

SKRIPSI

**ANALISIS KARAKTERISTIK OPERASIONAL ANGKUTAN
ONLINE BAJAJ *MAXRIDE***

Disusun dan diajukan oleh:

**RAHMAT HUSAIN
D011 20 1133**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
GOWA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KARAKTERISTIK OPERASIONAL ANGKUTAN ONLINE BAJAJ MAXRIDE DI KOTA MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh

RAHMAT HUSAIN
D011 20 1133

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian
Studi Program Sarjana Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin
Pada tanggal 26 November 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. H. M. Wihardi Tjaronge, ST, M.Eng
NIP. 196805292002121002

Menyetujui,
Pembimbing Utama,



Prof. Dr. Ir. Muhammad Isran Ramli, S.T., M.T., IPM., AER
NIP: 196805292002121002

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : Rahmat Husain

NIM : D011201133

Program Studi : Teknik Sipil

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

{ Analisis Karakteristik Operasional Angkutan Online Bajaj Maxride }

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain dan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Semua informasi yang ditulis dalam skripsi yang berasal dari penulis lain telah diberi penghargaan, yakni dengan mengutip sumber dan tahun penerbitannya. Oleh karena itu semua tulisan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Apabila ada pihak manapun yang merasa ada kesamaan judul dan atau hasil temuan dalam skripsi ini, maka penulis siap untuk diklarifikasi dan mempertanggungjawabkan segala resiko.

Segala data dan informasi yang diperoleh selama proses pembuatan skripsi, yang akan dipublikasi oleh Penulis di masa depan harus mendapat persetujuan dari Dosen Pembimbing.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Gowa, Agustus 2024

Yang Menyatakan



Rahmat Husain

ABSTRAK

RAHMAT HUSAIN. *Analisis Karakteristik Operasional Angkutan Umum Online Bajaj Maxride* (dibimbing oleh Prof. Dr. Ir. Muhammad Isran Ramli, S.T., M.T., IPM., AER)

Transportasi adalah proses perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain melalui jalur umum maupun pribadi seperti darat, laut atau udara, dengan tenaga mesin atau manusia. Baik di negara maju maupun berkembang, cakupan permasalahan transportasi menjadi lebih luas dan serius. Peningkatan volume lalu lintas dan kebutuhan transportasi merupakan kontributor utama kemacetan, penundaan, kecelakaan dan permasalahan lingkungan yang telah melampaui ambang batas. Secara keseluruhan, sektor transportasi dan jasa transportasi perkotaan merupakan kebutuhan penting masyarakat untuk melakukan perjalanan selain menggunakan mobil pribadi.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kinerja angkutan online maxride; Mengetahui seberapa jauh dampak positif angkutan umum maxride saat ini; Mengetahui Tingkat efisiensi angkutan umum maxride.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan metode survei langsung, dimana metode ini adalah suatu metode penelitian yang mengambil sampel langsung pada penumpang bajaj dengan cara mewawancarai satu persatu. Setelah melakukan survei di lapangan, maka data yang ada dikumpulkan dan diolah kemudian dianalisis untuk memperoleh kesimpulan yang sesuai dengan kondisi aktual yang ada di lokasi survei. Tahapan analisis data yang dilakukan adalah Menyusun hasil survei ke dalam format penulis yang telah direncanakan; Data – data pada formulir pengambilan data diinput ke dalam perangkat lunak Microsoft Excel untuk kemudian dibuat analisis dan rekapitulasinya; Mengolah dan mengevaluasi data dengan menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel.

Dapat disimpulkan hasil dari skor kinerja dapat dilihat dalam tabel berikut Pada kuadran I terdapat satu jenis indikator yang dianggap penting oleh pengguna ojek online , tetapi tingkat kinerjanya masih belum sesuai harapan, hal ini mungkin disebabkan karena pengguna banyak yang menggunakan secara sendirian , tentu hal ini jika dibandingkan dengan ojek online motor akan lebih mahal, namun jika dilihat dari pengguna yang menggunakan lebih dari sendirian tentu bajaj maxride lebih murah.

Kata Kunci: Transportasi, Kinerja, Maxride

ABSTRACT

RAHMAT HUSAIN. *Analisis Karakteristik Operasional Angkutan Umum Online Bajaj Maxride* (dibimbing oleh Prof. Dr. Ir. Muhammad Isran Ramli, S.T., M.T., IPM., AER)

Transportation is the process of moving people or goods from one place to another through public or private channels such as land, sea or air, by machine or human power. In both developed and developing countries, the scope of transportation problems is becoming wider and more serious. Increasing traffic volumes and transportation demand are major contributors to congestion, delays, accidents and environmental problems that have exceeded the threshold. Overall, the transportation sector and urban transportation services are important needs for people to travel other than using private cars.

The data collection technique used in this study is the direct survey method, where this method is a research method that takes samples directly on bajaj passengers by interviewing one by one. After conducting a survey in the field, the existing data is collected and processed and then analyzed to obtain conclusions that are in accordance with the actual conditions that exist at the survey location. The stages of data analysis carried out are Compiling survey results into the planned author format; Data - data on data collection forms are input into Microsoft Excel software to then make analysis and recapitulation; Processing and evaluating data using Microsoft Excel software.

It can be concluded that the results of the performance score can be seen in the following table In quadrant I there is one type of indicator that is considered important by online motorcycle taxi users, but the level of performance is still not as expected, this may be due to the fact that many users use it alone, of course this is when compared to online motorcycle taxis will be more expensive, but when viewed from users who use more than alone, of course bajaj maxride is cheaper.

Keywords: Transportation, Performance, Maxride

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
KATA PENGANTAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Ruang Lingkup.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Transportasi.....	5
2.2 Transportasi Online	11
2.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.4 Angkutan Umum Bajaj <i>Maxride</i>	18
2.5 Kinerja Operasional	22
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Lokasi Penelitian.....	28
3.2 Kerangka Kerja Penelitian	28
3.3 Pengambilan Data	30
3.4 Teknik Pengambilan Data	31
3.5 Metode Penyajian dan Analisis Data	31
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Karakteristik Responden dan Perjalanan	32
4.2 Hubungan Karakteristik Dengan Pelayanan Angkutan Umum Online Bajaj <i>Maxride</i>	56
4.3 Mencari Tingkat Kinerja Angkutan Online Bajaj <i>Maxride</i> Melalui Pengguna.....	218
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	226
5.1 Kesimpulan	226
5.2 Saran.....	226
DAFTAR PUSTAKA	227

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Lokasi penelitian Kota Makassar	28
Gambar 2 Flowcart Kerangka Kerja Penelitian	29
Gambar 3 Diagram pengelompokan jenis kelamin responden	32
Gambar 4 Diagram pengelompokan usia responden	33
Gambar 5 Diagram pengelompokan Pendidikan terakhir responden	34
Gambar 6 Diagram pengelompokan penghasilan perbulan responden.....	36
Gambar 7 Diagram jumlah anggota keluarga tiap responden.....	37
Gambar 8 Diagram Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan Yang Dimiliki.....	38
Gambar 9 Diagram kepemilikan kendaraan pribadi motor yang dimiliki responden	39
Gambar 10 Diagram Data Responden Berdasarkan Jumlah Jenis Kendaraan Yang Dimiliki.....	40
Gambar 11 Diagram Karakteristik Perjalanan Berdasarkan Jenis Perjalanan	41
Gambar 12 Diagram Karakteristik Perjalanan Dari Biaya Perjalanan.....	42
Gambar 13 Diagram Data Responden Berdasarkan Lama Waktu Perjalanan.....	43
Gambar 14 Diagram Data Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	44
Gambar 15 Diagram Data Responden Berdasarkan Frekuensi menggunakan angkutan online bajaj <i>maxride</i> dalam sehari	45
Gambar 16 Diagram Data Responden Berdasarkan Frekuensi menggunakan angkutan online bajaj <i>maxride</i> dalam sepekan.....	46
Gambar 17 Diagram Data Karakteristik Perjalanan Responden Berdasarkan Waktu Tunggu Pemesanan Hingga Penjemputan.....	47
Gambar 18 Hasil survey Pengemudi memiliki SIM dan STNK	47
Gambar 19 Hasil survey Pengemudi memiliki identitas yang jelas.....	48
Gambar 20 Hasil survey Pengemudi sehat secara fisik dan mental.....	48
Gambar 21 Hasil survey Pengemudi Berbicara dengan baik dan sopan.....	49
Gambar 22 Hasil survey Pengemudi memiliki sikap ramah dan bersahabat	49
Gambar 23 Hasil survey Pengemudi mengemudi dengan hati-hati	50
Gambar 24 Hasil survey Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama berkendara	50
Gambar 25 Hasil survey Tersedia layanan pengaduan penumpang.....	51
Gambar 26 Hasil survey Tersedia layanan asuransi	51
Gambar 27 Hasil survey Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	52
Gambar 28 Hasil survey Pengemudi mengkonfirmasi melalui aplikasi	52
Gambar 29 Hasil survey Biaya lebih murah daripada transportasi lainnya	53
Gambar 30 Hasil survey Pemesanan layanan hanya melalui aplikasi	53
Gambar 31 Kemudahan dalam memesan.....	54
Gambar 32 Hasil survey Keadaan bajaj dalam kondisi baik dan bersih	54
Gambar 33 Hasil survey Kondisi bajaj nyaman untuk di kendarai.....	55
Gambar 34 Hasil survey Kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi...	55
Gambar 35 Hasil survey Kendaraan memiliki spion, lampu depan, dan lampu sen yang layak	56
Gambar 36 Hubungan jenis kelamin responden dengan survey pengemudi memiliki SIM dan STNK	56

