



Kajian Perbandingan dan Preferensi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Online dan Konvensional di Kota Jayapura (Civitas Akademika di Lingkungan Kampus Universitas Cenderawasih)

Marlon Wanane^{1*}, Sudiro², Riano M. Rumbiak³

1, 2, 3 Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Cenderawasih, Indonesia

Alamat: Jl. Uncen, Yabansai, Kec. Heram, Kota Jayapura, Papua 99224

Korespondensi email: 16wananemarlon@mail.com

ABSTRACT. *In this modern era, people have various activities and to fulfill these activities, people need transportation as a supporting tool/assistant tool in carrying out their activities. Therefore, transportation service entrepreneurs are competing to attract the interest of their consumers by improving services, ease of ordering, fleet comfort, punctuality and soon. In Indonesia, there are many types of transportation that also function as public transportation, namely transporting people/goods and collecting agreed fees. The general public is currently familiar with two types of transportation, namely application-based online transportation and conventional transportation. Where application-based online transportation is the transfer of goods and people from place of origin to destination. The current flow of technological developments is something that must be understood and whether we like it or not, we must keep up with the flow of technological developments, so that the emergence of application-based online transportation is a transportation service that takes advantage of technological developments. Conventional transportation is passenger transportation carried out on a rental basis. Conventional transportation, for example, includes buses, public transportation, taxis, pedicabs and motorbike taxis. In line with current developments, the existence of conventional transportation is gradually being replaced by the choice of more sophisticated modes of transportation with the use of technological advances such as the emergence of application-based online transportation. Apart from being time efficient, online transportation itself can also be used at an affordable cost. However, this is different with conventional types of transportation, not all of which can be reached easily, sometimes you have to wait for a long time to be able to access or use these transportation services. Using Comparative Analysis The use of Comparative Analysis aims to compare the differences in services between two types of online and conventional transportation modes based on the type of transportation mode and the services provided by service providers to users such as the Academic Community located on the Cenderawasih University campus environment. By using Descriptive Statistical Analysis the data that has been collected can be analyzed by calculating the average perception of user respondents regarding service quality preferences for two types of online and conventional transportation modes from the Academic Community in the Cenderawasih University Campus environment.*

Keywords: *transportation, Online and Conventional, Quality of Service for the Cenderawasih University Academic Community*

ABSTRAK. Di era modern ini masyarakat mempunyai aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang/alat bantu dalam melakukan aktivitasnya. Oleh karena itu pengusaha jasa transportasi berlomba-lomba menarik minat konsumennya dengan peningkatan pelayanan kemudahan pemesanan kenyamanan armada, ketepatan waktu dan lain sebagainya. Di Indonesia banyak dijumpai beberapa jenis transportasi yang juga melakukan fungsi sebagai kendaraan umum yaitu mengangkut orang/barang dan memungut biaya yang disepakati. Masyarakat umum saat ini sudah mengenal 2 jenis transportasi, yaitu transportasi online berbasis aplikasi dan transportasi konvensional. Dimana Transportasi online berbasis aplikasi adalah pemindahahn barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Arus perkembangan teknologi saat ini merupakan sebuah hal yang harus dipahami dan mau tidak mau tetap mengikuti arus perkembangan teknologi, sehingga kemunculan transportasi online berbasis aplikasi merupakan jasa transportasi yang memanfaatkan perkembangan teknologi. Transportasi konvensional adalah transportasi penumpang yang dilakukan dengan sewa bayar. Transportasi konvensional contohnya seperti Bus, Angkutan Umum, Taksi, Becak dan Ojek. Seiring dengan perkembangan zaman saat ini keberadaan transportasi konvensional ini semakin lambat laun tergeser oleh pilihan moda transportasi yang lebih canggih dengan pemanfaatan kemajuan teknologi seperti kemunculan transportasi online berbasis aplikasi. Transportasi online sendiri selain dapat efisien terhadap waktu transportasi online ini juga dapat digunakan dengan biaya yang terjangkau. Namun lain halnya dengan jenis transportasi konvensional yang tidak semuanya dapat dijangkau dengan mudah terkadang harus menunggu untuk beberapa waktu lama agar dapat mengakses atau menggunakan

