

Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Transportasi *Online* Grab di Kota Jambi

Anisa Putri Risandra, Ade Nurdin*, Yulia Morsa Said

Program Studi Teknik Sipil Universitas Jambi

*Correspondence email: adenurdin@unja.ac.id

Abstrak. Semakin bertambahnya jumlah penduduk dan perkembangan teknologi yang semakin canggih di Kota Jambi membuat masyarakat sekitar membutuhkan akses yang dapat mempermudah mobilisasi dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan cara yang cepat, dan ekonomis. Dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan akan transportasi tersebut maka terciptalah transportasi berbasis online yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pengalaman berkendara menggunakan transportasi online sangat membentuk persepsi, khususnya persepsi pengguna yang terbukti bahwa dapat mempengaruhi pandangan terhadap transportasi online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap penggunaan transportasi online Grab di Kota Jambi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan kuisioner secara langsung dan diukur dengan Skala Likert dengan bantuan Microsoft Excel. Kriteria TCR atau tingkat capaian masyarakat untuk persepsi masyarakat untuk masing-masing item pernyataan yaitu untuk harga mendapatkan hasil cukup baik, kenyamanan mendapatkan hasil cukup baik, keamanan mendapatkan hasil cukup baik, waktu mendapatkan hasil cukup baik dan aksesibilitas mendapatkan hasil cukup baik. Dengan ini untuk melihat secara keseluruhan nilai atau kriteria tingkat capaian masyarakat terhadap penggunaan transportasi online Grab di Kota Jambi yaitu dengan melihat rata-rata dari kelima item tersebut maka di dapatlah hasil 77,11% dengan kriteria TCR yaitu cukup baik bahwa persepsi masyarakat dengan adanya transportasi *online* Grab sudah layak dan memenuhi untuk digunakan oleh masyarakat sebagai transportasi yang dapat digunakan dalam kegiatan sehari-hari.

Kata Kunci: Transportasi Online Grab 1; Persepsi Masyarakat 2; Kota Jambi 3.

Abstract. *The more the population and development of technology that's getting more advanced in Jambi City makes society about requires access to mobilization from somewhere else in a fast, and economic. With the advancement of technology and the need of transport, it is an online transport based transport that suits the needs of the people. The experience of driving using online transportation is very forming perception, especially the perception of user who is proven that it can affect the view of online transportation. This research aims to know the perception of society of online transport ini Jambi City. The data collection technique used is a survey method by using direct quisioners and measured with Likert Scale with Microsoft Excel. TCR criteria or the community achievement level to the society's perception for each inquiry is to the price of getting good result, security gets pretty good, time gets results well enough and accessibility get result well. With this to see the whole value or criteria of the community level of community or criteria to the extent of transport the online Grab ini Jambi City is by looking at the average of the five items that the perception of the TCR us quite well that the perception of the TCR is well enough that the perception of society is well enough that the perception of the online transport is well enough to be used by society as transportation that can be used in daily activities.*

Keywords: *Transportation online Grab 1; Perception of The Community 2; Jambi City 3.*

PENDAHULUAN

Semakin bertambahnya jumlah penduduk dan perkembangan teknologi yang semakin canggih di Kota Jambi membuat masyarakat sekitar membutuhkan akses yang dapat mempermudah mobilisasi dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan cara yang cepat, dan ekonomis. Dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan akan transportasi tersebut maka terciptalah transportasi berbasis online yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Transportasi online pada umumnya merupakan kendaraan pribadi baik roda empat, ataupun roda dua yang dioperasikan sebagai moda transportasi yang cara pemesanannya melalui aplikasi secara online yang tujuannya mempermudah akses pengguna. Hadirnya transportasi online, membuat masyarakat memiliki berbagai pilihan transportasi, sehingga harus menentukan transportasi mana yang cocok dengan kebutuhannya untuk melakukan mobilitas, Damayanti (2017).