Gambar 37 Hubungan jenis kelamin responden dengan survey Pengemudi memiliki identitas yang jelas.....	57
Gambar 38 Hubungan jenis kelamin responden dengan survey Pengemudi sehat secara fisik dan mental.....	57
Gambar 39 Hubungan jenis kelamin responden dengan survey Pengemudi Berbicara dengan baik dan sopan.....	58
Gambar 40 survey Pengemudi memiliki sikap ramah dan bersahabat	59
Gambar 41 Pengemudi mengemudi dengan hati-hati	59
Gambar 42 Hubungan jenis kelamin responden dengan survey Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama berkendara	60
Gambar 43 Hubungan jenis kelamin responden dengan survey Tersedia layanan pengaduan penumpang	60
Gambar 44 Hubungan jenis kelamin responden dengan survey Tersedia layanan asuransi	61
Gambar 45 Hubungan jenis kelamin responden dengan survey Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.....	62
Gambar 46 Hubungan jenis kelamin responden dengan survey Pengemudi mengkonfirmasi melalui aplikasi	62
Gambar 47 Hubungan jenis kelamin responden dengan survey Biaya lebih murah daripada transportasi lainnya	63
Gambar 48 Hubungan jenis kelamin responden dengan survey Pemesanan layanan hanya melalui aplikasi	63
Gambar 49 Hubungan jenis kelamin responden dengan survey Kemudahan dalam memesan.....	64
Gambar 50 Hubungan jenis kelamin responden dengan survey Keadaan bajaj dalam kondisi baik dan bersih.....	65
Gambar 51 Hubungan jenis kelamin responden dengan survey Kondisi bajaj nyaman untuk di kendarai	65
Gambar 52 Hubungan jenis kelamin responden dengan survey Kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi	66
Gambar 53 Hubungan jenis kelamin responden dengan survey Kendaraan memiliki spion, lampu depan, dan lampu sen yang layak.....	66
Gambar 54 Hubungan umur responden dengan survey pengemudi memiliki SIM dan STNK.....	67
Gambar 55 Hubungan umur responden dengan survey Pengemudi memiliki identitas yang jelas	68
Gambar 56 Hubungan umur responden dengan survey Pengemudi sehat secara fisik dan mental	68
Gambar 57 Hubungan umur responden dengan survey Pengemudi Berbicara dengan baik dan sopan	69
Gambar 58 Hubungan umur responden dengan survey Pengemudi memiliki sikap ramah dan bersahabat.....	70
Gambar 59 Hubungan umur responden dengan survey Pengemudi mengemudi dengan hati-hati	70
Gambar 60 Hubungan umur responden dengan survey Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama berkendara	71
Gambar 61 Hubungan umur responden dengan survey Tersedia layanan pengaduan penumpang.....	72

Gambar 62 Hubungan umur responden dengan survey Tersedia layanan asuransi.....	73
Gambar 63 Hubungan umur responden dengan survey jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.....	73
Gambar 64 Hubungan umur responden dengan survey pengemudi megkonfirmasi melalui aplikasi	74
Gambar 65 Hubungan umur responden dengan survey biaya lebih murah daripada transporasi lainnya.....	75
Gambar 66 Hubungan umur responden dengan survey pemesanan layanan hanya melalui aplikasi.....	76
Gambar 67 Hubungan umur responden dengan survey Kemudahan dalam memesan.....	77
Gambar 68 Hubungan umur responden dengan survey Keadaan bajaj dalam kondisi baik dan bersih.....	77
Gambar 69 Hubungan umur responden dengan survey Kondisi bajaj nyaman untuk dikendarai.....	78
Gambar 70 Hubungan umur responden dengan survey Kendaraan tidak memiliki masalah saat beroperasi	79
Gambar 71 Hubungan umur responden dengan survey Kendaraan memiliki spion, lampu depan dan lampu sen yang layak	80
Gambar 72 Hubungan pendidikan terakhir responden dengan survey pengemudi memiliki SIM dan STNK	81
Gambar 73 Hubungan Pendidikan terakhir responden dengan survey pengemudi memiliki identitas yang jelas.....	82
Gambar 74 Hubungan Pendidikan terakhir responden dengan survey pengemudi sehat secara fisik dan mental	83
Gambar 75 Hubungan Pendidikan terakhir responden dengan survey pengemudi berbicara dengan baik dan sopan.....	84
Gambar 76 Hubungan Pendidikan terakhir responden dengan survey pengemudi memiliki sikap ramah dan bersahabat	85
Gambar 77 Hubungan Pendidikan terakhir responden dengan survey pengemudi mengemudi dengan hati-hati.....	85
Gambar 78 Hubungan Pendidikan terakhir responden dengan survey pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas saat berkendara	86
Gambar 79 Hubungan Pendidikan terakhir responden dengan survey tersedia layanan pengaduan penumpang	87
Gambar 80 Hubungan Pendidikan terakhir responden dengan survey tersedia layanan asuransi	88
Gambar 81 Hubungan Pendidikan terakhir responden dengan survey jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.....	89
Gambar 82 Hubungan Pendidikan terakhir responden dengan survey pengemudi mengkonfirmasi melalui aplikasi	90
Gambar 83 Hubungan Pendidikan terakhir responden dengan survey biaya lebih murah daripada transportasi lainnya	91
Gambar 84 Hubungan Pendidikan terakhir responden dengan survey pesanan layanan hanya melalui aplikasi	92
Gambar 85 Hubungan Pendidikan terakhir responden dengan survey kemudahan dalam memesan.....	93

Gambar 86 Hubungan Pendidikan terakhir responden dengan keadaan bajaj dalam keadaan baik dan bersih.....	94
Gambar 87 Hubungan Pendidikan terakhir responden dengan kondisi bajaj nyaman untuk dikendarai	95
Gambar 88 Hubungan Pendidikan terakhir responden dengan kendaraan tidak memiliki masalah saat beroperasi	96
Gambar 89 Hubungan Pendidikan terakhir responden dengan kendaraan memiliki spion, lampu depan, dan lampu sen yang layak.....	97
Gambar 90 Hubungan penghasilan rata-rata perbulan responden dengan survey pengemudi memiliki SIM dan STNK	98
Gambar 91 Hubungan Rata-rata penghasilan perbulan responden dengan survey pengemudi memiliki identitas yang jelas	99
Gambar 92 Hubungan Rata-rata penghasilan perbulan responden dengan survey Pengemudi sehat secara fisik dan mental	101
Gambar 93 Hubungan Rata-rata penghasilan perbulan responden dengan survey Pengemudi Berbicara dengan baik dan sopan	102
Gambar 94 Hubungan Rata-rata penghasilan perbulan responden dengan survey Pengemudi memiliki sikap ramah dan bersahabat	104
Gambar 95 Hubungan Rata-rata penghasilan perbulan responden dengan survey Pengemudi mengemudi dengan hati-hati	105
Gambar 96 Hubungan Rata-rata penghasilan perbulan responden dengan survey Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama berkendara	107
Gambar 97 Hubungan Rata-rata penghasilan perbulan responden dengan survey Tersedia layanan pengaduan penumpang.....	108
Gambar 98 Hubungan Rata-rata penghasilan perbulan responden dengan survey Tersedia layanan asuransi.....	110
Gambar 99 Hubungan Rata-rata penghasilan perbulan responden dengan survey Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.....	111
Gambar 100 Hubungan Rata-rata penghasilan perbulan responden dengan survey Pengemudi mengkonfirmasi melalui aplikasi.....	113
Gambar 101 Hubungan Rata-rata penghasilan perbulan responden dengan survey Biaya lebih murah daripada transportasi lainnya	114
Gambar 102 Hubungan Rata-rata penghasilan perbulan responden dengan survey Pemesanan layanan hanya melalui aplikasi.....	116
Gambar 103 Hubungan Rata-rata penghasilan perbulan responden dengan survey Kemudahan dalam memesan	117
Gambar 104 Hubungan Rata-rata penghasilan perbulan responden dengan survey Keadaan bajaj dalam kondisi baik dan bersih	119
Gambar 105 Hubungan Rata-rata penghasilan perbulan responden dengan survey Kondisi bajaj nyaman untuk di kendarai	120
Gambar 106 Hubungan Rata-rata penghasilan perbulan responden dengan survey Kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi	122
Gambar 107 Hubungan Rata-rata penghasilan perbulan responden dengan survey Kendaraan memiliki spion, lampu depan, dan lampu sen yang layak	123
Gambar 108 Hubungan jumlah keluarga responden dengan survey pengemudi memiliki SIM dan STNK	125

Gambar 109 Hubungan jumlah keluarga responden dengan survey Pengemudi memiliki identitas yang jelas	125
Gambar 110 Hubungan jumlah keluarga responden dengan survey Pengemudi sehat secara fisik dan mental	126
Gambar 111 Hubungan jumlah keluarga responden dengan survey Pengemudi Berbicara dengan baik dan sopan	127
Gambar 112 Hubungan jumlah keluarga responden dengan survey Pengemudi memiliki sikap ramah dan bersahabat	127
Gambar 113 Hubungan jumlah keluarga responden dengan survey Pengemudi mengemudi dengan hati-hati	128
Gambar 114 Pada hubungan jumlah anggota keluarga responden dengan survey	128
Gambar 115 Hubungan jumlah keluarga responden dengan survey Tersedia layanan pengaduan penumpang	129
Gambar 116 Hubungan jumlah keluarga responden dengan survey Tersedia layanan asuransi	129
Gambar 117 Hubungan jumlah keluarga responden dengan survey Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	130
Gambar 118 Hubungan jumlah keluarga responden dengan survey Pengemudi mengkonfirmasi melalui aplikasi	131
Gambar 119 Hubungan jumlah keluarga responden dengan survey Biaya lebih murah daripada transportasi lainnya	131
Gambar 120 Hubungan jumlah keluarga responden dengan survey Pemesanan layanan hanya melalui aplikasi	132
Gambar 121 Hubungan jumlah keluarga responden dengan survey Kemudahan dalam memesan	132
Gambar 122 Hubungan jumlah keluarga responden dengan survey Keadaan bajaj dalam kondisi baik dan bersih	133
Gambar 123 Hubungan jumlah keluarga responden dengan survey Kondisi bajaj nyaman untuk di kendarai	134
Gambar 124 Hubungan jumlah keluarga responden dengan survey Kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi	134
Gambar 125 Hubungan jumlah keluarga responden dengan survey Kendaraan memiliki spion, lampu depan, dan lampu sen yang layak	135
Gambar 126 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey pengemudi memiliki sim dan stnk	136
Gambar 127 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey Pengemudi memiliki identitas yang jelas	137
Gambar 128 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey Pengemudi sehat secara fisik dan mental	137
Gambar 129 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey Pengemudi Berbicara dengan baik dan sopan	138
Gambar 130 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey Pengemudi memiliki sikap ramah dan bersahabat	138
Gambar 131 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey Pengemudi mengemudi dengan hati-hati	139
Gambar 132 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama berkendara	140

