

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIMCAR DI KOTA PADANG

¹⁾Putra Anggara Lingga Deri, ²⁾Fidel Miro, ³⁾Era Triana

Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
Universitas Bung Hatta

E-mail: putraanggara2706@gmail.com ²⁾fidel_miro61@yahoo.co.id ³⁾eratriana21@gmail.com

PENDAHULUAN

Transportasi dapat diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. (Miro, 2005) Dalam pengertian lain transportasi diartikan sebagai usaha pemindahan atau pergerakan dari suatu lokasi ke lokasi yang lainnya dengan menggunakan suatu alat tertentu.

Sesuai dengan kondisi geografis di Indonesia terdapat 3 macam bentuk transportasi yang digunakan, yaitu transportasi darat, laut dan udara (Miro, 20012). Melihat begitu pentingnya peran transportasi dalam kehidupan sehari-hari seiring dengan kemajuan teknologi munculah transportasi berbasis *online* (TBO), yang kebetulan berbeda dengan kelompok alat transportasi darat lainnya. **Transportasi *online* adalah** suatu penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) berbasis aplikasi *online* baik untuk pemesanan maupun pembayaran (Hariyanto, 2017).

Semakin tingginya tuntutan mobilitas masyarakat dizaman sekarang ini, terutama masyarakat kota, tentunya membutuhkan sarana transportasi yang dapat memberikan pergerakan dan perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain yang lebih cepat, walalupun jarak tempuhnya jauh. Sifat dari masyarakat kota, pada umumnya adalah dinamis, selalu bergerak dan menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan atau keadaan yang ada. Begitu pula dengan perubahan pada pemilihan moda transportasi untuk melakukan pergerakan dari suatu tempat ke tempat yang lain.

Menurut Davis (1989) minat menerima suatu teknologi akan terbentuk dari persepsi akan kegunaan dan persepsi akan kemudahan yang keduanya akan membentuk suatu sikap terhadap teknologi. Pada saat individu memiliki persepsi bahwa suatu teknologi

tersebut berguna dan mudah digunakan, maka individu akan membentuk suatu sikap positif terhadap teknologi bersangkutan. Demikian halnya pada transportasi *online Maximcar* yang menginginkan persepsi dan harapan masyarakat kota Padang terhadap layanan transportasi *online Maximcar*, guna meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan terhadap konsumen.

METODE

Metode pendekatan studi yang digunakan dalam studi ini adalah dengan metode kuantitatif. Untuk memperkaya data dan lebih memahami fenomena sosial yang akan diteliti, ditambahkan informasi. Metode kuantitatif dilakukan dengan penelitian survei primer dilakukan dengan cara wawancara dan pengisian kuesioner kepada pengguna transportasi *online Maximcar*. Sedangkan metode

Survey sekunder mengumpulkan data dari berbagai instansi terkait maoun studi literatur berupa dokumen dan peta administrasi kota Padang.

Setelah data didapatkan kemudian dilakukan analisis dengan tahapan seperti berikut:

Analisis *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *Gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara kepuasan konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa yaitu *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles*(berwujud), *empathy* (empati), *responsiveness* (*daya tanggap*). Metode ini secara garis besar terbagi menjadi 2 bagian yaitu:

1. Analisis kualitas pelayanan yaitu data yang diperoleh tentang kepuasan dan harapan tingkat keptningan pelanggan terhadap kualiatas pelayanan maximcar
2. Analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan dilakukan dengan metode *servqual* dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- Menentukan bobot tiap variabel
- Menjumlahkan nilai kepentingan (Y_i) dan kepuasan (X_i) dari setiap variabel seluruh responden, kemudian dihitung rata-ratanya (\bar{X}) dan (\bar{Y})
- Menghitung gap kesenjangan antara rata-rata kepuasan dengan nilai rata-rata kepentingan dengan rumus

$$NS_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i \dots\dots\dots$$
- Menghitung rata-rata gap setiap variabel
- Menjumlahkan hasil perhitungan nilai kepuasan tiap dimensi disimpulkan dengan ketentuan nilai kepuasan negatif (<0) adanya kesenjangan sebaliknya (>0) melebihi tingkat kepuasan (=0) kualitas pelayanan sesuai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahapan analisis tingkat kepuasan konsumen transportasi online maximcar dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Kesimpulan Analisis

No.	Analisis	Kesimpulan
1	Analisis Servqual	Kesimpulan dari keseluruhan analisis, atribut pelayanan prioritas rendah dan perlu ditingkatkan lagi adalah driver maximcar yang menjemput penumpang tidak sama dengan profil driver di aplikasi, kondisi di dalam mobil maximcar, dan respon driver dalam memenuhi keinginan penumpang.
2	Analisis kualitas pelayanan	Dari semua dimensi tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan tidak ada satupun konsumen yang merasa puas dengan apa yang telah diberikan Maximcar dikarenakan pelayanan jasa Maximcar masih dibawah harapan konsumen sehingga konsumen belum merasa puas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari analisis servqual yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa transportasi online Maximcar di Kota Padang konsumen merasa belum puas karena tidak ada satupun atribut yang mengatakan puas dan untuk itu jasa transportasi online Maximcar perlu ditingkatkan lagi agar tingkat kepuasan konsumen sesuai dengan kepentingan/harapan konsumen. Saran dan rekomendasi kepada maximcar adalah dalam kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan transportasi online maximcar adalah:

- Peningkatan kualitas keamanan dan kenyamanan pengguna terhadap pelayanan transportasi online maximcar.
- Peningkatan berdasarkan semua atribut pelayanan.

Rekomendasi kepada pemerintah

- Pemerintah harus lebih giat dalam mengantisipasi perkembangan transportasi online agar tidak terjadinya pro dan kontra antara konvensional dan pengkolan.

Rekomendasi untuk studi tentang transportasi online oemahaman karakteristik pengguna dan bagaimana pengguna menggunakan layanan ini

DAFTAR PUSTAKA

- Antono, Ferry. A. (2016). *Analisis Pengaruh Pelayanan Bus Budiman Jurusan Karang Pucung – Bandung terhadap Tingkat Kenyamanan Penumpang*. Fakultas Teknik Sipil. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Diniaty. A. N (2019). *Kajian Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Online (Grabcar) Di Kota Padang Dengan Metode Servqual*. Fakultas Teknik Sipil Universitas Bung Hatta.
- Damayanti. S. A. S. *Transportasi Berbasis Aplikasi Online: Go-Jek Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Kota Surabaya*. Prodi S1 Sosiologi. FISIP. UNAIR.
- Miro, Fidel. (2005). *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga