



Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengguna untuk Mendukung Perbaikan Kebijakan Taksi Online

Tarita Aprilani Sitinjak

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya

*) taritasitinjak@yahoo.co.id

Received: 3 April 2022 Revised: 24 Januari 2023 Accepted: 27 Januari 2023

Abstract

Online-taxi are welcome as a new way in transportation. As a newcomer, there are still many weaknesses, particularly in service standard's policy, causing passenger negative experiences. In order to minimize the issue, these study about improvement of online taxi policies was held. This research aims to analyzing the factors affecting user to support the improvement of online taxi policies according to passengers in Surabaya in Indonesia. Structural Equation Modelling-Partial Least Squares (SEM-PLS) was applied to estimate the relationship of research model. The results showed that the utilized mobile application, experience using an online taxi, and online taxi performance gave positive and significant influence to passenger satisfaction, where online taxi performance had the most positive and significant influence on passenger satisfaction. Next from the SEM-PLS method found that passenger satisfaction, positively and significant influencing the passenger intend to support the improvement of online taxi policies. Furthermore, the more positive passenger satisfaction the more positive the passengers support in online taxi policies improvement support the improvement of online taxi policies.

Keywords: *Improvement of online taxi policies, passenger satisfaction, SEM-PLS method*

Abstrak

Taksi online diterima oleh masyarakat sebagai alternatif baru dalam bertransportasi. Sebagai pendatang baru dalam dunia transportasi, taksi online memiliki beberapa kelemahan, salah satunya adalah kebijakan tentang standar pelayanan taksi online yang masih belum pakem, sehingga masih banyak pengalaman negatif yang dialami oleh pengguna, untuk menanggapi maka studi ini dilakukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna untuk mendukung peningkatan kebijakan taksi online berdasarkan persepsi dari pengguna taksi online di kota Surabaya. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan metode Structural Equation Modelling-Partial Least Squares (SEM-PLS). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi taksi online, pengalaman menggunakan taksi online dan kinerja dari taksi online secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil lainnya dari analisa dengan menggunakan SEM-PLS didapatkan bahwa kepuasan pengguna secara positif dan signifikan mempengaruhi sikap pengguna dalam mendukung perbaikan kebijakan taksi online. Lebih lanjut disebutkan bahwa semakin positif kepuasan pengguna maka semakin positif dukungan dari pengguna taksi online terhadap peningkatan perbaikan kebijakan taksi online.

Kata Kunci: *Kepuasan pengguna, perbaikan kebijakan taksi online, metode SEM-PLS*

Pendahuluan

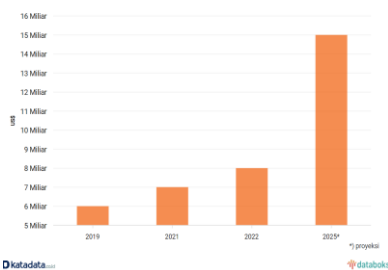
Transportasi *online* roda empat atau yang dikenal sebagai taksi *online* adalah salah satu produk dari perkembangan teknologi yang dikenal dengan teknologi *e-commerce*. Permenhub. No. 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang

Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor tidak dalam trayek, menyebutkan bahwa transportasi umum *online* atau angkutan sewa khusus yang dikenal dengan taksi *online* adalah pelayanan angkutan dari pintu ke pintu dengan pengemudi, memiliki wilayah operasi dengan pemesanan menggunakan aplikasi berbasis

teknologi informasi. Taksi *online* menjadi transportasi umum tidak dalam trayek yang menjadi fenomena. Disini dikatakan fenomena karena kehadirannya sangat diterima oleh masyarakat pengguna transportasi dan berkembang dengan pesat. Taksi *online* pada awalnya hanya ada di kota-kota besar di Indonesia, dimulai dari Jakarta, Bandung, Surabaya dan bahkan sekarang hampir seluruh kota di Indonesia tersedia layanan jasa taksi *online*.

Grab, Uber dan GoJek yang dikenal sebagai taksi *online* masuk ke Indonesia pada tahun 2014, mulai berkembang dan diterima oleh masyarakat luas di tahun 2015. Semakin berkembang di tahun 2016, jasa yang diberikan bukan hanya jasa pengantaran manusia bahkan berkembang sampai pada beraneka macam jasa lainnya seperti pemesanan makanan, membersihkan rumah dan lainnya. Dalam jasa pengantaran manusia pun berkembang sangat pesat terlihat dari semakin meningkat jumlah dari mitra yang bergabung disebabkan oleh semakin banyaknya pengguna jasa transportasi *online*.

Hasil riset Google, Temasek, dan Bain & Company melaporkan, nilai transaksi transportasi *online*, seperti layanan taksi dan ojek *online*, di Indonesia diramal sebesar US\$8 miliar atau sekitar Rp124,84 triliun pada 2022 (kurs Rp15.606/US\$). Lebih lanjut data dari katadata.co.id menyebutkan bahwa transaksi transportasi *online* di Indonesia diproyeksikan bakal naik 22% dari 2022 menjadi US\$15 miliar pada 2025. Perkembangan dari nilai ekonomi yang disumbangkan sektor transportasi *online* secara detail ditunjukkan oleh Gambar 1. Pada Gambar 1 secara detail menjelaskan bahwa transportasi *online* semenjak hadir di Indonesia mengalami pertumbuhan yang positif disebabkan karena berbagai macam kelebihannya, bahkan di saat pandemic Covid 19 terjadi, transportasi *online* menjadi transportasi primadona masyarakat.



