunggu untuk dapat menaiki angkutan kota?	Kualitas lama waktu tunggu untuk dapat menaiki angkutan kota yang diharapkan
7	A7_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap lamanya durasi perjalanan Anda ke tempat tujuan dengan menggunakan angkutan kota?	Kualitas lama waktu perjalanan yang diharapkan untuk mencapai tujuan penumpang
<i>Assurance</i>			
8	A8_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap tingkat keamanan pada saat menggunakan angkutan kota?	Kualitas dari tingkat keamanan saat menggunakan angkutan kota yang diharapkan
9	A9_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap pelaksanaan prosedur keselamatan berkendara saat menggunakan angkutan kota?	Kualitas pelaksanaan prosedur keselamatan berkendara pada saat menggunakan angkutan kota yang diharapkan
<i>Emphaty</i>			
10	A10_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap sikap pengemudi selama menggunakan angkutan kota?	Kualitas pengemudi angkutan kota berdasarkan sikap pengemudi terhadap pengguna

No.	Kode	Pertanyaan (Baris Kualitas)	Indikator
<i>Tangibles</i>			
1	B1_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas motor ojek daring?	Kualitas mobil ojek daring
2	B2_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas shelter ojek daring?	Kualitas halte ojek daring
3	B3_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas fasilitas bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan layanan ojek daring?	Kualitas fasilitas bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan layanan ojek daring

No.	Kode	Pertanyaan (Baris Kualitas)	Indikator
<i>Reliability</i>			
4	B4_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan berkendara dari pengemudi ojek daring?	Kualitas kemampuan berkendara pengemudi ojek daring
5	B5_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan pengemudi ojek daring dalam menanggapi pertanyaan/keluhan Anda?	Kualitas kemampuan pengemudi dalam menanggapi pertanyaan/keluhan pengguna
<i>Responsiveness</i>			
6	B6_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap lamanya waktu tunggu untuk dapat menaiki ojek daring?	Kualitas lama waktu tunggu untuk dapat menaiki ojek daring
7	B7_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap lamanya durasi perjalanan Anda ke tempat tujuan dengan menggunakan ojek daring?	Kualitas lama waktu perjalanan untuk mencapai tujuan penumpang
<i>Assurance</i>			
8	B8_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap tingkat keamanan pada saat menggunakan ojek daring?	Kualitas dari tingkat keamanan saat menggunakan ojek daring
9	B9_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap pelaksanaan prosedur keselamatan berkendara saat menggunakan ojek daring?	Kualitas pelaksanaan prosedur keselamatan berkendara pada saat menggunakan ojek daring
<i>Emphaty</i>			
10	B10_1	Bagaimana penilaian Anda terhadap sikap pengemudi selama menggunakan ojek daring?	Kualitas pengemudi ojek daring berdasarkan sikap pengemudi terhadap pengguna

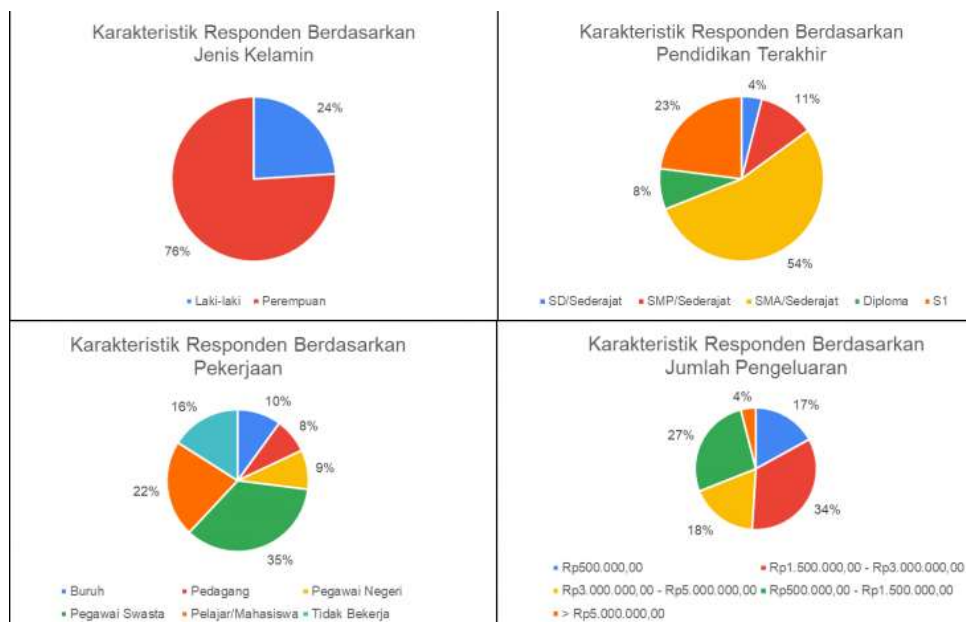
No.	Kode	Pertanyaan (Baris Harapan)	Indikator
<i>Tangibles</i>			
1	B1_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas motor ojek daring?	Kualitas motor ojek daring yang diharapkan
2	B2_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas shelter ojek daring?	Kualitas shelter ojek daring yang diharapkan
3	B3_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas fasilitas bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan layanan ojek daring?	Kualitas fasilitas bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan layanan ojek daring yang diharapkan
<i>Reliability</i>			
4	B4_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan berkendara dari pengemudi ojek daring?	Kualitas kemampuan berkendara pengemudi ojek daring yang diharapkan

