

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP ASPEK KENYAMANAN PELANGGAN INDRIVE DI KOTA BANDUNG

Misyati¹, Maya R Atmawinata²

misyaticaramello@gmail.com¹, maya.r.atmawinata@digitechuniversity.ac.id²

Universitas Teknologi Digital

ABSTRAK

Transportasi online semakin berkembang dengan berbagai inovasi, salah satunya adalah InDrive yang menawarkan sistem negosiasi tarif antara pelanggan dan pengemudi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan InDrive terhadap aspek kenyamanan pelanggan di Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara kepada pelanggan InDrive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang memengaruhi kenyamanan pelanggan meliputi ketersediaan pengemudi, keakuratan peta dalam aplikasi, fleksibilitas harga, serta interaksi dengan pengemudi. Meskipun InDrive menawarkan kebebasan dalam memilih tarif, beberapa kendala seperti waktu tunggu yang lama dan kualitas kendaraan yang bervariasi masih menjadi perhatian pelanggan. Oleh karena itu, perbaikan dalam aspek teknologi, sistem layanan, serta pelatihan pengemudi diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kenyamanan Pelanggan, Transportasi Online, Indrive, Kota Bandung.

ABSTRACT

Online transportation services continue to evolve with various innovations, one of which is InDrive, offering a fare negotiation system between customers and drivers. This study aims to analyze InDrive's service quality concerning customer comfort in Bandung City. The research employs a qualitative approach using interviews with InDrive customers. The findings indicate that key factors affecting customer comfort include driver availability, map accuracy within the app, price flexibility, and driver interactions. Although InDrive provides freedom in fare selection, some challenges, such as long waiting times and inconsistent vehicle quality, remain customer concerns. Therefore, improvements in technology, service systems, and driver training are necessary to enhance the user experience.

Keywords: Service Quality, Customer Comfort, Online Transportation, Indrive, Bandung City.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

InDrive adalah aplikasi transportasi online berskala internasional yang memungkinkan pengguna untuk bernegosiasi langsung dengan pengemudi terkait tarif perjalanan. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan, termasuk mobil, sepeda motor, kargo, kurir, serta transportasi antar kota. Didirikan pada tahun 2012 di Yakutsk, Rusia, InDrive mulai beroperasi di Indonesia pada 2019 dan kini telah tersedia di 50 kota (Wikipedia). Meskipun masih tergolong baru di Indonesia, layanan ini sudah hadir di beberapa kota besar seperti Medan, Bandung, Surabaya, dan Pontianak. InDrive terus memperluas jangkauannya guna memenuhi meningkatnya permintaan transportasi. Awalnya, layanan ini hanya tersedia untuk kendaraan mobil, namun pada Agustus 2020, InDrive mulai menghadirkan layanan ojek motor atau yang dikenal sebagai ojek pribadi.

Melalui platform InDrive, pengguna dapat menentukan sendiri tarif perjalanan yang mereka inginkan. Sementara itu, mitra pengemudi memiliki kebebasan untuk menerima, mengabaikan, atau menegosiasikan kembali tarif yang ditawarkan penumpang. Begitu kesepakatan harga tercapai, penumpang dapat memilih pengemudi berdasarkan sejumlah kriteria, seperti tarif, rating pengemudi, estimasi waktu kedatangan, serta jenis kendaraan yang digunakan.

Kemajuan teknologi digital telah mengubah industri transportasi dengan kehadiran berbagai aplikasi ride-hailing yang mempermudah mobilitas masyarakat. Sebagai pendatang baru di Kota Bandung, InDrive menawarkan konsep unik dengan sistem tawar-menawar harga yang memberikan fleksibilitas lebih bagi penumpang (Dara.co.id). Kota Bandung, yang dikenal

sebagai kota wisata dan pendidikan, memiliki kebutuhan transportasi yang beragam. Kehadiran InDrive dengan model bisnisnya yang inovatif memberikan warna baru dalam ekosistem transportasi di kota ini.

Tabel 1.
Tabel Perbandingan Layanan

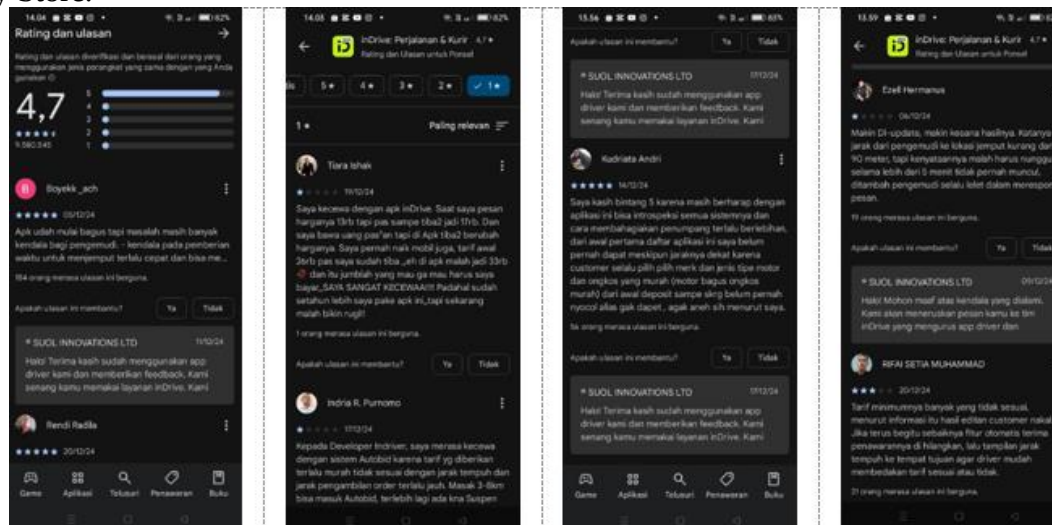
No	Nama perusahaan	Layanan
1	Gojek	1. Harga sudah di tentukan aplikasi 2. Driver di tentukan oleh aplikasi 3. Terdapat dua pilihan transportasi sepeda motor dan mobil 4. Tidak dapat memilih jenis/tipe mobil
2	Grab	1. Harga sudah di tentukan aplikasi 2. Driver di tentukan aplikasi 3. Terdapat dua pilihan transportasi sepeda motor dan mobil 4. Tidak dapat memilih jenis/tipe mobil
3	Maxim	1. Harga sudah di tentukan aplikasi 2. Driver di tentukan aplikasi 3. Terdapat dua pilihan transportasi sepeda motor dan mobil
4	InDrive	1. Harga bisa negoisasi dengan kesepakatan antara Driver dan Customer 2. Pelanggan dapat memilih jenis/tipe kendaraan dengan beberapa pilihan yang ditawarkan aplikasi 3. Terdapat dua pilihan transportasi sepeda motor dan mobil

Sumber: (<https://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/11049>)

Tabel di atas membandingkan layanan yang ditawarkan oleh berbagai perusahaan kepada konsumennya. Salah satu keunikan InDrive dibandingkan aplikasi transportasi online lainnya adalah fleksibilitas dalam pemilihan pengemudi. Tidak seperti platform lain yang secara otomatis mencocokkan pengemudi dengan penumpang, InDrive memungkinkan pengguna untuk memilih pengemudi berdasarkan preferensi mereka, seperti tarif yang ditawarkan, peringkat pengemudi, estimasi waktu kedatangan, serta jenis kendaraan yang digunakan.

Dalam layanan transportasi online, pengalaman pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pengemudi. Beberapa aspek penting dalam pelayanan pengemudi meliputi ketepatan waktu, komunikasi yang baik dengan pelanggan, pemeriksaan kendaraan sebelum perjalanan, penampilan yang rapi, keramahan, serta kemampuan mengemudi dengan aman dan nyaman. Selain itu, pengemudi yang memiliki pengetahuan rute yang baik dan menjaga privasi pelanggan juga menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang positif. Menurut Cesariana (2022), kualitas layanan mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Ketika layanan yang

diberikan sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan menilai kualitasnya sebagai baik dan merasa puas. Untuk memahami respons konsumen terhadap layanan InDriver, penulis menggunakan data sekunder berupa ulasan yang diberikan oleh pengguna aplikasi di Google Play Store.



Gambar 1. Rating dan Ulasan Aplikasi InDrive

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap rating dan ulasan pengguna aplikasi InDrive, mayoritas pengguna memberikan rating bintang 5, lebih banyak dibandingkan dengan rating 4, 3, 2, atau 1. Namun, setelah dianalisis lebih lanjut, banyak pengguna yang memberikan bintang 5 dengan harapan agar sistem aplikasi dapat mengalami perbaikan dan peningkatan kualitas. Selain itu, sejumlah pengguna mengeluhkan ketidakakuratan peta (map) meskipun titik lokasi telah ditentukan dengan benar. Masalah lain yang sering muncul adalah ketidaksesuaian estimasi waktu penjemputan dengan realita, yang menyebabkan konsumen harus menunggu lebih lama dari perkiraan. Faktor-faktor ini secara langsung berdampak pada persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan InDrive.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi pengguna terkait tingkat kenyamanan saat menggunakan InDrive, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.

Secara keseluruhan, sistem pelayanan InDrive saat ini masih dinilai kurang memuaskan, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Aspek Kenyamanan Pelanggan InDrive di Kota Bandung."

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menghimpun dan menelaah data sehingga menghasilkan deskripsi naratif atau verbal. Data yang diproses dalam metode ini bersifat deskriptif dan tidak berbentuk data numerik seperti yang sering dijumpai dalam penelitian berbasis kuantitatif. Tujuan deskripsi ini adalah untuk membantu pembaca mengetahui apa yang terjadi di lingkungan yang dia amati, dan seperti apa peristiwa atau aktivitas apa saja yang terjadi di lingkungan penelitian.

Menurut Maleong dalam Salsabila Nanda (2024) (Brain Academy), Metode Kualitatif adalah sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang

mendalam antara peneliti dengan fenomena yang ingin dibahas.

Sugiyono (2009:15) dalam Qotrun A (Gamedia blog) mengungkapkan definisi penelitian pendekatan kualitatif didasarkan pada filosofi post-positivis yang digunakan oleh peneliti untuk mempelajari keadaan objek-objek alam utama (bukan eksperimen). Sarana meliputi pengambilan sampel data yang ditargetkan dari sumber data.

Gambaran Objek Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode wawancara, dimana peneliti akan mewawancarai beberapa pelanggan terkait yang menggunakan aplikasi InDrive. Nantinya peneliti akan menyusun serangkaian pertanyaan yang relevan dengan tujuan penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Aspek Kenyamanan Pelanggan InDrive di Kota Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi kenyamanan pelanggan InDrive.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi, fakta, atau data terkait penelitian. Data yang terkumpul nantinya akan diolah dan dianalisis guna memberikan hasil yang signifikan. Menurut Sugiyono (2017) dalam Maksum Rangkuti (2024), teknik ini menjadi salah satu aspek terpenting dalam penelitian karena bertujuan untuk menghasilkan data yang valid, reliabel, dan relevan.

Metode pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan InDrive dengan fokus pada aspek kenyamanan pelanggan. Metode observasi ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai pengalaman dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh InDrive. Nantinya peneliti akan melakukan observasi di beberapa titik strategis di Kota Bandung, termasuk area penjemputan dan pengantaran yang sering digunakan oleh pelanggan InDrive.

2. Wawancara

Pada umumnya wawancara adalah percakapan antara dua orang atau lebih untuk mendapatkan informasi secara lisan. Menurut Sugiyono (2016:317) dalam Aldita Prafitasari (2023) berpendapat bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.

Dari pernyataan diatas, peneliti melakukan teknik wawancara dengan cara bertanya kepada para informan mengenai masalah yang menjadi fokus penelitian. Wawancara dilakukan berdasarkan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya oleh peneliti dengan menggunakan pertanyaan yang sama kepada seluruh informan dan tidak dapat diubah selama wawancara.

3. Dokumentasi

Metode terakhir dalam pengumpulan data adalah dokumentasi. Teknik ini nantinya akan dimanfaatkan untuk memperkuat keandalan data yang telah dikumpulkan oleh penulis. Dokumen-dokumen yang dapat dijadikan tambahan informasi termasuk foto wawancara dengan responden pelanggan InDrive.

Metode Analisis Data

Menurut Helaludin & Wijaya (2019), analisis data dilakukan untuk berbagai keperluan, pada awal penelitian data dianalisis untuk keperluan merumuskan masalah dan fokus penelitian. Ketika penelitian berlangsung analisis data diperlukan untuk mempertajam fokus dan pengecekan keabsahan data. Selanjutnya pada akhir penelitian, analisis data dilakukan untuk membuat kesimpulan akhir. Keakuratan data dan ketepatan data yang di kumpulkan sangat diperlukan, namun tidak dapat di pungkiri bahwa sumber

data yang berbeda memberikan informasi yang berbeda.

Dalam penelitian ini data yang digunakan dalam penelitian menggunakan model Miles dan Huberman. Menurut Miles & Huberman (1992: 16) dalam Hen Ajo Leda (kompasiana.com) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data bertujuan untuk menyederhanakan dan mengorganisir data yang telah terkumpul agar lebih mudah dipahami dan dianalisis. Teknik yang sering digunakan dalam tahap ini adalah pengkodean data, pemilihan data yang relevan, pengelompokan data, dan abstraksi data.

