



## **Desain Sempurna, Layanan Terpadu: Analisis Keunggulan Sistem Informasi Gojek dalam Membentuk Pengalaman Pengguna (Studi Kasus Pada Subjek IN-01)**

**Miranda Adinda Putri, Natasya Aprilia Sugito, Margaretha Maylina S. A. W,  
Muhammad Rifqi Kholili, Tan Evan Tandiyono**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Alamat: Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Korespondensi penulis: [dindaawan2@gmail.com](mailto:dindaawan2@gmail.com) [natasyaapriliasugito@gmail.com](mailto:natasyaapriliasugito@gmail.com)  
[ardasetyaa15@gmail.com](mailto:ardasetyaa15@gmail.com) [mrifqikholidi18@gmail.com](mailto:mrifqikholidi18@gmail.com) [tanevan@untag-sby.ac.id](mailto:tanevan@untag-sby.ac.id)

**Abstract.** *The rapid growth of digital platforms, particularly super-apps like Gojek, has revolutionized the way people interact with online services. Gojek, originally a ride-hailing application, has expanded into a multi-service platform encompassing food delivery (GoFood), logistics (GoSend), and digital wallets (GoPay). This research examines Gojek's user experience (UX) and interface design (UI), focusing on how these elements, alongside security and trust factors, influence user satisfaction and loyalty. Through qualitative research methods, including in-depth interviews and participatory observation, the study investigates the impact of Gojek's user interface, the integration of services, and the security features on the overall user experience. The study reveals that intuitive design, ease of access, and comprehensive security features, such as live tracking and transaction security, play critical roles in fostering trust and ensuring user satisfaction. Moreover, the study highlights the importance of well-integrated features in enhancing daily convenience, making Gojek an indispensable part of modern life. However, the research also uncovers areas for improvement, including issues with the minimum top-up policy for digital wallets, occasional service delays, and inaccuracies in location tracking. These challenges suggest potential areas for Gojek to refine its features to better serve users. In conclusion, this study provides valuable insights into the role of user-centered design in super-apps and offers recommendations for enhancing user experience, trust, and loyalty in digital platforms like Gojek.*

**Keywords:** *Gojek, user experience, user interface, trust, digital security, super-app, digital platform, qualitative research..*

**Abstrak.** Pertumbuhan pesat platform digital, khususnya super-app seperti Gojek, telah merevolusi cara orang berinteraksi dengan layanan online. Gojek, yang awalnya merupakan aplikasi layanan transportasi, kini telah berkembang menjadi platform multi-layanan yang mencakup pengantaran makanan (GoFood), logistik (GoSend), dan dompet digital (GoPay). Penelitian ini mengkaji pengalaman pengguna (UX) dan desain antarmuka pengguna (UI) Gojek, dengan fokus pada bagaimana elemen-elemen tersebut, bersama dengan faktor keamanan dan kepercayaan, memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna. Melalui metode penelitian kualitatif, termasuk wawancara mendalam dan observasi partisipatif, penelitian ini menyelidiki pengaruh desain antarmuka Gojek, integrasi layanan, dan fitur keamanan terhadap pengalaman pengguna secara keseluruhan. Penelitian ini mengungkapkan bahwa desain yang intuitif, kemudahan akses, dan fitur keamanan yang komprehensif, seperti pelacakan langsung dan keamanan transaksi, memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan dan memastikan kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti pentingnya fitur-fitur yang terintegrasi dengan baik dalam meningkatkan kenyamanan sehari-hari, menjadikan Gojek bagian

tidak terpisahkan dari kehidupan modern. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti masalah dengan kebijakan top-up minimum untuk dompet digital, keterlambatan layanan, dan ketidakakuratan dalam pelacakan lokasi. Tantangan-tantangan ini menunjukkan potensi perbaikan bagi Gojek dalam menyempurnakan fiturnya untuk melayani pengguna dengan lebih baik. Sebagai kesimpulan, penelitian ini memberikan wawasan yang berharga mengenai peran desain yang berpusat pada pengguna dalam super-app dan menawarkan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna, kepercayaan, dan loyalitas dalam platform digital seperti Gojek.

**Kata Kunci:** *Gojek, pengalaman pengguna, antarmuka pengguna, kepercayaan, keamanan digital, super-app, platform digital, penelitian kualitatif*

## PENDAHULUAN

Di era digitalisasi saat ini, aplikasi transportasi online seperti Gojek telah berkembang menjadi super-app yang mencakup berbagai layanan seperti GoFood, GoSend, dan GoPay. Keberhasilan Gojek tidak hanya didorong oleh inovasi teknologinya, tetapi juga oleh fokus pada pengalaman pengguna (UX) sebagai inti strategi bisnisnya. Desain antarmuka (UI) yang intuitif, integrasi layanan yang mulus, dan fitur keamanan yang membangun kepercayaan telah menjadikan Gojek sebagai bagian penting dalam gaya hidup masyarakat modern.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana desain UI/UX, kelengkapan fitur, dan aspek keamanan dalam aplikasi Gojek memengaruhi pengalaman pengguna. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini menggali bagaimana elemen-elemen tersebut berkontribusi pada penciptaan pengalaman digital yang superior, serta dampaknya pada aspek sosial dan ekonomi. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan praktik dalam memahami peran super-app seperti Gojek dalam masyarakat digital saat ini.

Studi mengenai super-app menunjukkan bahwa mereka berfungsi sebagai contoh model bisnis platform terkini, yang menggantikan model bisnis linier tradisional dalam berbagai sektor termasuk transportasi dan logistik (Hasselwander et al., 2024). Dalam konteks Gojek, keberadaan berbagai layanan dalam satu aplikasi juga menghadirkan tantangan dalam desain antarmuka pengguna (UI/UX) yang harus dikelola dengan baik untuk memberikan pengalaman yang mulus bagi pengguna (Vlist et al., 2024; Vlist et al., 2023).

