

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Badan Pusat Statistik pada tahun 2023 penduduk Kota Makassar mencapai sekitar 1,4 juta jiwa, hal ini memberikan implikasi yang kompleks terhadap kebutuhan transportasi yang berkembang pesat di daerah Makassar. Kebutuhan transportasi masyarakat Makassar juga semakin meningkat dan bervariasi, salah satunya adalah layanan transportasi *online* Bajaj *Maxride*. Layanan jasa kendaraan roda tiga atau Bajaj *Maxride* telah beroperasi sejak bulan oktober 2023. Kehadirannya dinilai telah memberikan sejumlah manfaat dan kemudahan bagi masyarakat.

Kemajuan transportasi masa depan memperlihatkan peningkatan kecepatan, perbesaran kapasitas muat, jaringan prasarana transportasi yang menjangkau ke seluruh bagian wilayah dan antar wilayah, aksesibilitas dan mobilitas manusia dan barang meningkat, yang pada akhirnya memberikan kontribusi yang positif terhadap pengembangan wilayah.

Transportasi merupakan proses pemindahan orang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain melalui berbagai jalur, baik umum maupun pribadi, seperti jalur darat, laut, atau udara, menggunakan tenaga mesin maupun manusia. Baik di negara maju maupun berkembang, masalah transportasi semakin kompleks dan serius. Peningkatan volume lalu lintas dan kebutuhan transportasi menjadi penyebab utama kemacetan, penundaan, kecelakaan, dan isu lingkungan yang sudah melewati batas toleransi. Secara umum, sektor transportasi, khususnya layanan transportasi perkotaan, sangat penting untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat di luar penggunaan mobil pribadi. Sistem transportasi adalah bagian fundamental dari infrastruktur yang mempengaruhi pola perkembangan kota. Pembangunan transportasi dan penggunaan lahan juga memiliki peranan penting dalam kebijakan dan program pemerintah. Namun, pembangunan infrastruktur transportasi seringkali memerlukan biaya yang sangat besar.

Transportasi mempunyai peranan yang sangat penting dan strategis dalam mendukung segala aspek kehidupan sehari-hari, baik dari segi ekonomi, politik dan

sosial - budaya. Oleh karena itu, informasi transportasi merupakan salah satu informasi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Transportasi merupakan suatu bidang usaha yang sangat potensial dikarenakan semua aspek kehidupan membutuhkan transportasi untuk mempercepat akses kepada tujuan tertentu.

Selain perkembangan transportasi yang kian pesat, kemajuan internet juga mengalami kemajuan yang sangat pesat pula, menurut (Allan ,2005) menjelaskan bahwa internet merupakan sekumpulan jaringan komputer yang saling terhubung satu sama lain secara fisik dan juga memiliki kemampuan untuk membaca dan menguraikan berbagai protokol komunikasi tertentu yang sering kita kenal dengan istilah *Intercet Protocol* (IP) serta *Transmission Control Protocol* (TCP). Protokol sendiri, lebih lanjut didefinisikan sebagai sebuah spesifikasi sederhana mengenai bagaimana dua atau lebih komputer dapat saling bertukar informasi. Dari hasil kemajuan teknologi transportasi dan internet terciptalah sebuah terobosan baru di bidang transportasi di Indonesia yaitu transportasi berbasis *online*. Kehadiran transportasi *online* yang menerapkan teknologi komunikasi tepat guna di saat masyarakat membutuhkan sarana transportasi aman dan bisa menjadi solusi saat macet. Terlebih lagi, dengan penggabungan layanan transportasi dengan kecanggihan teknologi internet sehingga masyarakat lebih mudah melakukan pemesanan, mengetahui rate biaya transportasi, lokasi tujuan dan identifikasi driver yang merupakan suatu bentuk inovasi baru dalam dunia bisnis transportasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis ingin mengeksplorasi mengenai pengguna Bajaj *Maxride* di Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan sebagai bagian dari tugas akhir dengan judul "ANALISIS KARAKTERISTIK PENGGUNA ANGKUTAN ONLINE BAJAJ MAXRIDE".

1.2 Rumusan Masalah

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

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

1.3 Tujuan Penelitian/Perancangan

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

1. Mengetahui karakteristik individu pengguna angkutan umum online bajaj *maxride*.
2. Mengetahui karakteristik perjalanan pengguna angkutan umum online bajaj *maxride*.
3. Mengetahui hubungan karakteristik individu dan perjalanan pengguna angkutan umum online bajaj *maxride*.

1.4 Manfaat Penelitian/Perancangan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau bahan perbandingan untuk meningkatkan operasional Bajaj *Maxride* di masa depan dan memberikan wawasan baru tentang manfaat dari penggunaan transportasi Bajaj berbasis *online*.

1.5 Ruang Lingkup/Asumsi perancangan

Transportasi bajaj banyak digunakan di berbagai daerah di Indonesia, namun penulis memutuskan untuk fokus penelitian ini hanya pada kota Makassar dengan objek penelitian adalah masyarakat pengguna angkutan kendaraan online bajaj *maxride* di Kota Makassar yang dipilih secara acak.

