

SKRIPSI
EVALUASI TINGKAT KENYAMANAN DAN KEAMANAN
PENGGUNA OJEK *ONLINE* BAGI MASYARAKAT
JALAN TEGAL BINANGUN

Ditunjukkan untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Sains Terapan
pada Program Studi DIV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan



Disusun oleh:

REGINA TRISYANTI

NOTAR: 17.01.0469

PROGRAM STUDI DIV MANAJEMEN KESELAMATAN
TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
2021

SKRIPSI
EVALUASI TINGKAT KENYAMANAN DAN KEAMANAN
PENGGUNA OJEK *ONLINE* BAGI MASYARAKAT
JALAN TEGAL BINANGUN

Ditunjukkan untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Sains Terapan
pada Program Studi DIV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan



Disusun oleh:

REGINA TRISYANTI

NOTAR: 17.01.0469

PROGRAM STUDI DIV MANAJEMEN KESELAMATAN
TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
2021

HALAMAN PERSETUJUAN
EVALUASI TINGKAT KENYAMANAN DAN KEAMANAN
PENGGUNA OJEK *ONLINE* BAGI MASYARAKAT JALAN TEGAL BINANGUN

*(EVALUATION OF ONLINE MOTORCYCLE USER COMFORT AND SAFETY
ON TEGAL BINANGUN ROADS)*

Disusun oleh :

REGINA TRISYANTI

17.01.0469

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I



Tanggal :07 September 2021

HANENDYO PUTRO, ATD., MT

NIP.197005191993011001

Pembimbing II



Tanggal :29 Agustus 2021

AINUN RAHMAWATI, S.T., M.Eng

NIP.199306172019022002

HALAMAN PENGESAHAN
EVALUASI TINGKAT KENYAMANAN DAN KEAMANAN
PENGGUNA OJEK *ONLINE* BAGI MASYARAKAT JALAN TEGAL BINANGUN
(EVALUATION OF ONLINE MOTORCYCLE USER COMFORT AND SAFETY
ON TEGAL BINANGUN ROADS)

Disusun oleh :

REGINA TRISYANTI

17.01.0469

Telah dipertahankan di depan Tim Peguji:

Pada tanggal:

Ketua Sidang

HANENDYO PUTRO, ATD., MT

NIP.197005191993011001

Penguji 1

REZA YOGA ANINDITA, S.Si., M.Si

NIP.198511282019021001

Penguji 2

MOHAMAD HERMAWAN, S.H., MM.

NIP. 197006041996031002

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Tanda Tangan



Mengetahui :

Ketua Program Studi

Diploma IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan



HANENDYO PUTRO., ATD., MT

NIP.197005191993011001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Regina Trisyanti

Notar : 17.01.0469

Program Studi : D.IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul "**Evaluasi Tingkat Kenyamanan dan Keamanan Pengguna Ojek *Online* Bagi Masyarakat Jalan Tegal Binangun**" ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang maupun lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam laporan ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila laporan Tugas Akhir ini dikemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Tegal, Agustus 2021

Yang menyatakan,

Regina Trisyanti

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Terimakasih atas semua dukungan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Persembahan ini saya persembahkan kepada:

- ❖ *ALLAH SWT yang maha pengasih dan maha segalanya, karena atas rahmat dan ridho-Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini,*
- ❖ *Bapak Mitrisno, Ibu Widati Ningsih, dan saudara satu-satunya Mbak Ingrid Tresya Ningrum. Beliau yang selalu menyemangati dimanapun Gina berada, memberikan kasih sayang dengan keikhlasan, yang selalu berdoa untuk kelancaran serta kebaikan Gina dan Mbak Inggit, yang selalu siap mendengarkan keluh kesah anaknya, dan selalu mengingatkan akan hal kebaikan,*
- ❖ *Diri saya sendiri Regina Trisyanti, yang sudah berjuang dan bertahan selama beberapa bulan untuk merangkai karya tulis ini,*
- ❖ *Rekan-rekan angkatan XXVIII, Kakak Alumni, Oktaria Putri, Ais, Fira, Cieka, Nads, Kimel, Eva, Aditri, Wendy, Ditha, Nur, Ntik, adik asuh Meta, Shanti NF, Shinta DE, Tita Ayu, keluarga perantauan SUMURMANTAN, dan tidak bisa disebutkan satu-persatu. Masyarakat Kabupaten Belitung dan Kabupaten Bandung yang sudah menganggap saya sebagai keluarga sendiri, yang selalu mendengarkan saat saya ingin cerita, bertanya, berkeluh kesah, curhat, dan lainnya.*
- ❖ *Risma Dewi T.H, S.Tr.Tra temen sepermetodean, yang selalu sabar, memberikan semangat dan arahan selama penyusunan tugas akhir ini.*
- ❖ *Hot Momma (11 Taruni) dan Taruna MKTJ D yang selalu memberikan candaan, kekompakan, dan kebahagiaan baik di kampus maupun lewat online. Terimakasih untuk empat tahun ini sudah menemani saat senang maupun susah, saling mendukung satu sama lain dan selalu menyemangati dengan cara yang unik. Walaupun kita kadang berselisih paham, tetap jaga kekompakan ya gaess semoga bisa bertahan sampai kedepannya. Semoga kita bisa berkumpul di lain waktu.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penyusunan dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir dengan judul "**EVALUASI TINGKAT KENYAMANAN DAN KEAMANAN PENGGUNA OJEK *ONLINE* BAGI MASYARAKAT JALAN TEGAL BINANGUN**" sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) pada Program Studi DIV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, dimana proses penyusunan Proposal Tugas Akhir ini di Kampus II Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Pada kesempatan yang berbahagia ini, tidak lupa juga penulis menyampaikan ucapan terimakasih atas bimbingan, arahan, dan kerjasamanya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Siti Maimunah, S.Si., M.SE., M.A., selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal;
2. Bapak Hanendyo Putro, A.TD., M.T., selaku Ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Keselamatan Transportasi Jalan dan Pembimbing I;
3. Ibu Ainun Rahmawati, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II;
4. Seluruh keluarga tercinta dan tersayang terutama Orang Tua dan Mbak yang telah memberikan support dalam menyelesaikan penulisan proposal tugas akhir;
5. Rekan-rekan Taruna/i angkatan XXVIII dan adik-adik tingkat I, II, dan III Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan;

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari proposal ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan tugas akhir ini.

Tegal, Agustus 2021

Yang menyatakan,

Regina Trisyanti

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Batasan Masalah.....	3
I.4 Tujuan Penelitian.....	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
II.1 Jasa Transportasi.....	5
II.2 Transportasi <i>Online</i>	5
II.2.1 Jenis Transportasi <i>Online</i>	7
II.2.2 Tujuan dan Manfaat Transportasi <i>Online</i>	11
II.2.3 Mekanisme Menjalankan Jasa Transportasi Berbasis <i>Online</i>	12
II.3 Kenyamanan Pengguna.....	13
II.4 Keamanan Pengguna	14
II.5 Metode <i>Importance Perfomance Analysis</i>	17

II.6	Variabel Penelitian	18
II.7	Keaslian Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN		24
III.1	Lokasi Penelitian.....	24
III.1	Bagan Alir	25
III.2	Jenis Penelitian	27
III.3	Teknik Pelaksanaan	27
III.4	Metode Pengumpulan Data	28
III.5	Populasi dan Sampel.....	30
III.5.1	Populasi	30
III.5.2	Sampel	30
III.6	Metode Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		38
IV.1	Pembahasan	38
IV.2	Rekapitulasi Karakteristik Pelaku Perjalanan.....	38
IV.2.1	Karakteristik Sosial Ekonomi Responden.....	38
IV.2.2	Rekapitulasi Jawaban Responden	47
IV.3	Penilaian Kinerja dan Harapan Pengguna Ojek <i>Online</i> Dengan Metode <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	49
IV.3.1	Rata-Rata Penilaian Kinerja dan Harapan	51
IV.3.2	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	53
IV.3.3	Diagram Kartesius.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		58
V.1	Kesimpulan	58
V.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		62

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Larangan Penggunaan GPS	15
Gambar III. 1 Peta Kecamatan Plaju.....	24
Gambar III. 2 Jaringan Jalan Tegal Binangun	25
Gambar III. 3 Bagan Alir	25
Gambar III. 4 Diagram Kartesius.....	36
Gambar IV. 1 Persentase Usia Responden	39
Gambar IV. 2 Persentase Jenis Kelamin Responden.....	40
Gambar IV. 3 Persentase Pekerjaan Responden	41
Gambar IV. 4 Persentase Pendapatan Responden	42
Gambar IV. 5 Presentase Kepemilikan Kendaraan.....	43
Gambar IV. 6 Presentase Maksud Perjalanan Responden	44
Gambar IV. 7 Presentase Ojek <i>Online</i> Yang Digunakan Responden	45
Gambar IV. 8 Presentase Alasan Menggunakan Ojek <i>Online</i>	46
Gambar IV. 9 Presentase Jenjang Waktu Menggunakan Ojek <i>Online</i>	47
Gambar IV. 10 Rekapitulasi Jawaban Responden	48
Gambar IV. 11 Diagram Kartesius Pengguna Ojek <i>Online</i>	55

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Ketentuan Tarif Transportasi <i>Online</i>	7
Tabel II. 2 Pengelompokan Aspek Keamanan dan Kenyamanan	19
Tabel II. 3 Penelitian Yang Relevan	20
Tabel III. 1 Variabel Penelitian	29
Tabel III. 2 Perhitungan Sampel Isaac dan Michael	32
Tabel III. 3 Kategori Uji Validitas Menurut Guilford, 1956.....	33
Tabel III. 4 Kategori Uji Reliabilitas Menurut Guilford, 1956	34
Tabel IV. 1 Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	38
Tabel IV. 2 Distribusi Jenis Kelamin Responden	39
Tabel IV. 3 Distribusi Pekerjaan Responden	40
Tabel IV. 4 Distribusi Pendapatan.....	41
Tabel IV. 5 Distribusi Kepemilikan Kendaraan.....	42
Tabel IV. 6 Distribusi Maksud Perjalanan.....	43
Tabel IV. 7 Distribusi Ojek <i>Online</i> Yang Digunakan.....	44
Tabel IV. 8 Distribusi Alasan Menggunakan Ojek <i>Online</i>	45
Tabel IV. 9 Distribusi Jenjang Waktu Menggunakan Ojek <i>Online</i>	46
Tabel IV. 10 Distribusi Frekuensi Nilai Kinerja (X)	47
Tabel IV. 11 Distribusi Frekuensi Nilai Harapan (Y)	48
Tabel IV. 12 Hasil Uji Validitas Kinerja dan Harapan Ms.Excel	49
Tabel IV. 13 Soal Yang Valid.....	50
Tabel IV. 14 Uji Reliabilitas Kinerja (X) dan Harapan (Y) dengan SPSS	51
Tabel IV. 15 Rata-Rata Penilaian Kinerja dan Harapan	52
Tabel IV. 16 Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Uji Validitas Kinerja

Lampiran 3 Uji Reliabilitas Penilaian Kinerja

Lampiran 4 Uji Validitas Harapan

Lampiran 5 Uji Reliabilitas Penilaian Harapan

Lampiran 6 Jumlah Gangguan Kamtibmas yang di Laporkan ke Kepolisian di Kecamatan Plaju Pada Tahun 2017

Lampiran 7 Data Responden

Lampiran 8 Rekapitulasi Hasil Analisis

Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 10 Lembar Asistensi

Lampiran 11 Riwayat Hidup

INTISARI

Meningkatnya mobilitas masyarakat di perkotaan, dibutuhkannya suatu penunjang sarana transportasi. Kemunculan dari maraknya armada transportasi online ini dipelopori oleh Go-Jek yang diberi nama yaitu Go-Ride, tepatnya pada tahun 2010. Dari banyaknya ojek *online* yang beredar, terdapat beberapa kasus yang terjadi seperti dilihat dari pemesanan dan pembayaran yang dilakukan secara *online* misalnya penipuan, pencurian saldo uang digital, dan tindakan pelecehan seksual baik secara digital dan secara fisik kerap dialami oleh pengguna jasa transportasi *online*.

Penelitian menggunakan metode IPA (*Importance Perfomace Analysis*) dengan sampel *accidental sampling* (mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian). Perhitungan sampel menggunakan metode Isaac dan Michael dan didapatkan sebanyak 266 responden.

Hasil dari penelitian rekapitulasi karakteristik sosio-ekonomi didapatkan hasil bahwa responden yang paling banyak menggunakan ojek *online* adalah perempuan (75%), dari usia 16-20 (71,80%), sebagai pelajar/mahasiswa (87,22%), Perjalanan yang sering dilakukan oleh responden adalah untuk sekolah/kuliah (46,99%), ojek *online* yang banyak digunakan adalah gojek (69,12%). Penilaian kinerja dan harapan yang telah dilakukan menggunakan analisis IPA (*Importance Perfomance Analysis*) dan mempunyai 14 atribut. Atribut yang ada pada kuadran I terdapat 2 pernyataan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan, atribut dalam kuadran II terdapat 9 pernyataan yang harus dipertahankan, atribut yang terdapat dalam kuadran III terdapat 3 pernyataan dan kuadran IV tidak ada pernyataan didalamnya, atribut yang berada pada kuadran III dan IV tidak perlu adanya perbaikan pelayanan.

Kata Kunci : Ojek *Online*, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019, *Importance Perfomance Analysis* (IPA), Aspek Keamanan dan Aspek Kenyamanan

ABSTRACT

With the increasing mobility of the population in urban areas, it is necessary to have a means of supporting transportation. The emergence of the rise of online transportation fleets was pioneered by Go-Jek, which was named Go-Ride, to be precise in 2010. Of the many online motorcycle taxis circulating, there were several cases seen from online orders and payments such as fraud, theft of digital money balances, and acts of sexual harassment both digitally and physically are often experienced by users of online transportation services.

This study uses the IPA (Importance Performance Analysis) method with accidental sampling (taking cases or respondents who happen to exist or are currently available in a place according to the research context). The study used the Isaac and Michael method and obtained as many as 266 respondents to be sampled.

The results of the recapitulation of socio-economic characteristics showed that the respondents who used the most online motorcycle taxis were women (75%), from the age of 16-20 (71.80%), as students (87.22%), traveling frequently used by respondents is for school/college (46.99%), the most widely used online motorcycle taxi is Gojek (69.12%). Performance assessment and expectations that have been carried out using IPA (Importance Performance Analysis) analysis and have 14 attributes. Attributes Ist quadrant 2 statements are the main priority for improvement, attributes in Ist quadrant 9 statements must be maintained, attributes contained in IIIrd quadrant have 3 statements and IVth quadrant there are no statements in it, attributes that are in IIIrd and IVth don't need service improvement.

Keyword : Online Motorcycle Taxi, The Minister of Transportation Regulation No. 12 of 2019, Importance Performance Analysis (IPA), Aspects Of Safety and Comfort