No.	Kode	Pertanyaan (Baris Harapan)	Indikator
5	B5_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan pengemudi ojek daring dalam menanggapi pertanyaan/keluhan Anda?	Kualitas kemampuan pengemudi yang diharapkan dalam menanggapi pertanyaan/keluhan pengguna
<i>Responsiveness</i>			
6	B6_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap lamanya waktu tunggu untuk dapat menaiki ojek daring?	Kualitas lama waktu tunggu untuk dapat menaiki ojek daring yang diharapkan
7	B7_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap lamanya durasi perjalanan Anda ke tempat tujuan dengan menggunakan ojek daring?	Kualitas lama waktu perjalanan yang diharapkan untuk mencapai tujuan penumpang
<i>Assurance</i>			
8	B8_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap tingkat keamanan pada saat menggunakan ojek daring?	Kualitas dari tingkat keamanan saat menggunakan ojek daring yang diharapkan
9	B9_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap pelaksanaan prosedur keselamatan berkendara saat menggunakan ojek daring?	Kualitas pelaksanaan prosedur keselamatan berkendara pada saat menggunakan angkutan kota yang diharapkan
<i>Emphaty</i>			
10	B10_2	Bagaimana penilaian Anda terhadap sikap pengemudi selama menggunakan ojek daring?	Kualitas pengemudi ojek daring berdasarkan sikap pengemudi terhadap pengguna

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Seluruh responden yang mengisi kuesioner dapat digambarkan karakteristiknya berdasarkan jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, jumlah pengeluaran. Berikut ini adalah grafik yang menggambarkan karakteristik 100 responden yang mengisi kuesioner untuk penelitian ini.



Gambar 3. Grafik Karakteristik Responden

Sumber: Hasil Olahan Data Kuesioner, 2022

Uji Validitas

Menurut Azwar (2012 dalam Nuraida, 2018), validitas berarti sejauh mana akurasi suatu tes atau skala dalam menjalankan fungsi pengukurannya, sedangkan realibilitas berarti sejauh mana suatu proses pengukuran dapat dipercaya. Untuk menguji validitas alat ukur kuesioner, maka dihitung harga korelasi dengan teknik korelasi *Product Moment*. Untuk menerjemahkan nilai r (koefisien korelasi) dibandingkan dengan nilai r *product moment* (tabel r). Jika r hitung $< r$ tabel, maka korelasi kedua variabel tersebut tidak signifikan. Berikut ini adalah hasil uji validitas dari lembar kuesioner pada bagian kualitas layanan angkutan kota (Tabel 4) dan pada bagian kualitas layanan ojek daring (Tabel 5).

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Product Moment Pertanyaan Kuesioner Terkait Kualitas Layanan Angkutan Kota

No.	Kode Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	A1_1	0.749	0.1966	Valid
2	A2_1	0.706	0.1966	Valid
3	A3_1	0.763	0.1966	Valid
4	A4_1	0.747	0.1966	Valid
5	A5_1	0.808	0.1966	Valid
6	A6_1	0.808	0.1966	Valid
7	A7_1	0.729	0.1966	Valid
8	A8_1	0.753	0.1966	Valid
9	A9_1	0.815	0.1966	Valid
10	A10_1	0.803	0.1966	Valid

Sumber: Hasil Olahan Perangkat Lunak IBM SPSS 25, 2022

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi Product Moment Pertanyaan Kuesioner Terkait Kualitas Layanan Ojek Daring

No	Kode Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	B1_1	0.806	0.1966	Valid
2	B2_1	0.770	0.1966	Valid
3	B3_1	0.619	0.1966	Valid
4	B4_1	0.791	0.1966	Valid
5	B5_1	0.752	0.1966	Valid
6	B6_1	0.779	0.1966	Valid
7	B7_1	0.832	0.1966	Valid
8	B8_1	0.804	0.1966	Valid
9	B9_1	0.842	0.1966	Valid
10	B10_1	0.774	0.1966	Valid

Sumber: Hasil Olahan Perangkat Lunak IBM SPSS 25, 2022

Berdasarkan hasil uji korelasi product moment menggunakan perangkat lunak IBM SPSS 25, setiap butir pertanyaan pada kedua bagian terkait tingkat pelayanan dari angkutan kota dan ojek daring memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel untuk penelitian dengan jumlah responden sebanyak 100 orang atau dengan nilai dF sebesar 98, yaitu 0.1966. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan terkait dengan kualitas layanan angkutan kota dan ojek daring valid. Kemudian dilakukan juga uji validitas dari lembar kuesioner pada bagian kualitas yang diharapkan pengguna dari layanan angkutan kota (Tabel 6) dan pada bagian kualitas yang diharapkan dari layanan ojek daring (Tabel 7).