Kualitas pengalaman pengguna sangat dipengaruhi oleh desain visual, kelengkapan fitur, serta aspek keamanan dan kepercayaan. Penelitian mengindikasikan bahwa elemen-elemen ini berkontribusi langsung pada persepsi pengguna terhadap aplikasi dan mempengaruhi kepuasan serta loyalitas mereka Steinberg et al., 2022) (Krisnamurti et al., 2022). Misalnya, penelitian tentang penerimaan aplikasi layanan digital menunjukkan bahwa aspek UI/UX yang baik dapat meningkatkan penerimaan pengguna terhadap layanan yang ditawarkan (Krisnamurti et al., 2022).

Namun, meskipun ada banyak penelitian terkait, khususnya dalam konteks Gojek dan super-app lainnya, masih kurang kajian yang mendalam tentang aspek-aspek spesifik seperti dampak sosial dan ekonomi dari fenomena ini. Pendekatan kualitatif yang meliputi wawancara mendalam dan observasi partisipatif dapat memberikan wawasan yang lebih holistik mengenai pengalaman subjektif pengguna dan cara mereka berinteraksi dengan layanan yang ada (Júnior & Lopes, 2024). Dengan menggali perspektif ini, penelitian dapat menghasilkan penemuan yang

berarti mengenai dampak super-app, baik bagi individu maupun masyarakat secara keseluruhan (Vlist et al., 2023; Steinberg et al., 2022).

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Konsep Sistem Informasi dan Transformasi Digital**

Kerangka teori dan Tinjauan Pustaka Pada bagian ini, akan dijelaskan mengenai kerangka teori dan tinjauan pustaka yang relevan dengan penelitian ini, yang menggunakan pendekatan induktif. Pendekatan tersebut memungkinkan peneliti untuk melakukan eksplorasi dan analisis data kualitatif secara mendalam guna menemukan pola atau tema yang berasal dari fenomena khusus yang muncul di lapangan. Fokus utama penelitian ini adalah pada desain antarmuka pengguna (UI/UX) aplikasi Gojek, dengan tujuan untuk memahami bagaimana fitur, layanan, serta faktor keamanan dan kepercayaan mempengaruhi pengalaman pengguna dan dampaknya dalam aspek sosial dan ekonomi.

Menurut Laudon & Laudon (2014), sistem informasi merupakan suatu kumpulan komponen yang saling terhubung, yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi. Dalam konteks zaman sekarang, sistem informasi telah berkembang menjadi platform digital yang menghubungkan produsen dan konsumen secara langsung. Penelitian oleh Turban et al. (2017) menekankan bagaimana platform ini, yang dikenal sebagai ekonomi berbagi, telah mengubah model bisnis konvensional dan menciptakan nilai baru melalui peningkatan efisiensi dan perluasan jangkauan. Gojek, sebagai sebuah super-app, merupakan contoh konkret dari perubahan ini, di mana sistem informasinya berperan sebagai penghubung antara pengguna, mitra pengemudi, dan pedagang. Dengan ahli tersebut menciptakan kerangka kerja yang kompleks dan beragam untuk memahami serta mengelola sumber daya manusia dalam konteks organisasi

### **Desain Antarmuka Pengguna (UI) dan Pengalaman Pengguna (UX)**

Konsep Dasar Desain Antarmuka Pengguna (UI/UX) Desain UI/UX merupakan faktor penting yang memengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi (Wicaksono et al., 2023). Aplikasi yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat interaksi pengguna dengan fitur yang ada (Sirumapea et al., 2024). Pemahaman tentang elemen-elemen desain yang efektif dapat diperoleh melalui pendekatan seperti design thinking, yang memungkinkan pengembangan berdasarkan umpan balik pengguna (Sirumapea et al., 2024).

Pengalaman pengguna, dari interaksi pertama hingga pasca-penggunaan. Penelitian Duhigg (2012) dalam bukunya *The Power of Habit* mengungkapkan bahwa desain yang intuitif dan membentuk kebiasaan dapat meningkatkan adopsi serta retensi pengguna. Dalam konteks Gojek, tinjauan pustaka ini akan mengeksplorasi bagaimana desain UI/UX Gojek sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut untuk menciptakan pengalaman yang lancar dan mendorong penggunaan yang berkelanjutan.

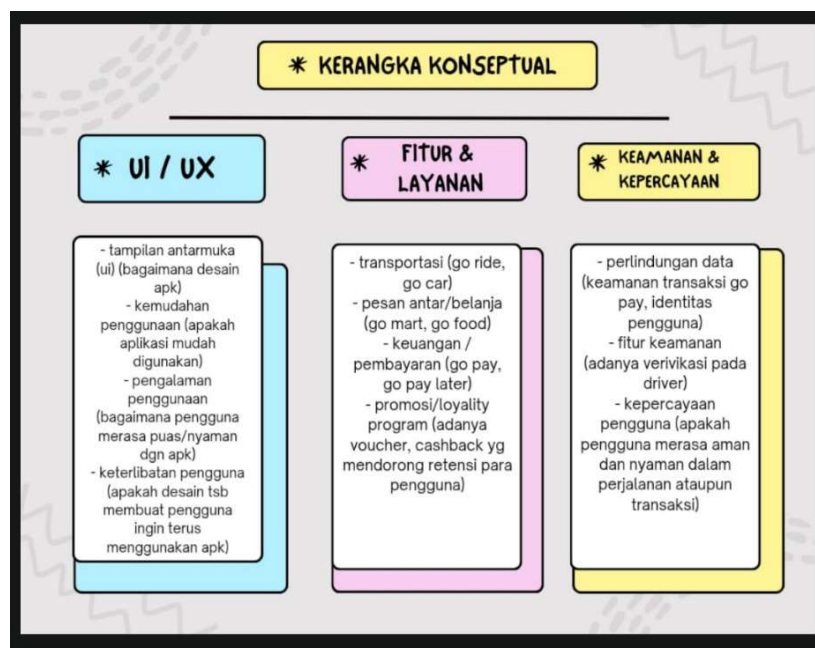
### **Kepercayaan TRUST dan Keamanan dalam Platform Digital**

Keamanan dan Kepercayaan dalam Penggunaan Aplikasi Digital Keamanan menjadi faktor yang sangat krusial dalam penggunaan aplikasi digital, karena pengguna

harus merasa yakin bahwa transaksi dan data pribadi mereka akan aman (Putri et al., 2021). Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Gojek sangat dipengaruhi oleh sejauh mana mereka merasa aman saat menggunakan aplikasi tersebut (Wicaksono et al., 2023). Kepercayaan terhadap penyedia layanan digital juga memengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut (Prabu, 2022; Yasin et al., 2021).

