

**ANALISIS KELAYAKAN LAYANAN GO-JEK
SEBAGAI MODA TRANSPORTASI DI YOGYAKARTA**

Laporan Tugas Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh:
STERYA HANGGANARARAS
NPM : 13 02 15089



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
Januari 2017**

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS KELAYAKAN LAYANAN GO-JEK
SEBAGAI MODA TRANSPORTASI DI YOGYAKARTA**

Oleh:
STERYA HANGGANARARAS
NPM : 13 02 15089

telah disetujui oleh Pembimbing
Yogyakarta, ..18.01.2017.....

Pembimbing



Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T.

Disahkan Oleh:
Program Studi Teknik Sipil
Ketua



J. Januar Sudjati, S.T., M.T.

PENGESAHAN

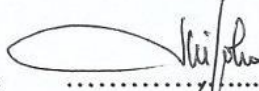
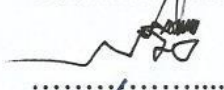
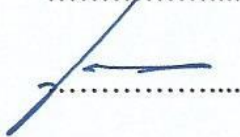
Laporan Tugas Akhir

ANALISIS KELAYAKAN LAYANAN GO-JEK SEBAGAI MODA TRANSPORTASI DI YOGYAKARTA



Oleh:
STERYA HANGGANARARAS
NPM : 13 02 15089

Telah diuji dan disetujui oleh

Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua : Dr. Ir. J. Dwijoko Ansusanto, M.T.		18.01.2017
Anggota: Ir. Yohannes Lulie, M.T.		17.01.2017
Anggota: Benidiktus Susanto, S.T., M.T.		18.01.2017

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul:

“Analisis Kelayakan Layanan Go-Jek Sebagai Moda Transportasi di Yogyakarta”

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 Januari 2017

Yang Membuat Pernyataan



Sterya Hangganararas

NPM: 13 02 15089

KATA HANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Kelayakan Layanan Go-Jek Sebagai Moda Transportasi di Yogyakarta”**. Tugas Akhir ini merupakan syarat yang wajib ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Demikian juga laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik tidak terlepas dari bantuan pihak-pihak lain. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. J. Dwijoko Ansusanto, M.T., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah senantiasa memberikan bimbingan dan dorongan kepada penulis sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Ir. Yohannes Lulie, M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Peminatan Program Studi Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak J. Januar Sudjati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu kelancaran administrasi selama penulis menempuh studi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

6. Ayah dan Ibu tercinta, yang selalu memberikan doa dan dukungan tiada hentinya kepada penulis sehingga laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh Pengemudi Go-Jek Yogyakarta yang telah menjadi responden pada Tugas Akhir ini, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang dibagikan oleh penulis serta telah bersedia menceritakan keluh kesahnya selama menjadi pengemudi Go-Jek.
8. Mas Vino dan Bapak Daru, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjelaskan secara detail mengenai sistem operasional layanan Go-Ride dan Go-Car di Yogyakarta.
9. Bapak Prihantoro, sebagai salah satu pengemudi Go-Ride yang sangat baik hati, yang telah bersedia menemani penulis dalam mencari beberapa responden pengemudi Go-Ride.
10. Seluruh Konsumen Go-Jek Yogyakarta yang telah menjadi responden pada Tugas Akhir ini, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang dibagikan oleh penulis.
11. Mbak Katerina dan Rizki Oktasari, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mencari responden konsumen Go-Jek.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.

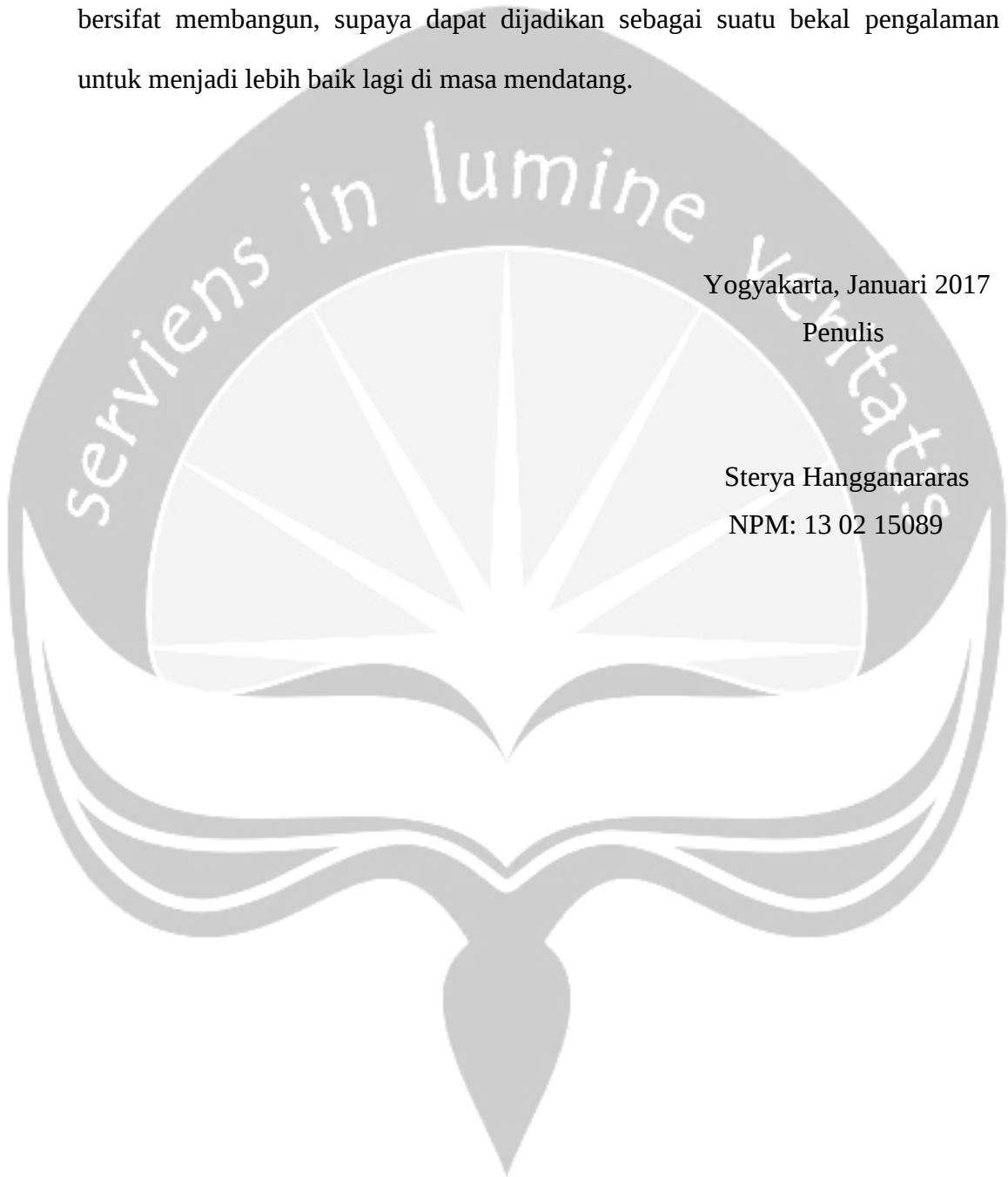
Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, supaya dapat dijadikan sebagai suatu bekal pengalaman untuk menjadi lebih baik lagi di masa mendatang.

Yogyakarta, Januari 2017

Penulis

Sterya Hanganararas

NPM: 13 02 15089



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA HANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Transportasi Perkotaan	4
2.2 Pengertian Ojek dan Taksi.....	4
2.3 Layanan Transportasi Go-Jek.....	5

BAB III LANDASAN TEORI

3.1	Pengertian Bisnis <i>Online</i>	7
3.2	Bisnis Transportasi <i>Online</i> di Indonesia.....	7
3.3	Bisnis Transportasi <i>Online</i> di Yogyakarta	9
3.4	Legalisasi Transportasi <i>Online</i> di Indonesia	9
3.5	Uji Validitas.....	11
3.6	Uji Reliabilitas.....	12
3.7	Skala Likert	13
3.8	Kualitas Pelayanan Jasa.....	14
3.9	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	15

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1	Umum.....	17
4.2	Lokasi Pengambilan Data	17
4.3	Metode Pengumpulan Data	18
4.4	Metode Penentuan Jumlah Sampel	18
4.5	Data yang Diperlukan	19
4.6	Alat yang Digunakan.....	20
4.7	Cara Pengambilan Data.....	20
4.8	Cara Mengolah Data	23
4.9	Bagan Alir	24
4.10	Jadwal Pelaksanaan Tugas Akhir	25

BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	26
-----	------------------------------	----

5.2	Pengujian Instrumen.....	26
5.2.1	Uji validitas	27
5.2.2	Uji reliabilitas	28
5.3	Sistem Operasional Go-Jek Yogyakarta.....	29
5.3.1	Sistem tarif.....	29
5.3.2	Sistem performa.....	29
5.3.3	Sistem bonus.....	31
5.3.4	Sistem <i>suspend</i>	34
5.3.5	Jaminan yang diberikan PT.Go-Jek Indonesia	36
5.3.6	Sistem aplikasi pengemudi Go-Jek	37
5.4	Analisis Data Pengemudi Go-Jek Yogyakarta	40
5.4.1	Karakteristik pengemudi	40
5.4.2	Biaya operasional pengemudi.....	44
5.4.3	Karakteristik order yang diterima.....	47
5.4.4	Tingkat kepuasan dan harapan pengemudi.....	49
5.5	Analisis Data Konsumen Go-Jek Yogyakarta.....	54
5.5.1	Karakteristik konsumen.....	54
5.5.2	Penggunaan layanan Go-Jek.....	56
5.5.3	Tingkat kepuasan dan harapan konsumen	60
5.6	Pembahasan	66
5.6.1	Sistem operasional Go-Jek	66
5.6.2	Minat masyarakat Yogyakarta terhadap Go-Jek	68
5.6.3	Analisis kelayakan layanan Go-Jek.....	69

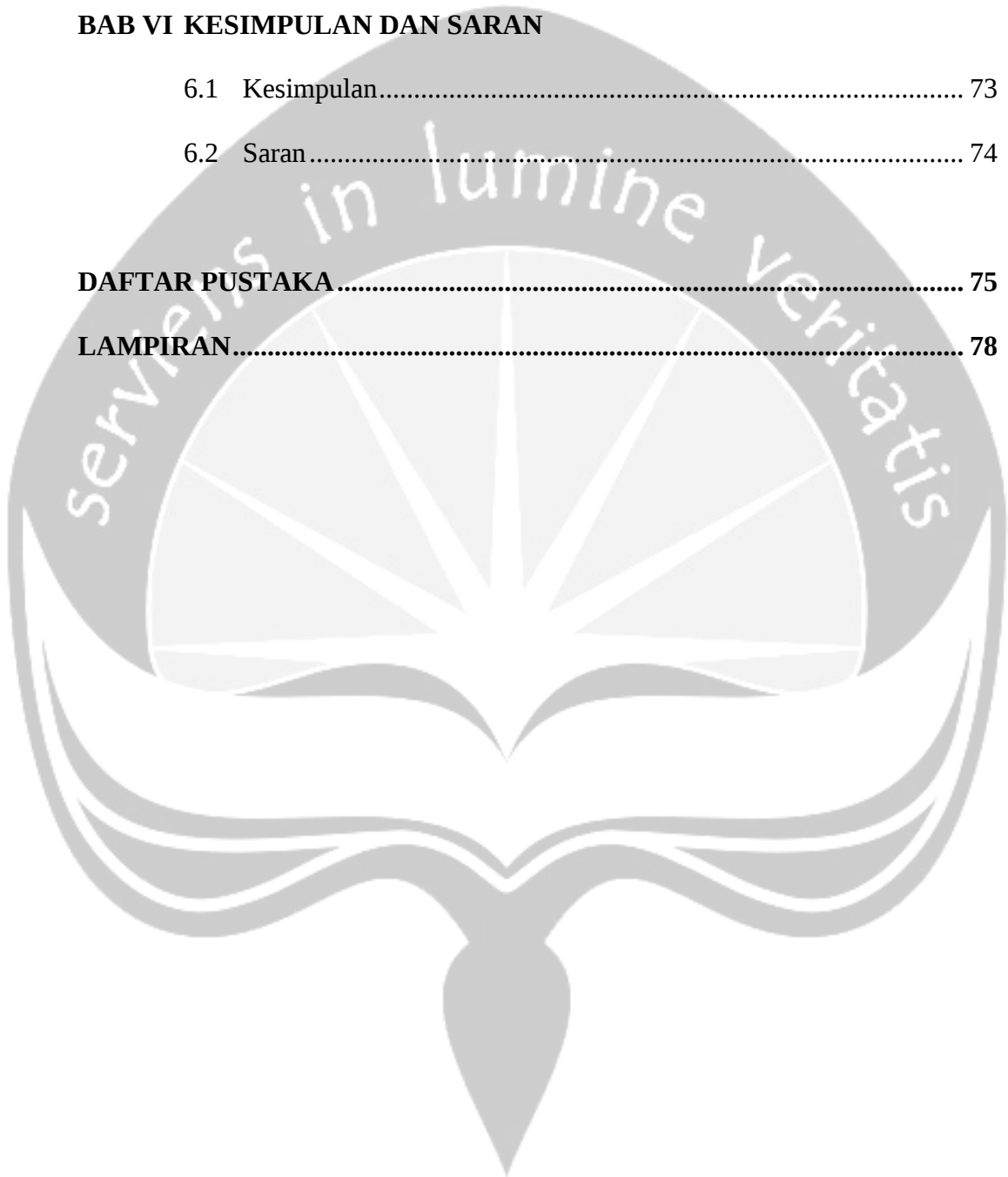
5.6.4 Perbandingan biaya transportasi antara Go-Jek dengan motor pribadi	71
--	----