2. Penyajian data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data secara visual atau deskriptif. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, diagram, atau narasi deskriptif. Tujuan dari penyajian data adalah untuk membuat informasi yang terkandung dalam data menjadi lebih mudah dipahami dan digunakan dalam proses analisis.

3. Penarikan kesimpulan

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah disajikan dan mencoba untuk menyimpulkan temuan atau pola yang muncul dari data tersebut. Kesimpulan yang ditarik harus didukung oleh data yang telah dianalisis dengan seksama. Selain itu, pada tahap ini juga dilakukan verifikasi terhadap kesimpulan yang telah ditarik untuk memastikan keabsahan dan keandalannya. Ini dapat dilakukan melalui berbagai teknik, seperti triangulasi data atau diskusi dengan pihak lain yang terlibat dalam penelitian atau analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

InDrive didirikan pada tahun 2012 di Yakutsk, salah satu kota terdingin di Rusia dan di dunia. Layanan ini bermula ketika sekelompok mahasiswa lokal membentuk kelompok kolektif "pengemudi independen" (yaitu inDrivers) di media sosial sebagai respons atas kenaikan tajam harga taksi ketika suhu di luar turun drastis (Wikipedia).

InDrive sukses menjadi salah satu layanan transportasi penumpang internasional dengan pertumbuhan tercepat yang beroperasi dengan model Peer-to-Peer (P2P). Di aplikasi InDrive, semua syarat perjalanan ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penumpang dan pengemudi (Wikipedia).

InDrive beroperasi di kota-kota kecil dengan populasi 10 ribu jiwa, yang umumnya memiliki akses internet terbatas dan tanpa peta pemukiman, hingga di kota-kota besar dengan tingkat persaingan tinggi. Menurut OZY, biaya yang diambil dari penghasilan pengemudi rata-rata 5-8% dari tarif. Besaran biaya tersebut jauh lebih rendah daripada layanan transportasi online besar lainnya (Wikipedia).

Di aplikasi InDrive, pengguna dapat melakukan negosiasi harga dengan pengemudi sebelum memesan layanan taksi. Proses negosiasi harga dilakukan melalui fitur "tawar harga" di aplikasi InDrive. Pengguna memasukkan tujuan dan harga yang diinginkan, dan aplikasi akan menampilkan daftar pengemudi yang tersedia dan siap menerima tawaran harga tersebut. Pengguna dapat memilih pengemudi yang diinginkan berdasarkan rating, jarak, atau harga yang ditawarkan pengemudi. Setelah itu, pengguna dan pengemudi dapat saling negosiasi harga melalui fitur chat di aplikasi. Berkat inovasinya, pada awal 2021, InDrive meraih status unicorn setelah menutup putaran investasi senilai US\$150 juta dengan Insight Partners, General Catalyst, dan Bond Capital, yang menilai perusahaan tersebut sebesar US\$1,23 miliar. InDrive berhasil mencapai 1 miliar perjalanan pada Mei 2021

(Bisnis.com).

Perusahaan ini pun telah hadir di lebih dari 300 kota di seluruh dunia. Dalam beberapa tahun terakhir, InDrive mulai memperluas bisnisnya di Asia dan Afrika, termasuk di Indonesia. Saat ini, InDrive berkantor pusat di Mountain View, California, dan beroperasi di lebih dari 700 kota di 47 negara, termasuk Indonesia, dengan lebih dari 150 juta pengguna di seluruh dunia (Bisnis.com).

Hasil Penelitian

Pada bab ini peneliti akan memaparkan dan menjelaskan data dan hasil penelitian terkait permasalahan yang dirumuskan pada bab 1. Data tersebut diperoleh melalui wawancara yang sudah peneliti lakukan sebelumnya sebagai upaya pencarian informasi. Setelah peneliti melakukan penelitian secara random terhadap para pelanggan InDrive mengenai kualitas pelayanan terhadap aspek kenyamanan, telah mencapai hasil yang maksimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan berhasil mengumpulkan data yang relevan dari lapangan.

Penelitian kualitatif ini menuntun peneliti untuk lebih mampu menganalisis data berdasarkan apa yang dikatakan, dirasakan, dan dilakukan oleh sumber data. Dalam penelitian kualitatif, peneliti tidak boleh berlandaskan pada pemikirannya sendiri, melainkan peneliti harus mampu melihat atau berfokus pada keadaan yang sebenarnya di lapangan, perasaan, dan pengalaman dari sumber informasi.

Deskripsi Informan Peneliti

Bagian ini menyajikan deskripsi mendalam mengenai para informan yang terlibat dalam penelitian ini. Keberadaan informan sangat krusial karena mereka merupakan sumber utama informasi dan data yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Melalui interaksi dan wawancara dengan informan, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Berikut adalah deskripsi para informan yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Informasi mengenai latar belakang dan karakteristik mereka disajikan secara singkat untuk memberikan konteks yang relevan dalam memahami kontribusi mereka terhadap data penelitian.

Tabel 2.

Profil Informan

No	Nama	Usia	Jenis kelamin	Status
1	Pramita Ningtyas	22 tahun	Perempuan	Bisnis online shop
2	Rifkal Oyami	25 tahun	Laki-laki	Karyawan swasta
3	Fikar	36 tahun	Laki-laki	Karyawan swasta
4	Yazid Mahesa	22 tahun	Laki-laki	Mahasiswa
5	Muhammad Jepri	22 tahun	Laki-laki	Mahasiswa

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam deskripsi hasil penelitian, peneliti menampilkan tabel yang menjelaskan mengenai proses wawancara terhadap seluruh informan mengenai kualitas pelayanan terhadap aspek kenyamanan pelanggan InDrive.

1. Penggunaan InDrive

Dalam deskripsi ini menjelaskan hasil wawancara terhadap seluruh informan mengenai penggunaan aplikasi InDrive yang dilakukan oleh pelanggan.

Tabel 3.

Pertanyaan 1 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 1	Berapa kali rata-rata anda menggunakan InDrive dalam sebulan?
Informan 1	<i>"Dalam satu bulan, saya dapat menggunakan layanan ini hingga 10 kali."</i>
Informan 2	<i>"Jika dihitung dalam sebulan, dapat dikatakan cukup sering. Dalam 30 hari, dengan 26 hari kerja, saya menggunakannya sekitar 26 kali dalam sebulan."</i>
Informan 3	<i>"Rata-rata, saya menggunakannya sekitar 5 kali dalam sebulan."</i>
Informan 4	<i>"Antara 1 hingga 5 kali dalam sebulan."</i>
Informan 5	<i>"Sekitar 6 hingga 7 kali dalam sebulan."</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 3. hasil wawancara Frekuensi penggunaan InDrive dalam sebulan menunjukkan variasi yang cukup besar di antara informan. Beberapa informan menggunakan layanan ini dengan frekuensi yang tinggi, seperti Informan 2 yang menggunakan InDrive hampir setiap hari kerja, yaitu sekitar 26 kali per bulan. Di sisi lain, ada juga informan yang menggunakan InDrive dengan frekuensi yang lebih rendah, seperti Informan 3 yang menggunakan sekitar 5 kali per bulan dan Informan 4 yang menggunakan antara 1 sampai 5 kali per bulan. Secara umum, frekuensi penggunaan InDrive bervariasi dari beberapa kali hingga lebih dari dua puluh kali per bulan. Seperti yang dikatakan oleh Kotler dan Keller (2016), keputusan konsumen dalam menggunakan suatu layanan bergantung pada faktor kebutuhan, pengalaman, dan persepsi terhadap manfaat layanan tersebut. Selain itu, penelitian oleh Smith et al. (2023) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi transportasi online dipengaruhi oleh faktor ekonomi, kemudahan akses, serta ketersediaan layanan di lokasi pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan InDrive sangat bergantung pada kebutuhan dan gaya hidup masing-masing individu.

Tabel 4.

Pertanyaan 2 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 2	Apakah alasan utama anda memilih InDrive di bandingkan layanan ojek lainnya?
Informan 1	<i>"Saya memilih InDrive karena tarifnya lebih murah. Jika dibandingkan dengan aplikasi lain, harganya kurang bersaing. Selain itu, InDrive tidak hanya lebih terjangkau, tetapi juga sering kali lebih cepat. Kurirnya pun jarang melakukan kesalahan, meskipun pernah ada satu kejadian di mana kurirnya kurang profesional."</i>
Informan 2	<i>"Saya menggunakan InDrive karena tarifnya lebih murah dibandingkan dengan aplikasi ojek lainnya."</i>
Informan 3	<i>"Saya memilih InDrive karena lebih murah."</i>
Informan 4	<i>"Saya menggunakan InDrive karena tarifnya dapat diatur atau dinegosiasikan."</i>
Informan 5	<i>"InDrive merupakan salah satu layanan transportasi yang tarifnya fleksibel, sehingga tidak bergantung pada harga yang ditetapkan oleh platform. Pengguna dapat menawar harga sesuai dengan kesepakatan."</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 4. hasil wawancara untuk pertanyaan kedua, paling sering disebutkan oleh informan adalah harga yang lebih murah. Informan 1, 2, dan 3 secara eksplisit menyebutkan bahwa InDrive lebih murah dibandingkan aplikasi lainnya. Selain itu, Informan 4 dan 5 menekankan kemampuan untuk mengatur atau menegosiasikan harga, yang merupakan fitur unik InDrive. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk menawar

harga sesuai dengan kesepakatan mereka sendiri, bukan hanya mengikuti tarif yang ditetapkan oleh platform. Dengan demikian, InDrive menawarkan fleksibilitas harga yang tidak banyak ditemukan di layanan ojek lainnya.

Tabel 5.

Pertanyaan 3 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 3	Berapa lama anda menggunakan layanan InDrive?
Informan 1	<i>“Saya mulai menggunakan InDrive sejak saya mulai berjualan, yaitu sejak tahun 2020.”</i>
Informan 2	<i>“Saya telah menggunakan InDrive selama kurang lebih 2 hingga 3 tahun. Sejak awal aplikasi ini muncul, saya sudah mulai menggunakannya, meskipun tidak sesering sekarang.”</i>
Informan 3	<i>“Saya baru menggunakan InDrive sekitar 6 bulan.”</i>
Informan 4	<i>“Saya telah menggunakan InDrive selama kurang lebih 3 bulan.”</i>
Informan 5	<i>“Saya telah menggunakan InDrive selama sekitar 2 tahun 6 bulan.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 5. hasil wawancara untuk pertanyaan ke tiga, Informan telah menggunakan InDrive dalam jangka waktu yang bervariasi. Informan 1 telah menggunakan InDrive sejak tahun 2020, sedangkan Informan 2 telah menggunakan sekitar 2-3 tahun. Informan 5 juga telah menggunakan InDrive selama 2,5 tahun. Di sisi lain, Informan 3 baru saja mulai menggunakan InDrive sekitar 6 bulan yang lalu, dan Informan 4 telah menggunakan InDrive selama 3 bulan. Secara umum, penggunaan InDrive oleh informan menunjukkan bahwa beberapa telah menjadi pengguna jangka panjang, sementara yang lain baru saja memulai penggunaannya. Hal ini menunjukkan bahwa InDrive terus menarik pengguna baru sambil mempertahankan pengguna lama.

2. Kualitas Pelayanan yang Diberikan Oleh Pengemudi Kepada Pelanggan

Dalam deskripsi ini menjelaskan hasil wawancara terhadap seluruh informan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh si pengemudi. Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada seluruh informan mengenai kualitas pelayanan baik secara perasaan maupun pengalaman.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang di berikan oleh pengemudi, maka peneliti akan mengklasifikasikan aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang di dapatkan oleh pelanggan pada tabel berikut berdasarkan pada jawaban hasil wawancara informan sendiri.

Tabel 6.

Pertanyaan 4 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 4	Bagaimana pengalaman anda saat melakukan pemesanan melalui aplikasi InDrive, apakah ada kendala?
Informan 1	<i>“Saya pernah mengalami kesalahan pada sistem pemetaan (maps), tetapi saya tidak mengetahui penyebabnya.”</i>
Informan 2	<i>“Saya tidak mengalami kendala yang berarti, tetapi saat jam sibuk atau larut malam, cukup sulit menemukan pengemudi. Terkadang, pengemudi juga terlihat memilih-milih penumpang. Sepertinya mereka lebih memilih penumpang perempuan pada malam hari, atau mungkin mereka mencari tarif yang lebih tinggi.”</i>
Informan 3	<i>“Sejauh ini, saya tidak pernah mengalami kendala dalam menggunakan InDrive.”</i>
Informan 4	<i>“Pada awal penggunaan, saya merasa bingung karena fitur-fitur InDrive berbeda dengan aplikasi transportasi lainnya.”</i>

	<i>Namun, sekarang saya sudah terbiasa, dan penggunaannya cukup lancar.”</i>
Informan 5	<i>“Pengalaman saya cukup menyenangkan, karena tarif di InDrive dapat dinegosiasikan.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 6 hasil wawancara untuk pertanyaan ke empat, pengalaman informan dalam menggunakan InDrive bervariasi. Beberapa informan seperti Informan 3 tidak mengalami kendala apa pun dan merasa puas dengan pengalaman mereka. Informan 5 juga menyebutkan bahwa pengalamannya menyenangkan karena dapat menegosiasikan harga. Namun, ada beberapa kendala yang dilaporkan. Informan 1 mengalami masalah dengan peta, di mana lokasi penjemputan salah. Informan 2 menghadapi kesulitan mencari driver pada jam sibuk atau malam hari, dan kadang driver memilih-milih penumpang berdasarkan tarif atau jenis penumpang. Informan 4 awalnya bingung dengan fitur-fitur yang berbeda dari aplikasi lain, tetapi sekarang pengalaman mereka sudah lebih lancar. Seperti yang di kemukakan oleh Park et al. (2023) menunjukkan bahwa pengalaman pengguna sangat dipengaruhi oleh faktor kenyamanan, aksesibilitas, dan keandalan sistem aplikasi. Kendala seperti ketidakakuratan peta dan keterbatasan jumlah pengemudi dapat menurunkan pengalaman pelanggan.

