

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI GOJEK RODA DUA DENGAN KERANGKA KERJA PIECES

Elvin Leander Hadisaputro*¹, Endri Wandu², Adi Hermawansyah³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, STMIK Borneo Internasional, Balikpapan
e-mail: *elvin.leander@stmik-borneo.ac.id, endri_wandu.17@stmik-borneo.ac.id,
adi.hermawansyah@stmik-borneo.ac.id

Abstrak

Gojek merupakan sebuah superApp yang menyediakan berbagai layanan transportasi dan gaya hidup, termasuk layanan yang berbasis kendaraan roda dua, yaitu GoRide, GoFood, GoSend, dan GoShop. Penelitian ini berfokus untuk melihat tingkat kepuasan dari pengguna layanan Gojek berbasis kendaraan roda dua dengan mengambil sampel penelitian di Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan. Metode penilaian kepuasan pada penelitian ini menggunakan kerangka kerja PIECES, yang menilai dari enam domain permasalahan. Penelitian ini mendapati konsumen masih berada pada kondisi cukup puas dengan layanan aplikasi Gojek.

Kata kunci— Gojek, PIECES, layanan roda dua

Abstract

Gojek is a superApp that provides transportation and lifestyle services, including motorcycle-based services, like GoRide, GoFood, GoSend, and GoShop. This study focus on analyzing satisfaction level of consumer from those motorcycle-based application services, with samples being taken from consumer at Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan. The consumer satisfaction level are rated base on PIECES framework, wich assess the satisfaction form six different domains. This study found that Gojek consumer at Kecamatan Balikpapan Selatan, are ata the level of quite satisfied with the services.

Keywords—Gojek, PIECES, motorcycle-based services

1. PENDAHULUAN

Di era yang modern seperti sekarang ini, transportasi online menjadi salah satu penunjang penting dalam kegiatan sehari-hari terutama di daerah perkotaan. Transportasi yang baik dapat mencerminkan keteraturan kota yang baik pula, hal ini disebabkan karena transportasi online merupakan suatu alat bantu dalam mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan. Ada berbagai cara yang bisa dilakukan untuk mengurangi kemacetan yang terjadi di Kecamatan Balikpapan Selatan Kota Balikpapan, salah satunya adalah dengan mengurangi pemakaian kendaraan seperti mobil dan sepeda motor pribadi, alternatifnya para pengguna kendaraan pribadi beralih pada transportasi online. Dengan didukungnya pilihan transportasi online yang beragam dan mudah diakses, seharusnya para pengguna kendaraan pribadi dapat beralih ke transportasi online dan mengurangi kemacetan di Kecamatan Balikpapan Selatan.

Gojek merupakan salah satu penyedia layanan jasa transportasi online dibawah PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa, khususnya sepeda motor. Gojek adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek (menggunakan kendaraan roda dua). Gojek bermitra dengan para pengendara ojek berpengalaman di Balikpapan Selatan. Gojek menjadi

solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan bepergian di tengah kemacetan. Aplikasi Gojek dapat diunduh pada smartphone yang memiliki sistem operasi iOS dan Android. Gojek memanfaatkan media elektronik, dengan itu akses untuk pemesanan jasa ojek lebih mudah bagi konsumen ojek khususnya di Kecamatan Balikpapan Selatan. Dengan menggunakan aplikasi di smartphone kemudian Gojek, dengan aplikasi GoRide akan menjemput konsumennya dan mengantarkan pelanggan sampai pada tempat tujuannya. Tidak hanya untuk antar-jemput, Gojek pun menyediakan berbagai layanan lain seperti GOFOOD yang dapat menjemput makanan favorit anda dari mana saja sesuai pesanan anda, kemudian ada GOSHOP salah satu layanan GOJEK yang siap sedia untuk membelanjakan kebutuhan anda sehari-hari dan GOSEND yang dapat digunakan untuk pengiriman dokumen atau barang kecil/ringan di dalam kota. Walaupun Gojek sudah tidak asing lagi dikalangan masyarakat khususnya di kota Balikpapan namun jasa di bidang transportasi ini harus tetap memperhatikan kenyamanan, keamanan serta kepuasan konsumennya. Jika konsumen puas akan pelayanan yang diberikan oleh Gojek maka pelanggan Gojek akan menggunakan jasa Gojek secara berulang (*repeat buying*) yang kemudian bisa menjadi pelanggan yang setia (*loyal customer*) sehingga perusahaan GOJEK Indonesia sangat berpeluang menjadi market leader dan hal ini akan menjadikan perusahaan semakin maju dan dipercaya oleh pelanggan di Indonesia.