Gambar 133 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey Tersedia layanan pengaduan penumpang	140
Gambar 134 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey Tersedia layanan asuransi	141
Gambar 135 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.....	142
Gambar 136 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey Pengemudi mengkonfirmasi melalui aplikasi	142
Gambar 137 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey Biaya lebih murah daripada transportasi lainnya	143
Gambar 138 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey Pemesanan layanan hanya melalui aplikasi	144
Gambar 139 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey Kemudahan dalam memesan.....	144
Gambar 140 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey Keadaan bajaj dalam kondisi baik dan bersih	145
Gambar 141 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey Kondisi bajaj nyaman untuk di kendarai	146
Gambar 142 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey Kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi	146
Gambar 143 Hubungan jenis kendaraan responden dengan survey Kendaraan memiliki spion, lampu depan, dan lampu sen yang layak.....	147
Gambar 144 Hubungan jenis perjalanan menggunakan maxride responden dengan survey pengemudi memiliki SIM dan STNK	148
Gambar 145 Hubungan jenis perjalanan menggunakan maxride responden dengan survey Pengemudi memiliki identitas yang jelas.....	148
Gambar 146 Hubungan jenis perjalanan menggunakan maxride responden dengan survey Pengemudi sehat secara fisik dan mental.....	149
Gambar 147 Hubungan jenis perjalanan menggunakan maxride responden dengan survey Pengemudi Berbicara dengan baik dan sopan.....	149
Gambar 148 Hubungan jenis perjalanan menggunakan maxride responden dengan survey Pengemudi memiliki sikap ramah dan bersahabat...	150
Gambar 149 Hubungan jenis perjalanan menggunakan maxride responden dengan survey Pengemudi mengemudi dengan hati-hati.....	150
Gambar 150 Hubungan jenis perjalanan menggunakan maxride responden dengan survey Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama berkendara	151
Gambar 151 Hubungan jenis perjalanan menggunakan maxride responden dengan survey Tersedia layanan pengaduan penumpang	151
Gambar 152 Hubungan jenis perjalanan menggunakan maxride responden dengan survey Tersedia layanan asuransi	152
Gambar 153 Hubungan jenis perjalanan menggunakan maxride responden dengan survey Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	152
Gambar 154 Hubungan jenis perjalanan menggunakan maxride responden dengan survey Pengemudi mengkonfirmasi melalui aplikasi	153
Gambar 155 Hubungan jenis perjalanan menggunakan maxride responden dengan survey Biaya lebih murah daripada transportasi lainnya	154

Gambar 156 Hubungan jenis perjalanan menggunakan maxride responden dengan survey Pemesanan layanan hanya melalui aplikasi	154
Gambar 157 Hubungan jenis perjalanan menggunakan maxride responden dengan survey Kemudahan dalam memesan	155
Gambar 158 Hubungan jenis perjalanan menggunakan maxride responden dengan survey Keadaan bajaj dalam kondisi baik dan bersih.....	155
Gambar 159 Hubungan jenis perjalanan menggunakan maxride responden dengan survey Kondisi bajaj nyaman untuk di kendarai.....	156
Gambar 160 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey pengemudi memiliki sim dan stnk	158
Gambar 161 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey Pengemudi memiliki identitas yang jelas.....	159
Gambar 162 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey Pengemudi sehat secara fisik dan mental	160
Gambar 163 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey Pengemudi Berbicara dengan baik dan sopan.....	162
Gambar 164 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey Pengemudi memiliki sikap ramah dan bersahabat	163
Gambar 165 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey Pengemudi mengemudi dengan hati-hati	164
Gambar 166 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama berkendara	166
Gambar 167 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama berkendara	167
Gambar 168 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey Tersedia layanan asuransi	168
Gambar 169 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.....	170
Gambar 170 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey Pengemudi mengkonfirmasi melalui aplikasi	171
Gambar 171 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey Biaya lebih murah daripada transportasi lainnya	172
Gambar 172 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey Pemesanan layanan hanya melalui aplikasi	173
Gambar 173 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey Kemudahan dalam memesan	174
Gambar 174 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey Keadaan bajaj dalam kondisi baik dan bersih	176
Gambar 175 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey Kondisi bajaj nyaman untuk di kendarai	177
Gambar 176 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey Kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi	178
Gambar 177 Hubungan biaya perjalanan responden dengan survey Kendaraan memiliki spion, lampu depan, dan lampu sen yang layak.....	179
Gambar 178 Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey pengemudi memiliki sim dan stnk	181
Gambar 179 Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey Pengemudi memiliki identitas yang jelas.....	182

Gambar 180	Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey Pengemudi sehat secara fisik dan mental.....	183
Gambar 181	Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey Pengemudi Berbicara dengan baik dan sopan.....	184
Gambar 182	Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey Pengemudi memiliki sikap ramah dan bersahabat	185
Gambar 183	Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey Pengemudi mengemudi dengan hati-hati	186
Gambar 184	Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey Pengemudi mematuhi peraturan lalu lintas selama berkendara	187
Gambar 185	Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey Tersedia layanan pengaduan penumpang.....	188
Gambar 186	Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey Tersedia layanan asuransi.....	189
Gambar 187	Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut	190
Gambar 188	Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey Pengemudi mengkonfirmasi melalui aplikasi	191
Gambar 189	Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey Biaya lebih murah daripada transportasi lainnya	192
Gambar 190	Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey Pemesanan layanan hanya melalui aplikasi	193
Gambar 191	Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey Kemudahan dalam memesan.....	194
Gambar 192	Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey Keadaan bajaj dalam kondisi baik dan bersih	195
Gambar 193	Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey Kondisi bajaj nyaman untuk di kendarai.....	196
Gambar 194	Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey Kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi.....	197
Gambar 195	Hubungan lama waktu perjalanan responden dengan survey Kendaraan memiliki spion, lampu depan, dan lampu sen yang layak	198
Gambar 196	Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey pengemudi memiliki SIM dan STNK	200
Gambar 197	Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey Pengemudi memiliki identitas yang jelas.....	201
Gambar 198	Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey Pengemudi sehat secara fisik dan mental.....	202
Gambar 199	Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey Pengemudi Berbicara dengan baik dan sopan.....	203
Gambar 200	Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey Pengemudi memiliki sikap ramah dan bersahabat	204
Gambar 201	Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey Pengemudi mengemudi dengan hati-hati	205
Gambar 202	Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey Pengemudi mengemudi dengan hati-hati	206

Gambar 203 Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey Tersedia layanan pengaduan penumpang	207
Gambar 204 Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey Tersedia layanan asuransi	208
Gambar 205 Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.....	209
Gambar 206 Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut.....	210
Gambar 207 Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey Biaya lebih murah daripada transportasi lainnya	211
Gambar 208 Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey Pemesanan layanan hanya melalui aplikasi	212
Gambar 209 Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey Kemudahan dalam memesan	213
Gambar 210 Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey Keadaan bajaj dalam kondisi baik dan bersih	214
Gambar 211 Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey Kondisi bajaj nyaman untuk di kendarai	215
Gambar 212 Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey Kendaraan tidak mengalami masalah saat beroperasi	216
Gambar 213 Hubungan jarak perjalanan responden dengan survey Kendaraan memiliki spion, lampu depan, dan lampu sen yang layak.....	217
Gambar 214 Kinerja Berdasarkan Penilaian Pengguna	221
Gambar 215 Kinerja Berdasarkan Penilaian Driver.....	222
Gambar 216 Diagram cartesius.....	224

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jenis kelamin responden	32
Tabel 2 Umur responden.....	33
Tabel 3 Data Pendidikan terakhir responden	34
Tabel 4 Penghasilan rata-rata responden perbulan.....	35
Tabel 5 Data Responden Berdasarkan Jumlah Anggota Keluarga	36
Tabel 6 Data Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan Yang Dimiliki.....	37
Tabel 7 Data Responden Berdasarkan Jumlah Jenis Kendaraan Motor Yang Dimiliki	38
Tabel 8 Data Responden Berdasarkan Jumlah Jenis Kendaraan Mobil Yang Dimiliki	39
Tabel 9 Karakteristik Perjalanan Berdasarkan Jenis Perjalanan	40
Tabel 10 Karakteristik Perjalanan Dari Biaya Perjalanan	41
Tabel 11 Data Responden Berdasarkan Lama Waktu Perjalanan.....	42
Tabel 12 Data Responden Berdasarkan Jarak Perjalanan	43
Tabel 13 Data Responden Berdasarkan Frekuensi menggunakan angkutan online bajaj <i>maxride</i> dalam sehari	45
Tabel 14 Data Responden Berdasarkan Frekuensi menggunakan angkutan online bajaj <i>maxride</i> dalam sepekan.....	45
Tabel 15 Data Karakteristik Perjalanan Responden Berdasarkan Waktu Tunggu Pemesanan Hingga Penjemputan.....	46
Tabel 16 Kinerja angkutan online bajaj <i>Maxride</i>	219
Tabel 17 Tingkat kinerja berdasarkan variabel.....	220
Tabel 18 Skor Kinerja dan Skor Kepentingan	222
Tabel 19 Ringkasan kuadran IPA	225

DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL

Lambang/Singkatan	Arti dan Keterangan
n	Ukuran Sampel
N	Ukuran Populasi
e	Persen kelonggaran ketidaktelitian yang bisa di tolerir
X_i	Skor kinerja atribut ke-i
$\bar{X}$	Skor tingkat kinerja atribut I
$\bar{Y}$	Skor tingkat kepentingan atribut i
$\bar{Y}$	Skor kepentingan atribut ke-i

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Contoh Kuisisioner.....	230
Lampiran 2 Dokumentasi Survey.....	233

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim, Alhamdulillahirobbil ‘aalamiin, segala puji bagi Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian studi untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Departemen Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan dan penelitian skripsi ini dikarenakan keterbatasan ilmu dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, dengan segala keterbukaan penulis mengharapkan masukan dari semua pihak. Melalui kesempatan ini pula, dengan segala kerendahan hati, ucapan terimakasih, penghormatan serta penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, yaitu kepada:

1. Kedua orangtua tercinta, Ibunda Hasnawati dan ayahanda Muh. Husain yang senantiasa memberikan dukungan materi terlebih lagi moril yang tidak dapat disebutkan jumlahnya.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Muhammad Isran Ramli, S.T., M.T., IPM., AER, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan pada penelitian ini sejak awal hingga penulis dapat merampungkan penelitian ini.
3. Bapak Prof. Dr. Eng. Muhammad Isran Ramli, S.T., M.T., IPM., AER., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin, sekaligus Kepala Laboratorium Rekayasa Sistem Transportasi Departemen Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin, atas bimbingan, masukan serta ilmu-ilmu yang telah diberikan selama ini.
4. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Wihardi Tjaronge, S.T., M.Eng., selaku Ketua Departemen Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
5. Kanda Muhammad Ikhsan Sabil, S.T., yang juga telah cukup banyak memberikan bimbingan dan pelajaran kepada penulis selama ini.

6. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu, pengajaran, dan pengalaman kepada penulis selama menempuh pendidikan S1 di Departemen Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.
7. Seluruh teman-teman MSDS, Muhammad Fitrah Ramadani Ramsan, Thito Fernando Lallo, Zulfahmi, Muh. Syahrur Ramadhan Djaerobi, Muh. Fajrial Darynashif, yang telah kebersamai penulis dalam menjalankan seluruh rangkaian perkuliahan dari awal sampai akhir termasuk dalam proses pengambilan data penelitian penulis.
8. Muh. Fajrial Darynashif, selaku partnert skripsi yang telah memberikan banyak kontribusi dan kerjasama yang baik selama penulis menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan bahkan kesalahan dalam penyusunan skripsi ini sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan. Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan Rahmat-Nya kepada kita, dan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Gowa, Agustus 2024

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah proses perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain melalui jalur umum maupun pribadi seperti darat, laut atau udara, dengan tenaga mesin atau manusia. Baik di negara maju maupun berkembang, cakupan permasalahan transportasi menjadi lebih luas dan serius. Peningkatan volume lalu lintas dan kebutuhan transportasi merupakan kontributor utama kemacetan, penundaan, kecelakaan dan permasalahan lingkungan yang telah melampaui ambang batas. Secara keseluruhan, sektor transportasi dan jasa transportasi perkotaan merupakan kebutuhan penting masyarakat untuk melakukan perjalanan selain menggunakan mobil pribadi. Sistem transportasi merupakan elemen dasar infrastruktur yang mempengaruhi pola perkembangan perkotaan. Pembangunan transportasi dan tata guna lahan juga memainkan peran penting dalam kebijakan dan program pemerintah. Pembangunan infrastruktur di sektor transportasi berakhir dengan memakan biaya besar.

Dalam era pembangunan Indonesia, baik industri manufaktur maupun jasa mengalami kemajuan yang sangat pesat dibandingkan masa lalu. Hal ini terlihat dari semakin meningkatnya keterlibatan produsen dalam memenuhi permintaan konsumen, artinya setiap perusahaan harus menjadikan orientasi pelanggan sebagai tujuan utamanya. Perusahaan harus menyediakan barang atau jasa kepada pelanggannya yang mempunyai nilai lebih tinggi, kualitas terbaik, harga lebih murah, fasilitas memadai dan pelayanan lebih baik dibandingkan pesaingnya. Kota Makassar merupakan salah satu kota yang terus mengalami perkembangan yaitu dengan bertambahnya pusat-pusat kegiatan baru seperti sektor perdagangan, sektor pendidikan, sektor perkantoran, sektor industri, dan lain-lain.

Salah satu angkutan umum yang dikembangkan adalah Angkutan Umum Bajaj, moda transportasi berbasis online yang telah mendapat izin dari Pemerintah Kota Makassar. Bajaj Maxride merupakan angkutan umum Bajaj berbasis online yang saat ini berlokasi di Makassar sendiri dan masih dalam tahap pengembangan sementara perizinan dari pemerintah sendiri sudah selesai. Moda transportasi ini

cukup baik karena mampu menampung hingga 3 penumpang dan memiliki emisi yang jauh lebih rendah dibandingkan angkutan umum seperti taksi ride-hailing. Selain itu, bajaj juga sangat irit bahan bakar karena memiliki mesin yang lebih kecil. Selain itu, pengemudi Bajaj sendiri hanya perlu memiliki SIM C, sehingga Bajaj menjadi peluang kerja yang menjanjikan bagi warga Makassar. Angkutan umum semacam ini diharapkan dapat menunjang perjalanan masyarakat dan menjadi salah satu pilihan tepat untuk mengurangi kemacetan, khususnya di Kota Makassar yang lalu lintas kendaraannya semakin meningkat.

Variabel yang diteliti meliputi karakteristik konsumen dan karakteristik perjalanan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen, waktu tempuh (*travel speed*) adalah waktu yang dibutuhkan bajaj untuk mencapai tujuan dari titik keberangkatan, waktu pelayanan dan jumlah armada yang beroperasi. Efisiensi biaya adalah efisiensi biaya yang ditanggung konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana kinerja layanan Bajaj Maxride di Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan untuk menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “ANALISIS KARAKTERISTIK ANGKUTAN ONLINE BAJAJ MAXRIDE”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat disimpulkan rumusan masalah antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik individu dan perjalanan angkutan umum online bajaj *maxride*?
2. Bagaimana hubungan karakteristik dengan pelayanan angkutan umum online bajaj *maxride*?
3. Bagaimana kinerja angkutan umum online bajaj *maxride*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui karakteristik individu perlanan angkutan umum online bajaj *maxride*

2. Mengetahui hubungan karakteristik dengan pelayanan angkutan umum online bajaj *maxride*
3. Mengetahui kinerja angkutan umum online bajaj *maxride*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan perbandingan untuk optimalisasi operasional Bajaj Maxride kedepannya dan diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru mengenai dampak manfaat transportasi Bajaj berbasis online.

1.5 Ruang Lingkup

Transportasi bajaj diketahui banyak digunakan di beberapa daerah lain di Indonesia, sehingga penulis memutuskan untuk membatasi penelitian ini hanya di kota Makassar.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan tugas akhir ini diuraikan dalam sistematika penulisan yang dibagi menjadi lima bab, pokok bahasan sebagai berikut :

	PENDAHULUAN
BAB I	Pada bab ini dijelaskan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan
	TINJAUAN PUSTAKA
BAB II	Pada bab ini dijelaskan mengenai teori-teori dan literatur terkait dengan objek dan/atau metodologi penelitian yang berasal dari buku-buku, maupun dari tulisan lain yang mendukung pencapaian tujuan penelitian

METODOLOGI PENELITIAN

BAB III Pada bab ini dijelaskan mengenai uraian data dan metode penelitian dan cara pengambilan data serta bagaimana cara memperoleh data yang akan digunakan

HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB IV Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian dan pengolahan data serta pembahasannya

PENUTUP

BAB V Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan kesimpulan dari hasil penelitian secara singkat dan jelas sebagai jawaban dari masalah yang diangkat dalam penelitian serta memberikan saran saran sehubungan dengan analisa yang telah dilakukan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi

Transportasi (angkutan) adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas, (PP Menteri Perhubungan, 2016). Pada umumnya sektor transportasi dan jasa angkutan kota merupakan suatu kebutuhan yang penting bagi masyarakat untuk bepergian selain menggunakan kendaraan pribadi. Kota Makassar merupakan salah satu kota yang terus mengalami perkembangan, yaitu bertambahnya pusat-pusat kegiatan baru, seperti sektor perdagangan, sektor pendidikan, sektor perkantoran, sektor industri dan sebagainya. Sistem transportasi merupakan elemen dasar infrastruktur yang berpengaruh pada pola pengembangan perkotaan. Pengembangan transportasi dan tata guna lahan memainkan peranan penting dalam kebijakan dan program pemerintah. Pengembangan infrastruktur dalam sektor transportasi pada akhirnya menimbulkan biaya tinggi. (Handiansyah, 2021).

Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare*, yang mana *trans* berarti mengangkat atau membawa. Jadi transportasi adalah membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat yang lain. Menurut Salim (2000), transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan (*movement*) dan secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain.

Menurut Miro (2005), transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, mengerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain objek II - 1 tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Sedangkan menurut Nasution (2008), transportasi sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Jadi, pengertian transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, proses mengangkut, dan mengalihkan di mana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya

proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Menurut Nasution (2008) , unsur-unsur pengangkutan/ transportasi meliputi atas :

1. Adanya muatan yang diangkut
2. Tersedia kendaraan sebagai alat angkutannya
3. Jalanan/jalur yang dapat dilalui
4. Ada terminal asal dan terminal tujuan
5. Tersedianya sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.

Transportasi diartikan sebagai pengangkutan barang atau manusia dari tempat asal kegiatan transportasi ke tempat tujuan dimana kegiatan transportasi diakhiri (Morlock, 1978), Jasa transportasi dilakukan karena nilai yang diangkut tersebut akan lebih tinggi ke tempat tujuan. Nilai yang diberikan oleh kegiatan transportasi adalah nilai tempat (place utility) dan nilai waktu (time utility) yang bersifat permintaan turunan (derived demand) (Morlock, 1978). (Kanafani, 1983) menyatakan bahwa kebutuhan akan transportasi untuk mengatasi interaksi aktivitas social dan ekonomi yang menyebar dalam suatu wilayah. Alasan orang melakukan perjalanan tak ada habisnya seperti kebutuhan akan barang dan kebutuhan perjalanan akan rekreasi. Komoditas barang perlu dikirim dari satu tempat ke tempat yang lain merupakan suatu alasan untuk tujuan ekonomi. Sistem transportasi merupakan kesatuan atas elemen – elemen prasarana fisik, sarana angkutan, sistem operasi dan sistem manajemen yang saling berinteraksi dalam mencapai terciptanya perpindahan obyek fisik (manusia dan barang) dari suatu tempat asal ke tempat tujuan.

Transportasi adalah suatu usaha untuk memindahkan, memindahkan, mengangkut atau memindahkan suatu benda dari suatu tempat ke tempat lain dimana benda tersebut lebih berguna atau dapat digunakan untuk suatu tujuan. Angkutan umum adalah salah satu bentuk angkutan umum atau angkutan massal. Merupakan jasa angkutan penumpang yang disediakan oleh sistem wisata kelompok untuk kepentingan umum, dioperasikan pada trayek yang ditentukan, dan dikenakan biaya per perjalanan. Transportasi umum menggunakan sistem sewa atau berbayar. Peran utama transportasi umum adalah melayani kepentingan mobilitas masyarakat. (Warokka et al., 2020).

Kota Makassar merupakan kota terbesar keempat di Indonesia dan terbesar Kawasan Timur Indonesia yang memiliki luas area 181,35 km² dan secara geografis terletak pada posisi 119° 24' 17,38" BT dan 5° 8' 6,19" LS, dengan batas wilayah sebelah barat berbatasan dengan Selat Makassar, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Maros, sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Maros, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Gowa. Hingga kini jumlah penduduk Makassar mencapai 1.408.072 (Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan, 2014). Pertumbuhan jumlah kendaraan yang tidak sebanding dengan peningkatan volume jalan yang cenderung statis mengakibatkan terjadinya perlambatan hingga kemacetan di berbagai ruas jalan.

Transportasi merupakan salah satu elemen penting dari suatu daerah perkotaan. Fasilitas transportasi memiliki potensi untuk mengendalikan arah dan besarnya perkembangan kota sehingga perencanaan transportasi memiliki posisi khusus dalam suatu kegiatan perencanaan kota. Pertumbuhan perekonomian wilayah selalu dikaitkan dengan aktivitas masyarakat yang semakin bertambah. Aktivitas masyarakat tersebut akan membentuk suatu pola pergerakan yang berkaitan dengan mobilitas masyarakat. Besarnya tingkat pergerakan masyarakat harus ditunjang oleh sarana dan prasarana transportasi yang memadai. (Bakhtiar, 2018).