Sumber: (databoks.katadata.co.id)

Gambar 1. Nilai ekonomi sektor transportasi online di Indonesia Tahun 2019 – 2025

Sebagai pendatang baru taksi *online* menawarkan beberapa kelebihan seperti harga/biaya yang lebih murah dibandingkan taksi *offline*, kelebihan lainnya adalah kemudahan dalam memesan taksi *online*,

cukup memesan melalui aplikasi taksi *online* yang mudah untuk digunakan oleh segala umur. Dari faktor kepastian, kedatangan taksi *online* lebih pasti, karena pengguna taksi *online* dapat mengetahui keberadaan taksi *online* yang akan menjemput dan mengetahui pasti berapa menit waktu kendaraan sampai ditujuan penjemputan atau pun pengantaran.

Taksi *online* menawarkan berbagai macam kelebihan dibandingkan dengan transportasi umum lainnya, yaitu melalui aplikasi pada telepon seluler calon pengguna dapat langsung mengetahui siapa calon pengemudi dan kendaraan yang akan digunakan jenis apa, pengemudi dan penumpang dapat mengetahui posisi kendaraan secara pasti, dan penumpang dapat dengan mudah menemukan kendaraan yang diperlukan (Farin *et al.*, 2017). Taksi *online* mendapatkan respon yang positif dari masyarakat, akan tetapi di lapangan masih sering ditemukan pengalaman negatif yang dirasakan pengguna akibat belum ada standar pelayanan yang harus diberikan oleh mitra dari transportasi *online* kepada pengguna jasa taksi *online*. Untuk meminimalisir pengalaman negatif tersebut, bahkan untuk mencegah terjadi lagi maka studi tentang perbaikan kebijakan terutama dibagian standar pelayanan dilakukan. Studi ini dilakukan untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kinerja dari taksi *online* demi mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna taksi *online*.

Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor, contoh variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kinerja dari taksi *online*, kinerja dari aplikasi taksi *online* dan harga yang diberikan sebagai beban biaya perjalanan. Shaikh *et al.* (2019) menyatakan kepuasan pengguna taksi *online* di Pakistan dipengaruhi oleh kenyamanan menggunakan, informasi yang menggunakan waktu sebenarnya, layanan lokasi waktu yang tepat. Bila pengguna taksi *online* merasa puas dengan kinerja taksi *online* maka pengguna akan setia untuk menggunakan kembali taksi *online* dan diharapkan pengguna akan mendukung kebijakan-kebijakan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja dari taksi *online* tersebut. Mohamed *et al.* (2019) mengatakan perlunya dikembangkan secara spesifik peraturan/kebijakan tentang transportasi *online* dengan melibatkan berbagai pihak (pengguna, operator transportasi dll).

Banyak penelitian terdahulu yang membahas tentang kepuasan konsumen, pengguna dan pendapat penumpang terhadap taksi *online*, tetapi masih sedikit yang meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna dalam mendukung peningkatan kebijakan taksi *online* sekaligus menganalisa hubungan antara kepuasan pengguna

terhadap kebijakan taksi *online* berdasarkan persepsi pengguna. Menjawab kurangnya penelitian tentang hal tersebut yang juga merupakan gap yang diisi oleh penelitian lainnya, maka penelitian tentang model hubungan antara kepuasan pengguna taksi *online* dan perbaikan kebijakan taksi *online* di kota Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik responden pengguna taksi *online* di kota Surabaya, selanjutnya untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang dapat mempengaruhi variabel kepuasan pengguna taksi *online* dengan perbaikan kebijakan taksi *online*.

Penelitian ini memiliki keterbaruan dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang membahas tentang persepsi moda transportasi umum darat. Penelitian ini mempertimbangkan persepsi pengguna untuk mengevaluasi hubungan antara kepuasan pengguna dengan niat dalam mendukung perbaikan kebijakan taksi *online*. Dalam Peraturan Menteri perhubungan Republik Indonesia nomor PM 108 tahun 2017 pasal 26 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor tidak dalam proyek menyebutkan bahwa transportasi umum *online* atau angkutan sewa khusus yang dikenal dengan taksi *online* adalah pelayanan angkutan dari pintu ke pintu dengan pengemudi, memiliki wilayah operasi dengan pemesanan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi.

Kepuasan adalah konsep utama dalam manajemen, konsep ini memanfaatkan perilaku konsumen/pengguna. Chen *et al.* (2012) mengatakan bahwa kepuasan pengguna adalah fokus utama dalam berbagai area dalam penelitian sosial dan perilaku. Saat pengguna/konsumen merasa puas dengan produk yang digunakan maka konsumen akan setia menggunakan produk tersebut. Pada bidang transportasi, kepuasan pengguna adalah kunci utama sebagai indikator apakah taksi *online* memiliki kinerja yang baik. Waktu perjalanan adalah variabel yang penting pada kepuasan pengguna, menyediakan pelayanan yang memuaskan adalah kunci utama dalam menciptakan pengguna transportasi umum yang setia (Tarigan *et al.*, 2014). Joewono *et al.* (2016) menyebutkan bahwa faktor sosio demografis berpengaruh langsung terhadap kebijakan transportasi umum. Balachandran & Hamzah (2017) menyebutkan bahwa yang mempengaruhi kepuasan pengguna taksi *online* di Malaysia adalah wujud fisik, kenyamanan, harga, promosi dan adanya kupon. Lestari (2014) menyebutkan bahwa nilai CSI pelayanan KA Argo Parahyangan 75,5 berdasarkan interpretasi hasil perhitungan CSI maka angka indeks 75,5 diinterpretasikan sebagai “Cause for Concern” ini berarti keseluruhan aspek pelayanan KA Argo Parahyangan harus dipertimbangkan.

