

Analisis Kinerja Pelayanan Operasional Angkutan Online Maxim Di Wilayah Kota Kupang

Andi Agung Utama¹, Ikit lala²

1) Program Studi Teknik Sipil, Universitas Citra Bangsa

2) Program Studi Teknik Sipil, Universitas Citra Bangsa

Email : a600nk92@gmail.com¹, ikitlala@gmail.com²

Abstrak

Perkembangan teknologi yang semakin pesat di era modern seperti saat ini telah memberikan banyak kemudahan dalam setiap bidang yang terkait dengan kehidupan manusia, tidak terkecuali dalam bidang transportasi. Contoh nyata dari pengaruh perkembangan teknologi terhadap bidang transportasi ini terlihat dengan maraknya jasa angkutan transportasi berbasis *online* yang membuat pelanggan tidak perlu menunggu di halte, tapi cukup dengan menggunakan aplikasi *handphone* di mana saja untuk mendapatkan angkutan yang diinginkan. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui kinerja pelayanan dari angkutan online “maxim” di wilayah Kota Kupang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil penelitian diketahui bahwa atribut terkait Ketersediaan Alat Pemadam Api Ringan, Ketersediaan Fasilitas Kebersihan, dan Keterjangkauan Tarif/biaya termasuk dalam Kuadran III yang berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kinerja dan tingkat kepentingan persepsi yang rendah.

Kata Kunci - *Kinerja Pelayanan, Angkutan, IPA*

I. PENDAHULUAN

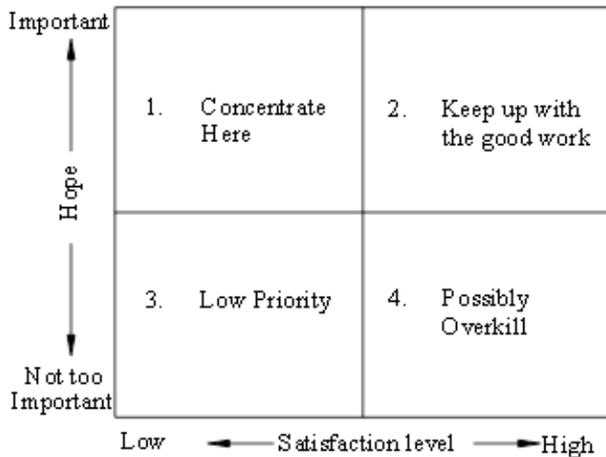
Perkembangan teknologi yang semakin pesat di era modern seperti saat ini telah memberikan banyak kemudahan dalam setiap bidang yang terkait dengan kehidupan manusia, tidak terkecuali dalam bidang transportasi. Contoh nyata dari pengaruh perkembangan teknologi terhadap bidang transportasi ini terlihat dengan maraknya jasa angkutan transportasi berbasis online yang membuat pelanggan tidak perlu menunggu di halte, tapi cukup dengan menggunakan aplikasi *handphone* di mana saja untuk mendapatkan angkutan yang diinginkan. Keberadaan jasa transportasi online ini dianggap memudahkan dalam hal aksesibilitas dan juga keterjangkauan harga, di mana jasa transportasi online tidak memiliki trayek tetap sehingga bisa langsung menjemput atau mengantarkan penumpang ke titik jemput atau titik antar yang diinginkan penumpang dan biayanya yang tidak jauh beda dengan angkutan konvensional.

Saat ini, keberadaan jasa transportasi online ini sudah tersebar di berbagai kota di Indonesia, tidak hanya ada di kota-kota besar, tapi juga di kota-kota sedang di Indonesia, salah satunya adalah Kota Kupang yang berada di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Jumlah angkutan berbasis online ini cukup banyak, apalagi jika melihat fakta bahwa jenis angkutan ini masih tergolong baru bagi masyarakat Kota Kupang, khususnya bagi masyarakat yang sudah lama terbiasa menggunakan angkutan umum konvensional.

II. METODE PENELITIAN

Angkutan transportasi online termasuk dalam jenis angkutan sewa khusus, dimana angkutan transportasi online merupakan jenis angkutan yang berbasis suatu aplikasi tertentu, dengan cara kerjanya yakni konsumen memesan suatu sarana transportasi melalui sistem aplikasi di dalam *smartphone*. Angkutan sewa khusus ini merupakan pelayanan angkutan dari pintu ke pintu dengan pengemudi, memiliki wilayah operasi dalam wilayah perkotaan, dari dan ke Bandar udara, pelabuhan, atau simpul transportasi lainnya serta pemesanan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi dengan besaran tarif tercantum dalam aplikasi.

