

PERSEPSI WARGA DKI JAKARTA TERHADAP JASA PELAYANAN TRANSPORTASI BARANG BERBASIS ONLINE DI MASA PANDEMIK COVID-19

Dianancy Tamba¹, Efendy Tambunan²

¹Prodi Teknik Sipil, Universitas Kristen Indonesia

Email: dianancy26@gmail.com

² Prodi Teknik Sipil, Universitas Kristen Indonesia

Email: efendy.tambunani@gmail.com

Masuk: 15-04-2021, revisi: 16-04-2021, diterima untuk diterbitkan: 30-04-2021

ABSTRAK

Pandemik Covid-19 sangat berdampak terhadap aktivitas warga Kota Jakarta di luar rumah dalam mencegah dan memutus penyebaran Covid-19. Oleh karena itu, warga Kota Jakarta semakin banyak membeli dan mengirim barang menggunakan jasa layanan transportasi barang berbasis online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi warga Kota Jakarta terhadap jasa pelayanan transportasi berbasis online terhadap kualitas pelayanan provider jasa tersebut. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna yang pernah memakai jasa layanan ini paling sedikit dua kali dalam tiga bulan terakhir dan berusia muda. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif menggunakan metode *purpose sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan total sampel sebanyak 100 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Likert Scale Survey. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna usia muda, 21 s/d 23 tahun, lebih banyak memakai jasa layanan transportasi barang berbasis online. Kemudian potongan harga biaya pengiriman adalah faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan pengguna jasa layanan transportasi barang dan tarif sesuai tujuan merupakan faktor yang terendah.

Kata kunci: Transportasi barang online; Covid-19; Persepsi; Warga Kota Jakarta

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has greatly impacted on the activities of Jakarta residents outside the home in preventing and cutting off the spread of Covid-19. Therefore, Jakarta residents buy and send goods using online-based goods transportation services more than before Pandemic Covid-19. The purpose of this study was to determine the perceptions of the citizens of Jakarta on online-based transportation services. The population in this study are users who have used this service at least twice in the last three months and are young. This research is a descriptive quantitative study using purpose sampling method. The data collection technique used a questionnaire with a total sample of 100 respondents. The data analysis used in this research is the Likert Scale Survey Method. The research showed that young users, between 21 to 23 years old, mostly use online-based goods transportation services. Then the transportation cost discount is the most influential factor in determining the satisfaction of users of goods transportation services and the tariff according to the destination is the lowest factor.

Keywords: Online-based goods transportation; Covid-19; Perception; The Jakarta's citizen.

1. PENDAHULUAN

Pandemik Covid-19 mengakibatkan terbatasnya aktivitas Warga Kota Jakarta di luar rumah untuk bekerja, menikmati liburan dan melakukan interaksi sosial. Kebijakan pemerintah untuk membatasi kegiatan masyarakat di luar rumah yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah No. 21 tahun 2020 dengan tujuan untuk mengurangi dan memutus penyebaran Covid-19 sangat berdampak pada aspek, ekonomi, sosial, budaya (Supriatna, 2020).

Salah satu implementasinya adalah membatasi pergerakan masyarakat dan keinginan masyarakat untuk berkumpul dalam keramaian. Dalam masa pandemik Covid-19, masyarakat

dihimbau pemerintah untuk tidak perlu keluar rumah jika tidak ada keperluan yang bersifat darurat. Hal ini berdampak pada berkurangnya jumlah penumpang transportasi publik tetapi volume pengiriman *barang* terus *meningkat* (Tirachini & Cats, 2020).

