

## **Faktor – Faktor yang Menentukan Preferensi Masyarakat Kota Bandung Terhadap Moda Transportasi Taksi Berbasis Aplikasi Online**

### **Factors That Determine Community Preferences of Bandung City Against Taxi Mode of Transportation-Based Online Application**

<sup>1</sup>Risang Adyanandha, <sup>2</sup>Meidy Haviz, <sup>3</sup>Hj.Westi Riani

<sup>1,2,3</sup> Prodi Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,  
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

e-mail: <sup>1</sup>Anandarising78@gmail.com, <sup>2</sup>Meidyhaviz@gmail.com, <sup>3</sup>Westiriani@gmail.com

**Abstract.** The movement of people in a city of the existence of a mode of transportation, either private or public which helps them to travel activities. The development of technology and innovation in the field of transportation make communities have many choices in deciding what to use for travel activities. Consumer preferences can be defined as a sense of fondness, a choice or a perceived consumer. Recently a new innovation has been present in the field of urban transport that is a mode of transportation taxi based online application. The existence of shuttle services by taxi-based online applications into one option most of the citizens of the city of Bandung. Comfort, convenience, and safety be points of interest to the public to use this type of transport. Consumer preference attribute approach basing on the assumption that consumer consideration in choosing one item or service is based on the attributes attached to the goods or service. The purpose of this research is to identify the dominant factor as well as factors that determine community preferences of Bandung in choosing and using taxis based online application. Type of this research is a descriptive quantitative measurement with a preference to use the scale likert, further testing of test validity and reliability test. Method of sampling using random sampling techniques with the total number of respondents as many as 100 people which is a user-based taxi service online application in Bandung City. Based on the result of the questionnaire data processing, then the conclusion can be obtained, namely community preference the determining factor in choosing Bandung City taxi mode of transportation-based online application namely the ease, safety, experience, rates, booking, waiting time and journey time travel. While it was seen from the results of weighting variables that have the largest weighting is the ease and safety, next followed by experience, rates, booking waiting time, convenience and time travel. This means that the dominant factor that determine consumer preference towards taxi transportation-based application online is the convenience.

**Keywords:** Consumer Preferences, The Attribute Approach, Transportation, Taxi-Based Online Application

**Abstrak.** Pergerakan masyarakat di suatu kota tidak lepas dari adanya moda transportasi, baik kendaraan pribadi maupun umum yang membantu mereka untuk melakukan perjalanan aktifitasnya. Perkembangan teknologi dan inovasi di bidang transportasi membuat masyarakat memiliki banyak pilihan dalam menentukan apa yang akan digunakan untuk melakukan perjalanan aktifitasnya. Preferensi konsumen dapat diartikan sebagai rasa kesukaan, pilihan atau suatu hal yang dirasakan konsumen. Baru-baru ini telah hadir inovasi baru pada bidang transportasi perkotaan yaitu sebuah moda transportasi taksi yang berbasis aplikasi *online*. Keberadaan layanan jasa antar-jemput dengan taksi berbasis aplikasi *online* menjadi salah satu pilihan sebagian besar warga Kota Bandung. Kenyamanan, kemudahan, dan keselamatannya menjadi poin yang menarik bagi masyarakat untuk menggunakan jenis transportasi ini. Preferensi konsumen dengan pendekatan atribut mendasarkan pada asumsi bahwa pertimbangan konsumen dalam memilih satu barang/jasa didasarkan pada atribut yang melekat pada barang/jasa tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor dominan serta faktor yang menentukan preferensi masyarakat Kota Bandung dalam memilih dan menggunakan transportasi taksi berbasis aplikasi *online*. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pengukuran preferensi menggunakan skala likert, selanjutnya melakukan pengujian uji validitas dan uji reliabilitas. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang merupakan pengguna layanan jasa taksi berbasis aplikasi *online* di Kota Bandung. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, maka dapat diperoleh kesimpulan yaitu faktor yang menentukan preferensi masyarakat Kota Bandung dalam memilih moda transportasi taksi berbasis aplikasi *online* yaitu kemudahan, keselamatan, pengalaman, tarif, waktu tunggu pemesanan, kenyamanan dan waktu tempuh perjalanan. Sementara itu dilihat dari hasil pembobotan bahwa variabel yang memiliki bobot terbesar adalah kemudahan dan keselamatan, selanjutnya disusul pengalaman, tarif, waktu tunggu pemesanan, kenyamanan dan waktu tempuh perjalanan. Artinya faktor dominan yang menentukan preferensi konsumen terhadap

