

ANALISIS KOMPARASI KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK PENGGUNA APLIKASI *GRAB CAR* DAN *GO CAR* DI KOTA PALU

Muhammad Ilham Akbar
Wahyuningsih

Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Tadulako
Email: ilhammakbar99@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan kualitas layanan elektronik dilihat dari dimensi efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem dan privasi antara pengguna Aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu. Sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 60 responden dengan teknik penarikan sampel adalah metode *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode uji *Mann Whitney (U-test)*. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa dari hasil pengujian statistik nonparametrik uji *Mann Whitney* dimensi ketersediaan sistem dengan indikator yang digunakan sebagai alat ukur, yaitu sebagian indikator tidak terdapat perbedaan dan sebagiannya lagi mengalami perbedaan kualitas layanan elektronik (*e-servqual*) antara pengguna aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Pengguna Aplikasi Grab Car dan Go Car*

Abstract

The purpose of this study, namely to determine differences in the quality of electronic services seen from the dimensions of efficiency, compliance, system availability and privacy between users of the Grab Car and Go Car Applications in Palu City. The sample in this study were 60 respondents. The sampling technique was purposive sampling method. The data analysis method used in this study is the Mann Whitney test (U-test). The results of the research conducted show that from the results of the nonparametric statistical test, the Mann Whitney test, dimensions of system availability with the indicators used as measuring tools, namely that some indicators have on difference and some have differences in the quality of electronic services (e-servqual) between users of the Grab Car application and Go Car in Palu City.

Keywords: *Service Quality, Grab Car and GoCar Application Users*

PENDAHULUAN

Transportasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, dikarenakan dengan adanya transportasi akan dapat memudahkan manusia untuk berpindah dari suatu tempat ketempat lainnya. Transportasi merupakan suatu alat kendaraan yang digerakkan oleh mesin dan manusia sebagai pengemudinya. Menurut Munawar (2005:1) transportasi adalah kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari suatu tempat ketempat lainnya. Transportasi bertujuan untuk memudahkan manusia dalam melakukan kegiatan aktivitas sehari-harinya. Berdasarkan unsur-unsur transportasi, maka transportasi dapat dibedakan menjadi beberapa bagian yaitu jalur darat, jalur laut, dan jalur udara (Kamaluddin, 2003:18-19). Hal ini dikarenakan adanya ketergantungan manusia akan suatu transportasi sangat tinggi dengan alasan untuk mempersingkat waktu perjalanan, agar dapat sampai ketujuan dengan cepat. Sebuah transportasi terdapat unsur

yang memiliki kaitan sangat erat dalam berjalannya transportasi itu sendiri, yaitu manusia yang membutuhkan transportasi dan terminal sebagai prasarana transportasi dalam menunjang kegiatan aktivitasnya.

Kemajuan teknologi yang pesat ini adalah dibidang informasi yang memberikan pengaruh besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Pengaruh yang paling nyata terlihat pada perubahan mendasar dalam melakukan transaksi, seperti dalam dunia bisnis yang sangat membutuhkan teknologi informasi. Teknologi informasi dapat berupa teknologi apapun yang dapat menghasilkan informasi, termasuk teknologi informasi komputer dan teknologi komunikasi (Jogiyanto, 2005:3). Bentuk kemajuan teknologi informasi yang memberikan kontribusi besar terhadap perubahan saat ini adalah internet. Internet merupakan suatu jaringan yang disandingkan dengan alat komunikasi sehingga dapat digunakan berinteraksi setiap saat dimanapun dan kapanpun. Adanya internet membuat perusahaan melakukan transaksi menjadi mudah, yaitu dari cara lama yang prosesnya mengorbankan waktu dan terbilang lama dengan biaya besar saat ini perlahan-lahan sudah mulai ditinggalkan. Era perkembangan internet ditengah pertumbuhan penduduk yang begitu pesat, membuat internet sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kehadiran jasa transportasi berbasis aplikasi *online* yang menggunakan internet sangat berpengaruh bagi manusia dalam segala aktivitas secara cepat dan efisien.