Pada masa pandemi Covid-19, pertumbuhan transportasi barang berbasis *online* semakin meningkat pesat. Salah satu faktor yang memacu pertumbuhan transportasi barang karena terbatasnya pergerakan manusia untuk belanja barang ke luar rumah dan dukungan perkembangan teknologi IT dalam memudahkan pelayanan pemesanan barang (Pan et al., 2017). Transportasi barang berbasis online merupakan salah satu inovasi pemesanan barang berbasis digital dan mempunyai keunggulan seperti sistem pengantaran barang yang cepat dan tepat waktu dari satu tempat ke tempat lainnya, biaya kirim lebih kompetitif, dan pergerakan barang yang dikirim dapat dipantau oleh pengguna melalui *smartphone* (Soleh et al., 2018). Kemudahan dan ketepatan dalam antar-jemput barang, kecepatan, keterjangkauan biaya kirim, transparansi pengiriman barang, dan keterbatasan ruang gerak warga akibat Pandemi Covid-19 menjadi daya tarik Warga Jakarta menggunakan jasa pelayanan transportasi barang berbasis online. Pengertian layanan transportasi barang berbasis online adalah mulai barang di *pick up* dari rumah hingga diantar ke tempat tujuan dalam durasi 2-3 jam. Dalam penelitian ini akan ditentukan faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi warga Kota Jakarta terhadap jasa pelayanan angkutan barang berbasis *online*.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan Metode Likert Scale Survey. Kuesioner disebar melalui *google form* kepada Warga Kota Jakarta. Penentuan jumlah data sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* (Howard et al., 2020). Responden yang dipilih adalah warga Kota Jakarta yang sudah menggunakan layanan jasa transportasi barang berbasis online paling sedikit dua kali selama tiga bulan terakhir dan berusia muda. Karena jumlah populasi responden tidak diketahui dengan pasti, maka jumlah data sampel dari populasi ditentukan dengan rumus (1).

$$n = Z / (\text{moe})^2 \quad (1)$$

Dalam rumus (1), *n* adalah jumlah sampel, *Z* tingkat kepercayaan (%) dan *margin of error* (%). Dengan tingkat kepercayaan 95% dan *margin of error* (moe) 10%, maka jumlah data sampel (*n*) dalam penelitian adalah 100 responden.

2.1. Penyusunan Instrumen Penelitian

Sebelum dilakukan penelitian, disusun terlebih dahulu proses penelitian yang meliputi penyusunan instrument penelitian, pengujian instrument menggunakan uji validitas dan reliabilitas, pengumpulan data dan analisis data.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan Metode Kuesioner dalam bentuk Skala Likert yang menanyakan responden atas setiap item pertanyaan dengan gradasi dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Bentuk jawaban untuk Skala Likert meliputi: 5 = sangat setuju; 4 = setuju; 3 = netral; 2 = tidak setuju; 1 = sangat tidak setuju. Pertanyaan yang diajukan kepada responden meliputi faktor-faktor yang berpengaruh dalam pemilihan layanan transportasi barang berbasis online, yaitu: (1) perilaku kurir; (2) waktu *pick up* barang; (3) pengiriman tepat waktu; (4) tarif sesuai dengan jenis barang; (5) tarif sesuai dengan tempat tujuan dan (6) potongan harga atau diskon.

Data hasil kuesioner yang diperoleh dari google form kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS dan disajikan dalam bentuk pie-chart untuk menentukan profile responden, (Rahayu, 2020).

2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi, Uji Validitas ingin mengukur apa yang hendak kita ukur (Shamoon et al., 2011). Dalam menentukan dan menyeleksi apakah item-item pertanyaan dalam kuesioner masih relevan atau tidak relevan/harus dibuang, peneliti menggunakan aplikasi SPSS. Jika r hitung $>$ r tabel, maka item pertanyaan dinyatakan valid, dan jika r hitung $<$ r tabel, maka item pernyataan tidak valid.

Uji Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan konsistensi hasil pengukuran dari pengukuran berulang ulang. Atau dengan kata lain, Reliabilitas menunjukkan apakah alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Monroe, 2020). Dalam penelitian ini, alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabelnya adalah kuesioner yang terdiri dari sejumlah pertanyaan, maka pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner perlu diuji reliabilitasnya dengan Metode Alpha Cronbach's yang diukur berdasarkan Skala Alpha Cronbach's. Dasar pengambilan keputusan Uji Reliabilitas:

- Nilai Alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel;
- Nilai Alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel;
- Nilai Alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel;
- Nilai Alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel;
- Nilai Alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel.

2.4. Pengumpulan data dan Analisa data

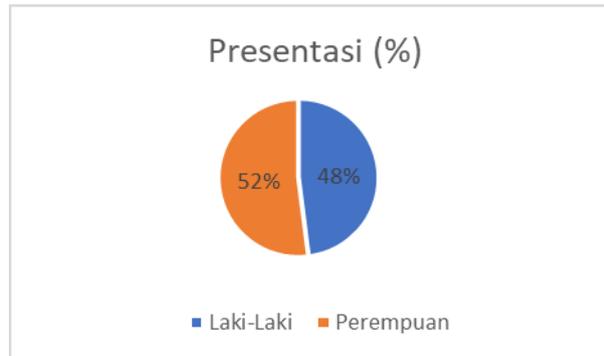
Setelah dilakukan uji instrumen penelitian, kemudian pengumpulan data dilakukan untuk 100 responden. Data kuantitatif yang terkumpul dari responden kemudian dilakukan analisa secara kuantitatif deskriptif. Selanjutnya dilakukan analisis data menggunakan Metode Skala Likert untuk menentukan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan atas setiap pertanyaan. Pola jawaban untuk pernyataan positif yaitu 5 = sangat setuju, 4 = setuju, 3 = netral, 2 = tidak setuju, 1 = sangat tidak setuju.

3. PEMBAHASAN

3.1. Profil Responden

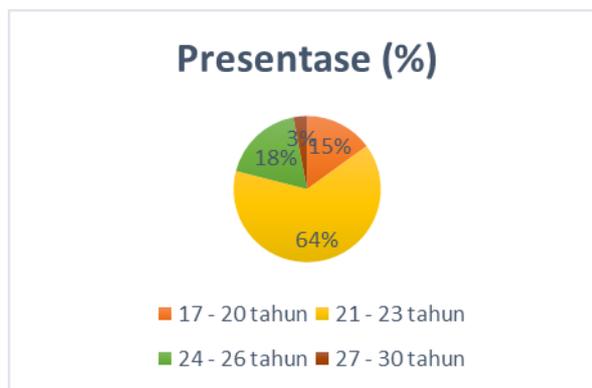
Responden dalam penelitian ini adalah Warga Kota Jakarta. Kuesioner disebarakan melalui google form kepada 100 responden yang digolongkan berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan di presentasikan dalam bentuk Pie Chart pada gambar 1 sampai dengan gambar 3.



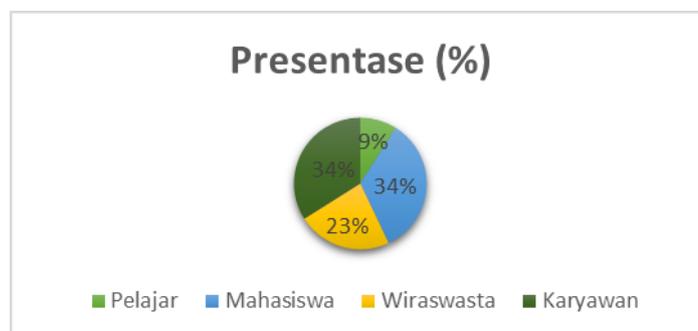
Gambar 1 Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin

Jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 52% dari jumlah responden. Sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48% dari jumlah responden (gambar 1).



Gambar 2 Responden berdasarkan usia

Dalam gambar 2, jumlah responden berumur 17-20 tahun (15%), rentang usia 21-23 tahun (64%), usia 24-26 tahun (18%) dan usia 27-30 tahun (3%). Atau dengan kata lain, mayoritas pengguna jasa layanan transportasi barang berbasis online di Kota Jakarta berumur antara 21-23 tahun.



Gambar 3 Responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan gambar 3, pekerjaan responden yang terbanyak adalah mahasiswa (34%), karyawan (34%), wiraswasta (23%) dan pelajar (9%). Atau dengan kata lain, mayoritas responden adalah mahasiswa/i dan karyawan dengan jumlah 34 orang atau 34%.

Sedangkan indikator persepsi pengguna Jasa Pelayanan Transportasi Barang Berbasis Online terhadap kualitas pelayanan provider dipresentasikan dalam tabel 1.