Received: Juli 01, 2024; Revised: Juli 30, 2024; Accepted: Agustus 20, 2024; ; Online Available: Agustus 23 2024;

jasa transportasi tersebut. Menggunakan Analisis Komparatif Penggunaan Analisis Komparatif bertujuan untuk membandingkan perbedaan pelayanan dua jenis moda transportasi online dan konvensional berdasarkan jenis moda transportasi dan layanan yang di berikan dari penyedia jasa terhadap para pengguna seperti Civitas Akademik yang berada pada lingkungan kampus Universitas Cenderawasih. Dengan menggunakan Analisis Statistik Deskriptif data yang telah terkumpul dapat di Analisis dengan perhitungan rata-rata persepsi dari responden pengguna terhadap preferensi kualitas pelayanan dua jenis moda transportasi online dan konvensional dari Civitas Akademik di lingkungan Kampus Universitas Cenderawasih.

Kata Kunci: Transportasi, Online dan Konvensional, Kualitas Pelayanan Civitas Akademika Universitas Cenderawasih.

1. PENDAHULUAN

Di era modern ini masyarakat mempunyai aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang/alat bantu dalam melakukan aktivitasnya. Oleh karena itu pengusaha jasa transportasi berlomba-lomba menarik minat konsumennya dengan peningkatan pelayanan kemudahan pemesanan kenyamanan armada, ketepatan waktu dan lain sebagainya. Di Indonesia banyak dijumpai beberapa jenis transportasi yang juga melakukan fungsi sebagai kendaraan umum yaitu mengangkut orang/barang dan memungut biaya yang disepakati.

Masyarakat umum saat ini sudah mengenal 2 jenis transportasi, yaitu transportasi *online* berbasis aplikasi dan transportasi konvensional. Dimana Transportasi *online* berbasis aplikasi adalah pemindahahn barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Arus perkembangan teknologi saat ini merupakan sebuah hal yang harus dipahami dan mau tidak mau tetap mengikuti arus perkembangan teknologi, sehingga kemunculan transportasi *online* berbasis aplilkasi merupakan jasa transportasi yang memanfaatkan perkembangan teknologi. Transportasi konvensional adalah transportasi penumpang yang dilakukan dengan sewa bayar. Transportasi konvensional contohnya seperti Bus, Angkutan Umum, Taksi, Becak dan Ojek. Seiring dengan perkembangan zaman saat ini keberadaan transportasi konvensional ini semakin lambat laun tergeser oleh pilihan moda transportasi yang lebih canggih dengan pemanfaatan kemajuan teknologi seperti kemunculan transportasi *online* berbasis aplikasi. Transportasi *online* sendiri selain dapat efisien terhadap waktu transportasi *online* ini juga dapat digunakan dengan biaya yang terjangkau. Namun lain halnya dengan jenis transportasi konvensional yang tidak semuanya dapat dijangkau dengan mudah terkadang harus menunggu untuk beberapa waktu lama agar dapat mengakses atau menggunakan jasa transportasi tersebut.

Dengan adanya dua jenis moda transportasi tersebut yang salah satunya adalah transportasi *online* yang dianggap sebagai dampak berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi di tengah masyarakat saat ini sehingga membuat peneliti tertarik untuk

melakukan kajian mengenai bagaimana pemanfaatan dan pemahaman masyarakat terkait perkembangan teknologi komunikasi dan informasi dari segi transportasi *online* serta melihat perbandingan peran pelayanan transportasi *online* dan konvensional terhadap minat masyarakat Kota Jayapura terlebih khususnya Civitas Akademik yaitu Dosen, Mahasiswa/i dan Tenaga Kependidikan di lingkungan kampus Universitas Cenderawasih.



Gambar 1. Lokasi Penelitian

Sumber. Penulis 2023

2. METODE

Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang akan dilakukan suatu penelitian. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih tepat berada di kampus Universitas Cenderawasih, yang akan menjadi objek penelitian yaitu pendapat Civitas Akademik Universitas Cenderawasih.

3. METODE PEGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data adalah cara untuk mendapatkan data yang dibutuhkan sesuai dengan variabel yang telah terpilih untuk melakukan penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara studi kepustakaan, observasi dan kuesioner.

