



## Computer Based Information System Journal

ISSN (Print): 2337-8794 | E- ISSN : 2621-5292  
 web jurnal : <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/cbis>



# ANALISIS KESUKSESAN PADA APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE DARI PERSPEKTIF PENGGUNA

Willy<sup>1</sup>, Amrizal<sup>2</sup>

Universitas Putera Batam, Indonesia..

### INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: Februari 2025  
 Diterbitkan Online: Maret 2025

### KATA KUNCI

Keywords: Go-Jek, ISSM, information quality, system quality, user satisfaction.

### KORESPONDENSI

E-mail:

[amrizal@puterabatam.ac.id](mailto:amrizal@puterabatam.ac.id)  
[pb201510023@upbatam.ac.id](mailto:pb201510023@upbatam.ac.id)

### A B S T R A C T

*This study aims to measure the success of the Go-Jek application from a user perspective using the Information System Success Model (ISSM) by DeLone & McLean. Go-Jek, as a pioneer of online transportation in Indonesia since 2010, offers various features that simplify people's daily activities. Using the ISSM approach, this study evaluates six main factors: information quality, system quality, service quality, usage intention, user satisfaction, and net benefits. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents in Batam City and Tanjungpinang. The analysis results show that information quality, system, and service have a significant influence on user satisfaction. Users feel helped by the ease of application, simple language, and responsive service offered by Go-Jek. In addition, user satisfaction is shown to be a key determinant of reuse intentions, which directly affects the net benefits for users and the company. Go-Jek's success is also supported by continuous innovation in improving user experience. This research provides important insights for PT Go-Jek in developing better technology-based services, while contributing to the literature related to information systems evaluation. This research confirms that the quality of information, systems, and services are key factors that must be continuously improved to maintain user satisfaction and loyalty.*

## I. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi dari tahun ke tahun, begitu banyak perusahaan atau bidang industri yang terpengaruh dengan berkembangnya teknologi. Salah satu bidang industri yang terdampak dengan berkembangnya teknologi adalah bidang angkutan umum atau transportasi umum. Dengan perkembangan teknologi yang terjadi, banyak Perusahaan atau industri yang kemudian

memanfaatkan perkembangan tersebut. Perkembangan teknologi ini tidak hanya mempengaruhi terhadap majunya sebuah perusahaan atau bidang industri, tetapi juga banyak melahirkan industri-industri baru. Salah satu industri baru yang terlahir karena perkembangan teknologi adalah industri transportasi online. Jasa Transportasi Online merupakan jasa transportasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi. Transportasi berbasis online

diciptakan dengan tujuan untuk mempermudah seseorang yang ingin bepergian.

Awal mula kemunculan transportasi online di dunia adalah di Amerika Serikat yang diberi nama Uber pada tahun 2009. Transportasi online kemudian muncul untuk pertama kalinya di Indonesia sendiri pada tahun 2010 yang dikenal dengan nama Go-Jek. Menurut [1], Pemesanan melalui aplikasi yang sederhana membuat Gojek dapat diterima oleh semua kalangan masyarakat, selain itu Gojek juga memberikan beberapa fitur layanan bagi penggunaannya seperti Go-Ride, Go-Food, Go-Send, dan banyak lagi, sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang jasa.

Berdasarkan tujuan utama dari sistem informasi, pertimbangan sebuah sistem informasi dianggap berhasil apabila dapat menunjukkan adanya dampak positif yang dirasakan langsung oleh penggunaannya. Penelitian mengenai keberhasilan suatu sistem informasi ini sudah mulai dipikirkan dari tahun 1980-an, yang pada akhirnya ditemukan dan diperkenalkanlah konsep evaluasi yang dikemukakan oleh dua peneliti bernama DeLone dan McLean yang diberi nama *Information System Success Model* (ISSM). Menurut ISSM, keberhasilan atau kesuksesan sebuah sistem informasi dapat dinilai berdasarkan enam faktor: kualitas informasi (*quality of information*), kualitas sistem (*quality system*), kualitas pelayanan (*quality of services*), niat untuk menggunakan (*intention to use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*).

Fenomena perkembangan Go-Jek pada awal kemunculannya di Indonesia sangatlah besar mengingat begitu banyak fitur yang ditawarkan dan fitur-fitur yang ditawarkan juga sangat mempermudah banyak kegiatan sehari-hari manusia. Terlepas dari begitu banyaknya kemudahan yang ditawarkan oleh fitur-fitur yang ada pada aplikasi Go-Jek, pastinya terdapat beberapa kekurangan pada aplikasi yang tentunya dirasakan langsung oleh para pengguna jasa transportasi online tersebut.

