

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Umum Responden

Responden yang menjadi objek penelitian ini adalah seluruh driver Gojek (Goride) yang ada di Kota Semarang yang sudah menggunakan Aplikasi Gojek Driver setidaknya 1 tahun yang memiliki akun asli dan merupakan mitra aktif. Pemilihan kriteria tersebut dilakukan karena peneliti mengharapkan hasil yang maksimal dari perspektif pengguna aplikasi.

Responden diambil secara acak berdasarkan kriteria yang sudah dijelaskan diatas dan dilakukan di wilayah Kecamatan Pedurungan dan Sekitarnya. Sebanyak 100 responden memberikan jawaban. Namun, tidak semua responden memberikan jawaban kualitatif terhadap pertanyaan yang ada di dalam kuesioner.

Berkaitan dengan aplikasi Gojek driver, dalam mengevaluasi kepuasan aplikasi Gojek Driver dari perspektif pengguna dengan model Delone dan Mclean menegani kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna sebagai berikut:

4.2 Analisis Data

4.2.1 Kualitas Sistem

Variabel kualitas sistem memiliki 5 indikator yaitu kemudahan pengguna, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas sistem, kegunaan fitur dan fungsi sistem. Berikut tanggapan responden dari indikator kualitas sistem:

1. Kemudahan Pengguna

Diagram 1.1 Tanggapan responden indikator kemudahan pengguna



Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan diagram 1.1 Dapat dilihat bahwa tanggapan responden yang menjawab mudah tentang kemudahan mengakses aplikasi adalah sebanyak 80% dan sangat mudah sebanyak 20%. Hal ini berarti bahwa pengguna merasakan kemudahan dalam mengakses aplikasi gojek driver dengan tampilan yang mudah dimengerti sehingga dapat

memudahkan pekerjaan. Tampilan menu yang dibuat sudah cukup jelas sehingga mudah untuk digunakan.

“Aplikasinya gampang dipake mas, gak bikin bingung soalnya menu yang ada juga gampang tinggal dipilih aja mau cek pesanan apa saldo driver apa yang lain juga tinggal pilih”. (Nugroho Adi, responden 21)

“Gampang dipake, Cuma tinggal nyalain akun kalo ada pesanan ya tinggal terima apa cancel juga langsung aja gak ribet”. (David, responden 11)

Analisis tanggapan responden, sebagai berikut:

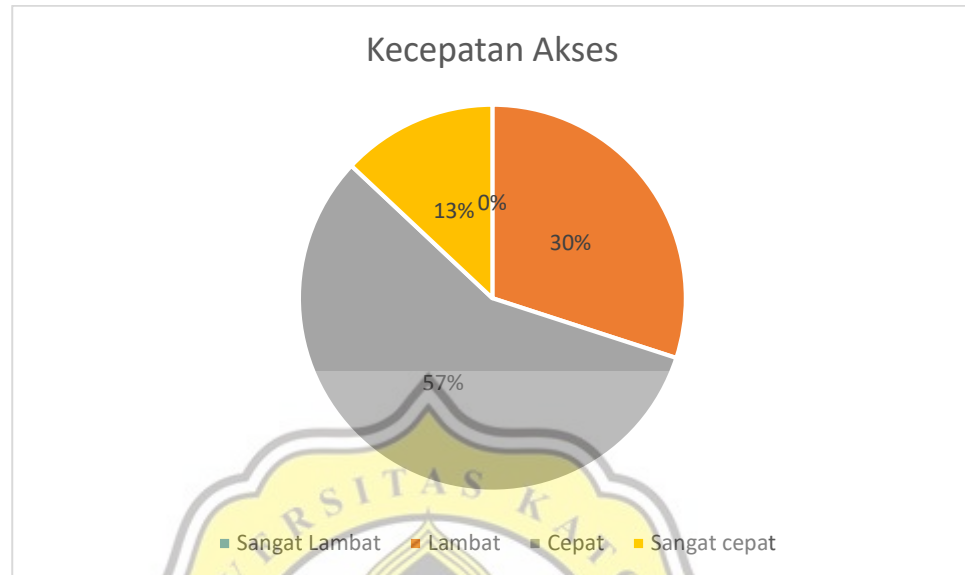
Tanggapan Responden	Jumlah
Aplikasi Gojek punya tampilan yg mudah dipahami driver	44
Mudah digunakan dan praktis	26
Tidak memberi alasan	30
	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari analisis diatas menjelaskan bahwa aplikasi gojek driver memiliki tampilan menu yang mudah dipahami driver serta mudah untuk digunakan. Pengguna bisa memilih menu apa yg ingin dilihat untuk mengetahui data terbaru terkait dengan pesanan.

2. Kecepatan Akses

Diagram 2.1 Tanggapan responden indikator kecepatan akses



Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan diagram 2.1 dapat dilihat bahwa tanggapan responden terdapat 57% yang menjawab cepat dan 13% menjawab sangat cepat. Menurut mereka pada saat menggunakan aplikasi gojek driver bisa diakses dengan cepat untuk menjalankan pesanan ataupun membuka menu yang lain karena sinyal dari hp dan hpnya sendiri sudah mendukung.

Namun, ada 30% yang menjawab tidak cepat, menurut mereka kelambatan akses pada aplikasi gojek driver terjadi ketika menerima pesanan/menyelesaikan pesanan walaupun koneksi internet lancar. Ini terjadi karena versi dari aplikasi tersebut, ada yang mengalami kelambatan karena belum update versi terbaru di playstore/appstore tapi ada juga yang setelah diupdate ke versi terbaru malah prosesnya jadi lambat/lemot.

“Aplikasinya cepat, jarang ngelag kalo lagi dipake ngebid paling kalo ngelag juga dari handphonenya sendiri biasane banyak sampah”. (Arif Gunawan, responden 27)

“Gak lemot aplikasine lancar-lancar aja dipake paling lemot dikit kalo abis top up gopay costumer pas kembali ke menu utama”. (Heri Prasetyo, responden 34)

“Biasanya selesai update baru lemot mas, kalo gak pas ujan itu paling ngefek akhirnya banyak driver yang matiin aplikasi karna kacau jadinya”. (Abdul Muiz, responden 53)

Analisi tanggapan responden, sebagai berikut:

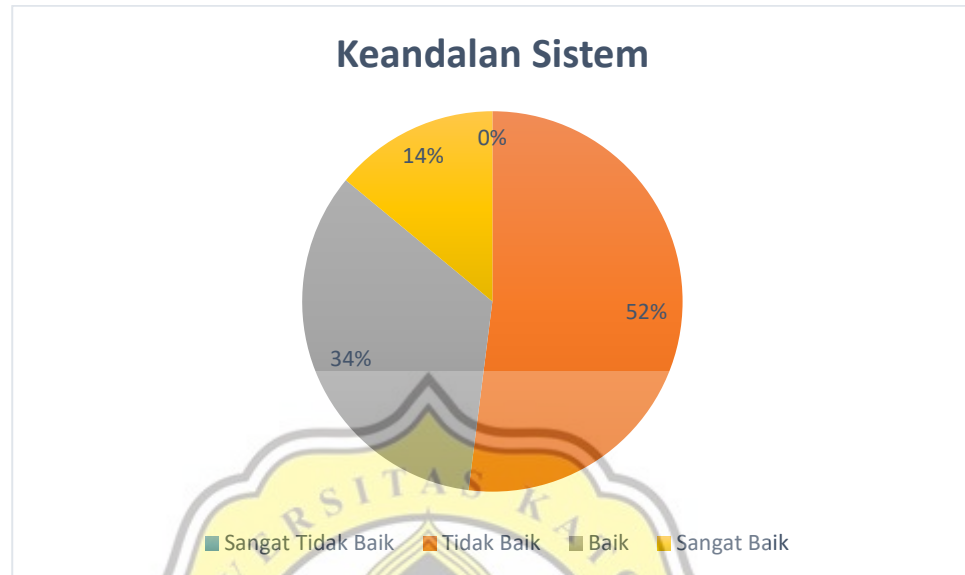
Tanggapan Responden	Jumlah
Untuk terima pesanan cepat langsung bisa diambil	23
Buat cek insentif, pesanan, performa juga cepet tinggal dipencet	20
Sering lemot kalo udah terima pesanan apalagi kalo ujan	20
Kalo abis update aplikasi biasanya jadi agak lemot buat buka aplikasinya	10
Tidak memberi alasan	27
	100

Sumber: data primer yang diolah,2020

Dari analisis diatas secara keseluruhan driver mengalami proses yang cepat dalam mengakses aplikasi gojek driver untuk terima pesanan dan untuk cek insentif, pesanan, performa, namun ada juga driver yang mengalami kelambatan akses saat hujan dan saat setelah mengupdate aplikasi gojek driver versi terbaru.

3. Keandalan Sistem

Diagram 3.1 Tanggapan Responden indikator keandalan sistem



Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan diagram 3.1 dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab baik tentang keandalan dari kerusakan dan kesalahan dalam menggunakan aplikasi gojek driver adalah sebanyak 34% menjawab baik dan 14% menjawab sangat baik. Hal ini berarti bahwa, keterangan pada saat menjalankan pesanan sudah sesuai mulai dr nama pemesan, tagihan harga, dan tujuan dan tidak harus melakukan konfirmasi berulang ulang kepada pemesan.

Dari keseluruhan jawaban responden terdapat 52% yang menjawab tidak baik. Menurut mereka banyak driver yang melakukan kecurangan untuk mendapatkan pesanan yaitu dengan fake gps. Dengan cara ini driver bisa lebih cepat menerima pesanan karena posisi di dalam gps bisa diatur sendiri sesuai keinginan. Ini merugikan driver lain yang

bekerja dengan jujur karena akun mereka jadi susah/ lama mendapatkan pesanan.

“Keterangan pesanane rata-rata sudah bener cocok semua paling cuma konfirmasi pesanana aja biasanya”. (Tri Haryadi, responden 65)

“Riwayat pesanane ya juga sudah bener mas jarang salah tapi pernah blm ada riwayat padahal udah diselesaikan pesanane tapi ya ndak jadi masalah buat driver”. (Fajri Ahmad, responden 41)

“Banyak seng nitik pake fake gps, harus pinter nyari lokasi ngetem sekarang kalo ndak gitu ya bisa sampe tengah malem baru nutup poin soale kalah sama yg nitik”. (Ibnu Hermawan, responden 43)

“Masih banyak tuyul dimana-mana terutama di mall citraland pada nitik gofood semua biar poine cepet nutup dapet bonus selesai kerja gak usah lama-lama nunggu pesanan”. (Ade Setiawan, responden 57)

Analisis tanggapan responden, sebagai berikut:

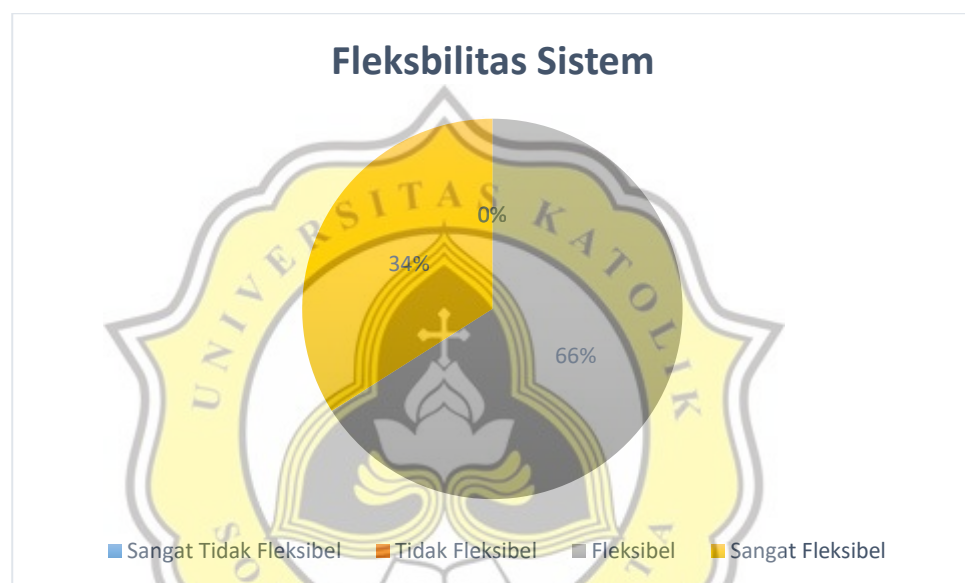
Tanggapan Responden	Jumlah
Keterangan pesanan sudah sesuai, nama pemesan, tagihan harga, tujuan, catatan pesanan dari pemesan	24
History pesanan juga sudah sesuai dengan tipe pesanan	20
History mutasi saldo dompet dan gopay juga sesuai	12
Banyak yang pake fake gps (tuyul) buat cari pesanan, biasanya ngatur titik di tempat rame pesanan gofood	13
Dari dulu masih banyak yang nitik (fake gps), walaupun skrg udh bia ke deteksi sistem	11
Tidak Memberi Alasan	20
	100

Dari analisis diatas menunjukkan bahwa keandalan sistem aplikasi gojek driver tidak sepenuhnya baik, dari sisi keterangan pesanan sudah cukup lengkap dan jelas dan riwayat pesanan juga sudah sesuai. Namun

masih banyak pengguna aplikasi yang memasang fake gps untuk mencari pesanan lebih cepat dan itu merugikan driver lain yang bekerja dengan jujur

4. Fleksibilitas Sistem

Diagram 4.1 Tanggapan Responden indikator fleksibilitas sistem



Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan diagram 4.1 dapat dilihat bahwa tanggapan responden yang menjawab fleksibel tentang fleksibilitas terkait perubahan order yang diminta oleh customer adalah sebanyak 66% dan sangat fleksibel sebanyak 34%. Hal ini berarti bahwa perubahan terkait dengan pesanan oleh customer dapat dilakukan sehingga sesuai dengan kebutuhan.

“Selama belum bayar bisa ganti tapi kebanyakan customer minta ganti pas driver udah payment jadi agak ribet juga udah gakbisa ganti pesanan kalo udah bayar”. (Henry Wijaya, responden 20)

“Aman bisa diganti kalo blm fix pesannya dan belum dibayar driver bisa request kalo ada pesanan yang kosong atau habis di resto/tokonya”. (Fiki Andrian, responden 44)

Analisis tanggapan responden, sebagai berikut:

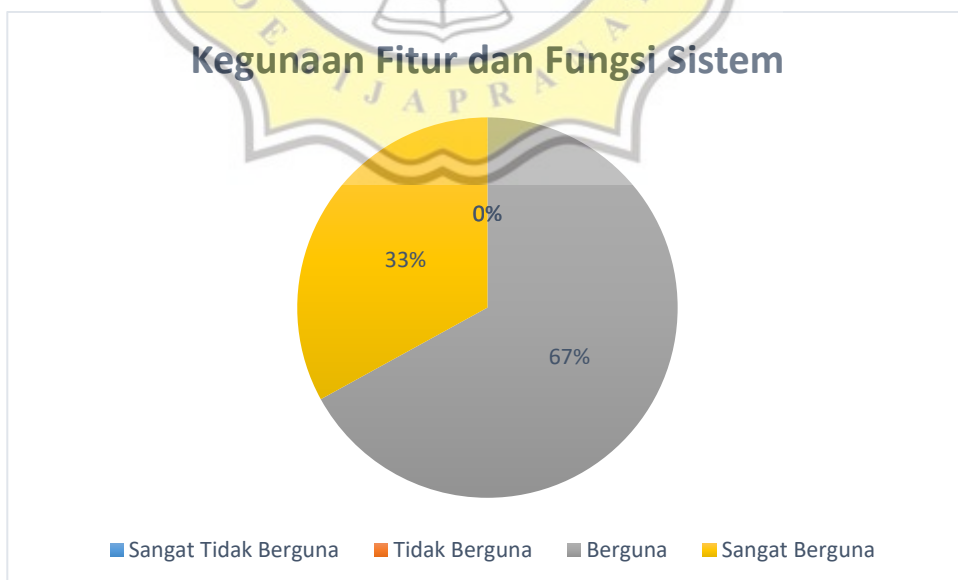
Tanggapan Responden	Jumlah
Pesanan bisa dirubah sesuai permintaan costumer	37
Bisa dirubah kalo driver belum payment untuk pesanan go food, go shop	35
Tidak memberi alasan	28
	100

Sumber : Data primer yang diolah,2020

Dari analisis diatas menunjukkan pesanan oleh costumer bisa dirubah sesuai permintaan apabila driver belum melakukan payment terhadap pesanan, berlaku untuk pesanan go food, go shop.

5. Kegunaan fitur dan fungsi

Diagram 5.1 Tanggapan Responden indikator Kegunaan Fitur dan Fungsi Sistem



Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan diagram 5.1 dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab berguna tentang kegunaan fitur dan fungsi sistem aplikasi gojek driver sebanyak 67% dan sangat berguna sebanyak 33%. Hal ini mencerminkan bahwa fitur dan fungsi sistem yang ada di aplikasi gojek driver berguna untuk mempermudah aktivitas kerja dan tampilan yang mudah dipahami oleh driver.

“Menu macam-macam di aplikasi tinggal dipilih mau buka yang mana aja, semuanya tergantung kebutuhan masing-masing driver ada yang tentang pesanan ada yg ganti profil akun sesuai kebutuhan aja”. (Achmad Hasyim, responden 26)

“Menu info terbaru biasa sering dibuka pas lagi nunggu pesanan masuk lumayan ngisi waktu luang sambil ngetem bareng temen driver lain”. (Mulyo Wibowo, responden 78)

Analisis tanggapan responden, sebagai berikut:

Tanggapan Responden	Jumlah
Menu bantuan di aplikasi banyak memberikan informasi yang dibutuhkan driver	27
Menu bantuan saat kendala menjalankan pesanan bisa membantu driver	13
Kalo mau merubah profil akun bisa dilihat di menu bantuan caranya	11
Menu bantuan ada fitur info terbaru yang bagus untuk driver	22
Tidak Memberi alasan	27
	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Dari hasil analisis diatas, kegunaan fitur dan fungsi sistem aplikasi gojek cukup baik dengan menu bantuan yang bisa memberikan informasi yang dibutuhkan driver seperti kendala saat menjalankan pesanan, cara

perubahan profil akun driver, dan ada info terbaru yang bisa dilihat driver tiap saat.

4.2.2 Kualitas Informasi

Variabel kualitas informasi memiliki 4 indikator yaitu relevan, akurat, tepat waktu, dapat dipercaya. Berikut tanggapan responden dari indikator kualitas informasi:

1. Relevan

Diagram 1.2 Tanggapan responden indikator relevan



Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan diagram 1.2 tentang relevansi, dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab sesuai sebanyak 66% dan sangat sesuai 34%. Hal ini berarti terdapat kesesuaian informasi di aplikasi dengan yang sebenarnya. Informasi yang sesuai memberikan manfaat informasi bagi driver.

“Informasi pesanan jelas nama alamat tujuan dan titik jemputnya sudah jelas paling konfirmasi seperti biasa jemput dimana biar gampang cari kostumernya”. (Erik Setiawan, responden 17)

“Bonusannya juga jelas harus kumpulin berapa poin buat dapat bonusannya karna beda- beda gak selalu sama terus skema poinnya”. (Bagus Kurniawan, responden 24)

“Saldo dompet sama gopay udah samaa persis kayak yang seharusnya gak pernah ada salah angka,biasa top up costumer langsung berubah sesuai berapa yang di top up ke costumers”. (Misbahudin, responden 51)

Analisis tanggapan responden secara, sebagai berikut;

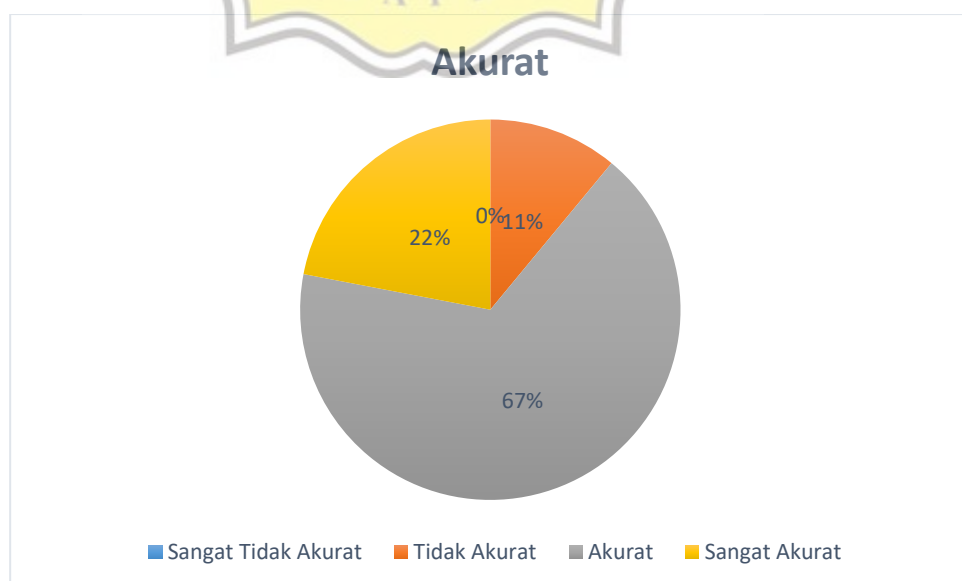
Tanggapan Responden	Jumlah
Informasi didalam pesanan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan driver	23
Nominal Insentif sudah jelas dan mudah dipahami	20
Saldo dompet dan gopay driver sudah sesuai	13
Tidak memberi alasan	44
	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari analisis diatas menunjukkan bahwa informasi yang berkaitan dengan pesanan, insentif, dan saldo sudah sesuai dan dapat dipahami driver.

2. Akurat

Digram 2.2 Tanggapan responden indikator akurat



Sumber data primer yang diolah,2020

Bedasarkan diagram 2.2 tentang indikator akurat, dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab akurat sebanyak 67% dan sangat akurat sebanyak 11%. Ini menunjukkan bahwa informasi yang ada di aplikasi gojek driver bersifat akurat. Informasi yang akurat dapat memberikan manfaat bagi driver.

Namun dari keseluruhan tanggapan responden, sebanyak 22% menjawab tidak akurat. Menurut responden terdapat kesalahan pada informasi di pesanan seperti alamat dan nama pemesan yang seringkali tidak mengguakan nama asli sehingga dicurigai sebagai pesanan fiktif. Saldo insentif kadang tidak sesuai yang seharusnya.

“Saldo di akun sudah sama kayak seharusnya, misal setelah ambil pesanan ongkosnya 15 ribu pas diselesaiin langsung nambah di gopaynya, tapi pernah salah juga mungkin ngelag dan cuman nunggu aja nanti ke updtae otomatis dari sananya”. (Sony Saputra,responden 47)

“Ada info yang salah kadang di pesanan kayak nama pemesan kadang aneh-aneh bikin driver cemas karna dikira pesanannya fake dan alamatnya kadang juga gak pas tapi ini karena di mapsnya memang gak selalu pas sama aslinya bukan dari aplikasinya”. (Agus Wahyudi, responden 37)

Analisis tanggapan responden, sebagai berikut:

Tanggapan responden	Jumlah
Infomasi di aplikasi sudah akurat dan sama dengan aslinya	41
Sudah benar tapi kadang masih ada kesalahan info	11
kadang masih ada info yg salah di pesanannnya kayak nama dan alamat yang paling sering	16
Info di saldo juga kadang belum benar seperti yang seharusnya	4
Tidak Memberi Alasan	28
	100

Sumber : data primer yang diolah, 2020

Dari analisis diatas tentang indikator akurat, informasi yang ada di aplikasi gojek sudah cukup akurat karena sudah sesuai dengan aslinya yang menyangkut pesanan, berapa saja pesanan yang sudah dijalankan dan yang di cancel ada berapa juga sudah sama di aplikasi gojek driver. Namun masih ada kesalahan informasi terkait saldo di aplikasi gojek driver yang seharusnya sudah menerima insentif namun blm terupdate datanya, dan seringkali nama yang digunakan pemesan tidak menggunakan nama asli dan alamat belum sepenuhnya benar dengan rumah pemesan.

3. Tepat Waktu

Digram 3.2 Tanggapan responden indikator tepat waktu



Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan diagram 3.2 tentang indikator tepat waktu, dapat dilihat tanggapan responden sebanyak 83% menjawab tepat waktu. Ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan di aplikasi gojek driver sudah tepat waktu. Menurut responden informasi isentif masuk setelah

menyelesaikan pesanan yang telah ditentukan langsung muncul pada aplikasi gojek driver.

Namun sebanyak 17% menjawab tidak tepat waktu karena pemberitahuan insentif masuk kadang lama padahal sudah refresh aplikasi tapi blm juga masuk.

“Notifikasi bonus cepet langsung masuk barengan pas selesai pesanan jadinya enak gak perlu nunggu lama dan bisa langsung diambil bonusnya”. (Pujiyono, responden 29)

“Info bonus gak mesti cepet kadang nunggu dulu bentar, bisa lama juga tergantung dari sananya tapi gak terlalu dipermasalahin driver karna tetap bakalan masuk ke saldo bonusnya”. (Anwar, responden 32)

Analisis tanggapan responden, sebagai berikut:

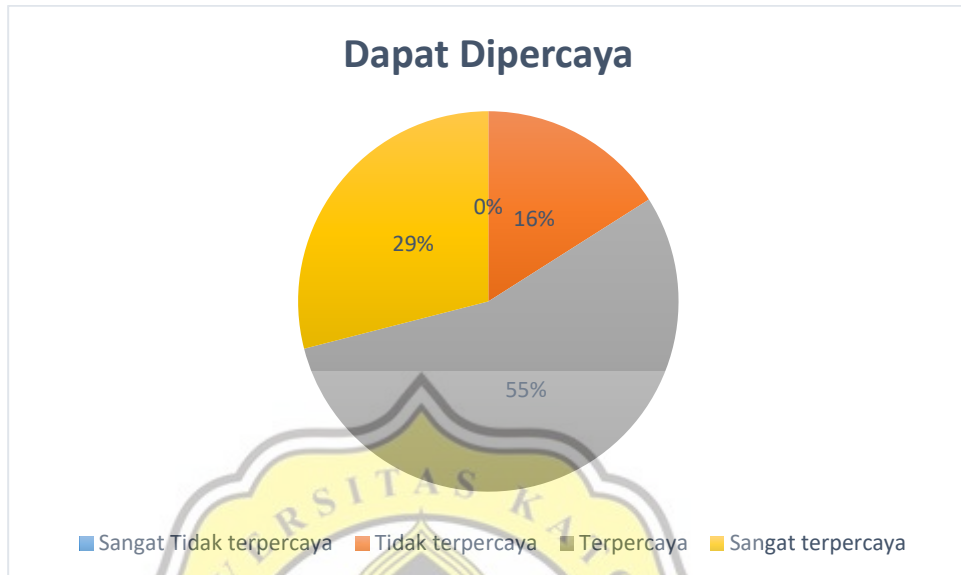
Tanggapan Responden	Jumlah
Informasi bonus masuk sudah tepat waktu	22
Notifikasi bonus langsung muncul dan saldo langsung bertambah ketika menyelesaikan pesanan	19
Notifikasi gak muncul padahal udah selesai pesanan, kadang nunggu lama baru masuk	10
Gak selalu cepet masuk bonusnya harus nunggu beberapa saat dulu	9
Tidak memberi alasan	40
	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari analisis diatas tentang indikator tepat waktu, informasi bonus/insentif pada aplikasi langsung muncul ketika pesanan diselesaikan dan saldo akun langsung bertambah, namun tidak selalu berlangsung seperti itu. Kadang harus menunggu beberapa saat bahkan bisa lama untuk menerima bonus/insentif.

4. Dapat Dipercaya

Digram 4.2 Tanggapan responden indikator dapat dipercaya



Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan Diagram 4.2 tentang indikator dapat dipercaya, dapat dilihat tanggapan responden sebanyak 55% menjawab terpercaya dan sebanyak 29% menjawab sangat terpercaya. Ini berarti informasi yang ada di aplikasi gojek dapat dipercaya oleh driver sehingga dapat digunakan langsung oleh pengguna. Namun sebanyak 16% persen menjawab tidak percaya, berarti masih ada kesalahan pada informasi yang termuat dalam aplikasi gojek driver.

“Keterangan pesanan sudah jelas dan bisa dipercaya cuma tetap harus konfirmasi ulang ke customer biar pasti aja, soalnya repot ntar kalo ga konfirmasi ulang karena kadang ada yang masih salah”. (Dhani Pratama, responden 54)

“Menu bantuan infonya bisa dipercaya driver tapi kadang ada yang sudah lama tidak di update oleh gojeknya padahal sudah ganti yg baru seharusnya” (Gayuh ardiantoro, responden 85)

Analisis tanggapan responden, sebagai berikut:

Tanggapan responden	Jumlah
Informasi pesanan sudah benar bisa dipercaya karena blm pernah mengalami kesalahan	27
Informasi di menu bantuan sudah benar dan bisa dipercaya (info terbaru, info covid19, dll)	18
Keterangan di pesanan kadang salah, harus konfirmasi ulang ke cs	13
Gak semua bener infonya ada yg gk ter update	9
Tidak Memberi Alasan	33
	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

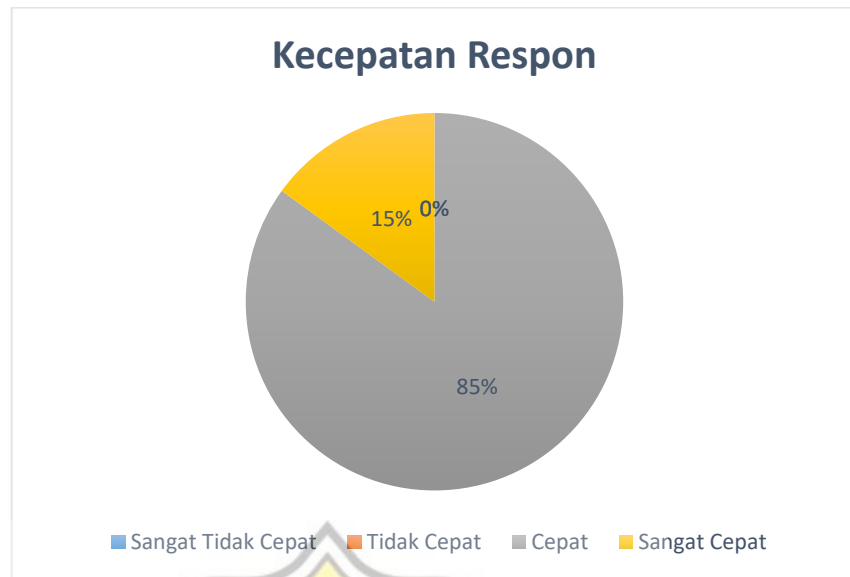
Dari analisis diatas tentang indikator dapat dipercaya, menunjukkan informasi yang tertera pada aplikasi gojek terkait pesanan dapat dipercaya namun kadang harus konfirmasi kembali ke pelanggan karna keterangan yang salah, dan ada informasi yang tidak terupdate pada menu bantuan.

4.2.3 Kualitas layanan

Variabel kualitas layanan memiliki 2 indikator yaitu kecepatan respon dan kemampuan tekni. Berikut tanggapan responden dari indikator kualitas layanan:

1. Kecepatan Respon

Diagram1.3 tanggapan responden indikator kecepatan respon



Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan diagram 3.1 tentang indikator kecepatan respon, dapat dilihat tanggapan responden sebanyak 85% menjawab cepat dan 15% menjawab sangat cepat. Ini berarti pelayanan oleh operator call center sudah cepat ketika driver mengalami kendala saat menjalankan pesanan.

“Call Center gojek cepet tanggap kalo ditelpon pas lagi ada kendala pesanan, biasanya ditanyakan dulu pesanan apa dan nomer pesanannya buat dicek”. (Tomi Kurniawan, responden 75)

“Kalau telpon call center langsung diterima cepet paling kalo nunggu itu lagi ngecek pesanannya bener apa gak sama yang dilaporin”. (Siswanto, responden 25)

Analisis tanggapan responden, sebagai berikut;

Tanggapan Responden	Jumlah
Call center cepat merespon ketika ada kendala/ masalah pada pesanan	20
Tidak Memberi alasan	80
	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari analisis diatas menunjukan kecepatan respon call center gojek sudah baik ketika driver mengalami masalah pada pesanann sehingga dapat membantu driver untuk melanjutkan pekerjaan selanjutnya.

2. Kemampuan teknik

Diagram 2.3 tanggapan responden indikator kemampuan teknik



Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan diagram 2.3 tentang indikator kecepatan respon, dapat dilihat tanggapan responden sebanyak 90% menjawab mampu dan sebanyak 10% menjawab sangat mampu. Kemampuan teknik ini dinilai dari sikap operator call center saat driver mengalami kendala pada pesanan.

“Petugasnya bisa cepet kalo masalah pesanan fiktif langsung dicek dan dikasitau harus ngapain drivernya, disuruh nunggu atau kembalikan pesanan ke kantor gojek”. (Abdul Rozak, responden 63)

“Dilayani dengan baik semisal melaporkan masalah pesanan dan petugasnya sabar semua yang lai-laki atau perempuan”. (Kusnanto, responden 67)

Analisis tanggapan responden, sebagai berikut:

Tanggapan Responden	Jumlah
Peugas call center melayani driver dengan baik dan sabar	29
Operator call center mampu mengatasi masalah yang dialami oleh driver	11
Tidak memberi alasan	60
	100

Sumber: data Primer yang diolah, 2020

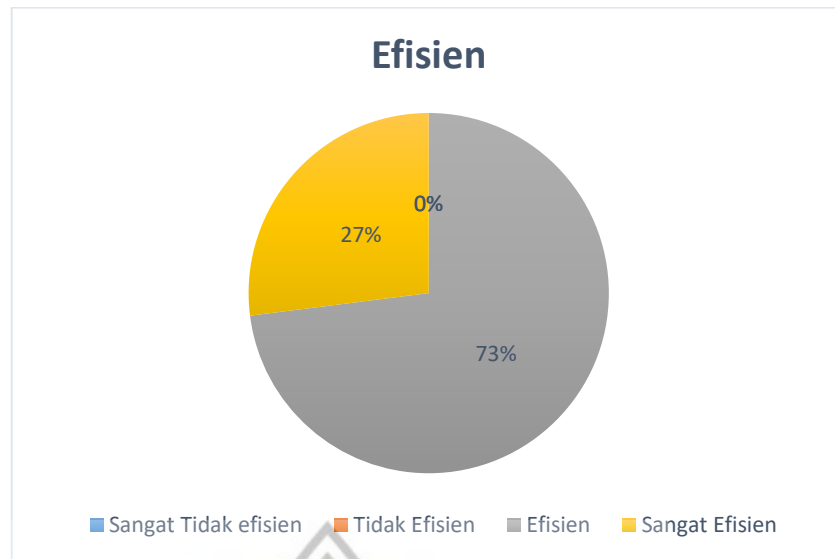
Dari analisis diatas menunjukkan kemampuan teknik dari petugas call centeer gojek ketika driver mengalami masalah pada pesanan. Petugas melayani driver dengan baik dan sabar dengan menanyakan kendala apa yang dikeluhkan driver lalu mengarahkan cara untuk mengatasinya sampai selesai.

4.2.4 Kepuasan Pengguna

Variabel kualitas layanan memiliki indikator yaitu efisiensi, keefektifan, dan kepuasan pengguna. Berikut tanggapan responden dari indikatorkepuaan pengguna

1. Efisien

Diagram 1.4 tanggapan responden indikator efisien



Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan diagram 1.4 tentang indikator efisien, dapat dilihat tanggapan responden sebanyak 73% menjawab efisien dan 27% menjawab sangat efisien. Keefisiensian aplikasi gojek dapat dimanfaatkan driver untuk membantu pekerjaan dan bisa memudahkan customer juga.

“Bisa dipake gampang kalo mau ambil uang dari saldo bisa milih mau withdraw ke rekening apa ke gopay driver juga bisa jadi lebih enak dan caranya gampang”. (Muhammad Setyawan, responden 49)

“Efisien kalo mau tau info-info yang dicari tinggal buka menu bantuan disitu ada semua panduannya tinggal dibaca aja kalo masih bingung ya plaing tanya ke driver lain”. (Ahmad Sahab, responden 71)

“Kalo mau buat janji bisa lewat aplikasi aja simpel biar sampe kantor gojek langsung diurus ga perlu antri lagi, sama bisa top up gopay customer jadinya enak bisa tambah poin driver juga biar bisa cepet tutup poin”. (Sandi Eko, responden 9)

Analisis tanggapan responden, sebagai berikut:

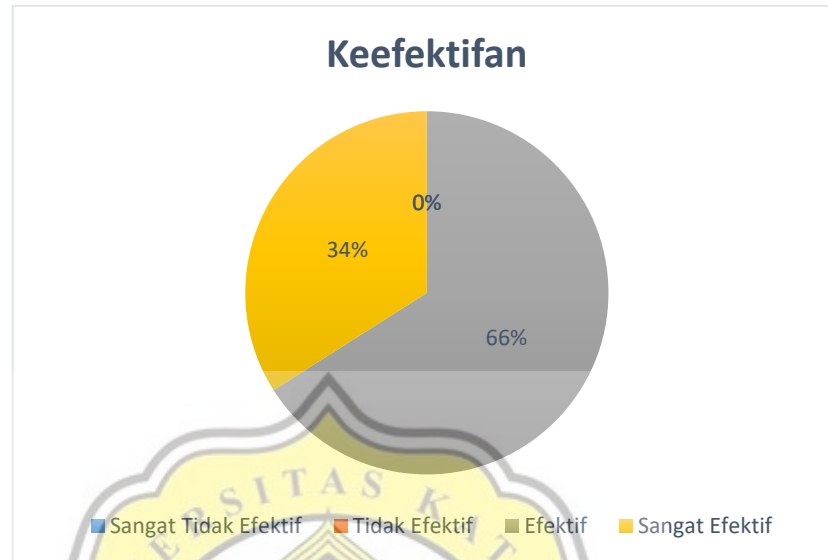
Tanggapan Responden	Jumlah
Sangat efisien dan membantu driver dalam bekerja	15
Efisien bisa memilih withdraw saldo ke rekening atau gopay pribadi	12
Bisa buat janji lewat aplikasi lebih simpel dan terjadwal	8
Bisa bantu costumer juga isi gopay lewat driver dan bisa tambah poin	15
Banyak menu bantuan yang bisa dilihat kalo pengen tau info yg dibutuhkan.	11
Tidak memberi alasan	38
	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari analisis diatas menunjukkan bahwa aplikasi gojek driver efisien untuk membantu driver dalam bekerja. Withdraw saldo mudah dan bisa memilih tarik ke rekening pribadi atau gopay driver sendiri, bisa buat janji ke kantor gojek/posko aman lewat aplikasi sehingga lebih simpel, bisa top up saldo pelanggan juga sehingga pelanggan juga mudah dan tidak dikenakan biaya. Menu bantuan juga banyak dan bisa dilihat kapanpun apabila ingin mencari informasi yang dipeerlukan tanpa bertanya ke call center gojek.

2. Keefektifan

Diagram 2.4 tanggapan responden indikator keefektifan



Sumber : data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan diagram 2.4 tentang indikator keefektifan dapat dilihat tanggapan responden sebanyak 66% menjawab efektif dan sebanyak 34% menjawab sangat efektif. Keefektifan pada aplikasi gojek driver dapat membantu pekerjaan lebih mudah karena sudah di atur sesuai kebutuhan driver pada saat bekerja.

“Ada pilihan bales chat cs biasanya paling sering cuma konfirmasi ulang pesanan atau suruh nunggu dulu sebentar jadi lebih enak sama bisa di auto bid pesanannya gausah capek2 nerima bisa langsung otomatis”. (Reza Maulana, responden 39)

“Bisa efektif nyesuaikan driver kalo lagi bawa uang cash terbatas bisa diatur ke paling kecil 50rb nanti kan pesanannya juga gak bakalan lebih besar dari itu jadi driver gak perlu bingung kalo ada pesanan sudah pasti gak melebihi 50 ribu”. (Firdaus Ridha, responden 59)

Analisis tanggapa responden, sebagai berikut:

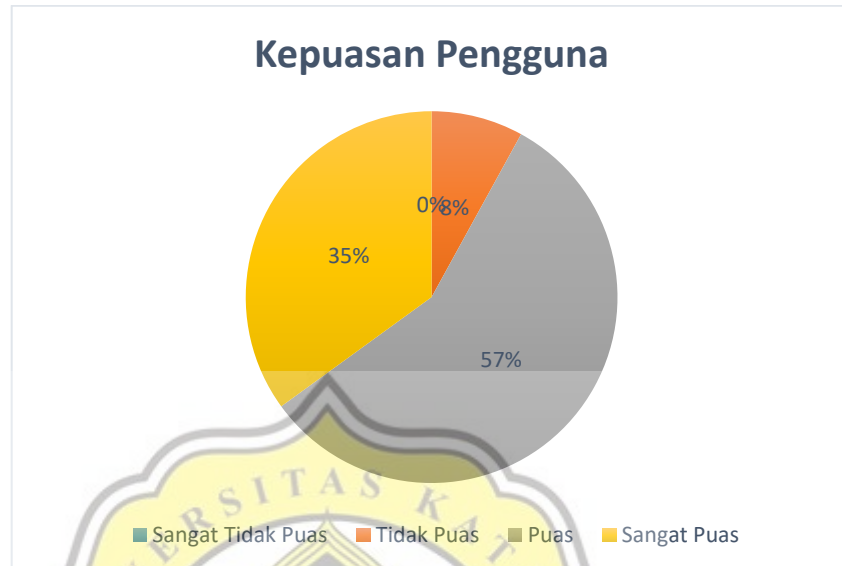
Tanggapan Responden	Jumlah
Fitur chat sudah ada pilihan untuk membalas dengan cepat	10
Ada fitur auto-bid yang memudahkan driver ketika ada pesanan masuk	17
Nominal cash yang dibawa bisa diatur sesuai kebutuhan driver sendiri mulai dari 25rb-200rb	11
Sangat efektif dalam mempermudah pekerjaan	7
Tidak memberi alasan	55
	100

Sumber : data primer yang diolah, 2020

Dari analisis diatas tentang indikator keefektifan, aplikasi gojek dapat diatur sesuai kebutuhan driver sehingga mempermudah dalam bekerja dan sudah disediakan pilihan balasan yang tinggal dipilih untuk mempermudah komunikasi dengan pelanggan.

3. Kepuasan Pengguna

Diagram 3.4 tanggapan responden indikator kepuasan pengguna



Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan diagram 3.4 tentang indikator kepuasan pengguna, tanggapan responden sebanyak 575 menjawab puas dan 35% sangat puas dengan aplikasi gojek. Ini membuktikan bahwa aplikasi gojek driver dapat memenuhi kebutuhan pengguna untuk membantu pekerjaan lebih lancar. Namun, sebanyak 8% menjawab tidak puas, ini disebabkan kadang terjadi kesalahan informasi dan sistem aplikasi yang tidak membantu kinerja driver jadi lebih mudah.

“Gak semuanya dipake driver karena kalo dilapangan sama panduan di aplikasi pasti berbeda jadi ya driver lebih fleksibel aja misal ada masalah di pesanan paling komunikasi lebih lama sama customer” (Yudha Widyantoro, responden 73)

“Pilihan menu di aplikasi bermanfaat secara keseluruhan tapi yang digunakan oleh driver mungkin cuma kalo ada kendala pesanan sama ganti profil di akun gojeknya misal mau ganti nomer hp atau ganti motor yang terdaftar” (Slamet Wahyudi, responden 80)

“Fitur kayak saldo gojek, terus riwayat pesanan sama ngecek poin dan performa berguna buat driver bisa mantau sendiri, soalnya ditarget jam kerjanya kalo bisa gak kelamaan maunya cepet tutup poin”. (Muhammad Amri, responden 7)

Analisis tanggapan responden, sebagai berikut:

Tanggapan Responden	Jumlah
Semua menu di aplikasi bermanfaat untuk driver	22
Fitur bantuan di aplikasi memberi banyak informasi yang dibutuhkan driver	21
Menu pesan, info saldo, insentif, pendapatan, riwayat pesanan, penilaian, riwayat chat sangat berguna untuk melihat hasil dari pesanan yang sudah diselesaikan	35
Gak semua fitur dibutuhkan dan ada yang tidak update infonya	11
Tidak memberi alasan	11
	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari analisis diatas menunjukkan kepuasan pengguna tentang aplikasi gojek, semua menu yang ada di aplikasi bermanfaat bagi driver, fitur bantuan yang memberi informasi sesuai kebutuhan, menu lain untuk melihat hasil dari pesanan yang telah diselesaikan juga berguna untuk menonitoring kinerja driver.

\

Dari pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor kemudahan pengguna pada variabel kualitas informasi menjadi yang paling dominan sebanyak 80% menjawab mudah dikarenakan pengguna merasakan kemudahan menggunakan aplikasi karena tampilan aplikasi yang mudah dipahami dan mudah dimengerti driver. Kegunaan fitur dan kecepatan akses juga menjadi faktor yang penting karena driver merasa nyaman dan praktis saat melakukan pekerjaan yang bisa dilakukan pada satu aplikasi saja. Keakuratan informasi dan ketepatan waktu menjadi faktor kunci pada variabel kualitas informasi, ketepatan waktu pemberitahuan bonus dan informasi pada pesanan yang sesuai dengan faktanya memberikan kenyamanan bagi driver saat melakukan pekerjaan. Kualitas layanan dari call center gojek sangat baik dan mampu menyelesaikan kendala driver.

Keefektifan aplikasi menjadi faktor yang paling tinggi pada variabel kepuasan pengguna dengan 66% , dikarenakan driver bisa mengatur nominal cash yang dibawa dengan yang di aplikasi, ada fitur autobid juga untuk memudahkan dalam mengambil pesanan. Keefisienan juga penting bagi driver, bisa buat janji lewat aplikasi, melakukan withdraw ke sado rekening pribadi atau ke gopay pribadi juga memungkinkan.