Metode

Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian dilakukan di kota Surabaya, kota Surabaya adalah kota terpadat yang ada di provinsi Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan selama empat bulan, pada tahun 2021, mulai bulan April 2021 sampai dengan Agustus 2021 untuk mengumpulkan sampel sebanyak 400 responden. Kota Surabaya dipilih mewakili kota besar di Indonesia, ibu kota provinsi dengan penduduk padat lebih dari satu juta penduduk, dengan aktivitas sosial yang sangat beragam, baik kegiatan perekonomian, pendidikan dan lainnya. Hal ini menyebabkan kota Surabaya memiliki masalah yang kompleks dalam berbagai aspek, termasuk transportasi. Jumlah transportasi *online* meningkat sangat pesat ditunjukkan oleh jumlah driver yang meningkat sebanyak 20.000, dengan perbandingan angkutan *online* sebesar 1:4 jumlah angkutan umum dan angkutan *online* (Yanuarsih, 2017).

Metode pengumpulan data

Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner ke lokasi seperti pusat-pusat perbelanjaan, daerah kampus dan beberapa perumahan di kota Surabaya. Kuesioner disebarkan dan yang kembali diperoleh sebanyak 400 orang responden, Kuesioner terdiri dari dua bagian, bagian pertama berisi pertanyaan tentang karakteristik demografis responden, untuk bagian kedua berisi pertanyaan tentang persepsi pengguna atas penggunaan aplikasi, pengalaman menggunakan taksi *online*, kinerja taksi *online*, kepuasan pengguna akan taksi *online* dan perbaikan kebijakan taksi *online*. Metode *non-probability* sampling digunakan dalam pengambilan sampel penelitian, disebabkan karena populasi dari penelitian ini adalah infinite. Yang dapat menjadi responden atau sampel penelitian ini harus memenuhi beberapa kriteria yang sudah ditentukan terlebih dahulu oleh peneliti. Ketentuan tersebut adalah responden berumur 15 sampai dengan 65 tahun, responden harus memiliki dan pernah menggunakan aplikasi taksi *online* di telepon seluler mereka, paling terakhir menggunakan taksi *online* adalah dua bulan. Untuk data skunder diperoleh dari beberapa instansi yang terkait seperti Badan Pusat Statistik (BPS) dan jurnal-jurnal pendukung literatur dari penelitian terdahulu.

Analisis data

Data tentang karakteristik responden dianalisa dengan menggunakan analisa statistik deskriptif, dan analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan pada variabel demografis. Untuk

menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna dalam mendukung peningkatan kebijakan transportasi *online* menggunakan metode *Structural Equation Model-partial Least Square* (SEM-PLS). SEM-PLS digunakan karena variabel-variabel pada penelitian ini adalah variabel laten, tidak dapat dianalisa secara langsung, melainkan harus dipecah dengan menurunkan dalam bentuk indikator-indikator.

Disain PLS dimaksudkan untuk mengatasi keterbatasan analisis regresi dengan teknik OLS (*Ordinary Least Square*) ketika karakteristik datanya mengalami masalah, seperti : ukuran data kecil, adanya missing value, bentuk sebaran data tidak normal, dan adanya gejala multikolinearitas (Sarstedt *et al.*, 2017). Hair dkk menjelaskan bahwa pendekatan PLS secara khusus berguna juga untuk memprediksi variabel dependen (Y_1, Y_2, \dots, Y_n) dengan melibatkan sejumlah besar variabel independen ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) sehingga analisa nya adalah analisa yang melibatkan banyak variabel (analisis multivariat). Pendekatan PLS bersifat *asymptotic distribution free* (ADF), dan lebih cocok digunakan untuk analisis yang bersifat prediktif dengan dasar teori yang lemah dan data tidak memenuhi asumsi SEM yang berbasis kovarian. SEM-PLS, untuk metode kalkulasi dari validitas konvergen untuk variabel formatif berbeda analisa dengan variabel reflektif, nilai AVE harus lebih besar dari 0,6 (Leguina, 2015).

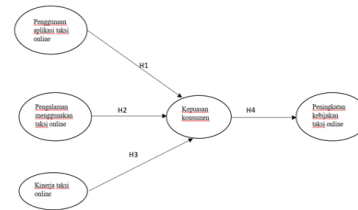
Statistik deskriptif

Statistik deskriptif digunakan dalam rangka mendeskripsikan karakteristik demografis dari responden penelitian. Karakteristik demografis responden dalam penelitian ini adalah usia, jenis kelamin, jenis tempat tinggal, pekerjaan, tingkat Pendidikan, tingkat pendapatan dan tujuan melakukan perjalanan. Pertanyaan tentang karakteristik demografis merupakan pertanyaan yang diajukan pada bagian pertama kuesioner.

Structural Equation Model-Partial Least Square.

Model hipotesis

Teori dan metodologi dari kepuasan konsumen banyak digunakan pada dunia industri dan dunia transportasi. Ali *et al.* (2015) menyebutkan bahwa kualitas fisik dari terminal sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Akumulasi kepuasan yang dirasakan berdampak positif terhadap keputusan dari pengguna dalam mendukung, berupa penggunaan kembali jasa ataupun perbaikan dari kebijakan sehingga jasa yang diberikan oleh penyedia jasa dapat lebih meningkat kualitasnya.