1.6 Teori

1.6.1 Pengertian Transportasi

Menurut Kamaludin (1987) dalam Romli (2008), Transportasi berasal dari kata latin *transportare*, dimana *tran* berarti seberang atau sebelah dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Jadi transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari satu tempat ke tempat lainnya. 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 Tamin (1997) Transportasi adalah suatu sistem yang terdiri dari prasarana/sarana dan sistem pelayanan yang memungkinkan adanya pergerakan keseluruhan wilayah sehingga terakomodasi mobilitas penduduk, dimungkinkan adanya pergerakan barang, dan dimungkinkannya akses ke semua wilayah. 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.

Sedangkan fungsi transportasi menurut Morlok (1984) adalah untuk menggerakkan atau memindahkan orang dan / atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sistem tertentu untuk tujuan tertentu.

Morlok (1978) mendefinisikan transportasi sebagai pengangkutan barang atau manusia dari tempat asal kegiatan transportasi ke tempat tujuan dimana kegiatan transportasi diakhiri. Transportasi juga didefinisikan sebagai suatu tindakan, proses, atau hal yang sedang dipindahkan dari suatu tempat ke tempat lainnya. Secara lebih spesifik, transportasi didefinisikan sebagai kegiatan pemindahan orang dan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Dalam transportasi terdapat unsur pergerakan (*movement*), dan secara fisik terjadi perpindahan atas orang atau barang dengan atau tanpa alat pengangkutan ke tempat lain. Di sini pejalan kaki adalah perpindahan orang tanpa alat pengangkut. 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*)

Transportasi manusia atau barang biasanya bukanlah merupakan tujuan akhir, oleh karena itu permintaan akan jasa transportasi dapat disebut sebagai permintaan turunan (*derived demand*) yang timbul akibat adanya permintaan akan komoditi atau jasa lainnya. Dengan demikian permintaan akan transportasi baru akan ada apabila terdapat faktor – faktor pendorongnya. Permintaan jasa transportasi tidak berdiri sendiri, melainkan tersembunyi dibalik kepentingan yang lain. (Morlok, 1984).

Transportasi adalah upaya untuk memindahkan atau mengangkut suatu benda dari satu tempat ke tempat lain, di mana benda tersebut bisa lebih bermanfaat atau digunakan untuk tujuan tertentu. Angkutan umum, sebagai salah satu jenis

transportasi massal, menyediakan jasa transportasi penumpang untuk kepentingan umum, beroperasi pada rute yang telah ditentukan, dan dikenakan biaya per perjalanan. Sistem transportasi umum menggunakan model sewa atau berbayar, dan peran utamanya adalah memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat (Warokka et al., 2020).

Pada dasarnya karakteristik kebutuhan angkutan umum ditentukan oleh dua factor, dalam Dirgantoro Setiawan, 2003:

- 1) Faktor internal, yaitu kemudahan pencapaian, keandalan, keteraturan, ketepatan waktu, waktu perjalanan total, tarik dan sistem informasi.
- 2) Faktor eksternal, yaitu kepadatan penduduk dan konsentrasi aktifitas jarak perjalanan, tingkat kepadatan, kebijakan transportasi, lingkungan, parkir dan pajak.

Sistem angkutan dapat dikelompokkan menurut pengguna dan cara pengoperasiannya, yaitu:

- 1) Angkutan pribadi, yaitu angkutan yang dimiliki dan dioperasikan oleh dan untuk keperluan pribadi pemilik.
- 2) Angkutan umum, yaitu angkutan yang dimiliki oleh operator yang bisa digunakan untuk umum dengan persyaratan tertentu.

Karakteristik Pelaku Perjalanan Variabel sosial ekonomi yang dapat mempengaruhi pelaku perjalanan dalam memilih moda adalah sebagai berikut:

1. Pendapatan

Pendapatan sering dilihat sebagai faktor yang menentukan terhadap pilihan karakteristik tersebut. Selain itu kemampuan untuk membayar (*ability to pay*) dan kemauan untuk membayar (*willingness to pay*) dengan pelayanan yang didapatkan merupakan faktor yang sangat menentukan.

2. Usia

Variabel ini terutama digunakan untuk membedakan tingkat pilihan individu dengan taraf kehidupan mereka. Individu dengan golongan usia lanjut dan usia sangat muda (lebih dari 50 tahun dan di bawah usia 20 tahun) mungkin lebih sedikit mengendarai kendaraan pribadi dan lebih bergantung pada angkutan umum dalam perjalanannya.

3. Jenis kelamin

Jenis kelamin sangat berpengaruh terhadap pemilihan moda, wanita lebih cenderung memilih angkutan umum dengan tingkat keamanan dan kenyamanan sangat baik. Sedangkan pria lebih memilih angkutan umum dengan tarif murah dan mudah didapatkan serta waktu tempuh yang relatif cepat.

4. Pekerjaan

Sudah diteliti bahwa pelaku perjalanan yang memiliki profesi cukup tinggi kelihatannya lebih mungkin menggunakan mobil pribadi daripada pegawai rendahan. Hal ini dimungkinkan karena karakteristik sosial dan pendapatan yang berhubungan secara alami dengan jabatan yang dipunyai. (Hazarullah, 2006).

1.6.2 Transportasi Online

Kendaraan *online* secara umum merupakan kendaraan pribadi baik roda empat ataupun roda dua yang dioperasikan sebagai moda transportasi yang pemesanannya dilakukan dengan aplikasi secara *online* dan bertujuan untuk mempermudah seseorang yang ingin pergi ke lokasi lain. Transportasi berbasis *online* hadir sebagai alternatif di tengah upaya pemerintah untuk mengatur transportasi perkotaan di Indonesia, khususnya di Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Masyarakat dengan mobilitas rutin menyambut baik pilihan yang fleksibel dan praktis ini, sementara sektor transportasi konvensional yang belum memanfaatkan teknologi merasa terdampak. Transportasi *online* menawarkan fleksibilitas, aksesibilitas tinggi, biaya yang terjangkau, serta kenyamanan dan keamanan yang dijamin oleh perusahaan, sehingga banyak pengguna beralih ke opsi ini demi kebebasan memilih layanan yang lebih baik (Ija, 2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja ojek *online* dan konvensional dari perspektif pengguna atau kepuasan pelanggan, serta mencari rekomendasi untuk menghindari konflik sosial dan meningkatkan layanan ojek konvensional yang mungkin hanya menawarkan pelayanan standar.

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 tempuh perjalanan dan siapa *driver*-nya 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).

Di Indonesia, terdapat berbagai jenis alat transportasi, meliputi transportasi darat, laut, dan udara. Dulu, transportasi darat di Indonesia hanya mencakup moda transportasi manual seperti angkutan umum, taksi, becak motor, dan sejenisnya. Namun, dengan semakin pentingnya peran transportasi dalam kehidupan sehari-hari dan perkembangan zaman, kini muncul moda transportasi darat berbasis *online*. Kemajuan teknologi yang tak terhindarkan juga memengaruhi sektor transportasi, dengan jasa transportasi *online* yang memanfaatkan teknologi untuk mempermudah berbagai aktivitas manusia sehari-hari.

Penelitian sebelumnya yang membahas strategi pelayanan dan upaya *safety riding* oleh Breemer (2020) dan Aris et al. (2021) khusus untuk ojek *online* di Kota Kendari menunjukkan bahwa manajemen perusahaan aplikasi telah melakukan usaha serius untuk meningkatkan pelayanan, baik dari sisi aplikasi (*provider*) maupun pengemudi (*mitra*). Tujuan utama mereka adalah untuk menarik sebanyak mungkin pengguna yang loyal dengan mengutamakan kualitas jasa, mengelola

harapan pelanggan, membuktikan pelayanan yang konsisten, memberikan informasi yang jelas, dan membangun budaya transportasi *online* yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Strategi pelayanan ini mendukung kelancaran pelayanan pelanggan dengan memastikan jasa internet yang baik, perhatian terhadap pelanggan, keandalan, respons yang cepat, dan jaminan keselamatan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan ojek *online*. Di sisi keselamatan, perusahaan terus mendorong pengemudi untuk mengutamakan keselamatan berkendara dengan tidak melakukan aktivitas lain, membatasi interaksi dengan penumpang untuk tetap fokus, mematuhi rambu-rambu dan peraturan lalu lintas, serta memastikan kendaraan dalam kondisi prima. Hal ini bertujuan agar perhatian pada kondisi jalan dan pengendara lain dapat maksimal, sehingga perjalanan dapat berlangsung aman sampai tujuan.

Ada beberapa peran penting dari transportasi yang perlu dipahami. Menurut Tamin (1999:5), prasarana transportasi memiliki dua fungsi utama: pertama, sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di kawasan perkotaan; kedua, sebagai infrastruktur yang mendukung pergerakan manusia dan/atau barang yang muncul akibat aktivitas di daerah perkotaan tersebut, serta untuk mendukung mobilitas manusia dan barang secara umum.

Kendaraan *online* sebagai salah satu moda transportasi juga memiliki beberapa kelebihan dan kekurangan. Kelebihan transportasi *online* seperti:

1. Pemesanan yang lebih mudah dilakukan karena melalui aplikasi secara *online*
2. Tarif yang lebih murah dan terdapat transparansi, sehingga pengguna dapat mengetahui harga tarif sebelum melakukan pemesanan.
3. Waktu perjalanan yang lebih efisien dan efektif karena tidak perlu menunggu terlalu lama, aplikasi akan menentukan *driver* yang terdekat dengan lokasi penjemputan.
4. Pengguna dapat menentukan lokasi penjemputan dimana saja dan dapat langsung sampai ke lokasi tujuan tanpa berganti moda transportasi lain.

Selain memiliki banyak kelebihan, transportasi *online* juga memiliki kekurangan seperti:

1. Legalitas transportasi *online* sebagai moda transportasi di Indonesia belum diakui secara resmi.

2. Tidak terdapat uji KIR pada transportasi *online*.
3. Permasalahan jaringan yang sering terjadi sehingga pada saat tertentu pemesanan tidak bisa dilakukan
4. Peningkatan volume lalu lintas kendaraan karena banyaknya kendaraan mobil maupun motor pribadi yang beroperasi sebagai transportasi *online*.

Jasa transportasi berbasis *online* ini disebut juga dengan aplikasi *ridesharing* yang kemunculannya di Indonesia mulai marak pada tahun 2014. Pada awal kemunculannya dimulai oleh aplikasi Uber yang mengusung UberTaxi sebagai bisnis layanan transportasi berbasis aplikasi online. Kemudian diikuti dengan kemunculan Go Car, Grab Car, Grab Taxi, Go-BlueBird dan aplikasi berbasis online lainnya. Fenomena jasa transportasi berbasis aplikasi online sebenarnya merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat akan transportasi yang mudah didapatkan, nyaman, cepat, dan murah.

1.6.3 Preferensi Konsumen

Menurut chaplin (2002), "Preferensi adalah suatu sikap yang lebih menyukai sesuatu benda daripada benda lainnya. Penilaian preferensi adalah teknik penelitian dengan menyajikan dua atau lebih perangsang yang harus dipilih subjek yang dapat diukur lewat tes verbal atau lisan."

Menurut Sirgy (1982. P288) dalam jurnal yang berjudul "*Product personality and its influence on consumer preference*" telah menunjukkan bahwa, sehubungan dengan makna simbolik produk. Kesesuaian diri merupakan faktor penting dalam mengarahkan preferensi konsumen. Konsumen lebih memilih produk dan merek dengan makna simbolis yang konsisten dengan konsep diri mereka.

Preferensi juga diartikan sebagai pilihan suka atau tidak suka oleh seseorang terhadap suatu produk, barang, atau jasa yang dikonsumsi (Kotler. 2000: 15) berpendapat bahwa preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk atau jasa yang ada. Teori preferensi dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan bagi konsumen, misalnya bila seseorang ingin mengkonsumsi atau menggunakan sebuah produk atau jasa dengan sumber daya terbatas maka ia harus memilih alternative sehingga nilai guna atau utilitas yang diperoleh mencapai optimal.

Preferensi konsumen dapat diketahui dengan mengukur tingkat kegunaan dan nilai relatif penting setiap atribut yang terdapat pada suatu produk atau jasa. Atribut yang ditampilkan pada suatu produk atau jasa dapat menimbulkan daya tarik pertama yang dapat mempengaruhi konsumen. Penilaian terhadap produk dan jasa menggambarkan sikap konsumen terhadap produk atau jasa tersebut, sekaligus dapat mencerminkan perilaku konsumen dalam menggunakan atau mengonsumsi suatu produk atau jasa. Dimana proses evaluasi dalam diri konsumen hingga sampai membentuk preferensi tersebut, adalah sebagai berikut:

1. Diasumsikan bahwa konsumen melihat produk sebagai sekumpulan atribut.
2. Tingkat kepentingan atribut berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masing-masing. Konsumen memiliki penekanan yang berbeda-beda dalam menilai.
3. Konsumen mengembangkan sejumlah kepercayaan tentang kepentingan atribut pada setiap produk.
4. Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk akan beragam sesuai dengan perbedaan atribut.
5. Konsumen akan sampai pada sikap terhadap produk yang berbeda melalui prosedur evaluasi.

Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dialami konsumen setelah membandingkan antara layanan yang dirasakannya dengan yang diharapkan (Sukma A.A., 2018). Berdasarkan definisi ini, kepuasan konsumen ditentukan oleh hasil layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Ketidakpuasan timbul ketika harapan konsumen tidak terpenuhi, sehingga penyedia jasa perlu memahami keinginan konsumen dengan baik. Kepuasan konsumen mencerminkan penilaian terhadap kualitas jasa atau produk yang dapat memenuhi keinginan mereka. Kepuasan konsumen merupakan tanggung jawab setiap perusahaan, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, dan bahkan politisi (Tjiptono, F. dan Chandra, G., 2012).

Ketidakpuasan konsumen dalam pelayanan dapat mengakibatkan mereka enggan menggunakan layanan yang sama di masa depan dan lebih memilih mencari penyedia layanan alternatif. Keputusan konsumen untuk kembali menggunakan suatu layanan sangat bergantung pada pengalaman mereka dengan layanan

tersebut sebelumnya (Chandra, A. S., Rahyuda, K., dan Suprpti, N.W.S., 2015). Jika konsumen merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan, mereka cenderung akan terus menggunakan layanan tersebut di masa depan. Sebaliknya, jika mereka tidak puas dan kecewa, mereka akan mencari alternatif lain. Kepuasan konsumen adalah hasil perbandingan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan mereka (Kotler, P., 2000). Ketidakpuasan muncul ketika hasil yang diterima tidak memenuhi harapan (Tjiptono, F., 2004). Kepuasan konsumen dapat dipahami sebagai respons terhadap kesenjangan antara harapan dan kinerja yang dirasakan (Nasution, M. N., 2004).

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang pada gilirannya membangun hubungan yang kuat antara konsumen dan perusahaan (Tjiptono, F., 2005). Rasa puas yang dirasakan konsumen dapat membawa berbagai keuntungan bagi perusahaan, termasuk peningkatan kepuasan konsumen itu sendiri. Dalam jangka panjang, mempertahankan konsumen yang sudah ada lebih menguntungkan dibandingkan mencari dan membina konsumen baru untuk menggantikan yang telah pergi. Konsumen yang puas cenderung memberikan ulasan positif dan menjadi promotor tidak resmi bagi perusahaan.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja, dan kinerja secara langsung mempengaruhi kepuasan masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepuasan masyarakat melalui kinerja, namun pengaruh ini bersifat tidak langsung. Hasil pengujian persamaan substruktur menunjukkan bahwa pengaruh total adalah jumlah dari pengaruh langsung dan tidak langsung. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan variabel yang penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat (Oktariansyah et al., 2017).

1.6.4 Angkutan Umum Bajaj *Maxride*

Tujuan dari pelayanan angkutan umum adalah untuk menyediakan layanan yang aman, cepat, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat dengan mobilitas yang terus meningkat, terutama bagi para pekerja dalam aktivitas sehari-hari mereka. Khususnya untuk angkutan perkotaan, keberadaan angkutan umum, terutama angkutan massal, sangat penting dalam membantu manajemen lalu lintas dan angkutan jalan berkat efisiensinya dalam penggunaan prasarana jalan. Esensi dari

operasi pelayanan angkutan umum adalah menyediakan layanan yang sesuai dengan waktu dan lokasi yang tepat untuk memenuhi beragam permintaan masyarakat. Operator perlu memahami pola kebutuhan dan memastikan penyediaan layanan dilakukan secara ekonomis untuk memenuhi kebutuhan tersebut. 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. Peranan utama angkutan umum adalah memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat dalam berbagai kegiatan. Ini mencakup kegiatan sehari-hari yang melibatkan perjalanan jarak pendek atau menengah, seperti angkutan perkotaan/pedesaan dan angkutan antar kota dalam provinsi, serta perjalanan antar provinsi yang bersifat tidak rutin, seperti 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. Dalam pengendalian lalu lintas, peranan layanan angkutan umum sangat penting. Dengan karakteristik utama seperti lintasan tetap dan kapasitas angkut yang besar, angkutan umum meningkatkan efisiensi penggunaan jalan karena dapat mengangkut banyak orang secara bersamaan. Hal ini mengurangi jumlah kendaraan pribadi di jalan, yang pada gilirannya membantu meningkatkan kelancaran arus lalu lintas.
2. Pengelolaan angkutan umum berkaitan erat dengan penghematan energi, khususnya dalam penggunaan bahan bakar minyak (BBM). Mengingat bahwa cadangan BBM dunia terbatas dan diperkirakan akan habis dalam waktu dekat, serta adanya upaya untuk beralih ke sumber energi non-BBM, penting untuk meningkatkan layanan angkutan umum. Dengan layanan

angkutan umum yang baik dan efisien, diharapkan dapat menggantikan peran kendaraan pribadi dalam mobilitas masyarakat, sehingga mengurangi konsumsi BBM dan mendukung upaya penghematan energi.

3. Dalam konteks pengembangan wilayah, angkutan umum memainkan peran penting dalam meningkatkan interaksi sosial dan budaya masyarakat. Dengan menyediakan akses yang baik, angkutan umum mendukung pemanfaatan sumber daya alam dan mobilitas sumber daya manusia, serta pemerataan pembangunan di berbagai daerah. Sistem transportasi yang memadai dan sesuai dengan kondisi lokal memungkinkan distribusi hasil pembangunan yang lebih merata dan mendorong pengembangan wilayah yang lebih efektif.

Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 1 mendefinisikan angkutan sebagai perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Sementara itu, kendaraan bermotor umum menurut Undang-Undang yang sama adalah kendaraan yang digunakan untuk mengangkut barang dan/atau orang dengan mengenakan tarif. Dengan demikian, angkutan orang dalam kota secara harfiah berarti perpindahan orang dari satu lokasi ke lokasi lain dalam satu kota menggunakan kendaraan, dengan biaya yang dikenakan kepada penumpang (Rahmatullah & Sumabrata, 2015).

Angkutan (*transport*) pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan memfasilitasi akses ke berbagai lokasi atau mengirimkan barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Lalu lintas dan angkutan merupakan dua aspek yang saling terkait dan tidak dapat dipisahkan; kehadiran salah satu akan mempengaruhi yang lainnya. Ketika sistem angkutan beroperasi, lalu lintas akan terdampak, dan sebaliknya, perubahan dalam lalu lintas akan mempengaruhi sistem angkutan (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 adalah untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat dalam berbagai kegiatan mereka. Selain itu, angkutan umum juga berfungsi dalam pengendalian lalu lintas, penghematan energi, dan pengembangan wilayah. Karena melibatkan banyak pengguna, mereka harus memiliki kesamaan dalam beberapa aspek, seperti asal, tujuan, lintasan, dan waktu. Kesamaan ini sering menimbulkan tantangan dalam menciptakan keseimbangan antara ketersediaan dan permintaan. Pelayanan angkutan umum akan efektif jika dapat mencapai keseimbangan yang baik antara penawaran dan permintaan (Ramadhan, 2023).

Secara fisik, angkutan lingkungan bajaj adalah kendaraan beroda tiga, dengan satu roda di depan dan dua roda di belakang. Warna bajaj ini umumnya merah atau biru, dan pada pintu depan pengemudi biasanya tertera daerah operasi yang biasanya terbatas pada satu wilayah kota administrasi. Angkutan lingkungan bajaj merah sering menimbulkan polusi udara dan suara karena menggunakan mesin dua tak dengan bahan bakar bensin. Oleh karena itu, untuk menjadikan angkutan lingkungan bajaj sebagai alternatif angkutan umum yang layak, nyaman, efektif, dan efisien di masa depan, perlu perhatian dari berbagai pihak terkait, termasuk pengguna, pengemudi atau pemilik kendaraan, organisasi angkutan, serta instansi pemerintah yang mengeluarkan kebijakan (Fajar et al., 2014).

Angkutan umum memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan mobilitas manusia yang terus meningkat, baik untuk perjalanan jarak dekat, menengah, maupun jauh. Selain itu, angkutan umum berfungsi dalam pengendalian lalu lintas, penghematan bahan bakar atau energi, serta perencanaan dan pengembangan wilayah. Esensi dari operasional angkutan umum adalah menyediakan layanan yang baik dan layak bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas mereka, baik bagi mereka yang mampu memiliki kendaraan pribadi (choice) maupun bagi mereka yang bergantung pada angkutan umum (captive). Ukuran pelayanan angkutan umum yang baik meliputi keamanan, kecepatan, keterjangkauan biaya, dan kenyamanan (Warpani, 1990).

Bajaj adalah salah satu jenis transportasi umum berbasis online yang baru-baru ini mulai beroperasi di Makassar. Kendaraan ini memiliki desain unik dengan tiga roda, satu di bagian depan dan dua di bagian belakang dan dapat menampung dua hingga tiga penumpang. Dahulu, bajaj dikenal dengan warna oranye dan mesin yang berisik. Namun, setelah mengalami pembaruan, bajaj kini berwarna biru dan

menggunakan gas sebagai bahan bakar, sehingga mesin tidak lagi berisik dan menjadi lebih ramah lingkungan.

Bajaj memiliki potensi yang sangat menarik karena dapat menampung dua hingga tiga penumpang. Ini memberikan keuntungan signifikan bagi konsumen, terutama bagi mereka yang sebelumnya harus menggunakan ojek online berbasis mobil untuk bepergian bersama tiga orang. Dengan adanya bajaj, konsumen kini dapat memilih opsi yang lebih ekonomis dan efisien dalam penggunaan bahan bakar dibandingkan dengan mobil. Inilah salah satu alasan utama mengapa bajaj menjadi pilihan populer sebagai alat transportasi online yang ideal.

1.6.5 Kinerja Operasional

Kinerja transportasi adalah salah satu isu utama yang sering dihadapi saat ini. Kinerja ini mencakup tidak hanya prasarana transportasi tetapi juga sarana transportasi seperti angkutan kota. Menurut Rivai (2004), kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan seseorang sebagai hasil dari pekerjaan yang dilakukan. Kusriyanto (2005) mendefinisikan kinerja sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai dengan kontribusi tenaga kerja dalam satuan waktu (biasanya per jam). Angkutan kota, di sisi lain, adalah layanan transportasi yang mengangkut penumpang dari satu lokasi ke lokasi lain dalam wilayah kota menggunakan bus atau mobil penumpang umum yang mengikuti trayek tetap dan teratur. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja angkutan kota mencerminkan perilaku yang ditampilkan oleh setiap angkutan kota dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam setiap trayek yang dilaluinya (Martin, 2014).

Kinerja mengacu pada tingkat pencapaian dalam pelaksanaan suatu program, kegiatan, atau kebijakan untuk mencapai sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dinyatakan dalam perencanaan strategisnya. Secara umum, kinerja dapat dilihat dari dua perspektif: kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu merujuk pada hasil kerja seseorang dalam hal kualitas dan kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sementara itu, kinerja organisasi mencakup total hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi (Prabu Mangkunegara, 2005: 67).

Menurut buku "Budaya dan Kinerja Organisasi Perspektif Organisasi Pemerintah" oleh Masana Sembiring, kinerja didefinisikan sebagai gambaran tentang

tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan, program, dan kebijakan untuk mewujudkan tujuan, sasaran, misi, dan visi organisasi (Masana Sembiring, 12: 81). Kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit tempat seseorang bekerja.

Kinerja pelayanan angkutan kota di Kota Makassar saat ini kurang memuaskan, yang terlihat dari berbagai faktor pelayanan yang sering dikeluhkan oleh pengguna, seperti kenyamanan, keteraturan rute, kemudahan, dan keterjangkauan. Jika masalah-masalah ini tidak segera diatasi, bisa berakibat pada penurunan jumlah penumpang karena mereka beralih ke kendaraan pribadi, angkutan berbasis online, atau moda transportasi lainnya. Hal ini juga dapat memengaruhi kelangsungan operasi angkutan kota, menurunkan pendapatan asli daerah (PAD) dari retribusi angkutan kota, serta memperburuk kemacetan lalu lintas (Jenal, 2007).

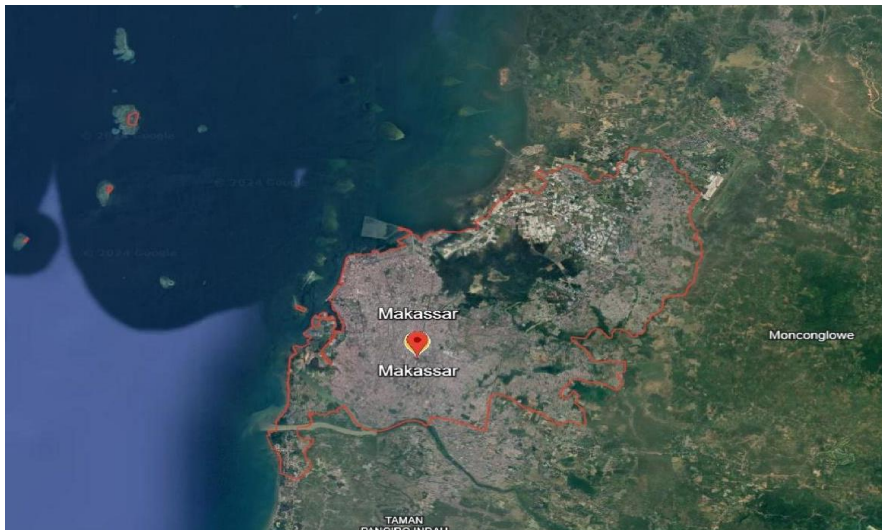
Dalam kinerja angkutan umum, terdapat hubungan saling mempengaruhi antara permintaan dan penawaran. Untuk mencapai keseimbangan, kebutuhan minimum kedua belah pihak harus dipenuhi: pemakai harus dapat mencapai tujuan dengan tarif tertentu, sementara penyedia jasa tidak mengalami kerugian antara permintaan penumpang dan biaya yang dikeluarkan. Dari segi lalu lintas, adanya angkutan umum dapat mengurangi volume lalu lintas kendaraan pribadi. Hal ini karena angkutan umum bersifat fleksibel dan dapat diakses oleh berbagai kalangan, serta bersifat massal sehingga biaya angkut dapat dibagi di antara banyak orang, sehingga tarif per penumpang dapat ditekan serendah mungkin (Palilingan et al., 2013).

BAB 2

METODE PENELITIAN/PERANCANGAN

2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di berbagai area di kota Makassar, khususnya di lokasi-lokasi yang paling sering dilalui oleh bajaj.

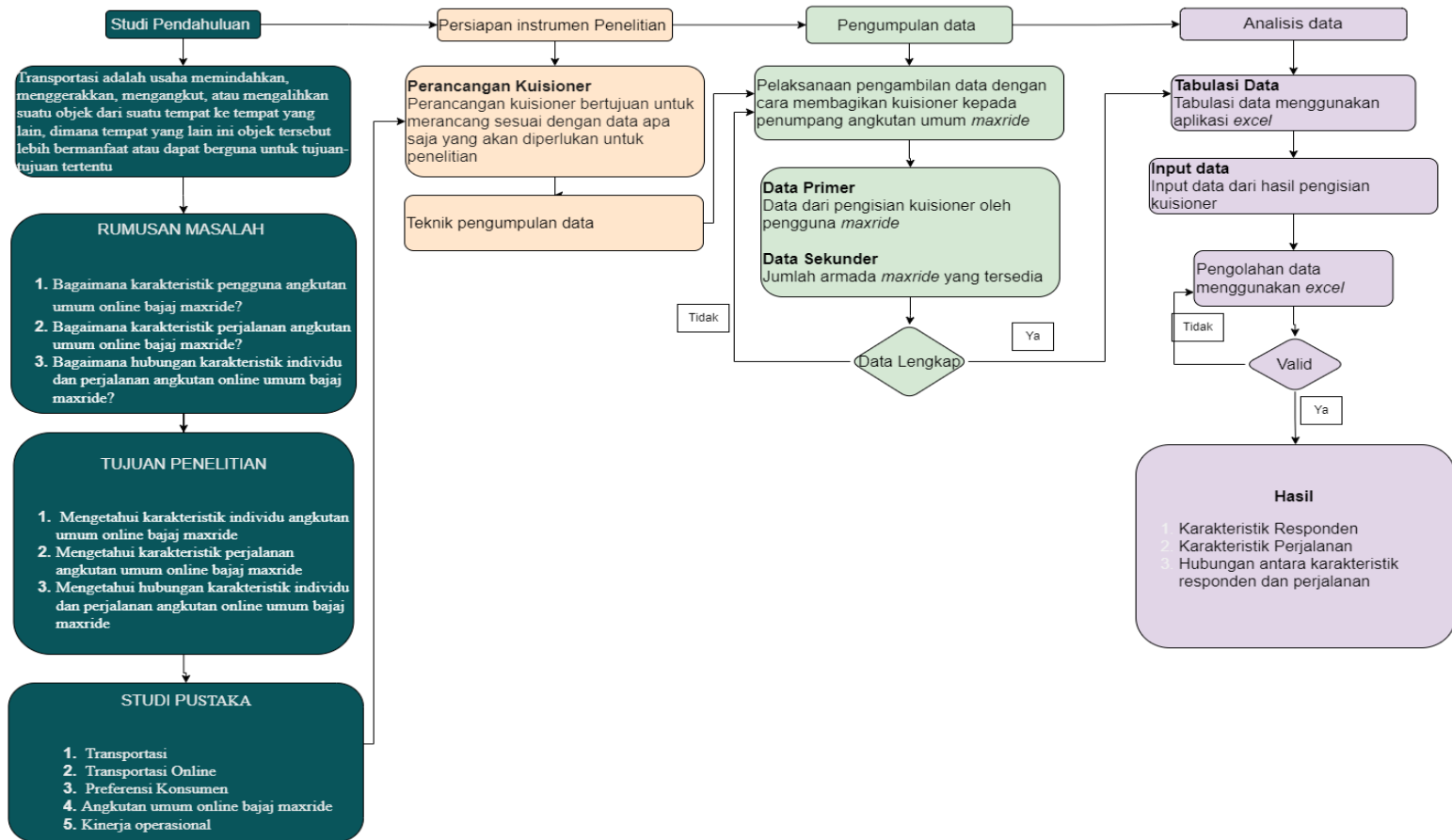


Gambar 1 Lokasi penelitian Kota Makassar

2.2 Kerangka Kerja Penelitian

Secara umum, sebuah penelitian harus melalui beberapa tahapan yang saling terkait erat dari awal hingga akhir. Setiap tahap harus diikuti sesuai urutannya, karena hasil dari tahap awal menjadi dasar untuk tahap-tahap berikutnya. Karena setiap tahap mempengaruhi tahapan selanjutnya, maka penting untuk menjalani setiap tahap dengan hati-hati dan cermat.

Agar penelitian dapat dilakukan secara efektif, penting untuk memahami dan menyusun alur atau tahapan penelitian yang akan dilakukan. Ini dikenal sebagai kerangka metodologi penelitian. Berikut adalah kerangka kerja untuk penelitian ini.



Gambar 2. Flowchart Kerangka Kerja Penelitian

2.3 Pengambilan Data

Dalam penelitian ini didapatkan dua data yaitu data primer dan data sekunder

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh melalui survei langsung di lokasi. Dalam penelitian ini, data primer yang diperlukan mencakup informasi dari pelaksanaan di beberapa titik penjemputan dan pengantaran.

a. Desain kuisisioner

Untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh dari responden sesuai dengan data variabel yang dibutuhkan dalam penelitian ini, pertama-tama dilakukan perancangan kuesioner dengan variabel-variabel relevan seperti jenis kelamin, umur, kepemilikan kendaraan pribadi, dan kepemilikan SIM.

b. Menentukan jumlah sampel

Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang diambil untuk setiap bajaj atau rute adalah sebanyak 400 unit, yang sesuai dengan jumlah bajaj yang disediakan. Jumlah pelanggan rata-rata per minggu adalah sekitar 7. Untuk mengatasi kemungkinan ketidakteelitian, diberikan margin kesalahan sebesar 0,05%, dan rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel sebagai berikut (Fiqri et al., 2018) :

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2}$$

(1)

Dimana : n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : persen kelonggaran ketidakteelitian yang bisa di tolerir (0,05)

Maka didapatkan hasil sebagai berikut ;

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2} = \frac{400 \times 7}{1 + (400 \times 7) \times 0.05^2} = 350$$

2. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi-studi sebelumnya dan dapat diakses melalui berbagai sumber seperti jurnal, laporan, buku, dan

lainnya. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data dari penyusunan kuesioner.

2.4 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei langsung. Metode ini melibatkan pengambilan sampel langsung dari penumpang bajaj melalui wawancara satu per satu dan penyebaran kuesioner secara online.

2.5 Metode Penyajian dan Analisis Data

Setelah survei lapangan dilakukan, data yang diperoleh akan dikumpulkan, diolah, dan dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan yang sesuai dengan kondisi aktual di lokasi survei. Tahapan analisis data yang dilakukan meliputi:

1. Menyusun hasil survei ke dalam format penulis yang telah direncanakan
2. Data – data pada formulir pengambilan data diinput ke dalam perangkat lunak Microsoft Excel untuk kemudian dibuat analisis dan rekapitulasinya
3. Mengolah dan mengevaluasi data dengan menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel.

Penarikan kesimpulan dan saran dilakukan setelah hasil pengolahan dan analisis data diperoleh. Dengan demikian, penulis dapat menarik kesimpulan yang menjawab pertanyaan ilmiah yang menjadi tujuan penelitian. Selanjutnya, penulis akan memberikan kontribusi berupa saran kepada pembaca. (Warokka et al., 2020a)