Penggunaan metode *Importance Performance Analysis* adalah dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta *Importance Performance Matrix*. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. *Importance Performance Analysis* (IPA) secara konsep merupakan suatu model multi-atribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen. Evaluasi ini biasanya dipenuhi dengan melakukan survey terhadap sampel yang terdiri atas konsumen/pengguna jasa. Hasil analisis IPA biasanya diplot ke dalam diagram seperti yang terlihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Bagian ini menjelaskan bahwa atribut yang dianggap penting oleh konsumen tetapi kenyataannya atribut tersebut belum sesuai dengan apa yang konsumen harapkan atau dengan kata lain pada kuadran ini menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa/produk yang sangat penting bagi pelanggan, akan tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga menimbulkan kekecewaan dan rasa tidak puas. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran II (Pertahankan Posisi)

Bagian ini menjelaskan bahwa atribut yang dianggap penting oleh konsumen telah sesuai dengan apa yang konsumen harapkan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus dipertahankan karena semua atribut pelayanannya unggul dimata responden.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Bagian ini menjelaskan bahwa atribut yang dirasa kurang penting bagi konsumen, dan kenyataannya kinerjanya pun tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena berpengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh responden sangat kecil.

4. Kuadran IV (Prioritas Berlebih)

Bagian ini menjelaskan bahwa atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen namun dirasakan terlalu berlebih dalam kinerjanya.

3. HASIL PENELITIAN

Importance Performance Analysis (IPA) untuk Angkutan Online “Maxim”

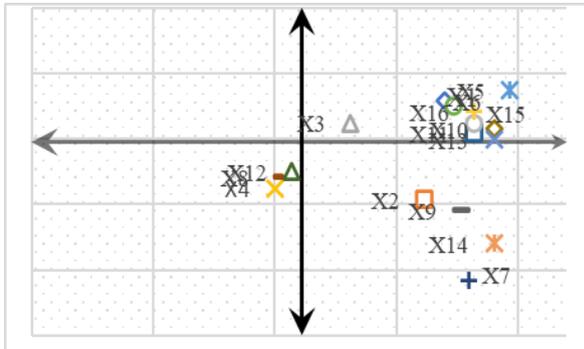
Hasil analisis kinerja angkutan dan tingkat kepentingan menurut pengguna jasa angkutan Maxim terlihat pada tabel berikut.

Tabel 1 Kinerja dan Tingkat Kepentingan Angkutan Maxim

No	Kriteria	Rata-rata nilai Kepuasan	Rata-rata nilai Kepentingan
1	Identitas Driver sesuai dengan yg dipesan	3.60	4.62
2	Adanya Fasilitas Kesehatan (Kotak P3K)	3.52	4.32
3	Adanya Sabuk Keselamatan	2.98	4.55
4	Ketersediaan Alat Pemadam Api Ringan	2.90	4.35
5	Adanya Alat Bantu Penerangan	3.87	4.65
6	Kapasitas angkut yang sesuai	3.63	4.60
7	Ketersediaan Pengatur Suhu dan Pengharum Ruangan	3.70	4.07
8	Ketersediaan Fasilitas Kebersihan	2.90	4.38
9	Bagasi yang memadai	3.67	4.28
10	Perilaku Driver terhadap Penumpang (driver berperilaku ramah dan sopan)	3.80	4.53
11	Aksesibilitas	3.72	4.52
12	Tarif/biaya yang terjangkau	2.97	4.40
13	Pelayanan prioritas	3.80	4.50
14	Adanya fasilitas	3.80	4.18

