

KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI ONLINE PADA PT KARYA ANAK BANGSA (GO-JEK) DI KOTA PEKANBARU

Oleh: Nathasa Suhandi

Pembimbing: Abdul Sadad

Program Studi Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl.H.R Soebrantas Km 12,5 Simp, Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Pekanbaru city has two two wheeled public transportation, namely application and conventional. Nadiem Makarim keep up with technology by creating Ldt Aplikasi Karya Anak Bangsa (Go-jek) Indonesia namely companies that provide technology services for online motorbike transportation services. But until now it has not been in accordance with the regulations that have been set by Ldt Go-jek so that there are various complaints by consumers in receiving services by drivers of motorcycles in Pekanbaru city. The purpose of this research is to find out how the quality of online transportation services is on Ldt Aplikasi Karya Anak Bangsa (Go-jek) in Pekanbaru city and to find the factors that hinder the service quality. The theory used in this research is Sinambela theory who have indicators such as transparency, accountability, conditional, participatory, equal rights, balance of rights and obligations. The research method used is qualitative research. This research was used observation, interviews, literature studies and online data search. Selection of research informant using purposive sampling techniques and for source of information and data analysis using triangulation techniques. The result of this research shows that quality of motorbike driver services in the city of Pekanbaru has been maximized and effective because regulations and driver requirements are increasingly tightened to get the quality expected by consumers.

Keywords: Service Quality, Transportation, Go-jek

1.1 Latar Belakang

Nadiem Makariem dengan mengikuti perkembangan teknologi menciptakan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa Go-jek Indonesia yang perusahaan menyediakan jasa teknologi bagi layanan transportasi ojek motor. Aplikasi Go-jek dengan jiwa sosialnya bermitra dengan ribuan ojek terpercaya untuk melayani transportasi, kurir instan, dan Go-mart tercepat di beberapa kota besar di Indonesia.

Pengguna aplikasi Go-jek yang sangat pesat maka pemerintah akan mengontrol yang dilakukan dengan memperketat peraturan dengan mewajibkan aplikator atau pihak yang menyediakan aplikasi Go-jek menjadi perusahaan transportasi, dan dengan menyempurnaan yang akan dilakukan pada Peraturan Menteri Perhubungan (permenhub) nomor 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek bab I pasal 2, maksud dan tujuan pengaturan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek, yaitu:

- a. Terwujudnya pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek yang memanfaatkan penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi untuk mengakomodasi kemudahan aksesibilitas bagi masyarakat;
- b. Terwujudnya pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek yang

selamat, aman, nyaman, tertib, lancar dan terjangkau;

- c. Terwujudnya usaha yang mendorong pertumbuhan perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi yang berkeadilan dan prinsip pemberdayaan usaha mikro, kecil, dan menengah;
- d. Terwujudnya kepastian hukum terhadap aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kesetaraan, keterjangkauan, dan keteraturan serta menampung perkembangan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan angkutan umum;
- e. Terwujudnya perlindungan dan penegakan hukum bagi masyarakat;

Pemerintah juga memberikan peraturan dalam melindungi konsumen, karena pentingnya akan kebutuhan alat transportasi baik itu kenyamanan, keamanan, dan kelancaran, pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan dan distribusi hasil pembangunan dalam berbagai sektor dan sesuai dengan pelayanan publik, dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan yang harus di penuhi oleh para *Driver* Go-jek, jika terjadi kesalahan dalam penyelenggaraan *driver* Go-jek tersebut maka pemerintah melakukan solusi yang halus yaitu dengan melakukan menutup aplikasi *online* untuk melindungi konsumen dan kembali melakukan kegiatan setelah seluruh perizinan dari pemerintahan di perizinkan, dan pemerintah juga melakukan merevisian regulasi yang

mengatur tentang jasa angkutan umum kepada konsumen.

PT Aplikasi karya anak bangsa (Go-jek) di kota Pekanbaru mulai awal april 2017, sejak kehadiran Go-jek di kota pekanbaru menjadi alat alternatif masyarakat untuk berpergian. Kantor pusatnya beralamat Jl. Jenderal Sudirman, Tengkerang Tengah, Marpoyan Damai, kota Pekanbaru, Riau 28125. Go-jek menjadi solusi utama dalam mengirim barang, pesan antar makanan, dan berpergian ketika macet, perekrutan para *driver* juga sudah dilakukan dan cukup mendapatkan antusias, Sudah ada puluhan bahkan ratusan pengojek *online* yang bergabung di Go-jek kota Pekanbaru. Sebagian adalah karyawan dan ada juga dari kalangan mahasiswa, dan tim perekrutan menerapkan beberapa standar yang harus di penuhi, seperti standar izin mengemudi motor (Sim C), surat kendaraan (stnk) hingga fungsi mendukung seperti spion, lampu dan kelengkapan kendaraan roda 2 yang lainnya.

Standar Operasional Prosedur

Dengan mengunduh, memasang, dan/atau menggunakan aplikasi GO-JEK (“Aplikasi”), anda setuju bahwa anda telah membaca, memahami dan menerima dan menyetujui ketentuan penggunaan ini (“Ketentuan Penggunaan”). Ketentuan penggunaan ini merupakan suatu perjanjian sah antara anda dan PT GO-JEK Indonesia dan Layanan dan Aplikasi. Berlaku pada kunjungan dan penggunaan anda pada situs web kami di www.go-jek.com (“situs web”)

Perusahaan transportasi *online* Go-jek saat ini memiliki jumlah pengguna dan mitra pengemudinya yaitu dengan layanan yang dimiliki Go-jek dan di pakai secara aktif oleh 15 juta orang setiap minggunya. Para *weekly active user* ini dilayani sekitar 900.000 mitra pengemudi Go-jek. Setiap bulannya lebih dari 100 juta transaksi terjadi di *platform* Go-jek, ratusan juta transaksi tersebut tidak hanya dari transportasi *online*, Go-jek juga melayani bisnis pengiriman makanan melalui *fitur* Go-food. Selain Go-food solusi aplikasi lain juga dihadirkan melalui Go-mart, Go-send, Go-box, Go-med, Go-life, dan lainnya, lebih dari 125.000 *merchant* bekerja sama dengan Go-jek untuk mempermudah kehidupan masyarakat melalui pelayanan jasa.

Perusahaan PT aplikasi karya anak bangsa Go-jek sudah memiliki peraturan dan persyaratan yang sangat jelas, tetapi fenomena yang terjadi dilapangan terlihat tidak sesuai dengan peraturan yang di tetapkan oleh perusahaan, sehingga terjadi kendala yang di dapat oleh *driver* Go-jek dan konsumen selaku penerima layanan jasa. Masalah yang terjadi pada transportasi *online* Go-jek di kota Pekanbaru, sehingga terdapat masalah eksternal pada *driver* Go-jek tersebut. Hal yang kerap kali menjadi pemicu para penumpang merasa tidak nyaman saat berlangganan di aplikasi Go-jek tersebut, dari permasalahan yang terjadi maka perusahaan memberi sanksi terhadap *driver* berupa Manual Suspend