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA.....	75
----------------------------	-----------

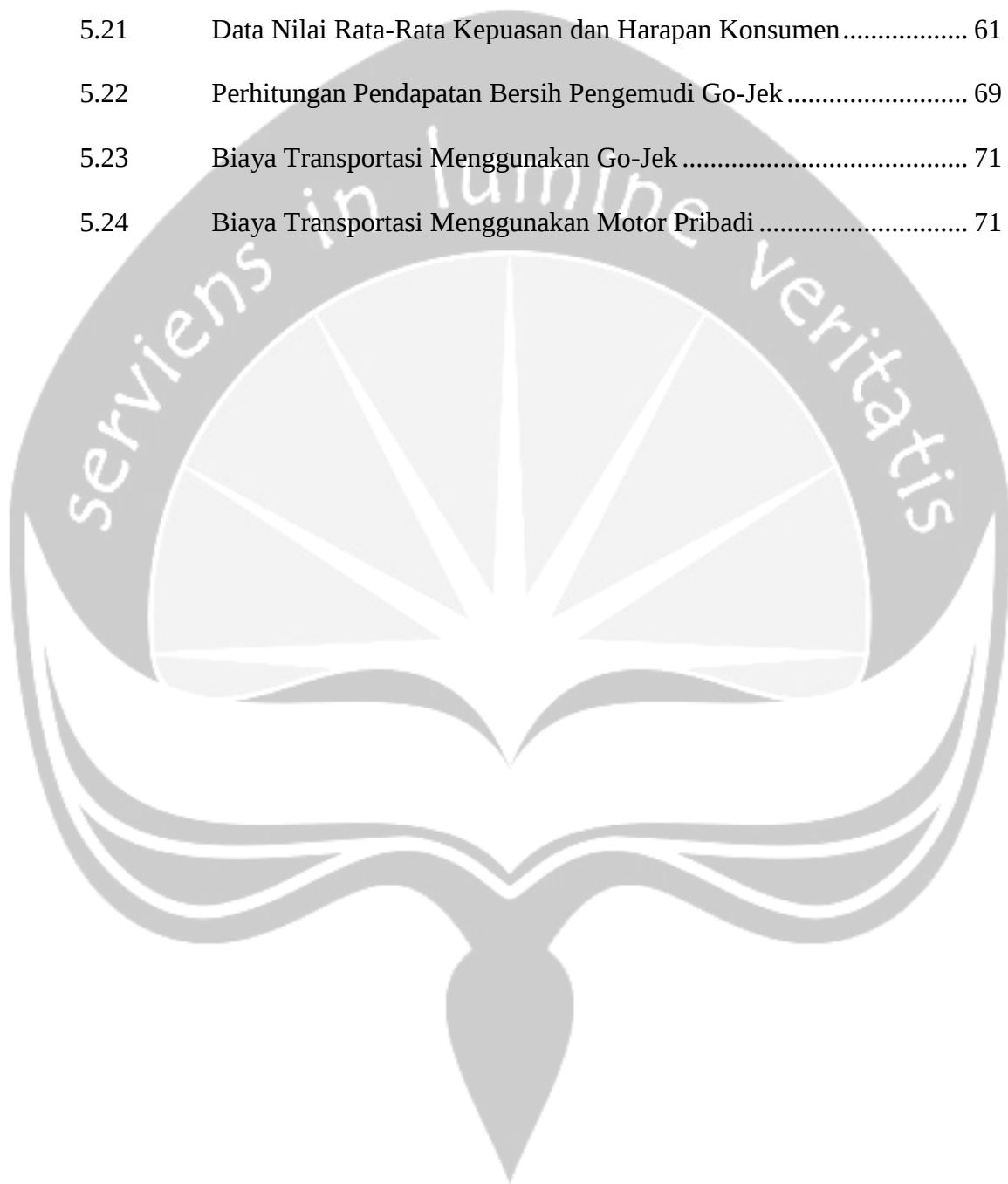
LAMPIRAN.....	78
----------------------	-----------



