

**FAKTOR - FAKTOR PEMILIHAN ANGKUTAN UMUM *ONLINE*
DI WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

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

Oleh :
CHRISTIAN PRASETYA SOEBAGIO
NPM : 14 02 15722



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
Februari 2018**

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

FAKTOR - FAKTOR PEMILIHAN ANGKUTAN UMUM ONLINE DI WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Oleh :

CHRISTIAN PRASETYA SOEBAGIO

NPM : 14 02 15722

telah disetujui oleh Pembimbing

14.02.2018
Yogyakarta,

Pembimbing

(Benidiktus Susanto, S.T., M.T.)

Disahkan oleh:

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



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

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

FAKTOR - FAKTOR PEMILIHAN ANGKUTAN UMUM *ONLINE* DI WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



Oleh :

CHRISTIAN PRASETYA SOEBAGIO

NPM : 14 02 15722

Telah diperiksa, diuji dan disetujui oleh

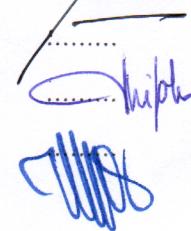
Nama Dosen

Penguji I : Benidiktus Susanto, S.T., M.T.

Penguji II : Dr. Ir. J. Dwijoko Ansusanto, M.T.

Penguji III : Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.

Tanda Tangan



Tanggal

14.02.2018

14.2.2018

14.02.2018

PERNYATAAN

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

FAKTOR - FAKTOR PEMILIHAN ANGKUTAN UMUM ONLINE DI WILAYAH DAERAH ISTIMEWA 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 di kemudian 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, Januari 2018

Yang membuat pernyataan

(Christian Prasetya Soebagio)



Persembahan kepada :

Tuhan Yesus Kristus, Papa, Mama, Santika, Sanjaya, Chrissantia, dan teman -

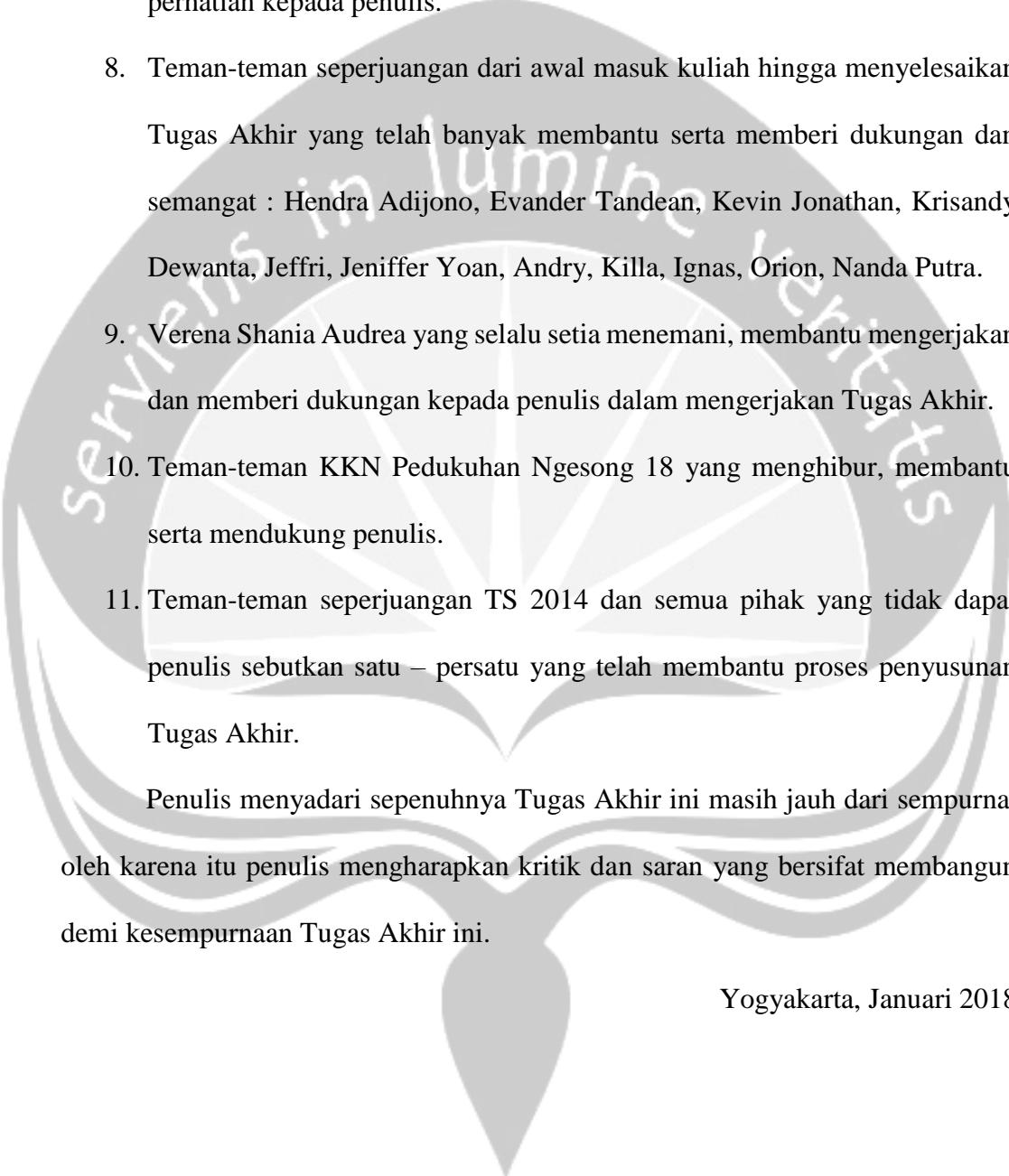
teman Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunia-Nya yang selalu tercurah, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Faktor - Faktor Pemilihan Angkutan Umum *Online* di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta” sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Strata I Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam menyusun maupun mengumpulkan data untuk Tugas Akhir ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, bantuan, dan dorongan moral dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, antara lain kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Ibu Surhardjanti Felasari, ST., M.Sc., CAED, Ph.D, selaku Dekan 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 Benidiktus Susanto, S.T., M.T., sebagai Dosen Pembimbing penulis.
5. Bapak Ir. Y. Lulie, M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Bidang Transportasi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