- a. Studi Kepustakaan dilakukan untuk melihat beberapa penelitian sebelum yang terkait dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan untuk melihat bagaimana perbandingan pelayanan dan Preferensi Civitas Akademik, Universitas Cenderawasih terhadap penggunaan dua jenis moda transportasi *online* dan konvensional.
- b. Pada penelitian ini teknik observasi akan dilakukan secara langsung pada dua lokasi di Universitas Cenderawasih yaitu kampus Universitas Cenderawasih bagian Abepura dan Kampus Universitas Cenderawasih bagian Waena yang dapat dilihat pada peta lokasi penelitian.

- c. Teknik kuesioner dilakukan untuk memperoleh data yang lebih akurat, pengambilan data menggunakan kuesioner ini akan disebar dan diisi secara langsung oleh para responden Civitas Akademik seperti Mahasiswa/i, Dosen dan Tenaga Kependidikan terkait dengan Preferensi/Minat terhadap kualitas pelayanan dari dua jenis moda transportasi *online* dan konvensional di lingkungan Kampus Universitas Cenderawasih.

4. METODE ANALISIS DATA

Adapun analisis data yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Stastisik Deskriptif dan Analisis Komparatif. Analisis-analisis tersebut digunakan untuk menganalisis data dan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpulkan. Dalam melakukan analisis data ada beberapa tahapan yang akan dilakukan yaitu :

- a. Penggunaan Analisis Komparatif bertujuan untuk membandingkan perbedaan pelayanan dua jenis moda transportasi online dan konvensional berdasarkan jenis moda transportasi dan layanan yang di berikan dari penyedia jasa terhadap para pengguna seperti Civitas Akademik yang berada pada lingkungan kampus Universitas Cenderawasih.
- b. Dengan menggunakan Analisis Statistik Dekskriptif data yang telah terkumpul dapat di Analisis dengan perhitungan rata-rata persepsi dari responden pengguna terhadap preferensi kualitas pelayanan dua jenis moda transportasi *online* dan konvensional dari Civitas Akademik di lingkungan Kampus Universitas Cenderawasih.

5. HASIL PENELITIAN

Hasil yang ingin dicapai dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan yang telah dijabarkan ialah sebagai berikut:

- a. menganalisis perbandingan pelayanan transportasi *online* dan transportasi konvensional bagi civitas akademik di lingkungan kampus Universitas Cenderawasih.
- b. mengkaji preferensi civitas akademik terhadap pelayanan transportasi *online* dan transportasi konvensional di lingkungan kampus Universitas Cenderawasih.

6. PEMBAHASAN

Perbandingan moda transportasi *Online* dan Konvensional dilingkungan kampus Universitas Cenderawasih.

Dengan menggunakan Analisis Komparatif/Perbandingan yang dilakukan melalui metode pengambilan data studi kepustakaan dan observasi secara langsung dilapangan agar dapat membandingkan dua jenis moda transportasi antara *online* dan konvensional dari segi profil perusahaan yang menjelaskan secara singkat terkait jasa moda transportasi, tarif dan layanan moda transportasi *online* dan konvensional sehingga peneliti dapat menjabarkan hasil analisis dibawah ini sebagai berikut :

Gojek

Moda Transportasi online jenis Go-Jek merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi berasal dari ini indonesi yang buat oleh Nadiem Makarim yang saat ini sedang menjabat sebagai Metri Kemendikbut dalam kabinet kerja indonesia maju di bawah pimpinann Presiden Jokowi, Transportasi online Go-Jek telah hadir di indonesi sejak tahun 2017 yang di luncurkan oleh Nadiem Makarim. Go-Jek terus mengalami perkembangan yang pesat dan tersebar hampir di semua daerah yang ada di dalam Indonesia.

a. Tarif Pelayanan Angkutan

Moda transportasi jenis gojek sendiri memiliki tarif yang telah di tentukan oleh perusahaan dengan perhitungan perkilometer di kenakan biaya yang kemudian di sesuaikan dengan harga per wilayah sesuai zona 1, 2 dan 3 yang ada di dalam Indonesia, berikut di bawah ini adalah table harga tarif penggunaan moda transportasi gojek perkilometer dari 1 kilometer – dengan 10 kilo meter di hargai Rp. 17.000 ribu rupiah dan dalam waktu yang sibuk di kenakan tarif Rp, 20.000 ribu rupiah.