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi Product Moment Pertanyaan Kuesioner Terkait Kualitas Yang Diharapkan dari Layanan Ojek Daring

No	Kode Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	A1_2	0.710	0.1966	Valid
2	A2_2	0.822	0.1966	Valid
3	A3_2	0.837	0.1966	Valid
4	A4_2	0.895	0.1966	Valid
5	A5_2	0.867	0.1966	Valid
6	A6_2	0.906	0.1966	Valid
7	A7_2	0.807	0.1966	Valid
8	A8_2	0.890	0.1966	Valid
9	A9_2	0.871	0.1966	Valid
10	A10_2	0.900	0.1966	Valid

Sumber: Hasil Olahan Perangkat Lunak IBM SPSS 25, 2022

Tabel 7. Hasil Uji Korelasi Product Moment Pertanyaan Kuesioner Terkait Kualitas Yang Diharapkan dari Layanan Ojek Daring

No	Kode Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	B1_2	0.865	0.1966	Valid
2	B2_2	0.878	0.1966	Valid
3	B3_2	0.796	0.1966	Valid

4	B4_2	0.898	0.1966	Valid
5	B5_2	0.915	0.1966	Valid
6	B6_2	0.889	0.1966	Valid
7	B7_2	0.921	0.1966	Valid
8	B8_2	0.921	0.1966	Valid
9	B9_2	0.896	0.1966	Valid
10	B10_2	0.911	0.1966	Valid

Sumber: Hasil Olahan Perangkat Lunak IBM SPSS 25, 2022

Berdasarkan hasil uji korelasi product moment menggunakan perangkat lunak IBM SPSS 25, setiap butir pertanyaan pada kedua bagian terkait tingkat pelayanan yang diharapkan dari angkutan kota dan ojek daring memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel untuk penelitian dengan jumlah responden sebanyak 100 orang atau dengan nilai df sebesar 98 pada besaran $\alpha = 0,05$, yaitu 0.1966. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan terkait dengan kualitas yang diharapkan dari layanan angkutan kota dan ojek daring valid.

Uji Realibilitas

Realibilitas instrumen menunjukkan bahwa instrumen penelitian dapat digunakan mengukur hal yang sama dan membuat data yang sama (Sugiyono, 2016). Uji reliabilitas pada penelitian menggunakan teknik Cronbach Alpha. Setelah diperoleh harga koefisien realibilitas alpha (*cronbach alpha*), kemudian untuk memastikan alat tersebut reliabel atau tidak, jika koefisien *cronbach alpha* $> 0,70$ maka dapat disimpulkan bahwa alat tersebut handal dan berguna untuk penelitian (Deng & Chan, 2017 dalam Wilujeng & Rembulan, 2019). Berikut ini adalah hasil uji realibilitas dari lembar kuesioner pada bagian kualitas layanan angkutan kota (Tabel 8) dan pada bagian kualitas layanan ojek daring (Tabel 9).

Tabel 8. Hasil Uji Realibilitas Cronbach Alpha Pertanyaan Kuesioner Terkait Kualitas Layanan Angkutan Kota

No	Kode Pertanyaan	Cronbach Alpha	Standar Alpha	Keterangan
1	A1_1	0.907	0.70	Reliabel
2	A2_1	0.911	0.70	Reliabel
3	A3_1	0.908	0.70	Reliabel
4	A4_1	0.907	0.70	Reliabel
5	A5_1	0.903	0.70	Reliabel
6	A6_1	0.911	0.70	Reliabel
7	A7_1	0.909	0.70	Reliabel
8	A8_1	0.907	0.70	Reliabel
9	A9_1	0.903	0.70	Reliabel
10	A10_1	0.904	0.70	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Perangkat Lunak IBM SPSS 25, 2022

Tabel 9. Hasil Uji Realibilitas Cronbach Alpha Pertanyaan Kuesioner Terkait Kualitas Layanan Ojek Daring

No	Kode Pertanyaan	Cronbach Alpha	Standar Alpha	Keterangan
1	B1_1	0.915	0.70	Reliabel
2	B2_1	0.918	0.70	Reliabel

