

# ANALISA PERBANDINGAN KINERJA PELAYANAN TRANSPORTASI ONLINE RODA EMPAT TERHADAP MASYARAKAT KOTA PADANG

HENDRA GUNAWAN\*, BAYU MARTANTO ADJI, MUHAMMAD SETIA BUDI IDAMAN

*<sup>1</sup>Departemen Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Andalas. Padang, Sumatera Barat.*

*\*Corresponding Author : ✉ [hendra@eng.unand.ac.id](mailto:hendra@eng.unand.ac.id)*

Naskah diterima : 22 Desember 2023. Disetujui: 28 Desember 2023. Diterbitkan : 30 Desember 2023

---

## ABSTRAK

Penggunaan layanan jasa transportasi sebagai kebutuhan masyarakat terus mengalami peningkatan. Untuk memudahkan masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, telah tersedia layanan transportasi online, baik roda dua maupun roda empat. Di Kota Padang, transportasi online roda empat ini dilayani oleh tiga penyedia jasa, yaitu GoCar, GrabCar, dan MaximCar. Kehadiran transportasi online roda empat sangat membantu dalam melayani kebutuhan transportasi masyarakat sehari-hari. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan transportasi online roda empat ini, dan membandingkan kinerja masing-masing dalam melayani masyarakat Kota Padang. Metode yang digunakan adalah Metode Importance Performance Analysis (IPA). Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner, dengan responden sebanyak 150 orang, yang merupakan pengguna layanan transportasi online roda empat di Kota Padang. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan tertinggi yang dirasakan oleh masyarakat Kota Padang adalah pada layanan yang diberikan oleh GoCar.

**Kata kunci** : Transportasi online, layanan, Importance Performance Analysis, kinerja

---

## 1. PENDAHULUAN

Kota Padang merupakan ibukota sekaligus kota terbesar di Provinsi Sumatera Barat. Kota Padang memiliki luas daerah sebesar 694,96 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebanyak 909.040 jiwa (BPS Kota Padang, 2020). Transportasi merupakan kegiatan pemindahan barang dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam hal ini, terdapat dua unsur terpenting yaitu pemindahan/pergerakan yang secara fisik mengubah tempat dari barang dan penumpang ke tempat lain (Abbas, 2000).

Secara umum, transportasi merupakan proses pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan waktu yang ditentukan menggunakan kendaraan. Transportasi terdiri dari transportasi darat, transportasi air dan transportasi laut. Menurut

Nasution (2008), transportasi merupakan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Menurut Ahmad (2005), transportasi atau pengangkutan merupakan kegiatan perpindahan orang atau barang dari suatu tempat (asalnya) ke tempat lain (tujuannya) dengan menggunakan sarana tertentu untuk maksud dan tujuan tertentu.

Transportasi online merupakan transportasi yang berbasis suatu aplikasi tertentu, dimana konsumen memesan suatu sarana transportasi melalui sistem aplikasi di dalam smartphone (Ikhwanul, 2020). Di Indonesia, layanan transportasi dengan kendaraan roda empat berbasis online diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor 118 Tahun 2018. Terdapat beberapa layanan transportasi online yang ada di Kota Padang, seperti GoCar dari PT. Gojek Indonesia, GrabCar dari Perusahaan Grab, dan MaximCar dari PT. Maxim Indonesia. Layanan GoCar, GrabCar, dan MaximCar merupakan beberapa bentuk transportasi online kendaraan roda empat yang cukup banyak diminati di kalangan masyarakat Kota Padang. Dengan adanya beberapa layanan transportasi online roda empat tersebut, masyarakat memiliki alternatif pilihan pada saat ingin berpergian ke suatu tempat, bahkan dalam kondisi cuaca hujan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan membandingkan kinerja pelayanan serta mengetahui faktor-faktor yang membuat masyarakat Kota Padang memilih layanan transportasi online roda empat di antara ketiga layanan GoCar, GrabCar dan MaximCar tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penyedia jasa transportasi online untuk mengetahui hal yang membuat konsumen tertarik untuk menggunakan jasa mereka sebagai penyedia jasa transportasi online, sehingga bisa meningkatkan kinerja pelayanannya.

