

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA SUUPIR TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MODA TRANSPORTASI JAK LINGKO DI JAKARTA TIMUR

Yoka Mai Patria^{1*}, Muhammad Tevin Anggahilal²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : yokamaipatria@gmail.com¹, tevinprtm@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

service quality, performance, and interest

This study aims to determine the effect of service quality and driver performance on interest in using Jak Lingko's services. In this paper, the writer uses a quantitative approach, with a sample of 100 people. Based on data obtained through the Jakarta Department of Transportation website, the average number of users on the Pulogadung – Harmoni route and vice versa is 11,574, with details of 13,576 users on weekdays (Monday – Friday) and 12,413 users on the weekend. The variables in this study include Service Quality, Performance, and Interest. The results of the study indicate that service quality and performance have a positive and significant effect on interest. However, the driver must take firm action to Jak Lingko transportation users in order to gain high trust from the public.

PENDAHULUAN

Pada era sekarang ini, transportasi sangat dibutuhkan apabila sistem transportasi yang digunakan memenuhi kriteria dengan baik untuk kebutuhan kapasitas angkutan, mekanisme dan sistematisa kendaraan, tertib, lancar, cepat, tepat, dan teratur, lalu perlunya memastikan kenyamanan, keselamatan, dan keamanan terhadap penumpang yang menggunakan transportasi tersebut. Adanya nilai yang dapat menambah pengguna yaitu dengan biaya yang terjangkau yang maka pengguna tersebut dapat menghemat biaya untuk kebutuhan finansial lainnya. Maka dari itu pemerintah membuat perbaikan transportasi publik di Jakarta yaitu dengan pembuatan sistem Jak Lingko. Jak Lingko memiliki tujuan yang dapat meningkatkan masyarakat dalam penggunaan transportasi umum dengan biaya yang terjangkau dan mudah dalam mendapatkan akses dari transportasi umum tersebut.

Jasa Jak Lingko ini sangat efektif dan efisien bagi masyarakat DKI Jakarta karena banyak kemudahan yang didapat dari sistem – sistem yang sudah diberikan pemerintah terhadap masyarakat. Sebelum dinamakan Jak Lingko sudah diberikan nama OK OTRIP (KartuOne Karcis One Trip) yang awalnya terbentuk pada akhir tahun 2017 yang bertepatan dibulan desember yang dibentuk oleh Gubernur DKI Jakarta Anis Baswedan dan Wakil Gubernur Sandiaga Uno. Lalu pada bulan Oktober tahun 2018 diubah menjadi Jak Lingko.



Gambar 1 & 2. Rata – rata Jumlah Pelanggan Koridor Bulan Agustus 2020 & Jumlah Pelanggan Koridor Bulan Agustus 2020

Berdasarkan gambar data diatas rata – rata populasi yang menggunakan jasa Jak Lingko tersebut sesuai data diatas pada bulan agustus tahun 2020. Dalam satu hari rata - rata pengguna pada rute pulogadung – harmoni dan sebaliknya adalah 11.574 pengguna, lalu untuk hari kerja (senin – jumat) adalah 13.576 pengguna, dan untuk rata – rata pada akhir pekan adalah 12.413 pengguna. Dengan adanya data diatas peneliti ingin mengetahui tentang hal – hal yang mempengaruhi kinerja terhadap minat menggunakan transportasi Jak Lingko. Maka muncul pertanyaan Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi angkutan umum Jak Lingko terhadap minat masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi angkutan umum Jak lingko?

KAJIAN PUSTAKA

1. **Kinerja atau prestasi kerja :** adalah hasil dari kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya (Anwar Prabu Mangkunegara, 2006:67). Berdasarkan definisi diatas kinerja menjadi hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan dikarenakan dengan adanya kinerja yang baik dari pegawai perusahaan maka perusahaan tersebut mendapatkan hasil yang baik dan dapat meningkatkan nilai yang lebih.
2. **MINAT :** Menurut Dyer (2010:3) Minat adalah suatu keinginan yang kuat untuk mencapai suatu yang diinginkan seseorang dan tidak dapat membiarkan hal apapun yang dapat mengganggu suatu pencapaian dari tujuan tersebut. Secara sederhana, minat berarti memiliki kecenderungan dan adanya kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu. (Muhibbin, 2011:152). Berdasarkan pengertian diatas minat dapat disimpulkan adanya keinginan dan kebutuhan dari seseorang terhadap suatu objek yang dapat memberikan kepuasan terhadap orang tersebut yang membuat kesenangan dalam kegunaan minat tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang akan digunakan untuk penelitian kuantitatif dengan analisa statistik pada variabel Kualitas pelayanan dan Kinerja terhadap Minat sebagai analisis kritis melalui data primer yang didapatkan melalui Jak Lingko.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Minat (Y). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap

Minat dapat disimpulkan yang didapat adalah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dapat ditunjukkan t hitung $> t$ tabel $3,297 > 1,660$ terhadap minat. Kesimpulan tersebut sesuai dengan kerangka teori penelitian bahwa Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan Minat. Dalam artian tersebut Kualitas Pelayanan merupakan hal penting dalam memulai tindakan atau hal – hal yang akan dilakukan selanjutnya, hal tersebut didukung dengan teori (Tjiptono, 2000) “Kualitas Pelayanan yaitu tingkatnya keunggulan yang diharap dan pengendali atas tingkatan keunggulan tersebut hanya supaya terpenuhinya keinginan dari pelanggan atau konsumen”. Selain itu didukung dengan kerangka teori yang dilakukan oleh Kultsum Al Humairi dalam jurnal Kebijakan Publik dan Tinjauan Manajemen (vol 10, no. 2) Berjudul analisis kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna Mikrotrans Jak Lingko DiDaerah Khusus Ibu Kota(DKI) Jakarta. Hasil Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Kendall dan Konkordansi Kendall, dan Koefisien determinasi. Berdasarkan hasil uji tersebut hubungan dari Kualitas Pelayanan dan Kinerja pengemudi pada Kepuasan konsumen artinya mendapat hasil signifikan dan mempunyai kaitan dengan Kepuasan konsumen Mikrotrans Jak Lingko.

2. Pengaruh Kinerja Terhadap Minat

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kinerja (X2) terhadap Minat (Y). Pengaruh Kinerja terhadap Minat dapat disimpulkan yang didapat adalah Kinerja berpengaruh positif dan signifikan dapat ditunjukkan t hitung $> t$ tabel $3,634 > 1,660$ terhadap minat. Kesimpulan tersebut sesuai dengan kerangka teori penelitian bahwa kinerja yang sesuai dengan peraturan pemerintah dan adanya Standar Operasional Pekerjaan (SOP) dapat meningkatkan minat pengguna. Dalam hal tersebut didukung dengan teori (Soekidjo Notoatmodjo 2003: 143) “Untuk pencapaian kinerja pegawai maka mendapat nilai dari tiga hal yaitu: penilaian harus memiliki kaitan pada pekerjaan, ada standar terlaksananya kerja, hal praktis(mudah dalam pemahaman atau mudah dipahami pegawai atau penilaian)”. Selain itu dengan didukungnya kerangka teori yang dilakukan oleh Anak Agung Gede Oka Nirjaya dalam E-Journal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (April 2016, Vol. 05 No. 8) dengan judul analisis pengaruh kinerja angkutan umum transsarbagita terhadap animo masyarakat Pengguna diProvinsi Bali. Dengan hasil uji Regresi maka kinerja supir kendaraan berpengaruh positif dan signifikan terhadap animo masyarakat dengan probabilitas penerimaan H_0 sebesar 0,006.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Terhadap Minat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama (simultan) terdapat pengaruh yang memberikan hasil positif dan signifikan antar Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja (X2) terhadap Minat (Y). Berdasarkan hasil hitungan yang telah diperoleh nilai f hitung sebesar $6.537 > f$ tabel sebesar 3,09. Kesimpulan yang telah didapatkan adalah Kualitas Pelayanan dan Kinerja secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan. Dengan tambahan teori (Tjiptono, 2000) “Kualitas Pelayanan yaitu tingkatan unggulan yang diharap dan pengendali pada tingkatan unggulnya tersebut dalam melengkapi keinginan konsumen”. Dan teori dari (Soekidjo Notoatmodjo 2003: 143) “Untuk pencapaian bertujuan kinerja pegawai maka ternilai dari tiga hal yang meliputi: penilaian harus memiliki hubungan dengan suatu pekerjaan, adanya standar pelaksanaan dalam bekerja, praktis (mudah dicerna pegawai atau penilaian)”. Lalu dapat kita simpulkan Kualitas Pelayanan dan Kinerja memiliki pengaruh

besar terhadap minat pengguna yang dapat memberikan dampak besar bagi suatu usaha atau pekerjaan. Dengan teori sebelumnya, maka didukung juga dengan kerangka teori yang dilakukan oleh Kultsum Al Humairi dalam jurnal Kebijakan Publik dan Tinjauan Manajemen (vol 10, no. 2) Berjudul analisis kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna mikrotrans jak lingko Di Daerah Khusus Ibu Kota(DKI)Jakarta. Hasil Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Kendall dan Konkordansi Kendall, dan Koefisien determinasi. Berdasarkan hasil uji tersebut hubungan antar Kualitas Pelayanan dan juga Kinerja supir pada puasanya konsumen berarti signifikan dan mempunyai kaitan pada Kepuasan dari konsumen Mikrotrans Jak Lingko diDKIJakarta.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengemudi Terhadap Minat Menggunakan Moda Transportasi Jak Lingko Di Jakarta Timur. Dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh besar yaitu positif dan signifikan terhadap minat masyarakat untuk menggunakan moda transportasi Jak Lingko yang ditunjukkan dari hasil dari t hitung $> t$ tabel yaitu $3,297 > 1,660$ yang dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat yang dengan demikian hipotesis diterima. Dengan data yang sudah diperoleh peneliti, dari variabel Kinerja dapat diketahui berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat dan dapat ditunjukkan dengan nilai variabel Kinerja ditunjukkan t hitung $> t$ tabel $3,634 > 1,660$ terhadap minat. Dengan demikian hipotesis dapat diterima. Pengaruh kinerja dari pengemudi angkutan umum Jak Lingko terhadap keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam minat penggunaan Jak Lingko berpengaruh positif dan signifikan.
2. Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat masyarakat untuk menggunakan moda transportasi Jak Lingko yang ditunjukkan dari hasil t hitung $> t$ tabel yaitu $3,634 > 1,660$ yang dapat dikatakan bahwa Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat yang dengan demikian hipotesis diterima.
3. Kualitas Pelayanan dan Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat masyarakat dalam menggunakan moda transportasi Jak Lingko yang ditunjukkan dari hasil f hitung $> f$ tabel yaitu $6,537 > 3,09$ dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat menggunakan moda transportasi Jak Lingko, dengan demikian hipotesis dapat diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Mangkunegara, A. P. (2006). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia . Jakarta: Refika Aditama.
- Muhibbin, S. (2012). Psikologi Belajar. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Mohammad, M. (2020). Metode Penelitian Praktis. Jakarta: Publica Institute.
- Tjiptono, F. (2008). Service Management Mewujudkan Layanan Prima (Edisi II). Yogyakarta: Andi Offset.
- Wright, L. a. (2002). Principles of Service Marketing and Management.