

**ANALISIS TINGKAT PELAYANAN OJEK *ONLINE* SELAMA  
MASA PANDEMI COVID-19 DI YOGYAKARTA**

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

Oleh :  
REINARDUS KINADAMAN  
NPM : 14 02 15418



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2021**

## PERNYATAAN

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

### **ANALISIS TINGKAT PELAYANAN OJEK *ONLINE* SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 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, Juli 2021

Yang membuat pernyataan



(Reinardus Kinadaman)

# PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

## ANALISIS TINGKAT PELAYANAN OJEK *ONLINE* SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI YOGYAKARTA

Oleh :

REINARDUS KINADAMAN

NPM. : 14 02 15418

telah disetujui oleh Pembimbing  
Yogyakarta, ..... 18-6-2021 .....

Pembimbing



(Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.)

Disahkan oleh:

Program Studi Teknik Sipil

Ketua



(Ir. A.Y. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D.)

# PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

## ANALISIS TINGKAT PELAYANAN OJEK *ONLINE* SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI YOGYAKARTA



Oleh:

REINARDUS KINADAMAN

NPM. : 14 02 15418

Telah diuji dan disetujui oleh

Nama

Tanda tangan

Tanggal

Ketua : Dr.Ir. Imam Basuki, M.T.



Sekretaris : Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T.



18/6-2024

Anggota : Angelina Eva Lianasari, S.T., M.T.



## KATA HANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan penyertaan-Nya yang tidak pernah berkesudahan sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Tingkat Pelayanan Ojek *Online* Selama Masa Pandemi Covid-19 di Yogyakarta”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil di Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis memperoleh banyak sekali bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Eng. Luky Handoko, S.T., M.Eng, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Ir. A.Y. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Ir. Imam Basuki, M.T., selaku Ketua Departemen Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang dengan sabar membimbing, mengarahkan, meluangkan waktu dan tenaga untuk penulis dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini agar dapat terselesaikan dengan baik dan maksimal.
4. Ibu Ir. JF. Soandrijanie Linggo, M.T. dan Ibu Angelina Eva Lianasari, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji Tugas Akhir yang telah memberikan saran dan

masuk ke pada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini, sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

5. Ayah dan ibu yang sangat saya hormati dan kasihi, adik, saudara, dan keluarga besar yang tidak pernah berhenti mendukung dan selalu membawa dalam doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan penuh ungkapan syukur.
6. Semua teman, baik itu teman angkatan 2014, kakak dan adik tingkat di Teknik Sipil UAJY yang selalu mendukung dan memberikan banyak sekali pelajaran dan pengalaman yang baik bagi penulis. Tidak lupa juga organisasi dan komunitas seperti “HMS dan Staff Lab. HRL” yang turut memberikan banyak pengalaman berharga.

Akhir kata, penulis sangat menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan meminta kesediaan untuk diberikan kritik dan saran yang membangun mengenai penulisan Tugas Akhir ini untuk dapat diperbaiki dikemudian hari sehingga dapat bermanfaat bagi setiap pembaca.

Yogyakarta, Juli 2021

Penulis

Reinardus Kinadaman

NPM : 140215418

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	iv
<b>KATA HANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>INTISARI</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Batasan Masalah .....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b> .....	7
3.1. Umum .....	7
3.2. Transportasi .....	8
3.3. Angkutan .....	8
3.4. Kendaraan Bermotor .....	8
3.5. Penyelenggara Sistem Elektronik .....	9
3.6. Aspek Wajib Sepeda Motor .....	9
3.7. Protokol Kesehatan Ojek .....	9
3.8. Populasi dan Sampel .....	10
3.2.1. Populasi .....	10
3.2.2. Sampel .....	10
3.9. Teori Kuesioner .....	11
3.9.1. Uji validitas .....	11
3.9.2. Uji reliabilitas .....	11
3.10. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	13
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	19
4.1. Lokasi Penelitian .....	19
4.2. Pengumpulan Data .....	19
4.3. Langkah Penelitian .....	20
4.4. Alat Bantu Penelitian .....	20
4.5. Bagan Alir Penelitian .....	21
<b>BAB V PEMBAHASAN</b> .....	22
5.1. Umum .....	22
5.2. Analisis Deskriptif Responden .....	22
5.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (SPSS) .....	24

5.4.	Uji Validitas dan Reliabilitas (Manual) .....	26
5.4.1.	Uji validitas (manual) .....	26
5.4.2.	Uji reliabilitas (manual) .....	28
5.5.	Uji Diagram Kartesius .....	31
5.5.1.	Analisis diagram kartesius berdasarkan seluruh responden .....	31
5.5.2.	Analisis diagram kartesius berdasarkan wisatawan .....	37
5.5.3.	Analisis diagram kartesius berdasarkan mahasiswa .....	43
5.5.4.	Analisis diagram kartesius berdasarkan pegawai .....	49
5.6.	Analisis Tingkat Kesesuaian Pengguna Ojek <i>Online</i> .....	55
5.6.1.	Penilaian tingkat kesesuaian berdasarkan seluruh responden .....	55
5.6.2.	Penilaian tingkat kesesuaian berdasarkan wisatawan .....	61
5.6.3.	Penilaian tingkat kesesuaian berdasarkan mahasiswa .....	67
5.6.4.	Penilaian tingkat kesesuaian berdasarkan pegawai .....	73
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		79
6.1.	Kesimpulan .....	79
6.2.	Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		84
<b>LAMPIRAN</b>		