Pengalaman berkendara menggunakan transportasi online sangat membentuk persepsi, khususnya persepsi pengguna yang terbukti bahwa dapat mempengaruhi pandangan terhadap transportasi online, Agustin (2017). Baik atau buruknya persepsi yang ada di pengguna terhadap transportasi online bergantung pada kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna itu sendiri, Agustin (2017). Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online Grab di Kota Jambi yang bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap penggunaan transportasi online Grab di Kota Jambi.

Tinjauan Pustaka

Transportasi

Transportasi adalah perpindahan atau pergerakan dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat pengangkutan, baik yang digerakkan oleh tenaga manusia, hewan (sapi, kuda, kerbau) ataupun mesin, Sukarto (2006).

Transportasi online

Transportasi *online* adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri (Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi, 2016).

Tujuan dan manfaat transportasi online

Tujuan dan manfaat lahirnya jasa transportasi berbasis aplikasi *online* menurut Aminah Suradi (2016) yaitu praktis dan mudah digunakan, transparan, dan lebih terpercaya.

Transportasi online Grab

Grab adalah sebuah alternatif layanan transportasi untuk mereka yang ingin lebih cepat dan aman sampai ke tujuan. Grab merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang menyediakan layanan transportasi untuk menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara.

Persepsi

Persepsi adalah pengalaman mengenai peristiwa, objek, atau hubungan yang didapat dari menyimpulkan sebuah informasi lalu menafsirkan pesan yang tersirat (Rakhmat, 2011).

Persepsi seseorang/individu ataupun kelompok mestinya memiliki hal hal atau faktor-faktor yang mempengaruhi penilaiannya terhadap sesuatu. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

- a. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri seseorang dalam menciptakan dan menemukan sesuatu yang kemudian bermanfaat untuk orang banyak, yaitu : usia, pendidikan, pekerjaan, rata-rata penghasilan perbulan, dan intensitas perjalanan.
- b. Faktor eksternal adalah kebalikan dari faktor internal, yaitu faktor yang berasal dari luar diri seseorang dalam menciptakan dan menemukan sesuatu, yaitu : informasi dan pengalaman.

Indikator persepsi kinerja transportasi berbasis aplikasi

Indikator dari persepsi kinerja transportasi berbasis aplikasi menurut Otto Strobel (2013) adalah :

1. Keamanan
2. Kenyamanan
3. Harga
4. Waktu Tempuh
5. Kemudahan untuk diakses (Aksesibilitas)

Penentuan Sampel Pengujian

Penentuan sampel dipilih berdasarkan lokasi penelitian dimana pengujian akan dilakukan yang mana akan melibatkan sampel di dalamnya. Teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak (*random sampling*) (sugiyono, 2011).

Analisis Deskriptif Kuantitatif

Analisis deskriptif kuantitatif yaitu analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan ataupun menggambarkan data yang telah terkumpul dan biasa digunakan untuk penelitian yang eksplorasi. Penelitian ini biasanya juga hanya mencoba untuk mengungkapkan dan mendeskripsikan hasil penilaiannya.

Pengukuran Persepsi dengan Skala Likert

Menurut Sugiyono (2014) pengertian Skala Likert adalah digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuisioner penelitian ini adalah teknik Skala Likert. Untuk menentukan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dan ideal atau dalam hal ini merupakan nilai tingkat capaian responden atau TCR, maka dirumuskan sebagai berikut:

$$\% \text{ skor aktual} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\% \quad (1)$$

Tabel 1. Skala penilaian untuk pernyataan positif dan negatif

No	Keterangan	Skor Positif	Skor Negatif
1	Sangat Setuju	4	1
2	Setuju	3	2
3	Tidak Setuju	2	3
4	Sangat Tidak Setuju	1	4

Sumber: Sugiyono (2010)

Tabel 2. Kriteria persentase tanggapan responden

No	Rentang Skala	Kriteria TCR
1	90% - 100%	Sangat Baik
2	80% - 89%	Baik
3	65% - 79%	Cukup
4	55% - 64%	Kurang Baik
5	0% - 54%	Tidak Baik

Sumber: Riduwan (2010)

METODE

Lokasi Penelitian

Tempat penelitian dan pengambilan data di Kota Jambi, seperti pusat keramaian, fasilitas umum antara lain Taman Jomblo Kota Baru, Gor Kota Baru, Wisata Danau Sipin, Gentala Arasy Ancol, *Car Free Day* Telanai Pura, dan kawasan Jl. Soemantri Brojonegoro Sipin.