Tabel 1.1 pelanggaran dan Sanksi Manual Suspend

No	Pelanggaran	Sanksi
1	Berbicara dan/atau bertindak kearah pelecehan seksual (baik secara lisan maupun tulisan)	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
2	Meleakukan tindakan criminal	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
3	Terlambat menjemput pelanggan	Peringatan melalui pesan di aplikasi (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 1 hari kerja)
4	Berkendara terlalu cepat, tidak mentaati peraturan lalu lintas, berkendara saat mengantuk, menggunakan HP ketika berkendara, maupun melakukan pelanggaran atas norma-norma berkendara yang lazim (unsafe riding)	Suspend 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 3 hari kerja)
5	Merokok saat berkendara, helm kotor, menjalankan <i>order</i> tanpa konfirmasi kepada pelanggan, dan hal-hal lain yang mengakibatkan ketidaknyamanan pada pelanggan (inconvenience)	Peringatan melalui pesan di aplikasi (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 1 hari kerja)
6	Menghubungi pelanggan diluar kebutuhan <i>order</i>	Putus mitra dan sisa deposit akan di kembalikan
7	Memberi kembali yang kurang atau meminta pembayaran lebih dari yang seharusnya (tip, uang parkir, uang bensin, atau yang lain lain)	Suspend 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 3 hari kerja)
8	Memberikan alasan kepada pelanggan untuk tidak menjalankan <i>order</i> atau meminta pelanggan untuk cancel booking	Peringatan melalui pesan di aplikasi (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 1 hari kerja)
9	Menyebarkan atau membujuk orang lain untuk menyebarkan berita bohong atau palsu dan/atau merusak nama baik perusahaan baik secara langsung atau melalui media	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
10	Membawa anak, istri,	Suspend + dua

	atau orang lain pada saat menjalankan <i>order</i>	peringatan (anda harus datang ke kantor Ops) (apabila terjadi akumulasi sehingga putus mitra maka sisa deposit akan dikembalikan)
11	Tidak menjalankan <i>order</i> tanpa memberikan penjelasan kepada pelanggan	Suspend 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 3 hari kerja)
12	Menghilangkan barang pelanggan	Suspend + dua peringatan dan melakukan penggantian sesuai kerugian pelanggan (anda harus datang ke kantor Ops) (apabila terjadi akumulasi sehingga putus mitra maka sisa deposit akan dikembalikan)
13	Merusak barang pelanggan	Suspend + dua peringatan dan melakukan penggantian sesuai kerugian pelanggan (anda harus datang ke kantor Ops) (apabila terjadi akumulasi sehingga putus mitra maka sisa deposit akan dikembalikan)
14	Memperlakukan atau berbicara kepada pelanggan dengan tidak sopan	Suspend 3 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 5 hari kerja)
15	Menurunkan pelanggan sebelum tiba ditempat tujuh atau meminta mitra lain untuk lain untuk menjalankan <i>order</i>	Suspend + dua peringatan (anda harus datang ke kantor Ops) (apabila terjadi akumulasi sehingga putus mitra maka sisa deposit akan dikembalikan)
16	Memalsukan data dan memanipulasi akun, seperti data berbeda pada aplikasi, menggunakan akun yang telah putus mitra, data asli (KTP/SIM) palsu, menggunakan akun yang telah dibajak, dan sebagainya)	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
17	Akun anda dibajak dengan pihak lain	Suspend (anda harus datang ke kantor Ops)
18	Berkendara secara ugal-ugalan atau menimbulkan	Putus mitra dan sisa deposit di kembalikan

	kecelakaan dikarenakan kelalaian anda	
19	Atribut tidak lengkap	Suspend 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 3 hari kerja)
20	Menyebarkan nomor, foto, maupun informasi pelanggan lainnya di media mana pun (termasuk namun tidak terbatas kepada media sosial)	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
21	Plat nomor kendaraan berbeda dengan yang tertera pada aplikasi	Suspend + dua peringatan (anda harus datang ke kantor Ops) (apabila terjadi akumulasi sehingga putus mitra maka sisa deposit akan dikembalikan)
22	Tidak kooperatif dalam pengambilan barang pelanggan yang tertinggal di dalam kendaraan <i>driver</i>	Suspend + dua peringatan (anda harus datang ke kantor Ops) (apabila terjadi akumulasi sehingga putus mitra maka sisa deposit akan dikembalikan)
23	Pelanggan tidak menerima perlengkapan <i>Go-ride</i> (helm, masker wajah, dan penutup kepala)	Peringatan melalui pesan di aplikasi (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 1 hari kerja)
24	Berkelahi atau berselisih paham dengan <i>driver</i> Go-jek lain di depan pelanggan atau di tempat umum (<i>On/Off job</i>)	Suspend + dua peringatan (anda harus datang ke kantor Ops) (apabila terjadi akumulasi sehingga putus mitra maka sisa deposit akan dikembalikan)
25	Menekan tombol " <i>pick up</i> " sebelum menjemput dan bertemu dengan pelanggan	Suspend 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 3 hari kerja)
26	Melakukan kegiatan dengan tujuan untuk menghalangi dan/atau menghambat dan <i>driver</i> lainnya dalam menjalankan <i>order</i>	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
27	Mengancam (intimidasi) pegawai Go-jek	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
28	Mengemudi dalam pengaruh alkohol atau pengaruh obat	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
29	Menawarkan dan memberikan barang atau uang kepada staff	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan

	Go-jek yang bertujuan untuk menyalahi peraturan	
30	Ditemukan atau dilaporkan membawa senjata api/tajam dan atau obat-obat terlarang saat sedang menjalankan <i>order</i>	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
31	Menggunakan kendaraan yang tidak layak dalam menjalankan <i>order</i>	Satu peringatan (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 1 hari kerja)
32	Membelikan barang yang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan tanpa melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada pelanggan (<i>Go-food</i> , <i>Go-mart</i> atau <i>Go-shop</i>)	Suspend 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 3 hari kerja)
33	Memasukan/input harga barang yang tidak sesuai dengan struk pembelanjaan (<i>Go-food</i> , <i>Go-mart</i> , atau <i>Go-shop</i>)	Suspend 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 3 hari kerja)
34	Mengantarkan pelanggan ke lokasi yang berbeda dengan yang tertera di aplikasi, atau menolak melalui rute yang diminta oleh pelanggan	Satu peringatan (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 1 hari kerja)
35	Dokumen resmi (KTP/Sim/SKCK) tidak lengkap atau tidak diperbarui	Suspend (anda harus datang ke kantor Ops)
36	Berbicara dan/atau bertindak kea rah pertengkaran yang berujung kontak fisik(baik secara lisan maupun tulisan)	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan

Sumber: PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Go-jek) Indonesia

Perusahaan transportasi online ini memiliki konsep ojek *online* yang telah memberhentikan lebih dari 7.000 pengemudi *driver* dalam beberapa bulan dalam tahun 2017-2019, pemecatan langsung tersebut terjadi di karenakan *order* fiktif yang di lakukan oleh *driver-driver* yang tidak bertanggung jawab para *driver* ini bisa melakukan pemalsuan sebanyak 24 transaksi sehari.hal tersebut dapat

merugikan pihak perusahaan Go-jek tersebut.

komplain juga bisa dilakukan oleh driver Go-jek apabila menjumpai kendala dilapangan seperti aplikasi *error*, *maps error*, *server error* dan masih banyak komplain lainnya, jadi baik pelanggan maupun *driver* bisa mengadakan keluhan apabila terjadi

Pemerintah di Kota Pekanbaru untuk sementara tidak bisa berbuat banyak dengan menangi jika terjadi permasalahan di dalam perusahaan Go-jek tersebut, pemerintahan dinas perhubungan Kota Pekanbaru hanya bisa menjadi mediasi jika terjadi permasalahan di perusahaan ini, agar permasalahan yang timbul tidak semakin besar. Dikarenakan angkutan umum berbasis aplikasi ini dinilai akan tetap bermasalah jika tidak ada ketegasan dari pemerintah tentang perizinan mengendara dikarenakan yang telah terdaftar adalah perizinan aplikasinya tetap untuk pengendara beroda dua untuk saat ini belum dikeluarkan perizinan yang resmi, tetapi selama ini perusahaan Go-jek dianggap dapat menguntungkan bagi masyarakat untuk mendapatkan lapangan pekerjaan maka dinas perhubungan untuk sementara waktu memberikan peraturan pemerintah pada nomor PM 108 tahun 2017 tentang penyelenggaraan kendaraan bermotor unun tidak dalam trayek pada bab 1 pasal 2, agar konsumen selaku penerima layanan merasa aman atas keselamatannya jika sedang menggunakan aplikasi.