Pengguna aplikasi Go-Jek cukup memesan pengemudi melalui aplikasi mobile secara online dan nantinya akan dijemput oleh pengemudi yang merespon pengguna atau calon penumpang. Transaksi pembayaran dilakukan saat pengguna sampai ke tujuan kepada pengemudi. Tarif yang dikenakan bervariasi berdasarkan jarak yang ditempuh atau berdasarkan *flat rate* yang diberlakukan. Semakin banyaknya ojek online berdampak pada semakin ketatnya persaingan. Faktor yang menjadi penyebab terjadinya hal tersebut yakni adanya persaingan harga dan banyaknya alternatif pilihan jasa ojek online. Hal ini menjadikan konsumen semakin selektif. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan perusahaan. Menurut Buttle (2007: 28) kepuasan konsumen membawa dampak yang besar bagi perusahaan, dengan mempertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih mudah dibandingkan terus-menerus berupaya menarik atau memprospek pelanggan baru, biaya mempertahankan pelanggan lebih murah dibandingkan biaya mencari pelanggan baru. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Lupiyoadi dan Hamdani (2009: 65), juga mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang baik berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan [2].

Berdasarkan hal yang telah dijabarkan diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi yang dimiliki oleh aplikasi Go-Jek dengan menggunakan metode dari DeLone & McLean. Dimana pada metode ini, akan dikumpulkan data-data kuesioner yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi. Keputusan memilih aplikasi Go-jek sebagai objek dari penelitian ini mengingat Go-Jek merupakan salah satu aplikasi transportasi online yang banyak digunakan di Indonesia, karena banyak menawarkan

kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan jasa transportasi di kalangan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan yang ada diatas penulis menyoroti betapa pentingnya aplikasi Go-Jek, baik dalam mendukung perkembangan perusahaan itu sendiri maupun dalam mempermudah penggunaan layanan Go-Jek oleh masyarakat. Maka, studi ini bertujuan untuk secara ilmiah menunjukkan keberhasilan aplikasi Go-Jek dengan menggunakan teori *Information System Success Model* (ISSM) dari DeLone & McLean. Perspektif yang dianalisis dari penelitian ini ialah sudut pandang pengguna terkait kepuasan dan niat ketika menggunakan aplikasi Go-Jek.

## II. Kajian Literatur

Terdapat berbagai penelitian yang dapat dijadikan sebagai panduan oleh penulis dalam melakukan penelitian, antara lain sebagai berikut:

### 2.1 PT.Go-Jek Indonesia

PT. Gojek Indonesia, didirikan pada 2010 di Jakarta, adalah karya anak bangsa yang menawarkan solusi inovatif untuk mempermudah kehidupan, terutama di tengah kemacetan kota. Awalnya beroperasi melalui layanan call center, pada 2015 Gojek meluncurkan aplikasi modern yang efisien menghubungkan pengemudi dan penumpang. Selain fokus pada teknologi, Gojek berkomitmen meningkatkan kesejahteraan mitra kerja, termasuk pengemudi, dan memiliki misi sosial untuk memperbaiki taraf hidup masyarakat. Dengan visi menciptakan perubahan positif, Gojek menjadi simbol inovasi Indonesia yang berkontribusi pada masa depan lebih baik [3].

Menurut [4], untuk menjawab kebutuhan masyarakat tersebut, saat ini telah lahir beberapa perusahaan penyedia aplikasi transportasi online. Transportasi online muncul di tengah kondisi sistem transportasi di Indonesia yang belum tertata dengan baik. Beberapa perusahaan besar berlomba untuk membentuk perusahaan transportasi berbasis aplikasi online. <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/cbis>

Moda transportasi pilihan masyarakat yang sebelumnya bersifat offline saat ini telah berinovasi menjadi bersifat online dan lebih modern. Hal ini tidak terlepas dari pengaruh adanya inovasi disruptif saat ini. Inovasi disruptif menjadi hal yang harus dimiliki bagi semua industri saat ini. Tidak terkecuali dalam industri transportasi online pun inovasi disruptif memiliki peran yang sangat penting. Agar dapat tetap tumbuh, bersaing dan survive dalam industri. Inovasi disruptif ini dapat diciptakan antara lain melalui:

1. Create market baru,
2. Fokus pada market baru,
3. Ciptakan dan tingkatkan value bagi user, dengan memberikan subsidi terbaik.
4. *To be Local Champion first and The National Champion soon*

PT. Gojek Indonesia menerapkan strategi sistem informasi dalam tiga tahapan customer life cycle. Pertama, *acquire*, yaitu menarik pelanggan melalui promosi langsung di media sosial. Kedua, *enhance*, yaitu meningkatkan jumlah pelanggan dengan teknik *cross-sell* dan *upsell* melalui kerja sama dengan mitra. Ketiga, *retain*, yaitu mempertahankan pelanggan dengan layanan *customer support* yang responsif untuk membangun loyalitas [5].

### 2.2 *Information System Success Model* (ISSM)

*Information System Success Model* (ISSM) pertama kali dikemukakan oleh Delaunay dan McLean pada tahun 1992. Model awal mencakup enam variabel termasuk kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi. Variabel dependen dari konstruksi ini melibatkan pengaruh individu serta pengaruh pada organisasi.