Dalam transaksi digital, kepercayaan memainkan peran penting yang memengaruhi keputusan pengguna untuk mengadopsi dan terus menggunakan suatu layanan. McKnight & Chervany (2001) mendefinisikan kepercayaan sebagai keyakinan bahwa pihak lain akan bertindak dengan cara yang dapat dipercaya dan aman. Pada platform seperti Gojek, kepercayaan dibangun melalui berbagai fitur, seperti sistem rating dan ulasan, transparansi dalam pelacakan pesanan, serta jaminan keamanan transaksi finansial (misalnya, melalui GoPay). Penelitian oleh Gefen et al. (2003) menegaskan bahwa persepsi terhadap keamanan sistem informasi memiliki dampak langsung terhadap kepercayaan pengguna dan niat mereka untuk melakukan transaksi secara online..

### Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

### METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan fenomena sosial melalui analisis mendalam atas data non-angka, seperti wawancara, observasi, atau materi tertulis. Keunikan penelitian kualitatif terletak pada pemahaman konteks, interpretasi, dan makna yang diberikan oleh partisipan, membuka ruang bagi kekayaan informasi yang bersifat deskriptif dan kontekstual.

Metode penelitian ini lebih bersifat Induktif, di mana teori berkembang seiring dengan pengumpulan dan analisis data yang diperoleh melalui wawancara mendalam. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami dan menggali fenomena secara holistik dengan

mempertimbangkan pengalaman subyektif narasumber. **Fleksibilitas dan kedalaman analisis** menjadi ciri khas dalam penelitian kualitatif, sehingga peneliti dapat menangkap kompleksitas dan dinamika sosial yang terkait dengan penggunaan platform transportasi online seperti Gojek.

Proses Pengumpulan Data Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan narasumber yang memenuhi kriteria penelitian. Wawancara dilakukan secara tatap muka atau daring, dan bertujuan untuk menggali pengalaman pengguna terkait antarmuka pengguna (UI/UX), fitur-fitur yang tersedia, serta keamanan dan kepercayaan yang mereka rasakan saat menggunakan aplikasi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini terdapat 3 orang narasumber yang bersedia untuk terlibat dalam penelitian. Namun dari 3 orang narasumber, hanya terdapat 1 orang saja yang secara konsisten mampu untuk mengikuti ketentuan dalam penelitian dan mampu memberikan data secara konsisten. Para narasumber ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:

### Deskripsi Karakteristik Narasumber

**Tabel 1. Deskripsi Karakteristik Narasumber**

No	Narasumber	Gender	Usia	Asal	Favorite Color	Hobby	Favorite Country In The Future
1	Subject IN-01	Perempuan	21 Tahun	Kalimantan	Pink	Singing	Switzerland
2	Subject IN-02	Perempuan	22 Tahun	Lombok	Black	Fotografi	Korea
3	Subject IN-03	Perempuan	23 Tahun	Tulungagung	Blue	Baking	Prancis/germany

**Sumber: Data Primer yang Diolah, 2025**

No	Narasumber	Tokoh Inspiratif	Kata-Kata Motivasi Inspiratif
1	Subject IN-01	Steve Jobs	"...Your work is going to fill a large part of your life, and the only way to be truly satisfied is to do what you believe is great work. And the only way to do great work is to love what you do..."
2	Subject IN-02	Nelson Mandela	"...It always seems impossible until it's done..."
3	Subject IN-03	Albert Einstein	"...Strive not to be a success, but rather to be of value ..."

**Sumber: Data Primer yang Diolah, 2025**

Berdasarkan Tabel 1. maka dapat dilihat bahwa narasumber yang menjadi informan digambarkan sebagai berikut:

1. Narasumber pada penelitian terdapat 3 Perempuan.
2. Narasumber pada penelitian ini dalam rentang usia 21 – 23 Tahun (Gen Z).
3. Narasumber berasal dari lintas lokal yang berbeda.
4. Narasumber memiliki negara favorit di masa depan yang berbeda.
5. Narasumber memiliki warna favorit yang berbeda.
6. Narasumber memiliki hobi yang tidak jauh berbeda.

7. Narasumber memiliki kesukaan yang berbeda.
8. Narasumber memiliki tokoh inspiratif yang berbeda.
9. Narasumber memiliki kata-kata motivasi yang berbeda.

Berdasarkan gambaran deskripsi diatas, maka terlihat bahwa para narasumber memiliki tingkat similaritas yang rendah dan memiliki keunikan yang berbeda sehingga dapat dijadikan subjek pada penelitian ini

### Hasil Pengolahan Data

**Tabel 2. Hasil Rekap Kegiatan Subjek IN-01**

No	Masa penggunaan	Yang di gunakan
1. Narsub-1	Per minggu selama 7 hari	Go-car Go-ride Go-food
2. Narsub-1	Minggu ke-2	Go-ride Go-food
3. Narsub-1	Minggu ke-3	Go-car Go-food
4. Narsub-1	Minggu ke -4	Go-send Go-mart Go-car