Tabel 1. Tarif Gojek

No	Gojek	Tarif 1 Km – 10 Km	Minimum Tarif
1.	Jam Biasa	Rp. 17.000	Rp. 17.000
2.	Jam Sibuk	Rp 12.000 + Rp. 5.000	Rp. 20.000 + 5.000

Sumber. Gojek.com 2023

b. Ciri-Ciri Gojek

Gojek memiliki ciri-ciri yang gampang untuk di ketahui karna memiliki warna indentitas perusahaan yaitu warna hijau dengan memiliki kelengkapan setiap drivernya menggunakan jaket berwarna hijau hitam dan menggunakan helm hijau dengan memiliki gambar logo pada bagian samping helm dan belakang jaket, sehingga para driver Go-Jek bisa di ketahui dengan mudah oleh para pengguna jasa dari moda transportasi itu sendiri.



Gambar 2. Ciri-ciri Gojek
Sumber Penulis. 2023

Grab

Grab merupakan salah satu Perusahaan jasa transportasi online yang berasal dari negara Malaysia yang menyediakan aplikasi layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda dua maupunn roda empat. Grab sendiri telah melayani di berbaagai daerah Grab hadir di Indonesia mulai pada tahun 2014 dengan nama awal Grabtaxi hingga berubah menjadi Grab. Saat ini Grab memiliki beragam layanan untuk merespon setiap kebutuhan dari masyarakat. Penggunaan moda transportasi online Grab saat ini terus meningkat karena banyak kebutuhan yang terdapat di lapangan pada saat ini moda transportasi Grab Bike mulai beroperasi pada wilayah layanan yang sudah di tentuk oleh pengguna jasa tersebut.

a. Tarif Pelayanan Angkutan

Tarif pelayanan pada moda transportasi online Grab sendiri cukup beragam sesuai dengan pelayanan di berikan oleh layanan apilkasi, namum tarif yang di bahas adalah tarif dengan tipe pelayanan mengakut orang dengan harga yang di sesuaikan perkilometer yang harganya di bagikan ke dalam dua waktu yaitu jam biasa dan jam sibuk.

Tabel 2. Tarif Grab Bike

No	Grab Bike	Per 1 Kilometer	Minimum Tarif
1.	Jam Biasa	Rp. 1.500/Km	Rp. 17.000
2.	Jam Sibuk	Rp. 17.000 + Rp. 5.000	

Sumber. Grab.Com 2023

b. Ciri-Ciri Grab

Ciri pada moda transportasi ini sangat mudah untuk di kenal karena pada saat memiliki orderan kita dapat melihat mereka dengan menggunakan jaket berwarna hijau dengan helm warna hijau yang memiliki gambar logo perusahaan pada samping helm dan memiliki logo pada bagian belakang jaket yang di kenakan, terkait dengan tempat mangkal para moda transportasi ini memang tidak memilih tempat karena mereka di temukan secara random atau acak berdasarkan driver yang berada paling dekat akan mendapat orderan sesuai jarak terdekat letak pengguna yang memesan jasa tersebut.



Gambar 3. Ciri-ciri Grab Bike
Sumber Grab.com 2023

Maxim

Moda transportasi online maxim hadir di Jayapura pada tahun 2022 lalu, sejak kehadiran moda transportasi jenis Maxim mengalami perkembangan yang pesat di dalam kota Jayapura sehingga membuat penggunaan moda transportasi online jenis maxim meningkat, maxim muncul sebagai pesaing baru dengan menawarkan berbagai pelayanan yang bisa di berikan pada para pengguna jenis moda transportasi tersebut.

a. Tarif Pelayanan Angkutan

Tarif pelayanan dari moda transportasi online maxim hampir sama juga dengan dua jenis transportasi online Gojek dan Grab yang telah di bahas sebelumnya, pematokan tarif dari maxim juga di kenakan biaya perkilometer dari titik awal penjemputan sampai dengan titik tujuan pengguna moda transportasi ini.