Tabel 7.
Pertanyaan 5 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 5	Berapa lama rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan driver?
Informan 1	<i>“Hal yang paling membuat saya kesal adalah waktu tunggu yang lama. Saya pernah menunggu hingga 20 menit, bahkan pernah sampai 30 menit. Pernah juga saya sudah mendapatkan satu pengemudi, tetapi tiba-tiba menghilang begitu saja. Saat menunggu, saya mencoba mencari pengemudi lain, dan ketika saya sudah mendapatkannya, saya berpikir mungkin ia sedang dalam perjalanan. Namun, saat saya mengecek kembali, prosesnya kembali ke awal. Saya merasa lelah menunggu. Akhirnya, saya harus mencari lagi dan menunggu lagi. Saya tidak tahu apakah ini disebabkan oleh jarak pengemudi yang jauh, masalah pada server, atau jumlah pengemudi yang memang masih sedikit.”</i>
Informan 2	<i>“Pada jam-jam biasa atau jam normal, saya bisa mendapatkan pengemudi dalam waktu 1 hingga 3 menit. Namun, saat jam sibuk, persaingan antar pengguna mungkin lebih tinggi, sehingga biasanya membutuhkan waktu sekitar 5 hingga 10 menit untuk mendapatkan pengemudi.”</i>
Informan 3	<i>“Mungkin karena jumlah pengemudi yang masih sedikit, saya biasanya baru mendapatkan pengemudi setelah sekitar 5 menit.”</i>
Informan 4	<i>“Waktu tunggu berkisar antara 1 hingga 5 menit, tergantung situasi. Jika cuaca sedang hujan atau kondisi jalan macet, waktu tunggu bisa lebih lama.”</i>
Informan 5	<i>“Waktu tunggu tergantung pada kesepakatan tarif antara pengemudi dan pengguna. Jika kedua belah pihak sepakat dengan tarif yang diajukan, proses pencarian tidak memakan waktu lama. Biasanya, paling lama sekitar 5 hingga 10 menit.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 7. hasil wawancara untuk pertanyaan ke lima, Waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan driver melalui InDrive bervariasi tergantung pada kondisi dan waktu pemesanan. Informan 2 menyebutkan bahwa “Pada jam normal, waktu tunggu biasanya antara 1-3 menit, tetapi pada jam sibuk bisa memakan waktu 5-10 menit”. Informan 3 dan 4 juga melaporkan “waktu tunggu sekitar 1-5 menit, tetapi ini bisa lebih lama jika kondisi lalu lintas tidak mendukung, seperti saat hujan atau macet”. Namun, Informan 1 mengalami waktu tunggu yang lebih lama, bahkan hingga 20-30 menit, yang mereka anggap terlalu lama. Seperti yang di kemukakan oleh Kim et al. (2022) menunjukkan bahwa faktor negosiasi harga dalam aplikasi transportasi online juga berpengaruh terhadap waktu tunggu. Dalam platform seperti InDrive, di mana tarif dapat dinegosiasikan, pengguna yang menawarkan harga lebih rendah mungkin mengalami waktu tunggu yang lebih lama karena pengemudi cenderung memilih pesanan dengan harga lebih tinggi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Informan 5, yang menyebutkan bahwa jika terdapat kesepakatan harga yang sesuai, waktu tunggu cenderung lebih singkat.

Tabel 8.

Pertanyaan 6 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 6	Apakah anda merasa nyaman dengan proses pemesanan dan interaksi dengan pengemudi?
Informan 1	<i>“Pelayanan dari pengemudi secara umum cukup nyaman. Namun, tidak semua pengemudi dapat memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Salah satu kendala yang saya alami adalah interaksi dengan pengemudi yang kurang komunikatif. Pernah saya mendapatkan pengemudi yang diam saja, meskipun sudah salah alamat atau salah masuk gang. Bukannya bertanya atau mencari solusi, ia justru tetap diam, sehingga saya yang akhirnya harus menerima komplain dari pembeli karena pengemudi tidak kunjung tiba di lokasi tujuan. Selain itu, waktu tunggu yang lama juga menjadi faktor ketidaknyamanan, terutama ketika saya sedang membutuhkan layanan dengan cepat.”</i>
Informan 2	<i>“Proses pemesanan berjalan dengan baik dan tidak banyak kendala. Namun, interaksi dengan pengemudi sangat beragam karena kita tidak selalu mendapatkan pengemudi yang sama. Terkadang, ada pengemudi yang nyaman diajak berbincang, tetapi ada juga yang bahkan kurang sopan dalam berkomunikasi.”</i>
Informan 3	<i>“Secara keseluruhan, saya merasa nyaman menggunakan layanan ini.”</i>
Informan 4	<i>“Ada pengalaman yang nyaman, tetapi ada juga yang kurang menyenangkan.”</i>
Informan 5	<i>“Pengalaman saya bersifat relatif. Namun, sebagian besar pengalaman saya cukup nyaman.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 8. hasil wawancara untuk pertanyaan ke enam, Secara umum, proses pemesanan dianggap cukup baik dan tidak banyak mengalami kendala. Namun, kenyamanan dalam interaksi dengan pengemudi bersifat relatif dan bervariasi tergantung pada pengemudi yang didapat. Beberapa pelanggan merasa nyaman, tetapi ada juga yang mengalami ketidaknyamanan, terutama terkait sikap pengemudi yang kurang komunikatif atau tidak sopan. Selain itu, faktor waktu tunggu yang lama juga menjadi salah satu aspek

yang mengurangi kenyamanan pelanggan.

Tabel 9.

Pertanyaan 7 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 7	Bagaimana tingkat keramahan dan komunikasi yang dilakukan oleh pengemudi?
Informan 1	<i>“Jika harus memberikan penilaian dari skala 1 hingga 5, saya akan memberikan nilai 4. Terkadang, ada pengemudi yang diam saja, sehingga saya merasa bingung dalam berkomunikasi.”</i>
Informan 2	<i>“Keramahan pengemudi bervariasi. Ada yang ramah, ada yang cuek, dan ada juga yang kurang sopan. Karena pengemudi yang saya dapatkan berbeda setiap harinya, pengalaman pun beragam.”</i>
Informan 3	<i>“Secara umum, tingkat keramahan pengemudi cukup baik. Pelayanan berjalan dengan lancar, dan komunikasi dengan pengemudi juga baik.”</i>
Informan 4	<i>“Dalam hal komunikasi, ada pengemudi yang komunikatif dan ada juga yang kurang. Salah satu hal positifnya adalah beberapa pengemudi suka berbagi cerita mengenai kehidupan pribadi mereka, yang membuat perjalanan menjadi lebih menarik.”</i>
Informan 5	<i>“Saya merasa cukup nyaman. Beberapa pengemudi juga cukup terbuka dan responsif ketika diajak berbicara, baik saat perjalanan dimulai maupun selama di perjalanan, sehingga secara keseluruhan mereka cukup ramah.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 9. hasil wawancara untuk pertanyaan ke tujuh, Tingkat keramahan dan komunikasi pengemudi bervariasi. Sebagian besar pelanggan merasa pengemudi cukup ramah dan komunikatif, bahkan ada yang terbuka berbagi cerita. Namun, ada juga pelanggan yang menemui pengemudi yang cuek atau kurang sopan. Secara keseluruhan, pengalaman berinteraksi dengan pengemudi tergantung pada individu yang didapatkan, dengan mayoritas responden memberikan penilaian yang cukup baik terhadap keramahan dan komunikasi pengemudi.

Tabel 10.

Pertanyaan 8 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 8	Apakah pengemudi selalu mengingat rute yang anda inginkan?
Informan 1	<i>“Pengemudi biasanya berpatokan pada peta digital (maps). Hal ini terkadang membuat saya kesal karena mereka lebih memilih mengikuti rute yang ditunjukkan oleh aplikasi, meskipun saya mengetahui rute yang lebih cepat. Saya sering melewati jalur tersebut dan bahkan membandingkan jaraknya di peta, tetapi pengemudi tetap tidak mau mengikuti arahan saya dengan alasan perubahan tarif. Padahal, saya tetap akan membayar sesuai dengan tarif yang tertera di aplikasi.”</i>
Informan 2	<i>“Tidak semua pengemudi benar-benar hafal jalan atau rute yang ada. Beberapa di antaranya bukan penduduk asli daerah ini, sehingga mereka mengandalkan peta digital untuk menunjukkan arah.”</i>

Informan 3	<i>“Terkadang ada pengemudi yang kurang mengenal rute dan terlalu bergantung pada peta digital.”</i>
Informan 4	<i>“Rute perjalanan biasanya selalu disesuaikan dengan yang ditunjukkan oleh peta digital.”</i>
Informan 5	<i>“Hal tersebut sering terjadi. Namun, biasanya ketika sudah mendekati titik tujuan, pengemudi akan bertanya apakah arah yang diambil sudah sesuai atau belum.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 10. hasil wawancara untuk pertanyaan ke delapan, Sebagian besar pengemudi lebih mengandalkan peta digital (maps) dalam menentukan rute perjalanan daripada mengikuti arahan pelanggan. Hal ini terkadang menimbulkan ketidaknyamanan bagi pelanggan yang sudah mengetahui jalur tercepat, terutama jika pengemudi tetap berpegang pada rute maps dengan alasan tarif perjalanan. Tidak semua pengemudi hafal rute, terutama bagi mereka yang bukan berasal dari daerah setempat. Namun, ada juga pengemudi yang memastikan kembali arah dengan bertanya kepada pelanggan saat mendekati tujuan.

Tabel 11
Pertanyaan 9 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 9	Bagaimana cara pengemudi menangani permintaan khusus dari pelanggan?
Informan 1	<i>“Biasanya ada pengemudi yang bersedia jika saya ingin berhenti di suatu tempat. Namun, ada juga yang menolak, dan meskipun ada yang setuju, mereka terkadang meminta tambahan biaya.”</i>
Informan 2	<i>“Beberapa pengemudi memperbolehkan penumpang berhenti sejenak, tetapi ada juga yang kurang senang jika diminta berhenti di luar rute perjalanan, misalnya untuk ke ATM atau minimarket. Ada yang dengan senang hati mengizinkan, tetapi ada juga yang keberatan.”</i>
Informan 3	<i>“Hal ini tergantung pada pengemudi. Jika pengemudi lebih fleksibel, mereka biasanya bersedia berhenti sesuai permintaan. Namun, jika mereka sedang terburu-buru atau memiliki keterbatasan waktu, terkadang mereka menolak.”</i>
Informan 4	<i>“Saya biasanya menginformasikan terlebih dahulu di awal perjalanan, misalnya dengan mengatakan, ‘Pak, maaf, bolehkah nanti mampir sebentar ke Alfamart untuk membeli minuman atau makanan ringan?’ Biasanya mereka mengizinkan. Jika masih sesuai dengan rute perjalanan, pengemudi cenderung setuju, tetapi jika sudah di luar rute, kemungkinan besar mereka akan menolak.”</i>
Informan 5	<i>“Sebagian besar pengemudi mengizinkan, tergantung pada cara kita berkomunikasi. Jika komunikasi dilakukan dengan baik, mereka biasanya akan mengiyakan. Namun, jika ada terlalu banyak permintaan yang berbeda dari rute yang telah ditentukan, kemungkinan akan ada tambahan biaya.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 11. hasil wawancara untuk pertanyaan ke sembilan, Respon pengemudi terhadap permintaan khusus pelanggan bervariasi. Sebagian besar pengemudi

bersedia memenuhi permintaan seperti berhenti di suatu tempat, terutama jika masih sesuai rute. Namun, ada juga yang menolak, terutama jika permintaan dianggap di luar perjalanan yang dipesan atau jika pengemudi terburu-buru. Beberapa pengemudi yang bersedia menerima permintaan tambahan sering kali meminta biaya tambahan. Cara komunikasi pelanggan juga berpengaruh jika permintaan disampaikan dengan baik, kemungkinan besar pengemudi akan lebih bersedia membantu.