Waktu Penelitian

Waktu pada penelitian di Kota Jambi dilaksanakan pada bulan Juli – Oktober 2021 selama kurang lebih 120 hari.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode survei yaitu penelitian kuantitatif, dimana data yang digunakan berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui (Kasiram, 2008). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan penyebaran kuisioner secara langsung di Kota Jambi. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan perhitungan data menggunakan metode skala likert. Pada penelitian ini parameter yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. Karakteristik responden (usia; pendidikan; pekerjaan; rata-rata penghasilan perbulan; intensitas perjalanan)
2. Persepsi masyarakat untuk pelayanan terhadap transportasi *online* Grab (harga; kenyamanan; keamanan; waktu; aksesibilitas)

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi merupakan gabungan dari seluruh elemen yang terbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti, karena dipandang sebagai semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Jumlah populasi pada penelitian ini adalah jumlah penduduk kota jambi yaitu 606.200 jiwa.

Sampel

Menurut Sugiyono (2010), sampel adalah bagian dari jumlah dan merupakan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel akan diambil pada penelitian ini menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1+ne^2} \quad (2)$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

E = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih di toleransi (e maksimum=5%)

Berdasarkan rumus tersebut dihitung jumlah populasi penduduk Kota Jambi yaitu penduduk Kota Jambi berjumlah sekitar 606.200 jiwa.

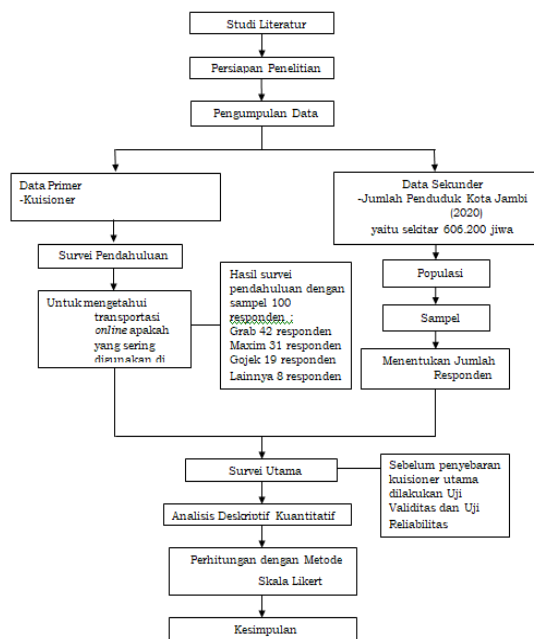
$$n = \frac{606.200}{1+(0,05)^2+1} \quad (3)$$

$$n = 399,736 \approx 400 \text{ jiwa}$$

Dari hasil perhitungan maka jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah 400 responden. Metode pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu peneliti menentukan responden dengan memiliki kriteria pernah menggunakan jasa transportasi *online* Grab minimal sekali dalam satu bulan terakhir.

Skema Penelitian

Skema penelitian diperlukan untuk mengetahui dan memahami konsep dasar sebuah penelitian. Skema penelitian menggambarkan tahapan-tahapan yang peneliti lakukan dari awal penelitian hingga akhir penelitian. Adapun alur skema penelitian dalam penelitian ini terdapat beberapa tahapan-tahapan yang dapat dilihat pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Diagram alir penelitian

