

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1. Umum

Hal utama yang menjadi pembahasan pada tugas akhir ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan jasa ojek *online* terhadap konsumen yang ada di Yogyakarta.

Aspek yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2020 di atas dapat dijadikan parameter untuk mengukur tingkat pelayanan ojek *online* selama masa pandemi Covid-19 di Yogyakarta.

Jika kualitas tingkat pelayanan yang diberikan ojek *online* melebihi harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas dengan pelayanannya. Harapan konsumen biasanya terbentuk dari pengalaman yang pernah dialami sebelumnya dan pendapat dari orang lain. Kualitas pelayanan yang baik perlu memerhatikan harapan konsumen dan peraturan yang berlaku agar konsumen merasa puas. Begitupun sebaliknya, kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan konsumen akan membuat konsumen merasa tidak puas. Walaupun demikian kualitas pelayanan yang berlebihan pun juga bisa membuat konsumen merasa tidak senang atau puas. Sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak semata-mata hanya meningkatkan segala pelayanan yang diberikan, perlu juga dipertimbangkan harapan konsumen akan pelayanan tersebut.

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan ojek *online* apakah sudah dapat memenuhi tingkat kepuasan konsumen, atau dirasa masih kurang memuaskan bagi konsumen. Maka metode untuk mengukur tingkat pelayanan terhadap kepuasan yang tepat pada Tugas Akhir ini adalah dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

3.2. Transportasi

Menurut Munawar (2005) transportasi atau pengangkutan merupakan suatu kegiatan perpindahan orang dan atau barang dari suatu tempat (asal) ke tempat lain (tujuan) dengan menggunakan sarana tertentu untuk maksud dan tujuan tertentu.

3.3. Angkutan

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

3.4. Kendaraan Bermotor

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel.

3.5. Penyelenggara Sistem Elektronik

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 penyelenggara sistem elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, badan usaha, dan masyarakat mengoperasikan sistem elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna sistem elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain.

3.6. Aspek Wajib Sepeda Motor

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 penggunaan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat wajib memenuhi aspek :

1. Keselamatan
2. Keamanan
3. Kenyamanan
4. Keterjangkauan
5. Keteraturan

3.7. Protokol Kesehatan Ojek

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2020 sepeda motor untuk tujuan melayani kepentingan masyarakat dan untuk kepentingan pribadi, dapat mengangkut penumpang dengan ketentuan harus memenuhi protokol kesehatan sebagai berikut:

1. Aktivitas lain yang diperbolehkan selama Pembatasan Sosial Berskala Besar.

2. Melakukan disinfeksi kendaraan dan perlengkapan sebelum dan setelah selesai digunakan.
3. Menggunakan masker dan sarung tangan.
4. Tidak berkendara jika sedang mengalami suhu badan diatas normal atau sakit.

3.8. Populasi dan Sampel

3.8.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah jumlah penduduk di Yogyakarta.

3.8.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Makin besar tingkat kesalahan, maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan dan juga sebaliknya makin kecil tingkat kesalahan, maka akan semakin besar jumlah sampel yang diperlukan. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

$$n = \frac{3.882.288}{1+(3.882.288 \times (0.1)^2)} = 99,997 = 100$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan 10%

Didapat ukuran sampel minimum dengan batas toleransi 10% adalah 100 responden. Jika peneliti mengambil sampel lebih dari atau sama dengan 100 responden maka peneliti sudah memenuhi ukuran minimum sampel.

3.9. Teori Kuesioner

3.9.1. Uji validitas

Menurut Supranto (2001), validitas menunjukkan tingkat atau derajat untuk mana bukti mendukung kesimpulan yang ditarik dari skor yang diturunkan dari ukuran atau tingkat mana skala mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Arif (2004), data dapat dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Menurut Arikunto (2010) rumus korelasi *product moment* untuk mencari nilai r hitung sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots\dots\dots (3-2)$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi *pearson product moment*

n = jumlah responden

x = skor tiap variabel x

y = skor tiap variabel y

3.9.2. Uji reliabilitas

Menurut Supranto (2001), reliabilitas adalah seberapa jauh pengukuran bebas dari varian kesalahan acak (*free from random error variance*). Apabila kita

menginginkan bahwa skor/nilai dari kuesioner dapat mencerminkan dimensi kepuasan secara andal (*reliability*), kita harus menghendaki kuesioner menunjukkan keandalan yang tinggi (*high reliability*). Kesalahan acak menurunkan tingkat keandalan hasil pengukuran.

Menurut Ghozali (2011) suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alfa* lebih dari atau sama dengan 0,7. Pada penelitian ini untuk menghitung koefisien realibilitas menggunakan metode *Cronbach Alfa* menggunakan rumus sebagai berikut :

1. Mencari harga varians setiap item :

$$\sigma_{b^2} = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N} \dots\dots\dots (3-3)$$

Keterangan :

σ_{b^2} = varians butir setiap item

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat jawaban responden pada setiap varians

$(\sum X)^2$ = jumlah kuadrat skor seluruh responden dari setiap item

N = jumlah responden

2. Mencari varians total :

$$\sum \sigma_{t^2} = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N} \dots\dots\dots (3-4)$$

Keterangan :

$\sum \sigma_{t^2}$ = varians total

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat skor total dari setiap responden

$(\sum Y)^2$ = jumlah kuadrat seluruh skor total dari setiap responden

N = jumlah responden uji coba

3. Rumus *Cronbach Alfa* :

$$r^{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_{b^2}}{\sum \sigma_{t^2}} \right) \dots\dots\dots (3-5)$$

Keterangan:

r^{11} = koefisien reliabilitas

k = banyaknya butir item

$\sum \sigma_{b^2}$ = skor total varians butir setiap item

$\sum \sigma_{t^2}$ = varians total

3.10. **Importance Performance Analysis (IPA)**

Importance Performance Analysis dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1997 dalam artikel mereka yang berjudul “*Importance Performance Analysis*”. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011), teknik ini meminta responden untuk memberikan nilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kenyataan perusahaan (*perceives performance*) pada masing-masing atribut tersebut.