Tujuan keberadaan angkutan umum penumpang adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, nyaman, murah dan cepat. Selain itu keberadaan angkutan umum penumpang membuka lapangan kerja. Jadi, dalam menentukan pilihan jenis angkutan, orang mempertimbangkan berbagai faktor, seperti maksud perjalanan, jarak dan waktu tempuh, biaya dan tingkat kenyamanan serta keselamatan. (Warokka et al., 2020).

Seiring dengan berkembangnya zaman, teknologi, serta moda transportasi, angkutan umum online seperti bajaj *maxride* menjadi tren baru di kota Makassar dan sekitarnya, bahkan mulai menggeser angkutan umum konvensional seperti angkot dan ojek konvensional. Bajaj *maxride*, memiliki kelebihan dibandingkan dengan ojek konvensional, seperti tarif yang jelas, mudah dicari (cukup menggunakan smartphone, kita bisa mengontak ojek/angkutan umum online), dan

lebih menghemat waktu. Dibandingkan dengan menggunakan ojek konvensional, yang terkadang sulit dicari, negosiasi tarif yang susah, dan harus ke pangkalan ojek konvensional untuk menggunakan jasanya, berbeda dengan ojek online yang bisa dikontak di mana saja, tanpa harus ke pangkalan ojek. (Fiqri et al., 2018).

Transportasi memiliki banyak manfaat yang sbesar dalam dalam mengatasi permasalahan suatu kota, manfaat yang dimaksud adalah Penghematan biaya, tentu saja dengan adanya angkutan umum terjadi penghematan biaya yang signifikan, meliputi, suku cadang kendaraan, bahan bakar kendaraan maupun biaya pajak kendaraan boperasional, penghematan waktu Penghematan waktu, dengan adanya transportasi adalah penghematan waktu bagi penumpang dan juga barang. Bagi penumpang, penghematan waktu meliputi banyaknya pekerjaan lain yang dapat dilakukan oleh penumpang tersebut dalam waktu yang sama, pengurangan Tingkat kecelakaan Pengurangan angka kecelakaan, tentu dengan menaiki transportasi umum Masyarakat akan lebih aman karena adanya peningkatan yang dilakukan pada sektor sarana transportasi dan Pembangunan ekonomi di wilayah tersebut. (Soesilo, 1999:14)

Kendaraan umum yang mengangkut penumpang melebihi kapasitas yang diperbolehkan. Ini membutuhkan layanan transportasi yang tepat, baik dalam jumlah maupun kenyamanan. Angkutan umum perkotaan merupakan salah satu tulang punggung perekonomian perkotaan yang dapat mencirikan kota-kota yang "baik" dan "sehat" dengan melihat keadaan sistem angkutan umum perkotaan. Oleh karena itu, transportasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia selama diperlukan untuk pendistribusian material sebagai komponen mikro perekonomian, pergerakan aktivitas manusia dan barang. Sektor transportasi harus mampu memberikan kemudahan kepada seluruh masyarakat dalam segala kegiatannya diberbagai tempat dan penyebaran dengan karakteristik fisik yang berbeda-beda. (Kadir Salim et al., 2019).

Berdasarkan unsur-unsur transportasi maka dapat dibedakan beberapa moda transportasi, sebagai berikut (Kamaluddin, 2003: 18 19) :

1. Transportasi Darat (Land Transport)

Transportasi darat ini terdiri atas transportasi jalan raya (road transport) dan transportasi jalan rel (rail transport).

a. Transportasi jalan raya

Dalam transportasi jalan raya, alat transportasi yang digunakan berupa manusia, binatang, sepeda, sepeda motor, becak, bus, truk, dan kendaraan bermotor lainnya. Jalan yang digunakan berupa jalan setapak, jalan tanah, jalan kerikil dan jalan aspal. Tenaga penggerak yang digunakan adalah tenaga manusia, tenaga binatang, tenaga uap, BBM dan diesel.

b. Transportasi jalan rel

Sedangkan dalam transportasi jalan rel, alat angkut yang digunakan berupa kereta api. Jalan yang dipergunakan berupa jalan rel baja. Tenaga penggeraknya adalah berupa tenaga uap, diesel, dan tenaga listrik.

2. Transportasi Air (Water Transport)

Transportasi melalui air terdiri dari transportasi air di pedalaman (inland transport) dan transportasi laut (ocean transport).

a. Transportasi air pedalaman

Alat angkutan yang digunakan pada transportasi air pedalaman berupa sampan, kano, motor boat dan kapal. Jalan yang dilaluinya adalah sungai, kanal dan danau. Tenaga penggerak yang digunakan adalah pendayung, layar, tenaga uap, BBM, dan diesel.

b. Transportasi laut

Alat angkutan di dalam transportasi laut adalah perahu, kapal api/uap, dan kapal mesin. Jalan yang dilalui adalah laut, samudera, dan teluk. Sedangkan tenaga penggerak yang digunakan antara lain adalah tenaga uap, BBM dan diesel.

3. Transportasi Udara (Air Transport)

Transportasi udara merupakan alat angkutan yang mutakhir dan tercepat. Transportasi udara ini menggunakan pesawat udara (dengan segala jenisnya) sebagai alat transportasi dan udara atau ruang angkasa sebagai jalannya. Tenaga penggerak yang digunakan adalah avtur dengan berbagai rupa alat yang digerakkannya.

Menurut Tamin (1997:5), prasarana transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu:

1. sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan.

2. sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut.

Dengan melihat dua peran yang di sampaikan di atas, peran pertama sering digunakan oleh perencana pengembang wilayah untuk dapat mengembangkan wilayahnya sesuai dengan rencana. Misalnya saja akan dikembangkan suatu wilayah baru dimana pada wilayah tersebut tidak akan pernah ada peminatnya bila wilayah tersebut tidak disediakan sistem prasarana transportasi. Sehingga pada kondisi tersebut, prasarana transportasi akan menjadi penting untuk aksesibilitas menuju wilayah tersebut dan akan berdampak pada tingginya minat masyarakat untuk menjalankan kegiatan ekonomi. Hal ini merupakan penjelasan peran prasarana transportasi yang kedua, yaitu untuk mendukung pergerakan manusia dan barang. Penyediaan fasilitas yang mendukung pergerakan yang cepat, aman, nyaman dan sesuai kebutuhan akan kapasitas angkut dengan menyesuaikan dengan jenis moda yang digunakan. Pemilihan penggunaan moda tergantung dan ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Segi Pelayanan
2. Keandalan dalam bergerak
3. Keselamatan dalam perjalanan
4. Biaya
5. Jarak Tempuh
6. Kecepatan Gerak
7. Keandalan
8. Keperluan
9. Fleksibilitas
10. Tingkat Populasi
11. Penggunaan Bahan Bakar.

Masing-masing moda transportasi menurut Djoko Setijowarno dan Frazila (2001), memiliki ciri-ciri yang berlainan, yakni dalam hal:

1. Kecepatan, yang menunjukan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk bergerak antara dua lokasi.
2. Tersedianya pelayanan (availability of service), yang menyangkut kemampuan untuk menyelenggarakan hubungan antara dua lokasi.

3. Pengoperasian yang diandalkan (dependability of operation), yang menunjukkan perbedaan-perbedaan yang terjadi antara kenyataan dan jadwal yang ditentukan.
4. Kemampuan (capability), yang merupakan kemampuan untuk dapat menangani segala bentuk dan keperluan akan pengangkutan.
5. Frekuensi, adalah banyaknya gerakan atau hubungan yang dijadwalkan.

2.2 Transportasi Online

Transportasi berbasis online menawarkan jasa di tengah upaya pemerintah mengatur transportasi perkotaan di Indonesia terutama di Kota Kendari Sulawesi Tenggara. Masyarakat dengan mobilitas rutin, menyambut baik kehadiran pilihan fleksibel dan praktis ini. Tapi tidak bagi sektor transportasi konvensional yang tidak tersentuh oleh teknologi. Transportasi online yang lebih praktis menawarkan fleksibilitas dan aksesibilitas yang tinggi, biaya terjangkau, kenyamanan meningkat bahkan keamanan dijamin oleh perusahaan, sehingga tidak dipungkiri masyarakat yang butuh untuk melakukan pergerakan beralih dengan dalih kebebasan konsumen untuk memilih yang lebih baik (Ija, 2019). Sampai sejauh mana ojek konvensional bisa bertahan, memberi pelayanan yang ‘apa adanya’, hingga ke rekomendasi apa yang perlu dilakukan untuk menghindari konflik sosial, oleh karena itu penelitian ini ingin mengukur kinerja ojek online dan konvensional berdasarkan perspektif pengguna atau kepuasan.

Ada beberapa peran penting yang harus kita ketahui dengan adanya transportasi. Menurut Tamin (1999:5), prasarana transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan, dan sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut dan, untuk mendukung pergerakan manusia dan barang.

Menilai pelayanan transportasi umum dari sisi persepsi pengguna menjadi bagian dari upaya mengukur Kinerja selain dari sisi teknis maupun operasional. Menilai kinerja pelayanan transportasi perkotaan dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu menilai pelayanan yang terukur dan yang tidak terukur. Quantitative measures (pelayanan terukur) adalah bahwa kriteria pelayanan dapat dinilai dengan satuan

ukuran skala nilai, adapun qualitative measures (pelayanan tidak terukur) adalah suatu penilaian kriteria pelayanan yang sulit dinyatakan dalam skala nilai (Eboli & Mazzulla, 2012).

Di Indonesia ada beberapa alat transportasi yang digunakan, transportasi darat, laut dan udara. Dahulu di Indonesia, transportasi darat hanya terdiri dari transportasi manual seperti angkutan umum, taxi, becak motor, dan lainnya. Namun, melihat begitu pentingnya peran transportasi dalam kehidupan sehari-hari, maka seiring berkembangnya zaman munculah transportasi darat yang berbasis online. Kemajuan teknologi pada saat ini tidak bisa dihindari. Demikian pula kemajuan teknologi dibidang transportasi. Jasa transportasi online merupakan jasa transportasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi, dimana teknologi diciptakan bertujuan untuk mempermudah segala aktivitas manusia yang dilakukan sehari-hari.

