

ANALISIS TEKNOLOGI APLIKASI TAXI ONLINE DALAM MENARIK MINAT PELANGGAN

Abdul Haris¹, Selfitrida², Marlina³

¹Politeknik Unggul LP3M Medan, North Sumatera, Indonesia (harisabdul317@gmail.com)

³Universitas Tjut Nyak Dien Medan, North Sumatera, Indonesia

ABSTRAK

Masalah transportasi dan kemacetan di jalan raya sudah merupakan pemandangan sehari-hari. Khususnya di kota-kota besar. Kebutuhan sarana transportasi merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat perkotaan di masa kini. Khususnya transportasi umum telah tersedia dengan berbagai pilihan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan individu yang menggunakannya. Namun problem kemacetan dan pelayanan yang tidak nyaman telah mendorong masyarakat untuk terus mencari transportasi yang lebih baik. Masyarakat dalam kebebasannya memilih mereka juga bebas menentukan kriteria apa saja yg melatarbelakangi pilihannya. Dari sekian banyak tuntutan pelanggan kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses pilihan transportasi merupakan indikator pilihan yang paling banyak diminta. Oleh sebab itu para pengusaha jasa transportasi saling berlomba memberikan berbagai pelayanan kepada pelanggan dengan harapan dapat memperoleh pengguna jasa mereka sebanyak mungkin. Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi maka kemajuan dibidang layangan transportasi pun maju sedemikian pesatnya. Para pengusaha jasa layanan transportasi terus mencari cara terbaik, mudah, dan menguntungkan. Akibat kemajuan teknologi informasi khususnya internet saat ini telah ada layanan jasa transportasi yang dapat digunakan dengan mudah, cepat, nyaman dan terjangkau biayanya. Hal inilah yang dibutuhkan masyarakat banyak khususnya masyarakat perkotaan. Penarik minat yang paling tinggi dari masyarakat adalah kemudahan aplikasi teknologi yang digunakan dan teknologi yang sangat user friendly.

Kata kunci: Transportasi, Teknologi Informasi, Aplikasi Teknologi, Minat

Info Artikel : Oktober 2018
: November 2018
: Desember 2018

PENDAHULUAN

Kesibukan jalan raya pada jam-jam tertentu akan sangat merepotkan bagi pengguna transportasi. Bagi mereka yang sangat bergantung pada jasa angkutan umum atau layanan transportasi umum tentu sangat mendambakan layanan transportasi yang mudah, aman, nyaman, cepat dan harga terjangkau. Hal ini sudah menjadi permasalahan hampir di setiap kota-kota besar di Indonesia. Masyarakat pengguna jasa transportasi umum sangat membutuhkan ketersediaan sarana transportasi dan sarana jalan raya yang layak dan nyaman. Pemerintah dalam hal ini yang berkepentingan dan bertanggungjawab untuk menyediakan sarana-sarana transportasi umum dan masyarakat sebagai pengguna harus bersinergi dalam mengatasi semua permasalahan yang ada. Kebersamaan pemerintah dan masyarakat dalam mengatasi persoalan transportasi dan jalan akan menghasilkan kenyamanan bagi pemerintah dan masyarakat. Tersedianya sarana transportasi yang aman dan nyaman adalah dambaan bagi semua orang.

Beberapa fakta yang ada di lapangan seringkali terlihat transportasi yang tidak nyaman, sarana jalan yang tidak layak dan akses kepada layanan transportasi membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Fenomena ini khususnya layanan transportasi umum menciptakan tantangan dan peluang untuk menyediakan layanan transportasi umum yang mudah, nyaman dan terjangkau. Untuk menyediakan sarana transportasi dan kemudahan akses terhadap sarana tersebut dibutuhkan inovasi dan kreatifitas dari masyarakat dan pemerintah. Kemudahan akses ke dalam jaringan internet saat ini bisa dijadikan sebagai jawaban untuk mengatasi persoalan dibidang akses layanan transportasi ini. Dan kemajuan dibidang jaringan internet

yang sudah tersedia saat ini sudah banyak bisa dinikmati oleh sebagian besar masyarakat, dan hampir disemua golongan usia sudah dapat menggunakannya.

Minat masyarakat yang sangat tinggi akan layanan transportasi umum yang nyaman, aman, dan terjangkau dan kemudahan dalam mengakses layanan tersebut menjadi faktor pemicu yang sangat kuat untuk menyediakan layanan-layanan tersebut. Adanya beberapa perusahaan yang sudah menyediakan layanan-layanan tersebut, sehingga terbuka peluang untuk mengetahui lebih jauh dan mendalam tentang hal-hal yang berhubungan dengan perangkat yang digunakan dan hal mendasar yang dibutuhkan agar bisa ikut berperan serta atau menjadi pengguna layanan.