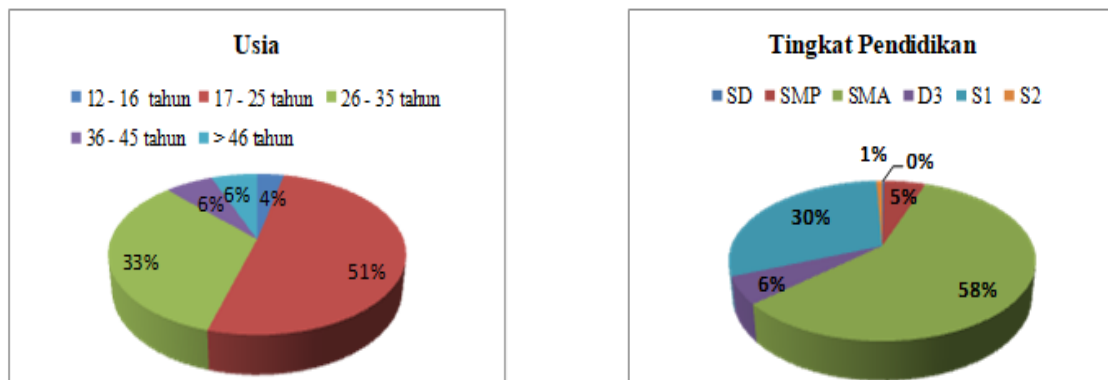
HASIL

Gambaran Umum Penelitian

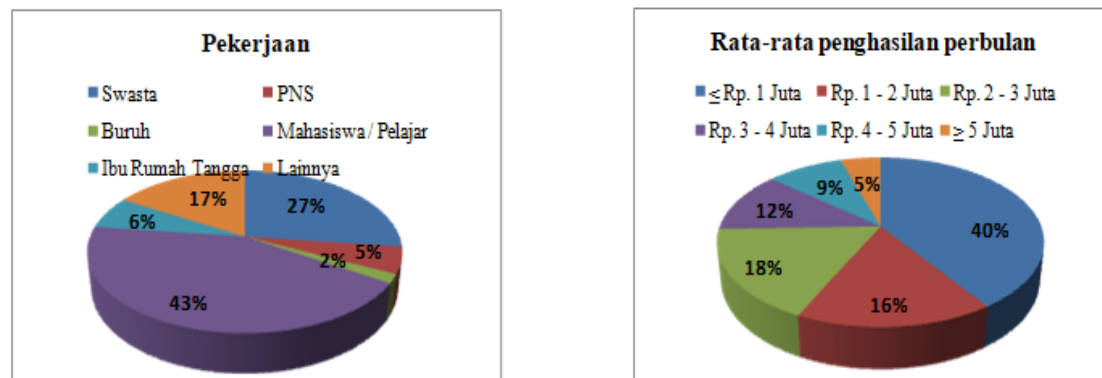
Penelitian persepsi masyarakat terhadap penggunaan transportasi online Grab di Kota Jambi ini dilakukan dengan penyebaran kuisioner secara langsung selama kurang lebih 120 hari dengan kriteria responden yang menggunakan jasa transportasi online Grab minimal sekali dalam satu bulan terakhir saat penelitian dan jumlah responden sebanyak 400 orang. Penyebaran kuisioner ini dilakukan secara sadar kepada pengguna Grab dengan usia rata-rata 17-25 tahun dimana kuisioner ini lebih ditujukan kepada mahasiswa atau pelajar yang lebih aktif dalam menggunakan aplikasi online Grab. Untuk pengolahan data dilakukan dengan Microsoft Excel dan Software SPSS.

Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang terkumpul, maka dapat dilihat data untuk karakteristik responden yang dibagi menjadi beberapa variabel yaitu usia, tingkat pendidikan, rata-rata penghasilan perbulan, serta intensitas perjalanan.