DAFTAR TABEL

No.Tabel	Nama Tabel	Hal
3.1	Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	12
4.1	Jadwal Pelaksanaan Tugas Akhir.....	25
5.1	Data Nilai Koefisien Korelasi Uji Validitas.....	27
5.2	Perolehan Poin Berdasarkan Jarak Tempuh Order	32
5.3	Perolehan Bonus Berdasarkan Jumlah Poin.....	32
5.4	Jenis Pelanggaran dan Sanksi pada <i>Auto Suspend</i>	34
5.5	Pendapatan Pengemudi Go-Jek per Hari.....	44
5.6	Biaya Kredit Kendaraan per Bulan	45
5.7	Biaya Pajak Kendaraan per Tahun	45
5.8	Jarak Tempuh tiap Order	47
5.9	Jumlah Order per Hari.....	47
5.10	Waktu Tempuh tiap Order.....	48
5.11	Waktu untuk Mendapatkan Order	48
5.12	Daerah Penyebaran Pengemudi Go-Jek	49
5.13	Perhitungan Nilai Rata-Rata Kepuasan Pengemudi.....	50
5.14	Data Nilai Rata-Rata Kepuasan dan Harapan Pengemudi	50
5.15	Penghasilan Konsumen Go-Jek per Bulan	56
5.16	Frekuensi Pemakaian Layanan Go-Jek	58
5.17	Jarak yang Ditempuh Konsumen dengan Go-Jek	59
5.18	Waktu Tunggu Kedatangan Pengemudi Go-Jek	59

5.19	Daerah Penyebaran Konsumen Go-Jek.....	60
5.20	Perhitungan Nilai Rata-Rata Kepuasan Konsumen	60
5.21	Data Nilai Rata-Rata Kepuasan dan Harapan Konsumen.....	61
5.22	Perhitungan Pendapatan Bersih Pengemudi Go-Jek	69
5.23	Biaya Transportasi Menggunakan Go-Jek	71
5.24	Biaya Transportasi Menggunakan Motor Pribadi	71