Penelitian sebelumnya yang membahas strategi pelayanan dan upaya safety riding oleh Breemer (2020) dan Aris et al. (2021) khusus ojek online di Kota Kendari menyatakan bahwa terdapat upaya serius dari manajemen perusahaan aplikasi untuk meningkatkan pelayanan baik dari sisi aplikasi (provider) maupun pengemudi (mitra). Target utamanya adalah memperoleh sebanyak-banyaknya pengguna yang loyal (pelanggan) dengan cara mengutamakan kualitas jasa, mengelola harapan pelanggan, membuktikan pelayanan kepada pelanggan, memberikan informasi kepada pelanggan dan membangun budaya transportasi online yang dibutuhkan oleh masyarakat. Strategi pelayanan transportasi mendukung kelancaran pelayanan pelanggan dengan jasa internet yang baik, perhatian kepada pelanggan, dapat diandalkan, respons dengan baik kepada pelanggan dan memberi jaminan keselamatan kepada pelanggan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap transportasi online gojek. Pada sisi keselamatan, kebijakan perusahaan terus menghimbau pengemudi untuk berkendara dengan mengutamakan keselamatan dalam berkendara dengan tidak melakukan aktivitas lain, interaksi terbatas dengan penumpang agar tetap fokus, mematuhi rambu-rambu dan tata tertib lalu lintas. Selain itu mempersiapkan diri dan kendaraan agar tetap dalam kondisi prima

sehingga perhatian pada kondisi jalan dan pengendara lain (lingkungan) dapat maksimal sehingga perjalanan selamat hingga tujuan.

Ada beberapa pengertian transportasi online yang dikemukakan oleh para ahli sebagai berikut:

1. Transportasi online adalah perusahaan transportasi yang menggunakan aplikasi sebagai penghubung antara pengguna dan pengemudi yang sangat mempermudah pemesanan, selain itu juga tarif perjalanan, jarak perjalanan, waktu tempu perjalanan dan siapa drivernya sudah langsung bisa dilihat pada aplikasi.
2. Transportasi online adalah salah satu bentuk dari penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi). (Doni, Unair)
3. Transportasi online adalah bentuk dari pengembangan potensi dan peran transportasi nasional yang sekaligus mendukung pembangunan ekonomi dan pengembangan wilayah. (Ellen, Unair)
4. Transportasi online adalah wahana yang digunakan sebagai pemindah dari suatu tempat ke tempat lain dengan agensi-agensi tertentu yang bertanggung jawab dalam hal kepemilikan maupun. pengoperasian transportasi yang terkait, yang paling utama dari transportasi ini yaitu transportasi yang berbasis mesin canggih dilengkapi dengan fitur pelacak posisi. (Brenda, Unair)
5. Transportasi online adalah angkutan umum yang biasa digunakan namun dapat dioperasikan secara online, baik untuk pemesanan maupun pembayaran. (Adinda, Unair).

Kondisi ini tentu tidak terjadi pada ojek konvensional, karena tidak terhimpun dalam suatu organisasi khusus serta tidak ada syarat dan ketentuan yang mengatur keberadaannya. Sehingga pengemudi ojek konvensional hanya memiliki beban tanggung jawab personal. Adanya sistem dan fleksibilitas membuat banyak pengemudi ojek konvensional berusaha untuk menjadi bagian (mitra) dari perusahaan transportasi online dengan mendaftar menjadi pengemudi ojek online (Ali et al., 2019), meskipun kenyataan hingga saat ini pengemudi online belum mendapat kepastian hukum status dalam perusahaan (Sanubari & Amalia, 2019).

Grab Online merupakan salah satu transportasi online yang ada di Indonesia. Grab online adalah transportasi umum yang dapat dioperasikan secara online, baik pemesanan maupun pembayarannya. Grab (sebelumnya dikenal sebagai GrabTaxi) adalah sebuah perusahaan asal Singapura yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam negara di Asia Tenggara, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. Grab memiliki visi untuk merevolusi industri pertaksian di Asia Tenggara, sehingga dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna kendaraan seantero Asia Tenggara. Hingga bulan Maret 2015, jumlah pengguna Grab mencapai 3,8 juta pengguna. Grab tersedia untuk sistem operasi Android, iOS, dan BlackBerry. Di Indonesia, Grab melayani pemesanan kendaraan seperti ojek, mobil, dan taksi. Saat ini Grab tersedia di 63 kota diseluruh Indonesia.

1. Grab Taxi

Grab Taxi merupakan layanan transportasi online yang memberikan akses serta kemudahan penumpang menemukan pengemudi taksi terdekat. Grab ini memiliki keamanan dan kenyamanan karena menggunakan GPS serta seluruh pengemudi taksi yang telah bermitra dipastikan terdaftar dan berlisensi, dan juga tarif pasti sesuai argo yang dibayarkan secara tunai. Untuk grab taxi sudah beroperasi di Makassar.

2. Grab Car

Grab Car merupakan layanan transportasi online kendaraan pribadi (mobil) dengan tarif yang pasti tanpa pemesanan biaya, adanya asuransi kecelakaan bagi maksimal 6 penumpang dalam 1 kendaraan, pengemudi yang terlatih sehingga memberikan keamanan dan kenyamanan bagi penumpang, dan metode pembayaran yang dapat dipilih baik tunai maupun non tunai. Untuk grab car sudah beroperasi di Makassar.

3. Grab Bike

Grab bike merupakan layanan transportasi online menggunakan sepeda motor dimana dapat lebih cepat melintasi kemacetan, aman karena biker terdaftar dan berlisensi dengan atribut yang lengkap serta catatan perjalanan yang transparan, dan juga biaya. perjalanan yang pasti karena tidak perlu lagi tawar menawar. Untuk grab bike sudah beroperasi di Makassar.

4. Grab Express

Grab Express adalah layanan kurir ekspres berbasis aplikasi yang menjanjikan kecepatan, kepastian, ekonomis dan yang paling utama adalah keamanan. Untuk grab express sudah beroperasi di Makassar.

5. Grab Food

Grab Food adalah layanan pemesanan makanan berbasis aplikasi dengan berbagai restoran pilihan yang menjaga kualitas makanan tetap terjaga hingga ke tujuan. Untuk grab food sudah beroperasi di Makassar.

6. Grab Share

Grab Share merupakan layanan transportasi online kendaraan pribadi (mobil) dimana dapat berbagi tumpangan dengan pengemudi lain yang memiliki tujuan yang sama. Kelebihan grab ini dibanding grab car adalah biaya bisa lebih hemat karena berbagi tarif. Saat ini, grab share belum beroperasi di Makassar.

7. Grab Hitch

Grab Hitch merupakan layanan berbasis online yang mempertemukan pengemudi dan penumpang yang memiliki rute perjalanan searah. Dimana pengemudi bukanlah pengemudi komersial, namun orang biasa yang memiliki rute yang sama dengan penumpang. Sebagian biaya perjalanan akan menjadi hemat. Layanan ini cocok untuk perjalanan antar kota. Namun saat ini untuk grab hitch belum beroperasi di Makassar.

2.3 Kualitas Pelayanan

kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja, untuk variabel kinerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, untuk variabel kualitas pelayanan berpengaruh langsung yang terhadap variabel kepuasan masyarakat, sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan melalui kinerja terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh tidak langsung, hasil pengujian persamaan substruktur menunjukkan maka pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung adalah pengaruh total, sehingga diperoleh hasil dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan variable.(Oktariansyaha et al., 2017).

Kualitas pelayanan melalui kinerja merupakan faktor penentu kepuasan masyarakat, artinya apabila semakin baik kualitas pelayanan dengan melalui kinerja untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada angkutan umum (transmisi) tentunya masyarakat merasakan puas serta menumbuhkan rasa percaya atas pelayanan melalui kinerja tersebut. Selanjutnya kinerja merupakan variabel intervening antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat, artinya semakin baik.(Oktariansyaha et al., 2017).

Kinerja pelayanan angkutan umum adalah system operasi angkutan umum untuk mengetahui seberapa besar pelayanan yang diberikan terhadap pengguna jasa angkutan umum, yang berbasis pada kepuasan yang dirasakan. Dengan mengacu pada parameter yang digunakan oleh survey Research Institute(SRI) dengan ditambah indikator lainnya menurut Bank Dunia (1998), Dalam Skripsi Marsudi (2006), dan Johan, (2007),

Kualitas pelayanan harus dikerjakan dengan baik agar konsumen dapat merasakan kepuasan terhadap jasa yang diberikan (Apriyani, D.A. dan Sunarti., 2017). Tingkat kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tingkat pelayanan yang diharapkan konsumen (Expected service) serta pelayanan yang dirasakan oleh konsumen (Perceived service). Jika pelayanan yang diharapkan sesuai dengan yang dirasakan maka kualitas pelayanan perusahaan tersebut dinilai baik atau positif. Namun, apabila pelayanan yang diinginkan tidak sesuai dengan yang dirasakan maka dikatakan buruk kualitas pelayanannya.

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu bisnis (Sudirman, I.M.S.A.S dan Suasana, I.G.A.K.G, 2018). Tingkat persaingan yang tinggi membuat kepuasan dan loyalitas dari konsumen menjadi penting (Fatihudin, D. dan Anang, F., 2019). Taraf kepuasan merupakan pembeda antara kinerja dan harapan. Pengertian dari kepuasan tersebut adalah perasaan senang atau kecewa yang disebabkan oleh perbandingan kinerja yang diberikan terhadap ekspektasi konsumen. Apabila kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, maka konsumen akan merasa kecewa. Apabila kinerja yang diberikan sesuai dengan ekspektasi, maka konsumen akan merasa senang. Apabila kinerja melebihi yang diharapkan, konsumen akan merasa

sangat puas dan senang. Ketidakpuasan konsumen bisa diekspresikan dengan adanya keluhan (Maulana, A.S., 2016).

Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai perasaan kecewa atau senang konsumen setelah membandingkan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan yang diharapkan oleh konsumen (Sukma A.A., 2018). Berdasarkan pengertian tersebut, kepuasan konsumen dilihat dari hasil jasa yang dialami konsumen ketika menggunakan jasa dan dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Ketidakpuasan muncul ketika harapan konsumen tidak terpenuhi. Maka sebab itu penyedia jasa memiliki kewajiban untuk memahami keinginan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai penilaian konsumen pada keistimewaan dari jasa atau produk yang dapat membuat terpenuhinya keinginan konsumen. Kepuasan konsumen adalah kewajiban setiap perusahaan, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi (Tjiptono, F. dan Chandra, G., 2012).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, yang membuat konsumen untuk membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan (Tjiptono, F., 2005). Terciptanya rasa puas pada konsumen membawa berbagai keuntungan bagi perusahaan juga meningkatkan rasa puas konsumen. Dalam jangka waktu cukup panjang, mempertahankan konsumen akan bermanfaat dibandingkan dengan membina dan mencari konsumen baru dan menggantinya dengan konsumen yang telah pergi. Konsumen dengan tingkat kepuasan tinggi akan memberi ulasan yang baik dan akan menjadi iklan bagi perusahaan.