KAJIAN TEORI

Transportasi Darat

Transportasi adalah pemindahan manusia, hewan, atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Di negara maju, mereka biasanya menggunakan kereta bawah tanah (subway) dan taksi. Penduduk di sana jarang yang mempunyai kendaraan pribadi karena mereka sebagian besar menggunakan angkutan umum sebagai transportasi mereka. Transportasi sendiri dibagi 3 yaitu, transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi udara merupakan transportasi yang membutuhkan banyak uang untuk memakainya. Selain karena memiliki teknologi yang lebih canggih, transportasi udara merupakan alat transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Tetapi kali ini hanya dibahas tentang transportasi darat saja. Berikut jenis-jenis transportasi darat yang sering kita temui baik di kota maupun di desa.

Minat Pelanggan Transportasi Darat

Pengertian minat menurut para ahli, minat adalah kecenderungan dalam diri individu untuk tertatik pada sesuatu objek atau menyenangkan sesuatu objek (Sumadi Suryabrata, 1988: 109). Menurut Crow and Crow **minat adalah** pendorong yang menyebabkan seseorang memberi perhatian terhadap orang, sesuatu, aktivitas-aktivitas tertentu. (Johny Killis, 1988: 26)

Definisi Minat - Berdasarkan pendapat Crow and Crow dapat diambil pengertian bahwa individu yang mempunyai minat terhadap belajar, maka akan terdorong untuk memberikan perhatian terhadap Belajar tersebut. Karakteristik minat menurut Bimo Walgito:

1. Menimbulkan sikap positif terhadap sesuatu objek.
2. Adanya sesuatu yang menyenangkan yang timbul dari sesuatu objek itu.
3. Mengandung suatu pengharapan yang menimbulkan keinginan atau gairah untuk mendapatkan sesuatu yang menjadi minatnya (1977; 4)

Menurut pendapat diatas yang perlu diperhatikan adalah aspek terakhir yaitu unsur pengharapan menimbulkan keinginan untuk mendapatkan sesuatu yang menjadi minatnya. Ahli lain mengatakan bahwa minat sebagai sesuatu hasil pengalaman yang tumbuh pada dan dianggap bernilai oleh individu adalah kekuatan yang mendorong seseorang itu untuk berbuat sesuatu (Winarno Surachmad, 1980: 90)

Jadi pengalaman yang dianggap bernilai merupakan faktor yang turut membuat minat pada diri individu. Pengalaman memberikan motivasi serta kekuatan pada diri individu untuk melakukan sesuatu. Jika dikaitkan dengan minat pelanggan transportasi darat maka pengertian di atas akan menjadi pengharapan yang menimbulkan keinginan untuk mendapatkan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau.

Pengertian Internet atau Definisi Internet

Secara harfiah, internet (kependekan dari interconnected-networking) ialah rangkaian komputer yang terhubung di dalam beberapa rangkaian. Manakala Internet (huruf

'T besar) ialah system. Komputer umum, yang berhubung secara global dan menggunakan TCP/IP sebagai protokol pertukaran paket (packet switching communication protocol). Rangkaian internet yang terbesar dinamakan Internet. Cara menghubungkan rangkaian dengan kaedah ini dinamakan internetworking. Atau dengan kata lain, **definisi internet** adalah jaringan besar yang saling berhubungan dari jaringan-jaringan komputer yang menghubungkan orang-orang dan komputer-komputer diseluruh dunia, melalui telepon, satelit dan sistem-sistem komunikasi yang lain. Internet dibentuk oleh jutaan komputer yang terhubung bersama dari seluruh dunia, memberi jalan bagi informasi (mulai dari text, gambar, audio, video, dan lainnya) untuk dapat dikirim dan dinikmati bersama. Untuk dapat bertukar informasi, digunakan protocol standar yaitu Transmission Control Protocol dan internet Protocol yang lebih dikenal sebagai TCP/IP. TCP (Transmission Control Protocol) bertugas untuk memastikan bahwa semua hubungan bekerjadengan benar, sedangkan IP (Internet Protocol) yang mentransmisikan data dari satu komputer ke komputer lain. TCP/IP secara umum berfungsi memilih rute terbaik transmisi data, memilih rute alternatif jika suatu rute tidak dapat di gunakan, mengatur dan mengirimkan paket-paket pengiriman data.

Definisi angkutan adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan udara (Warpani, 1990)". Sementara itu definisi taxi adalah "Taksi adalah sebuah transportasi non-pribadi yang umumnya adalah sedan serta dapat merujuk kepada angkutan umum lain selain mobil yang mengangkut penumpang dalam kapasitas kecil, misalnya "taksi air", yang sebenarnya mungkin hanya berupa sampan. Dan pengertian *Online* adalah keadaan komputer yang terkoneksi/ terhubung ke jaringan Internet. Sehingga apabila komputer kita online maka dapat mengakses internet/ browsing, mencari informasi-informasi di internet. Online merupakan kebalikan dari Offline. Kata online itu berasal dari kata on dan line, on artinya hidup, line artinya saluran. Mengacu pada definisi maka tidak ada yang salah dengan keberadaan taksi online, dapat dilihat dengan jelas dari definisi angkutan umum,

dalam bidang angkutan umum yang paling penting adalah adanya sistem sewa atau bayar, baik taksi konvensional atau taksi online, sama dalam pelaksanaannya adanya proses bayar atau sewa.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus yaitu dengan mengambil contoh kasus dengan mendeskripsikan secara kualitatif, meneliti fakta-fakta sebenarnya yang tersedia di lapangan. Pada penelitian ini metode yang akan digunakan antara lain studi kasus yang menurut Daymon & Holloway (2008), studi kasus adalah sebuah strategi penelitian dengan berbagai sumber bukti (bukti kualitatif, kuantitatif, maupun gabungan keduanya) dari sebuah satuan pengamatan yang dibatasi waktu dan tempat tertentu. Kasus yang diangkat bisa berupa organisasi, sekelompok orang sebagai kesatuan sosial atau kelompok kerja, komunitas, sebuah peristiwa (*event*), suatu proses, isu atau kampanye.

Menurut Yin¹ studi kasus dilakukan menggunakan bukti yang didapat dari pengalaman empirik dalam melakukan investigasi.² Metodologi studi kasus bisa digunakan jika:

1. Peneliti mempunyai informasi yang sedikit mengenai hal yang diteliti
2. Fokus penelitian adalah sebuah fenomena yang telah berlangsung

Berdasarkan pendapat Yin inilah studi kasus diteliti dan disajikan dalam bentuk tulisan ilmiah dan dipublikasikan dengan tujuan agar dapat diketahui oleh

¹Robert K. Yin, *Studi Kasus*, Jakarta : PR RajaGrafindo Persada,1996

²Yin. Robert K, *Case Study Research : Design and Methods*, Second Edition, thousand Oaks, CA : (S

orang banyak sebagai sumbangsih dalam analisis pengembangan ilmu dan teknologi aplikasi taxi online.

Sumber data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada.

Contoh data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan nara sumber.

Contoh data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi perusahaan berupa absensi, gaji, laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, data yang diperoleh dari majalah, dan lain sebagainya.

Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data penelitian yaitu sumber subjek dari tempat mana data bisa didapatkan. Peneliti memakai kuisioner atau wawancara didalam pengumpulan datanya, dan sumber data itu dari responden, yakni orang yang menjawab pertanyaan peneliti, yaitu tertulis ataupun lisan. Sumber data berbentuk responden ini digunakan didalam penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara (*interview*) dengan para nara sumber (*informan*). Wawancara yang dimaksud adalah percakapan dan tanya jawab yang diarahkan untuk mendapatkan data dan

informasi penelitian. Wawancara dilakukan secara terpisah dengan empat narasumber, yaitu Penjualan Jasa Transportasi Online, dan Produk Online, konsumen online, ahli bisnis *online*, dan ahli komunikasi pemasaran.

Teknik Analisa

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yang dimaksudkan untuk memperoleh gambaran khusus bersifat menyeluruh tentang apa yang tercakup dalam permasalahan yang diteliti yang dilakukan di lapangan pada waktu pengumpulan data.

Dalam proses analisis, menurut Miles dan Huberman terdapat tiga komponen pokok yang merupakan model yang saling terjalin atau model interaktif, yaitu:³

a. Reduksi Data

Reduksi Data dapat dikatakan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung. Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat

³ Marthew B. Miles, A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru* (Jakarta: UI Press, 2007), h. 15-20

ditarik dan diverifikasi.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan rangkaian informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Dengan melihat penyajian data, penelitian akan dapat mengerti tentang apa yang terjadi serta memungkinkan untuk mengerjakan sesuatu pada analisis.

c. Penarikan kesimpulan

Dari sajian data yang telah tersusun, selanjutnya peneliti dapat menarik suatu kesimpulan akhir. Miles dan Hubberman, menjelaskan bahwa dalam kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data merupakan proses siklus dan intraktif.

Peneliti bergerak diantara empat “sumbu” kumparan selama pengumpulan data, selanjutnya bergerak bolak-balik diantara kegiatan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di kota Medan. Responden yang menjadi objek penelitian ini adalah driver dan customer yang ada di kota Medan. Dan wilayah operasi taxi online meliputi kota Medan, Serdang Bedagai, Tanjung Morawa, Lubuk Pakam, Binjai dan semua wilayah yang terejangkau oleh layanan online taxi yang menggunakan layanan aplikasi online. Waktu operasi yang disesuaikan dengan jam operasi layanan taxi online.

HASIL DAN DISKUSI

Beberapa responden yang di wawancara telah memberikan respon atas pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana pendapat anda atas keberadaan taxi *online*?
2. Apa kelebihan taxi online dibandingkan dengan taxi *konvensional*?
3. Kemudahan akses, pelayanan profesional, dan biaya yang terjangkau menjadi indikator utama anda dalam memilih transportasi *online*?

Atas pertanyaan-pertanyaan tersebut responden-responden telah memberikan jawaban antara lain:

1. Hampir semua responden memberikan jawaban yang menggambarkan rasa senang dan menerima atas kehadiran taxi online.
2. Kelebihan taxi online dibandingkan dengan taxi konvensional menurut responden adalah lebih mobilnya bagus, bersih, gampang diakses, dan biaya terjangkau dengan pilihan pembayaran (tunai atau non tunai).
3. Beberapa hal yang menjadi indikator kelebihan taxi online dibanding taxi konvensional, responden-responden memberikan jawaban faktor kemudahan mengakses, pelayanan yang ramah *driver*, dan biaya yang murah.

Adanya taxi online telah menciptakan peluang baru untuk mendapatkan penghasilan. Walau ada beberapa resiko dimana mereka akan berhadapan dengan persaingan yang tidak sehat (berhadapan dengan taxi konvensional) dan regulasi pemerintah namun mereka dapat menerima dan keberadaannya. Taxi online membuat mereka bergerak untuk dapat merasakan nikmatnya berusaha dengan

harapan mendapatkan bonus yang ditransfer ke rekening mereka. Dan bonus penghasilan ini menjadi motivasi utama bagi hampir semua pengemudi (responden) taxi online.

KESIMPULAN

Kehadiran taxi online di tengah-tengah masyarakat telah merubah pola masyarakat biasa yang tidak kenal dunia digital menjadi kenal dan menggunakan dunia digital. Masyarakat pengguna dan masyarakat pengemudi online telah mengerti teknologi aplikasi taxi online. Walau di awal-awal munculnya taxi online mendapat perlawanan dari taxi konvensional namun oleh karena kebutuhan masyarakat akan kemudahan mengakses, keramahan pengemudinya, dan biaya yang sangat terjangkau, saat ini taxi online telah menjadi pilihan bagi kelompok masyarakat digital. Kebutuhan pengetahuan tentang internet dan keinginan masyarakat yang begitu besar dalam menggunakan layanan transportasi ini telah menciptakan peluang baru dalam bisnis pelayanan dan telah dapat meningkatkan nilai transaksi penjualan paket-paket internet. Dan kebutuhan layanan dibidang internet ini telah juga meningkatkan penjualan smartphone berbasis android.

DAFTAR PUSTAKA

- John Killis. 1988. Hubungan Minat Kerja, Motivasi Ekstrinsik dan Bimbingan dalam Pelajaran dengan Kecakapan Kerja Teknik Listrik Lulusan STM pada Industri-industri DIY. Tesis. Jakarta: Fakultas Pasca Sarsana IKIP Jakarta.
- Marthew B. Miles, A., Michael Huberman, 2007. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru. Jakarta: UI Press.

- Heri, P. 1998. *Pengertian Minat Menurut Para Ahli Artikel Definisi Minat, Pengantar Perilaku Manusia*. Jakarta: EGC.
- Robert K. Yin. 1996. *Studi Kasus*. Jakarta: PR Raja Grafindo Persada
- Sumadi Suryabrata. 1988.
- Sugiyono. 2006. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Yin, Robert K. 1994. *Case Study Research: Design and Methods: Second Edition*, Oaks, CA: Sage Publication.
- Witherington, H. C. 1999. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Aksara Baru.
- Winarno Surakhmad. 1980. *Pengantar Interaksi Mengajar-Belajar Dasardasar dan Teknik Metodologi pengajaran*. Bandung: Tarsito.
- Warpani, Suwardjoko. 1980. *Analisis Kota dan Daerah*, Bandung : Penerbit ITB.