Gambar 2. Model Penelitian

Penelitian kuantitatif ini mengangkat tentang hubungan model struktural dan model pengukuran yang melibatkan penggunaan aplikasi taksi online (X_1), pengalaman menggunakan taksi online (X_2), kinerja taksi online (X_3), kepuasan konsumen (Y_1) dan peningkatan kebijakan taksi online (Y_2). Dengan alasan bahwa titik pandang dari penelitian ini adalah berdasarkan persepsi pengguna sehingga dipilih tiga variabel yaitu variabel penggunaan aplikasi taksi online, pengalaman menggunakan taksi online dan variabel kinerja taksi online adalah hal yang langsung dirasakan oleh pengguna. ke tiga variabel tersebut menurut persepsi pengguna berhubungan langsung terhadap kepuasan pengguna taksi online (Salameh & Hassan, 2015). Dengan hipotesis penelitian sebagai berikut H1: Penggunaan aplikasi taksi *online* secara positif berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, H2: Pengalaman menggunakan taksi *online* secara positif berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, H3: Kinerja taksi *online* secara positif berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, H4: Kepuasan konsumen secara positif berpengaruh terhadap niat untuk mendukung perbaikan kebijakan taksi *online*.

Model solusi

Analisis menggunakan metode *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS) memiliki dua persamaan model yaitu persamaan model pengukuran dan persamaan model struktural. Celik *et al.* (2014) mendefinisikan dasar persamaan dari model struktural sebagai Persamaan 1 dan model pengukuran sebagai Persamaan 2 dan 3.

$$\eta = \beta\eta + \Gamma\zeta + \zeta \quad (1)$$

$$x = Ax \zeta + \delta \quad (2)$$

$$y = Ay \eta + \varepsilon \quad (3)$$

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik responden

Jumlah kuesioner yang disebarakan sebanyak 450 eksemplar di kota Surabaya, dan kuesioner kembali sebanyak 400 eksemplar. Karakteristik demografis dari responden dapat dilihat pada Tabel 1. Sedang hubungan antara variabel demografis tingkat pendidikan, tingkat pendapatan dan biaya perjalanan dtunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 1. Karakteristik responden

Demographic Variable		Number	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	162	40,5
	Perempuan	238	59,5
Usia	15 – 22 tahun	218	54,5
	23 – 45 tahun	145	36,0
	46 – 54 tahun	23	6,0
	55 – 64 tahun	14	3,5
	Guru/dosen	17	4,0
	Ibu rumah tangga	38	10,0
Tingkat pendidikan	Pendidikan dasar/SMP	107	27,0
	SMA	165	41,0
	D3/S1	104	26,0
	S2/S3	24	6,0
Pendapatan/uang saku perbulan	< Rp. 1,000,000	171	43,0
	Rp. 1,000,000 – Rp. 2,999,999	119	30,0
	Rp. 3,000,000 – Rp. 4,999,999	80	20,0
	> Rp. 5,000,000	30	7,0
Rata-rata pengeluaran/satu kali perjalanan	Rp. 10,000 – Rp. 29,999	214	53,5
	Rp. 30,000 – Rp. 49,999	114	28,5
	Rp. 50,000 – Rp. 69,000	50	12,5
	> Rp. 70,000	22	5,5

Tabel 2. Korelasi antar variabel tingkat pendidikan, pendapatan dan biaya perjalanan

Control Variables			Pendidikan	Pendapatan	Biaya
-none-(a)	Pendidikan	Correlation	1,000	0,634	0,312
		Significance (2-tailed)	.	0,000	0,000
		df	0	398	398
	Pendapatan	Correlation	0,634	1,000	0,514
		Significance (2-tailed)	0,000	.	0,000
		df	398	0	398
	Biaya	Correlation	0,312	0,514	1,000
		Significance (2-tailed)	0,000	0,000	.
		df	398	398	0
Biaya	Pendidikan	Correlation	1,000	0,581	
		Significance (2-tailed)	.	0,000	
		df	0	397	
	Pendapatan	Correlation	0,581	1,000	
		Significance (2-tailed)	0,000	.	
		df	397	0	

a Cells contain zero-order (Pearson) correlations

Nilai korelasi antara variabel tingkat pendidikan dan pendapatan adalah 0,634 positif dengan nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$, hal ini artinya bahwa antara variabel tingkat pendidikan dan variabel pendapatan memiliki hubungan sangat kuat dan berkorelasi positif.

Pengguna dalam mendukung peningkatan kebijakan taksi online

Analisis *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS) dibantu dengan *software* SPSS 15 digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel laten dalam penelitian. Pada penelitian ini analisis yang dilakukan adalah analisis hubungan antara variabel penggunaan aplikasi taksi online (X1), pengalaman menggunakan taksi online (X2), kinerja taksi online (X3) terhadap kepuasan

pengguna taksi online (Y1) dan hubungan akhir antara kepuasan pengguna (Y1) dengan niatan pengguna dalam mendukung perbaikan kebijakan taksi online. Berikut adalah langkah-langkah dalam analisis *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS) dibantu dengan *software* SPSS 15, sehingga diperoleh pemodelan dari hubungan variabel-variabel dalam penelitian ini.

Uji validitas pada indikator reflektif

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan tingkat validitas indikator terhadap variabel latennya. Indikator individu dianggap valid jika memiliki skor *outer loading* $> 0,7$ atau skor t-statistic di atas 1,96 dan p-value kurang dari 0.05. Namun, skor *outer loading* di atas 0,5 masih dianggap moderat dan masih dipertimbangkan (Budhiasa, 2016). Bila

sebuah variabel terdiri dari beberapa indikator, maka indikator yang memiliki *outer loading* terbesar adalah indikator yang paling memengaruhi terbentuknya variabel laten tersebut. Hasil dari analisis uji validitas pada indikator reflektif secara detail dapat dilihat pada Tabel 3. Hasil dari uji

validitas untuk indikator reflektif diperoleh bahwa semua indikator penelitian memiliki *p-value* < 0,05 dan nilai *outer loading* > 0,5 sehingga indikator disimpulkan valid. Hal ini menunjukkan bahwa korelasi antar indikator dan variabel dalam studi ini cukup besar.

Tabel 3. Pengujian validitas konvergen model struktural

Indikator	<i>Loading faktor</i>	<i>T-statistic</i>	<i>P-value</i>	Keterangan
Penggunaan aplikasi pada transportasi online (X1)				
1. Perlu menggunakan transportasi yang mudah diakses dan real time(X1.1.)	0,788	29,713	0,000	<i>Valid</i>
2. Aplikasi pada transportasi online memudahkan dalam memesan kendaraan (X1.2)	0,750	21,748	0,000	<i>Valid</i>
3. Menggunakan aplikasi pada transportasi online karena mengikuti trend dan sesuai keperluan mobilitas berkendara saya (X1.3)	0,853	44,253	0,000	<i>Valid</i>
4. Memiliki sumber daya untuk mengoperasikan aplikasi yang digunakan pada transportasi online (X1.4)	0,817	29,282	0,000	<i>Valid</i>
5. Aplikasi memungkinkan untuk melakukan pemesanan dengan cepat dan meningkatkan kenyamanan dalam mencari pengemudi (X1.5)	0,865	56,638	0,000	<i>Valid</i>
Pengalaman menggunakan transportasi online (X2)				
1. Wujud fisik yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) (X2.1)	0,826	44,556	0,000	<i>Valid</i>
2. Jaringan/aplikasi yang kurang stabil/ sering bermasalah (X2.2)	0,688	17,434	0,000	<i>Valid</i>
3. Pengemudi yang membatalkan pemesanan secara sepihak dengan pemberitahuan ataupun tidak dengan berbagai alasan (X2.3)	0,660	17,829	0,000	<i>Valid</i>
4. Pengemudi kurang paham tentang rute Jalan (X2.4)	0,690	18,546	0,000	<i>Valid</i>
5. Pengemudi yang kurang dalam kemampuan mengemudi serta pengemudi yang kurang taat dalam berlalu lintas (X2.5)	0,732	22,636	0,000	<i>Valid</i>
6. Kesulitan untuk mendapatkan pengemudi terutama pada jam sibuk (misal jam berangkat kerja/sekolah, jam istirahat dan jam pulang kerja/sekolah) (X2.6)	0,750	26,500	0,000	<i>Valid</i>
Kepuasan (Y1)				
1. Wujud fisik kendaraan (Y1.1)	0,862	43,208	0,000	<i>Valid</i>
2. Aplikasi (Y1.2)	0,881	56,366	0,000	<i>Valid</i>
3. Pengemudi (Y1.3)	0,892	56,410	0,000	<i>Valid</i>
Reformulasi kebijakan transportasi online (Y2)				
1. Kebijakan penerapan uji kelayakan kendaraan (Y2.1)	0,856	38,787	0,000	<i>Valid</i>
2. Pelatihan kepada pengemudi tentang etika pelayanan kepada konsumen/pengguna (Y2.2)	0,911	80,882	0,000	<i>Valid</i>
3. Aplikasi menyediakan ruang untuk pengguna memberikan saran, kritik ataupun keluhan, demi keamanan pengguna identitas dari pengguna tidak diketahui oleh pengemudi (Y2.3)	0,853	33,738	0,000	<i>Valid</i>
4. Harga/biaya yang dibebankan kepada pengguna tidak berbeda jauh dengan taksi konvensional, sehingga biaya operasional dll dari transportasi online dapat dipenuhi sehingga mitra dapat memberikan pelayanan yang maksimal (Y2.4)	0,716	17,391	0,000	<i>Valid</i>

Tabel 4. Pengujian Convergent Validity Model Struktural

Indikator	Outer weight	T-Statistics	p-value	Keterangan
Kinerja transportasi online (X3)				
1. Wujud fisik (X3.1)	0,078	0,869	0,385	Tidak valid
2. Keandalan (X3.2)	0,374	4,077	0,000	Valid
3. Daya tanggap (X3.3)	0,132	1,718	0,086	Tidak valid
4. Jaminan (X3.4)	0,511	6,836	0,000	Valid
5. Empati (X3.5)	0,112	0,964	0,335	Tidak valid

Indikator yang paling besar korelasinya pada variabel penggunaan aplikasi (X1) adalah indikator aplikasi memungkinkan untuk melakukan pemesanan dengan cepat dan meningkatkan kenyamanan dalam mencari pengemudi (X1.5), hal ini menunjukkan bahwa pengguna mengakses aplikasi karena aplikasi yang digunakan sangat membantu pengguna dalam melakukan pemesanan kendaraan dengan cepat. Lebih lanjut untuk variabel pengalaman menggunakan taksi online (X2), indikator yang memiliki *loading* faktor paling besar adalah indikator wujud fisik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum (X2.1). Hal ini menunjukkan bahwa wujud fisik (*tangible*) dari kendaraan menjadi perhatian pengguna taksi *online*,

Sementara untuk variabel kepuasan pengguna (Y1), indikator yang paling besar korelasinya di variabel Y1 adalah indikator pengemudi (Y1.3). Untuk variabel laten reformulasi kebijakan taksi *online* (Y2) diperoleh bahwa indikator yang paling tinggi korelasinya adalah pelatihan kepada pengemudi tentang etika pelayanan kepada konsumen/pengguna (Y2.2).

Uji validitas pada indikator formatif.

Variabel kinerja taksi online (X3) adalah variabel formatif dalam penelitian ini. Hasil dari uji validitas dapat dilihat di Tabel 4. Dari tabel tersebut diperoleh bahwa jaminan (X3.4) adalah indikator yang memberikan sumbangan relatif paling tinggi terhadap variabel kinerja pelayanan taksi *online* (X3) karena memiliki nilai *outer weight* paling tinggi dan *p-value* < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa untuk kinerja dari online taksi, dibandingkan dengan indikator lainnya yang paling penting bagi pengguna adalah indikator jaminan, jaminan bahwa mereka diantarkan sampai ke tujuan dengan aman dan nyaman.

