

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis pada pembahasan sebelumnya, terdapat beberapa hal yang bisa disimpulkan mengenai tingkat pelayanan ojek *online* selama masa pandemi Covid-19 di Yogyakarta yaitu :

1. Tingkat pelayanan yang sudah diberikan ojek *online* selama masa pandemi di Yogyakarta berdasarkan tingkat kesesuaiannya sudah sangat memuaskan dari berbagai aspek yaitu :
 - a. Tingkat kepuasan berdasarkan tingkat kesesuaian seluruh responden rerata mencapai 94,04%, yang berarti tingkat kepuasan pada seluruh responden sudah sangat memuaskan.
 - b. Tingkat kepuasan berdasarkan tingkat kesesuaian wisatawan rerata mencapai 93,79%, yang berarti tingkat kepuasan pada wisatawan sudah sangat memuaskan.
 - c. Tingkat kepuasan berdasarkan tingkat kesesuaian mahasiswa rerata mencapai 94,49%, yang berarti tingkat kepuasan pada mahasiswa sudah sangat memuaskan.
 - d. Tingkat kepuasan berdasarkan tingkat kesesuaian pegawai rerata mencapai 93,95%, yang berarti tingkat kepuasan pada pegawai sudah sangat memuaskan.

2. Meskipun tingkat kepuasan penumpang terhadap tingkat pelayanan yang sudah diberikan sudah sangat memuaskan, tingkat pelayanannya masih bisa lebih ditingkatkan lagi dari beberapa atribut. Atribut-atribut yang dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas tingkat pelayanan jasa ojek *online* selama masa pandemi Covid-19 di Yogyakarta yaitu :

a. Atribut-atribut tingkat pelayanan yang dapat ditingkatkan berdasarkan seluruh responden :

- 1) Pada aspek keselamatan, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi lebih mematuhi tata cara berlalu lintas dan tidak ugal-ugalan saat berkendara.
- 2) Pada aspek keamanan, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi menggunakan sepeda motor yang digunakan sesuai dengan aplikasi.
- 3) Pada aspek kenyamanan, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi berperilaku ramah dan sopan.
- 4) Pada aspek keteraturan, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi parkir di tempat yang benar.
- 5) Pada aspek pencegahan penyebaran Covid-19, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi menggunakan sarung tangan, dan memudahkan penumpang mendapatkan informasi bahwa pengemudi dalam keadaan sehat (sudah dicek suhu tubuh) dan kendaraan sudah didisinfeksi.

b. Atribut-atribut tingkat pelayanan yang dapat ditingkatkan berdasarkan wisatawan :

- 1) Pada aspek keselamatan, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi lebih mematuhi tata cara berlalu lintas.
 - 2) Pada aspek keamanan, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi menggunakan sepeda motor yang sesuai dengan aplikasi.
 - 3) Pada aspek kenyamanan, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi berperilaku lebih ramah dan sopan.
 - 4) Pada aspek keteraturan, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi parkir di tempat yang benar.
 - 5) Pada aspek pencegahan penyebaran Covid-19, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi menggunakan sarung tangan, dan memudahkan penumpang mendapatkan informasi bahwa pengemudi dalam keadaan sehat (sudah dicek suhu tubuh) dan kendaraan sudah didisinfeksi.
- c. Atribut-atribut tingkat pelayanan yang dapat ditingkatkan berdasarkan mahasiswa :
- 1) Pada aspek keselamatan, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi lebih mematuhi tata cara berlalu lintas dan tidak ugal-ugalan saat berkendara.
 - 2) Pada aspek keamanan, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi menggunakan sepeda motor sesuai dengan aplikasi.
 - 3) Pada aspek kenyamanan, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi berperilaku lebih ramah dan sopan.