3	B3_1	0.929	0.70	Reliabel
4	B4_1	0.916	0.70	Reliabel
5	B5_1	0.918	0.70	Reliabel
6	B6_1	0.916	0.70	Reliabel
7	B7_1	0.913	0.70	Reliabel
8	B8_1	0.915	0.70	Reliabel
9	B9_1	0.912	0.70	Reliabel
10	B10_1	0.917	0.70	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Perangkat Lunak IBM SPSS 25, 2022

Berdasarkan hasil uji realibilitas dengan teknik Cronbach Alpha menggunakan perangkat lunak IBM SPSS 25, setiap butir pertanyaan pada kedua bagian terkait tingkat pelayanan dari angkutan kota dan ojek daring memiliki nilai koefisien Cronbach Alpha lebih besar dari nilai 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan terkait dengan kualitas layanan angkutan kota dan ojek daring reliabel. Kemudian dilakukan uji realibilitas dari lembar kuesioner pada bagian kualitas yang diharapkan pengguna dari layanan angkotan kota (Tabel 10) dan pada bagian kualitas yang diharapkan dari layanan ojek daring (Tabel 11)

Tabel 10. Hasil Uji Realibilitas Cronbach Alpha Pertanyaan Kuesioner Terkait Kualitas Yang Diharapkan Dari Layanan Angkutan Kota

No	Kode Pertanyaan	Cronbach Alpha	Standar Alpha	Keterangan
1	A1_2	0.962	0.70	Reliabel
2	A2_2	0.957	0.70	Reliabel
3	A3_2	0.956	0.70	Reliabel
4	A4_2	0.953	0.70	Reliabel
5	A5_2	0.955	0.70	Reliabel
6	A6_2	0.953	0.70	Reliabel
7	A7_2	0.955	0.70	Reliabel
8	A8_2	0.954	0.70	Reliabel
9	A9_2	0.954	0.70	Reliabel
10	A10_2	0.953	0.70	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Perangkat Lunak IBM SPSS 25, 2022

Tabel 11. Hasil Uji Realibilitas Cronbach Alpha Pertanyaan Kuesioner Terkait Kualitas Yang Diharapkan Dari Layanan Ojek Daring

No	Kode Pertanyaan	Cronbach Alpha	Standar Alpha	Keterangan
1	B1_2	0.967	0.70	Reliabel
2	B2_2	0.967	0.70	Reliabel
3	B3_2	0.970	0.70	Reliabel
4	B4_2	0.966	0.70	Reliabel
5	B5_2	0.965	0.70	Reliabel
6	B6_2	0.966	0.70	Reliabel
7	B7_2	0.965	0.70	Reliabel
8	B8_2	0.965	0.70	Reliabel
9	B9_2	0.966	0.70	Reliabel
10	B10_2	0.965	0.70	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Perangkat Lunak IBM SPSS 25, 2022

Berdasarkan hasil uji realibilitas dengan teknik Cronbach Alpha menggunakan perangkat lunak IBM SPSS 25, setiap butir pertanyaan pada kedua bagian terkait tingkat pelayanan yang diharapkan dari angkutan kota dan ojek daring memiliki nilai koefisien Cronbach Alpha lebih besar dari nilai 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan terkait dengan kualitas layanan angkutan kota dan ojek daring yang diharapkan reliabel.

Kualitas Layanan Moda Transportasi Angkutan Kota

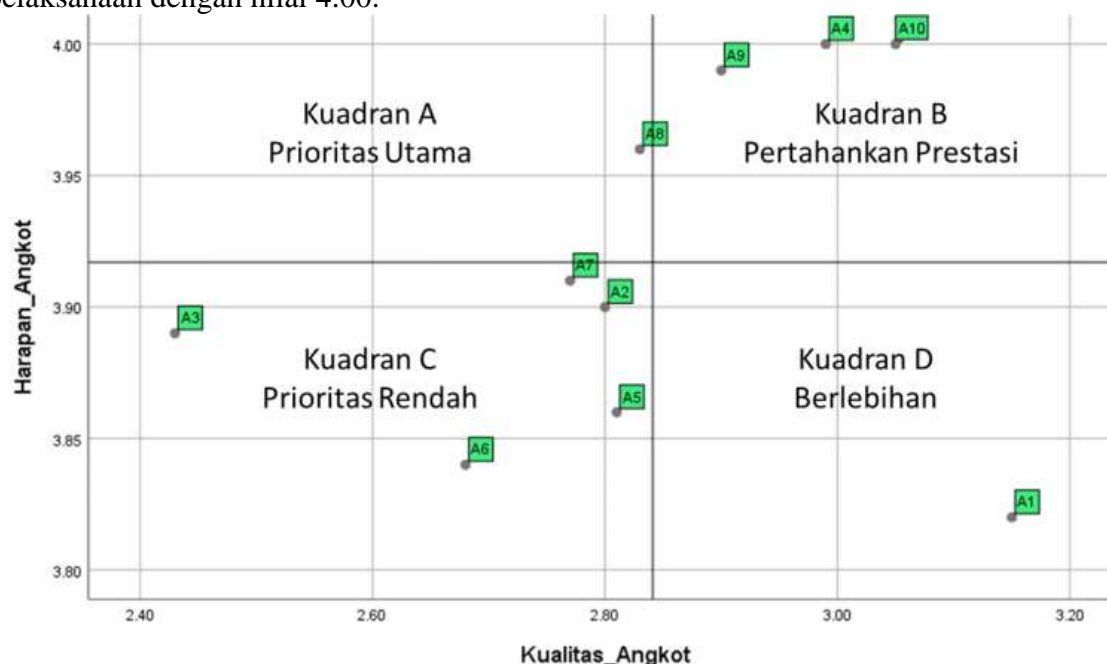
Tabel 12. Hasil Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan

Kode	Indikator	Kualita s	Harapa n	Gap
A1	Kualitas mobil angkutan kota	3.15	3.82	-0.67
A2	Kualitas halte angkutan kota	2.80	3.90	-1.10
A3	kualitas fasilitas bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan layanan angkutan kota	2.43	3.89	-1.46
A4	Kemampuan berkendara dari pengemudi angkutan kota	2.99	4.00	-1.01
A5	Kemampuan pengemudi angkutan kota dalam menanggapi pertanyaan/keluhan Anda	2.81	3.86	-1.05
A6	Durasi waktu tunggu untuk dapat menaiki angkutan kota	2.68	3.84	-1.16
A7	Durasi perjalanan Anda ke tempat tujuan dengan menggunakan angkutan kota	2.77	3.91	-1.14
A8	Tingkat keamanan pada saat menggunakan angkutan kota	2.83	3.96	-1.13
A9	Pelaksanaan prosedur keselamatan berkendara saat menggunakan angkutan kota	2.90	3.99	-1.09
A10	Sikap pengemudi selama menggunakan angkutan kota	3.05	4.00	-0.95

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, seluruh komponen indikator tidak ada yang mencapai harapan dari pengguna. Hal tersebut ditunjukkan dari nilai gap yang negatif pada semua komponen. Rata-rata nilai gap dari setiap komponen adalah -1.08. Rata-rata nilai kualitas yang diberikan pengguna pada setiap indikator adalah 2.84 dan rata-rata nilai kualitas yang diharapkan oleh pengguna adalah 3.92. Nilai gap terkecil diperoleh pada indikator kualitas mobil angkutan kota dengan nilai -0.67. Nilai gap terbesar ditunjukkan pada indikator kualitas fasilitas bagi penyandang disabilitas dengan nilai -1.46. Nilai kualitas terendah dimiliki oleh indikator fasilitas bagi penyandang disabilitas dan nilai kualitas tertinggi dimiliki oleh sikap pengemudi ojek daring. Nilai kualitas yang diharapkan paling rendah dimiliki oleh

indikator kualitas shelter ojek daring dengan nilai 4.01 dan paling tinggi dari indikator pelaksanaan dengan nilai 4.00.



Gambar 4. Diagram Importance-Performance Analysis Angkutan Kota

Sumber: Hasil Olahan Perangkat Lunak IBM SPSS 25, 2022

Pada kuadran Kuadran A terdapat indikator A8, yaitu tingkat keamanan saat menggunakan angkutan kota. Tingkat keamanan saat menggunakan angkutan kota dapat menjadi komponen prioritas utama yang harus ditingkatkan oleh pengelola angkutan kota dan pengemudi yang mengoperasikan angkutan kota karena pengguna memerlukan tingkat keamanan yang tinggi saat menggunakan layanan angkutan kota.

Komponen-komponen pada kuadran ini harus dipertahankan kualitasnya. Indikator yang berada dalam kuadran ini adalah A4, A9, dan A10. A4 merupakan indikator kemampuan berkendara dari pengemudi angkot, A9 merupakan pelaksanaan prosedur keselamatan berkendara saat menggunakan angkutan kota, dan A10 adalah sikap pengemudi kepada pengguna selama menggunakan layanan angkutan kota. Ketiga indikator tersebut dinilai pengguna sudah baik sehingga pengelola angkutan kota dan pengemudi yang mengoperasionalkan angkutan kota perlu untuk mempertahankan kualitas ketiga indikator tersebut.