Tabel 1 Indikator variabel

No.	Indikator
Q1	Perilaku kurir
Q2	Waktu pick-up barang
Q3	Pengiriman tepat waktu
Q4	Tarif sesuai dengan jenis barang
Q5	Tarif sesuai dengan tempat tujuan
Q6	Potongan harga atau diskon

3.2. Uji Validasi

Dalam tulisan, uji validasi digunakan untuk mengukur keakuratan kuesioner dalam menentukan persepsi responden/pengguna terhadap pemilihan jasa pelayanan transportasi barang berbasis online. Jumlah responden/sampel (n) = 100 orang dan tingkat signifikasni (α) = 0,05 maka di dapat r tabel = 0,197. Jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka butir pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel 2 Uji Validitas Item Pertanyaan kepada responden

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Q1	0,668	0,197	Valid
Q2	0,742	0,197	Valid
Q3	0,681	0,197	Valid
Q4	0,853	0,197	Valid
Q5	0,817	0,197	Valid
Q6	0,715	0,197	Valid

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan semua item pertanyaan valid karena r hitung lebih besar dari r table (r hitung > r tabel).

3.3. Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas menggunakan Metode Alpha Cronbach's dengan jumlah responden 100 orang (tabel 3).

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Number of Items	Cronbach's Alpha	Keputusan
Pelayanan Transportasi Berbasis Online	6	0,850	Reliable

Tabel 3 menunjukkan Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,850. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner ini sangat reliabel karena mempunyai Nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,81.

3.4. Analisis

Item-item pertanyaan dalam kuesioner persepsi pengguna terhadap Jasa Pelayanan Transportasi Barang Berbasis Online disusun menggunakan Skala Likert(Boone & Boone, 2012). Data hasil penelitian dipresentasikan secara kuantitatif deskriptif berdasarkan respon yang disampaikan di tabel 3.

Tabel 3 Analisis persepsi pengguna

Skor	Kriteria	Frekuensi					
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
5	Sangat setuju	26	15	17	18	24	30
4	Setuju	62	61	58	45	35	46
3	Netral	8	19	21	23	25	14
2	Tidak setuju	3	3	3	12	12	6
1	Sangat tidak setuju	1	2	1	2	4	4

3.5. Perilaku Kurir Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian dalam Gambar 4 menunjukkan bahwa perilaku kurir berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan jasa transportasi barang berbasis online.



Gambar 4 Analisis Persepsi terhadap Perilaku Kurir.

Hal ini dapat ditunjukkan dalam gambar 4, dimana 26 responden (26%) pengguna sangat setuju, 62 responden (62%) setuju dan hanya 4 respon (4%) menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

3.6. Waktu *Pick Up* Barang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu pick up barang berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemilihan jenis layanan transportasi barang berbasis online.



Gambar 5 Pickup barang tepat waktu

Responden yang sangat setuju 15%, setuju (61%). Jadi, jasa transportasi barang berbasis digital dengan waktu pick up barang yang diberikan cukup efektif.

3.7. Pengiriman Tepat Waktu

Pengiriman barang pada jasa layanan transportasi barang berbasis online paling lama berkisar antara 2 sampai 4 jam setelah barang di pick up oleh kurir sesuai pemilihan jenis layanannya sehingga pengirim dan penerima barang dapat mengetahui waktu pasti barang sampai ke alamat penerima.

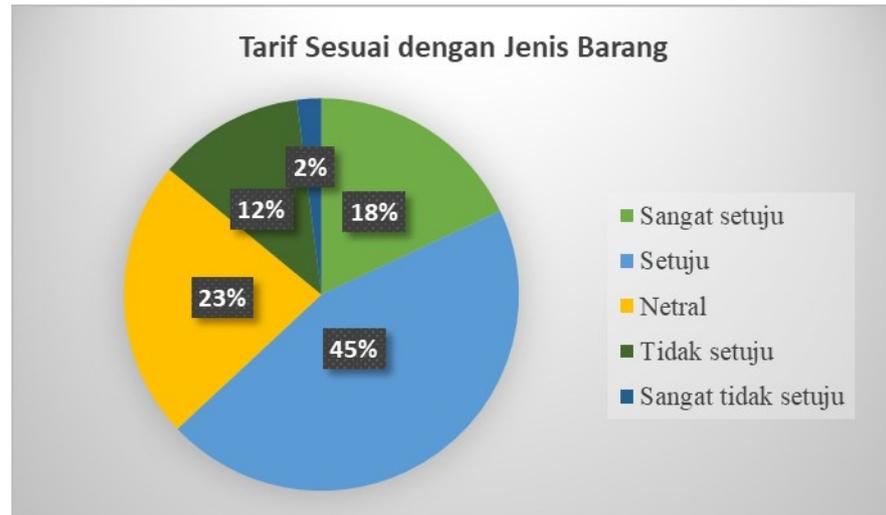


Gambar 6 Pengiriman barang tepat waktu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengiriman tepat waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemilihan layanan transportasi barang berbasis digital.

