

**ANALISIS KELAYAKAN LAYANAN GRAB CAR  
SEBAGAI MODA TRANSPORTASI DI KOTA YOGYAKARTA**

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

Oleh :  
**SEPTIO RINALDO SIHOTANG**  
NPM : 13 02 15007



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

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

**ANALISIS KELAYAKAN LAYANAN GRAB CAR  
SEBAGAI MODA TRANSPORTASI DI KOTA YOGYAKARTA**

Oleh:

SEPTIO RINALDO SIHOTANG

NPM : 13 02 15007

telah disetujui oleh Pembimbing

Yogyakarta, 21-11-2017

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 GRAB CAR  
SEBAGAI MODA TRANSPORTASI DI KOTA YOGYAKARTA**






Oleh:

SEPTIO RINALDO SIHOTANG

NPM : 13 02 15007

Telah diuji dan disetujui oleh:

Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua : Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T.		21-11-2017
Anggota: Benediktus Susanto, S.T., M.T.		21-11-2017
Anggota: Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.		21.11.2017

## PERNYATAAN

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

**“Analisis Kelayakan Layanan Grab Car sebagai Moda Transportasi di Kota 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, 20 November 2017

Yang Membuat Pernyataan



Septio Rinaldo Sihotang

NPM: 13 02 15007

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Kelayakan Layanan Grab Car 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. Adik – adik saya tercinta, yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, hingga saat ini Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
8. Seluruh teman – teman kelas F Teknik Sipil angkatan 2013 yang telah bersama-sama saling membantu dalam melalui proses perkuliahan hingga tugas akhir.
9. Seluruh teman – teman KKN 70 Atma Jaya Yogyakarta, khususnya teman – teman KKN 70 kelompok 86 Padukuhan Macanmati.
10. Seluruh Pengemudi Grab Car 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 Grab Car.
11. Seluruh Konsumen Grab Car Yogyakarta yang telah menjadi responden pada Tugas Akhir ini, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang dibagikan oleh penulis.
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, Oktober 2017

Penulis

Septio Rinaldo Sihotang

NPM 13 02 15007

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Angkutan .....	5
2.2 Transportasi Perkotaan .....	6
2.3 Pengertian Taksi.....	6
2.4 Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.....	7
2.5 Layanan Transportasi GRAB CAR.....	7
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b>	
3.1 Pengertian Bisnis <i>Online</i> .....	9
3.2 Bisnis Transportasi <i>Online</i> di Indonesia .....	9
3.3 Bisnis Transportasi <i>Online</i> di Yogyakarta.....	11

3.4	Legalisasi Transportasi <i>Online</i> di Indonesia .....	12
3.5	Kualitas Pelayanan Jasa .....	13
3.6	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	14
3.7	Uji Validitas .....	16
3.8	Uji Reabilitas.....	17
3.9	Skala Likert .....	18

#### **BAB IV METODOLOGI PENELITIAN**

4.1	Umum.....	20
4.2	Lokasi Pengambilan Data .....	20
4.3	Metode Pengambilan Data .....	21
4.4	Metode Penentuan Jumlah Sampel .....	21
4.5	Data yang Diperlukan .....	22
4.6	Alat yang Digunakan.....	23
4.7	Tata Cara Pengambilan Data.....	24
4.8	Cara Mengolah Data .....	25
4.9	Bagan Alir .....	27
4.10	Jadwal Pelaksanaan Tugas Akhir.....	28

#### **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

5.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	29
5.2	Pengujian Instrumen.....	29
5.2.1	Uji Validitas .....	30
5.2.2	Uji Reabilitas.....	32
5.3	Sistem Operasional Grab Car Yogyakarta .....	32
5.3.1	Sistem Tarif .....	32
5.3.2	Sistem Performa .....	33
5.3.3	Sistem Insentif dan Bonus.....	35
5.3.4	Sistem <i>Suspend</i> .....	37
5.3.5	Jaminan yang Diberikan Grab Car Indonesia .....	42



