

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FITUR TAWARAN HARGA  
TERHADAP MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN  
TRANSPORTASI ONLINE INDRIVER DI KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar*

*Sarjana Administrasi Publik (SAP)*



**Disusun Oleh :**

**Nama : Defitri Rahmadani**

**NIM : 18042108**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Nama : Defitri Rahmadani  
NIM : 18042108/ 2018  
Departemen : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Tawaran Harga Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Transportasi Indriver Di Kota Padang.*", merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggungjawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan,

Defitri Rahmadani  
18042108

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Tawaran Harga Terhadap  
Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Transportasi Indriver Di  
Kota Padang

Nama : Defitri Rahmadani

NIM : 18042108/ 2018

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 06 Juni 2023

Disetujui Oleh  
Pembimbing,



Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D.  
NIP. 19700212 199802 1 001

**PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI**

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji skripsi

Departemen Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

Pada hari Selasa, 06 Juni 2023 pukul 11.00 s/d 12.00 WIB

**Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Tawaran Harga Terhadap Minat Masyarakat**

**Menggunakan Transportasi Indriver di Kota Padang**

Nama : Defitri Rahmadani  
NIM : 18042103/ 2018  
Departemen : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial

Padang, 06 Juni 2023

**Tim penguji :**

Nama  
Ketua : Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D.  
Anggota : Dr. Nora Eka Putri, S.iP., M.Si  
Anggota : Rizki Syafril, SHL., M.Si

Tanda Tangan

1.

2.

3.

Mengesahkan  
Dekan FIS UNP,

**Prof. Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum**

**NIP. 19610218 198403 2 001**

## ABSTRAK

### **DEFITRI RAHMADANI 18042108/ 2018 : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Tawaran Harga Terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Transportasi Indriver Di Kota Padang**

Perkembangan zaman yang semakin canggih berdampak juga pada bidang transportasi. Hal ini menjadikan penyedia jasa transportasi berlomba-lomba melakukan inovasi pelayanan moda transportasi publik yang dikenal dengan transportasi online. Transportasi online ini kehadirannya online yang kehadirannya sangat diminati dan menjadi pilihan alternatif bagi masyarakat. Penyelenggaraannya berbasis online dan aplikasi baik untuk pemesanan maupun pembayarannya. Transportasi online yang ada di Indonesia saat ini, masing-masing transportasi online ini memberikan pelayanan yang berkualitas dan keunggulannya guna dapat bersaing dengan pesaing lainnya, sehingga menarik minat dan memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Tawaran Harga Terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Transportasi Indriver Di Kota Padang. jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna transportasi online inDriver yang tersebar di Kota Padang. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cochran* sehingga sampel diperoleh sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik nonprobability sampling dengan teknik pengambilan sampling insidental. Teknik pengumpulan data menggunakan angket/ kuesioner dalam bentuk *googleform* dengan skala likert. Data diolah dengan teknis analisis linear berganda.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan inDriver di Kota Padang, fitur tawaran harga berpengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan inDriver di Kota Padang dan kualitas pelayanan dan fitur tawaran harga berpengaruh secara simultan terhadap minat penggunaan masyarakat di Kota Padang.

***Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fitur Tawaran Harga, dan Minat Penggunaan***

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Tawaran Harga Terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Transportasi Indriver Di Kota Padang”. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, sebagai ungkapan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya, penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang sekaligus pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibuk Dr. Nora Eka Putri, S.IP, M.Si selaku dosen penguji I yang telah memberikan arahan, kritik dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Rizki Syafril, SHI., M.Si selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan, kritik dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Staf pengajar Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
5. Staf karyawan dan karyawan keputakaan dan staf administrasi Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
6. Teristimewa penulis ucapkan kepada kedua Orang Tua tercinta yaitu alm. papa dan mama yang selalu memberikan doa, dukungan, dan bimbingannya untuk penulis. Terima kasih atas pengorbanan dan kasih sayangnya yang tak tergantikan. Tanpa kalian saya tidak bisa menjalani kehidupan saat ini. saya bisa membuktikan kepada papa akhirnya saya wisuda, saya yakin papa pasti melihat saya dan selalu doain saya. Semoga Allah SWT selalu menyayangi adek, memberikan saya kesehatan, umur panjang dan selalu membuat kalian bangga. Aaminn yaa allah aamiin yaa raabbal'alamin.
7. Terima kasih untuk kakak dan mbak yang selalu memberikan doa dan dukungannya buat adiknya. Terimakasih kakak mbak selalu jadi garda terdepan untuk adiknya apapun keadaannya. Terima sudah menggantikan posisi papa untuk selalu menyayangi dan menjaga adikmu tergumush ini.
8. Teruntuk sahabat saya Yosi Arnes. Terima kasih atas dukungannya dan motivasinya serta bantuannya hingga kini. Semoga Yosi diberikan kesehatan dan rezeki berlimpah oleh Allah SWT dan dan selalu dalam lingkungan-Nya.