DAFTAR GAMBAR

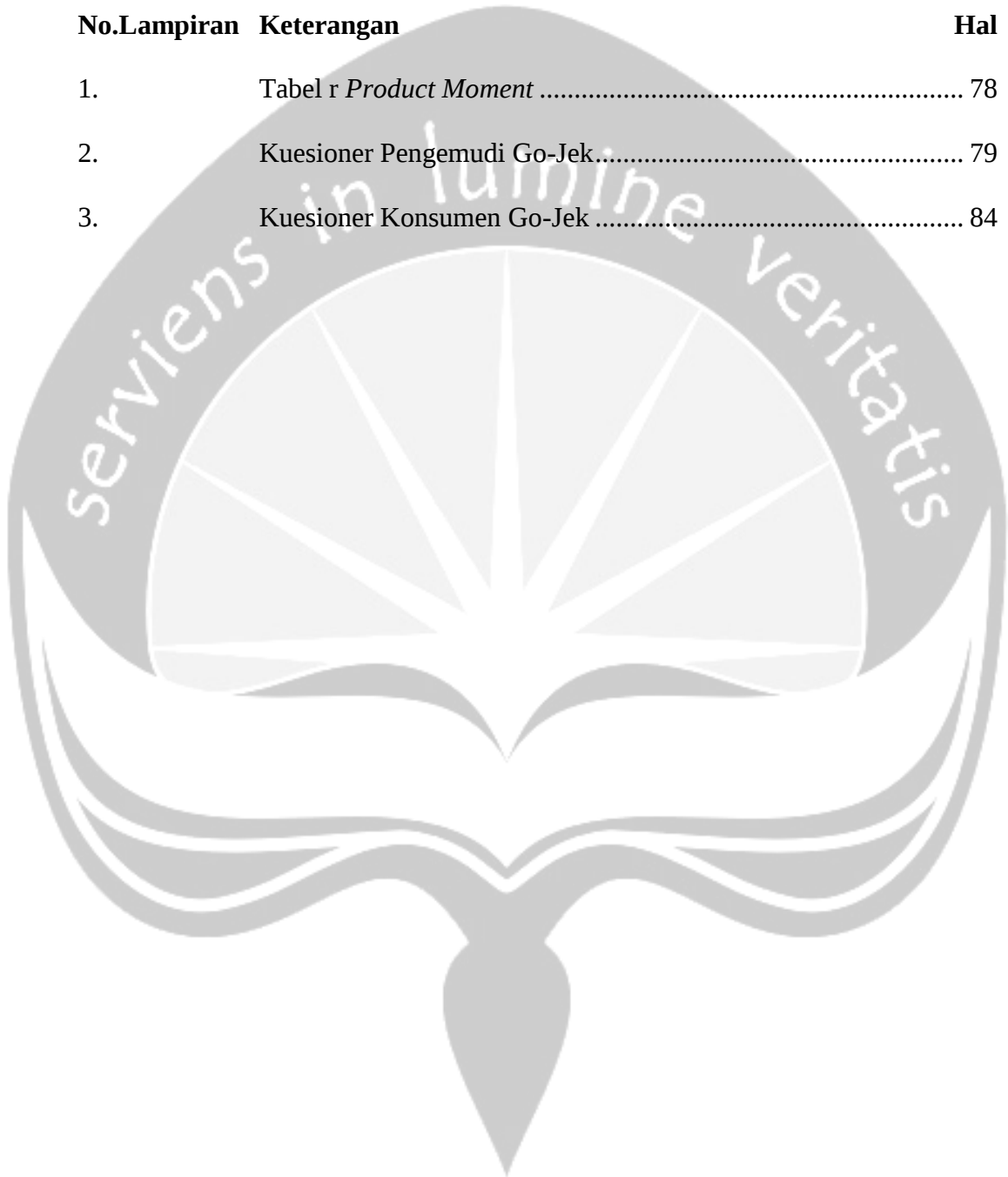
No.Gambar	Nama Gambar	Hal
2.1	Tampilan Pemesanan Layanan Go-Jek	6
2.2	Tampilan GPS Pengemudi <i>Go-Ride</i> (a) dan <i>Go-Car</i> (b).....	6
3.1	Tampilan Tarif Go-Jek Berdasarkan Jarak Tempuh	8
3.2	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	15
5.1	Tampilan Tingkat Performa Pengemudi Go-Jek.....	30
5.2	Tampilan <i>Auto Suspend</i> Selama 30 Menit.....	35
5.3	Tampilan Aplikasi Go-Jek Ketika Ada Order Masuk	38
5.4	Tampilan Tombol <i>On/Off</i>	39
5.5	Grafik Usia Pengemudi Go-Jek.....	40
5.6	Grafik Pendidikan Terakhir Pengemudi Go-Jek	41
5.7	Grafik Status Profesi Sebagai Pengemudi Go-Jek	42
5.8	Grafik Alasan Bekerja Sebagai Pengemudi Go-Jek.....	42
5.9	Grafik Waktu Operasional Pengemudi Go-Jek.....	43
5.10	Grafik Sistem Pembelian Kendaraan Pengemudi Go-Jek.....	44
5.11	Grafik Biaya Bahan Bakar per Hari	46
5.12	Grafik Biaya Pulsa per Hari	46
5.13	Grafik <i>Importance-Performance</i> Pengemudi Go-Jek	51
5.14	Grafik Jenis Profesi Konsumen Go-Jek	55
5.15	Grafik Usia Konsumen Go-Jek	55
5.16	Grafik Kepemilikan Kendaraan Konsumen Go-Jek.....	56