transportasi taksi berbasis aplikasi *online* adalah kemudahan.

**Kata kunci:** Preferensi Konsumen, Pendekatan Atribut, Transportasi, Taksi Berbasis Aplikasi Online

## A. Pendahuluan

Kota dapat didefinisikan sebagai suatu wadah yang memiliki batasan administrasi wilayah yang di dalamnya menjadi pusat aktifitas masyarakat baik itu kegiatan sosial maupun kegiatan ekonomi. Pada saat ini pergerakan masyarakat di suatu kota tidak lepas dari adanya moda transportasi yang membantu mereka untuk menjalani rutinitas. Transportasi baik itu pribadi maupun umum menjadi alat utama masyarakat suatu kota untuk beraktifitas. Transportasi umum yang sejak dahulu ada di Kota Bandung seperti angkutan kota (angkot), taksi dan ojek pangkalan telah menjadi alat transportasi bagi warga Kota Bandung.

Transportasi yang semakin berkembang membuat konsumen memiliki banyak pilihan dalam menentukan apa yang akan digunakan untuk melakukan aktifitasnya termasuk hadirnya sebuah transportasi berbasis aplikasi *online*. Keberadaan layanan jasa antar-jemput dengan taksi berbasis aplikasi *online* menjadi salah satu pilihan sebagian besar warga Kota Bandung. Kenyamanan, kemudahan, dan keselamatannya menjadi poin yang menarik bagi masyarakat untuk menggunakan jenis transportasi ini. Transportasi berbasis aplikasi *online* berbeda – beda diantara ketiga perusahaan penyedia jasa transportasi tersebut.

Fitur yang semuanya tersedia pada ketiga transportasi berbasis aplikasi seperti Gojek, Grab dan Uber itu dapat disebut sebagai taksi online dan ojek online. Angkutan kota atau angkot memiliki trayek yang cukup lengkap dan tergolong lebih murah dibanding taksi ataupun ojek pangkalan. Namun angkutan umum kota juga tidak seluruhnya dalam kondisi yang baik, mayoritas angkutan tersebut kurang terawat dan mengkhawatirkan. Taksi berbasis aplikasi *online* sebagai salah satu moda transportasi di setiap kota yang digunakan oleh masyarakat untuk beraktifitas.

Berbeda dengan moda transportasi lain seperti bus, angkutan kota dan kereta yang berkapasitas banyak, taksi memang terlihat sebagai moda transportasi yang eksklusif. Taksi berbasis aplikasi *online* hanya mampu mengangkut penumpang 4-6 orang saja dan barang penumpang yang relatif sedikit, namun memiliki keunggulan untuk penumpang pada sisi kenyamanan, kemudahan, dan keselamatannya. Masyarakat pengguna moda transportasi yang tidak ingin berpanas-panasan atau terkena hujan mungkin akan memilih taksi sebagai pilihannya. Taksi berbasis aplikasi *online* biasanya hanya dapat digunakan oleh beberapa penumpang yang saling mengenal saja dalam setiap perjalanannya, berbeda dengan angkutan umum kota (angkot) atau bus dalam kota.