Gambar 2. Hasil perhitungan kuisioner untuk karakteristik responden



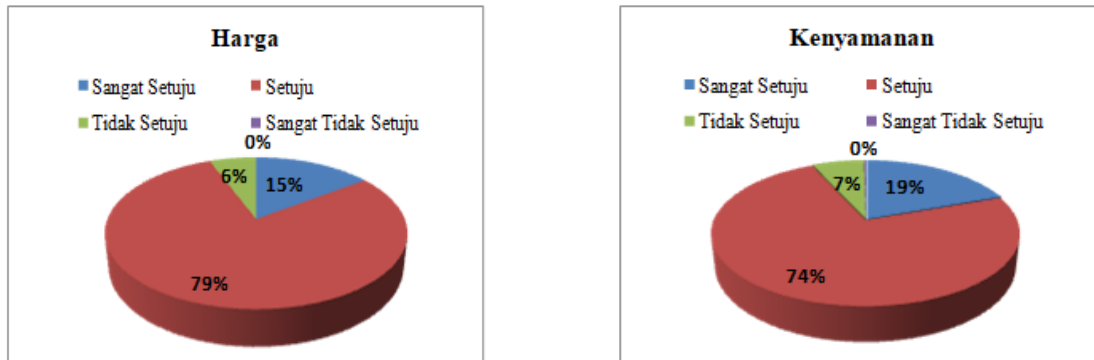
Gambar 3. Hasil perhitungan kuisioner untuk karakteristik responden



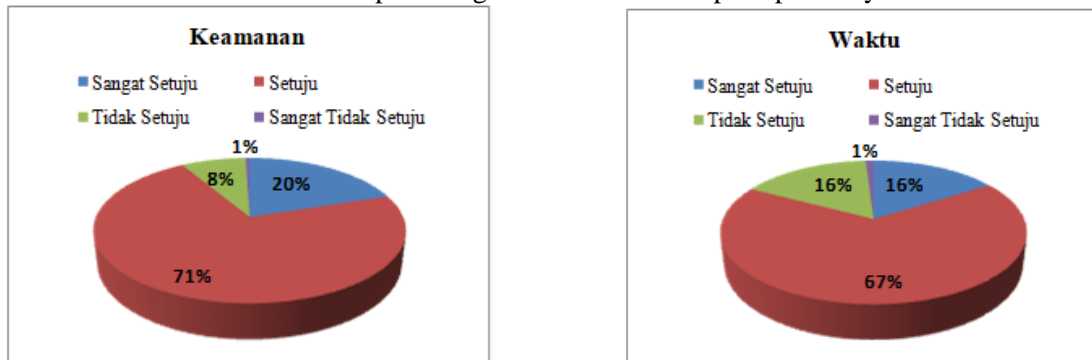
Gambar 4. Hasil perhitungan kuisioner untuk karakteristik responden

Persepsi Masyarakat

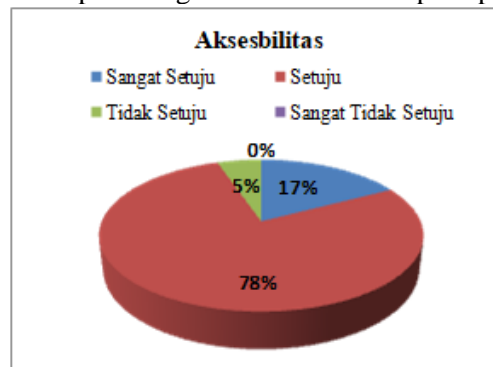
Dalam persepsi masyarakat ini dapat dilihat pendapat atau pilihan masyarakat mengenai Grab dengan beberapa pertanyaan untuk responden yaitu harga, kenyamanan, keamanan, waktu, dan aksesibilitas.



Gambar 5. Hasil perhitungan kuisioner untuk persepsi masyarakat



Gambar 6. Hasil perhitungan kuisioner untuk persepsi masyarakat



Gambar 7. Hasil perhitungan kuisioner untuk persepsi masyarakat

Perhitungan

Pada penelitian ini, skala likert yang digunakan adalah skala likert positif dimana penilaian sangat setuju dan sejenisnya mendapat poin paling banyak dalam skala penilaian tersebut begitupun sebaliknya. Berikut tabel kriteria penilaian berdasarkan skala likert positif yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada **Tabel 3**. Skoring skala likert sebagai berikut:

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2010)

Berikut merupakan hasil perhitungan data penelitian dengan skala likert dengan bantuan Microsoft Excel dapat dilihat pada **Tabel 4**. Hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil perhitungan

