

Analisis Kualitas Pelayanan berdasarkan Tingkat Kepentingan, Kinerja, dan Harga Transportasi Berbasis Online di Kabupaten Mimika (Studi Kasus Transportasi Online Aplikasi Maxim)

Isma Amelia¹ Spedy Paereng²

^{1,2}Ekonomi Pembangunan Konsentrasi Perencanaan Pembangunan Daerah, STIE Jambatan Bulan

ARTICLE INFO

Article history:

Received May 15, 2024

Revised May 22, 2024

Accepted May 30 2024

Keywords:

Transportation, Importance, Performance Level, and Price Level Maxim Application, Online Transportation.

ABSTRACT

Transportation service provider business people to improve the quality of service by increasing the importance, performance and price offered by online-based transportation that utilizes information technology science. This study aims to investigate the role of transportation in service quality based on the level of importance, performance and price of online-based transportation, especially in Mimika Regency by conducting a case study on the maxim application. This research method uses qualitative descriptive, Likert scale measurement. The results of this study can determine the significant level of online transportation. Online-based transportation provides quality service to consumers. Through the online-based maxim transportation application, it provides services so that it is more integrated, effective and has a positive impact on the community, traders, business actors, in addition to the above with maxim transportation opens up opportunities for new jobs for many people. With the existence of the level of importance, performance and price level of the maxim application service so as to create a positive effect that can be felt by the local government and the community directly involved. This research is expected to provide consideration to Mimika Regency and other cities in assessing transportation services for the government and the community based on the level of importance, performance and price, and this research is expected to contribute to the community in utilizing existing online-based transportation services more efficiently and effectively.

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license.



Corresponding Author:

Isma Amelia,
STIE Jambatan Bulan,
Email: Ismaamelia66@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Menurut Adisasmita (2011) transportasi dapat dikatakan mendekatkan daerah produksi dengan konsumen. Kemajuan teknologi dibidang transportasi menjadikan sosial budaya terhadap masyarakat sekitar, internet berperan kehidupan msyarakat sekitar, smartphone pada sistem android dan IOS menjadikan menjadikan kepentingan. Hal hasil penggagas yang menciptakan aplikasi maxsim memperkenalkan transportasi berbasis online ini. Sehingga munculnya transportasi berbasis online dapat memudahkan mobilitas dan membuka peluang ekonomi baru di Kabupaten Mimika. Para pengemudi yang mendapatkan penumpang, dapat memperoleh penghasilan tambahan yang dapat membantu taraf hidup mereka dan keluarganya. Menurut salim (2000) transportasi adalah perlakuan memindahkan sesuatu dari tempat yang satu ke tempat yang lainnya.

Selain itu, dengan adanya kualitas pelayanan transportasi yang ditawarkan maxim juga berdampak positif pada bisnis lokal. Seperti warung, toko, dan usaha kecil lainnya yang mendapatkan manfaat karena dapat memenuhi kepentingan konsumen, dengan kinerja maxim bisa lebih mudah datang dan pergi. Mendapatkan harga yang relavan lebih terjangkau, sehingga hal ini pun dapat membantu dalam meningkatkan transaksi harian dan mendorong aktivitas ekonomi lainnya seperti pariwisata contohnya. Wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Mimika pun dapat dengan mudah menjelajahi daerah tersebut dengan lebih mudah dan nyaman yang dapat meningkatkan dari pendapatan sektor pariwisata dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Mimika. Sehingga kualitas pelayanan transportasi sangatlah diperlukan. Namun ada beberapa hal yang menjadi tantangan biasanya generesi milenial ke bawah akan sulit untuk mengaksesnya, selain itu, banyaknya regulasi dan persaingan dengan trasportasi tradisional angkot, bus dan bahkan modern seperti grab, gojek dan sebagainya. Meskipun dengan begitu, manfaat yang ditawarkan oleh transportasi online khususnya aplikasi maxim sangat signifikan dan bisa menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Mimika.

Penulisan bertujuan untuk mengkaji lebih dalam terkait peran aplikasi maxim dalam memberikan kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan, kinerja dan harga di pengguna di Kabupaten Mimika. Kita bisa melihat bagaimana teknologi transportasi modern bisa membawa perubahan positif yang lebih luas. Dengan melihat dampak nyata dari penggunaan aplikasi maxim, kita dapat memahami lebih baik bagaimana teknologi bisa menjadi alat yang kuat untuk mengatasi tantangan transportasi dan meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Mimika.

2. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metodologi penelitian ini menggunakan data sesuai dengan fakta yang ada. Penelitian ini mengumpulkan data dan menganalisis data yang diperoleh peneliti secara langsung di tempat penelitian, secara tertulis ataupun lisan.

Objek Penelitian.

Objek peneliti diambil dari observasi dan pernyataan langsung dengan wiraswasta, Pegawai Negeri, Pegawai Swasta, serta Mahasiswa. Data ini peneliti diambil dari kuesioner sebagai instrumen penelitian. dalam penelitian ini angket yang digunakan kuesioner, sehingga memudahkan responden untuk mengisi instrumen, Setelah kuesioner dibagikan dan diisi oleh subjek penelitian, peneliti melakukan seleksi data dan analisis hasil kuesioner.

Populasi dan Sample

Populasi

Populasi penelitian gunakan ini terdiri dari subjek penelitian, objek penelitian, dan responden penelitian yaitu :

- a. Subjek penelitian ini yang berkaitan dengan objek penelitian. Dengan demikian responden peneliti adalah transportasi berbasis online khususnya aplikasi maxsim.
- b. Objek penelitian yang memiliki sifat. Sifat keadaan, dan sasaran berupa sifat, kuantitas, kualitas penilain, pendapat, minat dan sebagainya. Dengan demikian responden peneliti adalah Kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan, kinerja dan harga.
- c. Responden penelitian ini seseorang yang diberikan pernyataan ataupun pertanyaan untuk memberikan jawaban. Dengan demikian responden peneliti adalah pengguna transportasi online khususnya aplikasi maxim dikalangan mahasiswa, pegawai swasta, pegawai negeri, wiraswasta, dan masyarakat sekitar.

Tabel 1. Populasi Penelitian

| LK | PR | STATUS | RESPON | 17 - 22 | 23 - 28 | 29 - 35 | 35 - 60 |
|----|----|-------------------|--------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 0 | 10 | MAHASISWA | 10 | 9 | 1 | | 0 |
| 4 | 1 | WIRASWASTA | 5 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| 6 | 4 | PEGAWAI SWASTA | 10 | | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 1 | PEGAWAI NEGERI | 5 | 0 | 0 | 2 | 3 |

Sumber : diperoleh oleh peneliti (2024).

Keterangan :

Lk = laki-laki

Pr = perempuan

Umur = 17 hingga 60 tahun

Sampel

Sampel adalah salah satu hal yang diteliti. Sampel didapatkan dari populasi responden penelitian. Teknik pengambilan sampel dengan pemilihan sampel yang diambil berdasarkan hal tertentu. Sampel yang diambil berjumlah 30 orang dari responden dalam penelitian ini. Menurut Singarimbun dan Effendi (2012) jumlah responden pengujian minimal 30 orang mendapatkan nilai akan yang mendekati kurva normal.

Data

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif dengan melakukan cara, langkah, dan prosedur yang diperoleh melalui responden mengenai tanggapan suatu hal untuk mencari sumber data dilapangan. Sehingga peneliti mengambil dan mengumpulkan data dengan metode pendekatan kualitatif.

Sumber data

Sumber data penelitian ini ada dua, data primer dan data skunder yaitu :

- a. Sumber data primer : pihak pertama memberikan data secara langsung kepada peneliti agar dapat diolah dan dianalisis sebagai suatu penelitian. Dengan sumber data primer peneliti ini adalah konsumen pengguna transportasi berbasis online khususnya aplikasi maxim diberbagai kalangan yaitu mahasiswa, pegawai negeri, pegawai swasta, wiraswasta.
- b. Sumber data skunder : didapatkan dari tempat yang terkait dengan hasil penelitian, yaitu kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan, kinerja, dan harga pada transportasi berbasis online khususnya aplikasi maxsim.