## **2. METODA PENELITIAN**

### **2.1 Pengambilan Data**

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner secara online yang disediakan dalam bentuk google formulir yang nantinya diisi oleh responden. Waktu pelaksanaan survei adalah dari tanggal 27 Desember 2022 sampai 27 Januari 2023. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data maupun informasi yang terkait dengan penelitian ini guna mengidentifikasi kinerja pelayanan transportasi online roda empat tersebut. Kuisisioner disebarakan secara online kepada responden yang pernah menggunakan jasa layanan transportasi online roda empat GoCar, GrabCar, dan MaximCar. Dalam mengisi data dan menjawab pertanyaan pada kuisisioner tersebut dianggap bahwa responden mengisinya dengan jujur dan sesuai dengan apa yang pernah dialami secara langsung.

### **2.2 Analisis Data**

Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengumpulan, analisis dan pengolahan data adalah sebagai berikut:

- Menentukan variabel yang diukur dan skala prioritas terhadap pengukuran kinerja pelayanan transportasi online roda empat.
- Melakukan penyebaran kuisisioner secara online terhadap masyarakat Kota Padang yang pernah menggunakan jasa layanan transportasi online roda empat.
- Mengolah data hasil kuisisioner, seperti melakukan uji validitas untuk menentukan apakah data tersebut layak untuk digunakan

- Melakukan analisa dari hasil pengukuran kinerja pelayanan transportasi online dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).
- Membuat kesimpulan terhadap kinerja pelayanan transportasi online.

Metode Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa, yang dikenal juga sebagai quadrant analysis. Metode IPA merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif (Gata dan Gilang, 2017). Importance Performance Analysis digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan, dan memperlihatkan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut. Metode IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

Metode IPA meminta responden untuk menilai tingkat kepentingan variabel yang digunakan dan tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh perusahaan. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada Importance Performance Matrix, dimana sumbu-x mewakili tingkat kinerja perusahaan sedangkan sumbu-y mewakili tingkat kepentingan menurut pelanggan.

Berdasarkan analisis kuadran, hasil pengukuran variabel yang digunakan dapat dikelompokkan sebagai berikut:

#### **Kuadran 1 (Tingkat Kepentingan Tinggi - Tingkat Kepuasan Rendah)**

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa bagi responden variabel tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun responden merasakan tingkat kepuasan yang rendah, sehingga variabel tersebut dapat dijadikan prioritas untuk meningkatkan kinerja transportasi online.

#### **Kuadran 2 (Tingkat Kepentingan Tinggi - Tingkat Kepuasan Tinggi)**

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa bagi responden variabel tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan responden sudah merasakan tingkat kepuasan yang tinggi, sehingga pada variabel ini kinerja dapat dipertahankan, atau dapat diperbaiki untuk ke depannya agar bisa meningkat lebih baik lagi.

#### **Kuadran 3 (Tingkat Kepentingan Rendah - Tingkat Kepuasan Rendah)**

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa bagi responden variabel tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan memiliki tingkat kepuasan yang juga rendah, sehingga variabel tersebut tidak menjadi prioritas (atau menjadi prioritas terakhir) dalam usaha peningkatan kinerja transportasi online.

#### **Kuadran 4 (Tingkat Kepentingan Rendah - Tingkat Kepuasan Tinggi)**

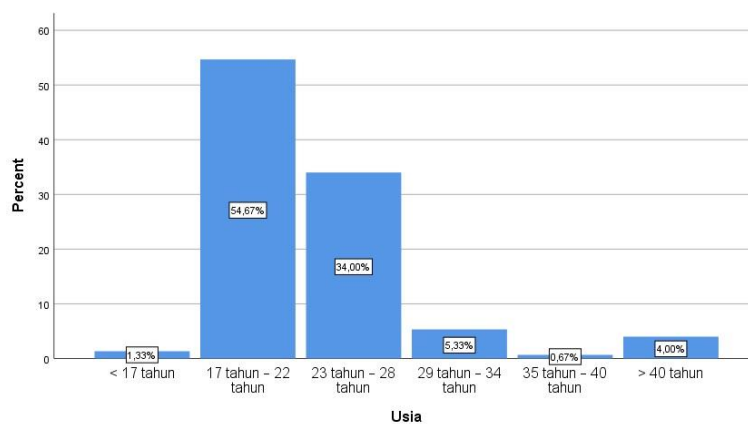
Pada kuadran ini menunjukkan bahwa bagi responden variabel tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun responden sudah merasakan tingkat kepuasan yang