9. Teman-teman seperjuangan di Departemen Ilmu Administrasi Negara  
Tahun Masuk 2018, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan dan menjadi amal sholeh dengan mendapat imbalan pahala yang berlipat ganda, Aamiin Yaa Allah. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran serta masukan yang bersifar membangun dari semua pihak demi kelayakan skripsi ini dimasa akan datang. Penulis mohon maaf jika terdapat penyampaian kata-kata yang kurang berkenan dan semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Padang, Juni 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>ABSTRAK.....</b>   | <b>i</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>  | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....   | 1           |
| B. Identifikasi Masalah .....   | 13          |
| C. Batasan Masalah.....   | 13          |
| D. Rumusan Masalah .....  | 14          |
| E. Tujuan Penelitian .....  | 14          |
| F. Manfaat Penelitian.....  | 14          |
| <b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....</b>  | <b>16</b>   |
| A. Kajian Teoritis.....   | 16          |
| 1. Konsep Kualitas Pelayanan.....   | 16          |
| 2. Konsep Fitur Tawaran Harga .....   | 24          |
| 3. Konsep Minat Penggunaan .....  | 29          |
| 4. Transportasi Online InDriver sebagai Transportasi Online Sektor<br>Publik..... | 34          |
| 5. Keterkaitan dengan Ilmu Administrasi Negara.....                               | 36          |
| B. Penelitian Relevan.....  | 50          |
| C. Kerangka Konspetual .....  | 54          |
| D. Hipotesis Penelitian .....   | 55          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>56</b>   |
| A. Jenis Penelitian.....  | 56          |
| B. Lokasi Penelitian .....  | 56          |
| C. Defenisi Operasional dan Variabel Penelitian .....                             | 56          |
| D. Populasi dan Sampel Penelitian .....   | 58          |
| E. Jenis dan Sumber Data .....  | 60          |
| F. Teknik Pengumpulan data .....  | 61          |