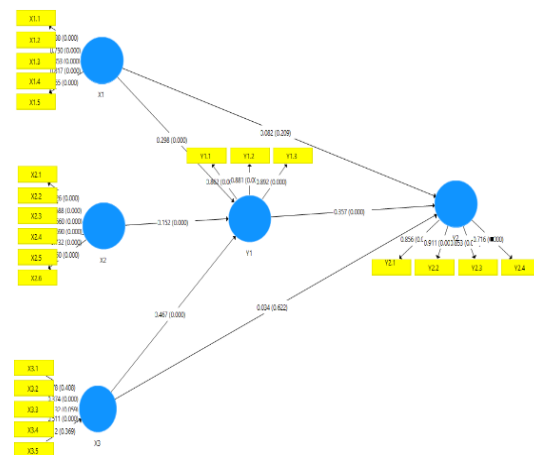
Sementara untuk indikator wujud fisik (X3.1), daya tanggap (X3.3) dan Empati (X3.5) diperoleh bahwa untuk pengujian validitas konvergen pada model struktural adalah tidak valid, hal ini dikarenakan nilai *p-value* > 0,05. Indikator dikatakan memiliki konsistensi internal yang baik jika skor *composite reliability* dan *Alpha Cronbach* pada variabel laten yang dibentuknya lebih besar dari 0,6.

Pada Tabel 5 menunjukkan bahwa semua variabel penelitian mulai dari X1 (penggunaan aplikasi) sampai dengan Y2 (dukungan Reformulasi Kebijakan Transportasi *Online*) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka semua variabel penelitian adalah reliabel, variabel-variabel dalam penelitian adalah variabel-variabel yang memiliki konsistensi internal yang baik.

Uji pengaruh langsung model struktural

Indikator dikatakan memiliki konsistensi internal yang baik jika skor *composite reliability* dan *Alpha Cronbach* pada variabel laten yang dibentuknya lebih besar dari 0,6. Dari hasil uji pengaruh langsung diperoleh bahwa jalur variabel kinerja taksi *online* (X3) dan Kepuasan (Y1) adalah jalur paling tinggi memiliki nilai koefisien jalur, hal ini diartikan bahwa variabel kinerja taksi *online* yang paling besar mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna taksi *online*. Hasil analisis secara detail dapat dilihat pada Tabel 6.

Gambar 3 adalah gambar model hubungan antara variabel laten yang merupakan hasil analisis menggunakan *software* WarpPLS 3.0. Untuk lebih detail hasil analisis dari SEM-PLS yang diolah menggunakan *software* WarpPLS diperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna dalam mendukung perbaikan kebijakan taksi *online*, faktor-faktor ini digambarkan oleh Gambar 3.



Gambar 3. Diagram pohon koefisien jalur uji reliabilitas

Tabel 5. Uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
X1 (Penggunaan Aplikasi)	0,875	0,908	Reliabel
X2 (Pengalaman Menggunakan Transportasi <i>Online</i>)	0,821	0,870	Reliabel
X3 (Kinerja Pelayanan Taksi <i>Online</i>)			Reliabel
Y1 (Kepuasan Pengguna)	0,851	0,910	Reliabel
Y2 (Dukungan Reformulasi Kebijakan Transportasi <i>Online</i>)	0,855	0,903	Reliabel

Tabel 6. Hasil uji pengaruh langsung struktural penelitian

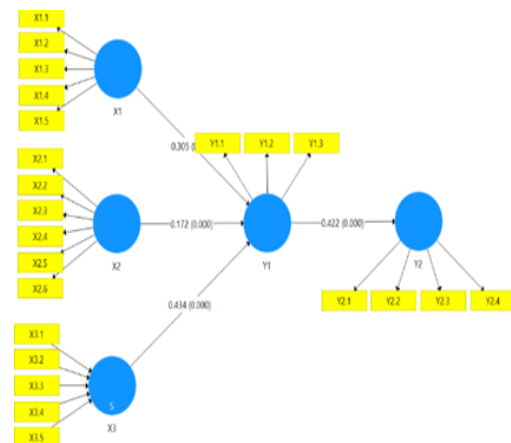
Hipotesis	Koefisien Jalur	T-Statistic	p-value	Result
X1 (penggunaan aplikasi taksi <i>online</i>) -> Y1 (Kepuasan) : H1	0,305	5,681	0,000	Significant
X2 (Pengalaman menggunakan taksi <i>online</i>) -> Y1 (Kepuasan) : H2	0,172	3,935	0,000	Significant
X3 (Kinerja taksi <i>online</i>) -> Y1 (Kepuasan) : H3	0,434	8,005	0,000	Significant
Y1 (Kepuasan) -> Y2 (Perbaikan kebijakan taksi <i>online</i>) : H4	0,422	6,395	0,000	Significant

Hubungan antara indikator dan variabel laten, serta hubungan antara variabel laten dengan variabel laten lainnya, secara detail ditunjukkan oleh Gambar 4, yang menjelaskan semua variabel penelitian signifikan, terlihat dari nilai $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$. Variabel kinerja taksi *online* (X3) adalah variabel yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen (Y1) terlihat nilai pada pengaruh langsung koefisien jalur adalah 0,434. Selanjutnya disusul oleh penggunaan aplikasi taksi *online* (X1) dan pengalaman menggunakan taksi *online* (X2). Hal ini menunjukkan bahwa yang paling penting dalam membentuk kepuasan terhadap jasa yang diberikan taksi *online* adalah kinerja dari taksi *online* seperti wujud fisik kendaraan yang selalu layak digunakan, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Hasil ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan di Malaysia yang menyebutkan bahwa salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna taksi *online* adalah wujud fisik/*tangible* (Balachandran & Hamzah, 2017).

Dari Gambar 4 dan Tabel 6 juga diperoleh bahwa kepuasan konsumen secara signifikan dan positif berpengaruh positif untuk mendukung perbaikan kinerja taksi *online*, terlihat dari nilai pengaruh langsung sebesar 0,422 dan $p\text{-value} = 0,000$. Hal ini menunjukkan semakin tinggi nilai dari pengaruh langsung maka semakin positif dukungan yang diberikan oleh pengguna taksi *online* dalam perbaikan kebijakan taksi *online*. Oleh karena itu yang harus dilakukan oleh penyedia jasa taksi *online* agar dukungan terhadap perbaikan kebijakan taksi *online* meningkat maka kepuasan konsumen harus ditingkatkan dengan cara meningkatkan kinerja taksi *online*.

Selain itu kepuasan konsumen secara signifikan dan positif berpengaruh terhadap niatan untuk mendukung perbaikan kinerja taksi *online*, terlihat

dari nilai pengaruh langsung sebesar 0,422 dan $p\text{-value} = 0,000$. Hal ini menunjukkan semakin tinggi nilai dari pengaruh langsung maka semakin positif dukungan yang diberikan oleh pengguna taksi *online* dalam perbaikan kebijakan taksi *online*. Oleh karena itu yang harus dilakukan oleh penyedia jasa taksi *online* agar dukungan terhadap perbaikan kebijakan taksi *online* meningkat maka kepuasan konsumen harus ditingkatkan dengan cara meningkatkan kinerja taksi *online*.



Gambar 4. Koefisien Jalur Model Penelitian

Kebijakan taksi *online* yang didukung oleh pengguna taksi *online* agar ditingkatkan adalah kebijakan penerapan uji kelayakan kendaraan yang pengujiannya dilakukan secara berkala. Kebijakan selanjutnya adalah tentang pelatihan pengemudi (Y2.2). Pelatihan pengemudi adalah indikator yang paling diinginkan oleh pengguna terlihat dari nilai *outer loading* yang paling besar yaitu sebesar 0,911 yang dapat dilihat pada Tabel 2. Pengemudi yang andal, terampil, taat berlalu lintas dan memiliki etika melayani pengguna taksi *online* yang baik, pengemudi memahami dan melakukan pelayanan sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP).

Perbaikan kebijakan tentang penyediaan pengemudi yang trampil disertai taat SOP demi meningkatkan kenyamanan dan keamanan penggunaan transportasi *online*, dengan demikian pengguna yang memiliki penilaian positif akan kembali menggunakan taksi *online* dikemudian hari. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa pengemudi yang tidak terampil dapat mengurangi kekuatan dari taksi *online* sehingga menghalangi niat untuk menggunakan taksi *online* (Stach, 2011)

Kebijakan lainnya adalah pada aplikasi taksi *online* tersedia ruang dimana pengguna dapat memberikan saran, kritik tentang kinerja taksi *online* tanpa menyebutkan identitas dari pengguna (Y2.3). Hal ini didukung oleh pengguna karena selama ini bila pengguna memberikan kritik melalui aplikasi taksi *online* maka pengemudi akan memberikan reaksi negatif kepada pengguna. Kejadian yang sering, saat konsumen setelah melakukan perjalanan dan mendapatkan pengalaman negatif, maka konsumen akan memberikan kritik, dikarenakan mitra dapat mengetahui data berupa nomor hp dari pengguna taksi *online*, maka sering kali mitra malah berbalik menyerang pengguna yang memberikan kritik atas layanan dari mitra tersebut. Masalah semakin pelik antara pengguna dan mitra, sehingga pada akhirnya demi menghindari pertikaian lanjutan, pengguna memilih untuk mengabaikan pengalaman negatif tersebut, yang pada akhirnya bila tidak ada perubahan maka pengalaman negative tersebut akan dirasakan oleh pengguna taksi *online* lainnya. Oleh karena itu ruang untuk memberikan kritik atau saran tanpa menyebutkan identitas pengguna pada aplikasi taksi *online* sangat diperlukan demi meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap taksi *online*. Data yang dapat diakses dari pengguna taksi *online* yang memberikan kritik hanya operator/provider taksi *online*, dan mitra dapat mengetahui kinerja tanpa mengetahui siapa dari pengguna yang memberikan kritik atas kinerja mitra tersebut.

Kebijakan keempat adalah kebijakan tentang harga/biaya yang dibebankan kepada pengguna (Y2.4). Pengguna bersedia dibebankan dengan biaya yang harus dikeluarkan sama besarnya dengan saat mereka menggunakan taksi konvensional, dengan tujuan peningkatan kinerja taksi *online*. Bila terjadi peningkatan biaya/harga, kebijakan tersebut harus diinformasikan terlebih dahulu kepada masyarakat, dan kebijakan kenaikan harga yang dihasilkan bukan hanya kebijakan sepihak. Kebijakan harus melalui kajian yang matang, sehingga operator, mitra bahkan pengguna taksi *online* sama-sama diuntungkan. Kenaikan harga diharapkan juga dengan peningkatan kinerja dari taksi *online*.

Kesimpulan

Dari hasil analisa karakteristik demografis diperoleh bahwa pengguna taksi *online* di kota Surabaya didominasi oleh kaum muda. Metode *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS) adalah metode yang tepat digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel laten ataupun hubungan antara indikator dalam sebuah variabel laten.

Hasil dari analisis menggunakan SEM-PLS adalah variabel penggunaan aplikasi (X1), pengalaman menggunakan taksi *online* (X2) dan variabel kinerja taksi *online* (X3) secara langsung mempengaruhi kepuasan pengguna (Y1) dan memiliki koefisien dengan arah positif, dimana kinerja taksi *online* (X3) adalah variabel dengan bobot paling besar mempengaruhi kepuasan pengguna.