tinggi, sehingga variabel tersebut bisa menjadi prioritas kedua dalam peningkatan kinerja transportasi online.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Karakteristik Personal Responden

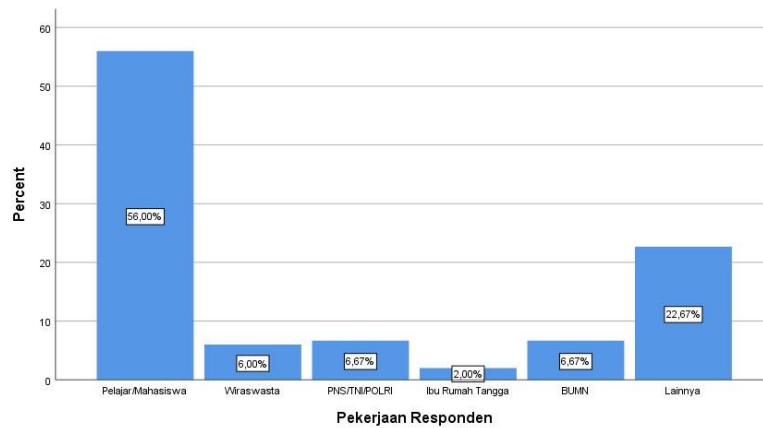
Data pertama yang dikumpulkan terkait karakteristik personal responden adalah usia responden. Responden sebagian besar adalah berusia muda, dengan jumlah terbanyak adalah yang berada dalam rentang usia 17-22 tahun dan diikuti oleh kelompok usia 23-28 tahun. Sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang berada dalam rentang usia kurang dari 17 tahun dan rentang 35-40 tahun. **Gambar 1** menunjukkan distribusi lengkap responden berdasarkan usia ini.



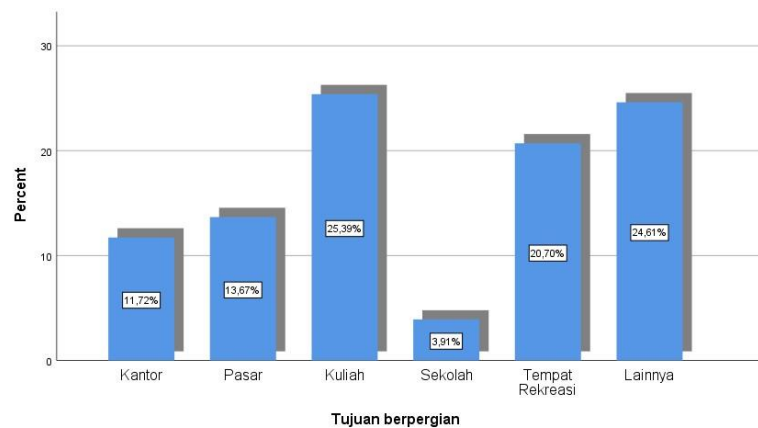
**Gambar 1.** Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan pekerjaan, lebih dari setengah responden memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa. Kelompok kedua adalah responden yang menjawab pekerjaan sebagai 'Lainnya', artinya memiliki pekerjaan yang tidak termasuk dalam alternatif yang diberikan dalam pertanyaan di kuisioner. Sementara yang menjawab pekerjaan sebagai wiraswasta, PNS/TNI/Polri, ibu rumah tangga, dan pegawai BUMN hanya memiliki porsi yang kecil saja, masing-masingnya di bawah 10%. Pada **Gambar 2** ditunjukkan distribusi responden berdasarkan pekerjaannya masing-masing.