Ketidakpuasan konsumen dalam pelayanan menyebabkan konsumen tidak ingin menggunakan kembali layanan yang sama dan lebih memilih mencari penyedia layanan sejenis. Keinginan konsumen untuk kembali menggunakan kembali suatu layanan akan sangat ditentukan oleh pengalaman konsumen terhadap layanan yang pernah digunakan sebelumnya (Chandra, A. S., Rahyuda, K. dan Suprpti, N.W.S., 2015) Bila konsumen sangat puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan, hal tersebut akan membuat konsumen memakai layanan yang sama untuk kedepannya, begitu juga sebaliknya, bila konsumen tidak merasa puas dan kecewa dengan pelayanan jasa yang diberikan maka konsumen tidak akan memakai layanan yang sama. Kepuasan konsumen adalah perasaan setelah membandingkan

kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan konsumen (Kotler, P., 2000), Rasa tidak puas muncul ketika hasil tidak memenuhi harapan (Tjiptono, F., 2004). Kepuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap kesenjangan antara harapan dan kinerja (Nasution, M. N., 2004)

Dalam kinerja angkutan umum, selalu ada hubungan yang saling mempengaruhi antara permintaan dan penawaran. Agar terjadi keseimbangan, kepentingan minimum masing-masing harus dipenuhi, yaitu pemakai sampai di suatu tempat dengan tarif tertentu, dan penyedia jasa tidak merugi antara permintaan dari penumpang dan biaya yang harus dikeluarkan. Bila ditinjau dari segi lalu lintas, adanya angkutan umum penumpang berarti pengurangan volume lalu lintas pribadi. Hal ini dimungkinkan karena angkutan umum penumpang bersifat flexibel sehingga dapat dijangkau oleh semua kalangan, tetapi juga angkutan umum bersifat massal sehingga biaya angkut dapat dibeban kepada lebih banyak orang sehingga biaya penumpang dapat ditekan serendah mungkin. (Warokka et al., 2020).

2.4 Angkutan Umum Bajaj *Maxride*

Tujuan pelayanan angkutan umum adalah memberikan pelayanan yang aman, cepat, nyaman, dan murah pada masyarakat yang mobilitasnya semakin meningkat, terutama bagi para pekerja dalam menjalankan kegiatannya. Bagi angkutan perkotaan, keberadaan angkutan umum apalagi angkutan umum massal sangat membantu manajemen lalu lintas dan angkutan jalan karena tingginya tingkat efisiensi yang dimiliki sarana tersebut dalam penggunaan prasarana jalan. Esensi dari operasi pelayanan angkutan umum adalah menyediakan layanan angkutan pada saat dan tempat yang tepat untuk memenuhi permintaan masyarakat yang sangat beragam. Pada hakekatnya, operator harus memahami pola kebutuhan, dan harus mampu mengarahkan penyediaan untuk memenuhi kebutuhan secara ekonomis. Jadi, dalam hal ini dapat dikenali adanya unsur-unsur sebagai berikut:

1. Sarana operasi atau moda angkutan dengan kapasitas tertentu, yaitu banyaknya orang atau muatan yang dapat diangkut.
2. Biaya operasi, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk menggerakkan operasi pelayanan sesuai dengan sifat teknis moda yang bersangkutan.

3. Prasarana, yaitu jalan dan terminal yang merupakan bagian dari jasa pelayanan angkutan.

4. Staf atau sumber daya manusia yang mengoperasikan pelayanan angkutan.

Dalam perencanaan wilayah ataupun perencanaan kota, masalah transportasi kota tidak dapat diabaikan, karena memiliki peran yang penting, yaitu:

1. Melayani kepentingan mobilitas masyarakat Peranan utama angkutan umum adalah melayani kepentingan mobilitas masyarakat dalam melakukan kegiatannya, baik kegiatan sehari-hari yang berjarak pendek atau menengah (angkutan perkotaan/pedesaan dan angkutan antar kota dalam provinsi), maupun kegiatan sewaktu-waktu antar provinsi (angkutan antar kota dalam provinsi dan antar kota antar provinsi).

Aspek lain pelayanan angkutan umum adalah peranannya dalam pengendalian lalu lintas penghematan energi, dan pengembangan wilayah.

1. Pengendalian lalu lintas Dalam rangka pengendalian lalu lintas, peranan layanan angkutan umum tidak dapat ditiadakan. Dengan ciri khas yang dimilikinya, yaitu lintasan tetap dan mampu mengangkut banyak orang seketika, maka efisiensi penggunaan jalan menjadi lebih tinggi karena pada saat yang sama luasan jalan yang sama dimanfaatkan oleh lebih banyak orang. Selain itu, jumlah kendaraan yang melintas di jalanan dapat dikurangi, sehingga dengan demikian kelancaran arus lalu lintas dapat ditingkatkan.

2. Penghematan energi Pengelolaan angkutan umum ini berkaitan dengan penghematan penggunaan bahan bakar minyak (BBM). Sudah diketahui bahwa cadangan energi bahan bakar minyak dunia (BBM) terbatas, bahkan diperhitungkan akan habis dalam waktu dekat dan sudah ada upaya untuk menggunakan sumber energi non BBM. Untuk itu, layanan angkutan umum perlu ditingkatkan, sehingga jika layanan angkutan umum sudah sedemikian baik dan mampu menggantikan peranan kendaraan pribadi bagi mobilitas masyarakat.

3. Pengembangan wilayah Berkaitan dengan pengembangan wilayah, angkutan umum juga sangat berperan dalam meningkatkan interaksi sosial budaya masyarakat. Pemanfaatan sumber daya alam maupun mobilitas sumber daya manusia serta pemerataan pembangunan daerah beserta hasil-hasilnya,

didukung oleh sistem perangkutan yang memadai dan sesuai dengan tuntutan kondisi setempat.

Undang-undang No 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 1, menjelaskan angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Sedangkan kendaraan bermotor Umum dalam Undang-Undang 22 tahun 2009 pasal 1 adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran. Sehingga Angkutan Orang Dalam Kota secara harfiah dapat diartikan perpindahan orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan dalam satu kota oleh semua orang dengan dipungut bayaran. (Rahmatullah & Sumabrata, 2015).

Angkutan (transport) pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang atau barang dari satu tempat (asal) ke tempat lain (tujuan) dengan tujuan membantu orang atau sekelompok orang untuk menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki, atau mengirim barang dari tempat asalnya menuju tempat tujuannya. Lalu - lintas dan angkutan adalah dua hal yang tak dapat dipisahkan. Keduanya akan muncul serentak, kehadiran yang satu adalah akibat kehadiran yang lain. Apabila kita menyoroti perangkutan, lalu-lintas akan terkena imbas panasnya, demikian pula sebaliknya. (Warpani,2002) dalam (Cokorda,2014),

Angkutan umum adalah suatu penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum. Angkutan adalah pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. (Keputusan Menteri Perhubungan No.KM.35 tahun, 2003).

Peranan angkutan umum itu sendiri adalah melayani kepentingan mobilitas masyarakat dalam melakukan kegiatannya. Aspek lain pelayanan angkutan umum adalah peranannya dalam pengendalian lalu lintas, penghematan energi dan pengembangan wilayah. Karena melibatkan banyak orang maka pengguna harus memiliki kesamaan dalam berbagai hal antara lain: asal, tujuan, lintasan dan waktu. Berbagai kesamaan ini pada akhirnya akan menimbulkan berbagai masalah keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan. Pelayanan angkutan umum akan berjalan dengan baik apabila dapat tercipta keseimbangan antara sediaan dan permintaan. (Ramadhan, 2023).

Secara fisik, angkutan lingkungan bajaj merupakan kendaraan beroda tiga, satu di depan dan dua di belakang. Warna angkutan lingkungan bajaj ada dua, yaitu merah dan biru. Pada pintu depan pengemudi biasanya tertulis daerah operasi angkutan lingkungan bajaj, yang biasanya terbatas pada satu wilayah kota administrasi. Angkutan lingkungan bajaj merah menimbulkan polusi udara dan suara karena bermesin 2 tak dengan bahan bakar bensin. Oleh karena itu, keberadaan angkutan lingkungan bajaj sebagai angkutan umum alternatif memerlukan perhatian dari semua pihak terkait antara lain pengguna angkutan lingkungan bajaj, pengemudi atau pemilik kendaraan angkutan lingkungan bajaj, organisasi angkutan lingkungan bajaj, dan instansi pemerintah yang mengeluarkan kebijakan, sehingga angkutan lingkungan bajaj dapat menjadikan angkutan umum tersebut menjadi angkutan umum alternatif yang layak, nyaman, efektif dan efisien pada masa mendatang.(Fajar et al., 2014).

Angkutan umum beberapa dalam memenuhi kebutuhan manusia akan pergerakan ataupun mobilitas yang semakin meningkat, untuk berpindah dari suatu tempat ke tempat lain yang berjarak dekat, menengah atau jauh. Angkutan umum juga berperan dalam pengendalian lalu lintas, penghematan bahan bakar atau energi, dan juga perencanaan & pengembangan wilayah. (Warpani,1990) Esensi dari operasional angkutan umum adalah memberikan layanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat dalam menjalankan kegiatannya, baik untuk masyarakat yang mampu memiliki kendaraan pribadi sekalipun (choice), dan terutama bagi masyarakat yang terpaksa harus menggunakan angkutan umum (captive). Ukuran pelayanan angkutan umum yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah, dan nyaman (Warpani, 1990)

Bajaj merupakan salah satu transportasi umum berbasis online di makassar yang baru baru saja ini beroperasi. Bentuk kendaraan ini unik karena memiliki tiga roda, satu di bagian depan dan sisanya di bagian belakang. Bajaj bisa menampung dua sampai tiga orang penumpang. Dahulu, bajaj berwarna oranye dan deru dari mesinnya cukup berisik. Tapi setelah diremajakan, bajaj sekarang berwarna biru serta mesinnya tidak lagi bising seperti dulu karena bahan bakar yang digunakan adalah gas. Dengan gas sebagai penggerak kendaraan, bajaj menjadi transportasi yang ramah lingkungan.

Bajaj tentu saja memiliki potensi yang sangat menarik karena dapat memuat dua sampai 3 orang penumpang, hal ini jelas memiliki dampak positif bagi konsumen terutama untuk konsumen yang sebelum adanya bajaj jika ingin bepergian 3 orang menggunakan ojek online berbasis mobil, sekarang dapat menggunakan bajaj, yang baik secara biaya ataupun efisiensi bahan bakar yang jauh lebih baik daripada mobil. Hal ini merupakan salah satu alasan terbesar mengapa banyak yang melirik bajaj sebagai alat transportasi online yang cukup ideal untuk digunakan.