**Sumber: Data Primer yang Diolah, 2023**

**Tabel 3. Hasil Pengolahan Data Subjek IN-01**

**Tabel 3.3 Hasil Pengolahan Data Subjek IN-01**

Subjek Ke-	Kegiatan Berikatan AI	Kategori, Subjek	Pengalaman Dalam Menggunakan Gojek
1	Pengalaman Menggunakan Gojek Secara Umum	1	"... layanan gojek sangat membantu kegiatan sehari-hari, terutama dalam hal transportasi ..."
		2	"...sebelum adanya gojek, transportasi sangat sulit didapatkan ..."
		3	"... layanan gojek memberikan kemudahan dalam urusan antar-jemput yang hanya perlu diinput melalui aplikasi jadi tidak perlu menunggu di jalan lagi ..."
		4	"... gojek juga bisa memantapkan layanan seperti Go- <del>car</del> Go- <del>ride</del> dan Go- <del>food</del> ..."
		5	"... untuk Go- <del>car</del> juga bisa mengantar atau mengambil barang, bahkan memilih jenis mobil yang diinginkan ..."
		6	"... Gojek juga memiliki layanan lain, yaitu pada metode pembayaran yang sangat efisien karena adanya fitur minimal top-up yang kadang menyediakan saldo otomatis ..."
2	Kecepatan Proses Penemuan Layanan	7	"... pada gojek juga terdapat fitur perbandingan harga untuk memastikan, membuat pengguna lebih terjamin ..."
		8	"... Pada aplikasi gojek proses pencarian bisa cepat atau lambat, tergantung beberapa faktor ..."
		9	"... Beberapa hari lalu, proses pencarian saya cukup cepat. Namun, kecepatan pencarian juga dipengaruhi oleh cuaca ..."
		10	"... penggunaan gojek juga bisa membuat pengunaannya semakin mudah, sehingga akan semakin nyaman ..."
		11	"... biasanya jika layanan gojek lebih cepat proses atau menunggu pengguna sampai di destinasi dengan ..."
		12	"... pada aplikasi gojek dengan layanan atau fitur yang terdapat membuat pengguna lebih nyaman karena pengguna menggunakan gojek yang lebih cepat atau lebih mudah untuk mencapai tujuan yang diinginkan ..."
3	Alasan Memilih Gojek Dibandingkan Aplikasi Lain	13	"... saya memilih gojek karena mudah menggunakannya, cepat, aman dan lebih nyaman dengan fitur ..."
		14	"... saya lebih memilih gojek dibandingkan dengan aplikasi lain yang mungkin akan memberikan hal-hal baru ..."
		15	"... saya merasa lebih nyaman dengan gojek karena mudah terbiasa dan memiliki banyak kelebihan meskipun masih ada juga kekurangannya dari aplikasi gojek ..."
		16	"... saya juga merasa lebih aman menggunakan gojek karena sudah terjamin ..."

4	Manfaat Utama Menggunakan Gojek	16	"... manfaat utama bagi saya ialah kemudahan dalam transportasi <del>gojipe</del> ..."
5	Pentingnya Promo dan Poin Loyaltas	17	"... gojek memudahkan saya <del>berpergi</del> tanpa perlu membawa kendaraan pribadi..."
		18	"...layanan dari gojek sangat membuat manfaat yang membuat saya bisa membeli tanpa harus ke toko dan memesan barang tanpa harus ke toko <del>gofipe</del> ..."
		19	"... dari semua fitur dan layanan dari aplikasi gojek membuat aktivitas saya lebih mudah..."
		20	"... Bagi saya Poin loyalitas, <del>voucher</del> , dan promo sangat penting..."
		21	"... Untuk perjalanan jarak dekat, jika menggunakan <del>voucher</del> , biaya perjalanan kemungkinan akan murah..."
		22	"... saya mungkin tidak jadi memesan gojek jika <del>voucher</del> nya tidak ada..."
		23	"... <del>voucher</del> juga akan menjadi poin loyalitas bagi saya agar tetap <del>menggunakan</del> aplikasi gojek..."
		24	"... Namun, <del>voucher</del> ini juga bisa menjadi kendala bagi pengemudi karena dapat menyabotkan pembatalan pemesanan..."
		25	"... Bagi saya, proses pembayaran yang mengharuskan <del>top-up</del> minimal juga menjadi kendala..."
		26	"... Fitur keamanan perjalanan seperti <del>live tracking</del> , <del>share location</del> , dan asuransi perjalanan sangat penting untuk meningkatkan rasa aman dan kepercayaan saya terhadap Gojek..."
6	Fitur Keamanan Perjalanan	27	"... Dengan fitur keamanan pada gojek <del>juga</del> akan memberikan dampak yang besar bagi saya karena akan merasa aman jika sedang menggunakan aplikasi gojek..."
		28	"... Live tracking dan <del>share location</del> juga sangat berguna untuk menjaga keselamatan saya, karena kita tidak tahu niat buruk orang lain. Dengan fitur tersebut, saya merasa Gojek sangat aman digunakan..."
		29	"... Faktor Penting yang Membuat Tetap Menggunakan Gojek: Selain layanan antar jemput, fitur <del>GoFood</del> juga sangat penting bagi saya..."
7	Faktor Penting yang Membuat Tetap Menggunakan Gojek	30	"... Fitur <del>go-food</del> memudahkan saya memesan makanan tanpa harus keluar rumah..."
		31	"... Memesan barang atau segala sesuatu yang mengharuskan saya untuk keluar, saya bisa menggunakan aplikasi gojek agar saya bisa tetap berada di dalam rumah saja."
		32	"... Dengan saya menggunakan atau mengorder di aplikasi gojek, saya juga akan merasakan timbal baliknya, <del>dega</del> berupa <del>voucher</del> , lalu gratis <del>gogate</del> pada pemesanan fitur lainnya serta akan memberikan saya istirahat di rumah dengan tenang tanpa harus ada gangguan dari luar..."

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan Table 2., narasumber dengan kode IN-01, berhasil mengumpulkan data dengan per minggu adalah sebanyak 30 hari. Subjek IN-01 menggunakan berbagai macam app Gojek antara lain, adalah *Go ride*, *Go food*, *Go mart*, *Go car*, *Go send*, *Go pay*.

Berdasarkan Table 3., narasumber dengan kode IN-01, berhasil mengumpulkan data secara rutin dalam 4 minggu sesuai dengan ketentuan penelitian. Subjek IN-01 memberikan total entry pernyataan sebanyak 32 entry pernyataan.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Sistem Informasi (SI) dan Informasi Digital Pada Pengguna

Pernyataan subjek IN-01 menunjukkan bahwa sistem informasi dan informasi digital pada platform Gojek menjadi faktor penentu utama dalam seluruh pengalaman penggunaan, mulai dari pengambilan keputusan hingga pembentukan loyalitas. Informasi yang disajikan secara real-time—seperti estimasi waktu penjemputan, tarif, dan posisi pengemudi—memberikan dasar rasional bagi subjek untuk mengambil keputusan dengan cepat, sekaligus menumbuhkan keyakinan bahwa kondisi di aplikasi selaras dengan situasi di lapangan. Kejelasan dan

keterbacaan informasi memungkinkan subjek untuk dengan mudah menilai apakah akan melanjutkan pesanan atau memilih alternatif lain.

Selain itu, kualitas dan keandalan sistem informasi diposisikan sebagai prasyarat kenyamanan. Aplikasi yang responsif, minim error, dan rutin diperbarui dipandang mampu meminimalkan gangguan seperti double order dan kesalahan pembacaan lokasi, sehingga proses pemesanan dapat dilakukan dalam hitungan detik. Di sisi lain, gangguan jaringan dan bug secara langsung menurunkan kualitas pengalaman. Dimensi keamanan juga banyak ditopang oleh informasi digital: fitur live tracking, identitas lengkap pengemudi (nama, kendaraan, plat nomor, rating), serta pelacakan paket pada layanan GoSend membentuk rasa aman karena perjalanan maupun perpindahan barang dapat dipantau secara transparan dan terus-menerus.

Sistem informasi juga memengaruhi perilaku ekonomi subjek. Informasi mengenai tarif dan estimasi waktu tunggu membuat subjek dapat menunda atau membatalkan penggunaan ketika kondisi dianggap kurang menguntungkan, sementara keberadaan promo dan voucher yang ditampilkan secara jelas justru memperkuat dorongan untuk menggunakan layanan, khususnya untuk perjalanan jarak dekat atau pemesanan makanan. Pada akhirnya, kombinasi kelengkapan, akurasi, kecepatan, kemudahan akses, dan keandalan informasi membentuk loyalitas: Gojek bukan hanya dipilih sebagai sarana transportasi, makanan, dan pengiriman, tetapi menjadi platform utama yang secara konsisten dipercaya untuk menunjang aktivitas sehari-hari selama sistem informasinya terus mampu memenuhi ekspektasi tersebut..

Pengaruh utama desain ui/ix terhadap pengalaman pengguna kemudahan dalam mengakses layanan

Pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Gojek sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan desain antarmuka pengguna (UI/UX). Sistem informasi yang disajikan dalam aplikasi sangat penting dalam membantu pengguna membuat keputusan cepat dan tepat, serta memberikan kenyamanan selama penggunaan. Informasi yang ditampilkan secara real-time, seperti estimasi waktu penjemputan, tarif perjalanan, dan lokasi pengemudi, memungkinkan pengguna untuk merasa yakin dengan layanan yang diberikan. Keandalan sistem informasi, termasuk responsifitas aplikasi dan pembaruan rutin, juga mempengaruhi kenyamanan pengguna, terutama dalam menghindari gangguan seperti error atau bug. Fitur seperti live tracking dan informasi pengemudi juga meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap layanan.

Selain itu, desain UI/UX yang sederhana dan intuitif memainkan peran besar dalam mempermudah akses pengguna ke berbagai layanan Gojek, seperti GoRide, GoCar, GoSend, dan GoFood. Tata letak yang jelas dan alur pemesanan yang singkat memungkinkan pengguna untuk melakukan pemesanan dengan cepat, bahkan dalam situasi mendesak. Desain yang responsif dan navigasi yang mudah dipahami juga membantu meningkatkan kenyamanan dan efisiensi penggunaan aplikasi, terutama dalam fitur seperti live tracking dan peta titik jemput yang membantu meminimalkan kebingungan.

Kedua faktor ini, sistem informasi yang handal dan desain UI/UX yang efisien, secara keseluruhan meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas terhadap platform tersebut. Pengguna merasa lebih nyaman, aman, dan lebih cenderung untuk terus menggunakan aplikasi Gojek karena kemudahan yang ditawarkan oleh kedua elemen tersebut. Dengan informasi yang jelas dan mudah dipahami serta antarmuka yang intuitif, Gojek berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dalam berbagai aspek, menjadikannya pilihan utama bagi banyak pengguna dalam kehidupan sehari-hari.



## **Pengaruh Kepercayaan TRUST Dan Keamanan Platform Digital**

Kepercayaan dan keamanan menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan platform digital seperti Gojek. Kepercayaan dibangun melalui pengalaman-pengalaman positif dan konsisten, seperti pengemudi yang datang tepat waktu, rute perjalanan yang sesuai dengan aplikasi, dan transaksi yang aman. Pengguna merasa lebih nyaman menggunakan Gojek karena telah terbiasa dengan fitur-fitur yang ada, serta karena aplikasi ini sudah terbukti dapat diandalkan sejak awal kemunculannya. Kepercayaan yang terbangun secara bertahap ini menjadi dasar bagi pengguna untuk terus memilih Gojek meskipun ada platform lain yang menawarkan fitur baru atau berbeda.

Keamanan juga memainkan peran penting dalam pengalaman pengguna. Fitur-fitur seperti live tracking, share location, dan asuransi perjalanan memberikan rasa aman dan terlindungi saat menggunakan layanan Gojek. Pengguna merasa lebih tenang karena dapat memantau perjalanan secara real-time, memastikan perjalanan berjalan sesuai rute, dan merasa yakin bahwa jika terjadi masalah seperti barang tertinggal, sistem Gojek yang jelas dan riwayat perjalanan yang tercatat akan membantu menyelesaikan masalah tersebut. Keamanan ini sangat penting, terutama ketika bepergian sendirian atau dalam keadaan yang kurang nyaman.

Selain itu, sistem pembayaran digital yang aman juga menjadi aspek penting. Meskipun terdapat beberapa kendala seperti batasan top-up, pengguna merasa nyaman karena saldo yang tersimpan di aplikasi memungkinkan transaksi lebih cepat dan mengurangi penggunaan uang tunai. Keamanan transaksi ini memberikan rasa nyaman bagi pengguna meskipun ada kendala kecil terkait efisiensi.

Secara keseluruhan, gabungan antara kepercayaan yang dibangun dari pengalaman positif dan keamanan yang disediakan oleh fitur-fitur Gojek menjadi alasan utama bagi pengguna untuk tetap memilih platform ini. Faktor-faktor ini membuat pengalaman pengguna menjadi lebih mudah dan bebas dari kekhawatiran, menjadikan Gojek lebih dari sekadar aplikasi layanan, tetapi juga bagian penting dari aktivitas harian mereka.

## **Pengaruh Fitur dan Layanan Pada Pengguna**

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa Subjek IN-01 memperoleh pengaruh fitur dan layanan pada pengguna. Fitur dan layanan yang disediakan dalam aplikasi seperti Gojek memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kenyamanan saya sebagai pengguna. Setiap fitur yang tersedia—mulai dari layanan transportasi, pesan-antar makanan, hingga pengiriman barang—membuat aktivitas harian saya menjadi jauh lebih mudah. Saya merasa bahwa keberagaman layanan dalam satu aplikasi menjadi alasan utama mengapa Gojek terus saya gunakan, karena semuanya bisa dilakukan tanpa harus berpindah aplikasi.

Fitur dan layanan yang disediakan oleh aplikasi Gojek memiliki pengaruh besar terhadap kenyamanan pengguna, dengan setiap layanan yang tersedia membuat aktivitas harian menjadi lebih praktis dan efisien. Keberagaman layanan dalam satu aplikasi, seperti GoRide, GoCar, GoFood, GoSend, serta layanan dompet digital dan riwayat transaksi, menjadikan Gojek pilihan utama bagi pengguna. Fitur transportasi seperti GoRide dan GoCar memberikan fleksibilitas, terutama saat pengguna tidak ingin menggunakan kendaraan pribadi, sementara layanan GoFood memungkinkan pemesanan makanan dengan cepat dan praktis, ditambah dengan berbagai promo yang membuatnya lebih menarik.

Fitur pengiriman seperti GoSend juga memberikan kenyamanan dengan memungkinkan pengguna mengirim atau mengambil barang tanpa harus keluar rumah, bahkan menyediakan pilihan kendaraan pengangkut sesuai kebutuhan. Fitur real-time tracking dan share location memberikan rasa aman, karena pengguna bisa memantau perjalanan pengemudi dan barang yang

dikirim. Keberadaan dompet digital dan riwayat transaksi juga membantu membuat pengalaman pengguna lebih terstruktur dan terkontrol.

Namun, meskipun fitur-fitur tersebut sangat membantu, beberapa kendala juga ada, seperti batas minimal top-up pada metode pembayaran yang bisa membuat saldo mengendap dan ketidaktepatan sistem dalam membaca titik jemput yang bisa membingungkan pengemudi. Meskipun demikian, kelebihan dari fitur-fitur lain tetap membuat pengalaman pengguna terasa nyaman dan efisien.

Secara keseluruhan, kombinasi kenyamanan, kecepatan, kemudahan, serta rasa aman yang diberikan oleh fitur dan layanan Gojek menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan platform ini. Fitur yang lengkap dan terintegrasi menjadikan Gojek sebagai pilihan yang tidak hanya praktis tetapi juga dapat diandalkan dalam berbagai situasi kehidupan sehari-hari.

#### **Temuan lain: Sisi Lemah pada GOJEK**

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa Subjek IN-01 menemukan temuan lain atau kendala pada transportasi online (Gojek), terdapat beberapa yang dapat kami teliti melalui pernyataan yang di berikan oleh IN-01 yaitu:

Pengalaman Pengguna dengan Fitur "GoPay" dan Integrasi Pembayaran: Temuan: Meskipun GoPay merupakan fitur pembayaran yang praktis, beberapa pengguna merasa adanya kendala dalam top-up saldo yang memerlukan minimum tertentu, yang menyebabkan terjadinya saldo mengendap. Hal ini menyebabkan pengguna merasa tidak nyaman jika mereka tidak bisa menggunakan saldo yang ada.

Rekomendasi: Gojek dapat meninjau kebijakan top-up minimum untuk mempermudah pengguna dan mengurangi terjadinya pengendapan saldo, serta menawarkan lebih banyak opsi pembayaran.

#### **Tingkat Kepuasan Pengguna pada Layanan GoFood:**

Temuan: Fitur GoFood mendapat banyak apresiasi karena mempermudah pengguna untuk memesan makanan secara online, terutama saat pengguna tidak memiliki waktu atau keinginan untuk pergi ke restoran. Namun, ada beberapa keluhan terkait dengan kesalahan dalam pengiriman pesanan dan keterlambatan yang terjadi pada beberapa pesanan GoFood.

Rekomendasi: Gojek dapat meningkatkan sistem manajemen pesanan di GoFood untuk mengurangi kesalahan dan keterlambatan, serta meningkatkan komunikasi antara pengguna dan driver untuk memastikan pengiriman yang tepat waktu.

#### **Keterbatasan dalam Layanan GoSend di Daerah Terpencil:**

Temuan: Pengguna melaporkan bahwa layanan GoSend terkadang sulit dijangkau di daerah terpencil atau wilayah dengan infrastruktur jaringan yang kurang baik. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam mengirim barang, terutama dalam pengiriman besar.

Rekomendasi: Gojek dapat memperluas jaringan layanan GoSend ke daerah-daerah yang lebih luas dengan memperbaiki infrastruktur dan memastikan adanya lebih banyak driver yang tersedia di lokasi-lokasi tersebut.

#### **Perbandingan Layanan Gojek dengan Layanan Pesaing:**

Temuan: Meskipun pengguna lebih memilih Gojek karena pengalaman yang lebih familiar dan kepercayaan terhadap keamanannya, beberapa pengguna juga merasa layanan Gojek terkadang lebih mahal dibandingkan dengan aplikasi pesaing yang memberikan tarif lebih murah.

Rekomendasi: Gojek perlu melakukan evaluasi terhadap kebijakan harga dan tarifnya

untuk memastikan daya saing dengan aplikasi lain, sambil tetap menjaga kualitas dan pengalaman pelanggan.

#### **Efisiensi Waktu dalam Proses Pemesanan:**

Temuan: Pengguna sering kali mengalami waktu tunggu yang bervariasi, tergantung pada waktu tertentu (misalnya saat jam sibuk) atau lokasi tertentu. Beberapa pengguna melaporkan bahwa aplikasi Gojek dapat lebih cepat merespon pada jam-jam tertentu dibandingkan dengan yang lainnya.

Rekomendasi: Gojek perlu meningkatkan efisiensi algoritma untuk pemesanan dan penjemputan, memastikan waktu tunggu yang lebih konsisten di berbagai jam dan lokasi.

Kendala dalam Menemukan Lokasi Penjemputan dan Pengantaran: Temuan: Salah satu masalah yang sering dilaporkan oleh pengguna adalah kesulitan dalam menemukan lokasi penjemputan atau pengantaran. Ketika titik lokasi tidak akurat atau terdeteksi secara salah, hal ini dapat menyebabkan kebingungan pada driver dan memperlambat proses perjalanan.

Rekomendasi: Gojek dapat meningkatkan akurasi penentuan lokasi melalui pembaruan sistem GPS dan memberi opsi tambahan untuk memilih titik penjemputan yang lebih jelas bagi pengguna dan driver.

#### **Pengelolaan Promo dan Voucher:**

Temuan: Pengguna merasa bahwa keberadaan promo dan voucher sangat penting untuk menarik mereka menggunakan Gojek, namun ada keluhan terkait dengan voucher yang hanya bisa digunakan pada kondisi tertentu (misalnya harus mencapai jumlah tertentu atau di waktu tertentu).

Rekomendasi: Gojek bisa memperkenalkan sistem voucher yang lebih fleksibel dan mudah digunakan tanpa terlalu banyak batasan, serta memastikan bahwa voucher tidak mempengaruhi kualitas layanan yang diterima oleh pengguna.

Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Rating dan Ulasan:

Temuan: Sistem rating dan ulasan yang ada di aplikasi Gojek banyak diapresiasi oleh pengguna karena memberikan mereka kesempatan untuk memberikan feedback kepada driver dan layanan lainnya. Namun, beberapa pengguna menganggap bahwa sistem ini masih belum cukup efektif dalam memberi dampak langsung kepada driver yang tidak memberikan pelayanan memadai.

Rekomendasi: Gojek dapat meningkatkan sistem rating dan ulasan dengan memberi lebih banyak transparansi tentang bagaimana feedback pengguna digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan, serta memberikan insentif bagi driver dengan rating yang baik.

#### **Layanan Konsumen dan Support:**

Temuan: Pengguna mengakui bahwa layanan pelanggan yang disediakan oleh Gojek cukup responsif, namun terkadang membutuhkan waktu lebih lama untuk menyelesaikan masalah yang lebih kompleks, seperti pengembalian dana atau masalah terkait akun.

Rekomendasi: Gojek dapat meningkatkan layanan support dengan memberikan waktu respon yang lebih cepat dan memperkenalkan chatbot atau sistem otomatis yang dapat menangani masalah lebih cepat.

#### **Keamanan Data Pengguna:**

Temuan: Pengguna merasa cukup aman menggunakan aplikasi Gojek karena perusahaan telah menyediakan berbagai fitur keamanan, namun beberapa pengguna masih merasa khawatir tentang potensi kebocoran data pribadi mereka, terutama terkait dengan data pembayaran.

Rekomendasi: Gojek dapat lebih giat dalam memberikan edukasi mengenai pentingnya menjaga data pribadi dan meningkatkan langkah-langkah keamanan dengan memperkenalkan verifikasi dua langkah

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian yang diperoleh, maka simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Narasumber menyatakan bahwa Gojek memudahkan aktivitas transportasi sehari-hari, memberikan pengalaman yang lebih efisien dibandingkan dengan penggunaan transportasi tradisional, seperti taksi atau angkutan umum
2. Narasumber menyatakan bahwa aplikasi Gojek memberikan kenyamanan dalam pemesanan layanan, dengan kemudahan akses melalui aplikasi dan berbagai fitur yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.
3. Narasumber mengapresiasi keberagaman layanan yang ditawarkan oleh Gojek, seperti GoFood, GoSend, dan GoMart, yang memungkinkan pengguna memenuhi berbagai kebutuhan dalam satu platform.
4. Narasumber merasa bahwa Gojek meningkatkan produktivitas karena layanan pengantaran barang melalui GoSend membantu dalam menyelesaikan tugas lebih cepat dan efisien.
5. Narasumber mengakui bahwa meskipun Gojek menawarkan kenyamanan, ada kendala terkait dengan harga layanan yang dianggap mahal, terutama jika menggunakan voucher atau promo yang membatasi pilihan tarif.
6. Narasumber merasa bahwa meskipun aplikasi Gojek sudah sangat membantu, penggunaan fitur-fitur tertentu seperti voucher dan pembayaran digital terkadang tidak efisien dan menyebabkan saldo mengendap di akun pengguna.
7. Narasumber merasa bahwa penggunaan Gojek membawa dampak positif terhadap hubungan sosial, meskipun di sisi lain, beberapa narasumber merasa bahwa ketergantungan terhadap aplikasi mengurangi interaksi sosial secara langsung.
8. Narasumber mulai menyadari bahwa terlalu bergantung pada Gojek bisa mempengaruhi independensi, seperti merasa tidak mampu melakukan aktivitas tanpa aplikasi atau gadget.
9. Narasumber merasa bahwa Gojek membantu menciptakan pengalaman yang lebih positif, tidak hanya dalam hal efisiensi waktu, tetapi juga dalam memberikan rasa aman dengan fitur-fitur keamanan seperti live tracking dan share location.
10. Narasumber mengungkapkan bahwa meskipun ada ketergantungan pada aplikasi, mereka merasa lebih nyaman menggunakan Gojek dibandingkan aplikasi transportasi lain yang belum familiar.
11. Narasumber menyatakan bahwa meskipun Gojek memberikan kenyamanan dalam transportasi dan pengiriman barang, pada beberapa titik masih terdapat keterbatasan dalam akurasi lokasi dan kecepatan respon pemesanan.
12. Narasumber merasa bahwa Gojek berperan penting dalam memberikan akses yang lebih mudah ke layanan transportasi dan pengiriman, meskipun terdapat tantangan dalam hal harga dan kualitas layanan di beberapa daerah.
13. Narasumber memberikan kritik terhadap keterbatasan Gojek dalam beberapa layanan, seperti GoSend, yang kadang tidak tersedia di daerah tertentu, yang menghambat kemudahan pengiriman barang.

14. Narasumber juga menilai bahwa Gojek perlu meningkatkan transparansi tarif, karena terkadang tarif yang diberikan bisa lebih tinggi dari estimasi, terutama setelah menggunakan promo.
15. Narasumber merasa puas dengan sistem rating dan ulasan pengguna, namun merasa bahwa sistem ini masih belum cukup efektif dalam memberi dampak nyata pada kualitas pelayanan driver.
16. Narasumber berharap ada lebih banyak promo dan voucher yang lebih fleksibel, yang bisa digunakan dengan lebih mudah tanpa adanya pembatasan yang memberatkan pengguna.

## **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti bermaksud memberikan beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

### **1. Bagi Pengguna AI**

- a. Pengguna diharapkan untuk tetap berhati-hati dalam menggunakan aplikasi Gojek, terutama terkait dengan keamanan data pribadi dan transaksi.
- b. Pengguna disarankan untuk tidak terlalu bergantung pada aplikasi Gojek dan tetap menjaga interaksi sosial yang sehat.
- c. Pengguna dapat memanfaatkan fitur voucher dan promo dengan bijak agar dapat menikmati layanan dengan harga yang lebih terjangkau.
- d. Pengguna disarankan untuk selalu memeriksa estimasi tarif dan memastikan lokasi penjemputan yang jelas untuk menghindari kebingungan.

### **2. Bagi pemilik Aplikasi GOJEK**

- a. Gojek perlu meningkatkan fitur transparansi tarif agar pengguna lebih yakin dengan estimasi harga yang diberikan.
- b. Gojek perlu memperluas jangkauan layanan seperti GoSend ke daerah yang lebih luas, sehingga memudahkan pengguna di daerah terpencil.
- c. Gojek harus meningkatkan sistem akurasi lokasi untuk meminimalisir kesalahan dalam penentuan titik penjemputan atau pengantaran.
- d. Gojek perlu meningkatkan kebijakan terkait promo dan voucher agar lebih fleksibel dan dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna tanpa banyak pembatasan.

### **3. Bagi Pemerintah**

- a. Pemerintah perlu membuat regulasi yang jelas terkait penggunaan aplikasi transportasi online untuk memastikan keamanan dan kenyamanan pengguna.
- b. Pemerintah harus memantau secara berkala perkembangan aplikasi transportasi online, termasuk aspek keamanan, tarif, dan hak-hak pengguna.
- c. Pemerintah dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan literasi digital kepada masyarakat agar mereka dapat menggunakan aplikasi transportasi online dengan lebih bijak dan aman.

### **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

- a. Penelitian berikutnya bisa menelusuri dampak penggunaan aplikasi transportasi terhadap interaksi sosial pengguna di berbagai kelompok usia.
- b. Penelitian berikutnya bisa menggali lebih dalam mengenai aspek keamanan aplikasi dan pengaruhnya terhadap kepercayaan pengguna.

- c. Penelitian berikutnya dapat mengembangkan analisis mengenai keberagaman tarif dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan dalam jangka panjang

## DAFTAR PUSTAKA

- Cho, N. (2021). Analysis of Indonesia's digital industry and the case of Gojek. *KoreaScience*. <https://www.koreascience.or.kr>
- Fauzan, M., & Wibowo, A. (2021). Meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi melalui peningkatan desain UI/UX: Studi kasus aplikasi layanan transportasi. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 7(1), 22-34.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51-90.
- Krisnamurti, A., & Nugroho, S. (2022). Penerimaan pengguna terhadap aplikasi layanan digital: Studi kasus aplikasi Gojek. *Jurnal Sistem Informasi*, 15(4), 88-102.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Management information systems: Managing the digital firm* (14th ed.). Pearson.
- Nielsen, J. (1993). *Usability engineering*. Academic Press.
- Putri, N., & Hadi, S. (2021). Keamanan dan kepercayaan dalam platform digital: Studi kasus pada aplikasi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 10(3), 212- 227.
- Rizqika, F. D. W. I. (2024). Pengaruh keamanan, kepercayaan, dan kualitas layanan terhadap penggunaan GoPay di DKI Jakarta. *Repository Mercu Buana*. <https://repository.mercubuana.ac.id>
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). *Information technology for management: Transforming organizations in the digital economy* (11th ed.). Wiley.
- Wicaksono, D., & Syahrul, I. (2023). Pengaruh desain antarmuka pengguna (UI/UX) terhadap pengalaman pengguna aplikasi digital. *Jurnal Teknologi Informasi*, 16(2), 105-120.