Terdapat 5 indikator yang termasuk ke dalam kuadran C. Indikator tersebut memiliki kode A2, A3, A5, A6, dan A7. Indikator A2 merupakan kualitas halte angkutan kota, A3 merupakan kualitas bagi penyandang disabilitas, A5 merupakan kemampuan pengemudi angkutan kota dalam menanggapi pertanyaan/keluhan dari pengguna, A6 merupakan durasi waktu tunggu untuk menaiki angkutan kota, dan A7 merupakan durasi perjalanan dengan menggunakan angkutan kota. Kelima indikator tersebut memiliki prioritas rendah untuk dikembangkan oleh pengelola angkutan kota.

Pada kuadran ini terdapat indikator A1, yaitu kualitas mobil angkutan. Letak indikator tersebut dalam kuadran ini menunjukkan bahwa kualitas mobil angkutan dianggap tidak terlalu diharapkan dalam kualitas yang tinggi akan tetapi pengelola menggunakan mobil angkutan dengan kualitas yang menurut pengguna terlalu berlebihan.

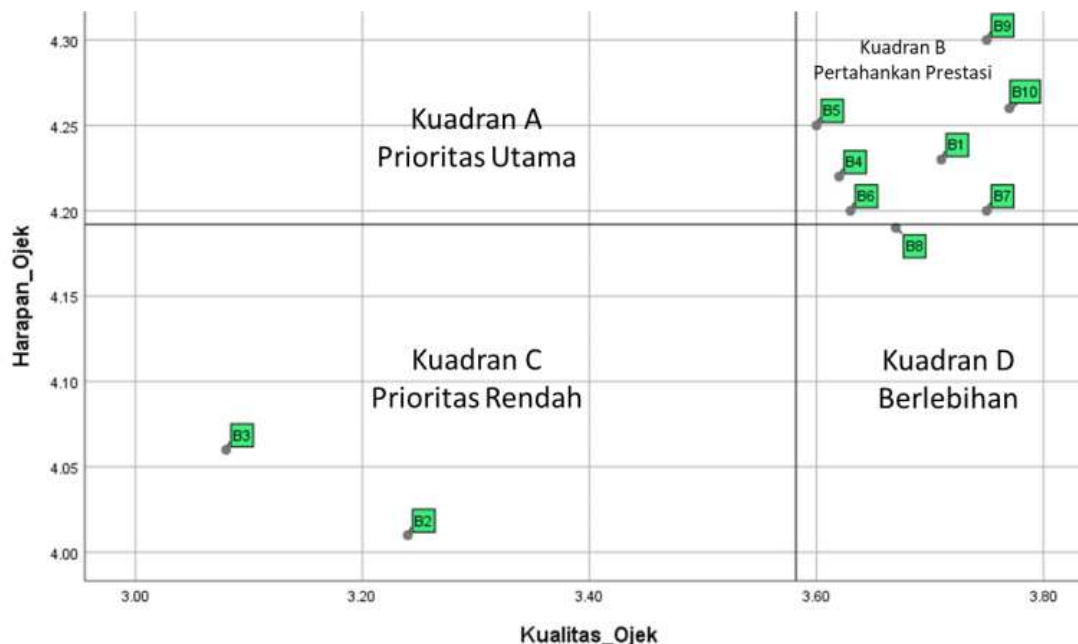
Kualitas Layanan Moda Transportasi Ojek Daring

Tabel 13. Hasil Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan

No	Indikator	Kualita s	Harapa n	Gap
B1	Kualitas motor ojek daring	3.71	4.23	-0.52
B2	Kualitas shelter ojek daring	3.24	4.01	-0.77
B3	Kualitas fasilitas bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan layanan ojek daring	3.08	4.06	-0.98
B4	Kemampuan berkendara dari pengemudi ojek daring?	3.62	4.22	-0.60
B5	Kemampuan pengemudi ojek daring dalam menanggapi pertanyaan/keluhan	3.60	4.25	-0.65
B6	Durasi lamanya waktu tunggu untuk dapat menaiki ojek daring	3.63	4.20	-0.57
B7	Durasi lamanya durasi perjalanan ke tempat tujuan dengan menggunakan ojek daring	3.75	4.20	-0.45
B8	Tingkat keamanan pada saat menggunakan ojek daring	3.67	4.19	-0.52
B9	Pelaksanaan prosedur keselamatan berkendara saat menggunakan ojek daring	3.75	4.30	-0.55
B10	Sikap pengemudi selama menggunakan ojek daring	3.77	4.26	-0.49

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, seluruh komponen indikator tidak ada yang mencapai harapan dari pengguna. Hal tersebut ditunjukkan dari nilai gap yang negatif pada semua komponen. Rata-rata nilai gap dari setiap komponen adalah -0.61. Rata-rata nilai kualitas yang diberikan pengguna pada setiap indikator adalah 3.58 dan rata-rata nilai kualitas yang diharapkan oleh pengguna adalah 4.19. Nilai gap terkecil diperoleh pada indikator waktu tempuh perjalanan menggunakan ojek daring dengan nilai -0.45. Nilai gap terbesar ditunjukkan pada indikator kualitas fasilitas bagi penyandang disabilitas dengan nilai -0.98. Nilai kualitas terendah dimiliki oleh indikator fasilitas bagi penyandang disabilitas dan nilai kualitas tertinggi dimiliki oleh indikator sikap pengemudi. Nilai kualitas yang diharapkan paling rendah dimiliki oleh indikator kualitas shelter ojek daring dengan nilai 4.01 dan paling tinggi dari indikator pelaksanaan prosedur keselamatan ojek daring dengan nilai 4.30.