Fenomena yang terjadi dilapangan tidak sesuai dengan

pelayanan semestinya. Sesuai dengan Peraturan pemerintah pada hal ketentuannya yang telah tercatat dengan jelas bahwa perlindungan konsumen pada peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001, Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen pada bab 1 pasal 4, dalam upaya untuk menciptakan iklim usaha dan menumbuhkan hubungan yang sehat antara perilaku usaha dan konsumen, Menteri melakukan koordinasi penyelenggaraan perlindungan konsumen dengan menteri teknis terkait dalam hal:

- a. Penyusunan kebijakan dibidang perlindungan konsumen.
- b. Pemasyarakatan peraturan perundang-undangan dan informasi yang berkaitan perlindungan konsumen.
- c. Peningkatan peranan BPKN dan BPSK melalui peningkatankualitas sumber daya manusia dan lembaga.
- d. Peningkatan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha dan konsumen tentang hak dan kewajiban masing-masing.
- e. Peningkatan pemberdayaan konsumen melalui pendidikan, pelatihan, keterampilan.
- f. Penelitian terhadap barang dan jasa beredar yang menyangkut perlindungan konsumen
- g. Peningkatan kualitas barang dan jasa.
- h. Peningkatan kesadaran sikap jujur dan tanggung jawab pelaku usaha dalam memproduksi, menawarkan, mempermosikan,

mengiklankan, dan menjual barang dan jasa ,dan

- i. Meningkatkan pemberdayaan usaha kecil dan menengah dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan jasa serta pencantuman label dan klausula baku.

Berdasarkan uraian latar belakang dan dari adanya permasalahan diatas makadapat di ansumsi bahwa pelayanan dari *driver* Go-jek *online* tersebut belum sepenuhnya baik, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul

“Kualitas pelayanan jasa transportasi *online* pada PT karya anak bangsa (Go-jek) di Kota Pekanbaru” .

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang di lapangan dan telah dikemukakan pada latar belakang masalah serta dikuatkan pula dengan keterangan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan jasa transportasi *online* pada PT. aplikasi karya anak bangsa (Go-jek) di Kota Pekanbaru?
2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa transportasi *online* pada PT. aplikasi karya anak bangsa (Go-jek) di Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, antara lain :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa transportasi *online* pada PT. aplikasi karya anak bangsa (Go-jek) di Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan jasa transportasi *online* pada PT. aplikasi karya anak bangsa (Go-jek) di Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai bahan masukan bagi para penguji Program Studi Administrasi Publik yang berniat untuk meneliti masalah yang sama, penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa maupun Universitas yang akan meneliti lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini di harapkan dapat menambah informasi dari beberapa penelitian yang terdahulu khususnya tentang penelitian Program Studi Adminisrasi Publik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa transportasi *online* Go-jek di Kota Pekanbaru. Selain itu hasil dari penelitian ini nantinya dapat memberi kontribusi yang baik buat peneliti berikutnya.
2. Sebagai bahan masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak

perusahaan atau organisasi terkait, dan bagi masyarakat serta bagi peneliti.

1.5 Konsep Teori

Untuk mempermudah dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan landasan penelitian dalam mengemukakan kerangka teori yang berkaitan dengan hal-hal yang dapat mendukung dan berhubungan penelitian ini.

1. Manajemen

Hal lain juga dikemukakan oleh Sikula dalam Hasibuan (2014:2) bahwa manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap orang dalam organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumberdaya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

2. Organisasi

Menurut Hayani (2014:51). Organisasi dapat didefinisikan sebagai kelompok orang yang saling berinteraksi dan berkerja sama untuk merealisasikan tujuan bersama. Berdasarkan definisi tadi dijelaskan bahwa dalam suatu organisasi minimum mengandung tiga elemen yang saling berhubungan. Ketiga elemen organisasi tersebut adalah:

- a. Sekelompok orang.
- b. Interaksi kerja sama.
- c. Tujuan bersama.

