

Pengaruh Taksi Online Airport Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Periode 2020- 2021 Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo Boyolali

Siti Nurul Mukaromah Indah^{1*}

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

ABSTRACT: The very rapid development of technology makes the choice of practical transportation modes using applications and online, not only effective and efficient, at affordable costs. The available modes of transportation to access Adi Soemarmo International Airport are varied. Therefore, it is available to operate in the airport area for online taxis. The prohibition is carried out to avoid competition between online taxis and online taxis that have collaborated with the airport. The approach used is quantitative. The data analysis technique used a simple linear regression test, T test (Bivariate) and the coefficient of determination (R²). The result of simple linear regression test is 0.703. The results of the analysis using the T test method (Bivariate) obtained the results that H_a was accepted and H_o was rejected and the results of the coefficient of determination showed a large influence of 51.20%.

Keywords: Mode of Transportation, Online Taxi, Passenger Satisfaction

ABSTRAK: Perkembangan teknologi yang sangat pesat membuat pemilihan moda transportasi praktis menggunakan aplikasi dan secara online, tidak hanya efektif dan efisien, biaya yang terjangkau. Moda transportasi yang tersedia dalam mengakses Bandara Internasional Adi Soemarmo termasuk variatif. Oleh karena itu, sempat terjadi pembatasan beroperasi di wilayah bandar udara untuk taksi online. Pelarangan dilakukan untuk menghindari adanya persaingan antara taksi online dengan taxi argo yang telah menjalin kerja sama dengan pihak bandar udara. Pendekatan yang digunakan ialah kuantitatif. Teknik analisa data memakai uji regresi linier sederhana, uji T (Bivariat) dan koefisien determinasi (R²). Hasil uji regresi linear sederhana diperoleh sebesar 0,703. Hasil analisis menggunakan metode Uji T (Bivariat) memperoleh hasil H_a diterima dan H_o ditolak dan hasil koefisien determinasi menunjukkan besar pengaruh 51,20 %.

Kata Kunci: Moda Transportasi, Taksi Online, Kepuasan Penumpang

Submitted:03-05-2022; Revised:11-05-2022; Accepted: 22-05-2022

Corresponding Author: sitinurulmukaromahindah@gmail.com

PENDAHULUAN

Di era perkembangan ini, terdapat banyak aneka ragam dari transportasi. Terkhususnya transportasi darat yang termasuk salah satu transportasi yang dipilih masyarakat dalam kehidupan harian untuk menjangkau tempat-tempat yang diinginkan. Ditambah lagi perkembangan teknologi yang sangat pesat membuat pemilihan moda transportasi sekarang bisa praktis menggunakan aplikasi dan secara online, tidak hanya efektif dan efisien, biaya yang terjangkau membuat pengguna jasa lebih tertarik untuk menggunakan jasa moda transportasi tersebut.

Salah satu aplikasi yang menyediakan pemesanan jasa moda transportasi secara online adalah Taksi Online. "Taksi Online merupakan wadah yang berfungsi untuk mempertemukan penumpang (pengguna jasa) dengan pengangkut (penyedia jasa) melalui suatu aplikasi online" (Kartika, 2019). Dalam hal ini pengusaha jasa dalam bidang angkutan sewa khusus dapat melakukan penyelenggaraan aplikasi online ini secara mandiri maupun bergabung dengan perusahaan penyedia aplikasi. Penerapan tarif pada taksi online telah diatur dan ditetapkan oleh Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 tahun 2019 dimana penggunaannya dapat melakukan pembayaran melalui pembayaran berupa uang tunai maupun uang elektronik. Menurut PERMENHUB RI Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus, yang merupakan istilah resmi berdasarkan perundang-undangan yang berlaku, dan bukanlah istilah taksi online yang dikenal dan sering digunakan oleh masyarakat.

Terdapat sebuah masalah tentang beroperasinya jasa angkutan online di sekitar wilayah bandara. Akhirnya dari pihak Angkasa Pura mengeluarkan peringatan tentang dilarangnya jasa angkutan online beroperasi di sekitar wilayah bandara tanpa izin operasional dari Drijen Perhubungan Darat. Pelarangan ini dilakukan untuk menghindari adanya persaingan antara taksi online dengan taxi argo yang telah menjalin kerja sama dengan pihak bandar udara. Salah satu bandara yang memajang spanduk peringatan tersebut di sekitar bandara adalah Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo, Boyolali yang dijelaskan dalam Tribun Solo, Jumat tanggal 27 Oktober 2017. Setelah adanya larangan tersebut berdampak sekali terhadap pengguna jasa yaitu penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo. Penumpang yang ingin menggunakan jasa moda transportasi online untuk mengakses wilayah kota Solo dan sekitarnya harus berjalan jauh dari terminal kedatangan hingga melewati kantor Angkasa Pura I barulah dapat menaiki layanan jasa moda transportasi online tersebut.

Sejumlah saran telah disampaikan kepada PT. Angkasa Pura I yang merupakan badan yang memiliki otoritas mengelola Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, Boyolali. Diselenggarakannya diskusi tersebut guna menyikapi kejadian kurang menyenangkan yang dialami oleh seorang penumpang taksi berbasis aplikasi online pada februari lalu yang terjadi di area Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo dan dinilai merugikan konsumen.

Akhirnya berdasarkan dari kebutuhan masyarakat akan aksesibilitas bandara dijawab sudah, yang dijelaskan dalam m.detik.com, pada tanggal 18 Maret 2019

oleh Taksi Online bersama Pusat Koperasi Angkutan Udara (Puskopau) Lanud Adi Soemarmo, mengeluarkan kebijakan berupa kerja sama akses transportasi bagi penumpang bandara. Salah satu layanan transportasi seperti Taksi Online sudah resmi tersedia di bandara tersebut. Menurut PERMENHUB RI Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus yang tercantum dalam pasal 3 ayat 1, angkutan sewa khusus (taksi online) sudah dapat beroperasi di kawasan bandar udara namun dibatasi dengan beberapa persyaratan. Apabila taksi online terbukti melakukan pelanggaran atau tidak memenuhi persyaratan yang berlaku maka akan dilakukan penindakan oleh petugas yang berwenang.

TINJAUAN PUSTAKA

Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo Boyolali

Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo berlokasi di kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Bandara ini berjarak kurang lebih 14 km sebelah utara kota Surakarta. Kota Surakarta juga dikenal Solo adalah wilayah otonom dengan status kota di bawah Provinsi Jawa Tengah, dengan jumlah penduduk 503.421 jiwa (2010) dan kepadatan penduduk 13.636/km² dengan luas wilayah 44 km².

Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo-Surakarta saat ini memiliki luas 15.000 m² dengan kapasitas 1,5 juta pax dan untuk rencana perluasan terminal akan menjadi 28.000 m² dengan kapasitas 2,8 juta pax. Penambahan fasilitas baru bagi pengguna jasa Bandara di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo berupa Stasiun Kereta Api Bandar Udara yang berada di sisi barat Terminal Penumpang, dengan luas Stasiun 5.000 m². Kereta Api Bandara melayani rute Bandara Internasional Adi Soemarmo-Solo Balapan-Maguwo (Bandara Adisutjipto)-Stasiun Tugu (PP). (<https://ap1.co.id/seleksisoc/profil-bandara> diakses pada tanggal 20 April 2021).

Taksi Online

Perusahaan Aplikasi menurut PM 108 Pasal 1 Tahun 2017 ialah perusahaan penyedia aplikasi berbasis teknologi informasi di bidang transportasi, dan sudah banyak sekali Perusahaan Aplikasi di bidang transportasi yang berkembang di Indonesia, salah satunya adalah perusahaan Taksi Online. Sejarah Taksi Online berawal pada tahun 2012, terdapat keluhan dari sekelompok orang di Asia Tenggara tentang tidak mudahnya mereka mendapat taksi umum. Tetapi setelah itu, mereka melakukan sesuatu yang anti-mainstream, dan mereka berkeinginan menyelesaikan masalah tersebut, dan akhirnya munculah Taksi Online yang saat itu populer dengan nama My Teksi. Tidak memerlukan waktu yang lama, tujuan sederhana dari Taksi Online berubah menjadi hal yang lebih luas membuat kawasan Asia Tenggara jadi tempat yang lebih baik.

Antarmoda Transportasi

Transportasi antarmoda atau multimoda merupakan sebuah sistem transportasi berkelanjutan (single seamless services) yang bisa memindahkan penumpang dan barang dari titik keberangkatan ke titik tujuan (door to door) diarahkan pada terintegrasinya jaringan infrastruktur dan jaringan pelayanan transportasi multimoda yang efektif dan efisien berupa interkoneksi pada simpul-simpul transportasi yang berperan sebagai titik temu untuk memfasilitasi perpindahan moda. Pada dasarnya saat ini implementasi sistem ini belum dapat berjalan di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal seperti kurangnya koordinasi antar moda transportasi, belum adanya standarisasi sarana dan prasarana yang jelas untuk operasional yang berkelanjutan, aturan atau regulasi yang mendukung penyelenggaraan angkutan antarmoda yang memungkinkan penerapan sistem tiket terintegrasi, dan kurangnya infrastruktur, atau dokumen tunggal.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas melalui prosedur, sistem, dan metode tertentu, dilakukan oleh individu atau kelompok orang berdasarkan faktor-faktor penting melayani kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sebuah layanan ialah suatu proses dimana pada dasarnya adalah serangkaian kegiatan. Oleh karena itu, peribadatan dilakukan secara teratur dan berkelanjutan serta meliputi kehidupan semua orang dalam masyarakat. (Moenir, 2010)

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas layanan Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa seperti berikut ini:

1. Dimensi Tampilan fisik (Tangible) dimana perusahaan memberi layanan kepada konsumen berupa fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Dimensi Keandalan (Reliability) dimana perusahaan memiliki kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera (kecepatan), keakuratan dan memuaskan.
3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) perusahaan memberikan layanan dalam bentuk keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Dimensi Jaminan (Assurance) , perusahaan menyediakan layanan terkait pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Dimensi Empati (Emphaty) seperti kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan para konsumen.

Pengertian Penumpang

Konsumen merupakan alih bahasa dari (consument), secara harfiah Konsumen berarti orang yang membeli barang atau menggunakan jasa. Atau, dapat diartikan sebagai individu atau perusahaan yang membeli produk tertentu atau menggunakan layanan tertentu, serta sesuatu atau seseorang yang menggunakan inventaris atau sekumpulan barang. (Handayani, 2012)

Pengguna jasa menurut UU Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2009 adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa Perusahaan Angkutan Umum, dan penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan. Dan terlebih khususnya menurut PM 185 Pasal 1 Tahun 2015 Penumpang merupakan orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pass untuk memasuki pesawat (boarding pass).

Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah indikator atau ukuran seberapa puas seorang pelanggan atau pengguna suatu produk atau jasa dengan produk atau jasa yang diterima. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan dan persepsi dari pengalaman yang Anda rasakan atau terima. (Fatihudin dan Firmansyah, 2018).

Ada lima faktor utama yang harus diperhatikan perusahaan dalam menentukan kepuasan penumpang, sebagai berikut:

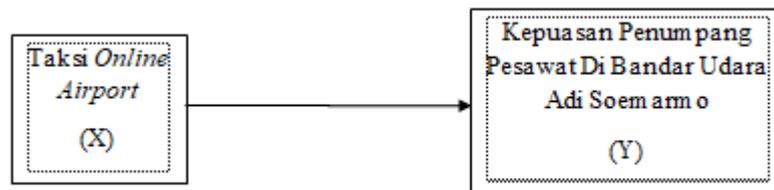
1. Kualitas produk jasa : Kepuasan akan dirasakan penumpang apabila hasil penilaian mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang mereka dapatkan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan : Kepuasan akan terasa apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang mereka harapkan.
3. Emosional : Penumpang bisa bangga dan percaya bahwa orang lain akan senang ketika menggunakan merek produk atau layanan tertentu yang cenderung lebih memuaskan.
4. Harga : Penumpang akan merasa puas dan memberikan penilaian yang tinggi terhadap produk atau jasa mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah.
5. Biaya : Penumpang merasa puas apabila diberi kemudahan dan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu jasa lain.

Hipotesis

Ha: Adanya pengaruh Taksi Online Airport terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo Boyolali.

H0: Tidak adanya pengaruh Taksi Online Airport terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo Boyolali.

Kerangka Berfikir



Gambar 1. Kerangka Berfikir

METODOLOGI

Desain Penelitian

Metode kuantitatif merupakan salah satu metode atau pendekatan dalam suatu penelitian dan penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan kuantitatif, metode penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai metode atau metode yang didasarkan pada atau digunakan dalam penelitian yang didasarkan pada filosofi positif dan diperuntukkan menganalisa populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan cara atau teknik identifikasi dan pengambilan sampel. Metode ini biasanya acak dan mengklaim sebagai data pengumpulan menggunakan penelitian, seperti kuesioner, analisis data kuantitatif atau statistik yang ditujukan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan pada awal tahap perencanaan (Sugiyono, 2018). Metode ini disebut metode kuantitatif dikarenakan terdapat data berupa angka-angka dan menggunakan analisis statistik. Penelitian ini mempunyai variabel yaitu Taksi Online Airport sebagai variabel independen (X), Kepuasan penumpang sebagai variabel dependen (Y) di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo, Boyolali.

Populasi

Wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi jumlah dan ciri khas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diolah, dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya merupakan pengertian dari populasi (Sugiyono, 2017). Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sekumpulan individu atau kelompok penumpang di bandar udara yang telah menggunakan layanan Taksi Online Airport untuk menuju ke bandar udara atau dari bandar udara ke destinasi pariwisata Solo dan sekitarnya.

Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2017) ialah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jenis sampel yang digunakan dalam pengambilan data adalah non-probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah purposive sampling, yaitu teknik pengambilan data yang memberikan kebebasan kepada peneliti untuk memilih siapa saja yang ditemukan untuk menjadi sampel. Syarat dalam menjadi sampel dalam penelitian ini ialah minimal telah 3 kali menggunakan Taksi Online Airport dan berusia minimal 19 tahun. Sampel dalam penelitian ini ada 100 penumpang

bandar udara yang menggunakan Taksi Online Airport untuk menuju ke bandar udara atau dari bandar udara ke destinasi pariwisata Solo dan sekitarnya.

Instrumen Penelitian

Data primer menurut Sugiyono (2017) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Di dalam penelitian ini data primer di peroleh dari hasil Kuesioner yang akan dibagikan kepada 100 penumpang yang akan menggunakan jasa Grabcar Airport atau yang telah menggunakan jasa tersebut di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo Boyolali. Dalam penelitian ini setiap variabel yang ada diberikan penjelasan, selanjutnya menentukan indikator untuk diukur, sehingga menjadi item pertanyaan ataupun pernyataan yang dapat dicantumkan di dalam kuesiner.

Tabel 1. Indikator Keusioner

No	Variabel	Indikator	Item
1	Antar Moda Transportasi	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1-2
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3-4
		<i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian)	5-6
		<i>Emphaty</i> (kepedulian)	7-8
		<i>Tangible</i> (Wujud fisik)	9-10
3	Kepuasan Penumpang	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1-2
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3-4
		<i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian)	5-6
		<i>Emphaty</i> (kepedulian)	7-8
		<i>Tangible</i> (Wujud fisik)	9-10

Di dalam kuesioner terdapat rancangan pertanyaan atau pernyataan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian. Kuesioner diukur dengan skala likert yaitu untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono,2013).Skor untuk penilaian kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skor penilaian sebagai berikut:

Tabel 2. Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Untuk menguji instrumen peneliti menggunakan SPSS (statistical program for social science) for windows, sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen yang digunakan dalam penelitian. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai R hitung dengan R tabel.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel X

No	Butir	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,827	0.361	Valid
2	Pertanyaan 2	0,851	0.361	Valid
3	Pertanyaan 3	0,709	0.361	Valid
4	Pertanyaan 4	0,760	0.361	Valid
5	Pertanyaan 5	0,816	0.361	Valid
6	Pertanyaan 6	0,784	0.361	Valid
7	Pertanyaan 7	0,716	0.361	Valid
8	Pertanyaan 8	0,784	0.361	Valid
9	Pertanyaan 9	0,793	0.361	Valid
10	Pertanyaan 10	0,812	0.361	Valid

Bersumber pada Tabel 3 maka dapat disimpulkan melalui perbandingan nilai R hitung dan R tabel item pertanyaan variabel (X) Antar Moda

Transportasi sebanyak 10 pertanyaan dengan hasil valid secara keseluruhan

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Y

No	Butir	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
1	Pertanyaan 11	0,899	0.361	Valid
2	Pertanyaan 12	0,723	0.361	Valid
3	Pertanyaan 13	0,842	0.361	Valid
4	Pertanyaan 14	0,918	0.361	Valid
5	Pertanyaan 15	0,924	0.361	Valid
6	Pertanyaan 16	0,786	0.361	Valid
7	Pertanyaan 17	0,769	0.361	Valid
8	Pertanyaan 18	0,914	0.361	Valid
9	Pertanyaan 19	0,861	0.361	Valid
10	Pertanyaan 20	0,863	0.361	Valid

Pada Tabel 4 dapat disimpulkan dengan hasil perbandingan nilai R hitung dan R tabel item pertanyaan variabel (Y) Kepuasan Penumpang sebanyak 10 pertanyaan dengan hasil valid secara keseluruhan.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat yang digunakan mengukur suatu instrumen penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan program SPSS untuk syarat reliabel dari variabel penelitian dapat diterima adalah bila nilai Cronbach Alpha (α) lebih besar dari 0,60 (Priyatno, 2010).

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	10

Bersumber pada Tabel 5 maka dapat disimpulkan melalui nilai cronbach's alpha item pertanyaan variabel (X) Antar Moda Transportasi sebesar 0,932, dapat diterima dan termasuk kedalam kategori tinggi karena nilai > 0,60.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	10

Bersumber pada Tabel 6 maka dapat disimpulkan melalui nilai cronbach's alpha item pertanyaan variabel (Y) Kepuasan Penumpang sebesar 0,960, dapat diterima dan termasuk kedalam kategori tinggi karena nilai >0,60.

Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Pengujian regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel terikat dan variabel bebas. Regresi yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dengan rumus sebagai berikut menurut (Sugiyono, 2017):

$$Y = \alpha + bX + e \quad (1)$$

Keterangan:

Y= Kepuasan Penumpang

α = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b=Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila b (-) maka terjadi penurunan.

X= Antar Moda Transportasi

2. Uji T

Uji T dikenal dengan uji bivariate, menguji bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel terkait. Pengujian ini dapat dilakukan dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel atau dengan melihat kolom signifikansi untuk setiap t-hitung. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas (signifikansi) > 0,05 (α) atau T hitung < T tabel berarti hipotesa tidak terbukti maka Ho diterima Ha Ditolak.
- b. Jika probabilitas (signifikansi) < 0,05 (α) atau T hitung > T tabel berarti hipotesa terbukti maka Ho ditolak Ha diterima.

3. Koefisien Determinasi (R²)

Salah satu pengujian yang dilakukan adalah analisis koefisien determinasi. Hal ini digunakan untuk menyelidiki pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Ini biasanya dinyatakan sebagai persentase (%) (Sugiyono,2018). Persamaan umum yang digunakan ialah sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\% \quad (2)$$

Keterangan :

KD= Koefisien determinasi atau seberapa jauh perubahan variabel terikat.

r^2 = Nilai Koefisien Korelasi

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan secara daring (online) dengan obyek penelitian bertempat di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo Boyolali. Berletak di Jl. Cendrawasih, Sindon I, Ngesrep, Kec. Ngemplak, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah merupakan bandara kelas IIA, melayani penerbangan internasional dan domestik, dan dikelola oleh PT. Angkasa Pura 1. Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo Boyolali saat ini memiliki luas 15.000 m² dengan kapasitas 1,5 juta pax dan untuk rencana perluasan terminal akan menjadi 28.000 m² dengan kapasitas 2,8 juta pax

Karakteristik Responden

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 7. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	38
2	Perempuan	62
Total		100

Bersumber dari hasil olah data primer yang dikumpulkan oleh peneliti. Diketahui responden pada penelitian kali ini memiliki karakteristik berdasarkan jenis kelamin terbagi menjadi dua diantaranya pria atau laki-laki dengan jumlah 38 responden dan perempuan sebanyak 62 responden.

2. Berdasarkan Usia

Tabel 8. Data Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	17-20 Tahun	37
2	20-23 Tahun	57
3	>24 Tahun	6
Total		100

Diketahui hasil olah data primer yang terkumpul pada penelitian kali ini memiliki karakteristik berdasarkan umur diklasifikasi menjadi tiga kelompok yaitu pada usia 17-20 Tahun sejumlah 37 responden, usia 20-23 Tahun dengan jumlah sebesar 57 responden dan pada usia >24 Tahun sebanyak 6 responden.

3. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 9. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Pelajar/Mahasiswa	77
2	PNS	5
3	Wiraswasta	7
4	Lainnya	11
Total		100

Dapat kita simpulkan berdasarkan hasil olah data primer pada penelitian ini karakteristik berdasarkan pekerjaan diklasifikasi menjadi empat kelompok pekerjaan yaitu responden dengan status pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sejumlah 77 responden, menjadi responden terbanyak dalam penelitian ini. Dan responden dengan status pekerjaan PNS dengan jumlah sebesar 5 responden, responden dengan status pekerjaan Wiraswasta dengan jumlah sebesar 7 responden dan untuk responden yang pekerjaannya tidak termasuk tiga klasifikasi diatas sebanyak 11 responden.

Uji Hipotesis

1. Regresi Linear Sederhana

Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,909	2,778		4,647	,000
TOTAL_X	,703	,069	,716	10,147	,000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Persamaan regresi linearnya sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e \quad (3)$$

Y = Kepuasan Penumpang

X = Antar Moda Transportasi

Maka dapat diartikan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 12,909 memiliki arti bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan Penumpang adalah sebesar 12,909.
- b. Nilai koefisien regresi X sebesar 0,703 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% tingkat Antar Moda Transportasi (X), maka Kepuasan Penumpang (Y) akan meningkat sebesar 0,703. Koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif dan dapat ditarik kesimpulan bahwa persamaan regresi yang diperoleh ialah

$$Y = 12,909 + 0,703X + e. \quad (4)$$

2. Uji T Bivariat

Tabel 11. Hasil Analisis Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,909	2,778		4,647	,000
TOTAL_X	,703	,069	,716	10,147	,000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Melalui tabel 4.5 cara pengujian ini dapat diuraikan bahwasanya variabel independen (Antar Moda Transportasi) berpengaruh langsung secara positif terhadap variabel dependen (Kepuasan Penumpang) dan mengetahui besaran pengaruh dari variabel yang ada.

Penentuan Ttabel :

$$T_{tabel} = (\alpha/2 ; n-k-1) \quad (5)$$

$$= (0,05/2 ; 100-1-1) \quad (6)$$

$$= (0,025 ; 98) \Rightarrow \text{(dilihat pada Ttabel 1,98447)}$$

Dari hasil analisis data diperoleh nilai koefisien $\beta=0,716$ dengan thitung = 10,147 dan ttabel = 1,98447. Karena nilai thitung > ttabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima dapat diartikan terdapat pengaruh Taksi Online Airport terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandara Internasional Adi Soemarmo. Dan dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) Antar Moda Transportasi berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) kepuasan penumpang.

3. Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 12. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,716 ^a	,512	,507	4,013

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X

Pada tabel hasil pengujian ini diperoleh nilai R Square sebesar 0,512, maka

$$KD = r^2 \times 100\% \quad (5)$$

$$51,20 \% = 0,512 \times 100\% (6)$$

Dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa besar pengaruh variabel dependen atau variabel Y (Kepuasan Penumpang) memberi kontribusi pengaruh sebesar 51,20 % dan sisanya 48,80 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Adanya Taksi Online Airport Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo Boyolali.

Dari hasil olah data yang telah dilakukan dapat dilihat bahwasanya responden mayoritas dengan beberapa karakteristik tertentu seperti Jenis Kelamin perempuan dengan jumlah 29 responden, berdasarkan usia antara 20-23 Tahun sebanyak 26 responden, dan berdasarkan pekerjaan terdapat Pelajar/Mahasiswa sebesar 33 responden.

Berdasarkan uji regresi linear sederhana yang telah dilakukan pengolahan dengan media aplikasi SPSS, dapat diketahui bahwa terdapat nilai konsisten variable kepuasan penumpang sebesar 12,909 dan koefisien regresi pelayana dengan adanya Antar Moda Transportasi bernilai 0,703 yang menyebutkan bahwa akan terdapat penambahan 1% tingkat pelayanan Antar Moda Transportasi, maka Kepuasan Penumpang akan meningkat sebanyak 0,703. Koefisien ini bernilai positif, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Pada hasil pengujian dengan menggunakan metode Uji-T Bivariate, didapatkan hasil thitung = 10,147 dan ttabel = 2.0129. Dikarenakan perolehan nilai thitung > ttabel maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima artinya terdapat pengaruh Taksi Online Airport terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo Boyolali.

Hal ini didukung dengan hasil mean jawaban dari tiap responden dengan penilaian sebesar 4,17 pada indikator pertanyaan driver bersedia membantu memasukan atau mengeluarkan barang bawaan penumpang dari mobil pada variabel antar moda transportasi pada khususnya taksi online dan mean jawaban dari masing-masing responden dengan penilaian sebesar 4,18 pada indikator pertanyaan tentang kepuasan dengan kebersihan dan kenyamanan mobil yang disediakan pada variabel penelitian kepuasan penumpang yang ada di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo Boyolali. Dengan rata-rata jawaban terbesar ini menunjukkan bahwa terbukti adanya pengaruh adanya taksi online airport terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo Boyolali dengan dibuktikannya dengan melakukan beberapa pengujian yaitu uji regresi linear sederhana dan uji T bivariate yang telah dijelaskan pada paragraf sebelumnya.

Kesesuaian hasil pengujian hipotesis penelitian ini dapat dibandingkan dan dihubungkan dengan sumber landasan teori tentang beberapa pendekatan yang harus diterapkan oleh Taksi Online itu sendiri. Nantinya

pendekatan ini akan dikaitkan relevansinya dengan landasan teori pelayanan itu sendiri dimana terdapat 5 indikator penyusun teori pelayanan atau kinerja yaitu Tampilan fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Kepuasan pelanggan adalah indikator atau ukuran seberapa puas seorang pelanggan atau pengguna terhadap suatu produk atau jasa yang diterima. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan dan pandangan dari pengalaman yang anda rasakan atau terima. Dalam menentukan dan memaksimalkan tingkat kepuasan penumpang, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan yaitu kualitas produk jasa, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.

2. Besaran Pengaruh Adanya Taksi Online Airport Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo Boyolali.

Hasil pengujian dari hipotesis ini dapat diketahui bahwa adanya Taksi online airport mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Penumpang. Besaran pengaruh yang dihasilkan pada pengujian data melalui uji koefisien determinasi menunjukkan angka 51,20 % dan sisanya 48,80 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan dukungan dari jawaban responden terhadap kuesioner yang telah diisi dimana penilaian pada pernyataan seperti, Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, driver dapat menyelesaikan pesanan dengan cepat dan sesuai prosedur, driver cepat memahami keinginan dan memberikan solusi terbaik kepada penumpang. Driver bersedia membantu memasukan atau mengeluarkan barang bawaan penumpang dari mobil. Adanya tarif yang pasti Taksi Online Airport sangat menyesuaikan kantong penumpang. Adanya asuransi dalam perjalanan membuat penumpang percaya untuk menggunakan jasa Taksi Online Airport. Driver mengetahui keinginan penumpang. Driver dapat menjalin komunikasi yang baik dengan penumpang saat perjalanan. Tersedianya kelengkapan pelayanan yang ditawarkan kepada penumpang. Kebersihan mobil dan kerapian driver.

Tabel 13. Hasil Rata-Rata Jawaban Variabel X

No	Pertanyaan	Hasil Rata-Rata Jawaban
1	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.	3.94
2	<i>Driver</i> dapat menyelesaikan pesanan dengan cepat dan sesuai prosedur.	3.95
3	<i>Driver</i> cepat memahami keinginan dan memberikan solusi terbaik kepada penumpang.	4.06
4	<i>Driver</i> bersedia membantu memasukan atau	4.17

	mengeluarkan barang bawaan penumpang dari mobil.	
5	Adanya tarif yang pasti Taksi <i>Online Airport</i> sangat menyesuaikan kantong penumpang.	3.71
6	Adanya asuransi dalam perjalanan membuat penumpang percaya untuk menggunakan jasa Taksi <i>Online Airport</i> .	3.95
7	Driver mengetahui keinginan penumpang.	3.68
8	<i>Driver</i> dapat menjalin komunikasi yang baik dengan penumpang saat perjalanan.	4.02
9	Tersedianya kelengkapan pelayanan yang ditawarkan kepada penumpang.	3.95
10	Kebersihan mobil dan kerapian <i>driver</i> .	4.2

Dapat ditarik satu kesimpulan dan relevansi hasil uji hipotesis dan hasil rata-rata jawaban pada variabel X Taksi Online Airport dimana 100 responden memiliki jawaban dengan rata-rata jawaban setuju. Menunjukkan bahwa kriteria Taksi Online telah terpenuhi walau belum 100% sesuai dengan harapan penumpang.

Tabel 14. Hasil Rata-Rata Jawaban Variabel Y

No	Pertanyaan	Hasil Rata-Rata Jawaban
11	Apakah anda puas dengan prosedur pelayanan Taksi <i>Online Airport</i> yang mudah?	4.08
12	Apakah anda puas dengan adanya kemudahan pembayaran dengan OVO?	4.13
13	Apakah anda puas dengan kecepatan Taksi <i>Online Airport</i> menyelesaikan masalah anda?	3.95
14	Apakah anda puas dengan respon cepat <i>Driver</i> menanggapi keluhan anda?	4.14
15	Apakah anda puas dengan adanya Asuransi yang	4.11

disediakan Taksi *Online Airport* ?

16	Apakah anda puas dengan kepastian harga yang ditetapkan oleh Taksi <i>Online Airport</i> ?	3.79
17	Apakah anda puas dengan tersedianya layanan Taksi <i>Online Airport</i> 24 jam?	4.38
18	Apakah anda puas dengan servis yang diberikan oleh Taksi <i>Online Airport</i> ?	4.02
19	Apakah anda puas dengan tempat tunggu (Taksi <i>Online Airport Shalter</i>) yang disediakan?	4.02
20	Apakah anda puas dengan kebersihan dan kenyamanan mobil yang disediakan?	4.18

Bedasarkan data yang telah tersaji dalam bentuk tabel di atas dapat kita ambil satu kesimpulan dan relevansi hasil uji hipotesis dan hasil rata-rata jawaban pada variabel Y yaitu Kepuasan Penumpang dimana 100 responden memiliki jawaban dengan rata-rata jawaban setuju. Menunjukkan bahwa penumpang telah merasa puas dan setuju dengan beberapa pernyataan maupun pertanyaan terkait kualitas dari penanganan Taksi Online yang ada walau masih belum maksimal.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada hasil pengujian hipotesis didapatkan pengaruh positif adanya Taksi Online Airport terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo Boyolali menggunakan metode regresi linier sederhana memperoleh hasil sebesar 0,703. Hasil analisis dengan menggunakan metode Uji T (Bivariat) memperoleh hasil H_a diterima dan H_0 ditolak dan dapat diartikan adanya pengaruh adanya Taksi Online Airport terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo Boyolali dan hasil koefisien determinasi menunjukkan besar pengaruh 0,5120 atau 51,20 % dan sisanya 48,80 % dipengaruhi oleh faktor lain.

PENELITIAN LANJUTAN

Saran terhadap penelitian selanjutnya, dalam penyusunan penelitian ini masih banyak kekurangan dan penulis sadari masih perlu banyak pengembangan terkait variabel penelitian ini. Pengembangan metode yang ada dan disesuaikan dengan kebutuhan penumpang baik terkait pembayaran, kebersihan, dan pelayanan lainnya. Walaupun sudah dalam kategori baik dalam pelayanan, namun konsistensi dalam menjaga hal itu tetap perlu dipertahankan bagi penyedia taksi online airport khususnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan artikel ilmiah ini. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak yang memberikan bantuan berupa bimbingan, waktu, tenaga, dan pikiran kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2017. Landasan Teori Grabcar Airport, (Online), (<https://help.grab.com/passenger/id/115009704848-GrabNow-Airport-Pesan-GrabCar-khusus-bandara>, Diakses 20 April 2019)
- Anonim. 2018. Profil Angkasa Pura 1, (Online), (<https://ap1.co.id/id/about/our-histor>)
- Anonim. 2018. Profil Bandara Internasional Adi Soemarmo, (Online), (<https://ap1.co.id/selektisoc/profil-bandara> diakses pada tanggal 20 April 2019)
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. 2018. Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan). Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kartika, Ayu Adhira. 2019. Larangan Pengoperasian Angkutan Sewa Khusus Di Bandar Udara Juanda Prespektif Hukum Persaingan Usaha. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Moenir, A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Muchson, M. 2017. Statistik Deskriptif. Bogor: Guepedia.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia 17 pasal 3 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.
- Putri, Nabila Nufianty. 2017. Latar Belakang Masalah, (Online), (<https://m.detik.com/inet/business/d-4473373/grabcar-resmi-beroperasi-di-bandara-adi-soemarmo-solo>, Diakses 4 April 2019)
- Priyatno, Duwi. 2010. Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran. Yogyakarta: Gaya Media.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sri Handayani. 2012. Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai. Jurnal Non Eksakta (Volume 4 Nomor 1). Hlm. 2.
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

- Zamani, Labib. 2017. Latar Belakang Masalah, (Online), (<http://solo.tribunnews.com/amp/2017/10/27/ojek-online-dilarang-beroperasi-di-sekitar-bandara-adi-soemarmo-solo>, Diakses 4 April 2019) Moderating effects of age on personality, driving behavior towards driving outcomes. *International Journal of Human Rights in Healthcare*. <https://doi.org/10.1108/IJHRH-08-2017-0040>
- Lusardi, A., Mitchell, O. S., & Curto, V. (2010). Financial literacy among the young: Evidence and implications. *National Bureau of Economic Research*, 358–380. Retrieved from <https://www.nber.org/papers/w15352.pdf>
- Sabri, M. F., & MacDonald, M. (2010). Savings Behavior and Financial Problems among College Students: The Role of Financial Literacy in Malaysia | Sabri | Cross-cultural Communication. *Crosscultural Communication*. <https://doi.org/10.3968/j.ccc.1923670020100603.009>