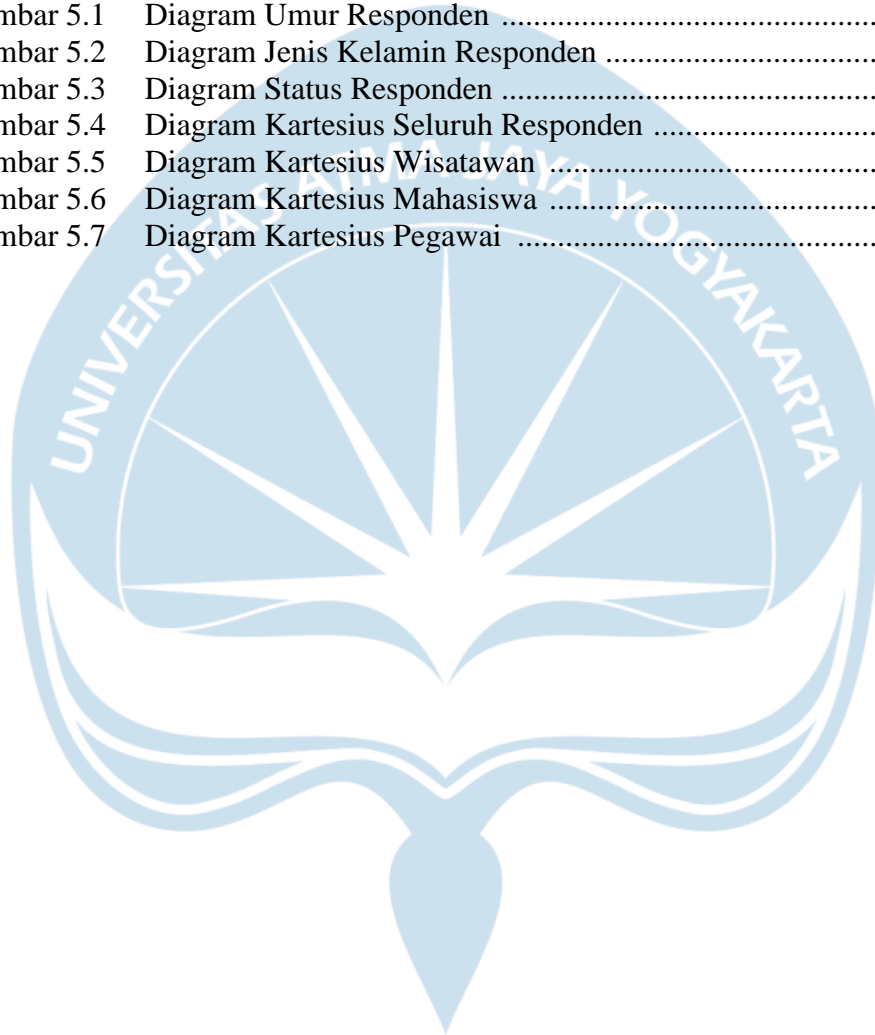
## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Persentase Tingkat Kesesuaian .....	15
Tabel 5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Data Tingkat Pelayanan Ojek <i>Online</i> (SPSS) .....	25
Tabel 5.2	Uji Validitas Data Tingkat Pelayanan Ojek <i>Online</i> (Manual) .....	27
Tabel 5.3	Varians Data Tingkat Kenyataan Ojek <i>Online</i> (Manual) .....	28
Tabel 5.4	Varians Data Tingkat Harapan Ojek <i>Online</i> (Manual) .....	29
Tabel 5.5	Hasil Uji Reliabilitas Data Tingkat Kenyataan dan Harapan Ojek <i>Online</i> (Manual) .....	30
Tabel 5.6	Tingkat Kesesuaian Seluruh Responden .....	31
Tabel 5.7	Tingkat Kesesuaian Wisatawan .....	37
Tabel 5.8	Tingkat Kesesuaian Mahasiswa .....	43
Tabel 5.9	Tingkat Kesesuaian Pegawai .....	49
Tabel 5.10	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Keselamatan Berdasarkan Seluruh Responden .....	55
Tabel 5.11	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Keamanan Berdasarkan Seluruh Responden .....	57
Tabel 5.12	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Kenyamanan Berdasarkan Seluruh Responden .....	58
Tabel 5.13	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Keterjangkauan Berdasarkan Seluruh Responden.....	59
Tabel 5.14	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Keteraturan Berdasarkan Seluruh Responden .....	59
Tabel 5.15	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Pencegahan Penyebaran Covid-19 Berdasarkan Seluruh Responden .....	60
Tabel 5.16	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Keselamatan Berdasarkan Wisatawan .....	61
Tabel 5.17	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Keamanan Berdasarkan Wisatawan .....	62
Tabel 5.18	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Kenyamanan Berdasarkan Wisatawan .....	63
Tabel 5.19	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Keterjangkauan Berdasarkan Wisatawan .....	64
Tabel 5.20	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Keteraturan Berdasarkan Wisatawan .....	65
Tabel 5.21	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Pencegahan Penyebaran Covid-19 Berdasarkan Wisatawan .....	66

