

**Peningkatan Layanan Konsumen Dalam
Pengambilan Keputusan pada Model Transportasi Online
di Rungkut Surabaya**

**Acep Samsudin¹, Rusdi Hidayat N.², Hanna Tsania Nabiella³, Mayra Reninta
Khansa⁴, Okalifta Rale Travito⁵, Tarissa Seshita Hadi⁶**

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

acep.samsudin.adbis@upnjatim.ac.id¹ : rusdi_hidayat.adbis@upnjatim² :
tsanianabiella@gmail.com³ : mayrareninta05@gmail.com⁴ : okaliftarale@gmail.com⁵
: tarisasesita0032@gmail.com⁶

ABSTRACT

With the development of today's modern era, there are many conveniences that can be accessed, one of which is traveling anywhere just by using online transportation services. However, consumers have several factors to consider in choosing online transportation services. their decisions on the online transportation model in the Rungkut area, Surabaya. The variable in this study is a single variable, namely decision making in the Rungkut area community, users of online transportation services. The data collection technique used is through library research using literature such as books, previous journals and references. The results of this study are improving services to consumers so that the decision-making process carried out by the people of the Rungkut area is more confident in using the online transportation model they use.

Keywords: online transportation, decision making, consumer service improvement

ABSTRAK

Dengan berkembangnya zaman sekarang yang serba modern maka banyak kemudahan yang dapat diakses, salah satunya dalam melakukan bepergian kemanapun hanya dengan menggunakan jasa transportasi online, Namun konsumen memiliki beberapa faktor pertimbangan dalam memilih jasa transportasi online. Penelitian ini bertujuan agar mengetahui gambaran peningkatan layanan konsumen dalam pengambilan keputusan mereka pada model transportasi online di daerah Rungkut Surabaya. Variabel dalam penelitian ini merupakan variabel tunggal, yaitu pengambilan keputusan pada masyarakat daerah rungkut pengguna jasa transportasi online. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui library research dengan menggunakan literatur seperti buku, jurnal terdahulu dan referensi lainnya. Hasil penelitian ini yaitu peningkatan layanan kepada konsumen agar proses pengambilan keputusan yang dilakukan masyarakat daerah rungkut semakin yakin dalam menggunakan model transportasi online yang mereka gunakan.

Kata kunci: transportasi online, pengambilan keputusan, peningkatan layanan konsumen

PENDAHULUAN

Globalisasi menimbulkan kenaikan jumlah masyarakat. Perihal ini menimbulkan keinginan yang lebih besar di warga. Tidak hanya keinginan pakaian, pangan serta kediaman, transportasi pula ialah keinginan utama tiap hari. Tidak hanya alat transportasi individu, angkutan biasa pula banyak disukai. Tetapi, warga mengetahui kalau perihal itu relatif tidak efisien dari segi waktu. Oleh sebab itu, banyak industri pelayanan berasumsi kalau mereka bisa mendapatkan guna dari

pengembangan alat melewati transportasi internet. Bentuk transportasi ini membuat durasi jadi lebih berdaya guna dengan bayaran yang relatif ekonomis. Kenaikan jumlah industri itu menciptakan kompetisi antara fasilitator layanan online. Transportasi online merupakan ilustrasi yang bagus mengenai pengembangan aplikasi program serta sudah menyambut banyak pujian semenjak dipublikasikan. Ini merupakan salah satu inovasi terbaik di era kita serta pantas buat dipuji selaku ikon pada aspek inovasi alat sosial, terutama di negara-negara berkembang. Berplatform internet yang bisa diakses melewati aplikasi yang terdapat di ponsel pintar, perihal ini disebabkan kemajuan era serta perkembangan teknologi yang terus menjadi berkembang cepat. Pada tiap aktivitas transaksinya, mulai dari kepada jasa pelayanan transportasi online itu sendiri. Sebaliknya transportasi sendiri ialah alat yang biasa digunakan untuk mengangkut barang atau manusia mewujudnya. Saat ini moda transportasi semakin beragam jenisnya, mulai dari sepeda motor, mobil, bus, maupun kereta api.

Transportasi berfungsi penting pada menggerakkan cakra perekonomian nasional ataupun lokal, disisi lain zona transportasi ialah zona bidang usaha semacam zona ekonomi yang lain. Memandang kemajuan alat transportasi di Indonesia, sudah terjalin perkembangan yang amat ekstrem. Perihal ini nyata menaikkan keinginan hendak transportasi paling utama untuk mereka yang tidak mempunyai alat transportasi individu. Transportasi bisa ditemukan dengan berangkat ke halte, stasiun, pos ataupun menunggu di rute yang umumnya dilewati angkutan biasa. Tetapi perihal ini Hasil riset membuktikan kalau kecondongan pengumpulan ketetapan dalam bentuk transportasi online dipengaruhi oleh banyak perihal. Pelayanan transportasi online yang menggunakan internet sudah berakibat dalam warga pada seluruh aktivitasnya dengan cara kilat serta berdaya guna. Layanan transportasi online muncul serta banyak dipakai dikala ini merupakan layanan transportasi online dari industri Go-Jek serta Grab. Layanan yang kerap dipakai merupakan Go-ride serta Go-car buat industri Go-Jek dan Grab-bike serta Grabcar buat industri Grab. Kemajuan teknologi yang cepat tidak dapat dihentikan dan kedepannya teknologi baru dapat diterapkan secara andal dalam berbagai aspek kehidupan. Oleh karena itu, bisnis transportasi online ini perlu memperbaiki layanan mereka di era globalisasi ini.

Jasa yang diserahkan oleh juru mudi transportasi online pada para klien transportasi online juga berarti. membuktikan kenyataan kalau pembatalan sepihak dari driver ialah perihal yang tidak dapat ditolerir, terlebih bila berhubungan nyatanya driver main dengan 'orderan tuyul'. Serta perihal ini wajib jadi fokus penting dari provider buat menciptakan sistem yang dapat mengetahui apa yang diartikan dengan 'orderan tuyul' itu. Sebab yang dibebani bukan cuma industri (cira provider), tetapi pula teruji mudarat untuk konsumen yang pada perihal ini selaku klien penting. Perihal berarti selanjutnya yang pula berarti merupakan mengenai Driver mobil yang perokok serta gampang buat marah (emosian) yang diakibatkan amat sedikit interaksi antara pihak owner aplikasi dengan driver transportasi online. Tetapi berarti untuk owner aplikasi buat melangsungkan pelatihan jasa untuk driver mereka untuk melindungi pandangan industri, salah satu Di antara topik yang

paling penting yang dibahas adalah pokok-pokok manajemen hospitality. Ini adalah karena fakta bahwa salah satu strategi untuk mengalahkan kompetisi adalah untuk memberikan layanan kualitas tinggi.

Keringanan memakai transportasi online yang hasilnya terdapat yang tidak puas kepada ketetapan memilah diakibatkan sebab pelanggan sebagian kali hadapi hambatan tanda internet yang kurang baik, GPS yang kurang cermat ataupun sedang terdapat pengganti moda transportasi biasa lain yang gampang diperoleh pelanggan. Kemudian terdapat pula yang amat puas dengan keamanan pada pelayanan transportasi online alhasil klien puas kepada ketetapan memilah pelayanan transportasi online. Setelah itu terdapat klien yang memilah memakai transportasi online sebab kemampuan durasi serta daya alhasil perihal itu mempunyai akibat yang penting kepada ketetapan memilah pelayanan transportasi online.

keringanan memakai transportasi online yang hasilnya terdapat yang tidak puas kepada ketetapan memilah diakibatkan sebab pelanggan sebagian kali hadapi hambatan tanda internet yang kurang baik, GPS yang kurang cermat ataupun sedang terdapat pengganti moda transportasi biasa lain yang gampang diperoleh pelanggan. Kemudian terdapat pula yang amat puas dengan keamanan pada pelayanan transportasi online alhasil klien puas kepada ketetapan memilah pelayanan transportasi online. Setelah itu terdapat klien yang memilah memakai transportasi online sebab kemampuan durasi serta tenaga alhasil perihal itu mempunyai akibat yang penting kepada ketetapan memilah pelayanan transportasi online.

Teori pengambilan keputusan yang didapat dari analisa yang dicoba kepada perkembangan teknologi alhasil menimbulkan ide membuat transportasi online membuktikan banyak perihal. Kualitas layanan transportasi online butuh diperbaiki biar klien jadi berkeinginan memakai transportasi online Tidak hanya itu, keamanan mempengaruhi positif serta penting kepada ketetapan memilih, tidak hanya itu kemampuan pula mempunyai akibat yang penting kepada pemakaian pelayanan transportasi online. dikira kurang inovatif, mengenang kemajuan teknologi dikala ini mutahir, salah satunya dengan timbulnya bermacam layanan transportasi online. Angkutan biasa di Indonesia yang tadinya berplatform offline setelah itu saat ini bertukar jadi online.

Rumusan Masalah

1. Apakah layanan konsumen mempengaruhi pengambilan keputusan pada model transportasi online di daerah Rungkut Surabaya.
2. Bagaimana cara pihak jasa transportasi online dalam meningkatkan pelayanan konsumen di daerah Rungkut Surabaya.

Tujuan

1. Untuk mengetahui gambaran peningkatan layanan konsumen dalam pengambilan keputusan pada model transportasi online di daerah Rungkut Surabaya.

2. Untuk memberikan gambaran kepada pihak jasa transportasi online agar meningkatkan layanan konsumen di daerah Rungkut Surabaya.

METODE PENELITIAN

1. Bahan Penelitian

a. Objek Penelitian

Fokus penelitian ini adalah masyarakat pedesaan sebagai pengguna jasa transportasi internet yang sebenarnya. Kriteria informasi yang akan digunakan untuk mengukur tingkat dimana jasa transportasi online dinilai mencakup alasan untuk menggunakan layanan ini, tingkat dimana pengguna puas dengan penggunaan layanan ini, dan layanan itu sendiri.

b. Data Penelitian

Data yang mendukung penelitian ialah data primer, atau informasi yang dikumpulkan langsung dari sumbernya. Terdiri dari informasi yang diperoleh melalui pembacaan dan sumber pemahaman yang berkaitan dengan riset yang sedang dilakukan.

2. Alat Penelitian

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Seperangkat komputer dengan sistem operasi Microsoft Windows 10.
- b. Hp dengan sistem operasi android.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan bagian dari perpustakaan sains, sering dikenal sebagai riset perpustakaan, yang merupakan kategori penelitian yang luas dan berfokus pada pengumpulan data dari perpustakaan. dengan menggunakan berbagai sumber informasi yang tersedia (termasuk buku, ensiklopedia, situs web, jurnal akademis, al-qur 'an, al-qur 'an, lampiran, dan bahkan dokumen). Penelitian kepustakaan atau sastra sastra (sastra review, studi sastra) banget atau banget udah trus trus, kajian, atau mengkaji yang meninjau secara sastra sastra yang berorientasi pada pada (sastra berorientasi akademis).

Fokus dokumen pustaka adalah meneliti berbagai filsafat, prinsip hukum, ajaran, pedoman etika, atau gagasan pendukung lainnya untuk menganalisis dan memajukan situasi yang membingungkan. Watak dari resah ini asisten penelitian deskriptif, kecakapan dalam misal dengan cara mengatasi yang yang, kecakapan menyikapi itu dengan gigih dan dengan kata lain. Kata kunci yang digunakan dalam penelitian ini mencakup pedagogi dan istilah filsafat. Asisten asisten asisten yang, asisten dan asisten data. Sebaliknya, saran pedagogis adalah untuk menyediakan data dengan cara yang lebih akurat dengan menggunakan metode analisis berdasarkan teori. SWOT yang terdiri dari Lingkungan Internal, meliputi : Kekuatan (Strengths [S]) dan Kelemahan (Weakness [W]) dan lingkungan eksternal, meliputi Peluang (Opportunities [O]), dan Ancaman (Threats [T]) dalam proses pengembangan strategi perusahaan jasa transportasi online. Penelitian yang dimaksud menggunakan data tingkat dua. Data pesanan kedua dikumpulkan dari hasil penelitian sebelumnya. Buku-

buku dan dokumen-dokumen akademik asli yang dapat ditemukan dalam artikel dan jurnal (baik yang dikutip maupun yang tidak dikutip) memenuhi syarat sebagai sumber utama. Selain itu, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam studi ini adalah dokumentasi. Pendekatan yang dimaksudkan untuk dokumentasi adalah strategi pengumpulan data berdasarkan pemeriksaan literatur yang relevan untuk informasi yang mendukung pernyataan masalah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis SWOT

Analisis SWOT digunakan sebagai alat untuk merumuskan strategi bisnis dengan secara sistematis mengidentifikasi sejumlah faktor penting untuk keberhasilan sebuah perusahaan. Analisis SWOT mempertimbangkan lingkungan internal dan eksternal sebuah perusahaan, memeriksa yang sebelumnya untuk kekuatan (S) dan kelemahan (W) dan yang terakhir untuk peluang (O) dan ancaman (T). Proses pengembangan strategi sebuah perusahaan sangat terkait dengan metode, alat, misi, dan tujuan yang diunggulkan oleh perencana strategis perusahaan dan membimbing kebijakannya. Itulah sebabnya kami melakukan analisis SWOT untuk mencari cara terbaik untuk memperluas sistem transportasi umum online di Indonesia. Alat analisis SWOT digunakan untuk membuat strategi pertumbuhan layanan transportasi online.

1. Internal
 - b. Strengths (Kekuatan)
 - 1) Transportasi online di Indonesia memudahkan mobilisasi dan jangkauan masyarakat Indonesia, mengingat transportasi online tersebar dimana saja.
 - 2) Aksesnya yang mudah, aktif setiap saat, dan dapat diunduh melalui ponsel, menyebabkan transportasi online lebih praktis serta efektif.
 - 3) Transaksi pembayaran yang mudah dilakukan dimanapun dan kapanpun.
 - c. Weaknesses (Kelemahan)
 - 1) Perlu jaringan internet dan ponsel canggih yang memadai aplikasi dari transportasi online. Selain itu, banyak diperlukan aktivitas online pula seperti akun dan komunikasinya.
 - 2) Ketergantungan antara pihak perusahaan dan driver.
2. Eksternal
 - a. Opportunities (Peluang)
 - 1) Kehadiran transportasi online membuka lapangan kerja baru khususnya sebagai driver, sehingga membantu perekonomian masyarakat Indonesia. Penghasilan yang ditawarkan pun cukup memuaskan.
 - 2) Akses online nya memberikan kemudahan akan banyak aspek. Seperti memperluas relasi partner bisnis, ataupun jangkauan pasarnya yang terbuka lebar.

- 3) Pelanggan dapat merencanakan perjalanan terlebih dahulu dikarenakan tersedianya estimasi harga perjalanan.
- b. Threats (Ancaman)
 - 1) Transportasi online ini merupakan terobosan baru, yang dapat menyebabkan banyak ketidaksesuaian dan protes dari berbagai hal dan pihak.
 - 2) Regulasi hukum yang belum menjangkau dan melindungi pelanggan sepenuhnya, mengingat dapat terjadinya kasus dimana ada beberapa driver yang berniat jahat dan membahayakan pelanggan.
 - 3) Tidak semua orang dapat mengikuti perkembangan canggihnya teknologi.

Analisis Gambaran Pengambilan Keputusan pada Model Transportasi Online

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecenderungan pengambilan keputusan pada model transportasi online dipengaruhi oleh banyak hal. Jasa transportasi online yang memanfaatkan internet telah berdampak pada masyarakat pada seluruh aktivitasnya dengan cara cepat serta efisien. Layanan transportasi online menonjol dan banyak digunakan saat ini adalah layanan transportasi online dari perusahaan Go-Jek dan Grab. Layanan yang umum adalah Go-ride dan Go-car untuk perusahaan Go-Jek serta Grab-bike dan Grabcar untuk perusahaan Grab. Kemajuan teknologi yang cepat tidak bisa dihentikan serta kedepannya teknologi terkini bisa diaplikasikan dengan cara andal pada bermacam pandangan kehidupan.

Oleh sebab itu, bidang usaha transportasi online ini butuh menginovasi layanan mereka di masa globalisasi ini. Jasa yang diserahkan oleh juru mudi transportasi online pada para klien transportasi online juga berarti. membuktikan kenyataan kalau pembatalan sepihak dari driver ialah perihal yang tidak dapat ditolerir, terlebih bila berhubungan nyatanya driver main dengan 'orderan tuyul'. Serta perihal ini wajib jadi fokus penting dari provider buat menciptakan sistem yang dapat mengetahui apa yang diartikan dengan 'orderan tuyul' itu. Sebab yang dibebani bukan cuma industri(cira provider), tetapi pula teruji mudarat untuk konsumen yang pada perihal ini selaku klien penting.

Perihal berarti selanjutnya yang pula berarti merupakan mengenai driver mobil yang perokok serta gampang buat marah(emosian) yang diakibatkan amat sedikit interaksi antara pihak owner aplikasi dengan driver transportasi online, apalagi dapat dibidang mereka tidak silih memahami. Tetapi berarti untuk owner aplikasi buat melangsungkan penataran pembibitan jasa untuk driver mereka untuk melindungi pandangan industri, salah satu modul yang berarti diserahkan merupakan rancangan hospitality management.

Hal ini karena fakta bahwa menyediakan layanan kualitas tinggi adalah salah satu cara untuk mengalahkan kompetisi. kemudahan menggunakan transportasi online yang hasilnya ada yang tidak puas terhadap keputusan memilih disebabkan karena konsumen beberapa kali mengalami kendala sinyal internet yang buruk, GPS yang kurang akurat maupun masih ada alternatif moda transportasi umum lain yang mudah didapatkan konsumen. Lalu ada juga yang sangat puas dengan keamanan

dalam jasa transportasi online sehingga pelanggan puas terhadap keputusan memilih jasa transportasi online.