Taksi menjadi salah satu alternatif mobilitas masyarakat kota baik itu yang malas mengemudi kendaraannya akibat kemacetan, kondisi cuaca maupun yang tidak ingin berdesak-desakan dengan penumpang lain. Hadirnya sebuah transportasi berbasis aplikasi memiliki kelebihan dari yang tidak ada pada transportasi konvensional. Kelebihan yang dimiliki transportasi berbasis aplikasi *online* yaitu kemudahan konsumen dalam memesan jasa transportasi dimana saja posisi mereka. Jarak yang dekat antara driver dan konsumen karena aplikasi sudah mengatur maksimal dan minimal radius pemesanan sehingga mempersingkat waktu.

Selanjutnya tarif yang relatif cukup murah dibanding taksi atau ojek konvensional karena sudah diatur aplikasi tersebut. Mengutamakan keselamatan berkendara sehingga tidak bermanuver ugal ugalan dalam mengendarai kendaraan. Keutamaan selanjutnya yaitu dapat menjemput dan mengantar sampai lokasi yang

diinginkan konsumen serta sikap driver yang ramah dan sopan saat mengantar hingga sampai tujuan. Beberapa kelebihan utama tersebut memang menjadi dasar bagi para konsumen atau masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi taksi berbasis aplikasi *online*. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah: “Faktor-faktor apa saja yang menjadi faktor penentu preferensi masyarakat Kota Bandung dalam memilih dan menggunakan moda transportasi taksi berbasis aplikasi *online*?” dan “Faktor dominan apa yang menjadi faktor preferensi masyarakat Kota Bandung dalam memilih dan penentu moda transportasi taksi berbasis aplikasi *online*?”.

## B. Landasan Teori

Perilaku konsumen adalah proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan bertindak pasca konsumsi produk, jasa maupun ide yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhannya (Schiffman dan Kanuk, 2007:9 dalam Ghassani dan Wardhana, 2016). Menurut Engel et al (1995) dalam B. Simamora (2002:7) faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis.

Preferensi konsumen dapat diartikan sebagai rasa kesukaan, pilihan atau suatu hal yang dirasakan konsumen. Serangkaian pilihan atau serangkaian oportunitas adalah serangkaian pilihan yang didefinisikan dan dibatasi oleh anggaran (Case and Fair 2007). Terdapat empat pendekatan dalam menjelaskan bagaimana preferensi konsumen, yaitu : pendekatan kardinal (pendekatan guna batas klasik), pendekatan ordinal (pendekatan kurva tak acuh), pendekatan *revealed preference* dan pendekatan atribut. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan atribut, mengingat sifat jasa yang dimiliki oleh taksi berbasis aplikasi online terkait dengan semua atribut (karakteristik) yang melekat pada perusahaan jasa tersebut. Dengan pendekatan atribut, memungkinkan konsumen mendapatkan kepuasan dari mengkonsumsi suatu barang tidak hanya didasarkan pada jumlah barang yang dikonsumsi tersebut, melainkan lebih spesifik lagi didasarkan pada semua jasa yang dihasilkan dari penggunaan/konsumsi barang tersebut (Amaliah dan Riani, 2013).

Transportasi berasal dari kata Latin, yaitu *transportare*, di mana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Jadi, transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau suatu tempat ke tempat lainnya transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya (Kadir, 2006). Menurut Peraturan Menteri (Permen) Perhubungan No. 32 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek, transportasi *online* merupakan salah satu transportasi yang masuk dalam kategori angkutan orang dengan kendaraan bermotor tidak dalam trayek. Angkutan orang dengan kendaraan bermotor tidak dalam trayek adalah angkutan yang dilayani dengan mobil penumpang umum atau bus umum dalam wilayah perkotaan dan/ atau kawasan tertentu atau dari suatu tempat ke tempat lain, mempunyai asal dan tujuan tetapi tidak mempunyai lintasan dan waktu tetap (Peraturan Menteri Perhubungan No. 32 Tahun 2016).