Tabel 5.22	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Keselamatan Berdasarkan Mahasiswa .....	67
Tabel 5.23	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Keamanan Berdasarkan Mahasiswa .....	68
Tabel 5.24	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Kenyamanan Berdasarkan Mahasiswa .....	69
Tabel 5.25	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Keterjangkauan Berdasarkan Mahasiswa .....	70
Tabel 5.26	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Keteraturan Berdasarkan Mahasiswa .....	70
Tabel 5.27	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Pencegahan Penyebaran Covid-19 Berdasarkan Mahasiswa .....	71
Tabel 5.28	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Keselamatan Berdasarkan Pegawai.....	73
Tabel 5.29	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Keamanan Berdasarkan Pegawai .....	74
Tabel 5.30	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Kenyamanan Berdasarkan Pegawai.....	75
Tabel 5.31	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Keterjangkauan Berdasarkan Pegawai .....	76
Tabel 5.32	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Keteraturan Berdasarkan Pegawai .....	76
Tabel 5.33	Hasil Rerata Tingkat Kesesuaian Aspek Pencegahan Penyebaran Covid-19 Berdasarkan Pegawai .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram Kartesius .....	16
Gambar 4.1	Bagan Alir .....	21
Gambar 5.1	Diagram Umur Responden .....	23
Gambar 5.2	Diagram Jenis Kelamin Responden .....	23
Gambar 5.3	Diagram Status Responden .....	24
Gambar 5.4	Diagram Kartesius Seluruh Responden .....	34
Gambar 5.5	Diagram Kartesius Wisatawan .....	40
Gambar 5.6	Diagram Kartesius Mahasiswa .....	46
Gambar 5.7	Diagram Kartesius Pegawai .....	52



## INTISARI

**ANALISIS TINGKAT PELAYANAN OJEK *ONLINE* SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI YOGYAKARTA**, Reinardus Kinadaman, NPM : 14 02 15418, Tahun 2021, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Salah satu jasa yang masih banyak berjalan di masa pandemi Corona Virus Disease (Covid-19) di Yogyakarta adalah jasa ojek *online*. Peraturan baru dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19 dikeluarkan oleh negara yang diterapkan oleh ojek *online* sudah mulai diterapkan. Dengan menimbang terhadap peraturan lama yang mengatur ojek *online* yang selama ini diterapkan dan tambahan dari peraturan baru yang sudah mulai diterapkan, maka perlu dilakukannya penelitian tentang tingkat pelayanan ojek *online* selama masa pandemi di Yogyakarta untuk mengetahui aspek apa saja yang perlu ditingkatkan dalam meningkatkan pelayanan ojek *online*.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang dibedakan berdasarkan statusnya, yaitu wisatawan, mahasiswa, dan pegawai yang pernah menggunakan ojek *online* yang ada di Yogyakarta. Untuk mengetahui kuesioner sudah valid dan reliabel maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS dan uji secara manual dengan bantuan *software* microsoft Excel. Analisis data akan dilanjutkan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) guna untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan ojek *online* yang ada di Yogyakarta.

Dari hasil analisis tingkat kesesuaian berdasarkan seluruh responden, semua aspek tingkat pelayanan yang diberikan ojek *online* sudah sangat memuaskan dengan masing-masing nilai aspek seperti aspek keselamatan dengan nilai 94,45%, aspek keamanan dengan nilai 98,90%, aspek kenyamanan dengan nilai 98,41%, aspek keterjangkauan dengan nilai 97,42%, aspek keteraturan dengan nilai 91,84%, dan aspek pencegahan penyebaran Covid-19 dengan nilai 86,04%. Meski seluruh aspek sudah memiliki tingkat pelayanan yang sangat memuaskan, hanya aspek keterjangkauan yang sudah tidak perlu ditingkatkan, sedangkan kelima aspek lainnya seperti pada aspek keselamatan terdapat 2 atribut yang masih bisa ditingkatkan, aspek keamanan terdapat 1 atribut yang masih bisa ditingkatkan, aspek kenyamanan terdapat 1 atribut yang masih bisa ditingkatkan, aspek keteraturan terdapat 1 atribut yang masih bisa ditingkatkan, dan pada aspek pencegahan penyebaran Covid-19 terdapat 3 atribut yang masih bisa ditingkatkan.

**Kata kunci:** tingkat pelayanan, pandemi Covid-19, *Importance Performance Analysis*, ojek *online*.