

ANALISA KEAMANAN DAN KENYAMANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI “GOJEK”

ANALYSIS OF SECURITY AND COMFORT ON CUSTOMER SATISFACTION WITH THE USE OF APPLICATIONS “GOJEK”

Adelio Shatara Nugraha^{a,1}, Asha Ayu Valmaida^{a,2}, Azkiya Nurramadhani Prasetyo^{a,3},
Nabila Zaskia Ramadhani^{a,4}, Kencana Verawati^{a,5}, Nur Azisah^{a,6}, Dadang Suyadi S^{a,7},
Vivian Karim Ladesi^{a,8}

^aManajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta, Jl. R.Mangun Muka Raya No.11,
RT.11/RW.14, Rawamangun, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta,
Indonesia 13220

¹ adelio.shataranugraha@gmail.com, ² ayuvalmaidaasha@gmail.com, ³
azkiyanramadhani@gmail.com, ⁴ nabilazaskiar24@gmail.com,
⁵ kencanaverawati@unj.ac.id, ⁶ nurazisah@unj.ac.id, ⁷ dadang@unj.ac.id, ⁸ karim@unj.ac.id

*email corresponding: adelio.shataranugraha@gmail.com

Diterima: 30 Januari 2025, direvisi: 02 Maret 2025, disetujui: 22 Maret 2025, diterbitkan: 30 April 2025

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, mendorong lahirnya beberapa inovasi teknologi yang semakin canggih. Salah satunya adalah inovasi di bidang transportasi berbasis online. Gojek merupakan sebuah platform atau aplikasi Ojek Online dimana pengemudi bertugas mengantarkan penumpang dengan selamat sampai tujuan dengan tarif dan titik pengantaran yang telah ditentukan melalui aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dengan menganalisis beberapa aspek penting yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Gojek yang berkaitan dengan keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu, tarif, dan tanggapan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor utama yang menyebabkan penurunan drastis pada aplikasi Gojek dan menganalisis seberapa besar pengaruh efektivitas layanan Go-Car dan Go-Ride terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi Gojek. Metode penelitian ini menggunakan model survei dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Gojek dengan jawaban puas mencapai 78% dari jumlah responden yaitu 41 orang.

Kata kunci : Efektifitas; Keamanan; Kepuasan pelanggan; Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Along with the rapid development of the times, it encourages the birth of several technological innovations that are increasingly sophisticated. One of them is innovation in the field of online-based transportation. Gojek is an Online Ojek platform or application where the rider is tasked with delivering passengers safely to their destination with rates and delivery points that have

been determined through the application. This study aims to determine customer satisfaction and service quality by analyzing several important aspects that affect the use of Gojek applications related to safety, comfort, accuracy time, tariffs, and responses from the public to the services provided. In addition, this study aims to identify the main factors that cause a drastic decline in the Gojek application and analyze how much influence the effectiveness of Go-Car and Go-Ride services has on customer satisfaction in the Gojek application. This research method uses a survey model with a quantitative approach. This research can be seen that the level of customer satisfaction with Gojek services with satisfied answers reached 78% of the total number of respondents, namely 41 people.

Keywords : *Effectiveness; Security; Customer satisfaction; Service quality.*

Pendahuluan

Seiring berkembangnya zaman, banyak hal yang akan berubah pada masa menuju masa, salah satu nya jalan transportasi. Tak dapat dipungkiri bahwa kegiatan transportasi menjadi alat kebergantungan manusia dalam melakukan aktifitas sehari-hari seperti bekerja, sekolah, kuliah, bahkan berkunjung ke tempat wisata. Cukup banyak platform aplikasi transportasi online yang sudah menyebar untuk membantu masyarakat Indonesia dalam melaksanakan aktifitas kesehariannya, salah satu nya merupakan aplikasi Gojek. Gojek merupakan sebuah platform atau aplikasi Ojek Online yang dimana pengemudi bertugas untuk mengantarkan penumpang dengan selamat hingga sampai tujuan dengan tarif dan titik pengantaran yang sudah ditentukan melalui aplikasi. Perusahaan ini terlibat dalam aspek transportasi layanan pengiriman sebagai perantara yang menghubungkan pengemudi taksi dan konsumen sepeda motor (Aprillia & Fatihah, 2021, p. 243). Banyak sekali fitur yang dapat diakses pada aplikasi Gojek, salah satunya merupakan fitur pemesanan kendaraan, yakni Go-ride dan Go-car. Tentu, penggunaan aplikasi Gojek semakin lama semakin meningkat setiap tahunnya. Seiring perkembangan zaman, Gojek juga sudah menambahkan beberapa fitur serta Upgrading yang lebih baik. Tak sedikit pelanggan dan masyarakat yang merasakan dampak yang terjadi setelah perkembangan yang dilakukan oleh Gojek, dimulai dari perkembangan sistem, pengutamakan keamanan dan kenyamanan, waktu pendapatan kendaraan yang lebih cepat, hingga optimalisasi waktu. (Weking & Ndala, 2018, p. 367) mengungkapkan bahwa apabila ada konsumen yang memerlukan dan memesan jasa ojek online, maka penyedia layanan harus merespon secara cepat. Selain faktor kualitas layanan, kepuasan adalah salah satu faktor terpenting untuk meningkatkan loyalitas konsumen dan pelanggan (Sudirman, et al., 2020, p. 64). Gojek mulai meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menambah jasa layanan seperti Go-Ride (Jasa Angkutan), Go-Food (Jasa Kurir Makanan/Minuman), Go-Send (Jasa Antar barang), dan masih

banyak lagi jasa yang diterapkan dan ditambahkan pada aplikasi Gojek (Anggraini & Budiarti, 2020, p. 87). Untuk meningkatkan jumlah pengguna layanan mereka dan memastikan kepuasan pelanggan, Gojek harus memperhatikan faktor layanan berkualitas dan harga untuk mematuhi keuntungan, dengan jumlah pesaing yang menyerupai dengan aplikasi tersebut (Oktarini, 2019, p. 249). Tresiya, et al. (2018, p. 211) juga menanggapi bahwa Gojek telah memberikan kepercayaan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dalam membantu aktifitas dan memenuhi kebutuhan hidup mereka. Sebagai salah satu perusahaan yang sedang berkembang pada akhir-akhir ini, Gojek sedang gencar untuk meningkatkan pelayanan salah satunya dengan cara memberikan rasa nyaman dan aman yang akan dirasakan. Namun, beberapa tahun ini, terdapat cukup banyak permasalahan yang dialami oleh pelanggan Gojek, terutama pada penggunaan tarif serta keamanan dan kenyamanan pelanggan disaat menggunakan aplikasi Gojek. (Sampurno & Sharif, 2020, p. 858) mengungkapkan, bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam aplikasi Gojek, diantaranya modus penipuan yang dilakukan kepada pelanggan seperti pemberian undian, hadiah uang tunai, voucher Go-Pay dengan nilai jutaan, melakukan top-up Go-Pay namun tidak masuk ke dalam akun pelanggan, serta saldo Go-Pay pelanggan yang dapat ditarik oleh driver tanpa melakukan transaksi apapun. Terdapat driver Gojek yang melakukan intimidasi pelanggan dikarenakan penumpang memberikan review negatif terhadap pelayanan yang diberikan oleh driver Gojek. Sitasi di atas merupakan evaluasi untuk perusahaan Gojek, dimana kepuasan pelanggan dalam pelayanan dan keamanan belum sepenuhnya terjamin dan menjadi pertanyaan bagi masyarakat. Tak hanya itu saja, beberapa kejadian seringkali bahwa aplikasi Gojek lebih mahal dari sebenarnya, yang dimana cukup banyak pelanggan yang berpindah ke aplikasi lain dengan harga yang relatif murah. Beberapa pelanggan juga berpendapat bahwa mereka menyatakan ketidakpuasan terhadap aplikasi Gojek. Hal ini bisa menjadi fakta sebenarnya, dimana terdapat sebuah kasus pelecehan dan kekerasan terhadap pelanggan. Kasus ini memberikan rasa trauma dan hilangnya kenyamanan, keamanan, serta kepercayaan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi Gojek. Tidak hanya berdampak pada satu aplikasi saja, namun hal ini berdampak pada seluruh fitur yang sudah disediakan oleh Gojek. Penelitian ini juga bermanfaat untuk melakukan evaluasi terhadap aplikasi dan perusahaan Gojek, membenahi serta memberikan solusi yang diperlukan untuk mengembalikan kepuasan pelanggan dalam sudut kenyamanan dan keamanan. menganalisa kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Gojek pada fitur Go-Ride dan Go-Car, menjawab keresahan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Gojek pada fitur Go-

Ride dan Go-Car. Faktor keamanan juga menjadi perhatian untuk pengguna atau konsumen yang akan melakukan transaksi dalam keputusan penggunaan aplikasi e-commerce, sehingga terhindar dari sebuah penipuan (Sulastri, et al., 2022, p. 165). Kepuasan pelanggan akan timbul dimana perbandingan antara pengalaman aktual dengan harapan terhadap produk atau layanan (Hanan, et al., 2024, p. 236). Kualitas pelayanan merupakan hal dan peranan penting untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Aprillia & Fatimah, 2021, p. 243). Dalam konteks retensi konsumen, sorot kebutuhan perusahaan dapat diandalkan oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan mereka, terutama dalam konteks penerapan perusahaan seperti Gojek (Silaban & Silaban, 2024, p. 11). Strategi lain dalam mempertahankan pelanggan diantaranya dengan memberikan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan menciptakan kepuasan pelanggan (Solikha & Suprpta, 2020, p. 68). Penggunaan dapat diartikan jika sebuah kondisi dimana seseorang merasa senang dalam menggunakan atau memakai suatu sistem apabila sistem tersebut tidak sulit untuk digunakan dan terbukti dalam meningkatkan produktivitas (Putri & Iriani, 2021, p. 709). Kepuasan pelanggan terhadap sebuah dan hasil kinerja menjadi hal yang sangat mempengaruhi image perusahaan, sehingga perhatian ini menjadi sangat penting bagi perusahaan yang sedang berkembang pesat (Rifaldi, et al., 2016, p. 123).

Metode Penelitian

Metode pengumpulan data yang akan digunakan merupakan metode kuantitatif. Dimana, penelitian ini akan memberikan kuesioner kepada masyarakat umum yang sering atau pernah menggunakan aplikasi Gojek. Kuesioner bertujuan untuk mengumpulkan data dengan mudah. Penelitian ini menggunakan skala ordinal, dimana penelitian ini mengukur kepuasan dan kenyamanan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Gojek dan bertujuan untuk mengukur dan memprediksi untuk penggunaan aplikasi *Gojek* kedepannya. Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di kota DKI Jakarta, Jakarta Timur, Universitas Negeri Jakarta. Waktu pelaksanaan penelitian akan dilaksanakan dalam waktu 2 (Dua) minggu.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan kuesioner yang di bagikan, berikut merupakan hasil yang didapat dari pengguna aplikasi gojek, khususnya pada fitur Go-ride dan Go-car.

a) Usia

Tabel 1. Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	18 Tahun	10	24,4%
2	19 Tahun	13	31,7%
3	20 Tahun	12	29,3%
4	21 Tahun	2	4,9%
5	22 Tahun	2	4,9%
6	23 Tahun	1	2,4%
7	68 Tahun	1	2,4%
	Jumlah	41	100%

Sumber: Diolah, 2025

Berdasarkan hasil *kuesioner*, diketahui bahwa responden terbanyak ada pada usia 18 - 20 tahun. Berdasarkan perolehan tersebut, hal ini dapat diasumsikan bahwa pengguna aplikasi *Gojek* terbanyak saat ini digunakan oleh generasi muda.

b) Pekerjaan

Tabel 2. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Mahasiswa	34	83%
2	Mahasiswi	2	4,9%
3	Ojol	1	2,4%
4	Buruh Biskuit	1	2,4%

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
5	Tidak Memberitahu	2	4,9%
6	Driver Shopee Food	1	2,4%
Jumlah		41	100%

Sumber: Diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi *Gojek* lebih sering digunakan oleh mahasiswa. Sudirman, et al. (2020, p. 65) dalam penelitiannya mengungkapkan, bahwa loyalitas menjadi instrumen dalam membentuk karakter dari pemasaran perusahaan, dimana mekanisme pemasaran yang kompetitif dan didukung oleh konsumen yang setia dalam menghasilkan hubungan jangka panjang yang baik antara perusahaan dengan konsumen. Berdasarkan paparan berikut, dapat disimpulkan bahwa konsistensi pelanggan untuk membeli produk yang sama dalam kurun waktu yang berbeda dan menggunakan produk atau jasa yang sama secara terus menerus (Gultom, et al., 2020, p. 172). Tak luput juga, banyak mahasiswa yang jarak antara rumah menuju kampus cukup jauh dan memerlukan alternatif yang cepat.

c) Penggunaan Aplikasi Gojek

Tabel 3. Penggunaan Aplikasi Gojek

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Pernah	40	97,6%
2	Tidak Pernah	1	2,4%
Jumlah		41	100%

Sumber: Diolah, 2025

Berdasarkan tabel berikut, dapat dipastikan hampir keseluruhan responden pernah menggunakan aplikasi *Gojek* untuk aktivitas sehari-hari.

d) Fitur

Tabel 4. Fitur Aplikasi Gojek

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Goride	35	85,4%
2	Gocar	6	14,6%
Jumlah		41	100%

Sumber: Diolah, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas, diketahui bahwa rerata pengguna aplikasi *Gojek* lebih sering menggunakan fitur *Go-ride* dengan persentase 85,4%. Daya tanggap berkesinambungan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan (Putri & Munir, 2021, p. 18). Fitur *Go-ride* menjadi fitur yang cukup sering digunakan. Hal ini berkaitan dengan aktivitas mahasiswa dan jarak tempuh yang dilalui, mengingat pada tabel dua 83% responden adalah mahasiswa dan 4,9% mahasiswi yang pastinya menginginkan sesuatu yang cepat.

e) Kecepatan dalam menemukan *Driver Go-ride*

Tabel 5. Kecepatan dalam menemukan *Driver Go-Ride*

No	Estimasi	Frekuensi	Persentase
1	Lumayan Cepat	27	65,9%
2	Cepat	11	26,8%
3	Sangat Cepat	3	7,3%
Jumlah		41	100%

Sumber: Diolah, 2025

Pada tabel diatas, terindikasi bahwa kecepatan dalam menemukan *driver Go-ride* saat memesan ada pada estimasi lumayan cepat dan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa *Gojek* memperbaiki dan meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan cara meningkatkan kecepatan

dalam menemukan *driver Go-ride*. Tak hanya itu saja, *Gojek* juga memberikan kepuasan kepada pelanggannya dalam melakukan efisiensi waktu. Sesuai dengan konsep kepuasan konsumen, kepuasan dapat tercapai bila kinerja atau hasil yang dapat dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan (Putri & Munir, 2021, p. 14). Beberapa alasan yang diberikan oleh responden dapat memperkuat tabel tersebut, diantaranya:

1. Akurat dikarenakan estimasi kedatangan sesuai.
2. *Driver* pandai menemukan titik lokasi dan tepat waktu.
3. Berdasarkan pengalaman, sistem sudah menunjukkan estimasi kedatangan *driver* dengan cukup akurat.
4. Estimasi waktu dan kedatangan kendaraan biasanya tepat. Walaupun selisih mungkin hanya 1 - 2 menit saja.
5. *Gojek* memberikan estimasi waktu yang akurat. Jika estimasi waktu nya adalah 5 menit, *Go-ride* akan dayang tidak jauh dari waktu tersebut.

Beberapa alasan lainnya juga memberikan pendapat yang berbeda mengenai kecepatan dalam menemukan *driver*, diantaranya:

1. Waktu kedatangan *gojek* lebih lambat dari yang diperkirakan.
2. Mungkin karena wilayah Jakarta rata - rata macet, jadi tidak sesuai perkiraan waktu sampainya.
3. Banyak *driver* *Gojek* yang menggunakan akun tuyul, yaitu tidak sesuai tempatnya, terlihat di maps sangat dekat namun lama sampainya.

f) Kecepatan dalam menemukan *Driver Go-car*

Tabel 6. Kecepatan dalam menemukan *Driver Go-car*

No	Estimasi	Frekuensi	Persentase
1	Lambat	10	24,4%
2	Lumayan Cepat	24	58,8%

No	Estimasi	Frekuensi	Persentase
3	Cepat	5	12,2%
4	Sangat Cepat	2	4,9%
Jumlah		41	100%

Sumber: Diolah, 2025

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa 58,5% kecepatan dalam menemukan *driver* masih dalam kondisi lumayan cepat dan 24,4% ada estimasi lambat. Beberapa pernyataan yang dapat mendukung hal tersebut diantaranya ialah:

1. Dikarenakan masih loading untuk mencari *driver*, terkadang juga suka di *cancel*, sehingga waktu menemukan *driver* semakin lama.
2. Terkadang lokasi sekitar tidak banyak *driver* yang tersedia sehingga perlu waktu bagi aplikasi untuk akhirnya dapat menemukan kita dengan *driver*.
3. Kecepatan dalam menemukan *driver* Gocar lebih lambat jika dibandingkan dengan Goride. Hal ini dapat memakan waktu sekitar 3 - 10 menit untuk mendapatkan *driver*.

Namun, beberapa pernyataan juga mengungkapkan, dalam hal ini juga menjelaskan berdasarkan pandangan responden, dimana untuk menemukan siapa *driver* yang akan menjadi *Go-car* kita dalam perjalanan saat ini cepat sekali jika dalam lokasi besar seperti kota - kota yang mudah diakses. Berbeda halnya jika memesan dalam keadaan atau lokasi yang terbilang kurang ramai mitra *drivernya* dan bahkan memerlukan waktu hingga 10 - 15 menit lamanya. Hal ini juga didukung pada salah satu pernyataan responden, dimana kecepatan dalam menemukan *driver* tergantung faktor eksternal seperti rush hour, cuaca, kondisi jalan, dan beberapa faktor lainnya. Kepuasan pelanggan diawali dengan penilaian konsumen terhadap suatu kualitas produk atau jasa yang diterimanya sesuai dengan harapan atau ekspektasi yang dirancang sedemikian rupa (Afnina & Hastutui, 2018, p. 21).

g) Estimasi waktu kedatangan *Go-ride*

Tabel 7. Estimasi waktu kedatangan *Go-ride*

No	Estimasi	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Akurat	12	29,3%
2	Akurat	26	63,4%
3	Sangat Akurat	3	7,3%
Jumlah		41	100%

Sumber: Diolah, 2025

Pada tabel diatas, dapat diamati bahwa estimasi waktu kedatangan *Go-ride* menduduki tingkat akurat, dimana persentase ini mencapai 63,4%. Hal ini dapat didukung dari beberapa pernyataan responden diantaranya,

1. Estimasi kedatangan sesuai.
2. Berdasarkan pengalaman, sistem sudah menunjukkan estimasi kedatangan yang cukup akurat.
3. Dikarenakan posisi driver yang ada di sekitar lingkungan.

Namun, beberapa responden juga mengeluhkan mengenai estimasi kedatangan *Go-ride* yang tidak sesuai. Mengingat bahwa terdapat 29,3% memberikan jawaban kurang akurat, seperti,

1. Pada aplikasi sudah tertera waktu yang ditentukan, namun kendaraan tidak sampai.
2. Beberapa driver mengambil dua orderan.
3. Masih banyak driver yang menggunakan akun tnyul.
4. Permasalahan waktu tempuh dikatakan akurat atau tidak apabila di tentukan berdasarkan bagaimana cara driver membawa kendaraan, tingkat kemacetan, serta jarak tempuh yang dilalui.

h) Estimasi waktu kedatangan *Go-car*

Tabel 8. Estimasi waktu kedatangan *Go-car*

No	Estimasi	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Akurat	1	2,4%
2	Kurang Akurat	21	51,2%
3	Akurat	18	44%
4	Sangat Akurat	1	2,4%
Jumlah		41	100%

Sumber: Diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa estimasi waktu kedatangan kendaraan *Go-car* ada pada kurang akurat dengan sebesar 51,2%. Beberapa pernyataan responden yang mendukung persentase tersebut diantaranya,

1. Terkadang waktunya tidak pas dengan yang dijadwalkan di aplikasi.
2. Terkadang lalu lintas tidak dapat ditebak, sehingga estimasi tidak sesuai dengan yang ada di aplikasi.
3. Beberapa hal terkadang driver tidak ada yang mau membalas chat, tidak memberikan keterangan apabila ingin membatalkan, bahkan ada yang sudah menunggu lama dan pada akhirnya dibatalkan secara sepihak oleh driver.
4. Lebih lambat kemungkinan sulit mencari jalan.
5. Maps yang tersedia belum akurat menyebabkan driver diarahkan melalui jalan yang tidak sesuai. Hal ini juga yang menyebabkan Gocar lambat untuk menjemput dikarenakan harus mencari jalan tanpa menggunakan maps.

Pernyataan ini diberikan dikarenakan menurut responden masih banyak hal yang perlu di evaluasi dari estimasi waktu kedatangan *Go-car*. Hal ini menjadi tindakan yang harus segera

ditangani oleh pihak *Gojek* agar kepuasan pelanggan dalam estimasi waktu kedatangan *Go-car* tetap terjaga.

i) Estimasi biaya *Go-ride*

Tabel 9. Estimasi biaya *Go-ride*

No	Biaya	Frekuensi	Persentase
1	<15.000	7	17,1%
2	15.000 - 25.000	24	58,5%
3	25.000 - 35.000	6	14,6%
4	35.000 - 50.000	4	9,8%
	mlah	41	100%

Sumber: Diolah, 2025

Berdasarkan hasil dari tabel diatas, estimasi biaya yang dikeluarkan oleh pihak responden berkisar 15.000 - 25.000. Pelayanan biaya menjadi salah satu yang harus diperhatikan, bagaimana sebuah jasa atau produk memberikan estimasi biaya yang terjangkau dan masih bisa dijangkau oleh publik, sehingga publik merasa puas dengan kualitas yang diberikan oleh pihak jasa atau produk walaupun dengan harga yang relatif murah. Apabila pelanggan atau pengguna tidak puas, maka loyalitas pelanggan menurun dan berdampak pada keluhan pelanggan terhadap pelayanan jasa transportasi *Gojek* (Mardhiana, et al., 2019, p. 2).

j) Estimasi biaya *Go-car*

Tabel 10. Estimasi biaya *Go-car*

No	Estimasi	Frekuensi	Persentase
1	<15.000	1	2,4%

No	Estimasi	Frekuensi	Persentase
2	15.000 - 25.000	5	12,2%
3	25.000 - 35.000	10	24,4%
4	35.000 - 50.000	10	24,4%
5	>50.000	15	36,6%
Jumlah		41	100%

Berdasarkan tabel diatas, estimasi biaya yang diberikan oleh *Go-car* mengacu pada biaya lebih dari 50.000. Solikha & Suprpta (2020, p. 69) mengungkapkan, jika harga terlalu tinggi, sebuah organisasi dianggap tidak peduli atau bahkan dianggap penipuan oleh pelanggan. Dan jika harga terlalu rendah, pelanggan memberikan kesan tidak percaya atau ragu mengenai kemampuan organisasi terhadap kualitas jasa. Menentukan estimasi biaya merupakan hal yang krusial. Ini menjadi evaluasi terhadap perusahaan Gojek untuk lebih memperhatikan estimasi biaya yang diberikan kepada pelanggan.

k) Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Gojek

Tabel 11. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Gojek

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Puas	2	4,9%
2	Puas	32	78%
3	Sangat Puas	7	17,1%
Jumlah		41	100%

Sumber: Diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, 78% dari 41 responden menjawab puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Gojek. Hal ini menjadi nilai positif untuk Gojek, dimana Gojek pastinya

melakukan evaluasi dan improvisasi terhadap kepuasan pelanggan. Strategi untuk organisasi yang dapat bersaing adalah menyediakan layanan terbaik dan membuat gambar atau citra yang baik untuk mata konsumen dan publik, karena layanan dan gambar dapat memengaruhi proses membeli produk atau layanan (Putra, 2021, p. 516). Hal ini juga diperkuat dengan beberapa pernyataan responden, diantaranya,

1. Layanan nyaman, driver responsif, dan armada juga nyaman.
2. Dikarenakan kemudahan akses yang diberikan, akhirnya dapat bermobilitas dengan mudah tanpa perlu mendatangi fasilitas transportasi.
3. Aplikasi Gojek menyediakan berbagai layanan yang sangat membantu di kehidupan sehari-hari. Fitur pembayaran yang disediakan juga mudah.
4. Mempermudah untuk bepergian.
5. Terlepas dari beberapa kondisi yang masih perlu diperbaiki, pelayanan gojek yang diberikan sejauh ini masih memberikan yang terbaik serta fasilitas yang disediakan terkadang melebihi apa yang diekspektasikan.

1) Kepuasan pelanggan terhadap keamanan Gojek

Tabel 12. Kepuasan pelanggan terhadap keamanan Gojek

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang Puas	4	9,8%
2	Puas	30	73,2%
3	Sangat Puas	7	17,1%
Jumlah		41	100%

Sumber: Diolah, 2025

Berbeda dengan tabel sebelumnya, pada tabel ini, kepuasan pelanggan terhadap keamanan aplikasi Gojek mencapai 73,2% dari 41 responden. Beberapa pernyataan diantaranya,

1. Selama perjalanan, saya merasa aman dan nyaman dikarenakan driver memperhatikan keamanan pelanggan.
2. Selama menggunakan aplikasi gojek, tidak ada kendala pada sisi keamanan.
3. Gojek memberikan kenyamanan selama digunakan dan sering memberikan discount yang membuat harga relatif murah.
4. Selama menggunakan Gojek, driver selalu menawarkan bahkan mengingatkan untuk menggunakan helm dan seatbelt. Dengan demikian, hal tersebut sudah memprioritaskan keamanan penumpang.

Beberapa responden memberikan pernyataan yang bertujuan untuk memberikan evaluasi kepada Gojek seperti,

1. Masih ada beberapa driver gojek yang melawan arah, kebut-kebutan, dan tidak mematuhi lalu lintas.
2. Pernah sesekali mendapatkan driver Goride/Gocar yang menggunakan kendaraan bernomor plat berbeda dengan nomor plat yang tercantum pada aplikasi, dimana hal ini menimbulkan rasa khawatir.

Hal ini menjadi evaluasi yang patut diperhatikan oleh pihak Gojek dalam memperhatikan keamanan pelanggan. Improvisasi menjadi langkah yang konkrit untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dari tanggapan para responden mengenai kepuasan pelanggan terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan pada aplikasi Gojek terutama pada fitur kendaraan Go-Ride dan Go-Car. Dapat dinilai bahwa Gojek telah melakukan upaya dalam menjaga kepuasan pelanggan. Dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Gojek dengan jawaban puas mencapai 78% dari total jumlah responden yakni sebanyak 41 orang. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap keamanan Gojek mencapai 73,2 % dari 41 responden. Namun, beberapa responden memberikan evaluasi kepada Gojek, seperti adanya keterlambatan saat dihubungi oleh pelanggan, kurang akuratnya waktu yang telah ditentukan untuk menjemput pelanggan di titik lokasi, tidak sedikitnya driver gojek yang melawan arah, kebut-kebutan, dan tidak patuh lalu lintas. Selain itu, masih terdapat beberapa

driver Goride/Gocar yang menggunakan kendaraan bernomor plat yang berbeda dengan nomor plat yang tercantum dalam aplikasi. Hal ini perlu diperhatikan kembali karena evaluasi dan improvisasi yang diberikan oleh Gojek memberikan peluang kepada pengguna untuk mengembalikan kepuasan pelanggan.

Daftar Pustaka

- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis* , 9 (1), 21-30.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan pada konsumen gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)* , 8 (3), 86-94.
- Aprillia, A., & Fatihah, DC (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bandung. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan* , 9 (1), 242-257.
- Gultom, DK, Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Penentuan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* , 3 (2), 171-180.
- Hanan, EN, Silviana, DA, Noorend, FM, & Abdullah, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Wilayah Jakarta. *Jurnal Manajemen Dirgantara* , 17 (1), 235-249.
- Mardhiana, H., Zunaidi, R. A., Asfari, U., Azizah, AF (2019). Kerangka Konseptual Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Transportasi Online Go Ride menggunakan Service Quality. *INTEGER: Jurnal Teknologi Informasi* , 4 (2), 76-84.
- Nurjamad, MA & Larasati, D (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Pada Kepuasan Pelanggan Fitur Go-Ride Pt. Gojek Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Teknologi* , 13 (1), 1-11.
- Oktarini, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang. 6. *Jurnal Sekretari| Jil* , 6 (2), 248-257.

- Putra, R. (2021). Penentuan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap kualitas produk, citra merek dan persepsi harga (tinjauan literatur manajemen pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* , 2 (4), 516-524.
- Putri, N. D. N., & Munir, H. M. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan melalui Pola Komunikasi Driver Go-Ride dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Kesejahteraan Pengemudi. *Meyarsa: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Dakwah*, 2(2), 13-21.
- Putri, RRS, & Iriani, SS (2021). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan aplikasi tokopedia melalui kepercayaan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)* , 9 (2), 708-722.
- Ridwan, M., & Noviyanti, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Kinerja* , 4 (01), 53-66.
- Rifaldi, R., Kadunci, K., & Sulistyowati, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *Epigram* , 13 (2), 121-128.
- Sampurno, HR, & Syarif, OO (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen* , 4 (6), 856-870.
- Silaban, FS, & Silaban, P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Gojek terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* , 10-14.
- Solikha, S., & Suprpta, I. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt. Go-Jek). *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen* , 10 (1), 67-81.
- Sudirman, A., Butarbutar, M., Nababan, TS, Puspitasari, D., & Agung, STIES (2020). Loyalitas Pelanggan Pengguna Gojek Dilihat Dari Aspek Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen. *J. Ilm. Manaj* , 63 (1), 63-73.
- Sulastri, S., Suwiyanti, R., & Anggraeni, ST (2022). Pengaruh Promosi, Persepsi Harga, Keamanan dan Kenyamanan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Gojek di Jabodetabek.

Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada perusahaan jasa ojek online go-jek di kota Kediri). *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* , 1 (2), 208-224..

Weking, AN, & Ndala, S. (2018). Analisis Implementasi Model Bisnis On Demand Service Mobile Platform Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Gojek Di Indonesia. *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT* , 3 (3), 367-370.