5.17	Grafik Penggunaan Layanan Transportasi Go-Jek.....	57
5.18	Grafik Alasan Menggunakan Layanan Go-Jek	57
5.19	Grafik Waktu Penggunaan Layanan Go-Jek	58
5.20	Grafik <i>Importance-Performance</i> Konsumen Go-Jek	62



DAFTAR LAMPIRAN

No.Lampiran	Keterangan	Hal
1.	Tabel r <i>Product Moment</i>	78
2.	Kuesioner Pengemudi Go-Jek.....	79
3.	Kuesioner Konsumen Go-Jek	84



INTISARI

ANALISIS KELAYAKAN LAYANAN GO-JEK SEBAGAI MODA TRANSPORTASI DI YOGYAKARTA, Sterya Hangganararas, NPM 13.02.15089, tahun 2017, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kondisi Kota Yogyakarta yang semakin bertambah macet dan semakin dipadati oleh kendaraan pribadi, membuat Kota Yogyakarta kini dianggap membutuhkan sarana transportasi umum yang memadai, mengingat jumlah dan ragam transportasi umum di Yogyakarta terbilang sedikit dibandingkan dengan ibukota provinsi lainnya. Pada bulan November 2015 layanan transportasi Go-Jek mulai beroperasi di Yogyakarta dengan menawarkan jasa layanan transportasi yang bersifat aman, nyaman, cepat, praktis, dan murah. Oleh karena layanan transportasi berbasis aplikasi saat ini mulai diminati masyarakat luas, maka diperlukan adanya studi lebih lanjut mengenai tingkat kelayakan layanan transportasi berbasis aplikasi, khususnya layanan Go-Jek, sebagai moda transportasi di Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi sistem operasional layanan Go-Jek, mengetahui tingkat minat masyarakat Yogyakarta terhadap layanan Go-Jek, serta mengetahui tingkat kelayakan layanan Go-Jek sebagai moda transportasi di Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan di wilayah Yogyakarta Kota dan wilayah Kecamatan Depok, Sleman. Responden dari penelitian ini adalah pengemudi Go-Jek dan pengguna jasa layanan Go-Jek. Pengambilan data di lapangan dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada para pengemudi Go-Jek dan pengguna jasa layanan Go-Jek. Jenis layanan Go-Jek yang menjadi objek penelitian yaitu Go-Ride (transportasi motor) dan Go-Car (transportasi mobil). Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, sedangkan analisis kepuasan dan harapan responden digunakan metode *Importance-Performance Analysis*.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa sistem operasional Go-Jek saat ini sudah cukup baik, hanya saja perlu lebih ditingkatkan lagi terutama pada sistem aplikasi dan sistem performa. Layanan transportasi Go-Jek cukup diminati masyarakat Yogyakarta, walaupun layanan Go-Jek belum digunakan secara rutin oleh masyarakat Yogyakarta. Layanan transportasi Go-Jek dapat dikatakan cukup layak bagi pengemudi Go-Jek, dengan ditinjau dari nilai pendapatan bersih pengemudi Go-Jek per bulan yaitu sebesar Rp843.300,- sampai Rp3.243.300,- serta dari nilai UMP D.I.Yogyakarta tahun 2017 sebesar Rp1.337.645,-. Adapun beberapa saran mengenai layanan transportasi Go-Jek yaitu pihak perusahaan Go-Jek diharapkan dapat menerapkan transparansi dalam menetapkan kebijakan dan sistem, supaya ketika terdapat perubahan kebijakan/sistem tidak menimbulkan gejolak pada pengemudi Go-Jek. Selain itu, sebaiknya GPS pada aplikasi Go-Jek lebih ditingkatkan lagi keakuratannya supaya lebih memudahkan konsumen dan pengemudi Go-Jek, dan juga sebaiknya masalah order fiktif segera diatasi secara tuntas supaya tidak merugikan perusahaan dan pengemudi Go-Jek. Di masa yang akan datang, jika sistem Go-Jek sudah cukup baik dan minat masyarakat yang tinggi, maka layanan transportasi Go-Jek dimungkinkan dapat mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi.

Kata Kunci: Transportasi *Online*, Go-Ride, Go-Car, Pengemudi, Konsumen, Sistem, Minat, Kelayakan.