

LAPORAN AKHIR
PENELITIAN MANDIRI
UNIVERSITAS DR SOETOMO



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENJADI PERTIMBANGAN
MASYARAKAT MEMILIH MODA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI
(STUDI KASUS DI KOTA SURABAYA)

Peneliti :

NAMA: DRS.EC. SUGIYANTO, M.SI.

NIDN : 0705095402

UNIVERSITAS Dr. SOETOMO
FAKULTAS EKONOMI
JULI TAHUN 2018

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN MANDIRI

Judul Penelitian : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENJADI
PERTIM-
BANGAN MASYARAKAT MEMILIH MODA
TRANSPORTASI
BERBASIS APLIKASI

Bidang Ilmu Penelitian : MANAJEMEN TRANSPORTASI

Peneliti :

a. Nama Lengkap : DRS. EC. SUGIYANTO, M.SI.
b. NPP/NIDN : 93.01.1.141/0705095402
c. Jabatan. Fungsional : ASISTEN AHLI
d. Program Studi : MANAJEMEN
e. Nomor HP : 08121705464
f. Alamat Email : giant_rizki@yahoo.co.id
g. Tahun Pelaksanaan : TAHUN AKADEMIK 2017/2018 (SATU TAHUN)
h. Biaya : Rp. 5.000.000,- (lima Juta Rupiah)

Surabaya, 2 Juli 2018
Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Dr. Soetomo

Peneliti

DR. NUR SAYIDAH, SE, M.SI, AK, CA.
NPP. 98.01.1.285

DRS. EC. SUGIYANTO, M.Si.
NPP. 93.01.1.141

Menyetujui
Ketua Lembaga Penelitian
Universitas Dr. Soetomo

DR. SRI UTAMI ADY, SE, MM.
NPP. 94.01.1.170

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Daftar Tabel.....	iii
Daftar Gambar	iv
BAB I PENDAHULUAN	I - 1
1.1. Latar Belakang	I - 1
1.2. Perumusan Masalah	I - 6
1.3. Tujuan Penelitian.....	I - 6
1.4. Manfaat Penelitian	I - 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II - 1
2.1. Transportasi	II - 1
2.2. Transportasi Umum	II - 2
2.3. Transportasi Online di Indonesia	II - 5
2.3.1. Legalisasi Transportasi Online di Indonesia	II - 6
2.3.2. Jenis-Jenis Layanan Transportasi Online	II - 7
2.4. Kepuasan Masyarakat	II - 8
2.4.1. Atribut Kepuasan	II - 10
2.4.2. Pengukuran Kepuasan Masyarakat	II - 12
BAB III METODE PENELITIAN	III - 1
3.1. Desain Penelitian.....	III - 1
3.2. Lokasi Kegiatan	III - 1
3.3. Teknik Pengumpulan Data	III - 1
3.3.1. Rencana Pengumpulan Data Primer	III - 2
3.3.2. Rencana Pengumpulan Data Primer	III - 3
3.4. Populasi dan Pengambilan Sampel	III - 4
3.5. Metode Analisis	III - 5
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	IV - 1
4.1. Kondisi Umum Kota Surabaya.....	IV - 1
4.2. Gambaran Sarana Transportasi Publik di Surabaya	IV - 6
4.2.1. Profil Sarana Transportasi Konvensional	IV - 6
4.2.2. Profil Sarana Transportasi Berbasis Aplikasi	IV - 8
4.3. Deskripsi Responden	IV - 11
4.4. Analisis Hasil Survey	IV - 12
4.4.1. Faktor Biaya/Tarif	IV - 12

4.3.2. Faktor Pelayanan	IV - 17
4.3.3. Faktor Kenyamanan	IV – 22
4.3.3. Faktor Keamanan	IV – 24
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	V - 1
5.1. Kesimpulan.....	V - 1
5.2.Rekomendasi.....	V - 2

DAFTAR PUSTAKA

ECXUTIVE SUMMARY

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENJADI PERTIMBANGAN MASYARAKAT MEMILIH MODA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI (STUDI KASU DI KOTA SURABAYA)

1. Latar Belakang

Transportasi merupakan sarana yang umum digunakan untuk mengangkut barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain. Alat ini menjadi kebutuhan pokok bagi setiap manusia untuk berbagai kebutuhan, misalnya untuk bekerja ataupun sebagai sarana penunjang usaha. Tak pelak jika transportasi menjadi “nyawa” bagi setiap manusia di semua lapisan masyarakat. Pada zaman modern seperti sekarang ini, kebutuhan akan transportasi semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya aktivitas/pergerakan masyarakat dari satu tempat ke tempat lain. Terdapat berbagai jenis sarana transportasi umum yang saat ini dapat dipilih oleh masyarakat pengguna transportasi, mulai dari sarana transportasi yang masih konvensional hingga sarana transportasi berteknologi canggih.