Tabel 3. Tarif Maxim

No	Maxim	Per 1 Kilometer	Minimum Tarif
1.	Jam biasa	Rp. 3.500	Rp. 10.000
2.	Jam Sibuk	Rp. 3.500 + Rp. 2.000	Rp. 17.000

Sumber. Grab.com 2023

b. Ciri-Ciri Maxim

Maxim mempunyai tampilan warna yang berbeda dari dua jenis moda transportasi *online* Gojek dan Grab karena memiliki warna hijau, sedangkan Maxim memiliki warna kuning namun pakaian yang dikenakan hampir sama dengan dua jenis transportasi sebelumnya yaitu menggunakan jaket berwarna kuning dan menggunakan helm berwarna kuning, Maxim tidak memiliki titik kumpul dengan tepat karena penggunaan maxim juga dilakukan secara random atau acak berdarakan driver terdekat yang bisa dapat di akses oleh pengguna terdekat.



Gambar 3. Maxim

Sumber Maxim.com 2023

Ojek Pangkalan

Ojek pangkalan merupakan moda transportasi konvensional yang sudah ada sejak lama berada di lingkungan masyarakat umum, penggunaan ojek konvensional ini dapat di akses langsung pada pangkalan atau tempat yang menjadi titik kumpul dari para penyedia jasa ojek pangkalan, ojek pangkalan adalah penyedia jasa yang di jalankan perorangan atau secara individu tanpa terikat di dalam suatu organisasi namun hanya memiliki kelompok/komintas kecil yang berkumpul di satu titik dan melakukan pelayanan terhadap para pengguna secara langsung dan dapat di akses secara manual sehingga berbeda dengan moda transportasi *online*.

a. Tarif Pelayanan

Tarif ojek pangkalan sendiri tidak memiliki standar yang telah ditetapkan seperti tiga jenis moda transportasi online sebelumnya sesuai dengan ketentuan dari perusahaan, namun patokan tarif ojek pangkalan ditetapkan penyedia jasa ojek pangkalan yang berbeda tempat dan orang memiliki tarif yang berbeda-beda, tarif ini juga ditentukan secara bersama-sama jika sudah menyepakati barulah perjalanan dari titik awal menuju titik tujuan dimulai.

Tabel 4. Tarif Ojek Pangkalan

No	Rute Perjalanan	Tarif
1.	Terminal Expo – Kampus Uncen	Rp. 25.000
2.	Lampus Merah Waena – Kampus Uncen	Rp. 10.000
2.	Buper atas, Bunda Mari – Kampus Uncen	Rp. 7.000
3.	Kampus Uncen Bawah – Kampus Uncen Atas	Rp. 35.000
4.	Abepura – Kampus Uncen	Rp. 37.000
5.	Rumah Sakit Dian Harapan – Kampus Uncen	Rp. 7.000

Sumber. Penulis 2023

b. Ciri-Ciri Ojek Pangkalan

Ojek pangkalan merupakan jasa angkutan transportasi konvensional yang dijalankan secara perorangan sehingga ciri dari setiap penyedia jasa angkutan ini tidak memiliki ciri khusus mereka karena mereka tidak berada di dalam suatu perusahaan jasa transportasi oleh karena itu penampilan dari ojek pangkalan sendiri bervariasi sesuai dengan pakaian yang mereka gunakan, namun jika dilihat ada beberapa ojek pangkalan yang dikhususkan menggunakan helm berwarna kuning seperti yang bisa kita lihat pada ojek konvensional yang saat ini beroperasi pada lingkungan Kampus Universitas Cenderawasih.



Gambar 4. Ciri-ciri Ojek Pangkalan

Sumber Penulis. 2023

Preferensi Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan

Pada bagian ini akan memberikan penjelasan terkait preferensi atau minat dari para Dosen yang merupakan bagian dari Civitas Akademik yang berada di dalam lingkungan kampus Universitas Cenderawasih terhadap kualitas pelayanan dari penggunaan jasa moda transportasi *online* dan konvensional berdasarkan pengalaman menggunakan kedua jenis jasa moda transportasi tersebut.