Berdasarkan tujuan perjalanan ketika menggunakan layanan jasa transportasi online roda empat, sebaran jawaban responden lebih merata. Tujuan perjalanan kuliah, ke tempat rekreasi, dan 'Lainnya' berkisar antara 20-25%. Tujuan terbanyak berikutnya adalah ke pasar dan ke kantor. Sedangkan untuk tujuan ke sekolah adalah yang paling sedikit. Ini bisa dimengerti karena memang hanya sedikit saja anak sekolah yang menggunakan layanan jasa transportasi online roda empat. Pelajar sekolah lebih banyak menggunakan layanan jasa transportasi online roda dua. **Gambar 3** memperlihatkan distribusi tujuan perjalanan responden penelitian ini.



Gambar 2. Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 3. Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

### 3.2. Analisa tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan

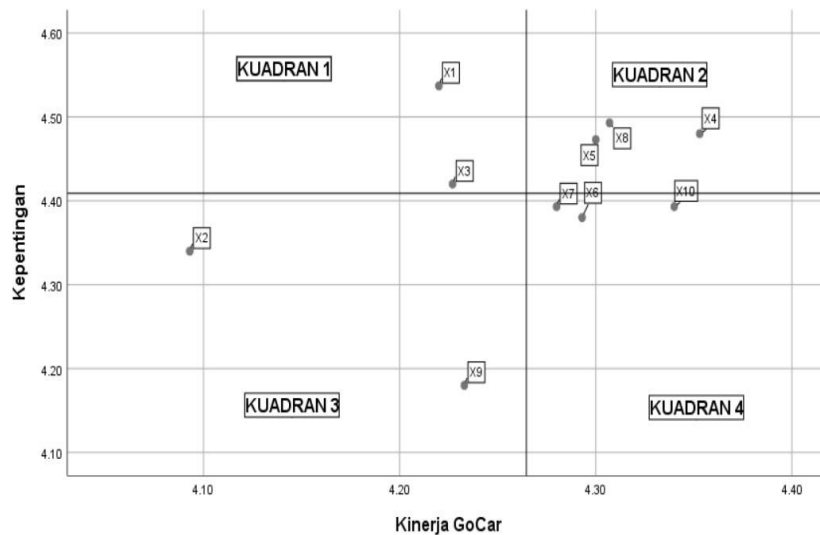
Pada penelitian ini digunakan 10 buah variabel untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna layanan jasa transportasi online roda empat di Kota Padang. Kesepuluh variabel pertanyaan yang diajukan adalah sebagai berikut:

- X1 = Sikap pengemudi transportasi online sangat ramah ketika bertemu dengan konsumen.
- X2 = Waktu penjemputan oleh pengemudi tidak memakan waktu yang lama.
- X3 = Pengemudi menjemput tepat sesuai dengan lokasi pemesanan.
- X4 = Pengemudi transportasi online berkendara dengan baik.
- X5 = Pengemudi transportasi online selalu memperhatikan keselamatan.
- X6 = Pengemudi transportasi online selalu menggunakan GPS pada smartphone apabila tidak mengetahui lokasi yang dituju.
- X7 = Pengemudi transportasi online selalu bertanya kepada konsumen sebelum mengantarkan ke lokasi tujuan konsumen.
- X8 = Kendaraan yang di gunakan pengemudi transportasi online layak digunakan.
- X9 = Dengan menggunakan transportasi online dapat terhindar dari aksi pelecehan seksual.

