



UNIVERSITAS DIPONEGORO

**ANALISIS PENYEDIAAN DAN PELAYANAN
TRANSPORTASI DARING DI KOTA SEMARANG**

TUGAS AKHIR

NOVI KARTIKA DEWI

21040114120056

FAKULTAS TEKNIK

DEPARTEMEN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA

SEMARANG

2018



UNIVERSITAS DIPONEGORO

**ANALISIS PENYEDIAAN DAN PELAYANAN
TRANSPORTASI DARING DI KOTA SEMARANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

NOVI KARTIKA DEWI

21040114120056

FAKULTAS TEKNIK

DEPARTEMEN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA

SEMARANG

2018

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Proposal Tugas Akhir yang berjudul, “**Analisis Penyediaan dan Pelayanan Transportasi Daring Di Kota Semarang**” ini adalah hasil karya saya dengan dibimbing oleh Dr. Anita Ratnasari R, S.T., M.T. dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

NAMA : Novi Kartika Dewi
NIM : 21040114120056

Tanda Tangan :
Tanggal :



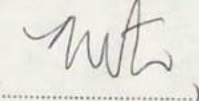
HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

NAMA : Novi Kartika Dewi
NIM : 21040114120056
Departemen : Perencanaan Wilayah dan Kota
Judul Tugas Akhir : Analisis Penyediaan dan Pelayanan Transportasi Daring di Kota Semarang

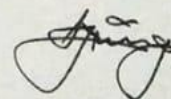
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro

TIM PENGUJI

Pembimbing : Dr. Anita Ratnasari Rakhmatulloh, S.T., M.T. 
Penguji I : Dr. Jawoto Sih Setyono, ST, MDP 
Penguji II : Dr. Ir. Ragil Haryanto, MSP 

Semarang, 10 Agustus 2018

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1
Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota



Ir. Agung Sugiri, MPSt.
NIP. 196204031993031003

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Diponegoro, saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novi Kartika Dewi
NIM : 21040114120056
Jurusan : Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Tugas Akhir

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Penyediaan dan Pelayanan Transportasi Daring di Kota Semarang”

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang

Pada tanggal :

Yang Menyatakan

Novi Kartika Dewi

ANALISIS PENYEDIAAN DAN PELAYANAN TRANSPORTASI DARING DI KOTA SEMARANG

Abstrak

Transportasi daring merupakan salah satu bentuk dari kemajuan teknologi di bidang transportasi. Sistem penyediaan transportasi daring berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia. Kemudian dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh transportasi daring menyebabkan masyarakat mulai meninggalkan transportasi konvensional seperti angkutan umum. Kelebihan transportasi daring yaitu memberikan informasi secara jelas dan pasti kepada pelanggan mengenai tarif yang harus dibayar oleh pelanggan. Kota Semarang termasuk kategori kota metropolitan karena jumlah penduduk Kota Semarang sebanyak 1.653.035 jiwa (BPS Kota Semarang, 2017). Peningkatan jumlah penduduk tersebut berakibat pada peningkatan pergerakan yang dilakukan oleh masyarakat Kota Semarang. Keberadaan transportasi daring berdampak pada menurunnya pengguna transportasi umum di Kota Semarang karena masyarakat mulai beralih menggunakan transportasi daring yang dianggap lebih praktis.

Oleh karena itu, untuk menciptakan pelayanan yang maksimal terhadap transportasi daring, maka perlu diketahui mengenai karakteristik pola layanan yang ditinjau dari sisi driver atau penyedia transportasi daring di Kota Semarang. Berdasarkan hal tersebut maka muncul pertanyaan penelitian yaitu "Bagaimanakah Penyediaan dan Pola Layanan Transportasi Daring di Kota Semarang?". Ada empat hal yang perlu diperhatikan dalam penelitian ini yaitu penyediaan, mekanisme pemesanan, mekanisme kerja sama, dan pola pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan crosstab.

Hasil dari penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai penyediaan dan pelayanan yang diberikan oleh transportasi daring. Agar dapat memberikan gambaran tersebut maka yang pertama adalah penyediaan transportasi daring di Kota Semarang. Transportasi daring setiap harinya melakukan pergerakan dari guna lahan satu ke guna lahan lainnya misalnya pada jam pagi driver mengantarkan pengguna dari permukiman di Kecamatan Pedurungan menuju perkantoran di Kecamatan Semarang Tengah. Kemudian untuk area pelayanannya, transportasi daring sudah melayani 16 kecamatan di Kota Semarang selama 24 jam. Sehingga transportasi daring diharapkan siap sedia dan mampu memberikan pelayanan pergerakan kepada masyarakat Kota Semarang kapanpun dan dimanapun.

Kedua adalah mekanisme pemesanan transportasi daring. Dalam proses pemesanan layanan transportasi daring terjadi interaksi antara pengguna, driver, dan sistem penyedia (aplikasi). Ada empat proses dalam proses pemesanan layanan transportasi daring yaitu pemesanan, pengantaran (delivery), pembayaran, dan penilaian pelayanan driver oleh pengguna terhadap pelayanan yang diberikan selama perjalanan. Pengguna akan memberikan penilaian terhadap performa yang telah diberikan oleh driver. Penilaian dari pengguna tersebut sebagai masukan bagi pihak penyedia/sistem untuk menilai kinerja driver dan merupakan cara penyedia agar drivernya tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna. Pihak penyedia transportasi daring tidak semata-mata hanya menuntut driver untuk selalu memberikan pelayanan baik dan memberikan suspend ketika melakukan kesalahan, namun juga memberikan bonus atau poin kepada drivernya. Pemberian bonus atau poin tersebut berdasarkan rata-rata rating penilaian dan minimum perjalanan yang sudah ditentukan oleh pihak penyedia.

Ketiga adalah sistem bagi hasil antara pengemudi dengan penyedia sebesar 80% pengemudi dan 20% penyedia. Pendapatan berhubungan dengan lamanya operasi. Namun, tidak hanya lama operasi saja yang berpengaruh terhadap pendapatan, karena masih ada driver yang berpendapatan dibawah UMR Kota Semarang padahal sudah bekerja lebih dari 8 jam. Ada alasan lain yaitu jumlah order dan waktu tunggu driver untuk mendapatkan order. Biaya operasional kendaraan menjadi tanggung jawab driver transportasi daring. Hubungan kerja sama antara driver dengan penyedia transportasi daring dapat dikatakan sama sama mendapatkan keuntungan. Karena pihak penyedia tidak perlu menyediakan kendaraan bagi para mitranya dan driver juga merasa dimudahkan dalam mencari penumpang. Harapannya driver akan selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada penggunanya dan transportasi daring dapat dijadikan salah satu pilihan dalam melakukan pergerakan di Kota Semarang.

Terakhir adalah pelayanan yang diberikan oleh penyedia transportasi daring. Berdasarkan hasil kuesioner, transportasi daring melayani anak sekolah di jam puncak pagi (31%) dan pekerja di jam puncak sore (22%). Transportasi daring tidak hanya sebagai pengumpan atau feeder namun sudah dapat disebut

sebagai angkutan perkotaan, hal ini dapat dilihat bahwa sebesar 48% melayani perjalanan dengan jarak 6-10 km dimana jarak tersebut tergolong jarak menengah (diatas 5 km). Transportasi daring menyediakan cara pembayaran secara non tunai, namun masyarakat Kota Semarang masih memilih membayar menggunakan tunai (61%). Hal tersebut menunjukkan bahwa kemajuan teknologi belum sepenuhnya menyentuh masyarakat Kota Semarang. Transportasi daring sebagian besar melayani pergerakan masyarakat dari wilayah permukiman menuju pusat-pusat aktivitas seperti pendidikan, perkantoran, dan industri. Sedangkan disore hari melayani masyarakat yang bergerak dari pusat aktivitas menuju permukiman kembali.

Kata Kunci : Transportasi Daring, Pelayanan, Mekanisme Kerjasama, Mekanisme Pemesanan

PERPUSTAKAAN PLANOLOGI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Penyediaan dan Pelayanan Transportasi Daring di Kota Semarang**” dapat diselesaikan. Penyusunan Tugas Akhir ini menjadi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Diponegoro, Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat kelemahan yang perlu diperkuat dan dilengkapi. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan masukan, koreksi, dan saran untuk melengkapi kekurangan yang ada pada Tugas Akhir ini.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini Penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya
2. Kedua Orang Tua, Ibu Nunuk Setyowati dan Bapak Suyata terima kasih atas semua doa, pembelajaran, dan kasih sayangnya sepanjang masa.
3. Adik, Yusuf Irvansyah terima kasih sudah menjadi motivasi agar cepat menyelesaikan perkuliahan
4. Dosen Pembimbing, Dr. Anita Ratnasari ST. M.T yang telah memberikan motivasi, masukan, arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir
5. Dosen Penguji I, Dr. Jawoto Sih Setyono, ST, MDP yang sudah berkenan memberi bimbingan, arahan dan masukan.
6. Dosen Penguji II, Dr. Ir. Ragil Haryanto, MSP yang sudah berkenan memberi bimbingan, arahan, dan masukan.
7. Segenap dosen dan staf administrasi Program Studi SI Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Diponegoro yang memberikan segala keperluan penunjang selama proses perkuliahan
8. *My support system*, Muhammad Feri yang selalu menjadi teman, sahabat, dan tempat berbagi segala hal. Terimakasih atas semua doa, dukungan, motivasi dan pengertiannya.
9. Sahabat, Firdha Wafirotni' mah, terima kasih atas semua perhatian dan dukungan selama ini
10. Teman-teman “Geng-Gengan”, Ana Maria Ulfa, Martha Rosdiana Utami dan Revi Nurrokhmi terima kasih atas semua doa, dukungan, dan perhatian selama ini
11. Teman-Teman seperbimbingan, Rosna Sari Pulungan, Thalitha Zulaikha I, dan Muhammad Hendarli Subianto, terima kasih atas semua dukungan dan masukan selama ini.
12. Keluarga Kelas B angkatan 2014, terima kasih dukungan dan perhatiannya selama ini
13. Seluruh teman-teman angkatan 2014 Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Diponegoro.
14. Raudina Huduni, teman survei, teman makan, dan teman mengerjakan Tugas Akhir. Terima kasih sudah memberikan dukungan, masukan dan perhatian selama ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam tugas akhir ini. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna penyusunan tugas akhir yang lebih baik. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca terutama mahasiswa Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Diponegoro.

Semarang, 10 Agustus 2018
Penulis

Novi Kartika Dewi

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
.....	v
KATA PENGANTAR	vii
.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Sasaran Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup	6
1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah	6
1.5.2 Ruang Lingkup Materi	7
1.6 Posisi Penelitian	8
1.7 Kerangka Pikir	10
1.8 Metode Penelitian	12
1.8.1 Pendekatan Penelitian	13
1.8.2 Variabel dan Kebutuhan Data	13
1.8.3 Teknik Pengumpulan Data	15
1.8.4 Teknik Penyajian Data	17
1.8.5 Teknik Survei/Sampling	17
1.8.6 Teknik Analisis	20
1.8.7 Tahapan Analisis	23
1.9 Sistematika Penulisan	26
BAB II KAJIAN LITERATUR	27
2.1. Pengertian Transportasi	27

2.2.	Konsep <i>Supply</i> Transportasi	28
2.3.	Moda Transportasi Berdasarkan Sifat Pelayanan	30
2.2.1	Moda Transportasi Pribadi	30
2.2.2	Moda Transportasi Umum	30
2.2.3	Moda Transportasi Paratransit	31
2.4.	Transportasi Daring	32
2.5.	Cara Pelayanan Sistem Transportasi	33
2.5.1	Tarif/ <i>Price</i>	34
2.5.2	Dasar Penetapan Tarif Jasa Sistem Transportasi	34
2.5.3	Mekanisme Pelayanan Transportasi	36
2.5.4	Faktor Tingkat Pelayanan/ <i>Service</i>	37
2.6.	<i>Operator Public Transportation</i>	38
2.7.	<i>Sharing Economy</i>	39
2.8.	Sintesa Literatur	40
BAB III GAMBARAN UMUM		43
3.1	Gambaran Umum Kota Semarang	43
3.2	Gambaran Umum Transportasi Daring	45
3.2.1	Tentang Transportasi Daring	45
3.2.2	Jenis Layanan Transportasi Daring	46
3.2.3	Tarif Transportasi Daring di Kota Semarang	52
3.2.4	Mekanisme Pemesanan Transportasi Daring di Kota Semarang	54
3.2.5	Daerah Pelayanan Transportasi Daring	57
3.3	Gambaran Rute <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Trans Semarang Kota Semarang	57
BAB IV ANALISIS PENYEDIAAN DAN PELAYANAN TRANSPORTASI DARING KOTA SEMARANG		60
4.1	Analisis Mekanisme Pemesanan Transportasi Daring Kota Semarang	60
4.2	Analisis Penyedia/Mekanisme Kerja Sama Transportasi Daring Kota Semarang	64
4.2.1	Kepemilikan Kendaraan	64
4.2.2	Sistem Bagi Hasil	64
4.3	Analisis Pelayanan Transportasi Daring Kota Semarang	67
4.3.1	Pola Pergerakan	67
4.3.2	Area Pelayanan	70
4.3.3	Waktu Tunggu	73

4.3.4 Waktu Operasi	75
4.3.5 Kapasitas Ojek Daring dengan Lama Operasi Transportasi Daring	76
4.3.6 Kapasitas Mobil Daring dengan Lama Operasi	77
4.3.7 Lama Operasi dengan Jumlah Poin	78
4.3.8 Kenyamanan dan Keamanan	79
4.3.9 Analisis Pengguna Transportasi Daring Kota Semarang	80
4.4 Kesimpulan Analisis	84
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Rekomendasi	91
DAFTAR PUSTAKA	93
DAFTAR LAMPIRAN	96

PERPUSTAKAAN PLANOLOGI

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	: Kebutuhan Data Penelitian	13
Tabel I. 2	: Pembagian Jumlah Sampel Penelitian	19
Tabel I. 3	: Variabel Bebas (x).....	21
Tabel II. 1	: Sintesa Teori Ketersediaan Moda Transportasi	40
Tabel II. 2	: Variabel, Indikator, dan Sub Indikator	42
Tabel III. 1	: Jumlah Penduduk PerKecamatan Kota Semarang Jenis Kelamin Tahun 2016	44
Tabel III. 2	: Jumlah Penduduk Kota Semarang Berdasarkan Kelompok Umur	45
Tabel III. 3	: Tarif Transportasi Daring.....	54
Tabel III. 4	: Pemberian Bonus dan Insentif Transportasi Daring Kota Semarang.....	56
Tabel IV. 1	: Lama Operasi dengan Pendapatan Per Bulan	65
Tabel IV. 2	: Tingkat Permintaan Transportasi Daring perKecamatan di Kota Semarang.....	70
Tabel IV. 3	: Alasan menjadi Driver dengan Pendapatan Per Bulan.....	75
Tabel IV. 4	: Pengguna dengan Jam Operasi.....	81
Tabel IV. 5	: Pengguna dengan Jarak Tempuh.....	82
Tabel IV. 6	: Pengguna dengan Cara Bayar	84
Tabel IV. 7	: Kapasitas Ojek Daring dengan Lama Operasi.....	77
Tabel IV. 8	: Kapasitas Mobil Daring dengan Lama Operasi.....	78
Tabel IV. 9	: Lama Operasi dengan Jumlah Poin	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	: Peta Batas Administrasi Kota Semarang.....	7
Gambar 1. 2	: Posisi Penelitian dalam Perencanaan Wilayah dan Kota.....	10
Gambar 1. 3	: Kerangka Pikir	12
Gambar 1. 4	: Kerangka Analisis.....	25
Gambar 2. 1	: Sistem Transportasi Makro.....	28
Gambar 2. 2	: Bentuk Dasar Kurva Penawaran.....	29
Gambar 2. 3	: Beda Waktu Perjalanan Driving dan Ridesourcing	33
Gambar 3. 1	: Peta Batas Administrasi Kota Semarang.....	43
Gambar 3. 2	: Pembagian Layanan Transportasi Daring di Kota Semarang.....	46
Gambar 3. 3	: Cara Pemesanan Layanan Go-Jek.....	55
Gambar 3. 4	: Peta Rute Bus Rapid Transit Kota Semarang.....	58
Gambar 4. 1	: Diagram Pemesanan Transportasi Daring	61
Gambar 4. 2	: Diagram Pengantaran (<i>Delivery</i>) Transportasi Daring.....	61
Gambar 4. 3	: Diagram Pembayaran Transportasi Daring	62
Gambar 4. 4	: Diagram Penilaian Transportasi Daring	63
Gambar 4. 5	: Peta Sediaan Driver Transportasi Daring	71
Gambar 4. 6	: Peta Pelayanan Transportasi Daring dan Rute BRT Kota Semarang	85

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : FORM KUESIONER DRIVER.....	97
LAMPIRAN B : REKAP HASIL KUESIONER.....	101
LAMPIRAN C : OUTPUT ANALISIS CROSSTAB.....	102

PERPUSTAKAAN PLANOLOGI