

PENGARUH KUALITAS APLIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK DI KOTA JEMBER

Intan Lestari¹, Joko Widodo¹, Sri Wahyuni¹

¹Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember

E-mail: intanlestari2724@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di kota Jember. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area* yaitu di Kota Jember. Penentuan jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan metode *Accidental Sampling* yaitu sebanyak 60 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, wawancara, dan dokumen. Uji instrumen data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan editing, scoring, dan tabulasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial/statistik yaitu dengan menggunakan analisis garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F, dan efektivitas garis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember yang dapat dilihat dari besarnya $F_{hitung} = 323,606 > F_{tabel} = 4,007$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < a = 0,05$. Untuk nilai varian garis regresi yaitu sebesar 0,921. Besarnya persentase kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 84,8%. sedangkan sisanya yaitu 15,2% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas aplikasi maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember.

Kata Kunci : Kualitas Aplikasi, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Transportasi modern berbasis *online* telah menciptakan berbagai inovasi yang menawarkan kemudahan bagi pengguna. Inovasi yang dibawa oleh perusahaan jasa transportasi *online* sangat membantu pengguna sebagai konsumen untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Untuk menggunakan transportasi *online* juga mudah, hanya membutuhkan jaringan internet dan juga aplikasi yang telah diinstal di *smartphone*. Sampai pertengahan tahun 2019 ini sudah banyak bermunculan jasa transportasi *online*, diantaranya GOJEK, Grab Bike, Uber, Bang Jek, Smartjek, Taksi Jeger, Ojesy, Blue-Jek, Say Taxi, Oke Jack, Bajaj App, My Blue Bird dan Atrans. Banyaknya jenis transportasi *online* membuat masyarakat harus lebih cermat dalam memilih transportasi *online* yang dirasa paling menguntungkan. Berdasarkan observasi yang dilakukan, dapat diketahui bahwa beberapa transportasi *online* masih beroperasi dan konsisten memenuhi permintaan serta kebutuhan penggunanya yaitu GOJEK. Salah satu keunggulan pada GOJEK yaitu pada aplikasinya.

Aplikasi GOJEK merupakan aplikasi yang bisa dioperasikan melalui sarana pendukung yaitu *smartphone*. Tentu saja hal ini sangat menguntungkan bagi masyarakat yang sering beraktivitas di luar dan membutuhkan transportasi umum. Setiap aplikasi pasti memiliki kualitas dalam pengoperasiannya. Kualitas aplikasi akan membuat pengguna merasa dimudahkan dengan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut. Menurut Presman (2002:108) kualitas aplikasi merupakan aplikasi yang didesain untuk memudahkan pengguna dengan membuat model desain menarik tanpa ada kendala *error* ketika digunakan. Setiap aplikasi pasti didesain sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Sedangkan kualitas aplikasi yang baik menurut Widodo (2016:164) ini dapat dilihat dari kelengkapan informasi yang disajikan, relevan terhadap kebutuhan pengguna, akurat, format tidak rumit ketika digunakan, dan ketepatan waktu yaitu informasi harus *up to date*. Jika semua hal itu dapat terpenuhi tentunya pengguna akan merasa puas terhadap kualitas aplikasi yang diberikan. Jadi, kualitas aplikasi menjadi salah satu hal yang penting yang diperhatikan oleh para pelanggan aplikasi GOJEK. Para pelanggan akan memilih bidang transportasi *online* yang paling mudah dan nyaman untuk digunakan. Dalam penelitian ini kualitas aplikasi GOJEK yang dirasakan oleh pelanggan aplikasi GOJEK yaitu kemudahan untuk digunakan, keandalan, kecepatan akses, fleksibilitas, dan keamanan.

Adanya beberapa kualitas aplikasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut diharapkan dapat memberikan rasa senang dan puas pada pelanggan, sehingga pelanggan akan tetap setia menggunakan aplikasi GOJEK daripada transportasi *online* lainnya. Menurut Nirwana (2004:321) kepuasan akan mendorong pengguna untuk menggunakan ulang produk yang telah digunakan sebelumnya. Begitupun sebaliknya jika perasaan tidak puas muncul akan mengakibatkan pengguna kecewa dan menghentikan penggunaan produk tersebut. Seperti halnya pada pengguna aplikasi GOJEK, pelanggan yang merasa puas maka akan tetap setia dalam menggunakan aplikasi GOJEK tersebut. Akan tetapi jika dirasakan kurang memuaskan terutama pada sistem aplikasinya seperti sering gangguan saat digunakan dan respon yang kurang cepat, maka pelanggan akan enggan untuk menggunakan kendaraan *online* tersebut untuk kedua kalinya. Adapun bentuk dari kepuasan pelanggan yang menggunakan aplikasi GOJEK meliputi melakukan penggunaan berulang dan merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini sesuai pendapat Alma (2015:231) yang menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat melalui terjadinya pembelian ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut.

Fenomena aplikasi GOJEK yang telah diterima oleh masyarakat Kota Jember menjadikan hal yang menarik untuk diteliti. Aplikasi GOJEK yang memiliki sistem mudah untuk digunakan, penyajian informasi yang baik, informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, kemudahan dalam memahami informasi maupun sistemnya, tentu akan meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu pengguna aplikasi GOJEK di Kota Jember. Penjelasan tersebut membuat peneliti berpendapat bahwa sebuah fitur aplikasi GOJEK dapat menimbulkan kepuasan dimana fitur-fitur yang diberikan telah memenuhi kebutuhan penggunaannya. Peneliti menjadikan masalah apakah aplikasi GOJEK yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di kota Jember. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area* yaitu di Kota Jember. Penentuan jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan metode *Accidental Sampling* yaitu sebanyak 60 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, wawancara, dan dokumen. Uji instrumen data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan editing, skoring, dan tabulasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial/statistik yaitu dengan menggunakan analisis garis regresi sederhana dengan rumus sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Untuk analisis varian garis regresi yaitu untuk mengetahui kuat tidaknya atau tingkat keeratan variabel kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di kota Jember yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$R_y = \sqrt{\frac{a \sum XY}{\sum Y^2}}$$

Sedangkan uji F yaitu untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di kota Jember dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{reg} = \frac{R_y^2(N - m - 1)}{m(1 - R_y^2)}$$

Selanjutnya, untuk uji efektivitas garis regresi yaitu untuk mengetahui berapa besar (%) pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di kota Jember. Terakhir yaitu *Standart error of estimates* digunakan untuk mengukur variabel nilai Y actual dari garis regresinya. Adapun rumus yang digunakan yaitu :

$$S_{y.x} = \sqrt{\frac{\sum(Y - Y_r)^2}{n - 2}}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di kota Jember. Berdasarkan hasil analisis inferensial diperoleh analisis garis regresi sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = -7,986 + 0,445X + e_i$$

Berdasarkan analisis data yang dilakukan pada uji varian garis regresi, uji F, efektifitas garis regresi, dan *Standart Error Of Estimate* diperoleh hasil dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Ringkasan Uji F, Varian Garis Regresi, dan R Square

Variabel	F _{Hitung}	F _{Tabel}	Sig. F	A	R	R _{Square}
X terhadap Y	323,606	4,007	0,000	0,05	0,921 ^a	0,848

Sumber : Data diolah 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai varian garis regresi sebesar 0,912 yang dalam kategori sangat kuat. Untuk uji $F_{hitung} = 323,606 > F_{tabel} = 4,007$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < a = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas aplikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di kota Jember. Untuk koefisien determinasi R_{Square} sebesar 0,848, yang dengan proporsi sumbangan variabel X terhadap Y sebesar 84,8%, sedangkan sisanya yaitu 15,2% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti. Untuk nilai *Standart Error Of Estimate* dalam analisis garis linier sederhana sebesar 1,30471 lebih kecil dari 4,0. Besarnya *Standart Error Of Estimate* sebesar 1,30471 menunjukkan besarnya penyimpangan variabel kepuasan pelanggan GOJEK di kota Jember terhadap garis regresinya.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian dan analisis yang dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember. Hipotesis yang menyatakan bahwa diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember menunjukkan bahwa hipotesis tersebut diterima atau mempunyai pengaruh positif. Hal ini artinya hipotesis tersebut terjawab, dimana untuk pengaruh kualitas aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember sebesar 84,8%. Berdasarkan hasil penelitian uji F, dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember. Nilai $F_{hitung} = 323,606 > F_{tabel} = 4,007$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < a = 0,05$, maka keputusan yang diambil adalah hipotesis diterima (Sumber: Lampiran Hasil analisis data).

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memunculkan beberapa fitur-fitur menarik yang ditawarkan oleh para perancang sistem aplikasi, khususnya dibidang transportasi *online*. Setiap aplikasi pasti memiliki tampilan serta cara pengoperasian tersendiri sehingga antara aplikasi satu dan yang lainnya memiliki kualitas yang berbeda. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa GOJEK memasuki wilayah Kabupaten Jember pada Juli 2017. Belum adanya kendaraan umum yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, menjadi penyebab ojek online berkembang pesat di Jember pada waktu itu. Adanya kualitas aplikasi GOJEK yang dirasa mudah dipahami dan tidak lemot, menyebabkan GOJEK menjadi salah satu kendaraan online yang paling digemari oleh masyarakat di Kota Jember.

Kualitas aplikasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna yaitu pelanggan GOJEK. Keterlibatan pengguna dalam sistem informasi menjadi tolak ukur untuk mengetahui respon mereka terhadap sistem informasi tersebut. Begitu juga dengan aplikasi GOJEK dapat dilihat kualitasnya melalui penilaian dari pengguna. Aplikasi dapat dikatakan berkualitas jika aplikasi tersebut dirancang

untuk memenuhi kepuasan pelanggan, salah satunya melalui kemudahan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Kemudahan penggunaan mencakup mudah dipelajari, mudah dipahami, sederhana dan mudah dioperasikan. Sistem informasi aplikasi GOJEK dapat dikatakan berkualitas jika dirancang untuk kemudahan penggunaannya. Seperti halnya sebuah teknologi informasi yang menjajikan kemudahan untuk digunakan. Sistem aplikasi GOJEK tersebut harus memiliki tampilan yang sederhana, desain aplikasi yang secara fungsional mudah dipahami dan dioperasikan. Berdasarkan angket yang telah disebar kepada responden yaitu pelanggan GOJEK di Kota Jember dapat diketahui bahwa sebagian responden menjawab aplikasi GOJEK sangat mudah dipahami dan simple dalam penggunaannya, aplikasi GOJEK sangat mudah untuk dioperasikan, aplikasi GOJEK sangat mudah dipelajari, dan informasi aplikasi yang digunakan oleh pelanggan sangat mudah dimengerti.

Aplikasi GOJEK juga memiliki ketahanan sehingga tidak pernah mengalami kerusakan dan kesalahan. Menurut Jogiyanto (2007:131) keandalan aplikasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan agar tidak diragukan oleh pelanggan yaitu pengguna aplikasi GOJEK tersebut. Aplikasi yang berkualitas merupakan aplikasi yang bisa diandalkan. Jika aplikasi tersebut dapat diandalkan maka aplikasi layak untuk digunakan. Berdasarkan angket yang telah disebar kepada responden yaitu pelanggan GOJEK di Kota Jember dapat diketahui bahwa sebagian responden menjawab aplikasi tidak pernah *error* ketika digunakan kapanpun, semua fitur menu aplikasi GOJEK berfungsi dengan baik, menu layanan pada aplikasi GOJEK lebih lengkap, dan aplikasi GOJEK dapat dengan mudah mengikuti perkembangan teknologi sesuai kebutuhan pelanggan.

Salah satu hal yang sangat memudahkan pelanggan dalam penggunaan aplikasi GOJEK yaitu sangat cepat diakses, sehingga hal ini sangat menguntungkan pelanggan ketika melakukan aktivitas di luar rumah. Jika aplikasi GOJEK memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem aplikasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses aplikasi GOJEK dapat dilihat melalui respon yang diberikan oleh *server* aplikasi sangat cepat. Dari hasil angket dapat diketahui bahwa sebagian responden menjawab bahwa sistem *loading* pada aplikasi tidak membutuhkan waktu yang lama, respon yang diberikan aplikasi saat digunakan sangat membantu dan memudahkan, dan sistem jaringan yang digunakan GOJEK untuk memesan sangat cepat dan akurat. Pelanggan akan merasa lebih puas menggunakan aplikasi GOJEK jika sistem tersebut dapat digunakan kapan saja dan dimana saja dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hasil angket dapat diketahui bahwa sebagian responden dalam penelitian ini menjawab bahwa aplikasi GOJEK dapat digunakan pada semua *smartphone*, operasional GOJEK tidak dibatasi waktu dan tempat, dan informasi yang disediakan aplikasi GOJEK up to date dengan waktu saat diakses pengguna. Untuk indikator yang terakhir adalah keamanan (*security*).

Selain itu, salah satu hal yang membuat para pelanggan merasa puas ketika menggunakan aplikasi GOJEK karena kerahasiaan terjamin. Menurut Mulyana (2016:28) keamanan aplikasi merupakan kemampuan dalam melakukan kontrol dan penjagaan atas transaksi data yang dilakukan. Bentuk keamanan yang ditunjukkan oleh aplikasi GOJEK dilihat dari akun setiap pelanggan dilengkapi dengan password masing-masing sehingga kerahasiaan data dapat terjamin. Dari hasil angket dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab bahwa nyaman menggunakan karena aplikasi dilengkapi dengan *password* sehingga data pengguna terjaga keamanannya, aplikasi GOJEK sangat menjaga kerahasiaan dari akun yang terdaftar sehingga nyaman saat bertransaksi, dan aplikasi GOJEK memiliki fitur rekam transaksi.

Kualitas aplikasi GOJEK sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itulah pelanggan merasa puas dengan menggunakan aplikasi GOJEK tersebut. Adapun bentuk kepuasan yang dirasakan pelanggan GOJEK yaitu melakukan penggunaan berulang dan merekomendasikan kepada orang lain. Pelanggan yang merasa puas dengan apa yang telah mereka rasakan setelah menggunakan jasa tidak menutup kemungkinan untuk menggunakan jasa kembali pada perusahaan yang sama di waktu yang akan datang. Hal ini berlaku juga untuk pelanggan GOJEK yang merasa puas setelah menikmati layanan aplikasi GOJEK, tidak menutup kemungkinan mereka akan menggunakan jasa GOJEK kembali. Berdasarkan hasil angket yang telah disebar kepada responden dapat diketahui bahwa sebagian responden menjawab bahwa layanan yang diberikan GOJEK sesuai dengan apa yang di harapkan sehingga ingin menggunakan layanan GOJEK kembali, sering adanya promo pada aplikasi

GOJEK membuat saya melakukan penggunaan kembali, dan banyaknya fitur layanan pada aplikasi GOJEK membuat saya sering menggunakan aplikasi GOJEK tersebut.

Selanjutnya yaitu bentuk rasa puas yang dirasakan oleh responden setelah menggunakan aplikasi GOJEK yaitu merekomendasikan kepada orang lain. Responden yang merasa puas dengan kualitas aplikasi GOJEK senantiasa akan merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini dikarenakan para responden tersebut beranggapan bahwa orang lain juga layak untuk menikmati aplikasi GOJEK yang dirasa sangat memuaskan. Rekomendasi dari mulut ke mulut biasanya dapat diterima berdasarkan saran dari orang-orang yang mereka percaya seperti teman atau keluarga. Pada penelitian ini yang dimaksud rekomendasi dari mulut ke mulut adalah kesediaan pelanggan untuk menginformasikan tentang keunggulan GOJEK yang disampaikan kepada orang lain sehingga orang lain tertarik untuk menggunakan jasa tersebut.

Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi dan Hamdani (2014;194) yang menyatakan pelanggan yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap jasa yang diterima kepada orang lain. Berdasarkan hasil angket yang telah disebar kepada responden dapat diketahui bahwa mayoritas responden menjawab merasa puas dengan kemudahan menggunakan transportasi *online* lewat aplikasi GOJEK sehingga dapat direkomendasikan jasa tersebut kepada teman atau keluarga.

Jadi, kepuasan pelanggan akan tercipta apabila kualitas aplikasi yang dihasilkan baik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas yang baik akan mengakibatkan pelanggan merasa puas sedangkan kualitas yang buruk akan mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan. Begitu juga pada aplikasi GOJEK, agar mampu mencapai tingkat kepuasan pelanggan maka diperlukan pemahaman yang tinggi tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan terutama akan kualitas aplikasi yang diinginkan oleh pelanggan.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas aplikasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima yaitu diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember.

PENUTUP

Berdasarkan analisis data dan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas aplikasi terhadap kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember yaitu sebesar 84,8%. sedangkan sisanya yaitu 15,2% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas aplikasi maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan GOJEK di Kota Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2015. *Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyana, Deddy. 2016. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nirwana. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*. Malang: Penerbit Dioma.
- Pressman, Roger. 2002. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta: Andi.
- Widodo. 2016. *Manajemen Sistem Aplikasi*. Jakarta: Grasindo.