Bisnis yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis jasa transportasi dengan sepeda motor atau yang dulu biasa disebut ojek. Kotler dan Keller (2009:42) mengemukakan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Yang ada pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Seiring berkembangnya teknologi dan informasi di era globalisasi ini telah menimbulkan perubahan yang cukup signifikan akan persaingan usaha pada setiap perusahaan. Sebagai penyedia jasa, perusahaan *taxi* harus mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada penggunanya. Mengingat begitu penting suatu pelayanan bidang jasa yang akan mempengaruhi kuantitas penggunanya sehingga bisnis dapat terus berjalan. Penilaian kualitas pelayanan sangat penting, agar dapat membantu bisnis dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Dahulu *taxi* dikelola masih secara konvensional dengan kepemilikan pribadi atau tunggal, sedangkan saat ini dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju membuat pelaku usaha mengembangkan bisnisnya melalui *taxi online*. *Taxi online* yang ada saat ini merupakan suatu usaha komersial yang menyediakan jasa transportasi bagi umum dan dikelola secara profesional. Berawal dari banyaknya bermunculan jasa transportasi membuat semakin pesat pula persaingan yang telah dihadapi oleh para pelaku usaha, khususnya para *driver taxi*, dimana hampir disetiap sudut jalan-jalan besar banyak dijumpai *driver* atau pengemudi *taxi*. Apabila dicermati dengan baik ada beberapa hal perlu dibenahi dalam layanan *taxi* yang ada pada saat ini, seperti masalah, kesopanan, keselamatan dan kesesuaian harga layanan yang ditetapkan.

Permasalahan harga sering kali menjadi ganjalan dalam benak para pengguna *taxi* dimana mereka menganggap harga yang ditetapkan terlalu mahal, dikarenakan *driver taxi* memasang tarif sesuai keinginan mereka misalnya tarif *taxi* untuk jarak jauh maupun dekat hampir sama saja. Berangkat dari adanya permasalahan tersebut, maka muncul ide perusahaan *taxi online* yang berbeda dengan *taxi* umumnya. *Taxi online* dikelola secara profesional dengan menyediakan kantor dan *call center* sebagai tempat pelayanan konsumen. Pelayanan yang diberikan lebih maksimal seperti standar keselamatan, etika kesopanan pengemudi dan penentuan tarif yang sudah baku sehingga tidak dapat ditambahkan atau dikurangi lagi. Perusahaan *taxi online* yang ada saat ini meningkat

pesat sangat, sehingga memiliki dampak positif positif, seperti mengurangi angka pengangguran di Indonesia yang ada saat ini dan menjadi solusi kemacetan di ibu kota. *Taxi online* cara kerjanya yaitu menggunakan aplikasi yang harus terhubung dengan koneksi internet, dimana para penggunanya apabila ingin menggunakan jasa taksi *online* tidak perlu lagi harus menunggu lama atau harus kepinggir jalan untuk menahan *taxi* tetapi cukup melakukannya lewat aplikasi *taxi online* yang diinginkannya.

Perusahaan yang bergerak dalam penyediaan jasa berbasis transportasi *online* tujuan utamanya adalah melakukan pengantaran penumpang dan pengantaran makanan maupun minuman sesuai selera konsumen. Pada masa sekarang ini hampir disemua kota *taxi online* bisa kita jumpai dengan *driver* sesuai yang kita inginkan, dikarenakan *driver* yang disediakan adalah perempuan dan laki-laki. Setiap *driver taxi online* diharuskan mempunyai akun pribadi dan kendaraan pribadi yang sudah terdaftar pada perusahaan pendiri *taxi online*, sehingga apabila konsumen melakukan order layanan *taxi online* akan lebih mudah mengetahui beberapa biaya yang harus disiapkan. Di Kota Palu merupakan Ibu Kota Sulawesi Tengah jasa transportasi berkembang dengan pesat seperti *taxi online* yang ada pada saat ini. *Taxi online* tersebut adalah *Grab Car* dan *Go Car* yang telah banyak digunakan dan dipercaya oleh masyarakat dalam membantu aktivitas sehari-hari. *Taxi online* saat ini sebagai perusahaan penyedia jasa pengantaran penumpang yang sedang berkembang pesat selalu berusaha meningkatkan pelayanan yang baik. Kualitas layanan yang baik akan sangat mempengaruhi *image* dari perusahaan, sehingga hal ini menjadi perhatian penting bagi perusahaan yang sedang berkembang pesat seperti *Grab Car* dan *Go Car*. Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dikemukakan tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul: “***Analisis Komparasi Kualitas Pelayanan Elektronik (e-Serqual) Pengguna Aplikasi Grab Car dan Go Car Di Kota Palu***”.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah digambarkan di atas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan elektronik dilihat dari dimensi efisiensi antara pengguna Aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu.
- 2) Untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan elektronik dilihat dari dimensi pemenuhan antara pengguna Aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu.
- 3) Untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan elektronik dilihat dari dimensi ketersediaan sistem antara pengguna Aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu.
- 4) Untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan elektronik dilihat dari dimensi privasi antara pengguna Aplikasi *Grab Car* dan *Go car* di Kota Palu.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode komparasi. Komparasi dalam Bahasa Inggris adalah *comparation* yang artinya yaitu perbandingan. Suharsimi (2013:6) mengartikan komparasi merupakan perbandingan kondisi yang ada di dua tempat, apakah kedua kondisi tersebut sama atau memiliki perbedaan dan apabila memiliki perbedaan maka tempat manakah yang lebih baik. Pada penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui instrumen yang memiliki sifat mengukur. Apabila dalam pengumpulan data telah diperoleh hasil, maka hasil tersebut dianalisis dengan tujuan untuk mencari perbedaan diantara variabel yang diteliti. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui perbedaan kualitas layanan elektronik antara pengguna Aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu.

Objek Penelitian

Objek yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah perbedaan kepuasan konsumen mengenai kualitas layanan elektronik antara pengguna Aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu. Sugiyono (2010:13) menyatakan bahwa objek penelitian merupakan sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif dan reliabel (variabel tertentu). Alasan peneliti mengambil pengguna Aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu adalah ingin mengetahui kualitas layanan elektronik yang diperoleh konsumen dari penggunaan Aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* saat menggunakan aplikasi tersebut.

Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Berikut penjelasan dari kedua model data tersebut dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan kriteria yang penulis tentukan sebelumnya. Data yang diperoleh tersebut melalui hasil proses wawancara, observasi, dan hasil penyebaran kuesioner kepada responden yang menggunakan Aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Pada penelitian ini data sekunder berupa literatur buku maupun internet yang memiliki kaitan dengan objek atau variabel yang ditetapkan dalam penelitian yaitu kualitas layanan elektronik aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan:

1. Observasi yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada tempat penelitian, dalam hal ini adalah pengguna Aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu.
2. Wawancara yaitu proses memperoleh keterangan dengan cara melakukan tanya jawab kepada pengguna Aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu.
3. Kuesioner yaitu suatu alat pengumpulan data berupa daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis dan dibagikan kepada konsumen atau pengguna Aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu.
4. Dokumentasi yaitu pengumpulan data dimana peneliti mempelajari dan mencatat sejumlah data, baik itu bersumber dari buku ataupun situs internet yang memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan.

Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen atau pengguna Aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu. Karena tidak adanya data pasti mengenai jumlah konsumen atau pengguna Aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu, maka populasi dalam penelitian ini pada dasarnya tidak dapat diketahui jumlahnya atau dengan kata lain populasi dalam penelitian ini masuk dalam kategori *nonprobability sampling*. Dari penjabaran tersebut agar dapat mewakili populasi, maka ditetapkan sampel penelitian. Penarikan jumlah sampel dalam ini, dilakukan dengan merujuk pada pendapat Roscoe (dalam Sugiyono, 2010:131) yakni bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (misalnya, korelasi atau regresi berganda), maka jumlah sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Berdasarkan pendapat tersebut, maka

jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini, yakni $15 \times 4 = 60$ responden. Dari hasil 60 responden tersebut maka ditentukan jumlah sampel pada masing-masing pengguna *Grab Car* dan *Go Car* yaitu $60:2 = 30$, sehingga sampel pada pengguna *Grab Car* sebanyak 30 responden dan sampel *Go Car* sebanyak 30 responden. Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini, yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan suatu teknik penarikan sampel yang berdasarkan kriteria tertentu untuk memilih sampel yang diharapkan memiliki informasi yang akurat (Supramono dan Haryanto, 2005:66).