Lebih lanjut Silalahi (2002:265) mengatakan bahwa dalam

melaksanakan penataan organisasi atau staffing proses dilakukan dengan cara:

- a. Orientasi dan penempatan.
- b. Pengembangan.
- c. Penilaian kerja.
- d. Kompensasi.

3. Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006:26) merumuskan secara teoritis, tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

a. Transparansi, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminatif dilihat dari

aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang memperhatikan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sedangkan menurut Sedarmayati (2009:82) pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan menurut pelaksanaannya.

4. Transportasi

Menurut Miro (2005:5) Transportasi dapat diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ketempat lainnya, dimana ditempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Karena dalam pengertian diatas terdapat kata-kata usaha, berarti transportasi juga merupakan sebuah proses yakni proses pindah, proses gerak, proses mengangkut dan mengalihkan dimana proses ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lencarnya proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan metode

studi kasus. Metode penelitian ini bertujuan untuk menganalisis fenomena tentang kualitas pelayanan jasa transportasi *online* pada PT. aplikasi karya anak bangsa (Go-jek) di Kota Pekanbaru. Dimana peneliti langsung kelapangan agar dapat memahami dan mempelajari situasi. Studi dilakukan pada waktu interaksi berlangsung.

1.6.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih adalah di Kota Pekanbaru Provinsi Riau. lokasi penelitian di dasarkan atas pertimbangan bahwa di kota Pekanbaru banyak transportasi Go-jek, penelitian juga dilakukan di lokasi dinas perhubungan Provinsi Riau.

1.6.3 Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah:

- a. Dinas perhubungan Provinsi Riau.
- b. Driver PT. karya anak bangsa (Go-jek).
- c. Konsumen PT. karya anak bangsa (Go-jek).

Alasan peneliti mengambil mereka sebagai informan karena mereka yang berperan dan terlibat dan mengetahui *driver* Go-jek di kota Pekanbaru

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti. akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan

kewajiban. Melalui wawancara dengan informan yang berkaitan dengan masalah penelitian mengenai kualitas pelayanan jasa transportasi *online* pada PT. aplikasi karya anak bangsa (Go-jek) di Kota Pekanbaru, adapun datanya yaitu:

1. Peraturan perizinan dari Dinas Perhubungan Provinsi Riau.
2. Melihat langsung fenomena dilapangan.
3. Mewawancarai informan yang terkait penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang peneliti gunakan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Literature buku manajemen, organisasi, pelayanan publik, transportasi.
2. Data berkas tentang layanan jasa Go-jek.
3. Data standar operasional prosedur Go-jek.
4. Data pelanggaran dan Sanksi Manual Suspend
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggara Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

1.7 Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan yang baik akan memuaskan pelanggan yang mana ini menjadi tujuan dari pelayanan publik. Oleh karena itu peneliti melakukan pengukuran

terhadap kualitas pelayanan menurut Sinambela yaitu sebagai berikut:

1. Transparansi

Indikator yang pertama yaitu transparansi, merupakan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan kemampuan pegawai penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang bersifat terbuka.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas ini mengacu kepada kemampuan *driver* Go-jek tersebut dalam memberikan pelayanan yang di janjikan sesuai dengan peraturan yang ada. Dan akuntabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma yang ada didalam pelanggan.

3. Kondisional

Kemampuan *driver* Go-jek di Kota Pekanbaru dalam melayani pelanggan yang ingin menggunakan aplikasi *online* dan sesuai dengan kondisi yang ada pada saat itu, kemampuan *driver* dalam menghadapi kendala-kendala yang menjadi dalam memberikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

4. Partisipatif

partisipatif yang sesuai dengan peran pelanggan dalam proses penyelenggaraan layanan publik, pemilihan metode partisipatif yang akan digunakan dan mengimplementasikan strategi yang dipilih. Ini dilihat apakah pelayanan dan produk yang diberikan sudah

sesuai dengan kebutuhan pelanggan saat ini.