|  |            |
|--|------------|
| G. Instrumen Penelitian.....                       | 61         |
| H. Uji Instrumen Data.....                         | 62         |
| I. Teknik Analisis Data.....                       | 65         |
| J. Pengujian Hipotesis.....                        | 70         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>72</b>  |
| A. Temuan Umum.....                                | 77         |
| B. Temuan Khusus.....                              | 56         |
| C. Uji Asumsi Klasik.....                          | 92         |
| D. Uji Regresi.....                                | 97         |
| E. Hasil Uji Hipotesis.....                        | 100        |
| F. Pembahasan.....                                 | 104        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                          | <b>109</b> |
| A. Kesimpulan.....                                 | 109        |
| B. Saran.....                                      | 110        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                         | <b>112</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                               | <b>116</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Peringkat Transportasi Online Berdasarkan Unduhan..... | 8  |
| Gambar 1.2 Tampilan Fitur Tawaran pada aplikasi inDriver .....    | 9  |
| Gambar 1.3 Tampilan Pemesanan Aplikasi inDriver .....             | 9  |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....                               | 55 |
| Gambar 4.1 Logo Transportasi Online InDriver .....                | 72 |
| Gambar 4.2 hasil Uji Linearitas.....                              | 95 |
| Gambar 4.3 hasil Uji Heteroskedastisitas .....                    | 96 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....  | 51 |
| Tabel 3.1 Bobot Penilaian untuk Variabel X1 X2 dan Y.....                                    | 62 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas .....  | 63 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas .....   | 65 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                 | 74 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....  | 74 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....                              | 75 |
| Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan .....                         | 76 |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi dan Persentase Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan .....  | 77 |
| Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi dan Persentase Berdasarkan Variabel Fitur Tawaran Harga ..... | 81 |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi dan Persentase Berdasarkan Variabel Minat Penggunaan .....    | 84 |
| Tabel 4.8 Tingkat Capaian Responden Variabel Kualitas Layanan.....                           | 88 |
| Tabel 4.9 Tingkat Capaian Responden Variabel Fitur Tawaran Harga.....                        | 90 |
| Tabel 4.10 Tingkat Capaian Responden Variabel Minat Penggunaan .....                         | 91 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....   | 92 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas .....   | 93 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi.....   | 97 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas .....  | 97 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....   | 98 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi ..... | 99  |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial .....     | 100 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan .....    | 102 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Transportasi adalah kegiatan dalam menyediakan jasa layanan yang peranannya cukup penting dalam membantu kelancaran perekonomian dan pembangunan suatu daerah atau negara. Jasa transportasi dalam pembangunan dapat membantu kegiatan sektor lain yang meliputi sektor bisnis, pertambangan, pertanian, konstruksi, keuangan, otoritas, transmigrasi, pertahanan, keselamatan dan berbagai sektor lainnya untuk memindahkan barang dan orang dalam kegiatan di setiap sektor ini. Hal ini didukung oleh Raharjo (2010) yang mengatakan bahwa sarana dan prasarana transportasi yang memadai akan membantu pengembangan kegiatan diberbagai sektor diluar transportasi. Transportasi adalah alat yang digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam memindahkan barang atau manusia baik di darat, laut ataupun udara dengan menggunakan mesin (Zulfiar Sani: 2013). Sehingga transportasi menjadi sarana yang diperlukan bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

Menyadari peranan transportasi yang sangat penting sebagai jasa pelayanan bagi masyarakat maka perlu dilakukan penataan sistem transportasi secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi nasional dengan tujuan mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan atau permintaan yang layak dengan biaya murah sehingga dapat terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Sebagian masyarakat pada umumnya

dalam melakukan aktivitas perjalanan sehari-hari menggunakan angkutan umum. Dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat, pemerintah selalu berupaya memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan. Akan tetapi keberadaan angkutan konvensional yang tersedia dirasa kurang memenuhi keinginan publik. Angkutan umum dalam hal ini angkutan kota mempunyai permasalahan yang pengelolaannya kurang optimal dan perlu ditata kembali. Lintasan perjalanannya sudah ditentukan dan dibatasi oleh trayek dan tidak bisa melewati gang atau komplek. Masyarakat harus berjalan dahulu ke jalan besar untuk menemukan transportasi umum tersebut. Banyak keluhan tentang transportasi umum seperti pelayanan yang kurang memuaskan, fasilitas tidak mendukung, tidak efektif untuk beraktifitas dan masih banyak lagi. Untuk itu perlu adanya penyedia jasa yang memberikan pelayanan yang lebih baik dan inovatif.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat dan canggih berdampak pada perubahan kehidupan manusia khususnya pada bidang transportasi. Perkembangan zaman yang semakin canggih ini sudah menjadi kebiasaan bagi masyarakat dalam menggunakan *smartphone*. Hal ini menjadikan penyedia jasa transportasi berlomba-lomba melakukan inovasi pelayanan moda transportasi publik yang dikenal dengan transportasi online. Transportasi online adalah bentuk dari pemanfaatan perkembangan ilmu pengetahuan dimana penyelenggaraannya berbasis online dan aplikasi baik untuk pemesanan maupun pembayarannya. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia menyebutkan bahwa transportasi

online paling diminati masyarakat Indonesia dalam berpergian. Mayoritas masyarakat memilih menggunakan transportasi online dibandingkan dengan angkutan konvensional dengan alasan karena murah (84,1%), cepat (81,9%), nyaman (78,8%), dan terakhir alasan aman sebanyak 61,4%.

Pemerintah memegang peranan penting dalam mengatur, mengendalikan hingga mengawasi perubahan yang ada dengan mengeluarkan kebijakan publik. Kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah diharapkan dapat mengendalikan, membina dan memberikan pengawasan terhadap penyelenggaraan transportasi berbasis teknologi informasi agar sesuai dengan tujuan dan standar dalam penerapannya. Hadirnya transportasi berbasis teknologi ini memberikan dampak positif ataupun negatif. Dengan begitu negara harus mampu merespon keadaan ini melalui kebijakan yang dikeluarkan dengan tetap mengacu pada perencanaan pembangunan transportasi yang sudah direncanakan. Pemerintah mengeluarkan regulasi yang dapat menjadi payung hukum untuk pemberlakuan pengangkutan berbasis online.

Penyelenggaraan transportasi online diatur dalam Permenhub No.108 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Dengan Penggunaan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi pasal 36 ayat 1 menyatakan bahwa untuk meningkatkan kemudahan pemesanan jasa Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek, Perusahaan Angkutan Umum dapat menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi. Dilansir dari berita *katadata.co.id*, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat menjelaskan bahwa perusahaan penyedia aplikasi



transportasi online dilakukan melalui *dashboard* yang dibuat oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika dan penyelenggaraannya transportasi online ini berkaitan dengan transportasi publik lainnya, hal ini juga menjadi kewenangan Kementerian Perhubungan. Akan tetapi pada pasal 67 ayat (1) Permenhub Nomor 108 Tahun 2017 hanya menjelaskan bahwa perusahaan aplikasi bidang transportasi darat wajib memberikan akses *digital dashboard* kepada Direktur Jendral, Kepala Badan, Gubernur, Bupati/ Walikota sesuai dengan kewenangannya.

Pada Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor 118 Tahun 2018 Tentang Angkutan Sewa Khusus dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus. Pada pasal 2 ayat 2 Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus yang dimaksud bertujuan untuk perencanaan, pengaturan dan pengawasan penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus. Terlihat dari aturan tersebut belum digambarkan jelas sistematis pengaturan aplikasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagaimana yang dijelaskan diatas. Akan tetapi pada pasal 29 ayat 4 hanya menjelaskan terkait pengawasan. Pengawasan transportasi online ini dilakukan pengawasan oleh Petugas Penyidik Pegawai Negeri Sipil di bidang lalu lintas dan Angkutan jalan; dan/atau Petugas Kepolisian Negara Republik Indonesia. Karena transportasi online ini bagian dari transportasi publik juga maka dari itu aturan yang dikeluarkan tetap dari Kementerian Perhubungan.

Permenhub Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat yang

pada intinya membahas mengenai keselamatan, tarif atau biaya jasa ojek konvensional maupun online, pemberhentian hubungan kerja ojek online, kemitraan dan segala sesuatu mengenai pengendara sepeda motor dapat digunakan untuk kepentingan masyarakat.

Seperti yang dijelaskan (Purba: 2017) transportasi online yang pertama kali masuk ke Indonesia adalah Uber tepatnya pada tahun 2014. Setelah itu diikuti dengan adanya aplikasi Go-jek, Grab, dan aplikasi transportasi lainnya. Pemesanan transportasi online dilakukan dengan menggunakan *smartphone* melalui aplikasi. Dengan pemanfaatan aplikasi ini, masyarakat dapat melakukan pemesanan melalui *handphone* kemudian pengemudi datang ke tempat kita berada sesuai alamat yang kita pesan dan pengemudi langsung mengantarkan ke tempat tujuan. Penumpang tidak perlu lagi berjalan keluar rumah untuk mendapatkan transportasi umum. Masyarakat dapat memanfaatkan layanan lain seperti, layanan pemesanan makanan, pengantaran barang dan memanfaatkan fitur lainnya pada aplikasi tergantung kebutuhan konsumen yang pemesanannya dapat dilakukan dimanapun kita berada. Masing-masing perusahaan transportasi online ini memberikan inovasi-inovasi baru untuk menarik pelanggan dalam penggunaannya. Adanya transportasi online dengan keberagaman inovasi dan layanan yang diberikan menjadi daya tarik dan solusi bagi kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi yang mudah, cepat, dapat mengetahui jarak tempuh ke lokasi tujuan, penumpang dijemput dimanapun penumpang berada dan dapat melihat profil pengemudi sehingga masyarakat merasa lebih nyaman dan aman serta menjangkau semua arah tujuan dan tidak dibatasi oleh trayek.

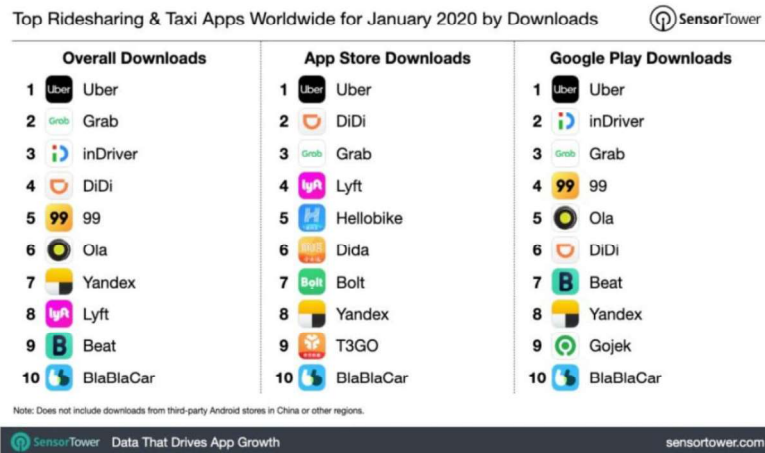
Penyedia jasa layanan harus berperan aktif dan tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan. Akan tetapi mereka harus berusaha terus-menerus melakukan perbaikan, meningkatkan pelayanan dan membuat strategi sehingga menarik minat konsumen dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Transportasi online yang tersedia saat ini sangat banyak, untuk itu mengharuskan pelaku bisnis memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan minat dan kepuasan konsumen menggunakan jasa transportasi mereka. Minat diartikan sebagai suatu sikap individu yang berkeinginan untuk membeli atau memilih produk dan jasa yang ditawarkan yang didasarkan pada pengalaman menggunakannya. Menurut Slameto (2010) mengatakan bahwa minat merupakan suatu rasa suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang memerintah. Dalam menarik minat masyarakat menggunakan barang dan jasa, suatu perusahaan harus memperhatikan faktor apa saja yang menjadikan konsumen tersebut terus menggunakan barang dan jasa yang diberikan.

Salah satu faktor dalam menarik minat konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan elemen yang sangat penting dalam kemajuan dan perkembangan suatu perusahaan dalam memberikan barang atau jasa, karena dengan pelayanan yang baik dan berkualitas akan menarik konsumen baru dan mempertahankan konsumen lama untuk tidak pindah ke perusahaan lainnya. Sehingga kualitas pelayanan yang dimaksud adalah tindakan atau perbuatan individu atau kelompok untuk memberikan sebuah kepuasan kepada

pelanggan atau yang menggunakan jasa pelayanan publik, sesama karyawan dan juga pemimpin (Kasmir: 2017).