15	Waktu Pelayanan	3.72	4.55
16	Waktu tunggu penumpang	3.72	4.58

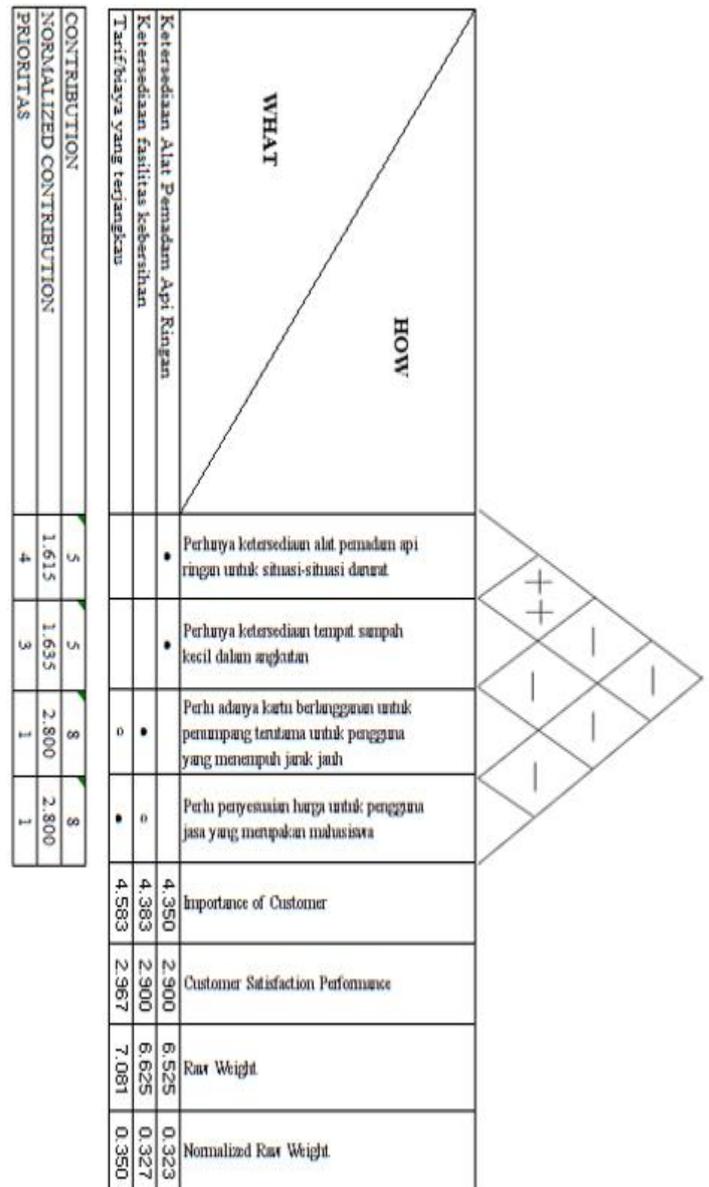
Hasil rekapitulasi diatas kemudian diplot ke diagram kartesius IPA untuk mengetahui kinerja dari variabel-variabel yang ditinjau.



Gambar 2. Diagram IPA untuk Angkutan Maxim

Berdasarkan diagram di atas diketahui bahwa beberapa variabel berkinerja rendah termasuk dalam Kuadran III, dimana variabel-variabel tersebut memiliki kinerja dan tingkat kepentingan menurut persepsi pengguna yang tergolong rendah, atau bisa disebut “low priority”, variabel-variabel tersebut yakni Ketersediaan Alat Pemadam Api Ringan (X4), Ketersediaan Fasilitas Kebersihan (X8), dan Tarif/biaya yang terjangkau (X12).

Variabel-variabel tersebut kemudian digunakan dalam analisis QFD, dimana hasil analisisnya terlihat pada House of Quality berikut.



Gambar 3. House Of Quality Angkutan Maxim

Berdasarkan hasil analisis diatas, diketahui prioritas penanganan terkait kinerja pelayanan angkutan Maxim, yakni:

1. Perlu penyesuaian harga untuk penumpang yang merupakan mahasiswa
Respon ini menjawab kebutuhan konsumen terkait keterjangkauan harga terutama untuk pengguna jasa seperti mahasiswa.
2. Perlunya ketersediaan tempat sampah kecil dalam angkutan
Respon ini menjawab kebutuhan konsumen terkait ketersediaan fasilitas kebersihan dalam angkutan
3. Perlunya ketersediaan alat pemadam api ringan untuk situasi-situasi darurat
Respon ini menjawab kebutuhan konsumen terkait ketersediaan alat pemadam api ringan dalam angkutan.

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis terhadap kinerja angkutan Maxim, diketahui bahwa atribut terkait ketersediaan Alat Pemadam Api Ringan, Ketersediaan Fasilitas Kebersihan, dan Keterjangkauan Tarif/biaya termasuk dalam Kuadran III yang berarti atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kinerja dan tingkat kepentingan persepsi yang rendah

11. REFERENSI

[1] Kemenhub. 2018. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus

[2] Santoso, A.S, et al. 2017. User Satisfaction and Intention to Use Peer-to-Peer Online Transportation: A Replication Study. Indonesia

[3] Septiani, R. et al. 2017. Factors that Affecting Behavioral Intention in Online Transportation Service: Case study of GO-JEK. Universitas Indonesia. Indonesia

[4] Silalahi, S. et al. 2017. Service Quality Analysis for Online Transportation Services: Case Study of GO-JEK. Universitas Indonesia. Indonesia

[5] Sugiyono, 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

[6] Tamin, Ofyar, Z. 2000. Perencanaan dan Pemodelan Transportasi II. Bandung: ITB.