5. Kesamaan hak

Kesamaan hak dalam pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain, pelayanan yang diberikan *driver* Go-jek di kota Pekanbaru kepada pelanggan tidak membedakan status sosial atau keadaan pelanggan, dengan mengutamakan sikap adil, ramah, dan peduli dalam memberikan jasa pelayanan kepada konsumen sehingga citra dari pada *driver* Go-jek ini menimbulkan rasa percaya diri dari pelayanan yang diberikan.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan kepada pelanggan yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban *driver* dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

1.8 Kesimpulan

Sebagai salah satu transportasi yang berinovasi di kota Pekanbaru yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi *online* pada PT aplikasi karya anak bangsa Go-jek di kota Pekanbaru, harus tetap mengutamakan pelayanan ke pada pelanggan, dengan tetap sesuai dengan peraturan, persyaratan, juga sesuai dengan visi misi yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan, dan tetap memiliki tanggung jawab yang besar untuk dapat memberikan pelayanan

kepada pelanggan sehingga pelanggan selaku penerima layanan tetap merasa aman dan nyaman ketika melakukan orderan di transportasi *online* Go-jek di kota Pekanbaru ini dengan sangat berkualitas, sehingga pelayanan yang diberikan oleh *driver* harus optimal dan kendala-kendala yang ada di lapangan dapat di selesaikan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari:

1. Kualitas pelayanan jasa transportasi *online* PT. aplikasi karya anak bangsa Go-jek di Kota Pekanbaru.

Kualitas pelayanan yang baik akan memuaskan pelanggan yang mana ini akan menjadi tujuan dari pelayanan publik. Oleh karena itu peneliti melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan menurut sinambela yaitu dilihat dari: 1) Transparansi, 2) Akuntabilitas, 3) Kondisional, 4) Partisipatif, 5) Kesamaan hak, 6) Keseimbangan hak dan kewajiban. Kualitas pelayanan pada jasa Transportasi *online* Go-jek sesuai dengan peraturan dan persyaratan sehingga pelayanan yang diberikan telah efektif dan maksimal, maka dapat terlihat dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudahnya diakses oleh semua pelanggan. meskipun terdapat berbagai kendala dan hambatan Pelayanan harus tetap prima sehingga pelayanan dapat di pertanggung jawabkan, peraturan yang telah di sepakati oleh semua pihak tersebut dapat melindungi pelanggan sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh pelanggan, pelayanan yang di berikan oleh *driver* Go-jek di kota Pekanbaru kepada pelanggan dapat sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan diberikan

kepada semua lapisan pelanggan tanpa membedakan status sosial hingga terciptanya pelayanan yang adil yang di rasakan oleh pelanggan.

2. Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan jasa transportasi *online* pada PT. aplikasi karya anak bangsa Go-jek di Kota Pekanbaru.

Dari hasil observasi penelitian yang di lakukan peneliti di lapangan adapun faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan jasa transportasi *online* pada PT aplikasi karya anak bangsa Go-jek di Kota Pekanbaru yang dapat merugikan *driver* dan pelanggan transportasi *online* tersebut, maka hambatannya dapat dilihat dari: kurangnya kepastian atas perizinan dan maraknya order fiktif oleh *driver*.

1.9 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang didapat, maka saran dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan jasa transportasi online pada PT aplikasi karya anak bangsa Go-jek di kota Pekanbaru sebaiknya lebih meningkatkan kerja sama yang baik di antara *driver* Go-jek sehingga tidak ada kendala yang harus di selesaikan dengan serius, hambatan atau kendala yang terjadi setiap *driver* dapat mencari solusi untuk mengatasi kendala yang membuat kualitas

pelayanan kurang baik, kualitas pelayanan yang prima mampu meningkatkan sebuah perusahaan, dan sehingga pelanggan merasa bahwa kualitas yang di berikan oleh *driver* telah optimal sehingga tidak ada *driver* yang mengalami putus mitra oleh perusahaan.