Metode Analisis Data

1. Uji Analisis Deskriptif

Untuk menganalisis hasil penelitian, maka digunakan metode analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2010:206) menyatakan bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

2. Uji Dua Sampel Independen

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kepuasan konsumen mengenai kualitas layanan elektronik antara pengguna Aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu. Adapun bentuk pengujian tersebut dilakukan dengan analisis statistik nonparametrik melalui uji *Mann Whitney (U-Test)*, yakni untuk mengetahui perbedaan rata-rata dua sampel yang saling bebas. Pada penelitian ini uji *Mann Whitney* bertujuan untuk mengetahui analisis komparasi kualitas layanan pengguna Aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Untuk menjawab hipotesis yang diajukan mengenai analisis komparasi kualitas layanan elektronik pengguna Aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu, dilakukan pengujian analisis statistik non parametrik uji *Mannwhitney* melalui SPSS 16. Adapun tingkat kepercayaan yang digunakan 95% dan tingkat signifikan dibawah 0,05. Untuk lebih rincinya hasil yang diperoleh tersebut dapat dilihat ada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1 Hasil Uji Independen Sampel *Mann Whitney*

Variabel	Dimensi	Indikator	Asymp. Sig (2-tailed)	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	Efisiensi	X _{1.1}	0.906	Tidak Terdapat Perbedaan
		X _{1.2}	0.330	Tidak Terdapat Perbedaan
		X _{1.3}	0.801	Tidak Terdapat Perbedaan
		X _{1.4}	0.885	Tidak Terdapat Perbedaan
		X _{1.5}	0.668	Tidak Terdapat Perbedaan
	Pemenuhan	X _{2.1}	0.426	Tidak Terdapat Perbedaan
		X _{2.2}	0.102	Tidak Terdapat Perbedaan
		X _{2.3}	0.496	Tidak Terdapat Perbedaan
		X _{2.4}	0.714	Tidak Terdapat Perbedaan
		X _{2.5}	0.484	Tidak Terdapat Perbedaan
		X _{2.6}	0.602	Tidak Terdapat Perbedaan
	Ketersediaan Sistem	X _{3.1}	0.367	Tidak Terdapat Perbedaan
		X _{3.2}	0.142	Tidak Terdapat Perbedaan
		X _{3.3}	0.316	Tidak Terdapat Perbedaan
		X _{3.4}	0.042	Tidak Terdapat Perbedaan

Privasi	X ₄₋₁	0.919	Tidak Terdapat Perbedaan
	X ₄₋₂	0.724	Tidak Terdapat Perbedaan
	X ₄₋₃	0.906	Tidak Terdapat Perbedaan

Sumber: Hasil Olahan, 2020

Pembahasan

Berdasarkan hasil tanggapan pengguna aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* serta hasil analisis uji *Mannwhitney* yang telah dilakukan, maka dapat dilakukan pembahasan sebagai berikut:

1. Dimensi Efisiensi

Berdasarkan analisis statistik nonparametrik uji *Mann Whitney* dapat diketahui bahwa kualitas layanan elektronik dilihat dari dimensi efisiensi dan beberapa indikator yang digunakan sebagai alat ukur, menunjukkan tidak terdapat perbedaan kualitas layanan elektronik antara pengguna *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu. Hal ini menandakan kedua aplikasi tersebut dalam menjaga setiap penggunanya, selalu memperhatikan setiap kebutuhan, menyiapkan menu-menu pada aplikasi agar mempermudah penggunanya. Terbukti dengan indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan elektronik, yaitu semua kebutuhan ada di aplikasi, informasi disediakan dengan baik, aplikasi muda digunakan, aplikasi pas digunakan setiap saat, dan struktur tampilan aplikasi baik. Dimana dari beberapa indikator tersebut tanggapan responden, yaitu rata-rata lebih didominasi dengan jawaban atau tanggapan sangat setuju dan setuju.