Teknik Pengumpulan Data

Ada dua teknik peneliti sebagai berikut :

- a. Observasi, dengan mengumpulkan data melalui proses pengamatan, dan pencatatan dengan tepat, dan cermat sehingga sistematis terhadap objek yang diamati secara langsung dengan kegiatan yang akan dilakukan peneliti.
- b. Kuesioner, mengumpulkan data melalui pemberian kuesioner terhadap responden yang akan memberikan jawaban.
- c. Studi pustaka mengumpulkan data dan melakukan observasi terkait hal-hal yang berkaitan dengan penelitian sehingga dapat membantu peneliti untuk menyelesaikan penelitian, yaitu buku, literatur dan sejenisnya.

Instrumen Analisis Data

Menurut pendapat Sugiyono (2016: 102) instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur hal diteliti sehingga mendapatkan variabel untuk dipergunakan dalam penelitian. Melalui penyebaran angket, akan diperoleh informasi. Peneliti menggunakan pengukuran skala likert untuk mengukur variabel penelitian. Skala liker dapat memperlihatkan jawaban positif maupun negatif.

Tabel 3. Skala Pengukuran

| Skor | Pernyataan negatif kejenjang positif |
|------|--------------------------------------|
| 1 | Sangat tidak setuju |
| 2 | Setuju |
| 3 | Netral |
| 4 | Setuju |
| 5 | Sangat setuju |

Instrumen skala likert menggunakan penilaian dalam angket ini yaitu menggunakan pilihan ceklis sebagai berikut :

1. Sangat setuju (SS) memiliki nilai 5 jawaban positif dan nilai 1 jawaban negatif.
2. Setuju (S) memiliki nilai 4 jawaban positif dan nilai 2 jawaban negatif.
3. Netral (N) memiliki nilai 3 jawaban positif dan nilai 3 jawaban negatif.
4. Tidak setuju (TS) memiliki nilai 2 jawaban positif dan nilai 4 jawaban negatif.
5. Sangat tidak setuju (STS) memiliki nilai 1 jawaban positif dan nilai 5 jawaban negatif.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam membuat instrumen penelitian adalah sebagai berikut:

1. Analisis variabel penelitian yaitu dasar penelitian yang akan dilakukan.
2. Membagi jenis instrumen dengan menentukan indikator variabel yang akan dilakukan untuk membuat instrumen penelitian.
3. Membuat kisi-kisi butir soal instrumen.
4. Membuat butir soal berdasarkan faktor dan kisi-kisi yang sudah disusun berupa pertanyaan atau pernyataan.

Analisis Deskriptif data adalah hasil mentahan variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran terkait penyebaran dan pengelolaan data. Hasil penelitian ini didapat melalui kuesioner yang disebar kepada sampel yaitu 30 orang pada pengguna transportasi online khususnya mahasiswa, wiraswasta, pegawai negeri, pegawai swasta, masyarakat sekitar. Hasil jawaban dari kuesioner responden akan digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan transportasi berbasis online mengenai variabel tingkat kepentingan, tingkat kinerja, tingkat harga. Skala likert penentuan nilai kriteria menggunakan rumus umum sebagai berikut:

$$\text{Skala likert} = \frac{\text{Penilaian}}{\text{Jumlah reponden}} \times 100 \%$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4. Jawaban responden beserta persentasenya

| | Jawaban Responden | STS | | TS | | N | | S | | SS | |
|---|--|-----|----|----|----|---|-----|----|-----|----|-----|
| | | 1 | % | 2 | % | 3 | % | 4 | % | 5 | % |
| 1 | Layanan Aplikasi maxim dapat diakses 24 jam | 1 | 3% | 2 | 7% | 5 | 16% | 11 | 37% | 11 | 37% |
| 2 | Pesanan yang dilakukan koinsumen melalui aplikasi maxim datang tepat waktu | 0 | 0% | 0 | 0% | 7 | 23% | 14 | 47% | 9 | 30% |
| 3 | harga produk aplikasi | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 3% | 17 | 57% | 12 | 40% |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|----|---|-----|----|-----|----|-----|
| | maxim lebih terjangkau di semua kalangan | | | | | | | | | | |
| 4 | harga produk maxim sesuai dengan titik kordinat penjemputan dan pengantaran ketempat yang ditujukan | 0 | 0% | 0 | 0% | 7 | 23% | 8 | 27% | 15 | 50% |
| 5 | pengguna dapat mengadakan keluhan, kritik, dan saran melalui aplikasi maxim | 0 | 0% | 1 | 3% | 4 | 13% | 15 | 50% | 10 | 33% |

Sumber : data diolah oleh peneliti (2024)

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan pengukuran skala likert dapat disimpulkan bahwa hasil kuesioner yang didapatkan akan di hitungkan jumlah responden, dengan nilai pengukuran sangat setuju (SS), setuju (S), netral (N), tidak setuju (TS) sangat tidak setuju (STS). Penilaian dalam pertanyaan akan di bagi dengan jumlah responden, setelah mendapatkan hasil dari pembagian tersebut maka, hasil tersebut akan dikalikan dengan persentase (%).

Pembahasan

Dapat dilihat tabel diatas ini bahwa hasil nilai tersebut akan dibahas dengan keterangan sebagai berikut :

1. Layanan aplikasi mexim dapat diakses 24 jam menunjukkan hasil berdasarkan kepentingan dengan nilai netral (N) sebesar 16% dengan banyaknya orang : 5 orang, setuju (S) sebesar 37% dengan banyaknya orang : 11 orang, sangat setuju (SS) 37% dengan banyaknya orang : 11 orang. Dari jumlah hasil persentase yang ditunjukkan pada tabel tersebut sangat signifikan dengan melihat jumlah nilai netral (N), setuju (S), sangat setuju (SS) adalah 90% banyaknya orang adalah 27 orang.

1. Layanan aplikasi mexim dapat diakses 24 jam menunjukkan hasil berdasarkan kepentingan dengan nilai netral (N) sebesar 16% dengan banyaknya orang : 5 orang, setuju (S) sebesar 37% dengan banyaknya orang : 11 orang, sangat setuju (SS) 37% dengan banyaknya orang : 11 orang. Dari jumlah hasil persentase yang ditunjukkan pada tabel tersebut sangat signifikan dengan melihat jumlah nilai netral (N), setuju (S), sangat setuju (SS) adalah 90% banyaknya orang adalah 27 orang. Sedangkan nilai non signifikan adalah 10% dengan banyaknya orang adalah 3 orang. Dapat disimpulkan bahwa jawaban respon adalah signifikan.

2. Pesanan yang dilakukan konsumen melalui aplikasi maxim datang tepat waktu menunjukkan hasil berdasarkan kepentingan dengan nilai netral (N) sebesar 23% dengan banyaknya orang : 7 orang, setuju (S) sebesar 47% dengan banyaknya orang : 14 orang, sangat setuju (SS) 30% dengan banyaknya orang : 9 orang . Dari jumlah hasil persentase yang ditunjukkan pada tabel tersebut sangat signifikan dengan melihat nilai dalam 100% banyaknya orang : 30 orang, sedangkan non signifikan adalah 0% dengan banyaknya orang adalah 0 orang (tidak ada). Dapat disimpulkan bahwa jawaban respon adalah signifikan.

3. Harga produk aplikasi maxim lebih terjangkau di semua kalangan menunjukkan hasil berdasarkan harga dengan nilai netral (N) sebesar 3% dengan banyaknya orang : 1 orang, setuju (S) sebesar 57% dengan banyaknya orang : 17 orang, sangat setuju (SS) 40% dengan banyaknya orang : 12 orang. Dari jumlah hasil persentase yang ditunjukkan pada tabel tersebut sangat signifikan

dengan melihat nilai dalam 100% banyaknya orang : 30 orang, sedangkan non signifikan adalah 0% dengan banyaknya orang adalah 0 orang (tidak ada). Dapat disimpulkan bahwa jawaban respon adalah signifikan.

4. Harga produk maxim sesuai dengan titik kordinat penjemputan dan pengantaran ketempat yang ditujukan menunjukkan hasil berdasarkan harga dengan nilai netral (N) sebesar 23% dengan banyaknya orang : 7 orang, setuju (S) sebesar 27% dengan banyaknya orang : 8 orang, sangat setuju (SS) 50% dengan banyaknya orang : 15 orang . Dari jumlah hasil persentase yang ditunjukkan pada tabel tersebut sangat signifikan dengan melihat nilai dalam 100% banyaknya orang : 30 orang, sedangkan non signifikan adalah 0% dengan banyaknya orang adalah 0 orang (tidak ada). Dapat disimpulkan bahwa jawaban respon adalah signifikan.