2. Dinas Perhubungan Provinsi Riau supaya dapat secepatnya memberi kejelasan atas perizinan Go-jek yang beroda dua agar tidak akan ada menjadi kendala lagi, dan semua kegiatan pelayanan berjalan dengan baik, sesuai dengan peraturan dan persyaratan untuk menjadi *driver* Go-jek. Kepada *driver* Go-jek saat ini untuk tetap meningkatkan lagi kualitas pelayanan sehingga tidak ada lagi *driver* yang melakukan order fiktif, pelanggan bisa merasakan pelayanan yang di berikan baik jika pelayanan *driver* ini memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan, memiliki etikasaat melayani pelanggan, *driver* juga dapat menerima masukan ataupun keluhan dari pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja. Lukas setia. 2002. *Manajemen keuangan*. Yogyakarta. Andi
- Berry, L, L Parasuraman, A, &Zeithami, V. A , 2001. *Kualitas pelayanan*. Journal of marketing, 35-43
- Brantas. 2009. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung. Alfabeta.
- Darwin. 2009. *Pajak Bumi dan Bangunan Dalam Tataran Praktek Mitra Wancana*. Jakarta.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. 2011. *Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta. Andi
- George R, Terry. 2006. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta. Bumi Aksara
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gama media
- Hasibuan, Melayu. S.P 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta. Bumi Aksara
- Hayani, Nurrahmi. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Pekanbaru. Suska Press
- Iskandar. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan & Sosial (Kuantitatif Dan Kualitatif)*. Jakarta. Gaung Persada Press (GP Press)
- Kamaludin, Rustian. 2003. *Ekonomi Transportasi Karakteristik, Teori & Kebijakan*. Jakarta
- Kumorotomo, wahyudi. 2011. *Sistem Informasi Manajemen Dalam Organisasi-Organisasi Publik*. Gadjah Mada University Press
- Kurniawan, agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaharuan
- Miro, Fidel. 2005. *Perencanaan Transportasi*. Jakarta. Erlangga
- Moenir, A.S, Drs. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Pujawan. 2005. *Manajemen Transportasi*. Jakarta. Alfabeta
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Relawan. 2012. *Manajemen Modal Kerja*. Jakarta. Rineka Cipta
- Ruslan, Rosadi. 2005. *Manajemen Publik Relation & Media Komunikasi Konsepsi*

- Dan Aplikasi*. Surabaya. Raja Wali Pers
- Salim, Abbas, 2006. *Manajemen Transportasi*. Jakarta. PT: Raja Persada
- Sapre, Usman. 2014. *Manajemen*. Jakarta. Erlangga
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung. CV Mandar Maju
- Silalahi, Ulber. 2002. *Pemahaman Praktis Azas-Azas Manajemen*. Bandung. Mandar maju
- Sinambela, Politik Lijian. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kualitatif*. Bandung. Alfabeta
- Syafiie, Inukencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Yogyakarta. Andi
- Winardi J. 2008, *Motivasi dan Pemotivasian*, Jakarta. Rja Grfindo
- DOKUMEN :**
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 Tentang Penyelenggara Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- SKRIPSI :**
- Debby Christine Naibaho. 2016. *Kualitas Pelayanan Izin Usaha Sekolah Mengemudi di Kota Pekanbaru*
- WEBSITE :**
- <https://driver.go-jek.com>
- <http://www.go-jek.com>
- http://digilib.mercubuana.ac.id/manage/r/n!/@file_skripsi/isi4395163773687pdf
- <http://go-jek-indonesia-pekanbaru.blogspot.com/p/proposal-usaha.html>

<https://ahotalk.files.wordpress.com/2015/06/2592414864.jpg>