Setelah menerima banyak kritik, Delaunay dan McLean mengupdate ISSM pada tahun 2003. Menurut pembaharuan yang terbaru, pada model bangunan terdapat enam struktur atau pilar, dimana didalamnya ada dua tambahan yang ditambahkan, yang dimana dua pilar

tersebut telah diusulkan sejak tahun 1992. Keenam pilar tersebut meliputi kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kepuasan pengguna, tujuan penggunaan/penggunaan, dan manfaat bersih. Dalam model pertama yang diusulkan variabel dependen dikompresi menjadi hanya satu yaitu utilitas bersih [6].

Konsep ini mencerminkan bagaimana keberhasilan suatu sistem dapat dinilai berdasarkan kualitas informasi, sistem, dan layanannya, di mana ciri-ciri dari aspek-aspek tersebut memengaruhi motivasi penggunaan, penggunaan berkelanjutan, dan kepuasan pengguna sistem. Pada akhirnya, pemanfaatan sistem akan menghasilkan manfaat tertentu, yang kemudian akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna serta penggunaan sistem informasi berikutnya [7].

### 2.3 Kualitas Sistem (*System Quality*)

Dimensi kualitas sistem mengatur ciri-ciri sistem informasi secara keseluruhan, sehingga pada pokoknya, evaluasi terhadap kualitas sistem sama dengan evaluasi terhadap sistem informasi secara menyeluruh. Pengukuran sistem berkaitan dengan aspek kegunaan (*usability*) dan performa sistem yang sedang dievaluasi. Dalam konteks ini, aspek penggunaan melibatkan manfaat dari perangkat lunak dan perangkat keras, menunjukkan kemampuan keduanya dalam memproses dan menampilkan informasi yang diperlukan pengguna [7].

### 2.4 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Dimensi kualitas informasi dari ISSM menjelaskan ciri-ciri yang diharapkan dari sistem informasi. Pengukuran dalam dimensi ini menitikberatkan pada pengukuran kualitas informasi sistem informasi dan manfaatnya bagi pengguna, yang membuat dimensi ini disebut sebagai dimensi dimana kepuasan pengguna sebagai dasarnya. Dengan demikian, penilaian kualitas informasi ditentukan oleh bagaimana pengguna memandang kualitas informasi yang diberikan oleh sistem informasi. Kualitas <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/cbis>

informasi diukur oleh *completedness*, *precision*, *reliability*, *currency*, dan *format output* [7].

### 2.5 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Dimensi pelayanan yang berkualitas menjelaskan tingkat kualitas dukungan yang diberikan oleh departemen Sistem Informasi dan karyawan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada pengguna sistem informasi. Dimensi ini tidak termasuk dalam ISSM awal yang dirumuskan oleh DeLone dan McLean, tetapi kemudian dimasukkan dan menjadi bagian dari ISSM yang diperbarui. Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara ekspektasi dan tanggapan pengguna terhadap layanan yang diberikan dalam penggunaan sistem informasi. Tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur dimensi ini adalah *assurance*, *system empathy*, dan *system responsiveness* [7].

### 2.6 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Dimensi kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Dengan mengikuti model ISSM DeLone dan McLean, evaluasi kepuasan pengguna bisa difokuskan pada kepuasan terhadap informasi sistem dan kepuasan secara keseluruhan. Kepuasan informasi adalah perbedaan antara kebutuhan informasi pengguna dan informasi yang disediakan oleh sistem serta diterima oleh pengguna, sementara kepuasan menyeluruh adalah keseluruhan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap sistem yang digunakan [7].

### 2.7 Niat Penggunaan (*Intention to Use*) dan Penggunaan (*Use*)

Dimensi niat penggunaan menggambarkan sejauh mana dan bagaimana sistem informasi digunakan oleh pengguna. Individu yang berniat menggunakan sistem informasi akan menunjukkan dedikasi dan usaha untuk terus menggunakan sistem tersebut guna

mencari informasi atau memenuhi kebutuhan mereka, serta akan menggunakan pengalaman menggunakan sistem tersebut sebagai landasan untuk direkomendasikan kepada orang lain. Penilaian terhadap maksud penggunaan sistem informasi dilakukan dengan cara mengukur seberapa sering sistem informasi tersebut digunakan oleh pengguna dan seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi setiap hari [7].

### 2.8 Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Keuntungan yang didapat dari sebuah sistem informasi yang bersih bisa dirasakan oleh semua pengguna, pada tingkat personal dan perusahaan. Secara praktis, keuntungan ini bisa berwujud hasil dari sistem. Data yang dapat meningkatkan kinerja secara efisien dan efektif, mengurangi kesalahan, serta memperbaiki komunikasi [7].

### 2.9 *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS)

SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) adalah program komputer statistik yang dapat memproses data secara cepat dan akurat. Aplikasi ini mempermudah mahasiswa dalam analisis data penelitian serta digunakan dalam berbagai riset pasar, pengendalian mutu, dan riset ilmiah [8].

SPSS sering digunakan untuk menyelesaikan masalah riset atau bisnis dalam statistik. Program ini mempermudah analisis data, mulai dari pengelolaan hingga pelaporan hasil, terutama saat mengubah parameter kualitatif menjadi kuantitatif. Dengan tampilan yang *user-friendly*, SPSS menjadi alat andal bagi berbagai pengguna di bidang bisnis, produksi, dan riset ilmiah [9]. Tujuan penggunaan SPSS dalam penelitian ini dilakukan untuk melakukan pengujian deskriptif, validitas dan reliabilitas.

#### 1. Uji Deskriptif

Hasil penelitian yang diperoleh harus dianalisis secara deskriptif untuk memahami berbagai aspek penting dari data, seperti frekuensi data,

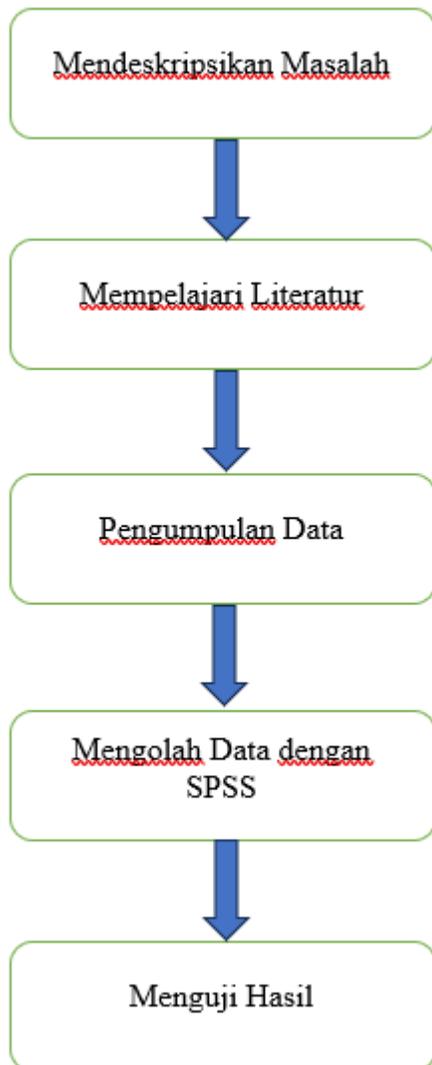
median, mean, standar deviasi, serta nilai minimal dan maksimal.

#### 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilaksanakan untuk menilai keakuratan skala pengukuran yang diterapkan dalam studi tersebut. Pengecekan validitas dapat dilaksanakan dengan beragam metode, seperti memanfaatkan korelasi product moment pearson dan analisis faktor. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menilai keandalan hasil yang diperoleh dari skala pengukuran sebagai landasan kepercayaan dari skala yang digunakan. Pengukuran dianggap memiliki reliabilitas jika hasilnya menunjukkan konsistensi dari satu pengukuran ke pengukuran lain dengan aspek yang sama.

### III. Metodologi

Untuk memudahkan penelitian berlangsung dengan baik, teratur, dan jelas, penulis membuat alur penelitian yang menjelaskan langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan. Beberapa Langkah penelitiain seperti mendeskripsikan masalah, mempelajari literatur, pengumpulan data, mengolah data, dan menguji hasil.



**Gambar 2.** Metode Penelitian

(Sumber : Penulis, 2024)

1. Mendeskripsikan Masalah, melakukan pendeskripsian berbagai permasalahan yang akan teliti dan merupakan langkah pertama yakni menentukan, mendefinisikan, serta membatasi masalah yang akan diteliti, sehingga dapat mengetahui permasalahan atau kendala yang dialami oleh pengguna.
2. Mempelajari Literatur, membantu peneliti dalam proses mencari literatur serta

sumber-sumber pustaka yang diperlukan dalam penelitian.

3. Pengumpulan Data, proses dalam mengumpulkan data kuesioner yang diperlukan pada penelitian dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Go-Jek.

4. Mengolah Data menggunakan aplikasi SPSS, peneliti pada tahap ini akan melakukan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS guna menguji validitas, reliabilitas, dan uji analisis deskriptif.

5. Menguji Hasil, untuk langkah terakhir dalam menilai tingkat kepuasan para pengguna terhadap aplikasi Go-Jek, akan dilakukan pengujian hipotesis.

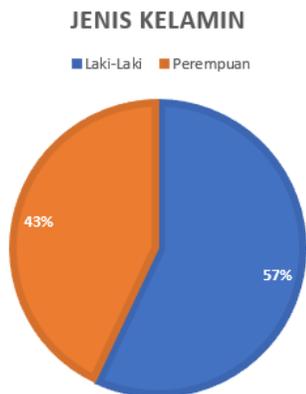
#### IV. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang analisis kesuksesan pada transportasi online melalui perspektif pengguna, maka berikut ini merupakan hasil dan pembahasan yang telah dibuat:

##### 4.1 Analisis Deskriptif Profil Responden

###### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan, berikut adalah olah data jenis kelamin para peserta kuesioner yang berpartisipasi dalam penelitian ini.



