

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan dan analisis data yang diuraikan sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan rekapitulasi karakteristik sosio-ekonomi responden di Jalan Tegal Binangun, didapatkan hasil bahwa responden yang paling banyak menggunakan ojek *online* adalah perempuan (75%), berusia 16-20 (71,80%), pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa (87,22%), masih banyak yang belum mempunyai pendapatan (80,45%) dan untuk kepemilikan kendaraan pribadi responden banyak yang mempunyai 1 sepeda motor (54%).

Hasil juga menunjukkan bahwa maksud perjalanan yang sering dilakukan oleh responden adalah untuk sekolah/kuliah (46,99%), ojol yang banyak digunakan adalah gojek (69,12%), jenjang waktu responden dalam menggunakan ojek *online* yaitu kadang-kadang (53,38%), dan alasan menggunakan ojek *online* yaitu dalam keadaan mendesak/kendaraan terpakai semua (25,94%).

2. Atribut yang terdapat pada masing-masing kuadran dalam peta *Importance Perfomance Analysis* adalah:
 - a. kuadran I "*Concentrate Here*" (*high importance & low satisfication*). Atribut-atribut yang berada pada kuadran I dinyatakan kualitas kinerja pelayanannya belum memuaskan sehingga atribut tersebut harus diperhatikan atau ditingkatkan lagi oleh pihak pengelola/manajer agar pelayanan menjadi maksimal, sehingga akan mendapatkan keuntungan antara pengemudi dan penumpang. Pernyataan yang terdapat dalam kuadran I adalah:
 - 12 = Pengemudi yang membawa jas hujan
 - 14 = Ketersediaan tombol Panic Button pada aplikasi
 - b. Kuadran II "*Keep up the good work*" (*High importance & high satisfication*), kuadran ini menunjukkan kriteria yang telah

berhasil dilaksanakan oleh perusahaan yang dianggap sangat penting dan sudah sangat memuaskan. Atribut-atribut dalam kuadran ini harus diperhatikan agar tetap bertahan dan selalu memaksimalkan kualitas pelayanan ojek *online*. Atribut-atribut yang ada pada kuadran II ini ada delapan yaitu terletak pada nomor:

- 1 = Pemesanan transportasi *online* mudah diakses
- 3 = Tarif yang dikenakan sesuai dengan aplikasi
- 4 = Data diri pengemudi yang sesuai dengan aplikasi
- 5 = Nomor kendaraan (Plat Motor) sesuai dengan aplikasi
- 6 = Pengemudi mematuhi marka/rambu lalu lintas
- 8 = Pengemudi memberikan helm saat melakukan perjalanan
- 9 = Sampai lokasi tujuan sesuai estimasi waktu pada aplikasi
- 10 = Pengemudi yang ramah dan sopan terhadap penumpang
- 13 = Kelengkapan pemakaian spion pada kendaraan

c. Kuadran III "*low priority*" (*low importance & low satisfication*), merupakan kuadran yang menunjukkan kriteria yang kurang penting pengaruhnya menurut persepsi pengguna jasa, pelaksanaan yang dilakukan biasa-biasa saja. Sehingga pengelola tidak perlu memprioritaskan atribut-atribut yang ada didalam kuadran III ini, atribut dalam kuadran III adalah:

- 2 = Menggunakan GPS secara terus menerus
- 7 = Pengemudi menggunakan kendaraan dengan kecepatan tinggi
- 11 = Waktu kedatangan pengemudi sesuai estimasi pada aplikasi

d. Kuadran IV "*possible overkill*" (*low importance & high satisfication*), menunjukkan keberadaan pernyataan yang kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi harapan. Atribut yang terdapat dalam kuadran IV tidak perlu diberikan perbaikan dan perubahan. Hasil dari analisis yang sudah dilakukan, tidak ada atribut yang berada dalam kuadran tersebut.

3. Penilaian kualitas yang bisa dilihat dari diagram kartesius metode IPA terdapat 2 kriteria yang ada dalam kuadran I "*Concentrate Here*" (*high importance & low satisfaction*). Atribut-atribut yang berada pada kuadran I dinyatakan kualitas kinerja pelayanannya belum memuaskan sehingga atribut tersebut harus diperhatikan atau ditingkatkan lagi oleh pihak pengelola/manajer agar pelayanan menjadi maksimal, sehingga akan mendapatkan keuntungan antara pengemudi dan penumpang. Pernyataan yang terdapat dalam kuadran I adalah nomor 12 (Pengemudi yang membawa jas hujan) dan nomor 14 (Ketersediaan tombol Panic Button pada aplikasi).

V.2 Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, antara lain:

1. Perusahaan ojek *online* dapat mengikutsertakan pengemudi dalam acara penyuluhan atau pelatihan yang sudah dipersiapkan oleh pihak yang bertugas mengenai keselamatan dan keamanan dalam berkendara. Pengemudi serta penumpang ojek *online* juga harus memperhatikan peraturan dan aspek-aspek yang sudah ditetapkan dalam PM 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat, hal ini bertujuan untuk memberikan keamanan dan kenyamanan penumpang atau pengemudi ojek *online*.
2. Hasil analisis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada penilaian pengguna ojek *online* dapat dilihat pada diagram kartesius yang sudah ada. Pernyataan yang berada pada kuadran I memerlukan perbaikan atau perhatian dari perusahaan, agar meningkatnya kualitas pelayanan dan memberikan keuntungan baik dari pengemudi maupun penumpang ojek *online*. Tombol *panic button* harus dipersiapkan oleh perusahaan yang harus bekerjasama dengan pihak kepolisian, *panic button* sendiri harus dirancang dengan sangat sederhana agar cepat mendapatkan penanganan jika ada sesuatu yang tidak diinginkan terjadi.