Teknik ini merupakan alat bantu dalam menganalisis untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja atau pelayanan yang didapatkan oleh konsumen dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan. Hasil perbandingan antara skor pelayanan dengan skor kepuasan/harapan disebut tingkat kesesuaian yang dimana tingkat kesesuaian inilah yang menentukan skala

prioritas dalam penyelesaian masalah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diinginkan konsumen.

Menurut Sugiyono (2012), untuk mengukur variabel penelitian seperti sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan menggunakan skala *likert*. Pada penelitian ini skala *likert* yang digunakan terdapat lima pilihan jawaban. Kelima penilaian tersebut kemudian diberikan dengan bobot masing-masing sebagai berikut :

1. Jawaban sangat setuju diberi bobot 5
2. Jawaban setuju diberi bobot 4
3. Jawaban netral diberi bobot 3
4. Jawaban tidak setuju diberi bobot 2
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1

Berdasarkan hasil dari tingkat kepuasan dan tingkat harapan didapatkan tingkat kesesuaian, dimana tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor tingkat kepuasan dan skor tingkat harapan pengguna. Tingkat kepuasan yang didapat akan digunakan dalam menentukan skala prioritas dalam meningkatkan tingkat pelayanan. Menurut Riduwan (2007), mengenai skor serta kategori penilaian dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Persentase Tingkat Kesesuaian

Tingkat Kesesuaian	Keterangan
0% - 20%	Tidak Memuaskan
21% - 40%	Kurang Memuaskan
41% - 60%	Cukup Memuaskan
61% - 80%	Memuaskan
81% - 100%	Sangat Memuaskan

Sumber : Riduwan, 2007

Menurut Supranto (2006), untuk mengetahui tingkat kesesuaian dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (3-6)$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian tingkat kenyataan ke-i

Yi = skor penilaian tingkat harapan ke-i

Dalam menentukan skala prioritas kepentingan menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius berfungsi untuk memetakan skor tingkat kenyataan dan tingkat harapan terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan.

Pada diagram kartesius terdapat dua buah variabel yaitu X dan Y, dimana sumbu mendatar (X) akan diisi dengan skor tingkat kenyataan, dan untuk sumbu tegak (Y) akan diisi dengan skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots (3-7)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots (3-8)$$

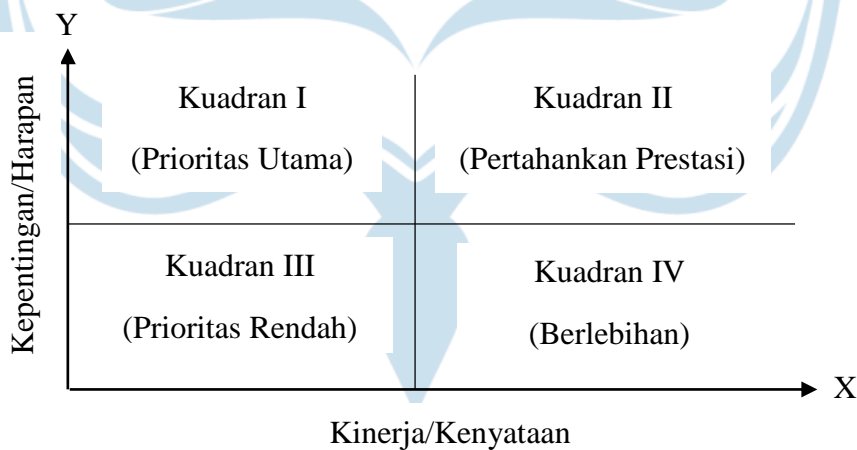
Keterangan :

\bar{X} = skor rerata penilaian tingkat kenyataan atribut ke-i

\bar{Y} = skor rerata penilaian tingkat harapan atribut ke-i

n = jumlah responden

Hasil skor rerata tiap atribut pada tingkat kenyataan (\bar{X}) dan tingkat harapan (\bar{Y}) digunakan untuk menentukan titik tengah pada diagram kartesius, dimana nilai \bar{X} memotong tegak lurus pada sumbu horizontal dan nilai \bar{Y} memotong tegak lurus pada sumbu vertikal.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius
(Sumber : Supranto, 2006)

Keterangan :

1. Kuadran I

Kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen tetapi kenyataannya atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kinerja dari atribut tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan penumpang. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih dapat ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan konsumen.

2. Kuadran II

Kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan di daerah ini menunjukkan nilai yang sudah baik dilaksanakan. Tingkat kinerja dari atribut tersebut tinggi sesuai dengan tingkat harapan penumpang yang tinggi juga, sehingga perlu dipertahankan pelayanannya. Atribut yang ada di kuadran ini merupakan kekuatan atau keunggulan di mata konsumen.

3. Kuadran III.

Kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa. Tingkat kinerja dari atribut tersebut rendah sesuai dengan tingkat harapan penumpang yang rendah juga. Peningkatan terhadap atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen tidak terlalu signifikan.

4. Kuadran IV

Kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh konsumen. Tingkat kinerja dari atribut tersebut lebih tinggi daripada tingkat harapan penumpang, sehingga menunjukkan bahwa konsumen menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan.