- 4) Pada aspek keteraturan, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi parkir di tempat yang benar.
 - 5) Pada aspek pencegahan penyebaran Covid-19, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi menggunakan sarung tangan, dan memudahkan penumpang mendapatkan informasi bahwa pengemudi dalam keadaan sehat (sudah dicek suhu tubuh) dan kendaraan sudah didisinfeksi.
- d. Atribut-atribut tingkat pelayanan yang dapat ditingkatkan berdasarkan pegawai :
- 1) Pada aspek keselamatan, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi tidak ugal-ugalan saat berkendara.
 - 2) Pada aspek kenyamanan, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi lebih menggunakan pakaian sopan, bersih, dan rapi. Atribut lainnya pengemudi berperilaku lebih ramah dan sopan.
 - 3) Pada aspek keteraturan, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi parkir di tempat yang benar.
 - 4) Pada aspek pencegahan penyebaran Covid-19, atribut yang dapat ditingkatkan yaitu pengemudi menggunakan sarung tangan, dan memudahkan penumpang mendapatkan informasi bahwa pengemudi dalam keadaan sehat (sudah dicek suhu tubuh) dan kendaraan sudah didisinfeksi.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah didapat, penulis menyarankan beberapa hal yaitu :

1. Penyedia jasa ojek *online* disarankan meningkatkan beberapa atribut yang sudah dibahas pada kesimpulan yaitu :
 - a. Pada aspek keselamatan, pengemudi disarankan lebih mematuhi tata cara berlalu lintas dan tidak ugal-ugalan saat berkendara walaupun dalam keadaan terburu-buru.
 - b. Pada aspek keamanan, pengemudi disarankan menggunakan kendaraan yang sesuai dengan yang tertera pada aplikasi.
 - c. Pada aspek kenyamanan, pengemudi disarankan lebih berperilaku raman dan sopan, serta pengemudi disarankan menggunakan pakaian yang sopan, bersih, dan rapi.
 - d. Pada aspek keteraturan, pengemudi disarankan parkir di tempat yang benar.
 - e. Pada aspek pencegahan penyebaran Covid-19, pengemudi dan penyedia jasa disarankan menggunakan sarung tangan, memudahkan penumpang untuk mendapatkan informasi bahwa pengemudi dalam keadaan sehat (sudah dicek suhu tubuh) dan kendaraan sudah didisinfeksi.
2. Penyedia jasa ojek *online* disarankan untuk mempertahankan kualitas tingkat pelayanan pada aspek keterjangkauan dan beberapa atribut dari kelima aspek lainnya yang kualitas tingkat pelayanannya sudah baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, P., 2004, *Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan Dengan SPSS 12*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Arikunto, S., 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ghozali, I., 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hangganararas, S., 2017, *Analisis Kelayakan Layanan GO-JEK Sebagai Moda Transportasi Di Yogyakarta*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Haryanto, A. T., 2020, *Riset: Ada 175,2 Juta Pengguna Internet di Indonesia*, diakses 2 November 2020, <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4907674/riset-ada-1752-juta-pengguna-internet-di-indonesia>.
- Munawar, A., 2005, *Dasar-Dasar Teknik Transportasi*, Beta Offset, Yogyakarta.
- Nugraheny, D. E., 2020, *Data Kependudukan 2020: Penduduk Indonesia 268.583.016 Jiwa*, diakses 2 November 2020, <https://nasional.kompas.com/read/2020/08/12/15261351/data-kependudukan-2020-penduduk-indonesia-268583016-jiwa?page=all>.
- Nurhalim, R., 2018, *Sering Tertukar, Ini Dia Perbedaan Antara Ride-Sharing dan Ride-Hailing*, diakses 2 November 2020, <https://www.kabarpemumpang.com/sering-tertukar-ini-dia-perbedaan-antara-ride-sharing-dan-ride-hailing/>.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).
- Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan.
- Riduwan, 2007, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitas Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, PT Rineka Cipta, Jakarta.

Supranto, J., 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, PT Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, F. dan Chandra, G., 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Ed3, Andi Offset, Yogyakarta.

Wijaya, A. S., 2017, *Studi Kelayakan Transportasi Online Daerah Istimewa Yogyakarta*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.