5.3.6	Sistem Aplikasi Pengemudi Grab Car.....	44
5.4	Analisis Data Pengemudi Grab Car Yogyakarta.....	48
5.4.1	Katakarakteristik Pengemudi .....	49
5.4.2	Biaya Operasional Pengemudi .....	53
5.4.3	Karakteristik Order yang Diterima.....	55
5.4.4	Tingkat Kepuasan dan Harapan Pengemudi .....	58
5.5	Analisis Konsumen Grab Car Yogyakarta.....	63
5.5.1	Karakteristik Konsumen.....	63
5.5.2	Penggunaan Layanan Grab Car.....	65
5.5.3	Tingkat Kepuasan dan Harapan Konsumen .....	69
5.6	Pembahasan.....	77
5.6.1	Sistem Operasional Grab Car.....	77
5.6.2	Tingkat Penggunaan Grab Car oleh Masyarakat Yogyakarta .....	78
5.6.3	Analisis Kelayakan Layanan Grab Car .....	79
5.6.4	Perbandingan Biaya Transportasi antara Grab Car dengan Kendaraan Pribadi .....	80
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1	Kesimpulan .....	83
6.2	Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

No.Tabel	Nama Tabel	Hal
3.1	Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	18
4.1	Jadwal Pelaksanaan Tugas Akhir.....	28
5.1	Data Nilai Koefisien Korelasi Uji Validitas.....	31
5.2	Contoh Perhitungan Total Pekerjaan yang di <i>Cancel</i> oleh Pengemudi Grab Car .....	34
5.3	Skema Insentif Grab Car Yogyakarta .....	35
5.4	Contoh Kasus Perhitungan Insentif Pengemudi Grab Car .....	36
5.5	Jenis Pelanggaran dan Sanksi yang Berlaku di Grab Car Indonesia	38
5.6	Pendapatan Bersih Pengemudi Grab Car per Hari .....	52
5.7	Biaya Kredit Kendaraan Per Bulan .....	54
5.8	Biaya Pajak Kendaraan Per Tahun.....	54
5.9	Jarak Tempuh Tiap Order .....	55
5.10	Jumlah Order tiap Hari.....	56
5.11	Waktu Tempuh tiap Order.....	56
5.12	Waktu untuk Mendapatkan Order .....	57
5.13	Daerah Penyebaran Pengemudi Grab Car .....	57
5.14	Perhitungan Nilai Rata-Rata Kepuasan Pengemudi.....	58
5.15	Data Nilai Rata-Rata Kepuasan dan Harapan Pengemudi .....	59
5.16	Penghasilan Pengguna Grab Car .....	65
5.17	Frekuensi Pemakaian Layanan Grab Car .....	67
5.18	Jarak yang Ditempuh Pengguna Layanan Grab Car .....	68
5.19	Waktu Tunggu Kedatangan Pengemudi Grab Car.....	68
5.20	Daerah Penyebaran Konsumen Grab Car.....	69
5.21	Perhitungan Nilai Rata-Rata Kepuasan Konsumen .....	70
5.22	Data Nilai Rata-Rata Kepuasan dan Harapan Konsumen.....	71
5.23	Perhitungan Pendapatan Bersih per Bulan .....	80
5.24	Perbandingan Biaya Transportasi Menggunakan Grab Car dan Mobil Pribadi .....	81

## DAFTAR GAMBAR

No.Gambar	Nama Gambar	Hal
2.1	Tampilan antarmuka untuk pelanggan pada aplikasi Grab (a)	
	Tampilan antarmuka untuk pengemudi Grab (b) .....	8
3.1	Tampilan Tarif dan Rute Pemesanan Grab Car.....	11
3.2	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> .....	15
5.1	Cakupan Perlindungan Asuransi Grab Car.....	43
5.2	Tampilan Aplikasi Pengemudi Saat Order Masuk .....	45
5.3	Tampilan Fitur <i>Booking Marathon</i> .....	46
5.4	Fitur <i>Heatmaps</i> pada aplikasi Grab Car.....	47
5.5	Tampilan tombol <i>on/off</i> pada aplikasi pengemudi .....	48
5.6	Grafik Usia Pengemudi Grab Car.....	49
5.7	Grafik Tempat Tinggal Pengemudi Grab Car .....	50
5.8	Grafik Status Profesi Pengemudi Grab Car .....	50
5.9	Grafik Alasan Memilih Menjadi Pengemudi Grab Car.....	51
5.10	Grafik Waktu Operasional Pengemudi Grab Car .....	52
5.11	Grafik Sistem Pembelian Kendaraan Pengemudi Grab Car.....	53
5.12	Grafik Biaya Bahan Bakar Per Hari .....	55
5.13	Grafik <i>Importance-Performance</i> Pengemudi Grab Car .....	60
5.14	Grafik Jenis Profesi Pengguna Grab Car .....	64
5.15	Grafik Usia Pengguna Grab Car.....	64
5.16	Grafik Kepemilikan Kendaraan Pengguna Grab Car .....	65
5.17	Grafik Alasan Konsumen Menggunakan Grab Car.....	66
5.18	Grafik Waktu Penggunaan Layanan Grab Car .....	67
5.19	Grafik <i>Importance-Performance</i> Konsumen Grab Car.....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