3.8. Tarif Sesuai dengan Jenis Barang

Biasanya pengguna layanan jasa transportasi berbasis digital mengirimkan barang ukuran kecil roda dua atau sepeda motor dan ukuran besar menggunakan roda empat atau mobil box. Tarif pengiriman barang disesuaikan dengan jenis barang.

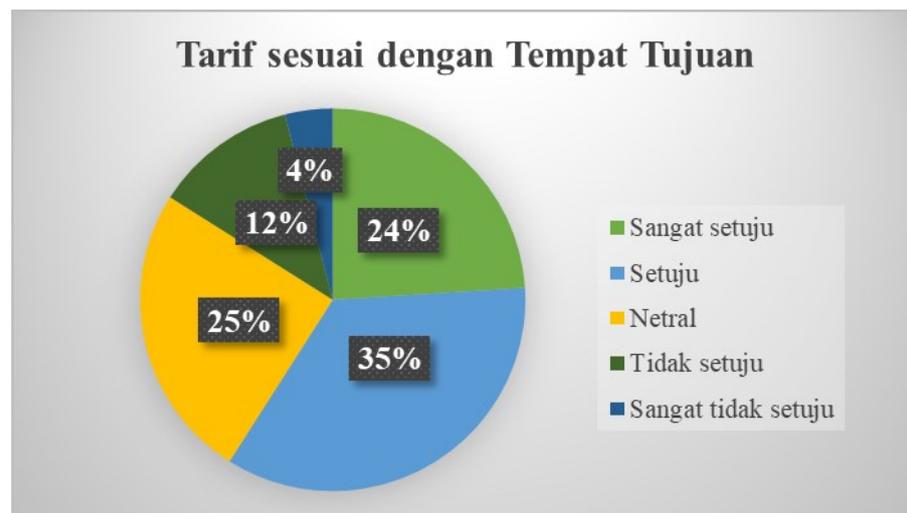


Gambar 7 Analisis Tarif sesuai dengan Jenis Barang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna, sangat setuju (18%) dan setuju (45%) serta netral (23%), terendah kedua setelah tarif tempat tujuan barang.

3.9. Tarif Sesuai dengan Tempat Tujuan

Tarif dihitung berdasarkan tarif/kilometer antar alamat pengirim ke alamat penerima dengan pembayaran sesuai dengan tarif yang sudah terhitung secara otomatis di aplikasi.

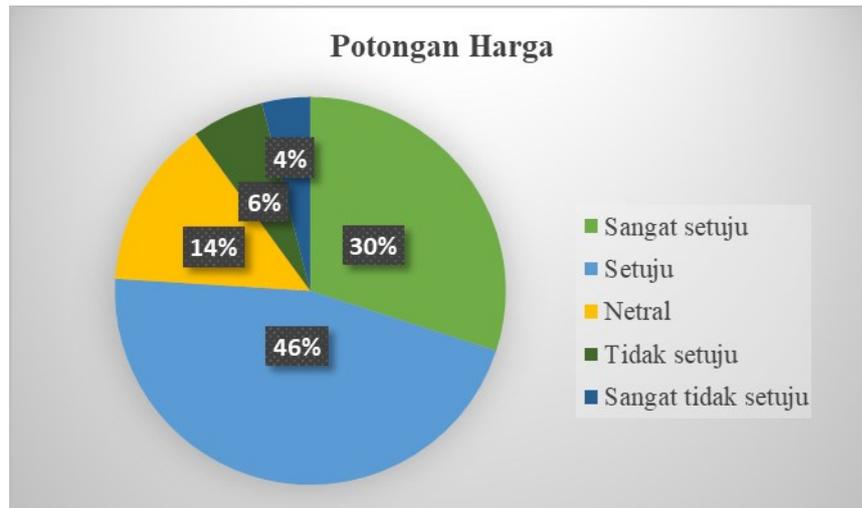


Gambar 8 Analisis Tarif sesuai dengan Tempat Tujuan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif sesuai dengan tempat tujuan memiliki pengaruh terkecil, sangat setuju (24%) dan setuju (35%) serta netral (25%) terhadap layanan transportasi barang berbasis online.