Penelitian ini berfokus untuk menganalisis kepuasan pengguna atau konsumen GOJEK, secara khusus pengguna layanan Gojek roda dua (*GoRide, GoFood, GoShop, dan GoSend*), di Balikpapan Selatan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara persepsi terhadap hasil [1]. Dengan adanya kepuasan pelanggan tersebut maka akan berdampak pada loyalitas dan kesetiaan pelanggan, sehingga memberikan dampak positif pada kelangsungan suatu organisasi dan dapat memberikan rekomendasi kepada calon pelanggan yang baru [2]. Dalam melakukan kegiatan analisis dan evaluasi sistem informasi terdapat beberapa metode atau model analisis yang dapat digunakan, salah satunya adalah model analisis PIECES Framework. Untuk mempermudah evaluasi, ditawarkan cara analisis dengan kerangka PIECES yang menguraikan ke dalam 6 fokus analisis kelemahan yaitu *performance, information and data, economy, control and security, efficiency, dan service* [3]. Hasil analisis PIECES merupakan dokumen kelemahan sistem yang menjadi rekomendasi untuk perbaikan-perbaikan yang harus dibuat pada sistem yang akan dikembangkan lebih lanjut untuk perbaikan dari sistem sebelumnya [4].

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dari berbagai situasi dan kondisi yang muncul, untuk melakukan penilaian berdasarkan persepsi responden.

Tabel 1 Skala Likert

Pilihan Jawaban	Singkatan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-ragu	R	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisisioner. Kuisisioner yang digunakan terdiri dari 6 variabel yaitu: performa, informasi dan data, ekonomi, kendali dan keamanan, efisiensi, dan layanan. Variabel tersebut termasuk dalam variabel kuantitatif yang diamati dalam penilaian. Skala penilaian kuisisioner yang digunakan adalah skala Likert dengan 5 variabel, yang ditunjukkan pada Tabel 1, dengan penilaian kepuasan ditunjukkan pada Tabel 2. Sampel yang diambil dalam

penelitian ini adalah 124 responden dari wilayah kecamatan Balikpapan Selatan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*.

Tabel 2 Skala Likert Tingkat Kepuasan

Range Nilai	Predikat Kepuasan	Predikat Kepuasan
1 – 1,79	Sangat Tidak Setuju	Sangat Puas
1,8 – 2,59	Tidak Setuju	Puas
2,6 – 3,39	Ragu-ragu	Cukup Puas
3,4 – 4,19	Setuju	Tidak Puas
4,2 - 5	Sangat Setuju	Sangat Tidak Puas