- 
7. Santoso Soebagio sebagai orangtua, Santika Soebagio, Sanjaya Soebagio dan Chrissantia Soebagio yang selalu memberikan doa, semangat, dan perhatian kepada penulis.
 8. Teman-teman seperjuangan dari awal masuk kuliah hingga menyelesaikan Tugas Akhir yang telah banyak membantu serta memberi dukungan dan semangat : Hendra Adijono, Evander Tandean, Kevin Jonathan, Krisandy Dewanta, Jeffri, Jeniffer Yoan, Andry, Killa, Ignas, Orion, Nanda Putra.
 9. Verena Shania Audrea yang selalu setia menemani, membantu mengerjakan dan memberi dukungan kepada penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir.
 10. Teman-teman KKN Pedukuhan Ngesong 18 yang menghibur, membantu serta mendukung penulis.
 11. Teman-teman seperjuangan TS 2014 dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu yang telah membantu proses penyusunan Tugas Akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Yogyakarta, Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
INTISARI	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Keaslian Tugas Akhir.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Perkembangan Transportasi di Kota Yogyakarta.....	7
2.2 Transportasi Darat.....	8
2.3 Angkutan Taksi Konvensional.....	9
2.4 Moda Transportasi Angkutan <i>Online</i>	9
2.5 Tingkat Kepuasan.....	10
BAB III LANDASAN TEORI.....	12
3.1 Peraturan Mengenai Angkutan <i>Online</i>	12
3.2 Taksi <i>Online</i> Sebagai Angkutan Sewa Khusus	15
3.3 Legalisasi Transportasi <i>Online</i> di Indonesia.....	16
3.4 Kerjasama Taksi Konvensional Dengan Angkutan Berbasis <i>Online</i> ...17	17
3.5 Instrumen Penelitian.....	18
3.6 Jenis dan Pengumpulan Data.....	18
3.7 Metode Analisis Data.....	21