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bagian ini, akan memaparkan dan menganalisis data yang terkumpul dari hasil observasi di lapangan mengenai “Faktor-Faktor yang Menentukan Preferensi Masyarakat Kota Bandung Terhadap Moda Transportasi Taksi Berbasis Aplikasi *Online*”. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data kuesioner yang

dibagikan kepada 100 responden pengguna taksi berbasis aplikasi *online* di Kota Bandung. Kuesioner yang telah disusun dan diajukan kepada responden untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan preferensi masyarakat Kota Bandung dalam memilih dan menggunakan moda transportasi taksi berbasis aplikasi *online*. Sebelum menjelaskan mengenai pembahasan yang lebih dalam, peneliti melakukan pengujian instrument data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, untuk mengetahui apakah pernyataan yang disampaikan sudah valid dan reliabel atau tidak.

**Tabel 1.** Rekapitulasi Pengujian Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Tarif	P1	0,743	0,196	Valid
	P2	0,791	0,196	Valid
	P3	0,777	0,196	Valid
	P4	0,845	0,196	Valid
	P5	0,884	0,196	Valid
Waktu Tunggu Pemesanan	P6	0,724	0,196	Valid
	P7	0,795	0,196	Valid
Waktu Tempuh Perjalanan	P8	0,680	0,196	Valid
	P9	0,712	0,196	Valid
	P10	0,709	0,196	Valid
Kenyamanan	P11	0,823	0,196	Valid
	P12	0,786	0,196	Valid
	P13	0,802	0,196	Valid
	P14	0,742	0,196	Valid
	P15	0,866	0,196	Valid
	P16	0,770	0,196	Valid
	P17	0,866	0,196	Valid
Kemudahan	P18	0,884	0,196	Valid
	P19	0,777	0,196	Valid
	P20	0,819	0,196	Valid
	P21	0,862	0,196	Valid
Keselamatan	P22	0,813	0,196	Valid
	P23	0,762	0,196	Valid
	P24	0,784	0,196	Valid
	P25	0,869	0,196	Valid
Pengalaman	P26	0,762	0,196	Valid
	P27	0,784	0,196	Valid
	P28	0,779	0,196	Valid
	P29	0,205	0,196	Valid
	P30	0,697	0,196	Valid

Sumber: Diolah Dari Data Primer, 2018.

Kuesioner dapat diuji valid atau tidaknya dengan melihat  $r_{hitung}$  yang dibandingkan dengan tabel *correlation product moment* untuk dk (derajat kebebasan) =  $n-2 = 100-2 = 98$  untuk  $\alpha = 5\%$  adalah 0,196. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir kuesioner yang telah disusun oleh peneliti dinyatakan valid. Hasil perhitungan menggunakan IBM SPSS 20.00.

Dengan melihat tabel diatas artinya dari membandingkan kesimpulan itu  $r_{hitung} - r_{tabel}$  setiap butir pertanyaan diperoleh  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  artinya setiap butir dari setiap instrument penelitian konsisten dengan apa yang ingin

diukur. Oleh karena nya tidak perlu ada perbaikan dan butir pertanyaan dapat digunakan sebagai instrument untuk menjawab pertanyaan penelitian.

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Item	Cronbach's Alpha Standar	Cronbach alpha	Keterangan
1	Tarif	5	0.700	0.916	Reliable
2	Waktu Tunggu Pemesanan	2	0.700	0.761	Reliable
3	Waktu Tempuh Perjalanan	3	0.700	0.855	Reliable
4	Kenyamanan	7	0.700	0.934	Reliable
5	Kemudahan	4	0.700	0.943	Reliable
6	Keselamatan	4	0.700	0.909	Reliable
7	Pengalaman	5	0.700	0,785	Reliable

Sumber: Hasil Data yang Diolah, 2018.

Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji Cronbach's Alpha. Cronbach's Alpha merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu. Nilai tingkat keandalan Cronbach's Alpha minimum adalah 0,70. Ada dua alasan peneliti menggunakan nilai keandalan Cronbach's Alpha minimum 0,70. Pertama, Cronbach's Alpha yang andal, dapat memberikan dukungan untuk konsistensi internal. Rata-rata varians dan realibilitas komposit melebihi ambang batas yang disarankan.

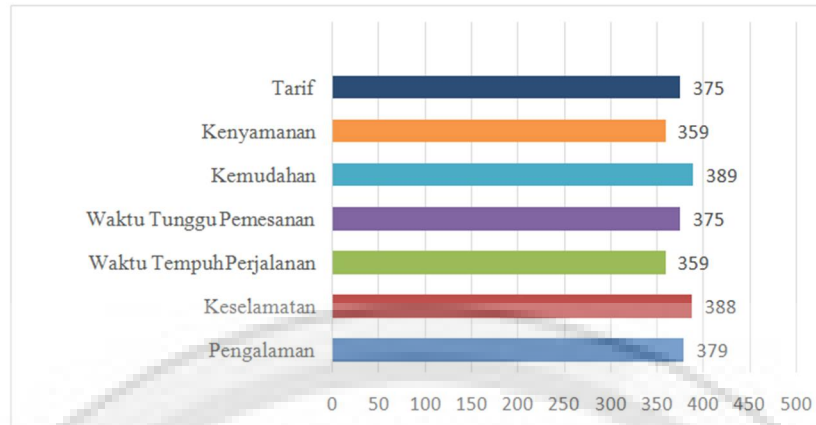
Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tujuh instrumen variabel pengguna taksi berbasis aplikasi *online* dengan nilai *Cronbach Alpha* standar 0.700 didapatkan bahwa dari ketujuh instrumen variabel masing-masing memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari *Cronbach's Alpha* standar. Dengan demikian maka kelima instrumen variabel yang diteliti telah reliabel.

**Tabel 3.** Kategori Interpretasi Skor

Hasil Perhitungan	Kategori
100 – 180	Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah
181 – 260	Tidak Baik/Rendah
261 – 340	Cukup/Sedang
341 - 420	Baik/Tinggi
421 – 500	Sangat Baik/Sangat Tinggi

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Dalam pengolahan kuesioner menggunakan skala likert yang terdiri dari sangat rendah, rendah, cukup, tinggi, dan sangat tinggi. Pada setiap pertanyaan diberikan bobot pada jawaban sangat rendah 1, rendah 2, cukup 3, tinggi 4, sangat tinggi 5. Jumlah keseluruhan responden adalah 100 orang dan untuk nilai skala pengukuran terbesar adalah 5 sedangkan nilai skala pengukuran terkecil adalah 1. Diperoleh rata-rata skor ideal adalah  $5 \times 100 = 500$  dan rata-rata skor terkecil  $1 \times 100 = 100$ . Adapun nilai persentase terkecil adalah  $(500 - 100) : 5 = 80$ .



**Gambar 1.** Persepsi Total Pengguna Taksi Berbasis Aplikasi Online Kota Bandung Terhadap Faktor-Faktor yang Menentukan Preferensi Moda Taksi Berbasis Aplikasi *Online*

Pada grafik di atas terlihat bahwa total skor hasil dari persepsi responden pengguna taksi berbasis aplikasi online dengan variabel kemudahan memiliki hasil skor tertinggi, berbeda tipis dengan tingkat keselamatan, selanjutnya disusul dengan pengalaman, waktu tunggu pemesanan, tarif, kenyamanan, dan waktu tempuh perjalanan. Artinya hal yang menjadi pertimbangan utama masyarakat kota Bandung dalam memilih moda transportasi taksi berbasis aplikasi *online* adalah karena kemudahannya kemudian tingkat keselamatannya pun terjamin, sehingga memberikan pengalaman perjalanan dan waktu tunggu pemesanan yang cepat, ditambah dengan tarif yang cukup murah bagi pengguna yang sebagian besar adalah mahasiswa dan pegawai swasta. Sementara itu waktu tempuh perjalanan tidak menjadi pertimbangan utama bagi masyarakat kota Bandung dalam menggunakan moda transportasi taksi berbasis aplikasi *online*, mengingat lalu lintas di kota Bandung yang padat.