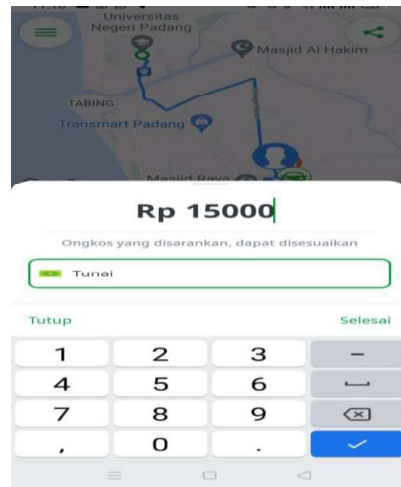
Selain dari kualitas pelayanan, hal penting yang dapat menarik minat konsumen adalah fitur layanan yang ditawarkan atau keunggulan yang dapat menarik perhatian konsumen untuk terus menggunakan barang atau jasa layanan. Fitur adalah alat persaingan yang dapat membedakan membedakan produk perusahaan satu dengan perusahaan lainnya. Fitur yang ditawarkan kepada konsumen diawali dari penawaran fitur-fitur yang kompleks. Konsumen akan selalu menyesuaikan fitur yang dimiliki produk atau jasa dengan harga yang ditawarkan oleh perusahaan. Semakin banyak fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi transportasi online tersebut, konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan dengan adanya fitur yang dapat memudahkan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaannya. Dengan berbagai pilihan yang ditawarkan, konsumen selalu mengharapkan pelayanan yang diberikan tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu dapat membuatnya lebih efektif dalam hal waktu, biaya, kemudahan dan lain sebagainya.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih ini memberikan pengaruh terhadap bidang transportasi. Salah satu perusahaan yang ikutserta dalam memanfaatkan perkembangan teknologi adalah perusahaan inDriver. Menurut wikipedia, inDriver adalah jenis layanan transportasi online dengan lebih dari 100 juta pengguna yang beroperasi di 625 kota dari 28 negara. inDriver adalah aplikasi berbagi tumpangan dan taksi terbesar ke-2 di dunia berdasarkan unduhan.



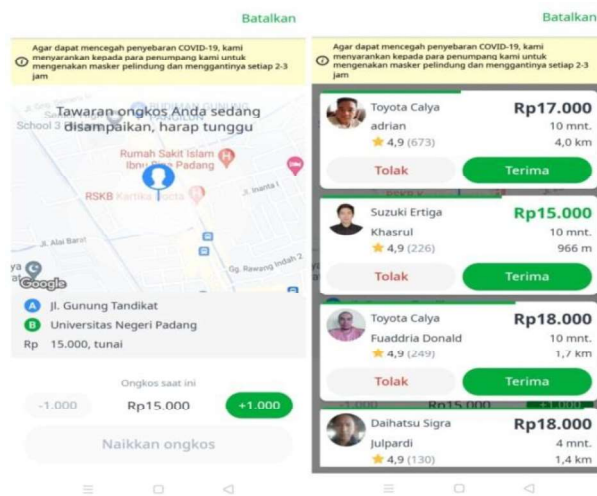
**Gambar 1.1**  
**Peringkat transportasi online berdasarkan unduhan terbanyak**  
**sumber: sensortower.com, 2020**

Dilansir dari berita *mudanews.com*, inDriver resmi diluncurkan pada tahun 2019 di Indonesia. Medan adalah kota pertama diluncurkannya aplikasi inDriver dan menyusul kota lainnya di Indonesia termasuk Kota Padang pada tahun 2020. Seperti aplikasi transportasi online lainnya, sistem dalam inDriver akan mengirimkan pemberitahuan atau notifikasi kepada driver jika ada penumpang yang melakukan order. Pengguna transportasi online inDriver dapat digunakan oleh masyarakat dengan cara menginstal aplikasi tersebut melalui handphone. Terdapat keunggulan lain dari aplikasi inDriver ini adalah penumpang dapat melakukan penawaran tarif untuk tujuan perjalanan mereka. Ini menjadi keunggulan dan pembeda dari pesaing lainnya.



**Gambar 1.2**  
**Bentuk tampilan fitur tawaran tarif transportasi online InDriver**  
**(Sumber: dokumentasi Pribadi)**

Fitur unggulan dari inDriver ini dikenal dengan sebutan Real Time Deals. Konsumen atau penumpang memiliki kebebasan menentukan tarif perjalanan mereka. Para driver inDriver yang tergabung juga dapat memilih perjalanan penumpang yang paling menguntungkan dan nyaman. Fitur yang dimiliki inDriver memperbolehkan penumpang untuk mengatur tarif mereka sendiri terkait rute atau destinasi yang menjadi tujuan mereka.