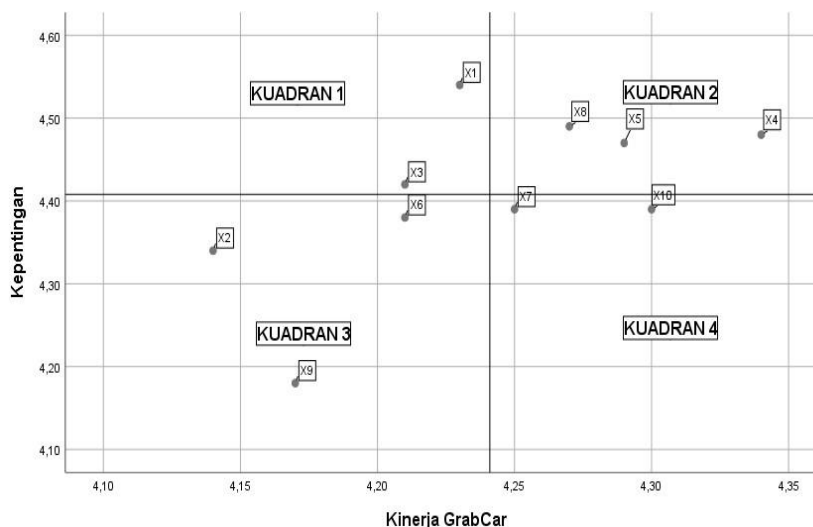
X10 = Pengemudi transportasi online memberikan kenyamanan dan keamanan dalam berkendara.

Pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responden atau konsumen pengguna layanan jasa transportasi online dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Untuk mengetahui tingkat kepentingan suatu variabel tertentu, responden diminta untuk memilih salah satu jawaban di antara pilihan “sangat tidak penting”, “tidak penting”, “cukup penting”, “penting”, atau “sangat penting”. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan, pilihan yang diberikan adalah “sangat tidak puas”, “tidak puas”, “cukup puas”, “puas”, atau “sangat puas”.

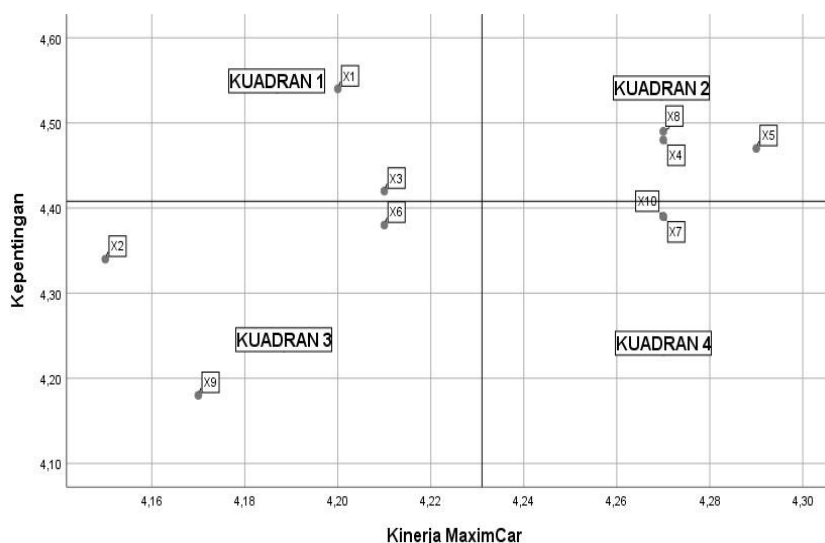
Analisa tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dilakukan dengan menggunakan software IBM SPSS 25. Keluarannya ditampilkan dalam bentuk diagram kartesius yang terbagi atas 4 kuadran. Hasil analisis kuadran untuk ketiga operator transportasi online roda empat tersebut disajikan pada **Gambar 4**, **Gambar 5**, dan **Gambar 6**.



**Gambar 4.** Analisis Kuadran Angkutan Online GoCar



**Gambar 5.** Analisis Kuadran Angkutan Online GrabCar



**Gambar 6.** Analisis Kuadran Angkutan Online MaximCar

Hasil analisis kuadran memperlihatkan posisi masing-masing variabel berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menurut responden. Seperti sudah dijelaskan sebelumnya, sumbu-x menunjukkan tingkat kinerja yang dirasakan oleh konsumen, dan sumbu-y menyatakan tingkat kepentingan sebuah variabel menurut konsumen. Dari posisi setiap variabel bisa dilakukan penilaian konsumen terhadap masing-masing penyedia jasa layanan transportasi online roda empat di Kota Padang.