**Gambar 3.** Diagram Jenis Kelamin

(Sumber : Penulis, 2024)

**Tabel 1.** Jenis Kelamin

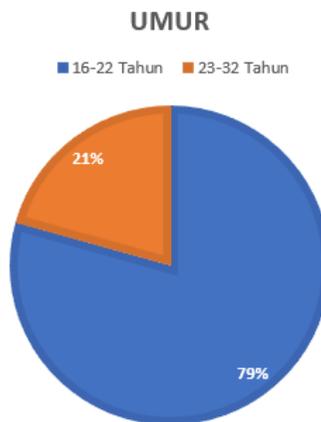
(Sumber : Penulis, 2024)

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	57	57%
Perempuan	43	43%
TOTAL	100	100%

Berdasarkan sajian data pada tabel diatas, didapatkan hasil dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 57% dan jumlah responden perempuan sebanyak 47%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Go-Jek terbanyak adalah laki-laki dibandingkan dengan perempuan

## 2. Umur

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan, berikut adalah olah data umur para peserta kuesioner yang berpartisipasi dalam penelitian ini.



**Gambar 4.** Diagram Umur

(Sumber : Penulis, 2024)

**Tabel 2.** Umur

(Sumber : Penulis, 2024)

Umur	Frekuensi	Persentase
16	2	2%
17	3	3%
18	4	4%
19	9	9%
20	18	18%
21	28	28%
22	17	17%
23	7	7%
24	5	5%
25	1	1%
26	2	2%
27	1	1%
28	1	1%
32	2	2%
TOTAL	100	100%

Berdasarkan sajian data pada tabel diatas, didapatkan hasil dengan jumlah responden terbanyak berdasarkan kelompok umur adalah 21 tahun dengan jumlah sebanyak 28%, kemudian untuk jumlah responden paling sedikit adalah 25, 27, dan 28 tahun dengan masing-masing jumlahnya hanya sebanyak 1%.

### 3. Profesi

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan, berikut adalah olah data umur para peserta kuesioner yang berpartisipasi dalam penelitian ini.



Gambar 5. Diagram Profesi

(Sumber : Penulis, 2024)

Tabel 3. Profesi

(Sumber : Penulis, 2024)

Profesi	Frekuensi	Persentase
-	7	7%
Guru	1	1%
Mahasiswa	41	41%
Mahasiswa & Pekerja	9	9%
Pekerja	32	32%
Pekerja/Pengusaha	2	2%
Pengusaha	2	2%

Polisi	3	3%
Siswa	3	3%
TOTAL	100	100%

Berdasarkan sajian data pada tabel diatas, didapatkan hasil dengan jumlah responden terbanyak berdasarkan profesinya adalah mahasiswa dengan jumlah sebesar 41%.

### 4.2 Analisis Deskriptif Data Kuesioner

Pada bagian ini, akan mendeskripsikan tabel dari pertanyaan dengan jumlah rata-rata tertinggi dari masing-masing variabel yang terdiri dari kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, niat penggunaan, dan net benefit.

Tabel 4. Analisis Deskriptif Data Kuesioner

(Sumber : Penulis, 2024)

	Indikator	Min	Max	Mean
Kualitas Informasi	KI1	TS (1%)	SS (50%)	4.39
	KI2	N (5%)	SS (57%)	4.52
	KI3	STS (2%)	SS (45%)	4.22
Kualitas Sistem	KS1	TS (4%)	SS (46%)	4.28
	KS2	TS (1%)	SS (58%)	4.47
	KS3	TS (1%)	SS (57%)	4.51
Kualitas Layanan	KL1	STS (1%)	SS (48%)	4.26
	KL2	TS (3%)	SS (42%)	4.13
	KL3	TS (1%)	SS (48%)	4.32

	Indikator	Min	Max	Mean
Kepuasan Pengguna	KP1	TS (2%)	SS (47%)	4.26
	KP2	N (18%)	SS (51%)	4.33
	KP3	N (9%)	SS (50%)	4.41
Niat Penggunaan	NP1	STS (15%)	SS (36%)	3.59
	NP2	STS (13%)	SS (50%)	3.94
	NP3	STS (7%)	SS (40%)	3.81
Net Benefit	NB1	STS (1%)	SS (61%)	4.47
	NB2	STS (1%)	SS (56%)	4.41
	NB3	STS (1%)	SS (53%)	4.36

Berdasarkan sajian tabel data kuesioner diatas, didapatkan pertanyaan dengan jumlah rata-rata tertinggi terdapat pada indikator pertanyaan KI2 (4.52), KS3 (4.51), KL3 (4.32), KP3 (4.41), NP2 (3.94), dan NB1 (4.47) dengan rata-rata jawaban terbanyak adalah sangat setuju (SS).

### 4.3 Uji Validitas

Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan tersebut memiliki kevalidan atau kesahihan. Data akan dinyatakan valid apabila nilai probabilitas korelasi sig.(2-tailed) < dari taraf signifikan sebesar 0.1 dan nilai korelasi (r-hitung) > dari r-tabel (0.165) [10]. Berikut ini adalah tabel sajian hasil uji validitas dari masing-masing variabel:

**Tabel 5.** Uji Validitas  
(Sumber : Penulis, 2024)

Indikator	Nilai Korelasi	Probabilitas Korelasi	Hasil
KI1	0.768	0.001	Valid
KI2	0.794	0.001	Valid
KI3	0.788	0.001	Valid
KS1	0.782	0.001	Valid
KS2	0.777	0.001	Valid
KS3	0.698	0.001	Valid
KL1	0.799	0.001	Valid
KL2	0.800	0.001	Valid
KL3	0.852	0.001	Valid
KP1	0.809	0.001	Valid
KP2	0.836	0.001	Valid
KP3	0.836	0.001	Valid
NP1	0.747	0.001	Valid
NP2	0.689	0.001	Valid
NP3	0.783	0.001	Valid
NB1	0.721	0.001	Valid
NB2	0.759	0.001	Valid
NB3	0.778	0.001	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa hasilnya dinyatakan valid, dimana nilai korelasinya > dari 0.165, dan nilai probabilitas < dari 0.1.

### 4.4 Uji Realibilitas

Tujuan dari dilakukannya uji realibilitas adalah untuk melihat tingkat konsistensi variabel yang diamati. Uji realibilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan nilai cronbach

alpha, dimana nilai cronbach alpha yang dihasilkan harus lebih besar dari 0.6 [10]. Berikut ini adalah tabel sajian hasil uji reabilitas dari masing-masing variabel:

**Tabel 6.** Uji Realibilitas

(Sumber : Penulis, 2024)

Indikator	Cronbach alpha	Keterangan
KI1	0.950	Reliable
KI2	0.950	Reliable
KI3	0.950	Reliable
KS1	0.950	Reliable
KS2	0.950	Reliable
KS3	0.951	Reliable
KL1	0.949	Reliable
KL2	0.949	Reliable
KL3	0.949	Reliable
KP1	0.949	Reliable
KP2	0.949	Reliable
KP3	0.950	Reliable
NP1	0.954	Reliable
NP2	0.955	Reliable
NP3	0.951	Reliable
NB1	0.951	Reliable
NB2	0.950	Reliable
NB3	0.950	Reliable

Berdasarkan sajian tabel diatas, hasil dari seluruh indikator dinyatakan *reliable* dengan nilai *cronbach alpha* yang dihasilkan lebih besar dari 0.6.

#### 4.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian akan menggunakan metode uji t dan uji f yang dibantu

dengan aplikasi SPSS. Hipotesis dalam pengukuran ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. H0 (hipotesis nol): Mengindikasikan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel yang diteliti.
2. H1/Ha (hipotesis kerja): Mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel yang diteliti.

Uji-t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat. Dalam pengambilan keputusan terkait uji hipotesis dengan menggunakan uji t, kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel (1,660) dan nilai Sig. lebih kecil dari 0,1 maka hipotesi nol (H0) dapat ditolak dan hipotesis kerja (H1) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti.
2. Jika nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-tabel (1,660) dan nilai Sig. lebih besar dari 0,1 maka hipotesi nol (H0) dapat diterima dan hipotesis kerja (H1) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti.

Berikut adalah tabel dari hasil uji t yang telah dilakukan:

**Tabel 7.** Uji T

(Sumber : Penulis, 2024)

Hipotesis	t-statistik	R-Square	Sig.
KS=>NP	5.485	0,235	0.001
KS=>KP	13.627	0,655	0.001
KI=>NP	6.272	0,286	0.001
KI=>KP	14.360	0,678	0.001
KL=>NP	7.923	0,390	0.001
KL=>KP	14.380	0,678	0.001

NP=>KP	7.322	0,354	0.001
NP=>NB	6.244	0,285	0.001
KP=>NB	13.902	0,664	0.001

Berdasarkan tabel diatas, berikut ini adalah penjelasan dari hasil uji hipotesis menggunakan uji t:

1. H1: Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan.

Berdasarkan sajian data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa t-statistik (5,485) > dari t-tabel (1,660) dan nilai Sig. (0,001) < dari 0,1 dengan nilai pengaruh sebesar 0,235 (23,5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H1) yang menyatakan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (Ha) dapat diterima.

2. H2: Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan sajian data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa t-statistik (13,627) > dari t-tabel (1,660) dan nilai Sig. (0,001) < dari 0,1 dengan nilai pengaruh sebesar 0,655 (65,5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H2) yang menyatakan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Ha) dapat diterima.