**Gambar 1.3**  
**Tampilan pemesanan aplikasi inDriver**  
**(Sumber: dokumentasi Pribadi)**

Kemudian, beberapa pilihan pengemudi dengan kisaran tarif yang sesuai akan muncul. Setelah penumpang menerima tawaran balik dari pengemudi terdekat, mereka bebas memilih pengemudi yang sesuai dengan preferensi mereka berdasarkan tarif, peringkat pengemudi, perkiraan waktu tiba atau model kendaraan. Nantinya, pengemudi terdekat akan langsung menerima pemberitahuan melalui aplikasi dan akan ada tiga pilihan yang dapat dipilih sesuai dengan yang mereka inginkan yaitu (1) menerima biaya yang ditetapkan oleh penumpang, (2) mengabaikan tawaran penumpang, dan (3) menawar dengan harga yang lebih tinggi. Sistem pembayaran dilakukan secara tunai. Dengan keunggulan yang ditawarkan ini, konsumen mendapatkan harga yang sesuai dengan permintaan dan diharapkan konsumen merasa puas dan berminat menggunakan layanan dari inDriver ini.

InDriver hadir untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dan menjadi pilihan transportasi dalam melakukan perjalanan. Dengan adanya sistem negosiasi tarif perjalanan antara penumpang dengan pengemudi menjadi strategi sendiri agar tidak membebani penumpang dalam menghadapi kenaikan bbm saat ini, dengan begitu dapat menguntungkan masyarakat secara ekonomis dalam penggunaan transportasi online. Konsumen juga terhindar dari harga lebih tinggi ketika memasuki jam sibuk, kemacetan atau kondisi hujan.

Akan tetapi, inDriver tidak terlepas dari berbagai permasalahan. Penulis menemukan beberapa permasalahan yang mendukung penelitian ini yaitu terkait fitur tawaran harga yang menjadi karakteristik inDriver dan kualitas layanannya. Terkait fitur tawaran harga pada aplikasi transportasi online inDriver pada

kenyataannya belum berjalan secara optimal. Penggunaan aplikasi ini mengalami beberapa permasalahan yang dirasakan oleh penumpang atau konsumen aplikasi transportasi online inDriver. Hasil wawancara dengan salah satu mahasiswa Universitas Negeri Padang pada tanggal 14 Agustus 2022 dengan konsumen bernama Popy (24 Tahun) sebagai berikut :

“...aplikasi transportasi inDriver kadang error, pada saat melakukan pemesanan waktu penjemputan tertera selama 3menit sedangkan driver sampai ditempat penjemputan sekitar 20menit. Jadi tidak sesuai dengan yang di aplikasi, sedangkan orderan saya sudah diterima oleh driver. Untuk membatalkan jadi susah , sedangkan pemesanan transportasi online agar cepat sampai”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa adanya ketidaksesuaian waktu tunggu yang tertera pada aplikasi dengan kedatangan driver pada saat penjemputan, sehingga hal ini membuat penumpang menunggu lama dan mengurangi minat dan tingkat kepuasan penumpang dalam menggunakan aplikasi transportasi online inDriver.

Hasil wawancara penulis dengan konsumen pengguna aplikasi transportasi online InDriver pada tanggal 14 Agustus 2022 bernama Afifah 24 Tahun sebagai berikut :

“.....saya merasa aplikasi ini kurang lengkap fiturnya, jika aplikasi transportasi lain dapat melakukan pemesanan makanan. Sedangkan untuk aplikasi ini belum dilengkapi layanan seperti itu. Untuk pemesanan kendaraan tergolong murah, secara keseluruhan saya merasa puas akan tetapi hanya saja kurang lengkap.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi transportasi online inDriver fitur layanan yang dimiliki kurang lengkap masih sedikit dibandingkan dengan dengan aplikasi transportasi online lainnya. Akan



tetapi narasumber merasa sudah puas dengan layanan yang diberikan dan menjadi pilihan untuk digunakan di kemudian hari.

Selain fitur tawaran harga yang menjadi pertimbangan konsumen untuk digunakan selanjutnya yaitu kualitas layanan. Pelaku usaha tersebut selalu berupaya memberikan segala pelayanan yang maksimal untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar mau jadi pelanggannya. Peningkatan kualitas layanan adalah salah satu strategi bagi pelaku bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi, sebuah perusahaan harus bisa memberikan layanan yang diterima oleh pelanggan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan penggunanya. Jadi, semakin tinggi kualitas pelayanan yang berakibat tingginya tingkat kepuasan akan berdampak juga bagi minat masyarakat untuk tetap menggunakan barang atau jasa tersebut kedepannya.