3. Kenyamanan yang di Rasakan Oleh Pelanggan

Dalam deskripsi hasil penelitian menjelaskan mengenai kenyamanan yang di rasakan oleh pelanggan selama proses perjalanan ataupun proses pemesanan yang dilakukan oleh pelanggan. Dalam penelitian ini, peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada semua informan mengenai sikap, tingkat keamanan maupun kualitas kendaraan.

Tabel 12.

Pertanyaan 10 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 10	Bagaimana kualitas kendaraan yang digunakan selama perjalanan?
Informan 1	<i>“Secara umum, kendaraan yang digunakan dalam keadaan aman dan tidak memiliki masalah.”</i>
Informan 2	<i>“Berbeda dengan aplikasi lain, InDrive terkadang tidak selalu menyediakan kendaraan yang sesuai dengan informasi yang tertera di aplikasi. Kondisi kendaraan pun bervariasi, ada yang tidak sesuai standar. Beberapa kendaraan dalam kondisi sangat baik, tetapi ada juga yang kondisinya kurang layak, bahkan dalam keadaan rusak. Kebanyakan kendaraan yang saya temui merupakan motor dengan usia yang cukup tua.”</i>
Informan 3	<i>“Sejauh ini, saya belum mengalami kendala terkait kualitas kendaraan. Kendaraan yang digunakan umumnya dalam kondisi baik dan masih tergolong baru.”</i>
Informan 4	<i>“Secara keseluruhan, kondisi kendaraan cukup baik, dan saya tidak mengalami kendala sama sekali.”</i>
Informan 5	<i>“Kondisi kendaraan cukup baik. Saya belum pernah mendapatkan kendaraan yang tiba-tiba mengalami kerusakan di tengah perjalanan. Selain itu, kendaraan yang saya temui umumnya bersih.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 12. hasil wawancara untuk pertanyaan ke sepuluh, Kualitas kendaraan yang digunakan oleh pengemudi InDrive menunjukkan variasi yang cukup besar. Beberapa informan seperti Informan 1, Informan 3, Informan 4, dan Informan 5 merasa bahwa kualitas kendaraan baik dan tidak pernah mengalami kendala signifikan. Mereka menyebutkan bahwa kendaraan yang digunakan bersih dan tidak pernah mengalami masalah seperti mogok di tengah perjalanan. Namun, Informan 2 mengalami pengalaman yang berbeda. Ia menyebutkan bahwa kadang-kadang kendaraan yang digunakan tidak sesuai dengan yang tertera di aplikasi dan kondisinya bisa tidak standar, bahkan kadang rusak. Ia juga menyebutkan bahwa banyak motor yang digunakan adalah motor tua. Penelitian lain oleh Zhang et al. (2023) juga menyoroti pentingnya regulasi dan standar kendaraan dalam layanan transportasi daring. Studi ini menekankan bahwa perusahaan penyedia jasa transportasi daring perlu memiliki sistem pemeriksaan berkala untuk memastikan kendaraan yang digunakan oleh mitra pengemudi dalam kondisi layak jalan.

Tabel 13.
Pertanyaan 11 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 11	Apakah kondisi kendaraan bersih dan terawat?
Informan 1	<i>“Kebersihan kendaraan bervariasi. Terkadang saya menemukan kendaraan yang sangat bersih, ada juga yang dalam kondisi biasa saja, dan ada yang cukup kotor. Namun, sebagian besar kendaraan yang saya temui dalam keadaan bersih.”</i>
Informan 2	<i>“Kebersihan kendaraan bersifat relatif. Ada yang bersih, tetapi ada juga yang kotor, mengingat kendaraan ojek online digunakan setiap hari dan tidak selalu sempat dibersihkan.”</i>
Informan 3	<i>“Sejauh ini, kendaraan yang saya jumpai selalu dalam kondisi bersih.”</i>
Informan 4	<i>“Kondisi kendaraan cukup bersih.”</i>
Informan 5	<i>“Kendaraan terawat, bersih, dan sejauh ini saya tidak pernah mengalami kendala di jalan.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 13. hasil wawancara untuk pertanyaan ke sebelas, Kondisi kendaraan InDrive menunjukkan variasi dalam hal kebersihan dan perawatan. Beberapa informan seperti Informan 3 dan Informan 5 menyebutkan bahwa kendaraan yang mereka temui selalu bersih dan terawat. Informan 4 juga menyebutkan bahwa kendaraan yang digunakan lumayan bersih. Namun, Informan 1 dan Informan 2 mengalami pengalaman yang berbeda. Informan 1 menyebutkan bahwa kebersihan kendaraan random, kadang-kadang bersih, tetapi ada juga yang kotor. Informan 2 menyebutkan bahwa karena kendaraan digunakan setiap hari, kadang-kadang dibiarkan kotor. Faktor penggunaan harian yang intens menjadi salah satu alasan mengapa beberapa kendaraan tidak selalu dalam kondisi bersih. Namun, secara keseluruhan, mayoritas pelanggan memiliki pengalaman positif terkait kebersihan kendaraan.

Tabel 14.
Pertanyaan 12 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 12	Bagaimana tingkat keamanan selama perjalanan?
Informan 1	<i>“Saya merasa aman selama perjalanan dan tidak khawatir akan mengalami hal-hal yang tidak diinginkan, termasuk risiko kendaraan dibawa kabur.”</i>
Informan 2	<i>“Tingkat keamanan dalam perjalanan bersifat relatif, tergantung pada pengemudi. Ada pengemudi yang mengendarai motor dengan halus dan hati-hati, tetapi ada juga yang mengemudikan kendaraan dengan kurang stabil.”</i>
Informan 3	<i>“Dari pengalaman saya, pengemudi umumnya tidak membawa kendaraan dengan kecepatan tinggi. Cara mengemudi mereka masih tergolong normal dan tetap memberikan rasa nyaman.”</i>
Informan 4	<i>“Keamanan dalam perjalanan bervariasi. Ada pengemudi yang berkendara dengan aman, tetapi ada juga yang cenderung sering menyalip kendaraan lain tanpa perhitungan yang matang. Mungkin mereka terburu-buru mengejar waktu atau mengikuti target tertentu, sehingga cara mengemudinya menjadi kurang berhati-hati.”</i>

Informan 5	<i>“Dari segi keamanan, pengemudi umumnya selalu menyediakan dan menawarkan helm kepada penumpang. Selain itu, mereka juga tidak berkendara secara ugal-ugalan di jalan.”</i>
------------	---

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 14. hasil wawancara untuk pertanyaan ke duabelas, Tingkat keamanan selama perjalanan dengan InDrive menunjukkan variasi yang cukup besar. Beberapa informan seperti Informan 1 dan Informan 5 merasa aman dan tidak khawatir selama perjalanan. Informan 5 juga menyebutkan bahwa pengemudi selalu menawarkan helm, yang menunjukkan perhatian terhadap keselamatan. Namun, ada juga pengalaman yang kurang memuaskan. Informan 2 dan Informan 4 menyebutkan bahwa keamanan relatif dan tergantung pada pengemudi. Informan 2 menyebutkan bahwa ada pengemudi yang mengemudi kasar, sementara Informan 4 mengalami pengemudi yang sering nyalip tanpa perhitungan, yang membuat perjalanan kurang aman. Informan 3 merasa bahwa pengemudi biasanya mengemudi dengan hati-hati dan tidak ngebut-ngebut, sehingga perjalanan terasa aman dan nyaman.

Tabel 15.

Pertanyaan 13 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 13	Apakah anda merasa nyaman dengan sikap dan cara berkendara pengemudi?
Informan 1	<i>“Saya tidak dapat memberikan jawaban yang pasti karena saya lebih sering menggunakan layanan ini untuk mengantar barang. Namun, berdasarkan pengalaman saya, sebagian besar pengemudi bersikap diam dan tidak banyak berbicara, baik mereka mengetahui rute perjalanan maupun tidak.”</i>
Informan 2	<i>“Mungkin karena saya pribadi cenderung cuek, selama perjalanan berjalan dengan lancar, selamat, dan cepat sampai tujuan, saya tidak memiliki banyak keluhan.”</i>
Informan 3	<i>“Secara keseluruhan, perjalanan terasa nyaman.”</i>
Informan 4	<i>“Dari segi sikap, cukup baik. Dalam berkendara, pengemudi umumnya berhati-hati, misalnya dengan melihat kanan dan kiri saat keluar dari gang serta mempertimbangkan situasi sebelum menyalip kendaraan lain. Namun, yang kurang nyaman adalah ketika pengemudi menyalip tanpa perhitungan sehingga diklakson oleh kendaraan lain, tetapi mereka tetap bersikap acuh.”</i>
Informan 5	<i>“Saya merasa nyaman karena sebagian besar pengemudi yang saya temui tidak berkendara secara ugal-ugalan.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 15. hasil wawancara untuk pertanyaan ke tigabelas, Kenyamanan informan dengan sikap dan cara berkendara pengemudi InDrive menunjukkan variasi. Beberapa informan seperti Informan 3 dan Informan 5 merasa nyaman dengan pengemudi, karena mereka tidak mengemudi secara ugal-ugalan dan memiliki sikap yang baik. Namun, ada juga pengalaman yang kurang memuaskan. Informan 1 menyebutkan bahwa pengemudi sering diam dan tidak banyak berkomunikasi, yang kadang-kadang membuatnya kurang nyaman. Informan 2 tidak banyak mengeluh karena lebih fokus pada keselamatan dan kecepatan perjalanan. Informan 4 memiliki pengalaman yang campur aduk. Ia merasa bahwa sikap pengemudi lumayan, tetapi ada beberapa pengemudi yang

kurang hati-hati saat nyalip, yang membuatnya tidak nyaman. Seperti yang di ungkapkan oleh Kurniawan (2020) ia mengatakan bahwa pentingnya kompetensi pengemudi dalam mengemudikan kendaraan untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang.

Tabel 16.

Pertanyaan 14 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 14	Bagaimana sistem pembayaran yang ditawarkan InDrive?
Informan 1	<i>“Saya memilih metode pembayaran berdasarkan kondisi. Jika saya memiliki uang tunai, saya akan membayarnya secara langsung. Namun, jika tidak, saya biasanya menanyakan terlebih dahulu kepada pengemudi apakah mereka menerima pembayaran melalui saldo. Beberapa pengemudi menerima, tetapi ada juga yang lebih memilih pembayaran tunai.”</i>
Informan 2	<i>“Sebagian besar transaksi dilakukan secara tunai, jarang melalui transfer. Dalam aplikasi InDrive sendiri, tidak tersedia layanan transfer langsung atau integrasi dengan aplikasi pihak ketiga seperti Dana atau OVO. Jika ingin melakukan transfer, biasanya saya menanyakan terlebih dahulu kepada pengemudi, tetapi sebagian besar dari mereka lebih memilih pembayaran tunai.”</i>
Informan 3	<i>“Selama ini, saya selalu menggunakan pembayaran tunai.”</i>
Informan 4	<i>“Sejauh yang saya tahu, metode pembayaran yang umum digunakan adalah tunai. Namun, jika tidak salah, saat ini sudah ada opsi untuk menggunakan saldo.”</i>
Informan 5	<i>“Sebagian besar pembayaran dilakukan secara tunai.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 16. hasil wawancara untuk pertanyaan ke empatbelas, Saat ini, InDrive masih menggunakan sistem pembayaran tunai sebagai metode utama. Banyak informan seperti Informan 1, Informan 2, dan Informan 3 yang menyebutkan bahwa mereka membayar secara tunai. Informan 2 juga menyebutkan bahwa aplikasi InDrive tidak memiliki fitur untuk melakukan transfer langsung melalui dompet digital seperti Dana atau Ovo, sehingga pembayaran non-tunai biasanya dilakukan dengan meminta izin kepada pengemudi secara langsung. Namun, ada beberapa informan yang menyebutkan kemungkinan menggunakan saldo atau pembayaran non-tunai, meskipun ini tidak umum dan tergantung pada kesediaan pengemudi. Informan 4 menyebutkan bahwa mungkin sudah ada opsi untuk menggunakan saldo, tetapi ini tidak pasti.

Tabel 17.

Pertanyaan 15 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 15	Apakah tarif yang ditawarkan sesuai dengan kualitas pelayanan?
Informan 1	<i>“Menurut saya, tarif yang ditetapkan sudah sesuai. Misalnya, untuk jarak yang cukup jauh tetapi hanya dikenakan biaya Rp9.000 atau Rp10.000, itu merupakan hal yang wajar. Tidak mungkin mendapatkan layanan terbaik dengan harga serendah itu, sehingga pengemudi pasti akan mempertimbangkan kembali. Jadi, bagi saya, tarif tersebut sudah cukup baik.”</i>

Informan 2	<i>“Tarif yang diterapkan cukup sesuai, mengingat InDrive memang menawarkan harga yang lebih murah dibandingkan aplikasi lain. Selain itu, jika menggunakan aplikasi lain, tarif yang diperoleh juga bersifat acak, begitu pula dengan kualitas kendaraan yang didapatkan. Oleh karena itu, menurut saya, harga yang ditawarkan oleh InDrive sudah cukup sepadan.”</i>
Informan 3	<i>“Saya melihat bahwa tarif yang ditawarkan oleh InDrive lebih murah, dan dengan harga tersebut, menurut saya sudah cukup layak.”</i>
Informan 4	<i>“Bervariasi, ada yang sesuai, tetapi ada juga yang kurang sesuai.”</i>
Informan 5	<i>“Menurut saya, tarifnya sudah sesuai.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 17. hasil wawancara untuk pertanyaan ke limabelas, Sebagian besar informan merasa bahwa tarif yang ditawarkan oleh InDrive sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Informan 1, Informan 2, dan Informan 3 menyebutkan bahwa harga yang lebih murah dibandingkan aplikasi lainnya membuat mereka merasa bahwa kualitas pelayanan sudah sesuai dengan tarif yang dibayarkan. Mereka mengakui bahwa dengan harga yang lebih rendah, tidak mungkin mendapatkan kualitas terbaik, tetapi secara umum mereka merasa puas. Namun, Informan 4 memiliki pendapat yang berbeda, menyebutkan bahwa kualitas pelayanan beragam, ada yang sesuai dengan tarif dan ada juga yang tidak. Penelitian oleh Wijayanto dan Rozi (2020) menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga yang kompetitif dan terjangkau dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan transportasi online. Ini menunjukkan bahwa pengalaman dengan InDrive dapat bervariasi tergantung pada situasi dan pengemudi yang ditemui.

4. Teknologi dan Aplikasi

Dalam deskripsi hasil penelitian ini menjelaskan mengenai teknologi dan aplikasi yang digunakan selama proses pemesanan InDriver. Dalam deskripsi ini peneliti mengajukan beberapa pertanyaan mengenai kemudahan aplikasi saat digunakan, bagaimana fitur-fitur yang ada didalam aplikasi, kendala apa saja yang pernah pelanggan alami, dan bagaimana sistem neoisasi tarif InDrive.

Tabel 18.

Pertanyaan 16 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 16	Bagaimana kemudahan penggunaan aplikasi InDrive?
Informan 1	<i>“Saya hanya merasa bingung di awal penggunaan, tetapi setelah memahami cara kerjanya, menjadi lebih mudah.”</i>
Informan 2	<i>“Menurut saya, InDrive tergolong mudah digunakan.”</i>
Informan 3	<i>“Penggunaannya cukup mudah, tampilannya sederhana dan tidak terlalu rumit.”</i>
Informan 4	<i>“Pada awal penggunaan, saya merasa bingung dan sempat mencoba-coba sendiri karena sebelumnya tidak pernah menggunakan InDrive. Namun, setelah terbiasa, saya menyadari bahwa aplikasi ini cukup mudah digunakan.”</i>
Informan 5	<i>“Menurut saya, InDrive mudah digunakan dibandingkan platform lain yang memiliki banyak fitur. Aplikasi ini lebih sederhana dan praktis.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 18. hasil wawancara untuk pertanyaan ke enambelas, Aplikasi InDrive umumnya dianggap mudah digunakan oleh para pelanggan. Meskipun beberapa pengguna merasa bingung saat pertama kali menggunakannya, mereka akhirnya terbiasa dan menemukan bahwa aplikasi ini cukup simpel dan tidak rumit. Tampilan yang sederhana serta fitur-fitur yang mudah diakses menjadi nilai tambah dibandingkan platform lain. Secara keseluruhan, mayoritas pengguna merasa kemudahan dalam menggunakan aplikasi InDrive.

Tabel 19.
Pertanyaan 17 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 17	Apakah fitur-fitur dalam aplikasi sudah memenuhi kebutuhan anda?
Informan 1	<i>"Karena kebutuhan saya hanya sebatas itu-itu saja, menurut saya fitur yang tersedia sudah cukup."</i>
Informan 2	<i>"Sejauh ini, fitur yang tersedia sudah memenuhi kebutuhan saya. Terakhir kali saya menggunakan layanan antar kota, dan fitur tersebut sangat membantu. Namun, InDrive masih belum memiliki fitur untuk pemesanan makanan atau layanan belanja."</i>
Informan 3	<i>"Saat ini, karena saya hanya menggunakan layanan transportasi ke suatu tujuan, fitur yang ada sudah mencukupi."</i>
Informan 4	<i>"Sudah cukup. Pada awalnya, InDrive hanya menyediakan layanan pengantaran penumpang, tetapi kini sudah tersedia layanan pengantaran barang."</i>
Informan 5	<i>"Sudah cukup memuaskan. Selain layanan angkutan penumpang, InDrive juga menyediakan layanan pengantaran barang, termasuk barang berukuran besar."</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 19. hasil wawancara untuk pertanyaan ke tujuhbelas, Sebagian besar informan merasa bahwa fitur-fitur dalam aplikasi InDrive sudah memenuhi kebutuhan mereka. Informan 1, Informan 3, Informan 4, dan Informan 5 menyebutkan bahwa fitur-fitur yang ada sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan mereka, terutama dengan adanya fitur pengantaran barang yang memuaskan. Namun, Informan 2 menyebutkan bahwa InDrive belum memiliki fitur untuk pemesanan makanan atau belanja, yang merupakan fitur yang umum ditemukan di aplikasi lain. Ia juga menyebutkan bahwa fitur-fitur yang ada saat ini sudah membantu, terutama untuk perjalanan antar kota.

Tabel 20.
Pertanyaan 18 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 18	Berapa sering anda mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi?
Informan 1	<i>"Cukup sering, terutama karena waktu tunggu yang lama. Bukan karena aplikasi mengalami error atau lambat, tetapi lebih pada keterlambatan dari pihak kurir."</i>
Informan 2	<i>"Jarang terjadi. Jika ditanya berapa kali, saya tidak ingat pasti. Namun, sesekali ada kendala, entah dari aplikasi atau faktor lainnya, tetapi tidak terlalu sering."</i>
Informan 3	<i>"Saya belum pernah mengalami kendala sejauh ini."</i>

Informan 4	<i>“Jarang terjadi. Jika pun ada, biasanya karena aplikasi sedang mengalami error atau berjalan lambat. Selain itu, terkadang saat dalam perjalanan, rute di aplikasi peta (maps) berubah secara tiba-tiba.”</i>
Informan 5	<i>“Hanya sedikit kendala yang pernah saya alami. Jika dipersentasekan, jumlahnya sangat kecil.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 20. hasil wawancara untuk pertanyaan ke delapabelas, Sebagian besar informan mengalami kendala teknis dengan frekuensi yang rendah. Informan 2, Informan 4, dan Informan 5 menyebutkan bahwa kendala teknis jarang terjadi, dan ketika terjadi, biasanya terkait dengan masalah seperti aplikasi yang lambat atau eror. Informan 3 bahkan menyebutkan bahwa belum pernah mengalami kendala teknis sama sekali. Namun, Informan 1 memiliki pengalaman yang berbeda. Ia menyebutkan bahwa kendala yang paling sering dialami adalah waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan kurir, bukan karena masalah teknis aplikasi itu sendiri.

Tabel 21.

Pertanyaan 19 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 19	Bagaimana sistem negosiasi tarif InDrive menurut anda?
Informan 1	<i>“Di aplikasi, kita bisa mengatur tarif sesuai keinginan, tetapi tetap dalam batas yang wajar. Misalnya, dari harga Rp9.000 bisa diturunkan menjadi Rp8.000. Namun, terkadang ada beberapa pengemudi yang merasa harga yang ditawarkan terlalu rendah, sehingga mungkin memengaruhi lamanya proses mendapatkan pengemudi.”</i>
Informan 2	<i>“Di InDrive, kita bisa menegosiasikan tarif, dan itu sangat membantu. Jika jarak perjalanan tidak terlalu jauh maupun terlalu dekat, kita bisa menyesuaikan harga yang dirasa terlalu tinggi melalui fitur negosiasi di aplikasi, sehingga sangat bermanfaat.”</i>
Informan 3	<i>“Sistem negosiasi ini sangat memudahkan pelanggan dalam mendapatkan harga yang lebih murah. Jadi, kita bisa memilih tarif yang sesuai dengan keinginan.”</i>
Informan 4	<i>“Cukup membantu, terutama bagi orang-orang dengan kondisi ekonomi pas-pasan seperti saya. Fitur ini benar-benar bermanfaat.”</i>
Informan 5	<i>“Saya merasa cukup puas, karena hampir selalu ada kesepakatan dalam negosiasi tarif yang saya ajukan. Jarang sekali ada pengemudi yang menolak.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 21 hasil wawancara untuk pertanyaan ke sembilanbelas, Sistem negosiasi tarif InDrive dinilai membantu oleh sebagian besar informan. Mereka merasa bahwa fitur ini memungkinkan mereka untuk mendapatkan harga yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Informan 2 dan Informan 3 menyebutkan bahwa sistem negosiasi memudahkan pelanggan untuk mendapatkan harga yang lebih murah, terutama jika perjalanan tidak terlalu jauh atau dekat. Informan 4 menyebutkan bahwa fitur ini sangat membantu, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan ekonomi. Informan 5 juga merasa bahwa sistem negosiasi memuaskan karena jarang ada penolakan dari pengemudi ketika melakukan penawaran harga. Namun, Informan 1 menyebutkan bahwa kadang-kadang ada pengemudi yang tidak setuju dengan penawaran harga yang lebih rendah, yang

dapat mempengaruhi waktu tunggu.

5. Faktor Pendukung dan Kendala

Dalam deskripsi hasil penelitian ini menjelaskan mengenai faktor pendukung dan kendala yang terjadi selama proses pemesanan maupun selama perjalanan berlangsung. Dalam deskripsi ini peneliti mengajukan beberapa pertanyaan mengenai kelebihan layanan, kendala atau hambatan yang pelanggan alami, sistem penanganan komplain, sampai pengalaman buruk yang pernah pelanggan alami.

Tabel 22.

Pertanyaan 20 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 20	Apa kelebihan layanan InDrive menurut anda?
Informan 1	<i>“Kelebihannya terletak pada harga yang lebih murah dibandingkan platform lain. Namun, dari segi kualitas masih kurang.”</i>
Informan 2	<i>“Keunggulannya adalah adanya fitur negosiasi tarif dengan pengemudi.”</i>
Informan 3	<i>“Pertama, tarifnya lebih murah. Kedua, aplikasinya mudah digunakan.”</i>
Informan 4	<i>“Kelebihannya terletak pada fitur negosiasi serta harga yang lebih terjangkau.”</i>
Informan 5	<i>“Dibandingkan dengan platform lain, keunggulan utama InDrive adalah adanya fitur tawar-menawar, yang tidak tersedia di platform lain.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 22. hasil wawancara untuk pertanyaan ke duapuluh, Kelebihan utama InDrive yang paling sering disebutkan oleh informan adalah harga yang murah dan fitur negosiasi tarif. Informan 1, Informan 3, dan Informan 4 menyebutkan bahwa harga yang lebih rendah dibandingkan aplikasi lainnya adalah salah satu kelebihan utama. Fitur negosiasi tarif juga dianggap sangat bermanfaat karena memungkinkan pengguna untuk menawar harga dengan pengemudi, seperti yang disebutkan oleh Informan 2, Informan 4, dan Informan 5. Selain itu, Informan 3 juga menyebutkan bahwa aplikasi InDrive mudah digunakan, yang menjadi kelebihan lainnya. Kelebihan ini memungkinkan pengguna untuk dengan cepat dan mudah memesan layanan tanpa kesulitan.

Tabel 23.

Pertanyaan 21 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 21	Adakah kendala atau hambatan yang pernah anda alami?
Informan 1	<i>“Dari segi aplikasi, tidak ada masalah keamanan. Hanya saja, kendala utama adalah waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan driver.”</i>
Informan 2	<i>“Pernah mengalami beberapa kendala, tetapi saya tidak mengingat detailnya.”</i>
Informan 3	<i>“Sejauh ini, saya belum mengalami kendala.”</i>
Informan 4	<i>“Kendala yang sering saya alami terkait dengan alamat. Terkadang alamat yang ingin dimasukkan tidak tersedia di peta, sehingga saya harus menentukan titik lokasi secara manual, yang cukup sulit, terutama jika lokasinya berada di dalam gang sempit.”</i>
Informan 5	<i>“Kendala yang saya alami lebih pada lambatnya respons dari pengemudi. Saya harus menunggu cukup lama sebelum akhirnya ada pengemudi yang menyetujui permintaan perjalanan sesuai rute yang saya inginkan.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 23. hasil wawancara untuk pertanyaan ke duapuluh satu, Beberapa informan melaporkan adanya kendala atau hambatan saat menggunakan InDrive. Informan 1 dan Informan 5 menyebutkan bahwa waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan konfirmasi dari pengemudi adalah salah satu kendala utama. Informan 4 mengalami kesulitan dengan alamat yang tidak terdaftar di peta, sehingga mereka harus membuat titik sendiri, yang bisa sulit terutama di area gang sempit. Informan 2 tidak secara spesifik menyebutkan kendala yang signifikan, hanya menyebutkan bahwa ada beberapa kali mengalami masalah tetapi tidak ingat detailnya. Informan 3 belum pernah mengalami kendala signifikan.