Transportasi berbasis aplikasi (selanjutnya disebut transportasi/taksi online), merupakan salah satu jenis transportasi yang akhir-akhir ini banyak diminati masyarakat. Salah satu faktor yang menjadi daya tarik adalah karena kemudahannya. Hanya cukup bermodalkan gadget dan aplikasi, pengguna sudah bisa memesan transportasi yang nyaman dengan harga yang relative murah. Bahkan, transportasi online bersedia menjemput konsumen di rumah atau tempat yang dikehendaki tanpa harus berpanas-panasan berjalan ke jalan raya dan menunggu angkutan. Dengan kata lain, konsumen sangat dimanjakan dengan transportasi online ini.

Transportasi online yang mengandalkan penerapan internal untuk aplikasi pemesanan taxi ini dapat merubah perilaku dan model bisnis jasa pelayanan taksi. Perusahaan taksi berbasis aplikasi berhasil masuk dan mengganggu pasar yang sudah dipenuhi pemain besar yang telah mapan dan nyaman menguasai bisnis pertaksian. Perusahaan teknologi taksi berbasis aplikasi tersebut berhasil memenangkan hati masyarakat (konsumen) dengan memberikan pelayanan yang lebih baik, jaminan keamanan perjalanan dengan harga yang realtif murah.

Karena teknologi transportasi berbasis aplikasi tersebut dirasakan menguntungkan masyarakat pengguna taksi, sehingga kehadiran transportasi *online* tersebut menciptakan *trend* baru di masyarakat dalam penggunaan sarana transportasi. Antusias yang tinggi untuk mencoba hal yang terbilang baru ini, membuat masyarakat berbondong-bondong mencoba menggunakan pelayanan transportasi *online ini*. Baik pengguna lama hingga

pengguna baru yang beralih dari kendaraan pribadi menjadi pengguna transportasi *online*. Kecanggihan teknologi yang menciptakan serangkaian kelebihan dalam transportasi *online* mau tidak mau mendorong pasar dari transportasi konvensional menuju transportasi *online*. Alhasil, pelanggan dan pendapatan transportasi konvensional pun menurun.

Menyikapi adanya pergeseran perilaku masyarakat dalam memilih sarana transportasi di Surabaya, yakni dari sarana transportasi konvensional ke transportasi berbasis aplikasi, peneliti ingin mengetahui secara lebih mendalam tentang faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat lebih senang menggunakan sarana transportasi berbasis aplikasi tersebut. Dengan diketahui faktor-faktor penyebab tersebut, diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak yang terkait dapat dirumuskan kebijakan dan regulasi yang sesuai, sehingga konflik antar masyarakat dapat dihindari/dicegah. Untuk kepentingan tersebut, peneliti melakukan penelitian tentang “ Analisis Faktor-Faktor Yang Menjadi Pertimbangan Masyarakat Dalam Memilih Moda Transportasi Berbasis Aplikasi”

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka disusun rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah karakteristik (profil/typical) masyarakat pengguna sarana transportasi (taksi) berbasis aplikasi?
- 2) Faktor-faktor apakah yang menyebabkan masyarakat pengguna taksi berbasis aplikasi memilih taksi berbasis aplikasi sebagai sarana transportasinya?

3. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui karakteristik (profil/typical) masyarakat pengguna sarana transportasi (taksi) berbasis aplikasi?
- 2) Untuk mengathui faktor-faktor penyebab masyarakat memilih taksi berbasis aplikasi sebagai sarana transportasinya?

4. Manfaat Penelitian

- 1) Sebagai salah satu referensi bagi Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam membuat kebijakan dan regulasi yang terkait dengan transportasi public.

- 2) Sebagai acuan bagi Pemerintah Provinsi Jawa Timur, khususnya Dinas Perhubungan dan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dalam melakukan pembinaan terhadap, sopir taksi konvensional, sopir taksi online, pengusaha taksi konvensional, pembuat aplikasi dan berbagai pihak lain yang terkait.
- 3) Sebagai referensi yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian tahap berikutnya, jika diperlukan penelitian lebih lanjut.

5. Metode Penelitian

1) Desain Penelitian

Pelaksanaan kegiatan penelitian tentang Analisis Faktor-Faktor Yang menjadi Pertimbangan Masyarakat Dalam Memilih Taksi Berbasis Aplikasi Sebagai Pilihan Saran Transportasi ini menggunakan pendekatan Deskriptive Kuantitatif yang dilakukan dengan mengumpulkan data primer melalui kuesioner serta wawancara dengan sebagian responden sehingga dapat diperoleh informasi yang mendalam tentang berbagai hal yang terkait pelayanan keberadaan angkutan publik berbasis online. Selain pengumpulan data primer, dalam penelitian ini juga dilengkapi dengan data sekunder (dokumen) dari berbagai instansi terkait.

2) Lokasi Kegiatan

Lokasi pelaksanaan kegiatan penelitian tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Menjadi Pertimbangan Masyarakat Dalam Memilih Moda Transportasi Berbasis Aplikasi Sebagai Pilihan Sarana Transportasi ini dilakukan di wilayah Kota Surabaya dan sekitarnya.

