



## Analisis Layanan Transportasi *Online* Sebagai Pilihan Moda Transportasi Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**Rizky Ilham Ramadhan Prayogi**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**Nurani Hartatik**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Alamat: Jl. Semolowaru No.45 Surabaya 60118, Jawa Timur, Indonesia

Telp: 031 593 1800

Korespondensi penulis: [rzkyilham00@gmail.com](mailto:rzkyilham00@gmail.com)

**Abstract.** *Technological advancements will eventually have an impact on all parts of society's environment, including transportation. Based on application technology, online transportation is a means of transportation that allows its consumers to employ the services of motor vehicles or cars at any time. The study's goal is to collect data on the efficacy of online transportation services by assessing the level of efficiency of online transportation. The questionnaire distribution approach was used to reach 388 University 17 Agustus 1945 Surabaya, utilizing online transportation services. A descriptive quantitative method approach is used in this study with statistical analysis of weighting based on the level of user satisfaction. As a result of this study, the online transportation service has met the expectations of its use where in achieving its effectiveness has already been very good with a service efficiency rate of 82%, but not optimal on the pick-up point precision service. The highest level of efficiency on the safe service variable is applied to the means of transport with an efficiency rate of 84.02%, followed by the safe and easy service variables with the efficiency level value of 83.08%, while the speed variable with the effectiveness level value is 81.08%, on the cost variable charged with the efficacy level of 80.14%, and on the accuracy variable that has the efficiencies level of 77.68%.*

**Keywords:** *efficiency of transportation, online transportation, service.*

**Abstrak.** Kemajuan dalam bidang teknologi tidak mampu dihindari berdampak pada seluruh aspek di lingkungan masyarakat tidak terkecuali pada transportasi. Transportasi *online* adalah moda transportasi angkutan yang memungkinkan penggunanya untuk memanfaatkan layanan kendaraan motor maupun mobil dimanapun kapanpun yang berbasis teknologi aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data terhadap efektivitas layanan transportasi *online* dengan mengevaluasi tingkat efektivitas transportasi *online*. Metode survei distribusi kuesioner dilakukan kepada 388 responden mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang menggunakan layanan transportasi *online*. Pendekatan metode kuantitatif deskriptif digunakan pada penelitian ini dengan analisis statistik pembobotan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini, layanan transportasi *online* telah memenuhi harapan dari penggunaannya dimana dalam mencapai efektivitasnya sudah sangat baik dengan tingkat keefektifitasan

Received Mei 02, 2023; Revised Mei 15, 2023; Accepted Juni 03, 2023

\* Rizky Ilham Ramadhan Prayogi, [rzkyilham00@gmail.com](mailto:rzkyilham00@gmail.com)

layanan 82%, namun belum optimal pada pelayanan ketepatan titik penjemputan. Tingkat efektivitas tertinggi pada variabel pelayanan aman digunakan untuk sarana transportasi dengan tingkat efektivitas 84,02%, selanjutnya pada variabel pelayanan aman dan mudah dengan nilai tingkat efektivitas 83,08%, sedangkan variabel kecepatan dengan nilai tingkat efektivitas 81,08%, pada variabel biaya yang dibebankan dengan nilai tingkat efektivitas 80,14%, dan pada variabel ketepatan dengan nilai tingkat efektivitas 77,68%.

**Kata kunci:** efektivitas transportasi, layanan, transportasi *online*

## **LATAR BELAKANG**

Transportasi *online* adalah moda transportasi angkutan yang memungkinkan penggunaanya untuk memanfaatkan layanan kendaraan motor maupun mobil ini dimanapun serta kapanpun yang berbasis teknologi aplikasi, sehingga dengan mudahnya akses dan jangkauan tersebut untuk mendapatkan layanan transportasi *online* dapat dikatakan sebagai transportasi alternatif karena kemudahan akses dibandingkan dengan transportasi konvensional lain. Dimana dalam pemesanannya pengguna tidak harus berjalan keluar dari tempat tinggal seperti saat menggunakan transportasi konvensional karena pada layanan transportasi *online* pengemudi yang mendatangi ke lokasi mereka berada.

Masalah sistem transportasi di Kota Surabaya sama dengan masalah transportasi di kota besar lain di Indonesia. Kota Surabaya mengalami banyak masalah transportasi seperti kemacetan, keterlambatan transportasi umum, dan tingginya tingkat polusi udara. Kemacetan adalah salah satu masalah utama transportasi di Surabaya, terutama selama jam sibuk. Lalu lintas yang padat dan infrastruktur jalan yang kurang memadai menyebabkan kemacetan lalu lintas yang sering terjadi. Keterlambatan transportasi umum seperti bus, kereta api, dan angkutan kota juga menjadi masalah di Surabaya. Hal ini menyebabkan penumpang harus menunggu lama untuk naik transportasi umum dan memperpanjang waktu tempuh mereka. Untuk memenuhi kebutuhan manusia, termasuk terkait dengan ekonomi, kesehatan, dan pendidikan transportasi sangat penting. Layanan transportasi *online* dikembangkan sebagai tanggapan terhadap perkembangan teknologi dan diperlukannya layanan transportasi dalam kehidupan masyarakat.

Sondang P. Siagian (2001) mengemukakan bahwasanya efektivitas merupakan penerapan sarana dan juga prasarana, sumber daya menuju tujuan tertentu yang

sebelumnya telah direncanakan untuk menghasilkan sejumlah item atas layanan yang ditawarkan. Kinerja untuk mengukur tingkat keberhasilan tergantung pada apakah tujuan tercapai atau tidak. Jika hasil kegiatan dekat dengan tujuan, ini menunjukkan lebih banyak efisiensi. Saat seseorang berpandangan mengenai efektivitas sama dengan manajemen kerja, maka fokusnya pada pencapaian berbagai tujuan, yang ditetapkan oleh penggunaan tepat waktu dari sumber daya tertentu yang harus ditentukan sebelumnya, dan hasil yang diperoleh dengan menggunakan sumber daya tersebut. Maka hasil harus dicapai dalam jangka waktu yang ditentukan.

Masyarakat sering menggunakan layanan transportasi *online* untuk membantu mereka pada aktivitas keseharian seperti kerja, sekolah, perjalanan, maupun aktivitas lainnya. Di lingkungan dimana sebagian besar pengguna adalah konsumen yang membutuhkan mobilitas tinggi untuk memfasilitasi kegiatan tersebut. Salah satu faktor dibutuhkannya layanan transportasi adalah tidak mempunyai kendaraan ataupun takut berkendara dengan lalu lintas kota Surabaya menjadi salah satu penyebabnya. Konsumen jasa layanan transportasi *online* dalam lingkup yang ada, terjadi pada lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dimana dalam pemenuhan mobilisasi ke suatu tempat menggunakan layanan transportasi *online*. Dalam hal ini mahasiswa sebagai konsumen utama yang secara pribadi menyadari aspek positif dan negatif dari suatu layanan yang tersedia dalam operasi pelayanannya. Berdasarkan permasalahan tersebut penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dan mengevaluasi tingkat kelayakan layanan transportasi *online* sebagai moda transportasi bagi mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Layanan Transportasi**

Transportasi atau pengangkutan (*transportation*) merupakan perpindahan individu maupun komoditas dari lokasi ke lokasi lain dengan alat angkut yang didorong oleh manusia ataupun mesin.

Berdasarkan pada Perpres No. 102 tahun 2022 mengenai komite nasional keselamatan transportasi bahwa “Transportasi adalah salah satu mata rantai jaringan distribusi barang dan mobilitas penumpang yang berkembang sangat dinamis serta berperan dalam mendukung, mendorong, dan menunjang segala aspek kehidupan, baik

dalam pembangunan politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan, dan keamanan” (Peraturan Presiden Republik Indonesia, 2022).

Jika suatu item dipindahkan dari satu lokasi ke lokasi lain, nilainya berubah sesuai dengan tempat dan waktu. Maka dengan mempergunakan alat transportasi mampu untuk membentuk suatu barang atau komoditas yang menguntungkan menurut waktu maupun tempat (*Time Utility Place Utility*). Ada 2 kategori dalam transportasi yaitu:

- a) Mengangkut bahan dan hasil produksi dengan bantuan alat angkut.
- b) Memindahkan penumpang dari suatu tempat yang satu ke tempat yang lain.

### **Layanan Transportasi *Online***

Ditinjau dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ojek merupakan sepeda motor yang diubah menjadi transportasi umum yang mengangkut penumpang ke tempat tujuan mereka. Para ahli mendefinisikan ojek sebagai sebuah moda transportasi yang dapat berupa sepeda motor ataupun sepeda dan disewakan dengan membonceng para penumpang.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (20) UU 22 tahun 2009 mengenai LLAJ menyampaikan bahwasanya Sepeda Motor adalah Kendaraan Bermotor beroda dua dengan atau tanpa rumah-rumah dan dengan atau tanpa kereta samping atau Kendaraan Bermotor beroda tiga tanpa rumah-rumah (Indonesia, 2009). Ojek merupakan jenis transportasi darat yang melibatkan penggunaan kendaraan roda dua (motor) untuk mengangkut penumpang dari satu lokasi ke lokasi lain kemudian menarik biaya.

Ojek *online* adalah layanan transportasi yang disediakan oleh penyedia jasa transportasi *online* melalui aplikasi di smartphone atau komputer. Layanan ojek *online* ini memungkinkan pengguna untuk memesan jasa pengemudi ojek melalui aplikasi dan membayar biaya transportasi melalui aplikasi tersebut. Pengemudi ojek *online* biasanya menggunakan sepeda motor untuk mengantar penumpang ke tujuan yang diinginkan. Pengguna dapat memesan layanan ojek *online* dengan memasukkan alamat penjemputan dan tujuan pada aplikasi, dan aplikasi akan menunjukkan perkiraan biaya dan waktu kedatangan pengemudi.

Rute lokasi pick-up dan tujuan, waktu perjalanan driver ke lokasi pick-up dan waktu pengemudi berkendara ke lokasi tujuan, nama pengemudi, dan biaya telah dimasukkan ke dalam aplikasi layanan yang digunakan untuk memesan perjalanan secara *online*.

## **Efektivitas**

Istilah “efektif” berawal dari kosa kata Inggris “*effective*”, yang bermakna tercapai atau subjek yang dapat dilaksanakan dengan sistematis. Prinsip efektivitas adalah konsep luas yang meliputi beberapa elemen organisasi bersifat internal dan eksternal. Hubungan antara usaha dan pencapaian yang objektif didefinisikan sebagai efektivitas.

Ketika organisasi, program, atau kegiatan ini semakin efektif maka semakin besar produksi yang berkontribusi pada pencapaian tujuan. Kemampuan untuk memilih dan mencapai tujuan yang tepat didefinisikan sebagai efektivitas. Maka, efektivitas adalah relevansi tujuan atau hasil yang diharapkan dalam strategi dan hasil yang diperoleh. Organisasi dianggap efektif ketika ketika mencapai tujuan yang ditetapkan.

Efektivitas adalah proses mencapai tujuan atau tindakan yang telah dicapai. Proses untuk mencapai tujuan sebuah instansi/lembaga/organisasi adalah pelaksanaan program atau kegiatan sesuai dengan otoritas, tugas, dan fungsi instansi/lembaga/organisasi tersebut.

David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Bllachey dalam bukunya *Individual and society* yang dikutip Sudarwan Damin (2004,119-120) mengemukakan terdapat beberapa ukuran efektivitas yang meliputi:

- a) Jumlah output, bermakna bentuk fisik menjadi hasil dari pelaksanaan program, kegiatan, ataupun organisasi. Hasil diperoleh dari komparabilitas (*ratio*) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*).
- b) Tingkat kepuasan bermakna penilaian yang bersifat kuantitatif (ditinjau dari kuantitas) dan kualitatif (berdasarkan mutu).
- c) Produk kreatif, bermakna pengembangan relasi yang menyokong dunia kerja yang berdampak pada terciptanya kreativitas dan kemampuan.
- d) Intensitas yang akan dicapai, bermakna tingkat ketetapan dan keterikatan antara satu sama lain secara intens.

## **Penentuan Ukuran Sampel**

Populasi adalah kelompok yang ingin diteliti, dan dapat terdiri dari semua orang, objek, atau peristiwa yang relevan untuk topik penelitian. Populasi harus jelas dan terdefinisi dengan baik karena sampel yang dipilih haruslah mampu mewakili seluruh populasi yang ada. Dalam penelitian kuantitatif, sampel merupakan komponen populasi yang dipilih untuk dianalisis. Pengambilan sampel yang baik dan representatif dari

populasi dapat membantu menghasilkan hasil yang akurat dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, pemilihan sampel yang tepat adalah kunci untuk mendapatkan hasil yang valid dan bermanfaat.

Dengan menggunakan populasi dan sampel yang tepat, peneliti dapat memperoleh informasi yang relevan dan dapat diandalkan tentang suatu topik, dan hasil penelitian dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih besar. Dalam penelitian kuantitatif, penting untuk mempertimbangkan ukuran populasi dan sampel, serta metode pengambilan sampel yang digunakan untuk memastikan hitungan yang akurat dan dapat diandalkan.

### **Validitas Dan Reliabilitas**

Uji validitas adalah sebuah proses untuk mengevaluasi instrumen pengukuran atau tes yang digunakan untuk mengukur suatu variabel atau konstruk sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian, uji validitas dilangsungkan untuk memberikan jaminan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dapat secara akurat dan konsisten mengukur variabel target atau struktur.

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang menyajikan data yang sama ketika dilakukan pengukuran secara kontinu pada item yang sama. Dalam pelaksanaan penelitian ini uji reliabilitas instrumen dinilai hanya sekali, selanjutnya data yang ditemukan dianalisa menggunakan teknik yang ditentukan. Reliabilitas atas instrument dapat diperkirakan dari hasil analisa yang dilakukan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Salah satu cara yang digunakan untuk perhitungan jumlah sampel jika diketahuinya jumlah ukuran populasi adalah dengan penggunaan Rumus Slovin. Langkah pertama dalam menggunakan rumus slovin adalah menentukan batas toleransi dari kesalahan yang akan ditimbulkan. Persentase menjadi taraf pengukuran atas toleransi kesalahan. Semakin kecilnya toleransi kesalahan yang dilakukan, maka akan semakin baik tingkat perwakilan sampel atas sebuah populasi.

Data untuk penelitian ini dikumpulkan dari responden. Informasi yang dikumpulkan berasal dari sampel yang mewakili total populasi. Sehingga, sampel populasi harus mewakili jumlah populasi dengan tepat. Maka dalam perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} \dots\dots\dots (3.1)$$

dengan:

- n : Jumlah Sampel yang ada  
 N : Jumlah Populasi yang ada  
 e : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Maka,

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

$$n = \frac{13108}{(1 + (13108 \cdot 0,05^2))}$$

$$n = 388,15 \approx 388 \text{ sampel}$$

Sehingga penelitian ini membutuhkan sampel dari 13108 populasi dengan *margin error* 5% yaitu 388 responden untuk mengisi kuesioner penelitian dalam menghimpun data yang dibutuhkan.

### **Prosedur Pengumpulan Data**

Sumber data pada pelaksanaan penelitian ini adalah subjek terkumpulnya sebuah data. Pada pelaksanaan penelitian ini, responden menjadi sebutan dari sumber data, berupa keterlibatan seorang individu untuk menjawab pertanyaan secara tertulis yang disusun oleh peneliti.

Sumber data yang dipakai oleh peneliti dalam studi ini diklasifikasikan menjadi dua, yang meliputi:

#### 1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh mutlak melewati rangkaian operasi distribusi kuesioner yang dijalankan sesuai dengan referensi pedoman instruksi yang ada, serta survei yang dilakukan secara langsung yaitu:

- a) Pengambilan data efektivitas moda layanan transportasi *online* dilakukan pada waktu penelitian berlangsung.
- b) Pengambilan sampel responden secara random atau acak sesuai dengan kriteria pengisian responden

c) Peneliti melakukan pengamatan (observasi) untuk mempelajari data yang digunakan sebagai bahan studi pada objek yang sedang diperiksa.

2) Data sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang bersumber dari berlangsungnya penelitian sebelumnya ataupun bersumber dari tinjauan literatur.

### **Teknik Analisis Data**

Studi “Analisis Layanan Transportasi *Online* Sebagai Pilihan Moda Transportasi Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya” memakai metode pendekatan kuantitatif deskriptif. Sementara dalam pemrosesan data, kuesioner didistribusikan kepada responden dengan tujuan untuk mendapatkan jawaban mereka berdasarkan variabel yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh peneliti, data dikelompokkan terhadap data yang disajikan dalam bentuk tabel.

1) Pendekatan Penelitian Kuantitatif

a) Pengolahan data

Pengolahan data adalah langkah pertama dalam proses analisis setelah kuesioner diberikan kepada responden. Pengolahan data kuesioner dilakukan untuk menganalisis dan menginterpretasi hasil kuesioner yang telah diperoleh dari responden

b) Pengelompokan data

Berdasarkan ukuran pengolahan data yang diselesaikan oleh peneliti, data dikelompokkan kepada data yang didapat dan disajikan pada bentuk tabel.

c) Penentuan hasil

Hasil perhitungan nilai rata-rata selanjutnya diklasifikasikan sesuai dengan kriteria yang mendasari pengukuran efektivitas. Kemudian, diketahui hasil berupa nilai yang dijelaskan/dideskripsikan agar mudah dimengerti.

2) Pendekatan Deskriptif

Metode deskriptif ini digunakan untuk memperjelas langkah selanjutnya dalam menjawab pertanyaan dan mencapai tujuan studi. Dengan mengetahui pengaruh pelayanan transportasi *online* sebagai pilihan moda transportasi bagi mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, sehingga diketahui indikator efektivitasnya. Berikut adalah tahapan yang dilangsungkan untuk mendapatkan hasil atas pelaksanaan penelitian:



- a) Menggunakan variabel dari setiap pertanyaan yang akan dijawab oleh responden pada kuisisioner.
- b) Berdasarkan kuesioner, jawaban memiliki lima pilihan tetapi hanya satu yang dipilih.
- c) Menggunakan skala likert 5 untuk menilai persepsi responden. Menentukan nilai untuk analisis kuantitatif menggunakan ketentuan nilai yang telah ditetapkan.
- d) Menjumlahkan nilai jawaban yang telah diperoleh dari jumlah responden yang memberikan jawaban. Hal tersebut untuk mendapatkan hasil perolehan dari setiap kuesioner dalam proses pengolahan data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN (Sub judul level 1)**

### **Ukuran Sampel**

Survei pendahuluan atau reconnaissance survey merupakan survei yang dilakukan pada awal pengambilan sampel dari responden dengan tujuan untuk memperoleh data preliminar sebagai elemen penting dari bahan penelitian teknis dan bahan untuk pengujian data sampel lebih lanjut. Pada penelitian deskriptif korelasional pengambilan sampel dalam penelitian dinyatakan minimal 30 elemen populasi. Salah satu cara yang digunakan untuk perhitungan jumlah sampel jika diketahuinya jumlah ukuran populasi adalah dengan penggunaan Rumus Slovin. Penelitian sampel dihitung berdasarkan jumlah populasi yang diperoleh melalui:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)} = \frac{13108}{(1 + (13108 \cdot 0,05^2))} = 388,15 \approx 388 \text{ sampel responden}$$

Sampel yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian ini dari 13108 populasi dengan *margin error* 5% yaitu 388 responden

### **Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner**

Uji validitas digunakan untuk menentukan validitas instrumen. Ini bermakna bahwasanya instrument mampu untuk mengukur hal yang memang seharusnya diukur. Sebuah data dapat dikatakan valid apabila terjadi kesesuaian antara data yang diperoleh dengan data yang sesungguhnya dan terjadi pada objek yang memang sedang diselidiki. Validitas instrumen dalam penelitian ini diuji memakai mempergunakan basis tata cara aplikasi SPSS dengan teknik product moment, dengan menghitung besarnya koefisien korelasi yang dilanjutkan menggunakan Uji t. Perhitungan validitas dilakukan pada 30

sampel responden pada survei pendahuluan dengan taraf signifikansi 5%. Hasil pengujian menunjukkan semua variabel pertanyaan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

**Tabel 1** Hasil Uji Validitas Kuesioner

| Indikator | r-Hitung | r-Tabel | Keterangan |
|-----------|----------|---------|------------|
| X01       | 0,874    | 0,374   | (Valid)    |
| X02       | 0,597    | 0,374   | (Valid)    |
| X03       | 0,561    | 0,374   | (Valid)    |
| X04       | 0,554    | 0,374   | (Valid)    |
| X05       | 0,750    | 0,374   | (Valid)    |
| X06       | 0,725    | 0,374   | (Valid)    |
| X07       | 0,487    | 0,374   | (Valid)    |
| X08       | 0,730    | 0,374   | (Valid)    |
| X09       | 0,785    | 0,374   | (Valid)    |
| X10       | 0,605    | 0,374   | (Valid)    |
| X11       | 0,571    | 0,374   | (Valid)    |
| X12       | 0,512    | 0,374   | (Valid)    |

Sumber: Hasil Analisis SPSS Peneliti (2023)

Uji reliabilitas dilaksanakan untuk menentukan keandalan suatu instrumen. Ketika data dari waktu yang berbeda memiliki kesamaan dapat dikatakan reliabel. Pendekatan analitis *Alpha Cronbach* digunakan dalam teknik pengujian reliabilitas ini. Jika nilai  $\alpha$  lebih besar dari 0,6 dalam pengujian ini, maka dianggap reliabel. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada 30 sampel, perhitungan *cronbach's alpha* dalam semua variabel penelitian ini yaitu 0,862 maka nilainya lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh elemen pertanyaan dalam kuesioner dapat diandalkan atau reliabel, yang bermakna bahwa ada kesamaan data pada rentang waktu yang beda dan informasi yang dihasilkan adalah akurat.

**Tabel 2** Nilai *Cronbach's Alpha* 30 Sampel**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .862             | 12         |

|     | Scale Mean<br>If Item<br>Deleted | Scale<br>Variance If<br>Item Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Corelation | Cronbach's<br>Alpha If Item<br>Deleted |
|-----|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--|
| X01 | 42.9333                          | 33.857                               | .842                                  | .834                                   |
| X02 | 43.2667                          | 35.720                               | .499                                  | .854                                   |
| X03 | 43.0000                          | 37.103                               | .481                                  | .855                                   |
| X04 | 43.3000                          | 35.941                               | .444                                  | .858                                   |
| X05 | 43.2000                          | 34.510                               | .687                                  | .842                                   |
| X06 | 42.8000                          | 35.476                               | .666                                  | .845                                   |
| X07 | 42.9667                          | 38.171                               | .409                                  | .859                                   |
| X08 | 43.1000                          | 32.783                               | .637                                  | .844                                   |
| X09 | 42.8667                          | 34.395                               | .731                                  | .840                                   |
| X10 | 43.1000                          | 36.300                               | .523                                  | .852                                   |
| X11 | 43.1333                          | 36.051                               | .471                                  | .856                                   |
| X12 | 43.3333                          | 34.989                               | .349                                  | .873                                   |

Sumber: Hasil Analisis SPSS Peneliti (2023)

**Karakteristik responden**

Profil responden diperiksa untuk memberikan gambaran keseluruhan sampel penelitian. Responden dibagi menjadi kelompok berdasarkan beberapa kelompok jenis kelamin, semester pendidikan, fakultas, jenis layanan transportasi *online* yang digunakan, dan waktu menggunakan layanan *online*.

## 1. Berdasarkan Jenis kelamin

Pada penelitian ini menggunakan data dari kelompok jenis kelamin perempuan 276 orang responden dari 388 sampel penelitian dan kelompok jenis kelamin laki-laki sebanyak 112 orang responden dari 388 sampel penelitian.

**Tabel 3** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|----------------------|-------------------------|-----------------------|
| Laki-laki            | 112                     | 29%                   |
| Perempuan            | 276                     | 71%                   |
| <b>Total</b>         | <b>388</b>              | <b>100%</b>           |

Sumber: Hasil Analisis Peneliti (2023)

## 2. Masa kuliah

Kelompok masa kuliah responden dengan 388 sampel penelitian, didapatkan pada semester 2 sejumlah 116 responden, semester 4 sejumlah 105 responden, semester 6 sejumlah 88 responden, semester 8 sejumlah 62 responden, semester 10 sejumlah 14 responden dan semester 12 sejumlah 3 responden.

**Tabel 4** Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kuliah

| <b>Masa kuliah (semester)</b> | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|-------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| 2                             | 116                     | 30%                   |
| 4                             | 105                     | 27%                   |
| 6                             | 88                      | 23%                   |
| 8                             | 62                      | 16%                   |
| 10                            | 14                      | 4%                    |
| 12                            | 3                       | 1%                    |
| <b>Total</b>                  | <b>388</b>              | <b>100%</b>           |

Sumber: Hasil Analisis Peneliti (2023)

## 3. Fakultas

Pada kelompok fakultas responden dengan 388 sampel penelitian, didapatkan data sebagai berikut yaitu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik terdapat 151 responden, Fakultas Psikologi sebanyak 78 responden, Fakultas Hukum sebanyak 44 responden, Fakultas Ilmu Budaya sebanyak 44 responden, Fakultas Teknik sebanyak 43 dan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebanyak 28 responden.

**Tabel 5** Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

| <b>Fakultas</b>         | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|-------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Ekonomi dan bisnis      | 28                      | 7%                    |
| Teknik                  | 43                      | 11%                   |
| Ilmu budaya             | 44                      | 11%                   |
| Hukum                   | 44                      | 11%                   |
| Psikologi               | 78                      | 20%                   |
| Ilmu Sosial dan Politik | 151                     | 39%                   |
| <b>Total</b>            | <b>388</b>              | <b>100%</b>           |

Sumber: Hasil Analisis Peneliti (2023)

#### 4. Jenis layanan transportasi

Dalam penelitian ini yang dilakukan pada 388 sampel penelitian didapatkan pada kelompok roda 2 (motor) sebanyak 352 orang responden, sedangkan pada kelompok roda 4 (mobil) sebanyak 36 orang responden.

**Tabel 6** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

| <b>Jenis layanan</b> | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|----------------------|-------------------------|-----------------------|
| Roda 2               | 352                     | 91                    |
| Roda 4               | 36                      | 9                     |
| <b>Total</b>         | <b>388</b>              | <b>100%</b>           |

Sumber: Hasil Analisis Peneliti (2023)

#### 5. Waktu penggunaan layanan transportasi

Pada kelompok waktu penggunaan layanan transportasi didapatkan data sebagai berikut, waktu pagi sebanyak 34 orang, waktu siang 19 orang, waktu sore 18 orang, waktu malam 8 orang, waktu pagi-siang 97 orang, waktu pagi-sore 92 orang, waktu pagi-malam 50 orang, waktu siang-sore 34 orang, waktu siang-malam 11 orang, dan waktu sore-malam 25 orang.

**Tabel 7** Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan

| <b>Waktu penggunaan</b> | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|-------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Pagi                    | 34                      | 9%                    |
| Siang                   | 19                      | 5%                    |
| Malam                   | 18                      | 5%                    |
| Hukum                   | 8                       | 2%                    |
| Pagi-Siang              | 97                      | 25%                   |
| Pagi-Sore               | 92                      | 24%                   |
| Pagi-Malam              | 50                      | 13%                   |
| Siang-Sore              | 34                      | 9%                    |
| Siang-Malam             | 11                      | 3%                    |
| Sore-Malam              | 25                      | 6%                    |
| <b>Total</b>            | <b>388</b>              | <b>100%</b>           |

Sumber: Hasil Analisis Peneliti (2023)

6. Pertimbangan menggunakan layanan

Pada kelompok pertimbangan Mudah pemesanan sebanyak 56 orang, pertimbangan Hemat waktu sebanyak 14 orang, pertimbangan Tarif terjangkau sebanyak 8 orang, pertimbangan Aman dan nyaman sebanyak 31 orang, pertimbangan Tarif terjangkau dan hemat waktu sebanyak 37 orang, pertimbangan Mudah pemesanan dan hemat waktu sebanyak 47 orang, pertimbangan Mudah pemesanan, tarif terjangkau, dan aman sebanyak 58 orang, pertimbangan Mudah pemesanan, tarif terjangkau, dan hemat waktu sebanyak 59 orang, pertimbangan Mudah pemesanan dan tarif terjangkau sebanyak 20 orang, dan pertimbangan Mudah pemesanan, hemat waktu, dan aman sebanyak 58 orang.

**Tabel 8** Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan

| <b>Pertimbangan Penggunaan</b>   | <b>Jumlah Responden</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|----------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Mudah pemesanan                  | 56                      | 14%                   |
| Hemat waktu                      | 14                      | 4%                    |
| Tarif terjangkau                 | 8                       | 2%                    |
| Aman dan nyaman                  | 31                      | 8%                    |
| Tarif terjangkau dan hemat waktu | 37                      | 10%                   |

|  |     |      |
|--|-----|------|
| Mudah pemesanan dan hemat waktu                    | 47  | 12%  |
| Mudah pemesanan, tarif terjangkau, dan aman        | 58  | 15%  |
| Mudah pemesanan, tarif terjangkau, dan hemat waktu | 59  | 15%  |
| Mudah pemesanan dan tarif terjangkau               | 20  | 5%   |
| Mudah pemesanan, hemat waktu, dan aman             | 58  | 15%  |
| <b>Total</b>                                       | 388 | 100% |

Sumber: Hasil Analisis Peneliti (2023)

### **Analisis Efektivitas Pilihan Moda Transportasi *Online***

Untuk menentukan efektivitas layanan transportasi *online* sebagai pilihan sarana transportasi mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, menggunakan analisis statistik deskriptif dan penilaian untuk mengestimasi rata-rata (mean) pada 12 faktor layanan dan tingkat kepuasan yang diukur menggunakan 5 skala likert. Sesudah nilai tiap-tiap variabel diketahui, lalu membandingkan nilainya dengan nilai standarnya, yaitu jika  $1,00 < \text{nilai indikator} \leq 2,50$  berarti bahwa pengguna memiliki sikap negatif terhadap indikator tersebut, jika  $2,51 \leq \text{nilai indikator} \leq 3,50$  berarti pengguna punya sikap yang netral terhadap indikator tersebut, dan jika  $3,51 \leq \text{nilai indikator} \leq 5,00$  berarti bahwa konsumen memiliki sikap yang positif terhadap indikator tersebut. Pada tabel 4.5 menampilkan hasil kuesioner berdasarkan pendapat responden tentang efektivitasnya sebagai layanan moda transportasi yang dihasilkan menggunakan nilai rata-rata (*mean*).

**Tabel 9** Nilai Rata-Rata Variabel Pertanyaan Yang Mempengaruhi Efektivitas Layanan Transportasi *Online*.

| No | Variabel Pertanyaan  | Rata-rata |
|----|--|-----------|
| 1  | Pengemudi menerima orderan pada aplikasi transportasi <i>online</i> secara responsif | 4,27      |
| 2  | Waktu tempuh perjalanan sesuai   | 3,97      |
| 3  | Pelayanan pengemudi yang sopan terhadap pengguna layanan                             | 4,19      |

|                               |  |             |
|-------------------------------|--|-------------|
| 4                             | Waktu tunggu penjemputan tidak memakan banyak waktu  | 3,93        |
| 5                             | Kenyamanan kondisi tempat duduk saat perjalanan sangat baik  | 4,07        |
| 6                             | Kemudahan penggunaan dalam menjalankan aplikasi saat order pengemudi berlangsung lancar                    | 4,20        |
| 7                             | Titik penjemputan berada di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya   | 3,88        |
| 8                             | Kenyamanan dan keselamatan <i>customer</i> diperhatikan oleh pengemudi (fasilitas helm, masker, jas hujan) | 4,18        |
| 9                             | Dalam perjalanan pengemudi mematuhi rambu lalu-lintas  | 4,22        |
| 10                            | Biaya yang dibebankan relatif murah  | 3,97        |
| 11                            | Pemilihan jenis layanan berdasarkan diskon   | 4,12        |
| 12                            | Terjadi kenaikan tarif ketika hujan  | 3,93        |
| <b>Total rata-rata (Mean)</b> |  | <b>4,08</b> |

Sumber: Hasil Analisis Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel di atas, pada setiap variabel indikator dengan nilai mean  $3,51 \leq$  nilai indikator  $\leq 5,00$  menunjukkan bahwa pengguna layanan mempunyai sikap yang positif pada indikator tersebut, dan hasil analisis rata-rata (mean) diperoleh dari pengisian kuisisioner oleh responden yang berjumlah 388 responden mengenai efektivitas transportasi *online* sebagai pilihan moda transportasi mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berdasarkan ketentuan nilai. Nilai 5 untuk pernyataan sangat baik, nilai 4 untuk pernyataan baik, nilai 3 untuk pernyataan cukup, nilai 2 untuk pernyataan sangat kurang, dan nilai 1 untuk pernyataan sangat kurang. Sehingga dari perhitungan rata-rata (mean) didapatkan total nilai rata-ratanya sebesar 4,08 atau setara dengan pembulatan nilai 4 yang termasuk pada rentang 3,40 - 4,20 maka bermakna sudah efektif.

### **Mengukur Efektivitas Berdasarkan Variabel Pernyataan**

Pada variabel cepat dengan sub variabel pernyataan pengemudi menerima pesanan melalui aplikasi layanan transportasi *online* secara responsif, waktu perjalanan sesuai, waktu tunggu penjemputan tidak memakan banyak waktu mendapatkan nilai skor keseluruhan 4719. Sehingga jika dihitung menggunakan rasio efektivitas diperoleh:

$$\text{Efektivitas} = \frac{4719}{5820} \times 100\% = 81,08 \%$$

Pada variabel pelayanan yang aman dan mudah dengan sub variabel pernyataan pelayanan pengemudi yang sopan terhadap pengguna layanan, kenyamanan kondisi



tempat duduk, kemudahan penggunaan dalam menjalankan aplikasi mendapatkan nilai skor keseluruhan 4835. Sehingga jika dihitung menggunakan rasio efektivitas diperoleh:

$$\text{Efektivitas} = \frac{4835}{5820} \times 100\% = 83,08 \%$$

Pada variabel ketepatan dengan sub variabel pernyataan titik penjemputan berada di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya mendapatkan nilai skor keseluruhan 1507. Sehingga jika dihitung menggunakan rasio efektivitas diperoleh:

$$\text{Efektivitas} = \frac{1507}{1940} \times 100\% = 77,68 \%$$

Pada variabel pelayanan aman digunakan sebagai moda transportasi dengan sub variabel pernyataan kenyamanan dan keselamatan customer diperhatikan oleh pengemudi (fasilitas helm, masker, jas hujan), dan dalam perjalanan pengemudi mematuhi rambu lalu-lintas mendapatkan nilai skor keseluruhan 3260. Sehingga jika dihitung menggunakan rasio efektivitas diperoleh:

$$\text{Efektivitas} = \frac{3260}{3880} \times 100\% = 84,02 \%$$

Pada variabel biaya dengan sub variabel pernyataan biaya yang dibebankan relatif murah, pemilihan jenis layanan berdasarkan diskon, terjadi kenaikan tarif ketika hujan mendapatkan nilai skor keseluruhan 4664. Sehingga jika dihitung menggunakan rasio efektivitas diperoleh:

$$\text{Efektivitas} = \frac{4664}{5820} \times 100\% = 80,14 \%$$

Setelah mengetahui standar pengukuran efektivitas untuk masing-masing variabel, selanjutnya memperhitungkan persentase efektivitas dengan mencari nilai rata-rata variabel. Nilai rata-rata variabel yang didapat adalah 4,08. Perhitungan berikut menghasilkan persentase dari tingkat efektivitas menggunakan rumus:

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Nilai rata-rata yang didapat}}{\text{Nilai tertinggi}} \times 100\% \\ &= 4,08 : 5 \times 100\% \\ &= 81,6 = 82\% \end{aligned}$$

Sehingga tingkat efektivitas layanan transportasi *online* sebagai pilihan moda transportasi mahasiswa di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya mencapai 82% baik. Hasilnya didasarkan pada nilai rata-rata pertanyaan berdasarkan kuesioner.

### Analisis Pencapaian Efektivitas Penggunaan Layanan Transportasi Online

Kecepatan, kenyamanan, keamanan, dan biaya yang dibebankan semua digunakan untuk menentukan efektivitas. Berdasarkan pengolahan data dari responden tentang tingkat kepuasan, layanan transportasi *online* dikatakan efektif.

Berdasarkan temuan dari perhitungan ini, efektivitas dikonversi dengan mengimplementasikan parameter dari Litbag Depdagri Republik Indonesia tahun 1991. Pemeriksaan indikator efektivitas layanan transportasi *online* kemudian akan menggunakan metodologi persentase, dengan interpretasi hasil persentase yang mengacu pada tabel 10.