Lebih lanjut dari analisis SEM-PLS variabel kepuasan pengguna (Y1) berpengaruh langsung terhadap sikap pengguna mendukung perbaikan kebijakan taksi *online* terutama pada indikator tersedianya pengemudi dengan kemampuan dan etika yang andal, sudah lulus dalam seleksi dan pelatihan sangat diperlukan pengguna taksi *online* dan indikator tentang perlunya mitra/pengemudi yang andal adalah novelty dari penelitian ini.

Untuk meningkatkan dukungan pengguna terhadap perbaikan kebijakan taksi *online* maka harus ditingkatkan kepuasan pengguna taksi *online*. Kepuasan pengguna dapat meningkat bila kinerja dari taksi *online* ditingkatkan. Terutama kinerja dalam hal jaminan, jaminan tentang pengemudi berkendara dengan baik, jaminan pengguna diantar sampai ke tempat tujuan dengan aman dan nyaman dan biaya yang dibebankan sesuai dengan yang ada di aplikasi taksi *online*.

Penelitian selanjutnya yang akan dilakukan adalah tetap membahas rekomendasi tentang peningkatan kebijakan taksi *online* dengan melibatkan variabel baru yang mengakomodir beberapa titik pandang, bukan hanya dari titik pandang pengguna tapi juga dari mitra

Saran

Penelitian kuantitatif hanya berdasarkan persepsi pengguna, sehingga masih sangat terbatas variabel-variabel yang diteliti. Sehingga, untuk peneliti-peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian ini dengan membahas berdasarkan sudut pandang lain, seperti sudut pandang dari pengemudi, penentu kebijakan baik pemerintah maupun pihak penyedia jasa transportasi (*provider*).

Daftar Pustaka

- Ali, F., Dey, B. L., & Filieri, R. (2015). An assessment of service quality and resulting customer satisfaction in Pakistan international airlines: Findings from foreigners and overseas Pakistani customers. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 32(5), 486–502.
<https://doi.org/10.1108/IJQRM-07-2013-0110>
- Balachandran, I., & Hamzah, I. B. (2017). The Influence of Customer Satisfaction on Ride-Sharing Services in Malaysia. *International Journal of Accounting & Business Management*, 5(2), 184–196.
<https://doi.org/10.1098/rstb.2013.0388>
- Budhiasa, S. (2016). *Analisis Statistik Multivariate Dengan Aplikasi SEM PLS SMARTPLS 3.2.6* (Pertama). Udayana University Press: Denpasar.
- Celik, E., Aydin, N., & Gumus, A. T. (2014). A multiattribute customer satisfaction evaluation approach for rail transit network: A real case study for Istanbul, Turkey. *Transport Policy*, 36, 283–293.
<https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2014.09.005>
- Chen, R. F., Hsiao, J. L., & Hwang, H. G. (2012). Measuring customer satisfaction of Internet banking in Taiwan: Scale development and validation. *Total Quality Management and Business Excellence*, 23(7–8), 749–767.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2012.704284>
- Farin, N. J., Rimon, M. N. A. A., Momen, S., Uddin, M. S., & Mansoor, N. (2017). A framework for dynamic vehicle pooling and ride-sharing system. *IWCI 2016 - 2016 International Workshop on Computational Intelligence, February 2019*, 204–208.
<https://doi.org/10.1109/IWCI.2016.7860366>
- Joewono, T. B., Tarigan, A. K. M., & Susilo, Y. O. (2016). Road-based public transportation in urban areas of Indonesia: What policies do users expect to improve the service quality? *Transport Policy*, 49, 114–124.
<https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2016.04.009>
- Leguina, A. (2015). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). In *International Journal of Research & Method in Education*, 38(2).
<https://doi.org/10.1080/1743727x.2015.1005806>
- Lestari, S. (2014). *Evaluation Toward Satisfaction Passenger on Argo Parahyangan Train*. 19–31.
- Mohamed, M. J., Rye, T., & Fonzone, A. (2019). Operational and policy implications of ridesourcing services: A case of Uber in London, UK. *Case Studies on Transport Policy*, 7(4), 823–836.
<https://doi.org/10.1016/j.cstp.2019.07.013>
- Salameh, A. A., & Hassan, S. Bin. (2015). Measuring service quality in M-commerce context: a conceptual model. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5(3), 1–9.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2017). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In C. Homburg et al. (eds), *Handbook of Market Research* (Issues 1–40). Springer International Publishing.
- Shaikh, A. A., Karjaluo, H., & Liébana-Cabanillas, F. (2019). What drives customer satisfaction and well-being in ridesharing? A developing country perspective. *Proceedings of the International Conference on Electronic Business (ICEB), 2019-Decem*, 553–557.
- Stach, C. (2011). Saving time, money and the environment - VHike a dynamic ride-sharing service for mobile devices. *2011 IEEE International Conference on Pervasive Computing and Communications Workshops, PERCOM Workshops 2011*, 352–355.
<https://doi.org/10.1109/PERCOMW.2011.5766904>
- Tarigan, A. K. M., Susilo, Y. O., & Joewono, T. B. (2014). Segmentation of paratransit users based on service quality and travel behaviour in Bandung, Indonesia. *Transportation Planning and Technology*, 37(2), 200–218.
<https://doi.org/10.1080/03081060.2013.870792>
- Yanuarsih, R. (2017). Efektivitas Kebijakan “Taksi Online” Di Kota Surabaya. *Effectiveness of Online Taxi Policy in Surabaya*, 1(22), 1–10.