3) Teknik Pengumpulan Data

Data dari lapangan untuk keperluan penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- Teknik Dokumentasi, digunakan untuk memperoleh data dokumen yang diperlukan seperti Peraturan Menteri Perhubungan dan Peraturan Gubernur Jawa Timur serta dokumen lain yang terkait dengan sarana transportasi.
- Teknik Kuesioner, digunakan dalam pengumpulan data dengan penyampaian berbagai pertanyaan kepada responden untuk mengetahui pendapat atau sikapnya.
- Teknik Wawancara, digunakan sebagai pelengkap data yang dibutuhkan. Wawancara akan dilakukan secara mendalam berkaitan dengan persoalan-persoalan yang diteliti

4) Populasi Dan Pengambilan Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna angkutan umum berbasis aplikasi (taksi online). Mengingat jumlah pengguna angkutan umum berbasis aplikasi ini tidak terbatas jumlahnya, maka penelitian ini tidak menggunakan metode sensus, melainkan menggunakan metode sampling. Adapun teknik pengambilan sampel (teknik sampling) dilakukan dengan menggunakan Purposive sampling dan Accidental Sampling.

5) Metode Analisis

Data yang berhasil dikumpulkan dari survey, dipilah-pilah, disusun, dikompilasi dan diolah serta disajikan dalam bentuk tabel dan/atau grafik. sehingga mudah dibaca dan dipahami keterkaitan antara satu data dengan data yang lain. Sedangkan analisis data dilakukan secara deskriptive kuantitatif untuk menjelaskan keadaan dan temuan-temuan di lapangan.

6. Kesimpulan Hasil Penelitian

Berdasarkan data hasil survey, kemudian dianalisis dengan metode diskriptive kuantitatif dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Masyarakat pengguna angkutan berbasis aplikasi bervariasi baik dari aspek status perkawinan, pendidikan, pekerjaan maupun penghasilannya.
- 2) Keberadaan angkutan berbasis aplikasi (taksi online) memberikan dampak positif (manfaat) bagi masyarakat pengguna taksi, karena tarif yang relatif murah, sehingga dapat mengurangi biaya transportasi.
- 3) Pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi berbasis online kepada konsumen cukup cepat dan baik.
 - Saat pemesanan (order) armada sangat cepat direspon oleh provider,
 - Armada angkutan yang digunakan sebagian besar masih relatif baru dan bersih sehingga penumpang merasa nyaman di dalam mobil.
 - Selama dalam perjalanan penumpang dilayani dengan baik oleh pengemudi (sangat sangat ramah kepada penumpang).
 - Setelah perjalanan berakhir konsumen diberikan kesempatan melakukan feedback terhadap layanan yang diberikan oleh sopir.
- 4) Aspek keamanan taksi online kurang terjamin, karena kadang-kadang pengemudi yang terpampang di aplikasi tidak sama dengan pengemudi yang menjemput atau

jenis/nomor polisi yang terpampang pada aplikasi tidak sama dengan mobil yang menjemput, sehingga terjadi hal-hal yang tidak diinginkan penumpang akan dirugikan.

- 5) Masih sering terjadi konflik antara pengemudi taksi konvensional dengan pengemudi taksi online karena perebutan lahan/penumpang. Masih sering terjadi sopir taksi online, secara sembunyi-sembunyi, mengambil penumpang pada lokasi, yang menurut peraturan, tidak boleh diangkut oleh sopir taksi online, seperti bandara, terminal, stasiun dan pusat perbelanjaan/mall.
- 6) Peraturan yang sudah dikeluarkan oleh pemerintah terkait dengan angkutan berbasis aplikasi, baik oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, belum sepenuhnya bisa memuaskan para pihak yang berselisih, pengemudi taksi konvensional dan jajarannya dengan pengemudi taksi online dan jajarannya.

7. Rekomendasi

- 1) Pemerintah perlu segera mengeluarkan peraturan baru terkait angkutan berbasis aplikasi yang dapat melindungi dan diterima semua pihak yang terkait, sehingga tidak terjadi benturan/konflik antara taksi konvensional dengan taksi berbasis aplikasi..
- 2) Para pengguna taksi online, jika terjadi ketidaksesuaian antara identitas pengemudi/mobil yang terpampang pada aplikasi dengan pengemudi/mobil yang menjemput sebaiknya menolak/membatalkan naik, untuk menghindari keamanan bagi penumpang yang bersangkutan dan shock terapi bagi sopir taksi online.
- 3) Untuk menjaga keseimbangan antara jumlah taksi online dengan jumlah penumpang yang ada (supply dan demand), sehingga pendapatan para sopir taksi tidak terus mengalami penurunan maka peraturan Gubernur Jawa Timur tentang Pembatasan Jumlah Taksi online harus tetap diberlakukan dengan memperbaiki kelemahan/kekurangan ada.
- 4) Pemerintah perlu merumuskan kembali dan mengeluarkan aturan tentang tarif dan wilayah operasional taksi online, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan sopir taksi online, melindungi kepentingan kesejahteraan sopir taksi konvensional, serta tidak merugikan konsumen (masyarakat.pengguna taksi)
- 5) Perusahaan dan sopir taksi konvensional harus terus meningkatkan/memperbaiki pelayanan kepada para penumpangnya dengan mengadopsi/memanfaatkan kemajuan teknologi, bukan dengan melawan munculnya teknologi baru, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai yang diinginkan konsumennya.