2.5 Kinerja Operasional

Pengertian kinerja sendiri merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Pada dasarnya pengertian kinerja dilihat dari dua sisi, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja individu adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi (Prabu Mangkunegara, 2005: 67). Kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat bekerja di dalam buku yang berjudul “Budaya dan Kinerja Organisasi Perspektif Organisasi Pemerintah” yang ditulis oleh Masana Sembiring, dijelaskan bahwa kinerja merupakan gambaran tentang tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijakan untuk mewujudkan tujuan, sasaran, misi dan visi organisasi (Masana Sembiring, 12: 81).

Pengangkutan orang dengan kendaraan umum jalan raya dilakukan dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang yang dilayani dengan pengangkutan. Pengangkutan orang dengan kendaraan umum dilayani dengan:

1. Trayek tetap dan teratur adalah pelayanan angkutan yang dilakukan dalam jaringan trayek secara teratur dengan jadwal tetap atau tidak terjadwal untuk pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum dalam trayek tetap dan tertentu, dilakukan dalam jaringan trayek.
2. Tidak dalam trayek; pengangkutan orang dengan angkutan umum tidak dalam trayek terdiri dari:

- a. Pengangkutan dengan menggunakan taksi.
- b. Pengangkutan dengan cara sewa.
- c. Pengangkutan untuk keperluan wisata.

Untuk pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum dalam trayek tetap dan teratur, diatur dalam jaringan trayek. Jaringan trayek tersebut antara lain:

1. Trayek antar kota antar provinsi yaitu trayek yang melalui lebih dari satu wilayah Provinsi Daerah Tingkat I, mempunyai ciri-ciri pelayanan sebagai berikut:
 - a. Mempunyai jadwal tetap.
 - b. Pelayanan cepat.
 - c. Dilayani mobil bus umum.
 - d. Tersedianya terminal penumpang tipe A, pada awal pemberangkatan.
 - e. Prasarana jalan yang dilalui memenuhi ketentuan keras jalan.
2. Trayek antar kota dalam provinsi yaitu trayek yang melalui antar Daerah Tingkat II dalam satu wilayah Provinsi Daerah Tingkat I, diselenggarakan dengan memenuhi ciri-ciri pelayanan sebagai berikut:
 - a. Mempunyai jadwal tetap.
 - b. Pelayanan cepat dan atau lambat.
 - c. Dilayani oleh mobil bus umum.
 - d. Tersedianya terminal sekurang-kurangnya tipe B, pada awal pemberangkatan, persinggahan, dan terminal tujuan.
 - e. Prasarana jalan yang dilalui memenuhi ketentuan kelas jalan.
3. Trayek kota yaitu trayek yang seluruhnya berada dalam satu wilayah kotamadya Daerah tingkat II atau trayek dalam Daerah Tingkat II atau trayek dalam Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Jaringan pelayanan umum di jalan perkotaan diklasifikasikan atas empat jenis trayek, yaitu:
 - a. Trayek langsung Trayek langsung diselenggarakan dengan ciri-ciri pelayanan sebagai berikut: Mempunyai jadwal tetap, Melayani angkutan antar kawasan secara tetap yang bersifat massal dan langsung, Dilayani oleh bus umum, Pelayanan cepat, Jarak pendek, Melalui tempat-tempat yang ditetapkan hanya untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.

- b. Trayek utama Trayek utama diselenggarakan dengan ciri-ciri pelayanan sebagai berikut: Mempunyai jadwal tetap, Melalui angkutan antar kawasan utama, antar kawasan utama dan pendukung dengan ciri-ciri melakukan perjalanan ulang-alik secara tetap dengan pengangkutan yang bersifat massal, Dilayani oleh mobil bus umum, Pelayanan cepat dan atau lambat, Jarak pendek, Melalui tempat-tempat yang telah ditetapkan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.
- c. Trayek cabang Trayek cabang diselenggarakan dengan ciri-ciri pelayanan sebagai berikut: Mempunyai jadwal tetap, Melayani angkutan antar kawasan pendukung, antar kawasan pendukung dan kawasan pemukiman, Dilayani dengan mobil bus umum, Pelayanan cepat dan atau lambat, Jarak pendek, Melalui tempat-tempat yang telah ditetapkan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.
- d. Trayek ranting Trayek ranting diselenggarakan dengan ciri-ciri sebagai berikut: Melayani angkutan dalam kawasan pemukiman, Dilayani dengan mobil bus umum dan atau mobil penumpang umum, Pelayanan lambat, Jarak pendek, Melalui tempat-tempat yang telah ditetapkan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.

Kinerja sebuah angkutan umum harus memiliki kualitas yang mumpuni. Sehingga kehadirannya dapat menjadi solusi bagi masalah pergerakan masyarakat yang ada. Dalam evaluasi kinerja, cara pendekatan untuk mendesain data maupun mengumpulkan data yang merupakan hal yang sangat penting karena indikator hanya berlaku untuk data dan informasi yang di gunakan untuk menentukan indikator tersebut. Selain itu juga karena pembuatan database merupakan pekerjaan yang sangat memakan waktu dan biaya. Data yang menggambarkan sistem transportasi dapat diperoleh dari dua sumber, yaitu dari administrasi dan sistem akuntansi keuangan dari “market” transportasi.

Kinerja pelayanan angkutan kota di Kota Makassar kurang baik, hal tersebut terlihat dari beberapa faktor pelayanan yang sering dikeluhkan oleh pengguna angkutan kota khususnya faktor kenyamanan, keteraturan rute, kemudahan, dan keterjangkauan. Jika kinerja pelayanan tersebut tidak segera dibenahi, dapat berdampak pada penurunan jumlah penumpang, karena beralih kepenggunaan

kendaraan pribadi, kendaraan angkutan berbasis online dan dapat juga berdampak pada kelangsungan operasi angkutan kota, penurunan pendapatan asli daerah (PAD) melalui retribusi angkutan kota, dan kemacetan lalu lintas.(Jenal, 2007).

Dalam kinerja angkutan umum, selalu ada hubungan yang saling mempengaruhi antara permintaan dan penawaran. Agar terjadi keseimbangan, kepentingan minimum masing-masing harus dipenuhi, yaitu pemakai sampai di suatu tempat dengan tarif tertentu, dan penyedia jasa tidak merugi antara permintaan dari penumpang dan biaya yang harus dikeluarkan. Bila ditinjau dari segi lalu lintas, adanya angkutan umum penumpang berarti pengurangan volume lalu lintas pribadi. Hal ini dimungkinkan karena angkutan umum penumpang bersifat flexibel sehingga dapat dijangkau oleh semua kalangan, tetapi juga angkutan umum bersifat massal sehingga biaya angkut dapat dibeban kepada lebih banyak orang sehingga biaya penumpang dapat ditekan serendah mungkin.(Palilingan et al., 2013).

Kinerja transportasi merupakan salah satu masalah transportasi yang sering ditemui saat ini. Kinerja transportasi yang dimaksud tidak hanya mencakup prasarana transportasi saja tetapi juga sarana transportasi misalnya angkutan kota. Menurut (Rivai.V,2004), kinerja adalah merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai hasil kerja yang di hasilkan. Menurut (Kusriyanto.B,2005), kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu (lazimnya per jam). Sedangkan angkutan kota adalah angkutan dari satu tempat ke tempat yang lain dalam wilayah kota dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek tetap dan teratur. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan 3 bahwa kinerja angkutan kota adalah perilaku yang ditampilkan oleh setiap angkutan kota dalam menjalankan perannya untuk mencapai hasil yang di inginkan dalam setiap trayek angkutan kota tersebut. (Martin,2014).

Kinerja angkutan umum adalah hasil kerja dari angkutan umum dalam melakukan tugasnya untuk melayani segala kegiatan masyarakat untuk bekerja maupun beraktivitas. Kinerja angkutan dipengaruhi oleh perilaku dari pengemudi dalam menjalankan armada angkutan baik dalam mengatur kecepatan, lama berhenti untuk ngetem, waktu perjalanan maupun dalam pelayanan kepada

penumpang. Selain itu karakteristik trayek yang dilalui juga berpengaruh terhadap kinerja angkutan umum. Untuk mengetahui tingkat pelayanan angkutan umum maka diperlukan adanya indikator yang mengatur tentang kinerja angkutan umum tersebut.(Pulung Adhi Atmaja U, 2017).

Indikator kinerja angkutan umum menurut standar Departemen Perhubungan

- a. Waktu tunggu penumpang Waktu tunggu penumpang adalah waktu yang diperlukan penumpang untuk mendapatkan angkutan kota yang diinginkannya. Waktu tunggu penumpang rata- rata.
- b. Waktu Tempuh Waktu perjalanan tiap ruas merupakan waktu yang diperlukan oleh kendaraan untuk menempuh setiap rute. Total waktu perjalanan tiap ruas merupakan waktu tempuh perjalanan tiap rute, dapat dicari dengan rumus sebagai berikut :

Indikator kinerja berdasarkan standar Word bank

- a. Faktor muat (load factor) Load factor adalah perbandingan antara jumlah penumpang dengan kapasitas penumpang pada satu satuan waktu tertentu. Load factor diperoleh dari pencatatan terhadap jumlah penumpang (dalam prosentase) saat kendaraan datang dan berangkat dari tempat pemesanan.
- b. Waktu antara (headway) Headway adalah waktu antara satu kendaraan dengan kendaraan lain yang berurutan di belakangnya pada satu rute yang sama. Besarnya headway dapat diperoleh dari data hasil survei yaitu selisih antara waktu melintas antar mobil penumpang umum di ruas jalan.
- c. Kecepatan Kecepatan merupakan kecepatan rata-rata kendaraan yang dicatat saat melewati setiap ruas yang telah ditentukan dimana diperoleh dari panjang rute dan waktu tempuh perjalanan tiap rute.
- d. Ketersediaan (availability) Availability adalah jumlah angkutan kota yang beroperasi dibandingkan dengan total jumlah angkutan kota yang menggambarkan tingkat efisiensi dan produktifitas masing-masing angkutan

kota, semakin rendah angka ini menggambarkan ketidakefektifan dalam pengelolaan kendaraan dan sebaliknya. (Pulung Adhi Atmaja U, 2017).

Indikator kinerja pelayanan adalah suatu bentuk konsep yang tepat yang merupakan suatu ukuran atau cara untuk mencapai tujuan, menyangkut aspek ekonomi dan teknik atau pengoperasian dari kinerja sistem. Untuk mengetahui apakah angkutan tersebut sudah berjalan dengan baik atau belum, dapat dievaluasi dengan memakai indikator pelayanan. (Pramudya & Negara, 2021).