3.10. Pengaruh Potongan Harga

Potongan harga atau diskon yang diberikan bervariasi mulai dari diskon awal tahun, awal bulan, pembayaran dengan kartu bank ataupun aplikasi pembayaran lainnya.



Gambar 9 Analisis Potongan Harga

Hasil penelitian menunjukkan bahwa potongan harga (diskon) sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (30%) dalam menggunakan layanan jasa transportasi barang berbasis online.

3 KESIMPULAN

Transportasi barang berbasis online menawarkan berbagai kemudahan kepada warga Kota Jakarta pada saat Pandemi Covid-19. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Usia muda 21-23 tahun adalah mayoritas pengguna jasa layanan transportasi barang berbasis online. Rentang usia ini adalah kelompok usia yang familiar dengan teknologi tinggi untuk membeli dan mengirim barang berbasis online dan termasuk usia produktif atau berstatus mahasiswa.
2. Persepsi pengguna tentang potongan harga (diskon) adalah faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan tertinggi kedua perilaku kurir. Diskon biaya pengantaran barang menambah tingkat kepuasan pengguna jasa tersebut. Potongan biaya pengiriman salah trigger untuk pengguna supaya lebih sering mengirim barang berbasis online.
3. Tarif sesuai dengan tempat tujuan adalah faktor yang paling rendah tingkat kepuasannya. Pengguna jasa layanan pengantaran barang sangat sensitif terhadap tarif berdasarkan jarak pengiriman barang ke tempat tujuan. Pada umumnya nilai barang yang dikirim tidak jauh berbeda dengan biaya pengantaran barang sehingga barang yang dikirim dengan jarak tempat tujuan yang lebih jauh menjadi tidak ekonomis.

4 DAFTAR PUSTAKA

- Boone, H. N., & Boone, D. A. (2012). Analyzing Likert data. *Journal of Extension*, 50(2).
- Howard, J. P., Beyers, J. F., Smith, C. E., Weems, K. S., & Moore, R. H. (2020). Statistics for Engineers. In *Teaching and Learning Mathematics Online*. <https://doi.org/10.1201/9781351245586-8>
- Monroe, A. (2020). Multivariate Statistics. In *Essentials Of Political Research*. <https://doi.org/10.4324/9780429500749-17>
- Pan, S., Giannikas, V., Han, Y., Grover-Silva, E., & Qiao, B. (2017). Using customer-related data to enhance e-grocery home delivery. *Industrial Management and Data Systems*,

Dianancy Tamba, Efendy Tambunan, Persepsi Warga DKI- Jakarta Terhadap Jasa Pelayanan Transportasi Barang Berbasis Online Di Masa Pandemi Covid-19

117(9). <https://doi.org/10.1108/IMDS-10-2016-0432>

- Rahayu, E. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen T-Mart Express Indonesia. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1). <https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.114>
- Shamoon, S., Sadia, S., & Tehseen, S. (2011). Interdisciplinary journal of contemporary research in business. *IJCRB*.
- Soleh, A. N., Harini, C., & Djamaludin. (2018). The Effect of Service Quality, Price and Trust to Customer Satisfaction Users of Transportation Services Online Ojek. *Jurnal Ekonomi Bisnis*.
- Supriatna, E. (2020). Socio-Economic Impacts of the COVID-19 Pandemic: The Case of Bandung City. *Journal of Governance*, 5(1). <https://doi.org/10.31506/jog.v5i1.8041>
- Tirachini, A., & Cats, O. (2020). COVID-19 and public transportation: Current assessment, prospects, and research needs. *Journal of Public Transportation*, 22(1). <https://doi.org/10.5038/2375-0901.22.1.1>