No	Variabel	Pernyataan	STS	TS	S	SS	N	Skor	TCR (%)	Kategori
			1	2	3	4				
1	Harga	Grab <i>bike</i> menawarkan tarif sesuai jarak pemesanan pengguna	0	24	316	60	400	1236	77,25	Cukup Baik
2	Kenyamanan	Saya merasa nyaman ketika menggunakan Grab <i>bike</i> saat bepergian, karena <i>driver</i> mempunyai sikap ramah terhadap pengguna	1	26	295	78	400	1250	78,12	Cukup Baik
3	Keamanan	Tingkat kepatuhan <i>driver</i> terhadap keamanan saat berkendara, seperti disediakan nya helm kepada pengguna dan kelengkapan atribut <i>driver</i> sesuai dengan standar keamanan saat berkendara	2	32	286	80	400	1244	77,75	Cukup Baik
4	Waktu	Grab <i>bike</i> menjemput dan mengantar pengguna dengan tepat waktu yang sudah tertera di aplikasi	4	65	267	64	400	1191	74,43	Cukup Baik
5	Aksesibilitas	Mudah dalam pemesanan Grab <i>bike</i> dimanapun dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan <i>driver</i>	0	21	310	69	400	1248	78	Cukup Baik
Mean (rata-rata) untuk semua item pertanyaan									77,11	Cukup Baik

Sumber: Data Olahan Penelitian (2021)

Kriteria TCR atau tingkat capaian masyarakat untuk persepsi masyarakat untuk masing-masing item pernyataan yaitu untuk harga mendapatkan hasil cukup baik, kenyamanan mendapatkan hasil cukup baik, keamanan mendapatkan hasil cukup baik, waktu mendapatkan hasil cukup baik, dan aksesibilitas mendapatkan hasil cukup baik.

Dengan ini untuk melihat secara keseluruhan nilai atau kriteria tingkat capaian masyarakat terhadap penggunaan transportasi online Grab yaitu dengan melihat rata-rata dari kelima item pernyataan maka didapatkanlah hasil 77,11%, yang pada tabel kriteria persentase tanggapan responden termasuk ke dalam kategori cukup baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa persepsi masyarakat terhadap penggunaan transportasi *online* Grab di Kota Jambi, dengan melihat rata-rata dari kelima item pernyataan mengenai (harga, kenyamanan, keamanan, waktu dan aksesibilitas) dengan hasil 77,11%, yang pada tabel kriteria presentase tanggapan responden termasuk ke dalam kategori "Cukup Baik". Hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat dengan adanya transportasi *online* Grab sudah layak dan memenuhi untuk digunakan oleh masyarakat sebagai transportasi yang dapat digunakan dalam kegiatan sehari-hari.

Saran

Berdasarkan penelitian persepsi masyarakat terhadap penggunaan transportasi online Grab di Kota Jambi dapat diambil beberapa saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

- Memperbanyak literatur dan referensi tentang penelitian yang sama sehingga membantu pekerjaan penelitian agar lebih mudah.
- Selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan untuk pihak terkait dalam kepentingan menyangkut peningkatan kualitas pelayanan ojek online Grab.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Provinsi. 2020. Provinsi Jambi Dalam Angka 2020: Jambi: BPS Provinsi Jambi
- Agustin, Anis. 2017. Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (GO-JEK) di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Rist Manajemen*. Volume. 6. Nomor 9
- Damayanti. S.A.S. Transportasi Berbasis Aplikasi Online: Go-Jek Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Kota Surabaya. Prodi S1 Sosiologi FISIP. UNAIR.
- Dr. Riduwan, M.B.A, (2010),. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian Alfabeta:Bandung
- Ferdinand, Augusty Tae.2006. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kasiram, Mohammad. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif. Malang: UIN Malang Press
- Pratama Geistiar Yoga, and Aminah Suradi. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.", *Diponegoro Law Journal* 5.3 (2016): 1-19, hlm.2-3
- Rakhmat, Jalaluddin.2011. Psikologi Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. No.40. Hlm. 224.
- Sugiyono. 2010. Analisis Kualitatif. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta
- Sugiyono, (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukarto, Haryono. 2006. Pemilihan Model Transportasi di DKI Jakarta dengan Kebijakan Proses Hirarki Analitik. *Jurnal: Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Pelita Harapan*.