Kemudian ada pelanggan yang memilih menggunakan transportasi online karena efisiensi waktu dan tenaga sehingga hal itu mempunyai akibat yang penting kepada ketetapan memilih jasa transportasi online. Kemudahan menggunakan transportasi online yang hasilnya ada yang tidak puas terhadap keputusan memilih disebabkan karena konsumen beberapa kali mengalami kendala sinyal internet yang buruk, GPS yang kurang akurat maupun masih ada alternatif moda transportasi umum lain yang mudah didapatkan konsumen. Lalu ada juga yang sangat puas dengan keamanan dalam jasa transportasi online sehingga pelanggan puas terhadap keputusan memilih jasa transportasi online.

Kemudian ada pelanggan yang memilih menggunakan transportasi online karena efisiensi waktu dan tenaga sehingga hal itu mempunyai akibat yang penting kepada ketetapan memilih jasa transportasi online. Teori pengambilan keputusan yang diambil dari analisa yang dilakukan terhadap kemajuan teknologi sehingga memunculkan ide membuat transportasi online menunjukkan banyak hal. Kualitas layanan transportasi online perlu diperbaiki supaya pelanggan jadi berminat menggunakan transportasi online. Selain itu, keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih, selain itu efisiensi juga mempunyai akibat yang penting kepada pemakaian pelayanan transportasi online. Gambar Pengambilan Keputusan pada Model Transportasi Online.

KESIMPULAN DAN SARAN

Analisa SWOT menelaah mengenai area dalam yang terdiri dari: Kekuatan(Strengths[S]) serta Kelemahan(Weaknesses[W]) dan lingkungan eksternal yang terdiri: Peluang(Opportunities[O]), serta Ancaman(Threats[T]) industri dengan cara totalitas. Cara strategi pengembangan senantiasa berhubungan dengan metode, metode, tujuan, serta misi buat menggapai pemograman strategi serta kebijaksanaan industri.

Threats (Ancaman) Transportasi online ini merupakan terobosan baru, yang dapat menyebabkan banyak ketidaksesuaian dan protes dari berbagai hal dan pihak regulasi hukum yang belum menjangkau dan melindungi pelanggan sepenuhnya, mengingat dapat terjadinya kasus dimana ada beberapa driver yang berniat jahat dan membahayakan pelanggan.

Kemudahan menggunakan transportasi online yang hasilnya ada yang tidak puas terhadap keputusan memilih disebabkan karena konsumen beberapa kali mengalami kendala sinyal internet yang buruk, GPS yang kurang akurat maupun masih ada alternatif moda transportasi umum lain yang mudah didapatkan konsumen. Lalu ada juga yang sangat puas dengan keamanan dalam jasa transportasi online sehingga pelanggan puas terhadap keputusan memilih jasa transportasi online. Kemudian ada pelanggan yang memilih menggunakan transportasi online karena efisiensi waktu dan tenaga sehingga hal faktor-faktor di atas berdampak besar pada proses pengambilan keputusan terakhir para pemilih jasa transportasi online.

Kemudahan menggunakan transportasi online yang hasilnya ada yang tidak puas terhadap keputusan memilih disebabkan karena konsumen beberapa kali mengalami kendala sinyal internet yang buruk, GPS yang kurang akurat maupun masih ada alternatif moda transportasi umum lain yang mudah didapatkan konsumen. Lalu ada juga yang sangat puas dengan keamanan dalam jasa transportasi online sehingga pelanggan puas terhadap keputusan memilih jasa transportasi online. Kemudian ada pelanggan yang memilih menggunakan transportasi online karena efisiensi waktu dan tenaga sehingga perihal itu mempunyai akibat yang penting kepada ketetapan memilih jasa transportasi online.

Kualitas layanan transportasi online perlu diperbaiki supaya pelanggan jadi berminat menggunakan transportasi online. Selain itu, keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih, selain itu efisiensi juga berpengaruh besar pada popularitas layanan transportasi online.

DAFTAR PUSTAKA

- A, A., & R, A. P. (2018). Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia). . *Cakrawala Jurnal Humaniora*, 149-156.
- Agustin, A. (2017). Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Go-Jek) Di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.
- Damayanti, S. A. (2017). Transportasi Berbasis Aplikasi Online: Go-Jek Sebagai Sarana Transportasi Masyarakat Kota Surabaya. *Journal Universitas Airlangga*.
- Prihatin, R. B. (2016\). Dampak Sosial Transportasi Berbasis Online. *Majalah Info Singkat Kesejahteraan Sosial*.
- Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati. (2019). Dampak Layanan Transportasi Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Politeknik Negeri Jakarta Administrasi Niaga. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*.