No.Lampiran	Keterangan	Hal
1.	Kuesioner Pengemudi Grab Car .....	89
2.	Kuesioner Konsumen Grab Car.....	91



## INTISARI

**ANALISIS KELAYAKAN LAYANAN GRAB CAR SEBAGAI MODA TRANSPORTASI DI YOGYAKARTA**, Septio Rinaldo Sihotang, NPM 13.02.15007, tahun 2017, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Sebagai Salah satu kota pariwisata terbesar di Indonesia, kota Yogyakarta mengalami perkembangan dan kemajuan yang sangat pesat. Tidak hanya jumlah wisatawan saja yang mengalami peningkatan, jumlah pendatang baru yang menetap di kota Yogyakarta juga semakin meningkat beberapa tahun belakangan ini. Dari kondisi yang berlangsung dilapangan Kota Yogyakarta terbilang memiliki jenis transportasi publik yang cukup sedikit. Oleh karena itu dibutuhkan solusi baru dalam menghadapi kurangnya pilihan transportasi publik bagi masyarakat. Pada bulan Desember 2016 layanan transportasi Grab Car mulai beroperasi di Yogyakarta dengan menawarkan jasa layanan transportasi yang bersifat aman, nyaman, cepat, praktis dan murah. Oleh karena layanan transportasi berbasis aplikasi telepon genggam saat ini mulai diminati oleh masyarakat, maka diperlukan adanya studi lebih lanjut mengenai tingkat kelayakan transportasi di Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi sistem operasional layanan Grab Car, mengetahui tingkat penggunaan layanan Grab Car oleh masyarakat Jogja, serta mengetahui tingkat kelayakan layanan Grab Car sebagai moda transportasi di Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Yogyakarta dan wilayah Kecamatan Depok, Sleman. Responden dari penelitian ini adalah pengemudi Grab Car dan pengguna jasa layanan Grab Car. Pengambilan data di lapangan dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada para pengemudi Grab Car dan pengguna jasa layanan Grab Car. 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 Grab Car saat ini sudah cukup baik, hanya saja perlu lebih ditingkatkan lagi terutama pada sistem aplikasi dan sistem performa. Layanan transportasi Grab Car cukup sering digunakan oleh masyarakat Yogyakarta. Layanan transportasi Grab Car dapat dikatakan layak bagi pengemudi Grab Car, dengan ditinjau dari nilai pendapatan bersih pengemudi Grab Car per bulan yaitu mencapai sebesar Rp 3.600.000,- hingga Rp 7.200.000,- yang berada di atas UMP D.I Yogyakarta tahun 2017 sebesar Rp 1.337.645,-. Adapun beberapa saran mengenai layanan transportasi Grab car yaitu sistem performa Grab Car lebih ditingkatkan lagi supaya tidak merugikan kedua belah pihak baik itu konsumen dan pengemudi Grab Car, dan juga sebaiknya masalah order fiktif segera diatasi secara tuntas supaya tidak merugikan perusahaan dan pengemudi Grab Car. Di masa yang akan datang, jika sistem Grab Car sudah cukup baik dan minat masyarakat yang tinggi, maka layanan transportasi Grab Car dimungkinkan dapat mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi.

**Kata Kunci** : Grab Car, Kelayakan, Konsumen, Pengemudi, Sistem, Transportasi *Online*.