Tabel 3 Pertanyaan Kuisisioner

Kode	Domain	No	Pertanyaan
P1	<i>Performance</i>	1	Sistem aplikasi Go – Ride,Go-Food,Go-Shop,Go-Send sangat mudah dipahami para Konsumen
P2		2	Go-jek Indonesia mengutamakan kenyamanan Konsumen
P3		3	Sistem aplikasi Gojek yang sekarang mudah digunakan oleh Konsumen Go – Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send
P4		4	Sulit mendapatkan driver Go-Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send
P5		5	Sistem aplikasi Go-Jek Konsumen Go – Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send tidak mengalami error
P6	<i>Information</i>	1	Sistem yang ada menghasilkan informasi yang akurat
P7		2	Sistem yang ada menyediakan laporan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen Go – Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send
P8		3	Informasi yang disajikan sangat jelas untuk dimengerti
P9		4	Informasi yang dihasilkan selalu sesuai dengan kenyataan yang dialami konsumen Go-Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send
P10		5	Sistem menyediakan informasi yang sangat detail
P11	<i>Economics</i>	1	Tarif Go – Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send sangat murah
P12		2	Driver Go –Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send tidak meminta tarif lebih kepada konsumen
P13		3	Go – Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send layak dijadikan untuk penghematan keuangan konsumen di Balikpapan Selatan
P14		4	Cahsback yang di berikan sudah maksimal
P15		5	Pembayaran sesuai dengan aplikasi Go-Jek konsumen
P16	<i>Control and Security</i>	1	Kerahasiaan data konsumen Go-Jek terjaga
P17		2	Keamanan konsumen terjaga menggunakan Go – Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send
P18		3	Keselamatan konsumen Go – Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send selalu diutamakan
P19		4	Merasa aman dari tindak kejahatan dalam menggunakan layanan Go – Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send
P20	<i>Efficiency</i>	1	Smartphone dengan spesifikasi yang kurang baik menjadi penghambat pemesanan Go – Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send
P21		2	Sistem Go-Jek yang sekarang mempermudah mendapatkan driver Go – Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send
P22		3	Go-Jek selalu menyediakan informasi terkait Go – Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send agar mudah jika menggunakan layanan Go – Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send
P23		4	Penggunaan aplikasi Go –Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send sangat mudah untuk konsumen
P24	<i>Service</i>	1	Customer Services Go-Jek cepat tanggap melayani konsumen
P25		2	Customer Services Go-Jek membantu konsumen yang mendapatkan hambatan pada saat menggunakan aplikasi Go-Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send
P26		3	Jika mendapatkan perilaku yang tidak nyaman oleh driver Go-Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send, konsumen dapat langsung memberitahukan ke costumer services
P27		4	Sistem costummer services pada aplikasi Go-Jek konsumen sudah sangat baik
P28		5	Pelayanan Go-Ride, Go-Food,Go-Shop,Go-Send sudah sangat baik

Metode analisis data yang digunakan adalah mengikuti kerangka kerja PIECES. PIECES mengukur nilai baik tidaknya variabel yang ditetapkan dan apakah sistem berperan dalam kualitas pelayanan [3][5]. Tabel 3 menunjukkan pertanyaan yang disampaikan dalam kuisioner. Dalam PIECES terdapat enam buah variabel, yaitu:

1. *Performance*
Analisis ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana performa atau kinerja dari sistem
2. *Information*
Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak dan seberapa jelas informasi yang didapatkan, contohnya seperti status pemesanan atau info produk
3. *Economics*
Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan
4. *Control and Security*
Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat kesulitan penggunaan aplikasi dan keamanan yang terdapat pada sistem
5. *Efficiency*
Analisa ini dilakukan untuk mengetahui apakah suatu variabel itu efisien atau tidak, dengan input yang sedikit bisa menghasilkan sebuah output yang memuaskan
6. *Service*
Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan dan mengetahui permasalahan – permasalahan yang ada terkait tentang pelayananan.

Metode penghitungan data kepuasan (RK), berdasarkan Jumlah Skor Kuisioner (JSK) dan Jumlah Kuisioner (JK), menggunakan variabel persamaan:

$$RK = \frac{JSK}{JK} \quad (1)$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengujian Validitas Instrumen Penilaian

Fungsi pengujian validitas instrumen penelitian adalah untuk mengetahui validitas setiap item kuisioner penelitian. Pengertian valid adalah bahwa kuisioner efektif dapat digunakan sebagai alat pengumpul data untuk menggali masalah yang dijadikan obyek penelitian. Pengukuran validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Kriterianya adalah jika r hitung lebih besar dari r tabel berarti valid, dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel berarti tidak valid. Distribusi nilai r tabel signifikansi 5% dan 1% dengan N 124 yaitu 0.175, ditunjukkan pada Tabel 4.

Hasil pengujian koefisien korelasi validitas yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil penghitungan dengan bantuan software SPSS, didapatkan koefisien validitas seluruh item kuisioner penelitian yang disampaikan kepada para pihak yang menjadi sampel penelitian memenuhi kriteria valid, yakni hasil pengukuran koefisien validitas lebih besar dari angka pengujian pada r tabel sebesar 0,175.

Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator penelitian dapat digunakan sebagai pengumpul data yang efektif untuk menggali masalah yang dijadikan obyek penelitian, dan selanjutnya dapat diolah untuk mengukur dimensi-dimensi kajian dan indikator-indikator penelitian untuk masing-masing dimensi kajian.

Tabel 4 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penilaian

NO	Pertanyaan	R hitung	r table 5%	Keterangan
P1	P1	0.572	0.175	Valid
P2	P2	0.719	0.175	Valid
P3	P3	0.658	0.175	Valid
P4	P4	0.295	0.175	Valid

P5	P5	0.635	0.175	Valid
P6	P6	0.748	0.175	Valid
P7	P7	0.725	0.175	Valid
P8	P8	0.693	0.175	Valid
P9	P9	0.666	0.175	Valid
P10	P10	0.727	0.175	Valid
P11	P11	0.545	0.175	Valid
P12	P12	0.574	0.175	Valid
P13	P13	0.651	0.175	Valid
P14	P14	0.683	0.175	Valid
P15	P15	0.671	0.175	Valid
P16	P16	0.693	0.175	Valid
P17	P17	0.706	0.175	Valid
P18	P18	0.593	0.175	Valid
P19	P19	0.687	0.175	Valid
P20	P20	0.489	0.175	Valid
P21	P21	0.696	0.175	Valid
P22	P22	0.725	0.175	Valid
P23	P23	0.794	0.175	Valid
P24	P24	0.701	0.175	Valid
P25	P25	0.696	0.175	Valid
P26	P26	0.597	0.175	Valid
P27	P27	0.639	0.175	Valid
P28	P28	0.667	0.175	Valid

3.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada 124 responden konsumen pengguna jasa Gojek, didapati hasil seperti ditunjukkan pada Tabel 5. Kemudian data kuisioner dimasukkan pada perhitungan Nilai Kepuasan berdasarkan pada persamaan (1), dan hasilnya ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 5 Hasil Penilaian Kuisioner

Domain	SS	S	R	TS	STS
<i>Performance</i>	216	14	60	301	29
<i>Information</i>	181	0	55	369	15
<i>Economics</i>	130	117	69	182	122
<i>Control and Security</i>	11	248	73	0	164
<i>Efficiency</i>	165	0	37	283	11
<i>Service</i>	240	0	59	304	17

Tabel 6 Tabulasi Tingkat Kepuasan Konsumen

Domain	Rata-rata	Predikat
<i>Performance</i>	3.14	Cukup Puas
<i>Information</i>	2.94	Cukup Puas
<i>Economics</i>	2.92	Cukup Puas
<i>Control and Security</i>	2.88	Cukup Puas
<i>Efficiency</i>	3.05	Cukup Puas
<i>Service</i>	3.22	Cukup Puas

Berdasarkan hasil perhitungan daftar pernyataan yang diberikan kepada responden yang merupakan konsumen Go-Jek, domain Performance, Information & Data, Economics, Control & Security, Efficiency, dan Service, semua berada pada kategori CUKUP PUAS, artinya para

konsumen Go-Jek yang saat ini menjadi konsumen PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GO-JEK Indonesia) berdasarkan kerangka PIECES konsumen merasa CUKUP PUAS dengan pelayanan Go-Jek pada saat ini.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan data dan analisa terhadap tingkat kepuasan konsumen Go-Jek (Go-Ride, Go-Food, Go-Shop, Go-Send) di Kecamatan Balikpapan Selatan maka dapat disimpulkan, tingkat kepuasan konsumen Go-Jek (Go-Ride, Go-Food, Go-Shop, Go-Send) di kota Balikpapan Kecamatan Balikpapan Selatan berada pada nilai rata-rata 3,03 yang artinya tingkat kepuasan konsumen masuk dalam kategori Cukup Puas.

5. SARAN

Saran yang dapat diberikan, yaitu dapat dilakukannya penelitian lebih lanjut untuk kepuasan konsumen 'Super App' Gojek pada aplikasi-aplikasi lainnya yang ada dalam lingkungan aplikasi Gojek.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Kotler, *Marketing Management, Millenium Edition*, 10th ed. Prentice-Hall, Inc, 2000.
 - [2] I. gede kt. T. P. Budhi and N. K. Sumiari, "Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym Measurement of Customer Satisfaction Index of Service in Century Gym," *J. Ilm. SISFOTENIKA*, vol. 7, no. 1, pp. 25–37, 2017.
 - [3] S. Aji, A. Hidayatullah, and E. L. Hadisaputro, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework," *j-sim J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 47–53, 2019.
 - [4] A. Supriyatna and V. Maria, "Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES," *Khazanah Inform. J. Ilmu Komput. dan Inform.*, vol. 3, no. 2, p. 88, 2018.
 - [5] Y. Asbar and M. A. Saptari, "Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES," *J. Visioner Strateg.*, vol. 6, no. September, pp. 39–47, 2017.
-