**Tabel 10** Standar Ukuran Efektivitas

| Rasio Efektivitas | Tingkat Capaian      |
|-------------------|----------------------|
| < 40%             | Sangat tidak efektif |
| 40% - 59,99%      | Tidak efektif        |
| 60% - 79,99%      | Cukup efektif        |
| > 80%             | Sangat efektif       |

Sumber: Litbag Depdagri (1991)

Nilai rata-rata (*mean*) efektivitas adalah 4,08 dalam kelas interval 4,08 – 5 yang menunjukkan bahwa itu sangat baik dan tingkat efektivitasnya sebesar 82% baik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam hal efektivitas layanan transportasi *online* sudah termasuk dalam kategori yang sangat efektif.

Kinerja efektivitas tertinggi, yaitu 4,20 (84,02%) pada variabel layanan yang aman digunakan sebagai moda transportasi, tertinggi kedua dengan nilai 4,15 (83,08%) pada variabel pelayanan aman dan mudah, ketiga pada variabel kecepatan dengan nilai 4,05 (81,08%), keempat pada variabel biaya yang dibebankan dengan nilai 4,01 (80,14%), lebih lanjut pada variabel ketepatan dengan nilai 3,88 (77,68%).

Hal ini menunjukkan bahwa layanan transportasi *online* sudah efektif berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. Transportasi *online* harus berupaya meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan, termasuk memperbaiki masalah teknis, meningkatkan waktu respons, dan menyediakan pengalaman pengguna yang lebih baik. Layanan transportasi *online* harus memperbaiki komunikasi dengan pengguna dan memberikan informasi yang jelas tentang waktu tiba, estimasi biaya, dan lain-lain. Transportasi *online* harus terus berinovasi dan mengembangkan produk mereka agar dapat memenuhi

kebutuhan dan harapan pengguna., sehingga pengguna layanan dari menggunakan kendaraan pribadi dapat berpindah ke transportasi umum.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil survei terhadap 388 responden, diperoleh tingkat efektivitas transportasi *online* sebesar 82%. Sehingga ditinjau dari standar efektivitas Litbag Depdagri Republik Indonesia pada tahun 1991 secara menyeluruh, efektivitas transportasi *online* sebagai pilihan moda transportasi mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya menunjukkan bahwa transportasi *online* sudah diklasifikasikan sebagai sangat efektif dalam implementasinya. Pada kepuasan pelanggan dengan efisiensi transportasi *online* sudah memenuhi ataupun melebihi harapan, tingkat efektivitas tertinggi terdapat pada variabel pelayanan aman digunakan untuk menjadi sarana transportasi dengan tingkat efektivitas 84,02%, tertinggi kedua pada variabel pelayanan aman dan mudah dengan nilai tingkat efektivitas 83,08%, ketiga pada variabel kecepatan dengan nilai tingkat efektivitas 81,08%, keempat pada variabel biaya yang dibebankan dengan nilai tingkat efektivitas 80,14%, lebih lanjut pada variabel ketepatan dengan nilai tingkat efektivitas 77,68%. 1. Layanan transportasi *online* telah memenuhi harapan layanan transportasi yang diinginkan. Dibutuhkan sosialisasi atau pelatihan sebagai pengemudi transportasi yang memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna, serta evaluasi dalam beberapa aspek seperti peningkatan pada sistem aplikasi mobile, evaluasi pada fasilitas keselamatan dan keamanan yang diberikan oleh pengemudinya kepada para pengguna, hingga pada pengkajian penentuan tarif yang kompetitif serta transparan untuk menarik lebih banyak pelanggan, serta memberikan diskon dan promosi secara berkala.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Akademik, B. (2022). Data Mahasiswa Aktif Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. In Biro Akademik.
- Ali, M., Kharis, A., & Karlina, D. (2019). Faktor-Faktor Yang Menjadi Pertimbangan Dalam Penggunaan Jasa Ojek *Online* (Go-Jek) Di Kota Mataram. *JlAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 6(2), 75. <https://doi.org/10.31764/jiap.v6i2.641>
- GINTING, N. K. B. (2020). Analisis Tingkat Efektivitas Trans Mebidang Sebagai Transportasi Publik Di Provinsi Sumatera Utara. In <https://medium.com/>. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

- Hamim, M. N., Taufikkurrahman, & S, D. A. (2018). Analisis Efektifitas Pilihan Moda Transportasi *Online* Di Kota Surabaya. 19–20. [https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Analisis+Efektifitas+Pilihan+Moda+Transportasi+Online+Di+Kota+Surabaya&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Analisis+Efektifitas+Pilihan+Moda+Transportasi+Online+Di+Kota+Surabaya&btnG=)
- Indonesia, U. R. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Langging, H. Y., Handayani, A. T., & Anggorowati, V. D. A. (2020). Analisis Tingkat Kelayakan Layanan Transportasi *Online* Khususnya Go-Ride Di Kotamadya Yogyakarta. *Equilib*, 01(02), 99–106. <https://journal.itny.ac.id/index.php/equilib/article/view/1934>
- Lestariningsih, T. (2021). Analysis of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction of Ojek *Online* in Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 14(3), 298. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v14i3.30033>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 102 Tahun 2022 Tentang Komite Nasional Keselamatan Transportasi*.
- Sattar, Romadloni, M., Riduansah, & Iliasya, A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DRIVER OJEK *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT GO-JEK INDONESIA DI. XX(X), 1–9.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek *Online* Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>