Hanya saja dari kedua aplikasi ini, baik aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* walaupun dari keseluruhan atau rata-rata tidak ada perbedaan tetapi dihati setiap penggunanya memiliki ciri khas tersendiri bagi penggunanya, sehingga menggunakannya. Hal ini terbukti dari tanggapan responden pada pengguna Aplikasi *Grab Car*, dari beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan elektronik tanggapan responden lebih didominasi pada indikator informasi disediakan dengan baik. Tjiptono dan Chandra, (2011:251) efisiensi merupakan kemampuan pelanggan untuk mengakses *website* untuk mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.

Grab Car dalam memberikan kualitas layanan selalu memberikan informasi dengan jelas pada aplikasi, sehingga memudahkan bagi penggunanya setiap kali menggunakan tanpa harus bertanya, karena pada aplikasi baik biaya, waktu jarak tempu maupun tempat tujuan sudah tertera dengan jelas pada aplikasi yang telah disediakan. Sedikit berbeda dengan pengguna *Go Car*, dimana para penggunanya menggunakan aplikasi *Go Car* rata-rata dikarenakan indikator aplikasi pas digunakan setiap saat, artinya *Go Car* dalam memanjakan penggunanya selalu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan cara menyediakan aplikasi yang dapat digunakan kapan saja saat dibutuhkan. Sehingga setiap memiliki kebutuhan atau ingin berangkat kemana saja, dapat menggunakannya dengan cara membuka Aplikasi dan melakukan pemesanan sesuai dengan yang diinginkannya. Schiffman dan Kanuk (2008:6) mengartikan perilaku konsumen menggambarkan cara individu mengambil keputusan untuk memanfaatkan sumber daya mereka yang tersedia guna membeli barang-barang yang berhubungan dengan konsumsi.

2. Dimensi Pemenuhan Kebutuhan

Berdasarkan hasil analisis statistik nonparametrik uji *Mann Whitney* dapat diketahui bahwa kualitas layanan elektronik dilihat dari dimensi pemenuhan kebutuhan dan beberapa indikator yang digunakan sebagai alat ukur, menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas layanan elektronik antara pengguna aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu. Hal ini menandakan kedua aplikasi tersebut dalam menjaga kualitas layanan pada setiap penggunanya, selalu memperhatikan penggunanya melalui pemberian kemudahan pada aplikasi. Adapun yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan

elektronik, yaitu aplikasi langsung berjalan saat dibuka, aplikasi menjanjikan kejelasan waktu, pengiriman cepat saat pemesanan, menyediakan daftar barang pemesanan, aplikasi memiliki daftar took lengkap, dan aplikasi ini dapat diandalkan. Dari beberapa indikator tersebut tanggapan responden, yaitu rata-rata lebih didominasi dengan tanggapan sangat setuju dan setuju. Sebagaimana Parasuraman dan Malhotra (2005:220) pemenuhan adalah tingkat bagaimana situs menjanjikan seperti penyerahan pesanan dan ketersediaan item yang dapat dipenuhi. Berhubungan dengan akurasi dari janji layanan, memiliki stok persediaan, dan menyerahkan produk tersebut sesuai dengan waktu yang di janjikan.

Walaupun kedua aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* rata-rata tidak ada perbedaan tetapi dihati setiap penggunanya memiliki ciri khas tersendiri. Hal ini terbukti dari tanggapan responden pada pengguna Aplikasi *Grab Car*, dari beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan elektronik tanggapan responden lebih didominasi pada indikator aplikasi menjanjikan kejelasan waktu. *Grab Car* dalam memberikan kualitas layanan selalu memberikan kecepatan waktu dengan jelas pada aplikasi, sehingga sangat membantu bagi para penggunanya setiap kali menggunakan aplikasi *Grab Car*. Pada aplikasi tertera sangat jelas waktu atau jarak tempu pada setiap lokasi yang ingin tuju, baik tujuan jarak dekat maupun sampai tujuan jarak yang jauh.