Gambar 5. Diagram Importance-Performance Analysis Ojek Daring

Sumber: Hasil Olahan Perangkat Lunak IBM SPSS 25, 2022

Pada kuadran A, tidak ada indikator layanan ojek daring yang terletak pada kuadran tersebut, Kemudian pada kuadran B, terdapat 7 indikator yang termasuk ke dalam kuadran B. Indikator tersebut memiliki kode B1, B4, B5, B6, B7, B9, dan B10. B1 merupakan indikator kualitas motor ojek daring, B4 merupakan indikator kemampuan berkendara dari pengemudi ojek daring, B5 adalah kemampuan pengemudi ojek daring dalam menanggapi pertanyaan/keluhan dari pengguna, B7 merupakan durasi lamanya perjalanan ke tempat tujuan menggunakan layanan ojek daring, B9 merupakan indikator pelaksanaan prosedur keselamatan berkendara dan B10 merupakan indikator sikap pengemudi kepada pengguna. Keenam indikator tersebut dinilai pengguna sudah baik sehingga pengelola ojek daring dan pengemudi yang mengoperasionalkan motor perlu untuk mempertahankan kualitas ketujuh indikator tersebut.

Terdapat 2 indikator yang terletak pada kuadran C. Indikator dengan kode B2 dan B3. B2 merupakan indikator yang menunjukkan kualitas motor yang digunakan sebagai ojek daring, sedangkan B3 menunjukkan kualitas fasilitas bagi penyandang disabilitas. Kedua indikator ini termasuk ke dalam prioritas rendah untuk dikembangkan oleh pengelola ojek daring. Pada kuadran D terdapat indikator B8, yaitu tingkat keamanan saat menggunakan layanan ojek daring. Letak indikator tersebut dalam kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat keamanan tidak terlalu diharapkan dalam kualitas yang tinggi akan tetapi pengelola ojek daring dengan kualitas yang menurut pengguna terlalu berlebihan.

Perbandingan Kualitas Layanan Moda Transportasi Angkutan Kota dan Ojek Daring

Secara keseluruhan, penilaian pengguna terhadap kualitas layanan ojek daring lebih tinggi jika dibandingkan dengan kualitas layanan angkutan kota. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata kualitas angkutan kota jika dibandingkan dengan kualitas ojek daring. Pengguna rata-rata memberikan nilai sebesar 3.58 pada setiap indikator layanan moda transportasi ojek daring, sedangkan untuk layanan moda transportasi angkutan kota rata-rata penilaian pengguna adalah 2.84. Keduanya memiliki nilai *gap* paling tinggi pada indikator kualitas fasilitas bagi penyandang disabilitas. Untuk layanan angkutan kota memiliki nilai *gap* yang paling kecil pada

indikator sikap pengemudi, sedangkan untuk layanan ojek daring memiliki nilai *gap* yang paling rendah pada indikator waktu tempuh perjalanan.

Kemudian jika dilihat pada diagram dari hasil *Importance-Performance Analysis* pada kedua layanan moda transportasi. Komponen yang masuk dalam kuadran B atau kuadran yang menunjukkan komponen yang perlu dipertahankan prestasinya lebih banyak dimiliki oleh layanan moda transportasi ojek daring dibandingkan dengan layanan moda transportasi angkutan kota. Layanan moda transportasi ojek daring tidak memiliki indikator yang termasuk kedalam kuadran prioritas utama yang harus segera diperbaiki atau ditingkatkan oleh pengelola ojek daring. Keduanya memiliki komponen yang dianggap berlebihan oleh pengguna. Pada layanan angkutan kota, kualitas kendaraan adalah komponen yang dinilai berlebihan oleh pengguna. Kemudian pada layanan ojek daring tingkat keamanan yang dinilai berlebihan oleh pengguna.