3. H3: Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan.

Berdasarkan sajian data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa t-statistik (6,272) > dari t-tabel (1,660) dan nilai Sig. (0,001) < dari 0,1 dengan nilai pengaruh sebesar 0,286 (28,6%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H1) yang menyatakan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (Ha) dapat diterima.

4. H4: Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan sajian data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa t-statistik (14,360) > dari t-tabel

<http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/cbis>

(1,660) dan nilai Sig. (0,001) < dari 0,1 dengan nilai pengaruh sebesar 0,678 (67,8%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H4) yang menyatakan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Ha) dapat diterima.

5. H5: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan

Berdasarkan sajian data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa t-statistik (7,923) > dari t-tabel (1,660) dan nilai Sig. (0,001) < dari 0,1 dengan nilai pengaruh sebesar 0,390 (39%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H5) yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (Ha) dapat diterima.

6. H6: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan sajian data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa t-statistik (14,380) > dari t-tabel (1,660) dan nilai Sig. (0,001) < dari 0,1 dengan nilai pengaruh sebesar 0,678 (67,8%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H6) yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Ha) dapat diterima.

7. H7: Niat penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan sajian data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa t-statistik (7,322) > dari t-tabel (1,660) dan nilai Sig. (0,001) < dari 0,1 dengan nilai pengaruh sebesar 0,354 (35,4%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H7) yang menyatakan niat penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Ha) dapat diterima.

8. H8: Niat penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap net benefit.

Berdasarkan sajian data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa t-statistik (6,244) > dari t-tabel (1,660) dan nilai Sig. (0,001) < dari 0,1 dengan nilai pengaruh sebesar 0,285 (28,5%), maka

dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H8) yang menyatakan niat penggunaan berpengaruh signifikan terhadap net benefit (Ha) dapat diterima.

9. H9: Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap net benefit.

Berdasarkan sajian data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa t-statistik (13,902) > dari t-tabel (1,660) dan nilai Sig. (0,001) < dari 0,1 dengan nilai pengaruh sebesar 0,664 (66,4%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H9) yang menyatakan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap net benefit (Ha) dapat diterima.

Uji hipotesis selanjutnya adalah uji f, uji f digunakan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat atau (dependen). Dalam pengambilan keputusan terkait uji hipotesis dengan menggunakan uji f, kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai f-statistik > dari nilai f-tabel (2,76) dan nilai Sig. < dari 0,1 maka hipotesi nol (H0) dapat ditolak dan hipotesis kerja (Ha/H1) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti.
2. Jika nilai f-statistik < dari nilai f-tabel (2,76) dan nilai Sig. > dari 0,1 maka hipotesi nol (H0) dapat diterima dan hipotesis kerja (Ha/H1) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti.

Berikut adalah tabel dari hasil uji f yang telah dilakukan:

**Tabel 8.** Uji F

(Sumber : Peneliti, 2024)

Hipotesis	f-statistik	R-Square	Sig.
KS, KI, KL=>KP	20,770	0,394	0.001

KS, KI, KL=>NP	110,699	0,776	0.001
NP, KP=>NB	97,254	0,667	0.001

Berdasarkan Tabel 4.23, berikut ini adalah penjelasan dari hasil uji hipotesis menggunakan uji f:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap niat penggunaan (Ha) dengan nilai pengaruh sebesar 0,394 (39,4%). Berdasarkan sajian tabel diatas, dapat diketahui nilai f-statistik (20,770) > nilai f-tabel (2,76) dan nilai signifikansi 0,001 < 0,1.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna (Ha) dengan nilai pengaruh sebesar 0,776 (77,6%). Berdasarkan sajian tabel diatas, dapat diketahui nilai f-statistik (110,699) > nilai f-tabel (2,76) dan nilai signifikansi 0,001 < 0,1.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel niat penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap net benefit (Ha) dengan nilai pengaruh sebesar 0,667 (66,7%). Berdasarkan sajian tabel diatas, dapat diketahui nilai f-statistik (97,254) > nilai f-tabel (2,76) dan nilai signifikansi 0,001 < 0,1.

#### 4.6 Faktor-Faktor Pendorong Kesuksesan Aplikasi Go-Jek

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis di atas, diperoleh hasil bahwa variabel yang terbukti mempengaruhi kesuksesan aplikasi go-jek terdapat pada tingkat kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh tiga aspek seperti kualitas informasi, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Ketiga aspek tersebut terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Go-Jek. Hasil tersebut menunjukkan, apabila Go-Jek ingin

meningkatkan kepuasan pelanggan pada aplikasi Go-Jek, ada tiga aspek yang harus diperhatikan dan dikembangkan yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan.