Sedikit berbeda dengan pengguna aplikasi *Go Car* dimana saat menggunakan aplikasi *Go Car* rata-rata dikarenakan indikator menyediakan daftar barang pesanan, artinya aplikasi *Go Car* dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya selain melakukan pengantaran pada konsumen aplikasi *Go Car* juga menyediakan daftar menu barang pesanan yang dapat memudahkan setiap orang, sehingga apabila tertarik pada barang tersebut tidak perlu ketempatnya cukup melakukan order pada aplikasi *Go Car*. Moenir (2010:26) mengatakan pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

3. Ketersediaan Sistem

Berdasarkan hasil analisis statistik nonparamedik uji *Mann Whitney* dapat diketahui bahwa kualitas layanan elektronik dilihat dari dimensi ketersediaan sistem dan beberapa indikator yang digunakan sebagai alat ukur, menunjukkan sebagian indikator tidak terdapat perbedaan kualitas layanan elektronik antara pengguna aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu, yaitu aplikasi dapat digunakan setiap saat, digunakan lebih dari satu pesanan, dan aplikasi bebas dari gangguan siapapun. Hal ini menandakan aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* didalam menjaga kualitas layanan yang disediakan, selalu memperhatikan keinginan penggunanya melalui pemberian kemudahan-kemudahan melalui sistem yang disediakan pada aplikasi. Ketersediaan sistem adalah fungsi koreksi teknikal dari situs. Berhubungan dengan fungsional teknik dari situs terutama bagian-bagian dari situs yang tersedia dan dapat berfungsi dengan baik (Parasuraman dan Malhotra, 2005:220).

Adapun indikator yang mengalami perbedaan adalah aplikasi tidak rentan *error*. Dari pendapat pengguna aplikasi *Grab Car* rata-rata menjawab sangat setuju, sedangkan aplikasi *Go Car* rata-rata menjawab setuju. Berdasarkan pendapat tersebut menunjukkan bahwa pengguna aplikasi *Grab Car* saat menggunakannya tidak pernah mengalami kendala *error* saat membuka aplikasi untuk melakukan melakukan order layanan pada *driver Grab Car*, sedangkan aplikasi *Go Car* saat ingin digunakan oleh penggunanya terkadang akun tidak bisa dibuka, sehingga menyebabkan pengguna aplikasi tidak dapat melakukan order layanan pada *driver Go Car*. Padahal apabila aplikasi memiliki sistem yang lebih baik akan dapat menguntungkan perusahaan karena tujuan dari perusahaan akan dapat tercapai dengan mudah. Romney dan Steinbart (2015:3) sistem adalah suatu rangkaian yang terdiri dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan saling

berinteraksi satu sama lainnya untuk mencapai tujuan dimana sistem biasanya terbagi dalam sub sistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar.

4. Dimensi Privasi

Berdasarkan hasil analisis statistik nonparametrik uji *Mann Whitney* dapat diketahui bahwa kualitas layanan elektronik dilihat dari dimensi privasi, menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas layanan elektronik antara pengguna aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu. Hal ini menandakan bahwa kedua aplikasi ini, dalam memberikan pelayanan kepada setiap penggunanya selalu memperhatikan kualitas layanannya melalui aplikasi yang dimilikinya dengan menjaga setiap privasinya. Terbukti dengan indikator yang digunakan dalam penelitian ini, untuk mengukur kualitas layanan elektronik melalui dimensi privasi yaitu melindungi informasi pemakaian, tidak membagi informasi pribadi dan melindungi informasi pembayaran. Dari beberapa indikator tanggapan responden, yaitu rata-rata lebih didominasi dengan jawaban atau tanggapan sangat setuju dan setuju. Tjiptono dan Chandra (2011:251) mengatakan privasi berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa informasi pelanggan terjamin keamanannya.