3. Kumpulan pernyataan yang sudah dijawab oleh penumpang ojek *online* sudah menempati pada masing-masing kuadran dan mempunyai penilaian yang berbeda-beda. Penilaian yang sudah ada bertujuan menjadi gambaran untuk pengemudi ojek *online* dan perusahaan, pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan dan pelayanan mana yang harus dipertahankan.

a) Rekomendasi

Beberapa rekomendasi yang akan diberikan pada jalan Tegal Binangun, sebagai berikut:

1. Kondisi penerangan jalan pada Jalan Tegal Binangun masih banyak yang mati, sehingga harus segera diperbaiki sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 27 Tahun 2018 Tentang Alat Penerangan Jalan (Menteri Perhubungan, 2018).
2. Marka jalan yang belum ada pada jalan Tegal Binangun harus dipasang, untuk memberitahu pemisah antara satu jalur dengan jalur yang lain, antara badan jalan dengan bahu jalan, dan lainnya. Bahu jalan yang sangat rendah dari badan jalan membuat pengguna jalan lebih berhati-hati untuk melintasinya. Marka jalan harus sesuai dengan Permenhub No 67 Tahun 2018 tentang Perubahan Permenhub Nomor 34 Tahun 2014 tentang Marka Jalan (Menteri Perhubungan Republik Indonesia 2018).
3. Rambu yang ada pada Jalan Tegal Binangun yang masih sangat minim membuat masyarakat harus lebih berhati-hati untuk melajukan kendaraannya. Rambu yang terpasang di Jalan Tegal Binangun kebanyakan rambu *bus stop*, sedangkan kondisi Jalan Tegal Binangun banyak lorong-lorong menuju perumahan. Rambu yang harus dipasang yaitu rambu peringatan simpang kanan maupun kiri, agar pengguna jalan mengetahui letak persimpangan yang ada di Jalan Tegal Binangun (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019).
4. Jalan Tegal Binangun harus selalu dipantau menggunakan cctv untuk cepat dalam penanganan kasus kejahatan. Hal ini bekerjasama dengan pihak kepolisian, agar kasus kejahatan di jalan tersebut berkurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistika. (2021). *Kota Palembang Dalam Angka* . Palembang : Badan Pusat Statistika.
- _____. (2019). *Kecamatan Plaju Dalam Angka*. Palembang : Badan Pusat Statistika.
- _____. (2017). *Kecamatan Plaju Dalam Angka*. Palembang : Badan Pusat Statistika.
- Erliyanti, L. (2019). *Pengaruh Kepraktisan, Tarif, Keamanan Dan Kenyamanan Terhadap Pembentuk Preferensi Konsumen Go-Jek Di Kota Makassar*. 22, 1–8. Skripsi. Makassar : Universitas Negeri Alauddin Makassar.
- Firdausiyah, N. (2017). *IPA (Importance Performance Analysis)*. 353–366. *Jurnal Penelitian*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor. (2019). KP 348 Tahun 2019 tentang Pedoman Perhitungan Biaya Jasa Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat Yang Dilakukan Dengan Aplikasi. Jakarta : Menteri Perhubungan.
- Laely, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Gojek Di Kota Yogyakarta*. 5–14. Skripsi. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Menteri Perhubungan. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat. Jakarta : Menteri Perhubungan.
- _____. (2018). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 34 Tahun 2014 tentang Marka Jalan. Jakarta : Menteri Perhubungan.
- _____. (2018). Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 27 tahun 2018 tentang Alat Penerangan Jalan. Jakarta : Menteri Perhubungan.
- Purba, W. (2017). *Analisa Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Kota Padang*. *Jurnal Teknologi*, 7 (2), 169–182. Padang : Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.
- Prawinata, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Gojek Di Kota Yogyakarta*. 5–14. Skripsi : Universitas Negeri Yogyakarta.

- Savitri, D. (2018). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Bus Transjakarta*. September, 18–19. Jurnal Konferensi Nasional Teknik Sipil 12. Batam.
- Septiana, I. (2020). Penerapan Metode Fuzzy Dan Service Quality Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Padang Koridor 1. Skripsi. Bekasi : Politeknik Transportasi Darat Indonesia.
- Setianto, H. (2019). Hubungan Pola Persebaran Permukiman dengan Kualitas Airtanah di Kecamatan Plaju Kota Palembang *16 (1), 60–71*. Jurnal Geografi. Palembang : Universitas PGRI Palembang.
<https://doi.org/10.15294/jg.v16i1.18412>
- Tresiya, dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, 1(2)*, 208.
<https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>
- Widiastika, M. R. (2020). *Skripsi Analisis Pemilihan Moda Transportasi Umum Online Dan Konvensional Di Kota Tegal*. Skripsi. Tegal : Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.