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	22
4.1 Umum.....	22
4.2 Lokasi Penelitian.....	22
4.3 Metode Penelitian.....	23
4.4 Metode Pemilihan Responden.....	23
4.5 Jenis dan Pengumpulan Data	24
4.6 Alat Bantu Penelitian	25
4.7 Waktu Penelitian.....	26
4.8 Cara Pelaksanaan Survei.....	26
4.9 Time Schedule Penelitian.....	27
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	29
5.1 Angkutan Umum <i>Online</i> di Kota Yogyakarta.....	29
5.1.1 Angkutan Umum <i>Online</i> Go – Car di Kota Yogyakarta.....	29
5.1.2 Bergabungnya Taksi Lokal di Kota Yogyakarta dan Go - Car....	29
5.2 Pengujian Instrumen Pnelitein	32
5.2.1 Uji Validitas.....	32
5.2.2 Uji Reliabilitas.....	35
5.3 Analisis Data Faktor - Faktor Pemilihan Angkutan Umum <i>Online</i>	38
5.3.1 Kerjasama Antara Taksi Lokal dan Go - Car.....	38
5.3.2 Analisis Data Penilaian Responden.....	39
5.3.3 Karakteristik Responden.....	46
5.3.4 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	51
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	60
6.1 Kesimpulan.....	60
6.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Uji Validitas Peforma Dalam Tingkat Kepuasan.....	33
Tabel 5.2 Uji Validitas Harapan Dalam Tingkap Kepuasan.....	34
Tabel 5.3 Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha	35
Tabel 5.4 Tabel Output Kinerja Menggunakan Cronbach's Alpha.....	36
Tabel 5.5 Tabel Output Harapan Menggunakan Cronbach's Alpha.....	37
Tabel 5.6 Taksi Lokal Kerjasama Sering Digunakan Responden.....	38
Tabel 5.7 Faktor Pemilihan Angkutan Umum <i>Online</i>	40
Tabel 5.8 Lokasi Penjemputan dan Penurunan Penumpang	51
Tabel 5.9 Nilai Rata – Rata Tingkat Kepuasan Konsumen	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Jumlah Penduduk DIY 2011 – 2015.....	8
Gambar 5.1 Taksi Pandawa Kerja Sama Go – Car.....	30
Gambar 5.2 Taksi Indra Kelana Kerja Sama Go – Car.....	31
Gambar 5.3 Taksi Pataga Kerja Sama Go – Car.....	31
Gambar 5.4 Argo Berjalan Sebagai Tanda Keberadaan Penumpang.....	31
Gambar 5.5 Tarif Penggunaan Taksi Lokal Kerja Sama Go – Car.....	32
Gambar 5.6 Rata – Rata Jarak Tempuh.....	46
Gambar 5.7 Rata – Rata Tarif yang Dibayarkan.....	47
Gambar 5.8 Transportasi yang Digunakan Sebelumnya.....	48
Gambar 5.9 Transportasi <i>Online</i> yang Sering Digunakan.....	49
Gambar 5.10 Waktu Tunggu Kedatangan.....	50
Gambar 5.11 Prioritas Perbaikan Pelayanan Diagram Kartesius.....	56

INTISARI

FAKTOR - FAKTOR PEMILIHAN ANGKUTAN UMUM *ONLINE* di WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA, Christian Prasetya Soebagio, NPM 14.02.15722, tahun 2018, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang ada saat ini membawa pengaruh dalam bidang transportasi termasuk di Indonesia. Perkembangan teknologi ini memunculkan suatu fenomena baru yaitu taksi *online*. Kemunculan layanan jasa taksi *online* ini menimbulkan pro dan kontra antara taksi konvensional dengan angkutan *online* di Indonesia yang pada akhirnya memaksa taksi konvensional untuk bergabung dengan angkutan *online*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor - faktor apa saja yang membuat konsumen lebih memilih menggunakan angkutan umum *online* dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja taksi lokal yang memutuskan untuk bergabung dengan angkutan *online*.

Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuisioner dan melakukan wawancara di lapangan dengan pengguna angkutan *online*. Tingkat kepuasan masyarakat diketahui dengan cara menyebarkan kuisioner secara langsung kepada masyarakat dari berbagai kalangan usia dan profesi. Metode untuk mengolah data adalah dengan analisis deskriptif hasil wawancara para pengemudi serta analisis *Importance Performance Analysis* untuk kepuasan dan harapan konsumen terhadap taksi konvensional yang memutuskan untuk bergabung dengan angkutan *online*.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi pemilihan angkutan *online* dibandingkan taksi konvensional adalah akibat tarif yang lebih murah dan diikuti beberapa faktor pendukung lainnya seperti kejelasan tarif, kejelasan rute, rasa aman, rasa nyaman, dll. Taksi lokal *offline* belum mampu menyamai tarif bawah Go – Car yang mematok harga sebesar Rp.3.500. Selain itu taksi konvensional juga mematok tarif minimum yang dinilai terlalu tinggi sebesar Rp.25.000 dibandingkan Go – Car yang mematok tarif sebesar Rp.8.000 untuk jarak terdekat. Sedangkan untuk tingkat kepuasan pelanggan setelah taksi konvensional memutuskan untuk bergabung, pelanggan menyatakan belum puas dengan *gap* sebesar 0,4 yang didapatkan dari hasil pengurangan antara harapan pelanggan dengan kinerja yang mereka rasakan dilapangan. Perlu adanya perbaikan dari pihak perusahaan taksi konvensional sehingga peforma mereka diharapakan dapat menjadi lebih baik dan semakin meningkat.

Kata kunci : Taksi Konvensional, Taksi *online*, Angkutan Umum *Online*, *Delphi Method*, *Importance Peformance Analysis*