Dari ketiga kuadran dapat dilihat bahwa secara umum responden puas dengan layanan yang diberikan oleh ketiga perusahaan jasa transportasi online roda empat ini. Hal ini dapat dilihat dari “nilai tengah” tingkat kepuasan berada di atas nilai 4,20 dari skala 5. Dengan demikian pernyataan “tidak puas” dapat dibaca sebagai “sudah puas, tapi masih bisa untuk ditingkatkan lagi”.

### 3.3. Perbandingan Kinerja Transportasi Online Roda Empat

Untuk memudahkan dalam melakukan perbandingan kinerja ketiga perusahaan jasa layanan transportasi online roda empat, maka hasil analisis kuadran di atas, disarikan dalam **Tabel 1**. Dengan menyandingkan hasil analisis tersebut, perbandingan kinerja bisa dilakukan dengan lebih mudah.

Secara umum, responden menyatakan bahwa variabel X1 (sikap pengemudi) dan X3 (ketepatan lokasi penjemputan) adalah merupakan faktor yang penting, tapi masih merasakan layanan yang belum memuaskan dari ketiga jasa layanan transportasi online roda empat. Artinya keramahan sikap pengemudi adalah faktor yang masih bisa ditingkatkan dalam melayani konsumen. Begitu juga dengan faktor ketepatan lokasi penjemputan, yang mungkin ditandai dengan kejadian salah lokasi penjemputan. Pengalaman yang juga sama-sama dirasakan oleh responden sebagai konsumen ketiga jasa layanan transportasi online roda empat adalah pada variabel X2 (ketepatan waktu penjemputan) dan X9 (rasa aman dari pelecehan seksual). Walaupun responden menilai faktor ini tingkat kepentingannya rendah atau ada di bawah faktor-faktor lain, tapi perusahaan masih bisa meningkatkan kinerjanya pada faktor-faktor ini.

**Tabel 1.** Perbandingan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan kinerja pelayanan transportasi online roda empat terhadap masyarakat Kota Padang

Kode	Variabel	Gocar				Grabcar				Maxim			
		Kuadran 1	Kuadran 2	Kuadran 3	Kuadran 4	Kuadran 1	Kuadran 2	Kuadran 3	Kuadran 4	Kuadran 1	Kuadran 2	Kuadran 3	Kuadran 4
X1	Sikap pengemudi/ driver transportasi online	✓				✓				✓			
X2	Waktu penjemputan oleh pengemudi/ driver			✓				✓				✓	
X3	Pengemudi /driver yang menjemput tepat sesuai lokasi pemesanan	✓				✓				✓			
X4	Pengemudi/driver transportasi online berkendara dengan baik		✓				✓				✓		
X5	Pengemudi/driver transportasi online selalu memperhatikan keselamatan		✓				✓				✓		
X6	Pengemudi /driver selalu menggunakan GPS pada smartphone apabila tidak mengetahui lokasi tujuan				✓		✓					✓	
X7	Pengemudi/driver Transportasi Online selalu bertanya kepada konsumen sebelum berangkat				✓			✓					✓
X8	Kendaraan yang di gunakan driver transportasi online layak digunakan.		✓				✓				✓		
X9	Dengan menggunakan transportasi online saya terhindar dari aksi pelecehan seksual			✓				✓				✓	
X10	Pengemudi/driver transportasi online memberikan kenyamanan dan keamanan				✓			✓					✓

Pada sisi lain, responden juga memberikan penilaian yang sama untuk ketiga perusahaan jasa pelayanan transportasi online roda empat pada variabel X4 (pengemudi berkendara dengan baik), X5 (pengemudi selalu memperhatikan keselamatan), dan X8 (menggunakan kendaraan yang layak). Responden menganggap penting ketiga variabel tersebut dan sudah merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Kesamaan persepsi juga terjadi untuk variabel X7 (pengemudi selalu bertanya sebelum mengantarkan ke lokasi tujuan) dan X10 (pengemudi memberikan rasa nyaman dan aman selama berkendara). Responden menganggap bahwa variabel ini tidak terlalu penting, tapi sudah mendapatkan layanan yang memuaskan. Perbedaan hanya terjadi pada variabel X6 (pengemudi selalu menggunakan GPS pada smartphone jika tidak mengetahui lokasi tujuan). Responden menganggap bahwa variabel ini punya tingkat kepentingan yang rendah, tapi hanya pengguna GoCar yang merasa puas dengan layanan yang diterima, sedangkan pengguna GrabCar dan MaximCar merasa kurang puas.