Kualitas pelayanan akan menjadi dasar bagi daya tarik minat seorang konsumen. Dengan begitu jika diperhatikan dan dikelola dengan baik akan berpengaruh terhadap perilaku konsumen baik itu jangka pendek ataupun jangka panjang. Harapan konsumen tercermin dari dari pelayanannya yang baik, ramah, sopan, cepat tanggap menjadi faktor yang penting bagi konsumen.

Hasil dari wawancara awal yang dilakukan penulis menemukan fenomena yang terjadi pada transportasi online InDriver yaitu adanya driver InDriver yang bersikap kurang ramah dengan konsumen. Kemudian driver yang muncul pada aplikasi tidak sama dengan yang datang pada saat pejemputan penumpang. Seperti hasil wawancara dengan penumpang bernama Haya (19 tahun) sebagai berikut :

“...kalo sejauh ini menggunakan transportasi online InDriver aman aman saja, tidak terlalu banyak kendala. Beda dari aplikais lain, yaitu kita dapat melakukan tawaran tarif antar dengan pengemudi. Hanya saja terkadang driver yang datang kurang ramah, cuek dan memperlihatkan wajah yang masam. Saya jadi dalam perjalanan merasa kurang nyaman. Berbeda dari transportasi lain kebanyakan yang saya temui drivernya baik, ramah dan membuat suasana dalam perjalanan jadi nyaman”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa adanya dari driver yang kurang ramah dan memperlihatkan wajah yang jutek atau masam kepada konsumen, sehingga hal tersebut menimbulkan rasa ketidaknyamanan dari penumpang selama perjalanan dan membandingkan dengna transportasi online lain yang lebih baik.

Selain itu, ditemukan permasalahan lain bahwa driver yang tercantum pada aplikasi dengan yang datang ke lokasi penjemputan berbeda. Driver pada aplikasi tertulis wanita dengan informasi yang lainnya, akan tetapi yang datang pada saat penjemputan ternyata berjenis kelamin laki-laki atau bahkan berusia lebih muda dari yang tertulis pada aplikasi. Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fitur Tawaran Harga Terhadap Minat Konsumen Menggunakan Transportasi Online Indriver.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Tidak selalu dapat melakukan penawaran harga dan memilih driver yang sesuai tarif yang diinginkan, akan tetapi langsung ditetapkan satu driver.

2. Fitur-fitur yang terdapat di aplikasi InDriver tersebut masih sedikit dibandingkan dengan pesaingnya.
3. Pelayanan yang diberikan masih belum maksimal dikarenakan masih adanya driver yang tidak ramah terhadap konsumennya.
4. Tidak sesuainya driver yang datang dengan yang tertulis pada aplikasi.

### **C. Batasan Masalah**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik permasalahan, maka peneliti membatasi masalah yang diteliti agar pembahasan dalam penelitian ini tidak terlalu meluas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan dan fitur tawaran harga terhadap minat masyarakat yang menggunakan transportasi online di Kota Padang sebagai salah satu penyedia jasa transportasi publik.

### **D. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap minat penggunaan aplikasi transportasi online InDriver ?
2. Bagaimana pengaruh fitur tawaran harga terhadap minat penggunaan aplikasi transportasi online InDriver ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan fitur tawaran harga terhadap minat penggunaan aplikasi transportasi online InDriver ?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi transportasi online InDriver ?
2. Untuk mengetahui pengaruh fitur tawaran harga terhadap minat penggunaan aplikasi transportasi online InDriver ?
3. Untuk mengetahui kualitas layanan dan fitur tawaran harga terhadap minat penggunaan aplikasi transportasi online InDriver .

### **F. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan dan keilmuan yang terkait dengan Ilmu Administrasi Negara.

2. Manfaat praktis

- a. Penelitian ini dapat menjadi masukan atau rekomendasi bagi pengelola transportasi online khususnya di Kota Padang terkait dalam pemberian pelayanan dalam bidang transportasi.

- b. Penelitian ini bermanfaat sebagai sarana menambah wawasan penulis dan pemenuhan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang.