

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI GO-JEK MENGGUNAKAN MOTODE SERVQUAL

Andi Saryoko

Abstract -GO-JEK service availability in other cities began to lead to conflict. Slowly but surely, the noise rejection of the GO-JEK began to flow from the conventional motorcycle taxi driver. There are five characteristics used to evaluate the quality of services. The indicator variable quality of service are: responsiveness (responsiveness), Reliability (reliability), Assurance (collateral), Emphaty (attention), Tangibles (physical ability). We can see that consumers feel happy or satisfied with their service GO-JEK given to the consumer, who has brought positive or satisfactory in every question that we can be seen in the total value of the weighting and the value of the average response of consumers to each question selected by consumers.

Intisari - Keberadaan layanan GO-JEK di beberapa kota lainnya mulai memicu konflik. Pelan tapi pasti, suara penolakan terhadap GO-JEK mulai mengalir dari para pengemudi ojek konvensional. Ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa. Adapun indikator variable kualitas pelayanan jasa adalah: Responsivness (daya tanggap), Reliability (kehandalan), Assurance (jaminan), Emphaty (perhatian), Tangibles (kemampuan fisik). Kita dapat melihat bahwa konsumen merasa senang atau puas dengan adanya pelayanan GO-JEK yang diberikan kepada konsumen, yang telah memberikan nilai positif atau memuaskan pada setiap pertanyaan yang dapat kita dilihat pada jumlah nilai pembobotan dan nilai rata-rata jawaban konsumen pada setiap pertanyaan yang dipilih oleh konsumen.

Kata Kunci: *Kepuasan Layanan, Pengguna Aplikasi GO-JEK, Metode*

I. PENDAHULUAN

Di masa sekarang ini telah muncul teknologi berbasis aplikasi yang dapat dijalankan di Android dan IOS yang dinamakan GO-JEK. GO-JEK merupakan salah satu transportasi ojek *online* yang menawarkan 9 (sembilan) jasa layanan yang 4 diantaranya yaitu: GO-SEND (Pengiriman Barang), GO-RIDE (mengantarkan ke alamat yang dituju), GO-FOOD (mengantarkan makanan) dan GO-MASSAGE (layanan memesan tukang pijit). Para pengguna GO-JEK, harus mengunduh GO-JEK Mobile App dari *handphone* mereka, baru mereka bisa memesan layanan GO-JEK. Para *driver* GO-JEK dengan mudah mendapatkan konsumen karena sudah mengandalkan kemajuan teknologi, tanpa harus menunggu untuk kepastian mengambil nomor urut antrian jatah menarik pelanggan.

Menurut Resihono (2011:37) Ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakan dengan barang, yaitu:

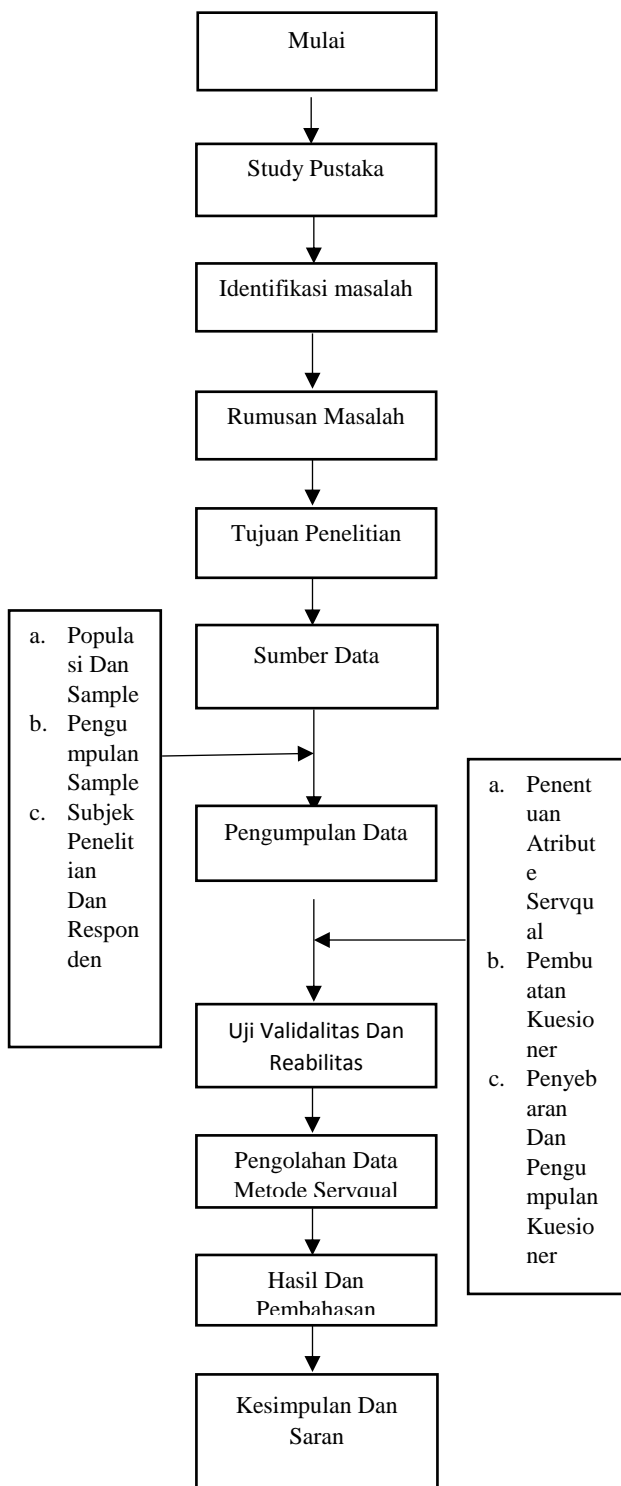
1. *Intangibility*
Kesimpulan tentang kualitas jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, symbol dan harga mereka lihat.
2. *Insparability*
Jasa dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan.
3. *Variability*
Jasa bervariasi, karena tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan di mana jasa dilakukan.
4. *Perishability*
Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Ada beberapa evaluasi yang dapat digunakan perusahaan untuk meningkatkan kualitas jasa yang diberikan. Menurut Parasuraman dalam Resihono (2011:38) “ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa.” Adapun indikator variable kualitas pelayanan jasa adalah:

1. *Responsivness* (daya tanggap) adalah suatu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
2. *Reliability* (kehandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpecahya.
3. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
4. *Emphaty* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen.
5. *Tangibles* (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik.

*Jurusan Teknik Informatika, STMIK Nusa Mandiri Jakarta,
Jl. Kramat Raya No.18 Jakarta Pusat; email :
andi.asy@nusamandiri.ac.id*

II. METODE PENELITIAN



Gambar 1 Tahapan Penelitian.

1. Studi Pustaka

Dilakukan untuk mengetahui teori ataupun metode yang akan dipakai untuk menyelesaikan masalah yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti. Teori tentang

kepuasan didapatkan dari jurnal, buku, dan literature-literature lainnya.

2. Identifikasi Masalah

Berisi identifikasi tentang masalah apa saja yang akan dibahas untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak GO-JEK kepada konsumen untuk meningkatkan pelayanan yang maksimal.

3. Rumusan Masalah

Membahas tentang masalah apa saja yang akan dijadikan sebagai bahan pokok pembahasan yang berkaitan dengan obyek penelitian. Kemudian akan dilakukan pemikiran yang mendalam untuk menentukan metode apa saja yang akan digunakan untuk memecahkan masalah dalam penelitian.

4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelayanan yang diberikan pihak GO-JEK. Peneliti akan berusaha untuk memberikan usulan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan GO-JEK.

5. Sumber Data Dan Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan sumber data, peneliti akan menentukan data-data apa saja yang dibutuhkan berdasarkan populasi, sampel dan cara pengambilan sampel. Kemudian peneliti akan menentukan subjek dari penelitian dan respondennya dan kemudian peneliti akan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk melengkapi penelitian.

6. Uji Validitas Dan Reabilitas

Tahap ini dilakukan untuk menentukan valid dan reliable atau tidaknya suatu data. Karena jika data tidak valid dan reliable, maka hasil penelitian tidak akan akurat.

a. Uji Validitas

Validitas didefinisikan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur (test) dalam melakukan fungsi ukurnya. Apabila data tidak valid, maka perlu ditinjau ulang pada penyusunan kuesioner. Validitas dihitung dengan rumus kolerasi *pearson product moment* :

$$r_{hitung} = \frac{n \cdot (\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots (1)$$

Dimana

r hitung = Koefisien korelasi *pearson product moment*

n = Jumlah responden (sampel)

X = Nilai skor pada masing-masing pertanyaan

Y = Total nilai skor untuk keseluruhan pertanyaan

Data bisa dikatakan valid apabila *r* hitung > *r* tabel

b. Uji Reabilitas

Adalah pengujian reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana kestabilan dan konsistensi instrument dalam mengukur konsep, selain itu pengujian

reliabilitas dilakukan untuk membantu menetapkan kesesuaian pengukur. Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus Cronbach's Alpha yaitu :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \dots\dots\dots (2)$$

Di mana :

r11 = reliabilitas instrumen

K = Banyaknya jumlah butir pertanyaan

σ_b^2 = Jumlah varian butir atau item

σ_t^2 = Varian total

7. Pengolahan Data Metode Servqual

Pengolahan data akan dilakukan untuk melihat jumlah sampel minimal untuk melihat, apakah sudah mencukupi atau belum. Jika belum cukup, maka akan kembali ke tahap penyebaran kuesioner untuk mendapatkan jumlah data yang dibutuhkan untuk penelitian.

8. Hasil Dan Pembahasan

Tahap selanjutnya adalah data yang sudah valid dan realibel akan dianalisa ke tahap yang lebih mendalam untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan dihitung sampai, mendapatkan data yang akurat.

9. Kesimpulan Dan Saran

Langkah akhir dari penelitian ini adalah untuk menarik kesimpulan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, serta memberikan saran-saran yang dapat dijadikan acuan kepada PT. GO-JEK Indonesia maupun pihak lain yang membutuhkan.

III. PEMBAHASAN

Berikut ini adalah bentuk perhitungan manual untuk mencari nilai uji validitas untuk setiap pertanyaan:

1. Uji validitas pertanyaan X1

TABEL 1. PENOLONG UJI VALIDITAS PERTANYAAN X1

k(x1)	x	Y	Xy	x ²	y ²
1	5	66	330	25	4356
2	5	58	290	25	3364
3	4	63	252	16	3969
4	4	63	252	16	3969
5	5	68	340	25	4624
6	5	70	350	25	4900
7	4	62	248	16	3844
8	4	60	240	16	3600
9	4	57	228	16	3249
10	5	53	265	25	2809
11	4	54	216	16	2916
12	4	65	260	16	4225
13	4	53	212	16	2809
14	4	61	244	16	3721

15	4	63	252	16	3969
16	5	59	295	25	3481
17	4	53	212	16	2809
18	4	52	208	16	2704
19	5	65	325	25	4225
20	4	58	232	16	3364
21	5	56	280	25	3136
22	5	60	300	25	3600
23	5	59	295	25	3481
24	4	58	232	16	3364
25	5	65	325	25	4225
26	4	52	208	16	2704
27	4	54	216	16	2916
28	4	51	204	16	2601
29	4	56	224	16	3136
30	4	65	260	16	4225
31	3	61	183	9	3721
32	4	56	224	16	3136
33	4	63	252	16	3969
34	3	57	171	9	3249
35	4	58	232	16	3364
36	4	63	252	16	3969
37	5	65	325	25	4225
38	4	62	248	16	3844
39	5	68	340	25	4624
40	5	67	335	25	4489
41	4	52	208	16	2704
42	5	62	310	25	3844
43	5	71	355	25	5041
44	4	51	204	16	2601
45	4	59	236	16	3481
46	4	64	256	16	4096
47	5	69	345	25	4761
48	5	59	295	25	3481
49	4	57	228	16	3249
50	5	80	400	25	6400
51	5	58	290	25	3364
total	222	3081	13484	982	187907

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$= \frac{(51(13484)) - ((222)(3081))}{\sqrt{[(51(982)) - ((222)^2)][51(187907) - ((3081)^2)]}}$$

$$= \frac{687.684 - 683.982}{72.375.408}$$

$$= 0,435$$

Dari kesimpulan table yang tertera diatas. Kita dapat lihat bahwa untuk variabel pertanyaan X1 mengenai, Saya menggunakan jasa GO-JEK karena jenis pelayanan yang disediakan sangat membantu dan bermanfaat, telah memperoleh respon yang sangat positif atau memuaskan dari hati responden, dengan rata-rata responden menjawab, sangat setuju dan setuju pada pertanyaan tersebut, untuk perhitungan nilai validitas, penulis menggunakan rumus kolerasi *pearson product moment*, untuk melihat data itu valid atau tidak. Jika nilai lebih besar dari r_{tabel} 0,279 bisa dikatakan nilai tersebut valid, jika nilai lebih kecil dari r_{tabel} 0,279 maka perlu ditinjau ulang pada penyusunan kuesioner.

2. Uji validitas pertanyaan X2

TABEL 2. PENOLONG Uji VALIDITAS PERTANYAAN X2

k(x2)	X	Y	Xy	x ²	y ²
1	5	66	330	25	4356
2	2	58	116	4	3364
3	3	63	189	9	3969
4	3	63	189	9	3969
5	3	68	204	9	4624
6	4	70	280	16	4900
7	4	62	248	16	3844
8	3	60	180	9	3600
9	4	57	228	16	3249
10	2	53	106	4	2809
11	3	54	162	9	2916
12	3	65	195	9	4225
13	2	53	106	4	2809
14	3	61	183	9	3721
15	4	63	252	16	3969
16	3	59	177	9	3481
17	3	53	159	9	2809
18	3	52	156	9	2704
19	3	65	195	9	4225
20	3	58	174	9	3364
21	4	56	224	16	3136
22	3	60	180	9	3600
23	4	59	236	16	3481
24	3	58	174	9	3364
25	4	65	260	16	4225
26	3	52	156	9	2704
27	3	54	162	9	2916
28	2	51	102	4	2601
29	3	56	168	9	3136
30	4	65	260	16	4225
31	3	61	183	9	3721
32	3	56	168	9	3136
33	4	63	252	16	3969
34	3	57	171	9	3249
35	5	58	290	25	3364

36	4	63	252	16	3969
37	4	65	260	16	4225
38	4	62	248	16	3844
39	2	68	136	4	4624
40	4	67	268	16	4489
41	4	52	208	16	2704
42	4	62	248	16	3844
43	3	71	213	9	5041
44	4	51	204	16	2601
45	4	59	236	16	3481
46	4	64	256	16	4096
47	3	69	207	9	4761
48	4	59	236	16	3481
49	3	57	171	9	3249
50	5	80	400	25	6400
51	4	58	232	16	3364
total	174	3081	10590	622	187907

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$= \frac{(51(10590)) - ((174)(3081))}{\sqrt{[(51(622)) - ((174)^2)][51(187907) - ((3081)^2)]}}$$

$$= \frac{540090 - 536,096}{131.146.416}$$

$$= 0,349$$

Dari kesimpulan table yang tertera diatas. Kita dapat lihat bahwa untuk variabel pertanyaan X2 mengenai, saya menggunakan jasa gojek karena saat ada masalah, *customer service* gojek cepat menanggapi, telah memperoleh respon yang memuaskan dari hati responden, dengan rata-rata responden menjawab, setuju dan netral pada pertanyaan tersebut, untuk perhitungan nilai validitas, penulis menggunakan rumus kolerasi *pearson product moment*, untuk melihat data itu valid atau tidak. Jika nilai lebih besar dari r_{tabel} 0,279 bisa dikatakan nilai tersebut valid, jika nilai lebih kecil dari r_{tabel} 0,279 maka perlu ditinjau ulang pada penyusunan kuesioner.

3. Uji Reliabilitas Instrumen

$$0,638985 + 0,300654 + 0,576701 + 0,810458 + 0,34679 + 0,316801 + 0,376009 + 0,314494$$

$$\Sigma \sigma_b^2 = 7,322,568$$

TABEL 3. PENOLONG Uji RELIABILITAS

Table with 36 columns and 36 rows of numerical data for reliability testing.

TABEL 4. VARIAN TOTAL

Table with 3 columns: No, Σx, Σx². Contains 36 rows of variance data.

Berikut ini adalah bentuk perhitungan manual untuk mencari nilai uji validitas untuk setiap pertanyaan:

1. Uji reabilitas pertanyaan X1

σ_b² = ((Σx²) - (Σx)²/n) / n = (982 - 51²/36) / 36 = 0,306805

2. Uji reabilitas pertanyaan X2

σ_b² = ((Σx²) - (Σx)²/n) / n = (622 - 174²/36) / 36 = 0,55594

Jumlah varian semua item:

Σσ_b² = 0,306805 + 0,55594 + 0,560554 + 0,510573 + 0,419839 + 0,378316 + 0,341407 + 0,568243 + ...

37	65	267
38	62	244
39	68	312
40	67	283
41	52	176
42	62	246
43	71	325
44	51	169
45	59	229
46	64	256
47	69	305
48	59	223
49	57	207
50	80	400
51	58	216
Σx	3081	
Σx ²		12095

Rumus untuk menentukan nilai varian total:

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{12095 - \frac{(3081)^2}{51}}{51}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{12095 - \frac{(3081)^2}{51}}{51}$$

$$\sigma_t^2 = \frac{12095 - 186,128,647}{51}$$

$$\sigma_t^2 = 3,412,424$$

Untuk melakukan pengujian reliabilitas yang dilakukan. Peneliti menggunakan koefisien *cronsbach alpaha*. sedangkan untuk membantu mencari hasil dari perhitungan uji reliabilitas, peneliti menggunakan *Microsoft excel 2010* yang dapat dilihat selengkapnya pada lampiran. Untuk hasil uji kuesioner pada perhitungan reliabilitas dapat di lihat di bawah ini:

Rumus untuk menghitung nilai reliabilitas persepsi

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

$$r_{11} = \left[\frac{16}{16-1} \right] \left[1 - \frac{7,322,568}{3,412,424} \right]$$

$$r_{11} = 1,06666-1$$

$$r_{11} = 1,06665$$

Perhitungan pembobotan dan rata-rata jawaban kuesioner kepuasan pengguna aplikasi GO-JEK

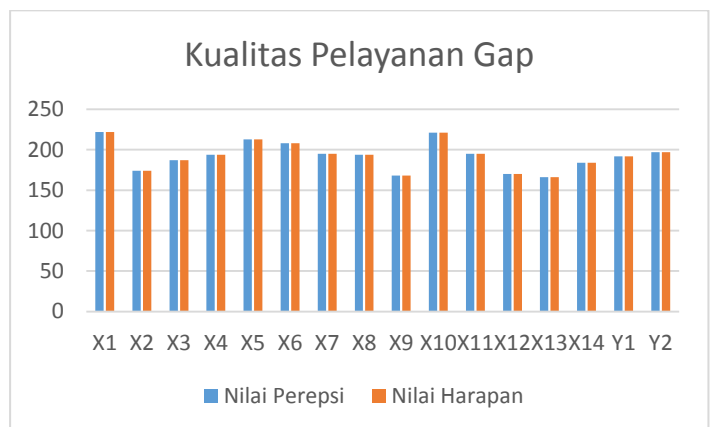
- a. variabel pertanyaan 1
= (5 x 20) + (4 x 29) + (3 x 2) + (2 x 0) + (1 x 0)
= 100 + 116 + 6 + 0 + 0
= 222
- b. variabel pertanyaan 2
= (5 x 3) + (4 x 20) + (3 x 23) + (2 x 5) + (1 x 0)
= 15 + 80 + 69 + 10 + 0
= 174

Rata-rata jawaban responden dihitung dengan persamaan Menghitung nilai bobot frekuensi untuk persepsi:

$$\bar{y} = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan:
 \bar{y} = nilai rata – rata persepsi pelanggan
 $\sum yi$ = jumlah bobot jawaban responden
 n = jumlah responden

- 1) Variabel 1
Bobot untuk frekuensi jawaban variabel 1 = 222
Jumlah responden = 51
 $\bar{y} = \frac{222}{51}$
 $\bar{y} = 4,35$
- 2) Variabel 2
Bobot untuk frekuensi jawaban variabel 2 = 174
Jumlah responden = 51
 $\bar{y} = \frac{174}{51}$
 $\bar{y} = 3,41$



Gambar 3. Grafik Perbandingan Antara Nilai Kinerja Dan Nilai Harapan

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut ini:

- 1. Pada variabel kualitas pelayanan sangat mempunyai hubungan yang erat terhadap kualitas kepuasan konsumen,

karena jika konsumen merasa mendapatkan pelayanan yang baik atau memuaskan, maka dengan sendirinya konsumen akan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Dapat kita lihat bahwa konsumen merasa senang dan puas dengan adanya pelayanan GO-JEK yang diberikan kepada konsumen, karena telah memberikan nilai yang positif atau memuaskan pada setiap pertanyaan yang dapat kita lihat pada setiap nilai pembobotan dan nilai rata-rata jawaban konsumen pada setiap pertanyaan yang telah diisi oleh konsumen.

2. Dengan didapatnya tanggapan yang positif dari hati masyarakat dan mempunyai variasi jasa yang disediakan oleh GO-JEK, GO-JEK masih dapat bersaing dihati konsumennya karena GO-JEK tidak kalah dengan pesaingnya yang semakin banyak, dengan memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian dan penulisan makalah ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dahlan, Sukarti Dan Suparman. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Kepuasan Servqual Pada PDAM Tirta Wijaya Cilacap. ISSN : 1978-2497 Purwokerto : Iteks Intuisi Teknologi Dan Seni No. 3 November 2015 : 34
- [2] Enterprise Jubile. 2015. Mengenal Dasar – Dasar Pemograman Android. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- [3] Irsyad, Hanif. 2016. Aplikasi Android Dalam 5 Menit. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- [4] Kaihatu, Stefanus, Thomas. 2008. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen

Pengunjung Plaza Tanjung Surabaya. Surabaya : Jurnal Manajemen Dan kewirausahaan Vol.10, No 1 Maret 2008 : 66-68.

- [5] Masruli, Hilmi, h. 2013. 175 Aplikasi Ngetop Android. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- [6] Resihono, Dwi, Legowo, Resihono. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Hotel Kusuma Kartika Sari. Surakarta : Politek Nosains Vol.X, No 1 Maret 2011 : 37.
- [7] Riduwan. 2012. Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta
- [8] Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- [9] Supardi, Yuniar. 2015. Belajar Coding Android Bagi Pemula. Jakarta: PT Elex Media Komputino.

Andi Saryoko, lahir di kota Klaten, tanggal 04 Oktober 1981. Tamat program Diploma III (D3) tahun 2005 Program Studi Komputerisasi Akuntansi di AMIK BSI Jakarta, Tamat S1 tahun 2008 Program Studi Sistem Informasi di STMIK Nusa Mandiri Jakarta, Tamat S2 tahun 2011 Program Studi Ilmu Komputer (S2) Konsentrasi *Management Information System* di Program Pasca Sarjana STMIK Nusamandiri Jakarta. Menjadi Dosen di AMIK BSI Jakarta sejak tahun 2008 dan saat ini sudah menjadi Dosen tetap di STMIK Nusa Mandiri serta memiliki Jabatan Fungsional Dosen Asisten Ahli. Sudah pernah melakukan penelitian dan artikelnya pernah terbit di beberapa jurnal, antara lain Jurnal Teknologi, Jurnal Cakrawala, dan Jurnal, Pilar.