**Tabel 4.** Variabel Berdasarkan Total Skor yang Paling Dominan

No	Variabel	Total Skor
1	Kemudahan	389
2	Keselamatan	388
3	Pengalaman	379
4	Tarif	375
5	Waktu Tunggu Pemesanan	375
6	Kenyamanan	359
7	Waktu Tempuh Perjalanan	352

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan kuesioner, terdapat 7 indikator yang digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor yang menentukan preferensi masyarakat Kota Bandung dalam menggunakan moda transportasi taksi berbasis aplikasi *online*. Selanjutnya dapat diketahui bahwa faktor yang menentukan preferensi masyarakat Kota Bandung dalam memilih

moda transportasi taksi berbasis aplikasi *online* berdasarkan perolehan total nilai skor diantaranya yaitu kemudahan, keselamatan, pengalaman, tarif, waktu tunggu pemesanan, kenyamanan dan yang terakhir yaitu waktu tempuh perjalanan.

2. Dari hasil pembobotan maka dapat teridentifikasi faktor yang memiliki bobot terbesar adalah faktor kemudahan. Oleh karena itu kemudahan merupakan faktor dominan yang menentukan preferensi masyarakat Kota Bandung terhadap moda transportasi taksi berbasis aplikasi *online*. Interpretasi skor diantara 341 - 420 merupakan kategori baik atau tinggi, dengan begitu faktor kemudahan masuk ke dalam kategori baik/tinggi dengan hasil perhitungan skor terbesar yaitu 389. Selanjutnya faktor keselamatan yang memiliki bobot terbesar kedua setelah faktor kemudahan dengan skor 388. Kemudian faktor selanjutnya disusul oleh faktor pengalaman dengan skor 379, tarif dengan skor 375, waktu tunggu pemesanan dengan skor 375, kenyamanan dengan skor 359 dan yang terakhir yaitu waktu tempuh perjalanan dengan skor 352. Ketujuh faktor-faktor tersebut masuk ke dalam kategori baik atau tinggi, namun faktor waktu tempuh perjalanan menjadi faktor yang paling rendah diantara faktor-faktor lainnya.

#### E. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diajukan oleh penulis untuk pelayanan taksi berbasis aplikasi *online* terkait waktu tempuh perjalanan adalah pengemudi sebaiknya setiap mengantarkan penumpang selalu menggunakan aplikasi khusus lalu lintas bernama Waze yang telah terdapat pada aplikasi khusus pengemudi taksi *online*, atau mengetahui jalan – jalan alternatif yang bisa dijadikan rute perjalanan agar dapat mempersingkat waktu tempuh untuk efisiensi waktu bagi pengguna atau penumpang. Penumpang bisa memberikan perintah kepada pengemudi untuk menggunakan aplikasi Waze dan mempercepat laju kendaraan namun tetap dalam kecepatan yang aman.

#### Daftar Pustaka

- Amaliah, Ima dan Riani, W. 2013. Strategi Pengembangan Unisba Berdasarkan Preferensi Masyarakat Kota Bandung. *Jurnal Kajian Ekonomi*, 9 (1): 01-60
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Case, Karl E. dan Ray. C *Fair*. 2007. *Prinsip-Prinsip Ekonomi*, Edisi Kedelapan. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Ghassani, Aghnia Harish dan Wardhana, Aditya. 2016. Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Preferensi Konsumen GO-JEK di Kota Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Di akses melalui <http://telkomuniversity.ac.id>. Pada tanggal 27 Oktober 2017.
- Kadir, Abdul. 2006. Transportasi: Peran dan Dampaknya dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional. *Jurnal Perencanaan dan Pengembangan Wilayah Wahana Hijau*, vol. 1, No. 3. Di akses melalui <http://www.academia.edu>. pada tanggal 12 November 2017.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak dalam Trayek.