Dari pembahasan di atas, dapat dilihat bahwa walaupun dengan tingkat kepentingan yang berbeda, responden menyatakan sudah mendapatkan layanan yang memuaskan dalam aspek “pengemudi berkendara dengan baik”, “pengemudi selalu memperhatikan keselamatan”, “menggunakan kendaraan yang layak”, “pengemudi selalu bertanya sebelum mengantarkan ke lokasi tujuan”, dan “pengemudi memberikan rasa nyaman dan aman selama berkendara” dari ketiga perusahaan jasa layanan transportasi online roda empat. Perusahaan GoCar punya kelebihan pada aspek “pengemudi selalu menggunakan GPS pada smartphone jika tidak mengetahui lokasi tujuan”, dimana responden menyatakan puas dengan layanan yang diberikan, sementara untuk GrabCar dan MaximCar responden menganggap mendapat layanan yang lebih rendah. Untuk variabel-variabel lainnya, responden menyatakan mendapat pelayanan yang relatif sama.

#### 4. KESIMPULAN

Di Kota Padang terdapat tiga layanan jasa transportasi online roda empat yang beroperasi, yaitu GoCar, GrabCar, dan MaximCar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian tingkat kepentingan yang berbeda untuk sepuluh variabel yang



digunakan. Responden menilai bahwa variabel "sikap pengemudi", "ketepatan lokasi penjemputan", "cara pengemudi berkendara", "perhatian pengemudi terhadap keselamatan", dan "kelayakan kendaraan yang digunakan" merupakan faktor yang penting dalam pelayanan ini. Sementara variabel "ketepatan waktu penjemputan", "penggunaan GPS", "komunikasi yang dibangun oleh pengemudi kepada konsumen", "perlindungan terhadap pelecehan seksual", dan "perasaan nyaman dan aman" dianggap kurang penting oleh konsumen. Sedangkan untuk tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan, ketiga perusahaan dianggap sudah sama-sama memberikan kepuasan dalam lima aspek yang dinilai, yaitu "pengemudi berkendara dengan baik", "pengemudi selalu memperhatikan keselamatan", "menggunakan kendaraan yang layak", "pengemudi selalu bertanya sebelum mengantarkan ke lokasi tujuan", dan "pengemudi memberikan rasa nyaman dan aman selama berkendara". Perusahaan GoCar punya kelebihan pada satu aspek lain, yaitu "pengemudi selalu menggunakan GPS pada smartphone jika tidak mengetahui lokasi tujuan", dimana responden menyatakan puas dengan layanan yang diberikan, sementara GrabCar dan MaximCar dinilai memberikan layanan yang lebih rendah. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa GoCar memberikan layanan yang sedikit lebih memuaskan dibandingkan dengan GrabCar dan MaximCar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S. (2000). *Manajemen Transportasi*. Cetakan Pertama, Edisi Kedua. PT. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ahmad, M. (2005). *Dasar-dasar Teknik Transportasi*, Penerbit Beta Offset, Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik Kota Padang. (2020). *Kota Padang dalam Angka 2020*.
- Gata, W. & Gilang, O. H. (2017). Analysis of Information System Quality of Service on BSI Academy's Environment Using Webqual Methods, Importance Performance Analysis and Fishbone. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*. 95(2), 229-241.
- Ikhwanul, I. (2020). *Studi Karakteristik Aktivitas dan Perjalanan Pengguna Ojek Online di Kota Makassar*. Tugas Akhir. Tidak diterbitkan. Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Martilla, J.A. and James, J.C. (1977) Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
- Nasution, M. N. (2008). *Manajemen Transportasi*. Edisi Ketiga. PT. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Peraturan Menteri Perhubungan nomor 118 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.