

ANALISIS PENGGUNA LAYANAN GO-JEK DIKOTA PALEMBANG

Ery Hartati¹, Yulistia²

^{1,2} Prodi Komputerisasi Akuntansi, STMIK GI Palembang

Jalan Rawali No. 14 Palembang

Email : ery_hartati@mpd.ac.id¹, yulistia@mdp.ac.id²

ABSTRACT

Current technological developments in the field of transportation is very rapid, especially on online transportation. The purpose of this research is to know how far the benefits of go-jek service in Palembang City for the users by knowing the magnitude of the effect of knowing the influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use to the utilization of Go-Jek user service in Palembang city towards the utilization of Go-Jek user service in Palembang city. The research data was collected through observation, questionnaire and interview. By using TAM method (Technology Acceptance Model). The population in this study was 133 respondents, consisting of 46% male respondents and 87% women. The results of the data obtained are then processed using 5 items likert scale statements ..., work expectations, high user intentions, multiple regression test results show a very strong relationship between the expectations of vidalable performance, work expectations, each has a positive and significant results (p-value <0.00) of behavioral intentions in using the service of the Project.

Key Word : Perceived Usefulnes, Perceived Ease Of Use ,Go-Jek, Regresi

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini dibidang transportasi sangat pesat, khusus pada transportasi online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pangaruh manfaat layanan go-jek diKota Palembang bagi sipengguna dengan mengetahui besarnya pengaruh mengetahui besarnya pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use* terhadap pemanfaatan layanan pengguna Go-Jek dikota Palembang terhadap pemanfaatan layanan pengguna Go-Jek dikota Palembang. Pengumpulan data penelitian dilakukan melalui observasi, kousioner dan wawancara. Dengan menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*). Populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 133 responden, yang terdiri dari responden laki – laki 46% dan perempuan 87%. Hasil dari data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan 5 butir pernyataan skala likert..., harapan kerja, niat pengguna yang tinggi, Hasil uji regresi berganda menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara harapan kinerja vidalable, harapan kerja, masing-masing memiliki hasil positif dan signifikan (p-value <0,00) terhadap niat perilaku dalam menggunakan layanan Gojek tersebut.

Kata Kunci : Perceived Usefulnes, Perceived Ease Of Use ,Go-Jek, Regresi

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat dan maju. Sejauh ini kalau kita melihat dampak dari tumbuhnya teknologi membuat masyarakat kita semakin pintar. Sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, membuat kita berpikir untuk memanfaatkan teknologi tersebut. Bidang transportasi merupakan salah satu bentuk kesadaran masyarakat terhadap unsur – unsur pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan semakin meningkat. Salah satu sektor jasa yang memiliki peranan yang cukup vital dalam menunjang kegiatan sehari-hari adalah sektor jasa

transportasi. Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting bagi kehidupan. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas. Hal tersebut disebabkan perkembangan jaman yang semakin meningkat dan berkembang.

Pada saat ini industri jasa transportasi ojek semakin marak di Indonesia, khususnya di Palembang. Perusahaan PT. GOJEK merupakan salah satu badan usaha yang mengkonsentrasikan salah satu bidang usahanya di sektor industri jasa transportasi yaitu layanan ojek online.

GO-JEK sangatlah mengikuti perkembangan teknologi. GO-JEK lebih

mengacu pada penggunaan teknologi untuk pemesanan ojek itu sendiri. Munculnya Go-Jek dapat menimbulkan dampak bagi perkembangan teknologi hal ini disebabkan banyaknya kebutuhan masyarakat untuk bidang transportasi, dan terdapat beberapa aspek-aspek yang mendukung terjadinya akselerasi perubahan itu antara lain; 1). Perusahaan yang semakin bersifat global, 2). Perubahan selera pelanggan, baik selera pelanggan akhir maupun pelanggan bisnis, 3). Arena persaingan yang semakin luas baik domestik maupun internasional. 4). Teknologi yang semakin mengarah pada perubahan (Swastha dan Irawan,1999).

Aplikasi GO-JEK juga menyediakan ada beberapa pilihan menu seperti *Go-Send*, *Go-Ride*, *Go-Food*, *Go-Mart*, dan lain-lain, dengan adanya beberapa aplikasi pilihan menu tersebut membuat masyarakat dapat memilih kebutuhan mereka.

Dari pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Go-Jek, Disini peneliti akan melihat sejauh mana manfaat yang didapat dari penggunaan aplikasi layanan Go-Jek baik berupa layanan dan kepuasan pelanggan itu sendiri. Berdasarkan uraian diatas diharapkan dapat menjawab dari judul penelitian "Analisis Pengguna Layanan GO-JEK Dikota Palembang, dilihat dari *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use* dengan menggunakan metode TAM terhadap penggunaan teknologi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas didapat beberapa rumusan masalah yaitu :

1. Apakah ada pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap layanan Pengguna GO-JEK dikota Palembang?
2. Apakah ada pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap layanan Pengguna GO-JEK dikota Palembang?
3. Apakah ada pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use* terhadap Layanan Pengguna GO-JEK dikota Palembang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap layanan pengguna Go-Jek dikota Palembang?
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap layanan pengguna Go-Jek dikota Palembang?

3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use* terhadap pemanfaatan layanan pengguna Go-Jek dikota Palembang?

1.4 Manfaat Penelitian

- a) Mampu memberikan kemudahan dan kepuasan kepada pengguna untuk mendapatkan informasi tambahan bagi pengguna dalam menggunakan layanan GO-JEK.
- b) Sebagai bahan pertimbangan Penyedia jasa layanan GO-JEK dalam menentukan strategi pemasaran khususnya dalam memberikan pelayanan dan kepuasan terhadap pelayanan dan aplikasi yang ada pada layanan GO-JEK khususnya Dikota Palembang.

II. LANDASAN TEORI

2.1. Gojek

GO-JEK adalah merupakan perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi Ojek berbasis online. Sistem Pemesanan ojek dengan GoJek Mobile Apps diantaranya dapat memudahkan system dari cara *Process Orders Faster* – Kecepatan dalam memesan sebuah GO-JEK, tak perlu berlama-lama untuk memesan ojek melalui aplikasi GoJek. *Transparency* – Lewat GoJek, jarak tempuh dan harga yang akan dibayarkan calon penumpang, terlihat jelas di layar setelah memilih tempat penjemputan dan tujuan pengantaran setelah itu *No Cash Needed* – tak perlu buka dompet mencari dana tunai untuk pembayaran jasa setelah sampai tujuan.

1. Transportasi

Penumpang adalah orang yang berada di Kendaraan selain Pengemudi dan awak Kendaraan.

2. Online

Online adalah segala usaha yang dilakukan untuk melakukan pemasaran suatu produk atau jasa dengan menggunakan media internet Menurut Chaffey (2000) Pemasaran Online adalah penggunaan internet dan teknologi digital yang berhubungan untuk mencapai tujuan pemasaran dan mendukung konsep pemasaran modern. Pemasaran Online adalah pemasaran yang dilakukan melalui system computer online interaktif yang menghubungkan konsumen dan penjual secara elektronik. Jasa online komersial adalah jasa yang menawarkan jasa informasi dan pemasaran online kepada pelanggan yang membayar iuran bulanan.

3. Pengertian Layanan

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadarminto adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain. Purwadarminto, kamus Umum Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1996) menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya. Sedangkan menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

4. Pengertian Persepsi

Menurut Slameto (2010:102) = persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihat, pendengar, peraba, perasa, dan pencium. Menurut Robbins (2003:97) yang mendeskripsikan bahwa persepsi merupakan kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indera kemudian di analisa (diorganisir), diinterpretasi dan kemudian dievaluasi, sehingga individu tersebut memperoleh makna.

5. Pengertian Pengguna

Istilah *pengalaman pengguna* diperkenalkan oleh Donald Norman, Arsitek Pengalaman Pengguna, di pertengahan 1990-an.

Beberapa perkembangan yang mempengaruhi munculnya minat di bidang pengalaman pengguna:

Kemajuan terbaru dalam teknologi komputasi yang bergerak, ada di mana-mana, sosial, dan nyata telah memindahkan interaksi manusia-komputer ke hampir semua bidang aktivitas manusia. Hal ini telah menyebabkan pergeseran dari teknik kegunaan (*usability engineering*) ke ruang lingkup pengalaman pengguna yang jauh lebih kaya, dimana perasaan, motivasi, dan nilai-nilai pengguna mendapatkan perhatian lebih daripada efisiensi, efektivitas, dan kepuasan subyektif.

Dalam desain web, adalah penting untuk menggabungkan kepentingan-kepentingan dari berbagai stakeholder: pemasaran, branding, desain visual, dan kegunaan. Orang-orang pemasaran dan branding perlu memasuki dunia interaktif di mana kegunaan itu penting. Para pelaku kegunaan (*usability*) harus mengambil keperluan pemasaran, branding, dan estetika sebagai pertimbangan ketika mendesain website.

Pengalaman pengguna memberikan sebuah platform untuk menutupi kepentingan-kepentingan semua stakeholder: membuat situs-situs web mudah digunakan, berharga, dan efektif bagi pengunjung. Inilah sebabnya mengapa beberapa publikasi awal pengalaman pengguna fokus pada pengalaman pengguna website

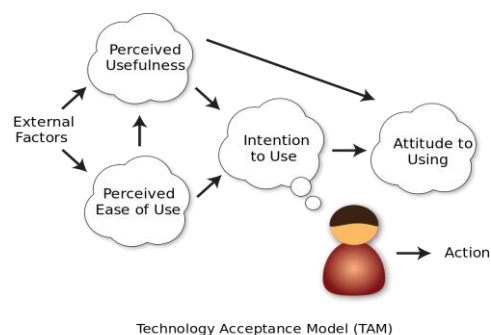
2.2. Teori tentang system yang dipakai

Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi yang akan digunakan oleh pemakai. Model penerimaan teknologi TAM dikembangkan oleh Davis et al. (1989) berdasarkan model TRA. Berbagai macam ragam penggunaan teknologi telah digunakan di penelitian-penelitian TAM. Teknologi internet merupakan teknologi yang relative masih baru dan penting untuk dimanfaatkan. Terdapat lima Konstruk Di TAM :

1. Kegunaan Persepsian (Perceived usefulness)
2. Kemudahan penggunaan persepsian (Perceived ease of use)
3. Sikap prilaku pengguna
4. Niat Perilaku
5. Perilaku (behavior)

2.3. Theory Acceptance Model (TAM)

TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan pengembangan dari TRA (*Theory of Reasoned Action*) oleh Davis et al.(1989) dalam Jogiyanto (2007). Model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat pelakunya (Jogiyanto, 2007).



Gambar 2.3 Theory Acceptance Model (TAM)(Davis et al., 1989)

Berdasarkan gambar *Theory Acceptance Model (TAM)*, persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) mempunyai pengaruh ke minat

perilaku (*behavioral intention*). Pengguna teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi (minat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan.

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) juga mempengaruhi persepsi kemudahan (*perceived ease of use*). Pengguna sistem akan menggunakan sistem jika sistem bermanfaat baik sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Sistem yang sulit digunakan akan tetap digunakan jika pemakai merasa bahwa sistem masih berguna dalam pemanfaatannya.

III. METODE PENELITIAN

Secara garis besar, penelitian ini terbagi ke dalam rangkaian yang dinamakan masukan (*input*), proses (*process*), dan keluaran (*output*). Proses yang dilakukan dalam rangkaian ini terlihat dalam Gambar 3.1 berikut.



Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif atau korelasional. Pengambilan data akan dilakukan dengan menggunakan kuesioner

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti mengadakan pengolahan data yang akan menentukan hasil dari penelitian tersebut. Dan ini terdapat lembar kusioner yang dibagikan ke responden berjumlah 200 data yang bisa diolah sebanyak 133 orang. Dengan satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus

Slovin (Sevilla et. al., 1960:182), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Berapa sampel yang dibutuhkan apabila batas toleransi kesalahan 5%.

Dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = N / (1 + N e^2) = 200 / (1 + 200 \times 0,05^2) = 133 \text{ Responden}$$

Sebelum diolah lebih lanjut, data yang diperoleh melalui kuesioner terlebih dahulu dikodekan. Profil responden yang diminta adalah nama, jenis kelamin dan pekerjaan, dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 5.1 Profil Responden

| Profil Responden | Jumlah | Persentase |
|----------------------|------------|--------------|
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 46 | 36% |
| Perempuan | 87 | 65% |
| Total | 133 | 100% |
| Pekerjaan | | |
| Pelajar/Mahasiswa | 62 | 47 % |
| Karyawan Swasta | 38 | 29 % |
| Profesional | 20 | 15 % |
| Ibu Rumah Tangga | 13 | 10 % |
| Total | 133 | 100 % |

4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variable. Menurut Kuncoro (2003:231) bahwa untuk menentukan validitas digunakan teknik korelasi *product moment* dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 19.00. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar dari pada angka kritis maka pernyataan tersebut Valid. Jadi jika data tidak valid berarti variabel harus segera direvisi, mau menambah daftar pertanyaan atau malah mengurangi dilihat sesuai dengan keadaan data.

Berdasarkan pengujian validitas variabel dengan *software Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Versi 17.0* nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Uji signifikansi untuk melihat valid tidaknya data dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan tabel

untuk *degree of freedom* (df) = n – k, dalam hal ini n adalah jumlah sample dan k adalah jumlah konstruk. Jika r hitung (untuk r tiap butir data dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel

| | | | | | |
|----|------|-----|------|-----|-------|
| x1 | 1 | x6 | ,202 | x11 | ,520 |
| | | | ,020 | | ,000 |
| | 133 | | 133 | | 133 |
| x2 | ,592 | x7 | ,369 | y1 | ,596 |
| | ,000 | | ,000 | | ,000 |
| | 133 | | 133 | | 133 |
| x3 | ,596 | x8 | ,520 | y2 | 1,000 |
| | ,000 | | ,000 | | ,000 |
| | 133 | | 133 | | 133 |
| x4 | ,535 | x9 | ,202 | y3 | ,589 |
| | ,000 | | ,020 | | ,000 |
| | 133 | | 133 | | 133 |
| x5 | ,589 | x10 | ,369 | y4 | 1,000 |
| | ,000 | | ,000 | | ,000 |
| | 133 | | 133 | | 133 |

Dari hasil pengujian didapat bahwa nilai *corrected item-total correlation* (r hitung), semuanya lebih dari 0.1703 (r tabel untuk jumlah sampel 133, jadi df = 131), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan tersebut valid.

| Persamaan Regresi | Adjusted R ² | Nilai P | Kesimpulan |
|------------------------------|-------------------------|---------|------------|
| Y = 12,823+0,112+0,236+0,252 | 0,603 | 0,000 | Diterima |

4.1.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengukur apakah instrumen yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan (*error*). Dengan bantuan program SPSS 17.0 nilai koefisien *Cronbach Alpha* dapat dilihat. Nilai koefisien *Cronbach Alpha* untuk masing-masing konstruk ditampilkan Tabel berikut :

| | | N | % |
|---|------------|-----|-------|
| s | Case Valid | 133 | 100,0 |
| | Exclude | 0 | ,0 |
| | Total | 133 | 100,0 |

| | | N | % |
|---|------------|-----|-------|
| s | Case Valid | 133 | 100,0 |
| | Exclude | 0 | ,0 |
| | Total | 133 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,871 | ,883 | 5 |

Nilai untuk variable X1

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,867 | ,867 | 4 |

Nilai untuk variable 2

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,910 | ,911 | 4 |

Nilai untuk variable Y1

Berdasarkan hasil pengujian diatas didapat nilai Cronbach's Alpha > 0,6, maka setiap variable dinyatakan reliable atau handal.

4.2. Hasil Analisis Regresi Berganda

Didasarkan pada hasil perhitungan diperoleh angka signifikan sebesar 0,000, Yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu H₀ ditolak dan H₁ diterima. Artinya ada hubungan linear antara variabel dengan layanan. Karena terdapat hubungan linear antara kedua variabel, maka variabel-variabel tersebut memang mempengaruhi Layanan Go-Jek di Kota Palembang.

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara dua variabel yaitu variabel bebas atau variabel independen (X) dan variabel yang dipengaruhi atau variabel dependen (Y). Variabel X terdiri dari Variabel (X1) yaitu *performance expectancy* dan variabel (X2) yaitu *Effort expectancy* dan *User Behavior*, (X3)

Didasarkan pada hasil perhitungan diperoleh angka signifikan sebesar 0,000, Yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada hubungan linear antara variabel dengan penerapan aplikasi di Layanan Go-Jek DiKota Palembang.

4.3. Pembahasan Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil pengujian empiris yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa :

1. *Performance Expectancy*, pada variabel ini berarti menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif untuk responden melakukan kinerja yang baik dalam menggunakan aplikasi layanan Gojek tersebut dapat membuat mereka dalam pemesanan layanan aplikasi transportasi online.
2. *Effort Expectancy*, pada variabel ini berarti menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif bahwa responden terus berusaha menggunakan aplikasi Layanan Go-Jek ini dengan harapan mereka bisa memanfaatkan sehingga dapat membantu mereka dalam memesan layanan transportasi online.
3. *User Behavior*, pada variabel ini menunjukkan bahwa perilaku pengguna juga mempengaruhi terhadap layanan yang diberikan oleh layanan Go-Jek. Dalam menggunakan aplikasi tersebut.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan pembahasan hasil penelitian terhadap penerapan layanan pada aplikasi Gojek maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Berdasarkan analisis, diketahui bahwa variabel *Performance Expectancy (PE)*, variabel *Effort Expectancy (EE)*, *User Behavior (UB)* memiliki hubungan pengaruh positif artinya penerapan layanan Go-jek dapat memberikan manfaat bagi responden untuk memanfaatkan aplikasi guna membantu masyarakat dalam melakukan pemesanan transportasi secara online yang tidak terbatas oleh jarak dan waktu.

5.2. Saran

Bagi peneliti yang ingin melanjutkan penelitian ini disarankan untuk meneliti beberapa tambahan fitur layanan pada aplikasi Gojek secara spesifik. Sehingga dapat dengan jelas dan lengkap dari sisi pengguna kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa(Yogyakarta:Andi, Ed. I,Cet,III, 2004, 94
- [2] Atep Adya Barata, DasarDasar Pelayanan Prima,(Jakarta :PT Elex Media Komputindo,Cet. II2004)
- [3] P Robbins, Stephen, 2003. Organisasi Behavior, Tenth Edition (Perilaku Organisasi Edisi ke Sepeuluh)
- [4] https://id.wikipedia.org/wiki/Pengalaman_pengguna
- [5] Davis, F.D, Bagozzi. R.P. & Warshaw. P.R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models, Management Science, 35,982-1003.
- [6] Jogiyanto. 2007. Sistem Informasi Keperilakuan. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- [7] Sugiyono.(2010). MetodePenelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung : Alfabeta
- [8] Sugiyono 2012,*MetodePenelitianKuantitatif, Kualitatifdan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- [9] Sugiyono 2013, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatifdan R&D*, Alfabeta, Bandung.