Tabel 24.
Pertanyaan 22 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 22	Bagaimana sistem penanganan komplain di InDrive?
Informan 1	<i>"InDrive memiliki akun resmi, tetapi tidak seperti platform lain yang memiliki call center. Respon dari InDrive cenderung lama, dan biasanya hanya dijawab oleh bot, sehingga waktu tungguanya cukup panjang."</i>
Informan 2	<i>"Sejauh ini saya belum pernah melakukan komplain, biasanya hanya memberikan rating."</i>
Informan 3	<i>"Saya belum pernah melakukan komplain, jadi saya tidak tahu caranya. Paling hanya memberikan rating dan komentar."</i>
Informan 4	<i>"Jika ingin menyampaikan keluhan, biasanya hanya melalui pemberian rating dan komentar untuk pengemudi."</i>
Informan 5	<i>"Jika ada keluhan, saya biasanya langsung menyampaikannya kepada pengemudi. Selain itu, saya juga pernah beberapa kali memberikan komplain melalui rating, terutama ketika perjalanan dibatalkan oleh pengemudi."</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 24. hasil wawancara untuk pertanyaan ke duapuluh dua, Sistem penanganan komplain di InDrive tampaknya kurang efektif menurut beberapa informan. Informan 1 menyebutkan bahwa respon dari InDrive lama dan seringkali hanya dari bot, bukan dari tim dukungan langsung. Informan lain seperti Informan 2, Informan 3, dan Informan 4 lebih sering memberikan rating dan komentar sebagai bentuk komplain, daripada melalui saluran resmi. Informan 5 juga menyebutkan bahwa komplain biasanya dilakukan dengan memberikan rating kepada pengemudi dan kadang-kadang langsung kepada pengemudi itu sendiri. Secara umum, informan tidak banyak menggunakan saluran resmi untuk mengajukan komplain, melainkan lebih memilih memberikan umpan balik melalui aplikasi.

Tabel 25.
Pertanyaan 23 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 23	Apakah anda pernah mengalami pengalaman buruk dengan pengemudi?
Informan 1	<i>"Pengalaman buruk yang pernah saya alami adalah ketika pengemudi terlambat mengantarkan barang. Selain itu, pengemudi tidak bertanya lebih dulu mengenai patokan lokasi atau posisi saya. Saat saya mencoba menghubungi, awalnya tidak dijawab, tetapi</i>

	<i>ketika akhirnya dijawab, responsnya malah marah-marah.”</i>
Informan 2	<i>“Pengalaman buruk saya tidak sampai yang terlalu parah, hanya saja ada beberapa pengemudi yang kurang ramah. Misalnya, ketika saya bertanya, mereka menjawab dengan nada ketus atau jutek. Pernah juga saya meminta tolong untuk diantarkan sedikit masuk ke dalam gang, tetapi alasan yang diberikan oleh pengemudi kurang menyenangkan.”</i>
Informan 3	<i>“Sejauh ini saya belum pernah mengalami pengalaman buruk.”</i>
Informan 4	<i>“Belum pernah mengalami pengalaman buruk.”</i>
Informan 5	<i>“Sejauh ini tidak ada pengalaman buruk yang saya alami.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 25. hasil wawancara untuk pertanyaan ke duapuluh tiga, Beberapa informan melaporkan pengalaman buruk dengan pengemudi InDrive. Informan 1 mengalami pengalaman buruk karena pengemudi terlambat dan tidak berkomunikasi dengan baik, bahkan marah-marah ketika ditanya. Informan 2 juga mengalami pengalaman buruk karena pengemudi kurang ramah dan memberikan jawaban yang tidak sopan, serta menolak untuk mengantar ke dalam gang. Namun, Informan 3, Informan 4, dan Informan 5 belum pernah mengalami pengalaman buruk dengan pengemudi InDrive. Mereka merasa bahwa pengalaman mereka secara umum baik dan tidak ada masalah signifikan.

Tabel 26.

Pertanyaan 24 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 24	Saran apa yang ingin anda sampaikan untuk meningkatkan layanan InDrive?
Informan 1	<i>“Sebaiknya InDrive menyediakan admin yang responsif untuk menangani keluhan pelanggan, baik melalui sosial media maupun kanal lainnya. Jika tidak memiliki call center, setidaknya media sosial harus lebih aktif dalam menangani keluhan, bukan hanya sekadar memposting promo. Selain itu, akan lebih baik jika ada kantor resmi di wilayah ini agar pengguna lebih mudah dalam menyampaikan keluhan secara langsung.”</i>
Informan 2	<i>“Diharapkan InDrive lebih selektif dalam merekrut pengemudi dan memastikan kondisi kendaraan yang digunakan dalam keadaan baik. Dengan begitu, penumpang akan merasa lebih nyaman selama perjalanan.”</i>
Informan 3	<i>“Saran saya, jumlah pengemudi perlu ditambah agar pelanggan tidak harus menunggu terlalu lama saat mencari transportasi.”</i>
Informan 4	<i>“Sebaiknya InDrive menambahkan fitur layanan pesan-antar makanan seperti GoFood atau GrabFood agar pengguna memiliki lebih banyak pilihan layanan.”</i>
Informan 5	<i>“Konfirmasi dari pengemudi terhadap pesanan sering kali lambat. Sebaiknya pengemudi diberikan arahan agar lebih cepat dalam merespons permintaan pelanggan.”</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 26. hasil wawancara untuk pertanyaan ke duapuluh empat, Para pengguna InDrive memberikan berbagai saran untuk meningkatkan layanan. Beberapa di antaranya menginginkan adanya layanan pelanggan yang lebih responsif, seperti admin yang aktif di media sosial atau kantor perwakilan untuk menangani keluhan. Selain itu, seleksi pengemudi yang lebih ketat serta perawatan kendaraan yang lebih baik diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna. Pengguna juga menyarankan agar jumlah pengemudi diperbanyak untuk mengurangi waktu tunggu, menambahkan fitur layanan makanan seperti GoFood, serta meningkatkan responsivitas pengemudi dalam konfirmasi perjalanan.

Tabel 27
Pertanyaan 25 dan Jawaban Hasil Wawancara

Pertanyaan 25	Apakah anda merekomendasikan InDrive kepada orang lain?
Informan 1	<i>"Saya akan merekomendasikan InDrive kepada teman-teman yang mencari transportasi dengan harga murah atau memiliki budget terbatas."</i>
Informan 2	<i>"Saya merekomendasikan InDrive, terutama untuk kalangan menengah ke bawah, mahasiswa, dan pelajar, karena tarifnya lebih terjangkau."</i>
Informan 3	<i>"Ya, saya merekomendasikannya, terutama bagi mereka yang mengutamakan harga murah dalam memilih transportasi."</i>
Informan 4	<i>"Saya sangat merekomendasikan InDrive karena harganya yang lebih terjangkau dibandingkan layanan serupa lainnya."</i>
Informan 5	<i>"Saya sering merekomendasikan InDrive kepada teman-teman saya karena tarifnya yang sangat ekonomis."</i>

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada tabel 4.26 hasil wawancara untuk pertanyaan ke duapuluh lima, Sebagian besar pengguna merekomendasikan InDrive kepada orang lain, terutama bagi mereka yang mencari layanan transportasi dengan harga lebih terjangkau. InDrive dianggap cocok untuk kalangan tertentu, seperti mahasiswa, pelajar, dan mereka yang memiliki budget terbatas. Faktor harga yang lebih fleksibel dibandingkan platform lain menjadi alasan utama pengguna merekomendasikan layanan ini.

Pembahasan Penelitian

Penggunaan InDrive

Penggunaan aplikasi InDrive oleh pelanggan menunjukkan variasi dalam frekuensi penggunaan dan alasan memilih layanan ini. Frekuensi penggunaan InDrive di antara informan cukup beragam, bergantung pada kebutuhan transportasi masing-masing individu. Ada informan yang menggunakan InDrive hampir setiap hari, terutama bagi mereka yang memiliki aktivitas rutin seperti bekerja. Sebaliknya, ada juga informan yang hanya menggunakan layanan ini beberapa kali dalam sebulan, tergantung pada kebutuhan mendadak.

Salah satu informan yang sering menggunakan InDrive adalah Informan 2, yang menyatakan:

"Dalam satu bulan, dapat dikatakan saya sering menggunakan layanan ini. Dari 30 hari dalam sebulan, saya bekerja selama 26 hari, sehingga kurang lebih saya menggunakan layanan ini sebanyak 26 kali dalam sebulan."

Sementara itu, beberapa informan lain menggunakan layanan ini lebih jarang, seperti

Informan 4 yang hanya menggunakannya sekitar 1–5 kali dalam sebulan. Hal ini menunjukkan bahwa InDrive tidak hanya digunakan oleh pelanggan tetap dengan kebutuhan harian, tetapi juga oleh pengguna yang lebih fleksibel dalam memilih moda transportasi.

Mayoritas informan memilih InDrive dibandingkan layanan ojek online lainnya karena tarifnya yang lebih murah dan fleksibilitas dalam negosiasi harga. Kemampuan pengguna untuk menentukan harga sesuai kesepakatan dengan pengemudi menjadi keunggulan utama yang tidak banyak ditemukan pada platform lain. Seperti yang diungkapkan oleh Informan 4:

"Karena tarifnya dapat disesuaikan atau dinegosiasikan."

Selain faktor harga, beberapa informan juga menyebutkan bahwa layanan ini terkadang lebih cepat dan pengemudi lebih responsif terhadap pesanan. Faktor fleksibilitas ini membuat InDrive menjadi pilihan yang menarik bagi pengguna yang ingin menyesuaikan tarif perjalanan mereka.

Durasi penggunaan InDrive oleh informan juga bervariasi. Beberapa informan sudah menggunakan layanan ini selama bertahun-tahun, sementara yang lain baru mulai mengenalnya dalam beberapa bulan terakhir. Seperti yang diungkapkan oleh Informan 1 yang sudah cukup lama menggunakan InDrive mengatakan:

"Sejak saya mulai berjualan, yaitu sejak tahun 2020."

Di sisi lain, ada juga pengguna baru seperti Informan 3, yang baru menggunakan layanan ini sekitar 6 bulan terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa InDrive mampu menarik pengguna baru sekaligus mempertahankan pengguna lama yang sudah terbiasa dengan layanan yang ditawarkan.

2. Kualitas Pelayanan yang di Berikan Oleh Pengemudi Kepada Pelanggan

Pengalaman pemesanan menjadi aspek pertama yang dianalisis dalam penelitian ini. Sebagian besar informan merasa bahwa sistem pemesanan InDrive cukup mudah digunakan dan tidak mengalami kendala berarti. Namun, ada beberapa pelanggan yang mengalami kesulitan, seperti lokasi penjemputan yang tidak akurat di peta, kesulitan mendapatkan pengemudi pada jam sibuk atau malam hari, serta preferensi pengemudi dalam memilih pelanggan.

Informan 1 mengungkapkan permasalahan terkait fitur peta yang kurang akurat sebagai berikut:

"Pernah terjadi kesalahan pada peta, dan saya tidak tahu penyebabnya."

Sementara itu, Informan 2 menyoroti kesulitan mendapatkan pengemudi pada jam tertentu dan adanya kecenderungan pengemudi untuk memilih pelanggan berdasarkan gender atau tarif:

"Tidak ada kendala yang berarti, namun saat jam sibuk atau menjelang malam, cukup sulit menemukan pengemudi. Terkadang, pengemudi juga cenderung memilih-milih penumpang. Sepertinya mereka lebih memilih penumpang perempuan pada malam hari atau mungkin lebih mengutamakan perjalanan dengan tarif yang lebih tinggi."

Waktu tunggu menjadi salah satu faktor yang menentukan kenyamanan pelanggan dalam menggunakan layanan transportasi online. Berdasarkan wawancara, waktu tunggu untuk mendapatkan pengemudi bervariasi tergantung pada kondisi lalu lintas dan waktu pemesanan.

Sebagian besar pelanggan melaporkan bahwa pada jam normal, mereka bisa mendapatkan pengemudi dalam waktu 1-5 menit. Namun, beberapa pelanggan mengalami waktu tunggu yang lebih lama, terutama saat jam sibuk atau dalam kondisi tertentu seperti hujan.

Sebagai contoh, Informan 1 merasa tidak puas dengan waktu tunggu yang lama:

"Itulah yang cukup membuat kesal—waktu tunggu lama! Saya pernah menunggu

hingga 20 menit, bahkan sekali pernah sampai setengah jam. Saat akhirnya mendapatkan satu pengemudi, justru pengemudinya menghilang begitu saja."

Sebaliknya, Informan 2 menyatakan bahwa dalam kondisi normal, waktu tunggu hanya sekitar 1-3 menit:

"Pada jam-jam biasa atau jam normal, biasanya dalam 1 hingga 3 menit sudah mendapatkan pengemudi. Namun, jika sudah masuk jam sibuk, kemungkinan harus bersaing dengan pengguna lain, sehingga biasanya butuh sekitar 5 hingga 10 menit untuk mendapatkan pengemudi."

Kenyamanan dalam interaksi dengan pengemudi merupakan salah satu aspek yang menentukan pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan InDrive. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pelanggan merasa nyaman dengan interaksi yang mereka alami. Namun, ada juga yang merasa kurang nyaman karena sikap pengemudi yang kurang komunikatif atau memiliki keterbatasan dalam memberikan pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh Informan 1 yang mengalami ketidaknyamanan karena pengemudi tidak proaktif dalam berkomunikasi saat menghadapi masalah dalam perjalanan:

"Pelayanan dari pengemudi secara umum cukup nyaman. Namun, tidak semua pengemudi dapat memberikan kenyamanan yang sama kepada pelanggan. Terutama dalam hal interaksi, terkadang ada pengemudi yang kurang komunikatif. Misalnya, ketika salah alamat atau salah gang, bukannya bertanya atau mencari solusi, mereka justru diam saja."

Di sisi lain, Informan 5 merasa nyaman dengan pengemudi yang komunikatif dan bersikap baik:

"Hal ini bersifat relatif. Namun, berdasarkan pengalaman pribadi, kebanyakan terasa nyaman."

Keramahan dan komunikasi pengemudi juga menjadi aspek penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pelanggan merasa bahwa pengemudi cukup ramah dan komunikatif. Namun, ada beberapa pelanggan yang menemui pengemudi yang cuek atau bahkan kurang sopan. Informan 2 menyatakan bahwa keramahan pengemudi sangat bervariasi:

"Ya, terkadang kita mendapatkan pengemudi yang ramah, terkadang yang cuek, dan ada juga yang kurang sopan. Pengalaman ini beragam karena pengemudinya berbeda setiap harinya."

Dalam layanan transportasi online, terkadang pelanggan memiliki permintaan khusus yang tidak selalu termasuk dalam perjalanan utama, seperti berhenti sejenak di ATM, minimarket, atau lokasi lain sebelum mencapai tujuan akhir. Fleksibilitas dan kesediaan pengemudi dalam memenuhi permintaan tersebut menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat perbedaan dalam respons pengemudi terhadap permintaan khusus dari pelanggan. Sebagian besar informan menyatakan bahwa pengemudi umumnya bersedia memenuhi permintaan pelanggan, terutama jika permintaan tersebut masih dalam rute perjalanan yang wajar. Namun, ada juga beberapa pengemudi yang enggan atau bahkan menolak permintaan tambahan, terutama jika dianggap dapat mengganggu jadwal perjalanan mereka atau menyebabkan perubahan dalam tarif yang telah disepakati.

Sebagai contoh, Informan 1 menyampaikan bahwa ada pengemudi yang bersedia memenuhi permintaannya, tetapi ada juga yang meminta tambahan biaya:

"Biasanya ada pengemudi yang bersedia jika saya ingin berhenti di suatu tempat. Namun, ada juga yang menolak, dan meskipun bersedia, mereka sering meminta tambahan biaya."

3. Kenyamanan yang Dirasakan Oleh Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara, kualitas kendaraan yang digunakan oleh pengemudi

InDrive menunjukkan variasi. Sebagian besar informan merasa bahwa kendaraan yang digunakan dalam kondisi baik dan tidak mengalami kendala signifikan. Mereka menyebutkan bahwa kendaraan yang digunakan bersih dan tidak pernah mengalami masalah seperti mogok di tengah perjalanan. Namun, ada juga informan yang mengalami pengalaman berbeda. Seperti yang di katakan oleh informan 2:

"Itu mungkin karena InDrive berbeda dari aplikasi lainnya, sehingga terkadang kendaraan yang digunakan, baik motor maupun mobil, tidak selalu sesuai dengan yang tertera di aplikasi. Kondisi kendaraannya juga beragam, ada yang tidak memenuhi standar. Beberapa kendaraan dalam kondisi kurang baik, sementara yang lainnya sangat bagus. Jika dalam kondisi buruk, bisa sangat rusak. Kebanyakan kendaraan yang digunakan adalah motor tua."

Penelitian oleh Zhang et al. (2023) juga menyoroti pentingnya regulasi dan standar kendaraan dalam layanan transportasi daring. Studi ini menekankan bahwa perusahaan penyedia jasa transportasi daring perlu memiliki sistem pemeriksaan berkala untuk memastikan kendaraan yang digunakan oleh mitra pengemudi dalam kondisi layak jalan.

Kebersihan kendaraan juga menjadi faktor penting dalam kenyamanan pelanggan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan menemukan kendaraan dalam kondisi bersih dan terawat. Beberapa informan menyebutkan bahwa karena kendaraan digunakan setiap hari, terkadang pengemudi tidak memiliki waktu untuk membersihkan kendaraannya. Faktor penggunaan harian yang intens menjadi salah satu alasan mengapa beberapa kendaraan tidak selalu dalam kondisi bersih. Namun, ada juga pelanggan yang mengalami kendaraan dalam kondisi kurang bersih, meskipun hal ini lebih jarang terjadi. Seperti yang di ungkapkan oleh informan 1:

"Bervariasi, terkadang ada yang sangat bersih, ada yang biasa saja, dan ada juga yang cukup kotor. Namun, sebagian besar yang saya temui dalam kondisi bersih."

Keamanan selama perjalanan juga menjadi perhatian dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan merasa aman selama menggunakan layanan InDrive. Mereka tidak khawatir akan risiko kejahatan atau kejadian yang tidak diinginkan selama perjalanan. Namun, ada beberapa pelanggan yang merasa bahwa tingkat keamanan sangat bergantung pada pengemudi. Beberapa pengemudi mengemudi dengan hati-hati dan memperhatikan keselamatan, sementara yang lain mengemudi dengan kasar atau kurang berhati-hati, seperti sering menyalip kendaraan lain tanpa perhitungan. Seperti yang di ungkapkan oleh informan 4:

"Ada yang berkendara dengan aman, tetapi ada juga yang tidak. Kekurangannya adalah sebagian besar pengemudi cenderung menyalip kendaraan lain, entah karena terburu-buru mengejar waktu atau mengikuti target tertentu. Sayangnya, mereka sering kali menyalip tanpa perhitungan yang matang hingga mendapat klakson dari pengendara lain."

Sistem pembayaran yang ditawarkan oleh InDrive masih didominasi oleh pembayaran tunai. Mayoritas pelanggan membayar dengan uang tunai, karena aplikasi InDrive tidak memiliki fitur pembayaran digital langsung seperti dompet digital (Dana, Ovo, atau GoPay). Selain itu juga ada beberapa pelanggan yang menyebutkan bahwa mereka terkadang bertanya kepada pengemudi apakah bisa melakukan pembayaran melalui transfer, tetapi hal ini tergantung pada kesediaan pengemudi. Beberapa pengemudi menerima pembayaran non-tunai, sementara yang lain lebih memilih pembayaran tunai. Meskipun sistem pembayaran tunai masih dominan, ada kemungkinan bahwa InDrive akan menambahkan opsi pembayaran digital di masa depan untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan.

Secara keseluruhan, mayoritas pelanggan merasa puas dengan tarif yang ditawarkan oleh InDrive, karena mereka menganggapnya sebanding dengan kualitas pelayanan yang mereka terima. Meskipun beberapa mayoritas pelanggan merasa bahwa tarif yang

ditawarkan oleh InDrive sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Mereka mengakui bahwa InDrive memiliki tarif yang lebih murah dibandingkan aplikasi transportasi online lainnya, sehingga mereka tidak memiliki ekspektasi yang terlalu tinggi terhadap kualitas pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh informan 1:

"Harga yang ditawarkan cukup sesuai. Misalnya, untuk jarak yang sudah cukup jauh tetapi tarifnya hanya Rp9.000 atau Rp10.000, itu masih masuk akal. Dengan harga tersebut, tentu tidak bisa mengharapkan kualitas terbaik. Jadi, menurut saya, tarifnya sudah cukup wajar."

Beberapa pelanggan menyebutkan bahwa dengan harga yang lebih rendah, kualitas kendaraan dan layanan yang diterima masih cukup layak. Namun, ada juga pelanggan yang merasa bahwa kualitas pelayanan terkadang tidak selalu sesuai dengan tarif yang dibayarkan.

4. Teknologi dan Aplikasi

Teknologi dan aplikasi InDriver menunjukkan bahwa platform ini secara umum dinilai mudah digunakan oleh mayoritas pengguna. Meskipun beberapa pengguna mengalami kesulitan pada awal penggunaan, mereka akhirnya terbiasa dan menemukan bahwa aplikasi ini cukup simpel dan tidak rumit. Tampilan yang sederhana serta fitur-fitur yang mudah diakses menjadi nilai tambah dibandingkan dengan platform lain. Fitur-fitur yang ada dalam aplikasi InDriver, seperti pengantaran barang dan perjalanan antar kota, sudah memenuhi kebutuhan sebagian besar pengguna. Fitur-fitur ini sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan harian pengguna, terutama bagi mereka yang memerlukan layanan transportasi yang fleksibel. Namun, InDriver belum memiliki fitur untuk pemesanan makanan atau belanja, yang merupakan fitur umum di aplikasi lain. Keterbatasan ini mungkin menjadi peluang bagi InDriver untuk mengembangkan layanan yang lebih komprehensif di masa depan.

Kendala teknis yang dialami pengguna relatif rendah, dengan beberapa kasus aplikasi yang lambat atau eror. Sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka jarang mengalami kendala teknis, dan ketika terjadi, biasanya terkait dengan masalah seperti aplikasi yang lambat atau eror. Dalam sistem negosiasi tarif InDriver pun sangat membantu pengguna dalam mendapatkan harga yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk menawar harga yang lebih rendah, terutama jika perjalanan tidak terlalu jauh atau dekat.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pelanggan menganggap aplikasi InDrive mudah digunakan. Informan 3 dan Informan 5 menyoroti tampilan aplikasi yang sederhana dan tidak terlalu rumit, sehingga memudahkan pengguna dalam mengoperasikannya dibandingkan dengan platform lain. Namun, beberapa pelanggan seperti Informan 1 dan Informan 4 mengaku mengalami sedikit kebingungan saat pertama kali menggunakan aplikasi ini. Hal ini wajar karena setiap aplikasi memiliki tampilan dan cara kerja yang berbeda, sehingga butuh waktu untuk beradaptasi. Setelah memahami cara penggunaannya, mereka pun merasa lebih nyaman dan tidak mengalami kesulitan dalam melakukan pemesanan.

5. Faktor Pendukung dan Kendala

Dari segi kelebihan layanan, mayoritas informan menyoroti bahwa fitur negosiasi tarif merupakan salah satu faktor utama yang membedakan InDrive dari platform transportasi online lainnya. Kemampuan untuk menyesuaikan harga dengan kesepakatan antara pelanggan dan pengemudi memberikan fleksibilitas bagi pengguna, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan anggaran. Selain itu, harga yang lebih murah dibandingkan dengan platform lain juga menjadi daya tarik tersendiri bagi para pelanggan. Beberapa informan juga menilai bahwa aplikasi InDrive memiliki tampilan yang sederhana dan

mudah digunakan, sehingga tidak memerlukan waktu lama bagi pengguna untuk memahami cara kerja aplikasi ini. Namun, di samping kelebihanannya, terdapat pula kendala atau hambatan yang dialami oleh beberapa pengguna. Salah satu kendala yang paling sering disebutkan adalah lamanya waktu menunggu konfirmasi dari pengemudi. Beberapa pelanggan merasa bahwa mendapatkan pengemudi yang bersedia menerima tarif yang diajukan sering kali membutuhkan waktu yang cukup lama. Selain itu, kendala teknis yang berkaitan dengan alamat tujuan juga menjadi masalah bagi sebagian pengguna, terutama ketika alamat yang dimasukkan tidak terdaftar di sistem peta aplikasi. Hal ini menyulitkan mereka yang berada di daerah yang kurang terjangkau atau gang sempit untuk mendapatkan layanan dengan akurat.

Dari segi penanganan komplain, para pengguna merasa bahwa sistem keluhan di InDrive masih kurang efektif. Beberapa informan menyatakan bahwa respon dari pihak aplikasi cukup lambat, bahkan dalam beberapa kasus hanya ditangani oleh sistem bot, bukan oleh customer service yang dapat memberikan solusi secara langsung. Akibatnya, sebagian besar pelanggan lebih memilih memberikan rating dan komentar sebagai bentuk komplain ketimbang menggunakan saluran resmi untuk menyampaikan keluhan mereka. Mengenai pengalaman buruk dengan pengemudi, sebagian besar informan mengaku tidak mengalami kejadian yang signifikan. Namun, beberapa pelanggan melaporkan adanya ketidaknyamanan seperti pengemudi yang tidak ramah, lambat dalam mengantarkan barang, hingga kurangnya komunikasi antara pengemudi dan pelanggan dalam menentukan titik jemput atau tujuan. Walaupun pengalaman semacam ini tidak dialami oleh semua pengguna, hal tersebut tetap menjadi aspek yang perlu diperhatikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam hal saran perbaikan, informan memberikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan layanan InDrive. Beberapa di antaranya adalah perlunya peningkatan layanan pelanggan dengan menghadirkan admin yang lebih responsif di media sosial atau bahkan menyediakan kantor perwakilan untuk menangani keluhan. Selain itu, seleksi pengemudi yang lebih ketat serta perawatan kendaraan yang lebih baik juga dianggap penting untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Pengguna juga mengusulkan agar jumlah pengemudi diperbanyak untuk mengurangi waktu tunggu, serta menambahkan fitur pemesanan makanan seperti yang telah tersedia di aplikasi transportasi lain. Responsivitas pengemudi dalam mengonfirmasi perjalanan juga menjadi perhatian utama, di mana beberapa pelanggan merasa bahwa pengemudi perlu lebih cepat dalam merespons permintaan perjalanan mereka. Meskipun terdapat berbagai tantangan dalam penggunaan InDrive, sebagian besar informan tetap merasa bahwa layanan ini layak untuk direkomendasikan kepada orang lain. Alasan utama di balik rekomendasi ini adalah harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan platform lain, sehingga menjadi pilihan yang lebih ekonomis bagi mereka yang ingin menghemat biaya transportasi. InDrive dianggap sebagai alternatif yang cocok bagi kalangan mahasiswa, pelajar, dan masyarakat dengan anggaran terbatas.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan hasil analisis data mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Aspek Kenyamanan Pelanggan InDrive di Kota Bandung” dapat disimpulkan bahwa:

1. Sebagian besar pengguna memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan InDrive. Kemudahan dalam penggunaan aplikasi, tampilan antarmuka yang sederhana, serta fitur-fitur yang cukup membantu membuat pelanggan merasa nyaman dalam menggunakan layanan ini. Meskipun beberapa pengguna mengalami kebingungan saat

pertama kali menggunakan aplikasi, mereka akhirnya dapat beradaptasi dengan mudah. Selain itu, adanya layanan pengantaran barang menjadi nilai tambah yang membuat aplikasi ini lebih fleksibel dibandingkan dengan platform transportasi online lainnya.

2. Meskipun mayoritas pengguna merasa puas dengan layanan InDrive, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Salah satu keluhan utama adalah waktu tunggu yang lama dalam mendapatkan pengemudi, terutama ketika tarif yang diajukan pelanggan lebih rendah dari tarif standar. Selain itu, beberapa pengguna juga mengalami kendala teknis, seperti aplikasi yang tiba-tiba error atau sistem navigasi yang berubah secara otomatis saat perjalanan berlangsung. Meskipun kendala teknis ini jarang terjadi, perbaikan pada sistem aplikasi dan optimalisasi pencocokan pengemudi masih diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna.
3. Pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem penawaran harga pada layanan InDrive umumnya cukup positif, terutama karena memberikan fleksibilitas dalam menentukan tarif perjalanan. Pengguna merasa sistem ini membantu mereka mendapatkan harga yang lebih terjangkau dibandingkan layanan serupa. Namun, di sisi lain, sistem penawaran ini juga dapat memengaruhi kenyamanan pengguna, terutama dalam hal waktu tunggu yang lebih lama karena pengemudi cenderung memilih order dengan tarif lebih tinggi. Selain itu, beberapa pengguna merasa kurang nyaman jika terjadi negosiasi yang berlarut-larut atau jika pengemudi menolak tarif yang diajukan. Secara keseluruhan, sistem ini memberikan keuntungan dalam hal harga, tetapi masih memiliki tantangan dalam hal efisiensi dan kenyamanan layanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, berikut beberapa saran yang di ajukan peneliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan InDrive:

1. Meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan

Untuk mengatasi keluhan pengguna terkait waktu tunggu yang lama dalam mendapatkan pengemudi, InDrive dapat mengoptimalkan sistem pencocokan antara pelanggan dan pengemudi. Salah satu caranya adalah dengan menerapkan algoritma yang lebih efisien dalam menyesuaikan penawaran harga pelanggan dengan pengemudi yang bersedia menerima tarif tersebut. Selain itu, InDrive juga dapat memberikan insentif bagi pengemudi yang bersedia menerima tarif dengan rentang harga tertentu agar lebih banyak pengemudi yang tersedia untuk melayani pelanggan dengan cepat.

2. Meningkatkan stabilitas dan kinerja aplikasi

Beberapa pengguna mengalami kendala teknis seperti aplikasi yang lambat, error, atau sistem navigasi yang tidak akurat. Oleh karena itu, InDrive perlu melakukan pembaruan dan pemeliharaan aplikasi secara berkala untuk memastikan kinerja sistem tetap optimal. Pengembangan fitur navigasi yang lebih stabil dan akurat juga penting agar pelanggan dan pengemudi tidak mengalami kendala selama perjalanan.

3. Menambah fitur layanan agar lebih kompetitif

Dibandingkan dengan aplikasi transportasi online lainnya, InDrive masih memiliki keterbatasan fitur, terutama dalam layanan tambahan seperti pemesanan makanan dan belanja. Oleh karena itu, untuk meningkatkan daya saing, InDrive dapat mempertimbangkan untuk menambahkan fitur tersebut agar lebih banyak kebutuhan pelanggan yang dapat terpenuhi dalam satu aplikasi. Dengan adanya layanan tambahan, pelanggan akan lebih sering menggunakan aplikasi ini, sehingga meningkatkan loyalitas pengguna.

4. Meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai sistem negoisasi tarif

Sistem negosiasi tarif merupakan fitur unggulan InDrive yang memberikan fleksibilitas bagi pelanggan dalam menentukan harga perjalanan. Namun, tidak semua

pengguna dan pengemudi memahami sistem ini secara optimal. Oleh karena itu, InDrive perlu memberikan edukasi lebih lanjut kepada pelanggan dan pengemudi mengenai cara kerja sistem ini agar tidak terjadi kesalahpahaman. Misalnya, melalui notifikasi dalam aplikasi atau tutorial singkat saat pengguna pertama kali menginstal aplikasi.

5. Menjaga keseimbangan tarif agar menguntungkan kedua pihak

Meskipun sistem negosiasi tarif memberikan keuntungan bagi pelanggan, perlu ada keseimbangan agar pengemudi juga merasa dihargai. InDrive dapat menetapkan batas harga minimum yang wajar sehingga pelanggan tidak menawar dengan harga yang terlalu rendah, yang dapat mengurangi minat pengemudi untuk menerima pesanan. Dengan demikian, sistem ini tetap dapat memberikan fleksibilitas tanpa mengorbankan kesejahteraan pengemudi.

6. Meningkatkan pelayanan pelanggan

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, InDrive dapat memperbaiki layanan pelanggan dengan memberikan respons yang lebih cepat terhadap keluhan dan masukan dari pengguna. Misalnya, dengan menyediakan fitur live chat atau layanan pelanggan 24/7 yang dapat diakses langsung melalui aplikasi. Dengan adanya dukungan pelanggan yang responsif, pengguna akan merasa lebih dihargai dan nyaman dalam menggunakan layanan InDrive.

DAFTAR PUSTAKA

- Adjar. (n.d.). 10 pengertian wawancara menurut para ahli. Adjar.grid.id. <https://adjar.grid.id/read/543779163/10-pengertian-wawancara-menurut-para-ahli?page=all>
- Aldinar. (2019, September 19). InDrive ada di Bandung - Dara.co.id. Dara.co.id. <https://www.dara.co.id/indriver-ada-di-bandung/>
- Baiduri, A., Kamila, A., & Sanjaya, V. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas transportasi online InDriver terhadap kepuasan konsumen di Bandar Lampung. *Journal of Economic and Business Retail*, 4(1), 1–6.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Darjanto, M. S. (2024, November). Persepsi pengguna terhadap kelebihan dan kelemahan InDriver dalam konteks persaingan transportasi online di Kota Surabaya. *Seminar Nasional Ilmu Terapan*, 8(1), E10–E10.
- Di dalam Drive. (2023, April 13). Wikipedia. <https://id.wikipedia.org/wiki/InDrive>
- Gramedia. (2018). Penelitian kualitatif: Pengertian, ciri-ciri, tujuan, jenis, dan prosedurnya. Gramedia.com. <https://doi.org/1082113/image001>
- Idpal, I., Meiriza, A., Oktadini, N. R., Putra, P., & Sevtiyuni, P. E. (2024). Analisis kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna InDrive di Kota Palembang. *Methomika: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 8(1), 57–64.
- Istiyanto, B. (2019). Kajian literatur analisis kompetensi pengemudi mengemudikan kendaraan dalam lalu lintas angkutan jalan. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, 6(1), 29–36.
- Johan, N. J., Chandra, J. K., & Bahar, J. (2023). Pengaruh kenyamanan dan brand trust terhadap loyalitas pelanggan pada aplikasi Gojek di Kota Palembang. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(11).
- Kim, S., Lee, H., & Choi, J. (2022). "The Impact of Pricing Flexibility on Ride-Hailing Wait Times and Customer Satisfaction." *Journal of Digital Transport*, 29(3), 121-138. <https://doi.org/xxxx>
- Kompasiana. (2024, Februari 18). Bagaimana langkah-langkah analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman? Kompasiana. <https://www.kompasiana.com/hen12684/65cb3df7c57afb69cf72ee02/bagaimana-langkah-langkah-analisis-kualitatif-menurut-miles-dan-huberman>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

- Laras, A. (2023, Maret 28). Mengenal inDrive, aplikasi ojol asal Rusia yang bisa tawar harga. *Bisnis.com*. <https://entrepreneur.bisnis.com/read/20230328/52/1641483/mengenal-indrive-aplikasi-ojol-asal-rusia-yang-bisa-tawar-harga>
- Marshush, U. H., Murni, M., & Hilmansyah, H. (2024). The factors influencing Semarang University (USM) students' preferences in using online transportation. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, 11(1), 35–45.
- Mongilala, R. S., Kalangi, J. A., & Walangitan, O. F. (2020). Kualitas pelayanan transportasi online (GrabBike) terhadap kepuasan pelanggan. *Productivity*, 1(3), 246–250.
- Musa, & Setiono. (2012). Pengaruh moda transportasi darat terhadap kelancaran arus container di PT. Nilam Port Terminal Indonesia Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayanan*, 1.
- Park, Y., Kim, H., & Lee, J. (2023). "The Role of Digital Experience in Ride-Sharing Services: Evaluating User Satisfaction and Loyalty." *International Journal of Digital Commerce*, 34(1), 58-74. <https://doi.org/xxxx>
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan metode service quality (Servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1–11.
- Rifazka, A. (2024, Agustus 14). Revolusi teknologi dalam transportasi Indonesia: Inovasi yang mengubah lanskap mobilitas. *Digital Transformation Indonesia*.
- Rizkawati, N., Rachmawati, E., & Wijayanti, A. A. (2022). Analisis kepercayaan, kenyamanan dan kemudahan pelanggan Gojek online di Kota Malang. *Pragmatis*, 3(2), 78–89.
- Rochma, F., & Sholikhah, A. (2024). Analysis of the influence of service quality and comfort on Geprek John HK customer satisfaction: Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan Geprek John HK. *Tali Jagad Journal*, 2(1), 55–65.
- Sanjaya, L. J. (2018). Hubungan antara kenyamanan pelayanan dengan loyalitas pelanggan: Studi pada mahasiswa Universitas Diponegoro pengguna layanan Go-Jek di Semarang. *Jurnal Empati*, 6(4), 149–156.
- Setiono, B. A., & Melinda, N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan sistem Inapornet terhadap kepuasan pengguna jasa. *Jurnal Aplikasi Pelayanan dan Kepelabuhanan*, 13(1).
- Sri Diantari, N. K. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online (Studi pada pelanggan Go-Jek di Denpasar Barat). *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(4), 1321–1329.
- Tarigan, K. I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat beli ulang konsumen InDriver (mobil) di Kota Medan.
- Tinambunan, H. O. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa transportasi online InDriver pada mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan.
- Wiguna, A. B. (2020). Pengaruh kualitas produk dan kualitas informasi terhadap keputusan pembelian (Survei pada pengguna sepeda motor CRF 150L PT Honda Serupa.id. (2022, Oktober 12). Kualitas pelayanan: Pengertian, indikator, dimensi, faktor & prinsip. Serupa.id. <https://serupa.id/kualitas-pelayanan-pengertian-indikator-dimensi-faktor-prinsip/>
- Wijayanto, E. P., & Rozi, F. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Online (Survey pada Penggunaan Grab di Jabodetabek). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 3(2), 451-459
- Sinarmas Sakti Kota Bandung) (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Smith, J., Brown, A., & Taylor, R. (2023). "User Behavior in Ride-Sharing Applications: Economic and Accessibility Factors." *Journal of Transport Technology*, 45(2), 78-95. <https://doi.org/xxxx>
- Tim RT. (2023, Agustus 1). Metode penelitian kualitatif: Pengertian, tujuan, ciri, jenis & contoh. Brainacademy.id. <https://www.brainacademy.id/blog/metode-penelitian-kualitatif>
- Wijaya, H. (2019). Analisis data kualitatif: Sebuah tinjauan teori & praktik. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Yudi, D. C. (2021). Analisis pengaruh atribut kualitas pesan antar makanan terhadap persepsi nilai pelanggan (Studi pada GrabFood) (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Zahfira, C. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap keputusan penggunaan

transportasi online InDriver di Kota Medan (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).

Zhang, H., Wu, L., & Zhao, J. (2023). "Ensuring Vehicle Standards in Ride-Hailing Platforms: Policy Recommendations and Case Studies." *International Journal of Transport Policy*, 60(3), 210-225