5. Pengguna dapat mengadukan keluhan, kritik, dan saran melalui aplikasi maxim menunjukkan hasil berdasarkan kinerja dengan nilai netral (N) sebesar 13% dengan banyaknya orang : 4 orang, setuju (S) sebesar 50% dengan banyaknya orang : 15 orang, sangat setuju (SS) 33% dengan banyaknya orang : 10 orang . Dari jumlah hasil persentase yang ditunjukkan pada tabel tersebut sangat signifikan dengan melihat nilai dalam 100% banyaknya orang : 30 orang, sedangkan non signifikan adalah 0% dengan banyaknya orang adalah 0 orang (tidak ada). dapat disimpulkan bahwa jawaban respon adalah signifikan.

4. KESIMPULAN

Bahwa adanya transportasi berbasis online khususnya aplikasi maxsim sangat berdampak bagi masyarakat di Kabupaten Mimika dengan berkembangnya teknologi sekarang ini, kemudian pengagas aplikasi maxsim memberikan kualitas pelayanan yang begitu beragam dan dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar, dengan adanya tingkat harga yang diberikan sangat terjangkau oleh pihak-pihak transportasi online itu sendiri yaitu aplikasi maxsim, tingkat kepentingannya antara transportasi online dan masyarakat sekitar, yang dimana transportasi online tersebut sangat efisien dan efektif. Jika dilihat dari tingkat kinerjanya, bahwa fitur-fitur yang diberikan oleh transportasi online khususnya aplikasi maxsim, masyarakat dapat memberikan rating/penilaian, dan juga dapat memberikan saran-saran positif sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan transportasi online khususnya maxsim dapat berkelanjutan untuk penggunaannya yaitu masyarakat di Kabupaten Mimika. Hasil penelitian kualitas pelayanan transportasi berbasis online khususnya aplikasi maxsim di Kabupaten Mimika membantu secara signifikan dapat mempengaruhi masyarakat memilih menggunakan transportasi berbasis online.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggarini, D. R. (2021). Dampak Sektor Pariwisata Pada Pertumbuhan Ekonomi Daerah Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 7(2), 116–122.
- Ayunda, N. P., & Sari, Y. P. (2021). Pengaruh Penanaman Modal Dalam Negeri Penanaman Modal Asing dan Infrastruktur Transportasi Terhadap Pertumbuhan Ekonomi. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Pembangunan*, 3(2), 9.
- Dhanan Abimanto. (2022). Bahasa Inggris Dan Ekonomi Transportasi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 21–28.
- Dwiky Irsyad Fadilah, & Winny Perwithosuci. (2023). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Pertumbuhan Ekonomi Di Riau 2018-2021. Pareto: *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 6(3).
- Emi Listika Zen. (2020). Hipotesis pasar efisien: tinjauan pustaka sistematik. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(5).
- Hanly Fendy Djohar Siwu. (2021). Permintaan dan penawaran jasa transportasi. *Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah*, 19(2).
- Jujun Junaidi, Irwan Gani, & Akhmad Noor. (2020). Analisis transportasi darat terhadap pertumbuhan ekonomi di provinsi kalimantan timur. *Kinerja: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 17(20).
- Mojang Al Mukaromah, Kartika Yuliari, & Mohammad Arifin. (2019). Dampak Keberadaan Transportasi Online Terhadap Kondisi Sosial Ekonomi Transportasi Konvensional di Kota Kediri. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2(2).

Ni Kadek Eka Jayanthi, & Sudarsana Arka. (2019). Analisis Pengaruh Investasi, Ekspor, Inflasi Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Dan Kesejahteraan Masyarakat Di Provinsi Bali. E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana, 8(9), 2102–2132.

[Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian, Karakteristik & Jenis - serupa.id](#)

Erin Septiani, 2023 Efektivitas Pembelajaran Penjas Berbasis Daring Terhadap Tingkat Kemandirian Belajar Siswa Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Hasniaty, September 2023 Analisis Kemampuan dan Kemauan Membayar Pelanggan Pada Wisata Pelagi di Kota Timika, Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Jembatan Bulan, Timika, Indonesia

Sirajuddin Saleh, S.Pd., M.Pd., Analisis Data Kualitatif. Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung.