

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN  
PENGEMUDI OJEK *ONLINE*  
TERHADAP  
FREKUENSI PELANGGARAN LALU LINTAS**



**ALTHEA A VERRILINCYA WILLIEM  
NPM : 2017410196**

**PEMBIMBING: Tri Basuki Joewono, Ph.D.**

**KO-PEMBIMBING: Muhamad Rizki, S.T., M.T.**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)  
BANDUNG  
FEBRUARI 2021**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN  
PENGEMUDI OJEK *ONLINE*  
TERHADAP  
FREKUENSI PELANGGARAN LALU LINTAS**



**ALTHEA AVERRILINCYA WILLIEM  
NPM : 2017410196**

**PEMBIMBING: Tri Basuki Joewono, Ph.D.**

**KO-PEMBIMBING: Muhamad Rizki, S.T., M.T.**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)  
BANDUNG  
FEBRUARI 2021**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN  
PENGEMUDI OJEK *ONLINE*  
TERHADAP  
FREKUENSI PELANGGARAN LALU LINTAS**



**ALTHEA A VERRILINCYA WILLIEM  
NPM : 2017410196**

**BANDUNG, 15 FEBRUARI 2021**

**PEMBIMBING:**

**KO-PEMBIMBING:**

**Tri Basuki Joewono, Ph.D.**

**Muhamad Rizki, S.T., M.T.**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)  
BANDUNG  
FEBRUARI 2021**

# PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini, saya dengan data diri sebagai berikut:

Nama : Althea Averrilincy Williem

NPM : 2017410196

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas Teknik, Universitas Katolik Parahyangan

Menyatakan bahwa skripsi / tesis / disertasi dengan judul:

Pengaruh Penilaian Kualitas Pelayanan Pengemudi Ojek Online Terhadap Frekuensi Pelanggaran Lalu Lintas

adalah benar-benar karya saya sendiri di bawah bimbingan dosen pembimbing. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya, atau jika ada tuntutan formal atau non formal dari pihak lain berkaitan dengan keaslian karya saya ini, saya siap menanggung segala resiko, akibat, dan/atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya, termasuk pembatalan gelar akademik yang saya peroleh dari Universitas Katolik Parahyangan.

Dinyatakan: di Bandung

Tanggal: 25 Januari 2021



---

Althea Averrilincy Williem

2017410196

**PENGARUH PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN  
PENGEMUDI OJEK *ONLINE*  
TERHADAP  
FREKUENSI PELANGGARAN LALU LINTAS**

**Althea Averrilincy Williem  
NPM: 2017410196**

**Pembimbing: Tri Basuki Joewono, Ph.D.  
Ko-Pembimbing: Muhamad Rizki, S.T., M.T.**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)  
BANDUNG  
FEBRUARI 2021**

**ABSTRAK**

Pada sistem kerja ojek *online*, pengemudi dituntut untuk memperoleh penilaian atau *rating* tertentu agar terhindar dari pemutusan kemitraan. Tingkatan penilaian yang diterima oleh pengemudi memungkinkan pengemudi melakukan pelanggaran lalu lintas. Pengemudi berusaha untuk menyesuaikan diri agar target dapat dicapai, walaupun harus melanggar lalu lintas. Studi ini bertujuan untuk melihat pengaruh penilaian kualitas pelayanan pengemudi ojek *online* terhadap frekuensi pelanggaran lalu lintas yang dilakukan. Data yang digunakan berupa data primer dari hasil penyebaran kuesioner secara daring pada pengemudi ojek *online* di wilayah Jabodetabek. Data dianalisis menggunakan analisis faktor dan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis faktor menghasilkan dua faktor utama, yaitu pelanggaran aturan lalu lintas dan pelanggaran yang dapat memecah konsentrasi pengemudi. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa *rating* ditemukan berpengaruh signifikan negatif terhadap frekuensi pelanggaran yang dapat memecah konsentrasi pengemudi. Namun, *rating* ditemukan tidak berpengaruh signifikan pada frekuensi pelanggaran aturan lalu lintas. Variabel perilaku menolak *order* dan meminta pengguna layanan membatalkan *order* ditemukan berpengaruh signifikan positif terhadap frekuensi pelanggaran aturan lalu lintas dan juga frekuensi pelanggaran yang dapat memecah konsentrasi pengemudi. Variabel membatalkan *order* hanya ditemukan berpengaruh signifikan positif terhadap frekuensi pelanggaran aturan lalu lintas. Pengemudi dengan rentang usia 26-35 tahun cenderung lebih sering melakukan pelanggaran yang dapat memecah konsentrasi dibandingkan usia lainnya.

Kata Kunci: Ojek *Online*, *Rating*, Pelanggaran Lalu Lintas, Perilaku Terhadap *Order*, Jabodetabek.

# **THE IMPACT OF ONLINE MOTORCYCLE TAXI'S RATING TOWARDS FREQUENCY OF TRAFFIC VIOLATION**

**Althea Averrilincyia Williem**  
**NPM: 2017410196**

**Advisor: Tri Basuki Joewono, Ph.D.**  
**Co-Advisor: Muhamad Rizki, S.T., M.T.**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**  
**FACULTY OF ENGINEERING DEPARTMENT OF CIVIL**  
**ENGINEERING**  
(Accredited by SK BAN-PT Number: 1778/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)  
**BANDUNG**  
**FEBRUARY 2021**

## **ABSTRACT**

In the online motorcycle taxi work system, drivers are required to obtain a certain rating to avoid terminating the partnership. The level of rating received by the driver allows the driver to act in traffic violation. The driver tries to adjust himself so that the target can be reached, even if it has to violate traffic rules. This study aims to see the effect of assessing the service quality of online motorcycle taxi drivers on the frequency of traffic violations committed. The data used are primary data from the results of online questionnaires to online motorcycle taxi drivers in the Jabodetabek area. Data were analyzed using factor analysis and multiple linear regression analysis. The results of the factor analysis produce two main factors, namely violations of traffic rules and violations that can break driver's concentration. The results of multiple linear regression analysis show that the rating is found to have a significant negative effect on the frequency of violations that can break driver's concentration. However, the rating was found to have no significant effect on the frequency of traffic rule violations. The behavior of rejecting orders and asking service users to cancel orders variables were found to have a significant positive effect on the frequency of traffic rule violations and also the frequency of violations that can break driver's concentration. Canceling orders variable was only found to have a significant positive effect on the frequency of traffic rule violations. Drivers with an age range of 26-35 years tend to commit violations that can break driver's concentration more often than other ages.

**Keywords:** Online Motorcycle Taxi, Rating, Traffic Violations, Behavior Against Order, Jabodetabek.



## **PRAKATA**

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi berjudul Pengaruh Penilaian Kualitas Pelayanan Pengemudi Ojek Online Terhadap Frekuensi Pelanggaran Lalu Lintas. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Sarjana Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.

Proses penyusunan skripsi ini tidaklah mudah. Banyak tantangan dan halangan yang telah dilewati selama proses penulisan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih pada seluruh pihak yang telah mendukung penulis baik dari segi materi dan moral hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan penuh rasa hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Tri Basuki Joewono, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang dalam segala kesibukannya telah sabar membimbing, banyak membantu, memberi inspirasi, semangat, saran, masukan, serta ilmu-ilmu yang berguna selama proses penyusunan skripsi;
2. Bapak Muhamad Rizki Taki, S.T., M.T., selaku ko-pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberi bimbingan, arahan, masukan, saran serta pengetahuan baru terkait skripsi ini;
3. Bapak Aloysius Tjan Hin Hwie, Ir., M.T., Ph.D., selaku Ketua Komunitas Bidang Ilmu Teknik Transportasi dan dosen penguji yang telah memberi kritik dan saran yang membangun;
4. Bapak Santoso Urip Gunawan, Ir., M.T., dan Bapak Tilaka Wasanta, S.T., M.T., sebagai dosen penguji yang telah memberi kritik dan saran yang membangun;
5. Bapak Nyoman Ariawan, S.E., dan Ibu Lina Yeni Liman, S.E., selaku orang tua yang tidak pernah berhenti memberi doa dan dukungan untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sarjana Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan, Bandung;
6. Saudara tercinta, Arlene Novita Williem, S.M., dan Glen Pratama Williem, yang selalu menghibur dan memberi dukungan selama proses penyusunan skripsi di rumah;

7. Teman-teman seperjuangan KBI Teknik Transportasi, Holy Felicia, Gregorio Ivan, dan Yovita Laras yang selalu responsif dan selalu membantu serta memberi dukungan;
8. Semua teman dekat penulis yang senantiasa memberi dukungan, menghibur saat penulis merasa lelah dan menyemangati selama proses penyusunan skripsi, serta membantu menyebarkan tautan kuesioner;
9. Para dosen pengajar dan *staff* di Program Studi Teknik Sipil yang telah memberi banyak pengetahuan dan pembelajaran yang bermanfaat;
10. Teman-teman teknik sipil angkatan 2017 dan seluruh rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati penulis memohon kritik dan saran agar penulis dapat menyempurnakan skripsi ini sehingga memberi dampak yang berguna bagi pembaca, masyarakat, bangsa, dan negara.

Bandung, 10 Februari 2021



Althea Averrilincya Williem

2017410196



# DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
PRAKATA .....	iii
DAFTAR ISI .....	1-3
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1-1
1.1 Latar Belakang .....	1-1
1.2 Inti Permasalahan .....	1-3
1.3 Tujuan Penelitian .....	1-3
1.4 Pembatasan Masalah .....	1-3
1.5 Metode Penelitian .....	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	2-1
2.1 Transportasi <i>Online</i> .....	2-1
2.2 Ojek <i>Online</i> dan <i>Rating</i> .....	2-2
2.3 Perilaku Pengemudi Sepeda Motor .....	2-3
2.3.1 Sepeda Motor di Indonesia .....	2-3
2.3.2 <i>Motorcycle Rider Behaviour Questionnaire</i> .....	2-5
2.4 Pelanggaran Lalu Lintas .....	2-9
2.5 Teknik <i>Sampling</i> .....	2-10
2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	2-10
2.7 Analisis Faktor .....	2-12
2.8 Analisis Regresi Linier Berganda .....	2-17
BAB 3 METODE PENELITIAN .....	3-1
3.1 Metode Pengumpulan Data .....	3-1
3.2 Penentuan Jumlah Sampel .....	3-2
3.3 Penyusunan Kuesioner .....	3-2
3.4 Variabel Studi .....	3-3
3.5 Pelaksanaan Survei .....	3-6
3.6 Pengolahan Data .....	3-7

3.7	Perumusan Kesimpulan dan Saran .....	3-9
BAB 4 ANALISIS DATA.....		4-1
4.1	Deskripsi Data Responden .....	4-1
4.1.1	Karakteristik Sosiodemografi.....	4-1
4.1.2	Penilaian Kualitas Pelayanan .....	4-3
4.1.3	Pelanggaran Lalu Lintas .....	4-6
4.2	Analisis Faktor Frekuensi Pelanggaran Lalu Lintas.....	4-10
4.3	Analisis Hubungan Frekuensi Pelanggaran Lalu Lintas dan Penilaian Kualitas Pelayanan .....	4-16
4.3.1	Hasil Estimasi Pelanggaran Aturan Lalu Lintas.....	4-17
4.3.2	Hasil Estimasi Pelanggaran Yang Dapat Memecah Konsentrasi Pengemudi .....	4-19
4.4	Diskusi.....	4-22
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....		4-22
5.1	Kesimpulan.....	5-1
5.2	Saran.....	5-2
DAFTAR PUSTAKA.....		xiii



## DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

$\alpha$	= bilangan konstan
$\lambda$	= Vektor nilai eigen
$a$	= koefisien korelasi parsial
$A$	= Matrik determinan
$a_{jm}$	= <i>loading factor</i> variabel
$b$	= koefisien variabel independen
$e_j$	= Faktor spesifik
$F_{hitung}$	= nilai uji F
$t_{hitung}$	= nilai uji t
$F_m$	= Faktor umum
$\hat{f}_j$	= skor faktor
$I$	= Matriks identitas
KD	= Koefisien Determinasi
$\hat{L}$	= estimasi nilai <i>loading</i>
$n$	= jumlah sampel
$p$	= jumlah variabel
$r$	= koefisien korelasi
$r_{iac}$	= koefisien reliabilitas Alfa Cronbach
$R^2$	= Koefisien determinasi
$ R $	= nilai determinan
$S$	= matriks kovarian sampel
$\bar{x}$	= variansi rata-rata
$x_j$	= variansi faktor
$\sum s_i^2$	= jumlah varians skor tiap item
$s_t^2$	= varians total
Anova	= <i>Analysis of Variance</i>
CFA	= <i>Confirmatory Factor Analysis</i>
Covid-19	= <i>Coronavirus Disease 2019</i>
CMRDV	= <i>Chinese Motorcycle Rider Driving Violation</i>
DBQ	= <i>Driver Behaviour Questionnaire</i>

EFA	= <i>Exploratory Factor Analysis</i>
GARDA	= Gabungan Aksi Roda Dua
GPS	= <i>Global Positioning System</i>
Jabodetabek	= Jakarta-Bogor-Depok-Tangerang-Bekasi
KMO	= Kaiser-Mayer-Olkin
Korlantas Polri	= Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia
KP	= Keputusan Menteri
MRBQ	= <i>Motorcycle Rider Behaviour Questionnaire</i>
PM	= Peraturan Menteri
SMA	= Sekolah Menengah Atas
SMK	= Sekolah Menengah Kejuruan
SMP	= Sekolah Menengah Pertama
SPSS	= Statistical Package for the Social Sciences
UU	= Undang-Undang
YLKI	= Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Diagram Alir Penelitian.....	1-6
<b>Gambar 2.1</b> Jumlah Sepeda Motor di Indonesia Tahun 2010-2018.....	2-4
<b>Gambar 2.2</b> Angka Kecelakaan Lalu Lintas Menurut Jenis Kendaraan.....	2-5
<b>Gambar 2.3</b> Hasil <i>Scree Test</i> .....	2-15
<b>Gambar 3.1</b> Tampilan Kuesioner.....	3-1
<b>Gambar 3.2</b> Alur Pengolahan Data.....	3-8
<b>Gambar 4.1</b> Jenis Kelamin Responden.....	4-1
<b>Gambar 4.2</b> Usia Responden .....	4-2
<b>Gambar 4.3</b> Tingkat Pendidikan Terakhir Responden .....	4-2
<b>Gambar 4.4</b> Status Pernikahan Responden.....	4-3
<b>Gambar 4.5</b> Frekuensi Responden Membatalkan <i>Order</i> .....	4-4
<b>Gambar 4.6</b> Frekuensi Responden Menolak <i>Order</i> .....	4-4
<b>Gambar 4.7</b> Frekuensi Responden Meminta Pengguna Layanan Membatalkan <i>Order</i> .....	4-5
<b>Gambar 4.8</b> Rata-Rata Rating Responden dalam Satu Bulan Terakhir.....	4-5
<b>Gambar 4.9</b> Frekuensi Melawan Arus Lalu Lintas.....	4-6
<b>Gambar 4.10</b> Frekuensi Menerobos Lampu Lalu Lintas .....	4-7
<b>Gambar 4.11</b> Frekuensi Berkendara di Atas Trotoar.....	4-7
<b>Gambar 4.12</b> Berbelok Tanpa Memberi Tanda Atau Sign.....	4-8
<b>Gambar 4.13</b> Frekuensi Melanggar Rambu dan Marka Jalan .....	4-8
<b>Gambar 4.14</b> Frekuensi Menggunakan Ponsel Saat Berkendara.....	4-9
<b>Gambar 4.15</b> Frekuensi Mendengarkan Musik Dengan Kencang.....	4-9
<b>Gambar 4.16</b> Frekuensi Merokok Saat Berkendara.....	4-10

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Terjemahan <i>Motorcycle Rider Behaviour Questionnaire's Item</i> .....	2-6
<b>Tabel 2.2</b> Item Pertanyaan yang Dihilangkan pada Studi Motevalian et al. (2011) di Iran .....	2-8
<b>Tabel 2.3</b> Item Pertanyaan yang Ditambahkan pada Studi Motevalian et al. (2011) di Iran .....	2-8
<b>Tabel 2.4</b> Nilai Koefisien Korelasi .....	2-11
<b>Tabel 2.5</b> Nilai Derajat Reliabilitas .....	2-12
<b>Tabel 2.6</b> Rekomendasi Nilai KMO .....	2-14
<b>Tabel 3.1</b> Frekuensi untuk Pertanyaan Skala Likert .....	3-4
<b>Tabel 3.2</b> Indikator Variabel Karakteristik Sosiodemografi dan .....	3-4
<b>Tabel 3.3</b> Indikator Variabel Frekuensi Pelanggaran Lalu Lintas dalam Satu Bulan Terakhir .....	3-5
<b>Tabel 4.1</b> Notasi Variabel Pelanggaran Lalu Lintas .....	4-10
<b>Tabel 4.2</b> Matriks Korelasi Variabel Frekuensi Pelanggaran Lalu Lintas .....	4-11
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Uji Kecukupan Sampel Variabel Pelanggaran Lalu Lintas .....	4-11
<b>Tabel 4.4</b> Tabel Nilai Eigen .....	4-12
<b>Tabel 4.5</b> Variansi Hasil Ekstraksi Faktor .....	4-12
<b>Tabel 4.6</b> Matriks Komponen Variabel Pelanggaran Lalu Lintas .....	4-13
<b>Tabel 4.7</b> Matriks Komponen Variabel Pelanggaran Lalu Lintas Setelah Dirotasi.....	4-14
<b>Tabel 4.8</b> Pengelompokan Variabel Pelanggaran Lalu Lintas .....	4-14
<b>Tabel 4.9</b> <i>Component Score Coefficient</i> Variabel Pelanggaran Lalu Lintas .....	4-15
<b>Tabel 4.10</b> Model Untuk Analisis Regresi Linier Berganda.....	4-17
<b>Tabel 4.11</b> <i>Model Summary</i> Faktor Pelanggaran Aturan Lalu Lintas .....	4-17
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji F Faktor Pelanggaran Aturan Lalu Lintas .....	4-18
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Estimasi Faktor Pelanggaran Lalu Lintas dengan Metode Regresi Linier Berganda .....	4-18
<b>Tabel 4.14</b> <i>Model Summary</i> Faktor Pelanggaran Yang Dapat Memecah Konsentrasi Pengemudi .....	4-20



**Tabel 4.15** Hasil Uji F Faktor Pelanggaran Yang Dapat Memecah Konsentrasi  
Pengemudi..... 4-20

**Tabel 4.16** Hasil Estimasi Model 2 dengan Metode Regresi Linier Berganda . 4-21



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Instrumen Pertanyaan Kuesioner .....	L1-1
LAMPIRAN 2 Item Pertanyaan MRBQ .....	L2-1
LAMPIRAN 3 Perhitungan Skor Faktor Pada SPSS .....	L3-1
LAMPIRAN 4 Nilai ZScore Masing-Masing Variabel Pelanggaran .....	L4-1



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Permasalahan yang diakibatkan oleh kepadatan lalu lintas dapat diatasi dengan perkembangan teknologi yang kian pesat. Dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk menunjang kebutuhan akan moda transportasi yang efektif, mudah, murah, dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun maka lahirlah transportasi *online* (Aziah dan Adawia, 2018). Transportasi *online* menawarkan berbagai jenis layanan transportasi dengan kecepatan dan kemudahan akses bagi pengguna. Transportasi *online* di Indonesia dipelopori oleh Gojek yang menyediakan layanan ojek *online* pada tahun 2015 (Kristo, 2017).

Ojek *online* merupakan ojek sepeda motor yang dapat dipesan dengan memanfaatkan aplikasi pada telepon genggam (Fitriani, 2018). Pada ojek *online* terdapat faktor yang mempengaruhi minat pengguna ojek *online* dan juga faktor yang mempengaruhi kemitraan pengemudi ojek *online*. Salah satu faktor penting bagi pengemudi yaitu penilaian kualitas pelayanan atau *rating* bintang. *Rating* bintang atau sistem penilaian performa berpengaruh pada kinerja dan layanan yang diberikan *driver* kepada para penggunanya. *Rating* juga menentukan apakah *driver* akan memperoleh bonus atau insentif tambahan (Nurhidayah, 2018).

Meksipun ojek *online* banyak diminati karena cepat, harga yang terjangkau, dan kualitas penyampaian (Dzaiyyah et al., 2010), terdapat permasalahan pada aspek keselamatannya. Hal ini dikarenakan sepeda motor memiliki risiko kecelakaan yang lebih tinggi dibanding jenis kendaraan lain (Chang dan Yeh, 2006). Terhitung hingga 25 Februari 2020, jumlah kecelakaan sepeda motor di tahun 2020 telah mencapai 144 kasus kecelakaan, yaitu sekitar 68,6% dari jumlah kecelakaan yang terjadi dengan pelanggaran lalu lintas sebagai salah satu faktor (Korlantas Polri, 2020). Faktanya berbagai kecelakaan dan pelanggaran terjadi untuk ojek *online* antara lain pelanggaran lampu lalu lintas oleh oknum ojek *online* di Surabaya yang tertangkap Operasi Patuh Semeru (Abraham, 2019) dan juga kecelakaan antara ojek *online* dan bus Trans Jakarta di kawasan Mampang, Jakarta

Selatan yang diakibatkan pengemudi ojek *online* menerobos lampu merah (Nufus, 2019).

Elliott et al. (2007) mengembangkan studi tentang hubungan pelanggaran terhadap resiko kecelakaan pengemudi sepeda motor untuk mengetahui perilaku pengemudi di Inggris, yang disebut *Motorcycle Rider Behaviour Questionnaire* (MRBQ). Studi tentang MRBQ kemudian dilakukan di berbagai negara dengan banyak penyesuaian terhadap peraturan negara tersebut, seperti studi di Iran (Ali et al., 2011 dan Motevalian et al., 2011), Turki (Ozkan et al., 2012), Australia (Sakashita et al., 2014), Nigeria (Sunday, 2018), dan Thailand (Uttra et al., 2020). Pendekatan yang sedikit berbeda dilakukan di Hong Kong. Cheng dan Ng (2010) mengembangkan instrumen khusus untuk mengukur perilaku pelanggaran, yaitu *Chinese Motorcycle Rider Driving Violation* (CMRDV). Di Indonesia sendiri, kajian tentang MRBQ sudah pernah dilakukan oleh Putranto dan Anjaya (2014), namun studi ini belum didasari teori yang kuat dan hanya mengadaptasi teori *driver behaviour questionnaire* (DBQ). Untuk mendukung studi ini Putranto et al. (2014) mengkaji ulang dengan melihat perilaku dosen dan karyawan pengemudi sepeda motor di Universitas Tarumanegara.

Dalam MRBQ terdapat banyak aspek yang dikaji, salah satunya yaitu *traffic violations*. *Traffic violations* dapat diartikan sebagai pelanggaran terhadap peraturan lalu lintas, seperti menerobos lampu lalu lintas, menggunakan telepon genggam saat mengemudi, melawan arus lalu lintas, dan lain sebagainya. Studi khusus tentang *traffic violations* juga dilakukan di Indonesia oleh Joewono dan Susilo (2015) yang membahas pelanggaran lalu lintas oleh pengendara berusia muda di perkotaan. Handayani et al. (2017) juga pernah membahas mengenai pengaruh pelanggaran lalu lintas terhadap potensi kecelakaan pada remaja pengendara sepeda motor di Kota Surakarta.

Dari berbagai studi yang sudah dilakukan banyak yang membahas pelanggaran lalu lintas yang dilakukan kendaraan pribadi, namun studi pada perspektif pengemudi ojek *online* masih sangat terbatas. Seiring dengan perkembangan transportasi *online*, khususnya ojek *online* maka dirasa perlu untuk mengkaji perilaku pengemudi ojek *online* secara spesifik dan hubungannya terhadap penilaian kualitas pelayanan. Studi ini diharapkan mampu memberi

wawasan tentang pengaruh penilaian kualitas pelayanan terhadap ketaatan lalu lintas pengemudi ojek *online* di Indonesia.

## 1.2 Inti Permasalahan

Perkembangan teknologi dan peningkatan mobilitas melahirkan jasa transportasi *online* yang mudah diakses siapapun. Kemudahan akses membuat banyak orang memilih menggunakan jasa transportasi *online*, khususnya ojek *online* untuk menuju lokasi tujuan (Nirmala dan Surveyandini, 2019). Preferensi pengguna ojek *online* menjadi hal penting bagi kelangsungan perusahaan dan juga mitra atau ojek *online*. *Rating* atau penilaian pengguna terhadap ojek *online* menjadi hal yang harus dijaga dengan baik karena menjadi tolak ukur kepuasan pengguna terhadap layanan ojek *online* (Zaenudin, 2018).

*Rating* bintang adalah salah satu hal yang mempengaruhi perhitungan insentif yang akan diterima mitra ojek *online* (Nurhidayah, 2018). Dengan penjelasan tersebut maka sudah seharusnya pengemudi ojek *online* menjaga kualitas layanan yang diberikan, salah satunya dengan menjamin keamanan dan keselamatan pengguna. Namun, masih banyak ojek *online* yang mengabaikan aturan lalu lintas (Friana, 2018). Pada penelitian ini akan dibahas seberapa penting penilaian kualitas pelayanan bagi ojek *online* dan juga pengaruh penilaian kualitas pelayanan terhadap ketaatan lalu lintas pengemudi ojek *online* di Indonesia.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan karakteristik sosiodemografi pengemudi ojek *online*.
2. Mendeskripsikan penilaian kualitas pelayanan (*rating*) yang diperoleh pengemudi ojek *online*.
3. Mendeskripsikan frekuensi pelanggaran lalu lintas oleh pengemudi ojek *online*
4. Menganalisis pengaruh penilaian kualitas pelayanan (*rating*) terhadap frekuensi pelanggaran lalu lintas pengemudi ojek *online*.

## 1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



1. Responden pada penelitian ini adalah pengemudi ojek *online* yang menjadi mitra Gojek dan Grab.
2. Data yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner secara *online* di kawasan Jabodetabek.
3. Variabel yang digunakan adalah karakteristik sosiodemografi, penilaian kualitas pelayanan, dan frekuensi pelanggaran lalu lintas.
4. Karakteristik sosiodemografi meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan status pernikahan.
5. Penilaian kualitas pelayanan meliputi perilaku pengemudi terhadap *order* yang diterima dan penilaian rata-rata dalam satu bulan terakhir.
6. Aspek pelanggaran yang dibahas yaitu pelanggaran lalu lintas (*traffic violation*) yang diadaptasi dari penelitian Motevalian et al. (2011) dengan penyesuaian terhadap peraturan lalu lintas di Indonesia yaitu UU No.22 Tahun 2009.
7. Bagian lain dari MRBQ yang tidak dibahas dalam penelitian ini adalah *traffic errors, control errors, speed violations, stunts* dan *safety equipment*.
8. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan analisis faktor.

### 1.5 Metode Penelitian

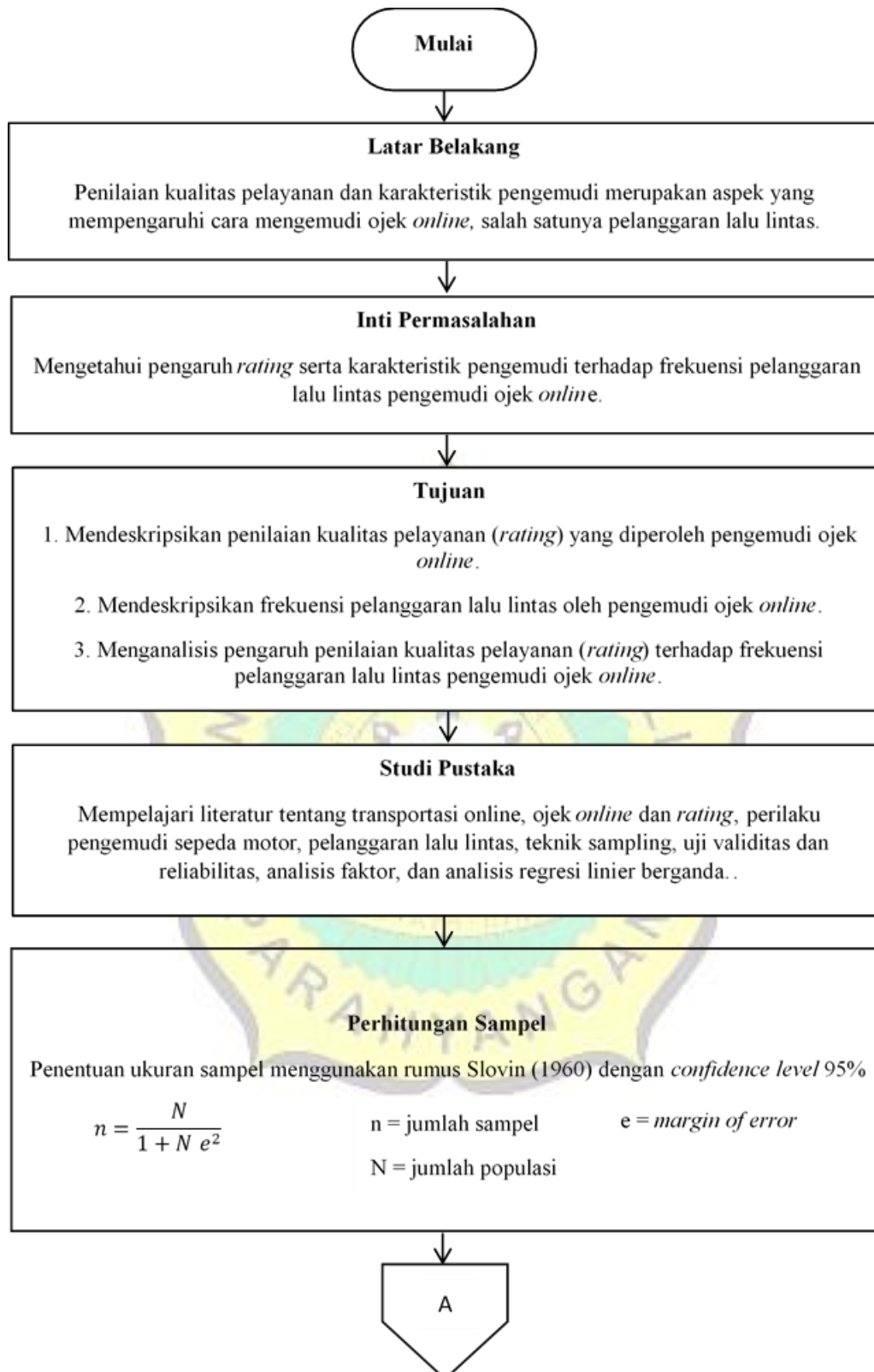
Kegiatan penelitian dimulai dengan penyusunan latar belakang permasalahan yang kemudian dilanjutkan dengan perumusan masalah beserta tujuan penelitian. Permasalahan dalam penelitian ini adalah perilaku pengemudi dan frekuensi pelanggaran yang dilakukan pengemudi ojek *online*. Perilaku yang dibahas dalam penelitian ini meliputi karakteristik pengemudi dan juga tanggapan pengemudi terhadap pesanan dan penilaian, sedangkan frekuensi pelanggaran mencakup pelanggaran lalu lintas seperti pelanggaran terhadap rambu dan marka jalan.

Kegiatan penelitian dilanjutkan dengan kajian pustaka, memperdalam landasan teori terkait masalah dalam penelitian. Kajian pustaka yang dilakukan mencakup definisi transportasi *online*, ojek *online*, penilaian kinerja pelayanan (*rating*), pelanggaran lalu lintas, *motorcycle rider behaviour questionnaire*, teknik sampling, uji validitas dan reliabilitas, analisis faktor dan analisis regresi linier

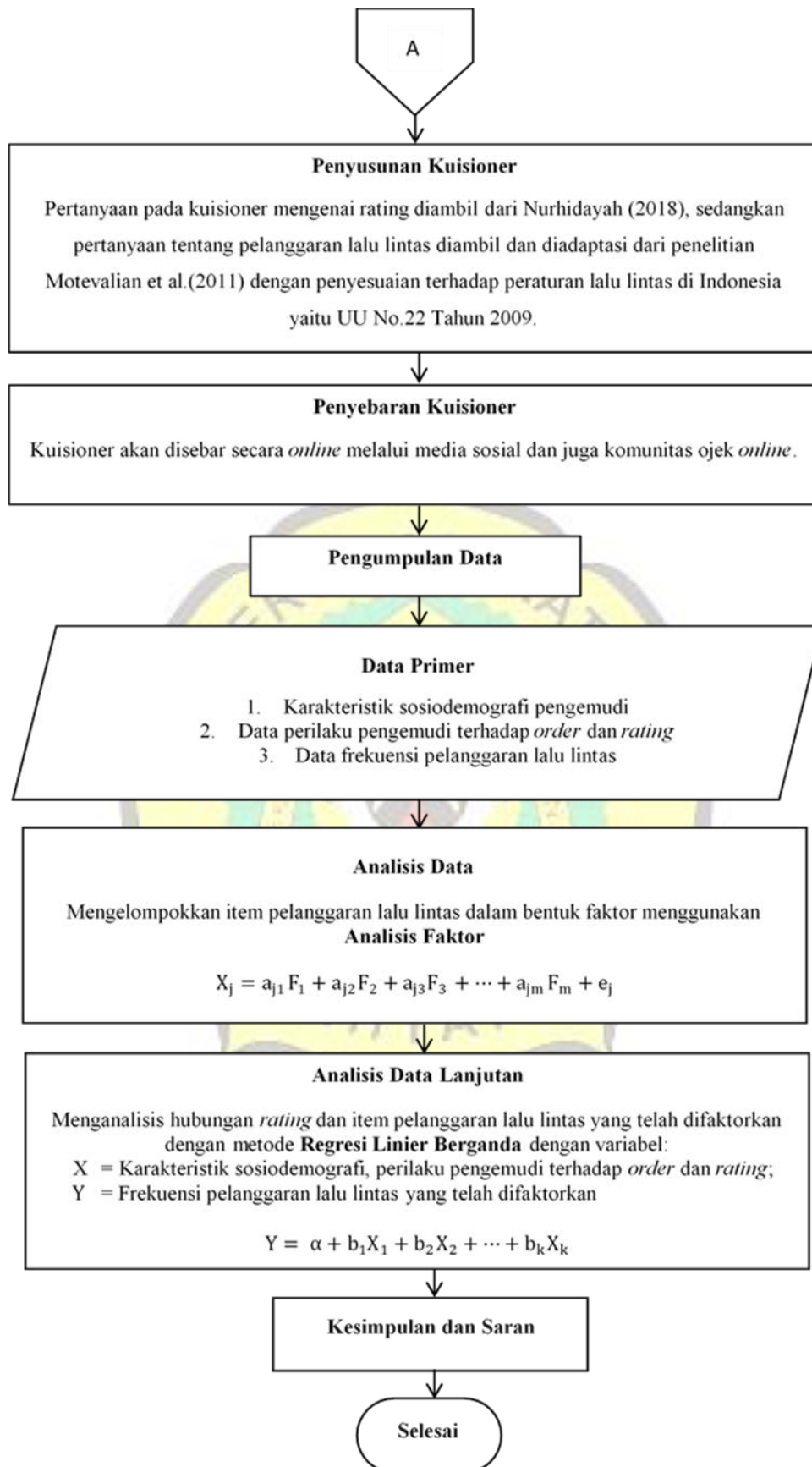


berganda. Setelah itu dilanjutkan dengan pengambilan data primer dalam bentuk kuesioner yang disebar di daerah Jabodetabek. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan metode analisis regresi linier berganda dan analisis faktor. Keseluruhan proses penelitian dijelaskan dalam bentuk diagram alir pada Gambar 1.1.





**Gambar 1.1** Diagram Alir Penelitian



**Gambar 1.1** Diagram Alir Penelitian (Lanjutan)