5. KESIMPULAN

Kedua layanan transportasi, baik angkutan kota maupun ojek daring di SWK Cibeunying dinilai oleh pengguna belum mampu memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari *gap* pada seluruh indikator di masing-masing layanan moda transportasi. Akan tetapi, jika dibandingkan antara kedua moda transportasi, layanan ojek daring memiliki kualitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan layanan moda transportasi angkutan kota. Sehingga dapat dikatakan daya saing dari angkutan kota jika berkompetisi dengan layanan moda ojek daring masing lebih rendah. Hasil *Importance-Performance Analysis* juga menunjukkan bahwa komponen pada layanan ojek daring tidak ada pada kuadran yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Mayoritas komponen penilaian berada pada kuadran untuk mempertahankan prestasi atau kualitas yang sudah ada. Pada layanan moda transportasi angkutan kota, mayoritas komponen berada pada kuadran dengan prioritas rendah yang berarti kualitasnya dinilai rendah oleh pengguna dan kurang diharapkan.

Pada hasil *Importance-Performance Analysis* mengenai layanan moda transportasi angkutan kota, pengguna mengutamakan tingkat keamanan pada saat menggunakan layanan moda transportasi di SWK Cibeunying. Sehingga peningkatan keamanan penumpang menjadi hal utama yang perlu diperhatikan oleh pengelola angkutan kota dan juga pengemudi angkutan kota. Inovasi berupa kamera pengawas yang berada di dalam mobil angkutan kota atau sebuah alarm untuk penanda bagi penumpang dapat menjadi alternatif bagi pengelola untuk meningkatkan tingkat keamanan yang akan berdampak pada meningkatnya daya saing dari moda angkutan kota di SWK Cibeunying. Alokasi sumber dana dapat berasal dari biaya untuk meningkatkan kualitas kendaraan yang termasuk kedalam kuadran komponen yang dinilai berlebihan oleh pengguna. Kemudian pada hasil analisis layanan moda transportasi ojek daring di SWK Cibeunying menunjukkan bahwa keberadaan shelter untuk menunggu penjemputan dinilai tidak terlalu penting dan kualitasnya rendah bagi pengguna sehingga pengelola dapat memindahkan alokasi sumber dayanya untuk mempertahankan kualitas yang sudah ada. Kemudian kedua indikator yang sama-sama memiliki kualitas rendah dan kurang diharapkan pada kedua layanan adalah fasilitas untuk penyandang disabilitas. Pengembangan fasilitas untuk disabilitas untuk kedua layanan moda saat ini dinilai masih belum penting, akan tetapi untuk menambah kualitas daya saing, komponen ini dapat dikembangkan sehingga membuat moda transportasi lebih inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Herni J. (2007). Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model). *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, vol. 7, no. 1
- Bariroh, Hikmatul. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Membeli Konsumen pada Minimarket Indomart dan Minimarket Alfamart. Tugas Akhir, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
- Burhanudin, Asep. 2021. <https://rri.co.id/daerah/1182739/bandung-terus-tekan-pemakaian-kendaraan-pribadi>
- Kusnandar, Viva Budy. (2022). Jumlah Penduduk Indonesia Capai 273 Juta Jiwa pada Akhir 2021. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/02/10/jumlah-penduduk-indonesia-capai-273-juta-jiwa-pada-akhir2021#:~:text=Jumlah%20Penduduk%20Indonesia%20Capai%20273%20Juta%20Jiwa%20pada%20Akhir%202021%20%7C%20Databoks> diakses pukul 17.39 PM 27 Maret 2022
- Lintang, R. (2016). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Perjalanan PT. Pacto Tour dan Travel Medan. dalam *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area*.
- Nuraida, Rieny. (2018). *Studi Pendahuluan: Pengembangan dan Validasi Alat Ukur Ikhlas*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia
- Riandiatmi, Oktaviani dan Joewono, Tri Basuki. 2018. Persepsi Pengguna Terhadap Angkutan Online di Kota Bandung. *JURNAL TRANSPORTASI* Vol. 18 No.3 p. 153-160
- Riyanta, Wawan. (2015). Persepsi Penumpang Kereta Api Terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dirgantara* Vol. 8
- Stefani, Felicia (2009) PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta). Tugas Akhir, UAJY.
- Subroto, Sivira Melita. (2017). Perbedaan Pendapatan Pedagang Sebelum dan Sesudah Adanya Jalur Lingkar Barat Kabupaten Malang. Tugas Akhir, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sutrisno, Octavianus Dwi. 2017. <https://nusantara.medcom.id/jawa-barat/peristiwa/zNA7O26k-jumlah-angkot-di-bandung-yang-beroperasi-tinggal-30-persen>

Tim Peneliti YLKI. 2017. <https://ylki.or.id/2017/07/warta-konsumen-transportasi-online-kawan-atau-lawan/>

Wahyuni, Noor. (2014). Gap Analysis (binus.ac.id) diakses pukul 01.08 WIB tanggal 3 Maret 2022

Zonabandung.com. 2019. <https://www.zonabandung.com/daerah/pr-120982037/11-trayek-angkutan-umum-terdampak-rekayasa-jalan-sukajadi-dan-cipaganti-kota-bandung>