Walaupun aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* dari keseluruhan tidak terdapat perbedaan tetapi dihati setiap penggunanya memiliki ciri khas tersendiri bagi penggunanya, sehingga menggunakannya. Hal ini terbukti dari tanggapan responden pada pengguna aplikasi *Grab Car*, dari beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan elektronik tanggapan responden lebih didominasi pada indikator tidak membagi informasi pribadi dan melindungi informasi pembayaran. *Grab Car* dalam memberikan kualitas layanan selalu memberikan pelayanan dengan baik, terbukti bahwa aplikasi *Grab Car* dapat melindungi setiap informasi yang diberikan oleh penggunanya, selain itu juga setiap pembayaran yang dilakukan selalu terjaga keamanannya sehingga setiap pengguna aplikasi *Grab Car* selalu merasa aman dan tidak perlu malu dalam melakukan pembayaran dengan menggunakan uang yang bernilai nominal kecil.

Hal ini juga sesuai dengan pendapat atau tanggapan responden *Go Car* dari setiap indikator, tidak jauh berbeda dengan pengguna aplikasi *Grab Car* dimana rata-rata lebih didominasi dengan indikator, yaitu tidak membagi informasi pribadi. Hal ini menandakan bahwa aplikasi *Go Car* dalam memberikan kualitas layanan kepada para penggunanya yaitu selalu menjaga tingkat keamanannya atau menjaga privasi setiap penggunanya sehingga saat digunakan kita tidak perlu khawatir mengenai data pribadi kita akan diketahui oleh orang lain. Donni (2017:118) mengatakan konsumen yang percaya senantiasa menjaga hubungan yang baik antara dirinya dengan perusahaan karena ia akan menyadari bahwa hubungan yang baik akan memberikan dampak yang menguntungkan bagi dirinya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu: Dimensi efisiensi dengan indikator yang digunakan sebagai alat ukur, menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas layanan elektronik antara pengguna aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu. Dimensi pemenuhan kebutuhan dengan indikator yang digunakan sebagai alat ukur, menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas layanan elektronik antara pengguna aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu. Dimensi ketersediaan sistem dengan indikator yang digunakan sebagai alat ukur, menunjukkan bahwa sebagian indikator tidak terdapat perbedaan dan sebagiannya lagi mengalami perbedaan kualitas layanan elektronik antara pengguna aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu. Dimensi privasi dengan indikator yang digunakan sebagai alat ukur, menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas layanan elektronik antara pengguna aplikasi *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu. Hasil

penelitian memiliki beberapa saran: 1) Kepada *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu, dapat lebih meningkatkan lagi kualitas layanannya melalui pemenuhan kebutuhan seperti aplikasi memiliki daftar toko lengkap dengan cara bekerja sama lebih banyak lagi pada setiap toko maupun restoran yang ada di Kota Palu. 2) Kepada *Grab Car* dan *Go Car* di Kota Palu, dapat lebih meningkatkan lagi kualitas layanannya melalui ketersediaan sistem seperti aplikasi yang tidak rentang *error* sehingga aplikasi dapat digunakan setiap saat dan bebas dari gangguan

DAFTAR RUJUKAN

- Donni, Juni Priansa. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Jogiyanto. (2005). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kamaluddin. (2003). *Ekonomi Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (Jilid 1). Ciracas Jakarta: Erlangga.
- Moenir. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munawar, Ahmad. (2005). *Dasar-Dasar Teknik Transportasi*: Yogyakarta: Beta Offset.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Malhotra, A. (2005). E-S-Qual: A Multiple Item Scale For Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, Vol. 7, No. 3, 23-213.
- Romney, Marshal R, & Steinbart, Paul John. (2005). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Schiffman, Leondan. & Kanuk, Leslie Lazar. (2008). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supramono & Haryanto, Jony Oktavian. (2005). *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Chandra. (2011). *Strategi Pemasaran*. (Edisi 2). Yogyakarta: Andi Offset.