Tabel 5. Preferensi Dosen

No	Standar Pelayanan	Pernyataan	Nilai Interval			
			Online	B	Konevsional	CB
1.	<i>Reliability</i>	Keterjangkauan tarif transportasi sesuai jarak	3,6	B	2,4	CB
2.	<i>Assurance</i>	Jaminan keamanan dan kenyamanan	3,2	B	2,8	CB
3.	<i>Responsiveness</i>	Pelayanan yang cepat dan efektif	2,8	CB	2,4	CB
4.	<i>Tangible</i>	Kelengkapan dan penampilan yang memadai	3,8	B	2,6	CB
5.	<i>Emphaty</i>	Mengetahui tempat yang dituju dengan tepat	3,4	B	3,4	B
Rata - Rata Interval			3,36	B	2,27	CB

Sumber. Penulis 2023

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka dapat dilihat melalui tabel di atas yang berkaitan dengan preferensi Dosen terhadap kualitas pelayanan moda transportasi *online* dan konvensional menunjukkan bahwa nilai interval preferensi dari standar pelayanan transportasi konvensional mendapatkan **Rata-rata interval 2,27** yang menunjukan bahwa kualitas pelayanan transportasi konvensional **Cukup Baik** sedangkan standar kualitas pelayanan dari moda transportasi *online* mendapatkan **Rata-rata interval 3,36** yang menunjukan bahwa kualitas pelayanan transportasi *online* **Baik** sehingga dapat disimpulkan bahwa preferensi Dosen terhadap penggunaan dua jenis jasa moda transportasi lebih cenderung tertarik pada penggunaan transportasi *online*.

Preferensi Tenaga Kependidikan Terhadap Kualitas Pelayanan

Pada bagian ini akan memberikan penjelasan terkait preferensi atau minat dari para Tenaga Kependidikan yang merupakan bagian dari Civitas Akademik yang berada di dalam lingkungan Kampus Universitas Cenderawasih terhadap kualitas pelayanan dari penggunaan jasa moda transportasi online dan konvensional berdasarkan pengalaman menggunakan kedua jenis jasa moda transportasi tersebut.

Tabel 6. Preferensi Tenaga Kependidikan

No	Standar Pelayanan	Pernyataan	Online		Konvensional	
			Skor Interval			
1.	<i>Reliability</i>	Keterjangkauan tarif transportasi sesuai jarak	3,2	B	3,0	B
2.	<i>Assurance</i>	Jaminan keamanan dan kenyamanan	3,0	B	2,8	CB
3.	<i>Responsiveness</i>	Pelayanan yang cepat dan efektif	2,6	CB	3,0	B
4.	<i>Tangible</i>	Kelengkapan dan penampilan yang memadai	3,8	B	2,8	B
5.	<i>Emphaty</i>	Mengetahui tempat yang dituju dengan tepat	3,4	B	2,8	CB
Rata - Rata Interval			3,2	B	2,88	CB

Sumber. Penulis 2023

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka dapat dilihat melalui tabel di atas yang berkaitan dengan preferensi Tenaga Kependidikan terhadap kualitas pelayanan moda transportasi *online* dan konvensional menunjukkan bahwa nilai interval preferensi dari standar pelayanan transportasi konvensional mendapatkan **Rata-rata interval 2,88** yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi konvensional **Cukup Baik** sedangkan standar kualitas pelayanan dari moda transportasi *online* mendapatkan **Rata-rata interval 3,2** yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi *online* **Baik** sehingga dapat disimpulkan bahwa preferensi Tenaga Kependidikan terhadap penggunaan dua jenis jasa moda transportasi lebih cenderung tertarik pada penggunaan transportasi *online*.

Preferensi Mahasiswa/i Terhadap Kualitas Pelayanan

Pada bagian ini akan memberikan penjelasan terkait preferensi atau minat dari para Mahasiswa/i yang merupakan bagian dari Civitas Akademik yang berada di dalam lingkungan kampus Universitas Cenderawasih terhadap kualitas pelayanan dari penggunaan jasa moda transportasi *online* dan konvensional berdasarkan pengalaman menggunakan kedua jenis jasa moda transportasi tersebut.

Tabel 7. Preferensi Mahasiswa/i

No	Standar Pelayanan	Pernyataan	Online		Konvensional	
			Skor Interval			
1.	<i>Reliability</i>	Keterjangkauan tarif transportasi sesuai jarak	4,0	SB	2,8	CB
2.	<i>Assurance</i>	Jaminan keamanan dan kenyamanan	4,4	SB	2,6	CB
3.	<i>Responsiveness</i>	Pelayanan yang cepat dan efektif	4,8	SB	2,0	CB
4.	<i>Tangible</i>	Kelengkapan dan penampilan yang memadai	3,6	B	3,0	B
5.	<i>Emphaty</i>	Mengetahui tempat yang dituju dengan tepat	3,8	B	2,2	CB
Rata - Rata Interval			4,12	SB	2,52	CB

Sumber. Penulis 2023

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka dapat dilihat melalui tabel di atas yang berkaitan dengan preferensi Mahasiswa/i terhadap kualitas pelayanan moda transportasi *online* dan konvensional menunjukkan bahwa nilai interval preferensi dari standar pelayanan transportasi konvensional mendapatkan **Rata-rata interval 2,52** yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi konvensional **Cukup Baik** sedangkan standar kualitas pelayanan dari moda transportasi *online* mendapatkan **Rata-rata interval 4,12** yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi *online* **Sangat Baik** sehingga dapat disimpulkan bahwa preferensi Mahasiswa/i terhadap penggunaan dua jenis jasa moda transportasi lebih cenderung tertarik pada penggunaan transportasi *online*.

7. KESIMPULAN

- a. Berdasarkan hasil analisis komparatif terhadap perbandingan pelayanan yang di tawarkan dari dua moda transportasi online dan konvensional yang beroperasi pada lingkungan kampus Universitas Cenderawasih, dengan melihat dari sisi tarif dan layanan yang menjadi daya tarik dari dua jenis moda transportasi online dan konvensional, dapat dilihat perbedaan dari kedua moda transportasi tersebut, yang kemudian di kelompok lagi menjadi 3 jenis moda transportasi online seperti Gojek, Grab dan Maxim dari tiga jenis moda transportasi masing-masing memiliki tarif yang sangat bervariasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan berdasarkan hitungan perkilometer, dari tiga jenis moda transportasi yang dilihat dari sisi efisiensi tarif pilihan yang tepat dalam penggunaan jasa moda transportasi yaitu Maxim karena memiliki tarif yang sangat terjangkau di bandingkan moda transportasi online Gojek, Grab dan moda transportasi konvensional ojek pangkalan, Sedangkan perbandingan berdasarkan fitur layanan pada moda transportasi online dan konvensional berdasarkan layanan Angkutan, Makanan, Belanja dan Pengiriman dari tiga jenis moda transportasi online Gojek, Grab dan Maxim masing-masing memiliki fitur yang beragam, berbeda dengan moda transportasi konvensional yang tidak memiliki fitur pelayanan karena moda transportasi konvensional beroperasi secara manual dan hanya menawarkan jasa angkutan bagi pengguna.
- b. Melalui hasil analisis data dari 120 orang responden yang telah dilakukan terkait dengan preferensi/minat Civitas Akademik terhadap kualitas pelayanan moda transportasi online dan konvensional pada lingkungan kampus Universitas Cenderawasih berdasarkan penilaian 5 dimensi kualitas pelayanan seperti kehandalan

(*responsibility*), jaminan (*Assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangible*) dan empati (*emphaty*) yang menghasilkan perbedaan preferensi dari Civitas Akademik terhadap penggunaan moda transportasi online dan konvensional yang telah dilihat melalui hasil perhitungan dengan menggunakan rumus strugers sehingga mendapatkan hasil bahwa Civitas Akademik seperti Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa yang berada di pada lingkungan Kampus Universitas Cenderawasih cenderung memilih menggunakan moda transportasi online sebagai pilihan sesuai dengan preferensi/peminatan dalam menunjang aktifitas mobilitas hari – hari.

8. SARAN

- a. Berdasarkan perbandingan pelayanan dari kedua jenis moda transportasi yang di berikan oleh dua jenis moda transportasi online dan konvensional, dapat dilihat bahwa terdapat beberapa penawaran jasa yang di berikan oleh dua jenis moda transportasi tersebut namun pelayanan dari moda transportasi online lebih bervariasi dari pada moda transportasi online, sehingga para pengguna moda lebih tertarik menggunakan jasa moda transportasi online dalam melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang di butuhkan oleh para pengguna moda, melalui hasil perbandingan ini dapat memberikan rekomendasi bagi para penyedia moda transportasi konvensional agar dapat memperhatikan sisi pelayanan yang diberikan serta penentuan tarif terkait dengan rute perjalanan agar dapat menyesuaikan lagi dengan moda transportasi online sehingga rasa efisiensi dari para pengguna Civitas Akademik Universitas Cenderawasih.
- b. Melalui hasil penelitian telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati yang diberikan oleh jenis moda transportasi online atau konvensional sangat berpengaruh pada pengambilan keputusan dari para pengguna dalam memilih jenis moda transportasi yang akan digunakan sebagai penunjang aktifitas mobilitas dari setiap pengguna, sehingga dapat menjadi suatu rekomendasi bagi para penyedia jasa moda transportasi agar dapat memperhatikan kualitas pelayanan agar dapat menarik peminat dari Masyarakat ataupun Civitas Akademik yang berada pada lingkungan Kampus Universitas Cenderawasih.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahalwan, A. (2021). Analisis Perbandingan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Menggunakan Transportasi Publik Online Dan Konvensional Di Jakarta. 5.
- Dewantoro, D. (2015). Analisis Preferensi Masyarakat Terhadap Pengguna Jasa Pelayanan Transportasi Bus AKDP Semarang-Kendal.
- Hakim, M. L. (2019). Peran transportasi Online Terhadap Pendapatan Transportasi Konvensional Di Banda Aceh.
- Laksamana, B. R. (2019). Transformasi Transportasi Tradisional Offline Ke Transportasi Online Sebagai Solusi Bagi Pengguna Di Kota Pontianak.
- Leastari , F., & Alidino, A. A. (2020). Pemilihan Moda Preferensi Angkutan Umum Khusus Perempuan Di Kota Bandar Lampung. *Vol 6* , Hal 29.
- Miro, F. (2005). *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*. Jakarta : Erlangga.
- Mofu, M. P. (2020). Dampak Keberadaan Transportasi Berbasis Online Terhadap Transportasi Konvensional Di Kota Cilacap.
- Nasution , I. H. (2021). Analisis Perbandingan Pemilihan Moda Antara Taxi Berbasis Aplikasi Online Dan Taxi Konvensional.
- Nirmala, & Surveyandini, M. (2019). Faktor Penentu Pemilihan Jasa Transportasi Online Pada Masyarakat Bayumas. *Vol 9*.
- Nugraha, A. M. (2018). Dampak Kehadiran Taksi Online GrabCar Terhadap Tingkat Pendapatan Taksi Konvensional Blue Bird (Studi Kasus Pangkalan Taksi Blue Bird di Plaza Medan Fair Kecamatan Medan Petisah Kota Medan.
- Pangestu , Y. H. (2022). Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Moda Angkutan Umum Dengan Angkutan Pribadi. *Jurnal Ilmiah Planokrisna, Vol 8* .
- Pratikno, H. J. (2006). Analisis Intensitas Penggunaan Angkutan Penumpang (Kasus Angkutan Penumpang Umum Bus antar Kota Dalam Provinsi Non Ekonomi Jurusan Semarang - Solo) . 32 - 33.
- Rivai, R. (2020). Identifikasi Perilaku Penggunaan Dan Persepsi Pengguna Tentang Layanan Pengiriman Dan Pemesanan Makanan Dengan Transportasi Online.
- Salim , A. (2000). *Manajemen Transportasi* . Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabet .
- Syafrino, D. (2017). Efisiensi dan Dampak Ojek Online Terhadap Kesempatan Kerja dan kesejahteraan .

Syahputra, Y. (2015). Analisis Tingkat Pendapatan Supir Taksi di Kota Medan (Studi Komparatif : Sebelum dan Sesudah Bandara Pindah).

Wahyono, S. A. (2020). Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen Akan Kualitas Pelayanan Armada Transportasi Offline dan Transportasi Online di Kota Malang.

Wardayana . (2018). Analisis Dampak Transportasi Online Terhadap Transportasi Konvensional Di Kota Makassar.

Zhairina, S. A. (2017). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Driver Go-Ride Di Kota Bandung.