Dari ketiga aspek tersebut, maka dapat dinyatakan rasa puas yang didapatkan ketika menggunakan aplikasi adalah ketika pengguna merasakan bahwa aplikasi Go-Jek sangat membantu dalam memenuhi apa yang dibutuhkan para penggunanya, bahasa yang digunakan pada aplikasi Go-Jek mudah untuk dimengerti sehingga segala jenis informasi yang disalurkan oleh aplikasi dapat dipahami dengan mudah, dan aplikasi Go-Jek yang selalu menanggapi penggunanya sesuai dengan apa yang pengguna inginkan atau lakukan.

Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi juga dapat dilihat dari seberapa besar niat pengguna untuk menggunakan aplikasi. Hal ini terbukti berdasarkan dari hasil uji hipotesis dimana niat penggunaan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, tingginya tingkat kepuasan pengguna dapat diketahui dari seberapa besarnya niat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, maka semakin besar pula niat untuk menggunakan aplikasi go-jek.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dinyatakan bahwa faktor-faktor yang mendorong kesuksesan aplikasi Go-Jek adalah tingginya tingkat kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Kemudian, dengan besarnya niat untuk menggunakan aplikasi go-jek menjadi bukti dari tingginya rasa kepuasan para pengguna ketika menggunakan aplikasi.

#### **4.7 Faktor-Faktor Penghambat Kesuksesan Aplikasi Go-Jek**

Meskipun dapat ditemukan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas

layanan, ternyata masih terdapat kekurangan pada aplikasi Go-Jek yang harus ditingkatkan. Dari ketiga aspek tersebut, ternyata dapat ditemukan adanya nilai rata-rata terendah dari masing-masing indikatornya yaitu KI3, KS1, dan KL2.

Dari ketiga indikator yang ada pada aspek kualitas informasi, dan yang menjadi pertanyaan dengan nilai rata-rata terendah adalah KI3 dengan pernyataan “aplikasi Go-Jek dapat memberikan informasi yang up to date”. Hasil ini menunjukkan pengguna merasa bahwa aplikasi Go-Jek masih kurang dalam hal memberikan informasi terbaru terkait aplikasi Go-Jek itu sendiri.

Kemudian yang kedua adalah aspek kualitas sistem, dengan nilai rata-rata terendah ada pada indikator KS1 dengan pernyataan “aplikasi Go-Jek dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan saya”. Dalam hal ini, penulis menyimpulkan bahwa pengguna aplikasi Go-Jek merasa informasi yang diberikan tidak memenuhi keinginan pengguna ataupun pengguna tidak dapat menemukan informasi yang dicari mengenai aplikasi.

Yang ketiga adalah aspek kualitas layanan, dengan nilai rata-rata terendahnya ada pada indikator KL2 dengan pernyataan “aplikasi Go-Jek memberikan bantuan apabila saya mengalami kendala dalam mengakses”. Hal ini menunjukkan ternyata masih terdapat kekurangan pada aplikasi Go-Jek ketika membantu penggunanya dalam menyelesaikan masalah ketika ingin mengakses aplikasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diketahui faktor-faktor penghambat yang wajib diperhatikan dan diperbaiki oleh Go-Jek. Yang pertama, pihak Go-Jek harus cepat dan bisa memberikan informasi terbaru terkait aplikasi. Kedua, dalam hal sistem informasi, Go-Jek harus bisa memberikan informasi yang sekiranya dapat memenuhi apa yang diinginkan oleh penggunanya. Ketiga, Go-Jek masih harus meningkatkan kualitas pelayanannya dalam

membantu para penggunanya dalam menyelesaikan masalah pada penggunaan aplikasi. Apabila Go-Jek dapat menyelesaikan tiga kekurangan tersebut, maka hal ini juga dapat meningkatkan kepuasan penggunanya dan menumbuhkan niat untuk menggunakan kembali aplikasi tersebut akan lebih besar lagi.

## V. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari penelitian pada bab sebelumnya, maka untuk menjawab rumusan masalah dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun tingkat keberhasilan dari pengguna aplikasi Go-Jek di kota Batam dan Tanjungpinang dapat dilihat dari indikator kuesioner dengan rata-rata jawaban tertinggi dari masing-masing variabel penelitian:

a. Kualitas Informasi: Sebagian besar pengguna menilai informasi yang disediakan oleh aplikasi Go-Jek lengkap dan dapat diandalkan.

b. Kualitas Sistem: Responden menyatakan aplikasi mudah digunakan, dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.

c. Kualitas Layanan: Pelayanan dianggap responsif dan memadai, membantu dalam menyelesaikan kendala pengguna.

d. Kepuasan Pengguna: Tingkat kepuasan pengguna tinggi karena aplikasi dianggap efektif dan efisien dalam membantu kegiatan sehari-hari.

e. Niat Penggunaan: Sebagian besar pengguna memiliki niat yang tinggi untuk terus menggunakan aplikasi Go-Jek lebih dari 3 kali per minggu.

f. Net Benefit: Pengguna merasakan manfaat nyata seperti kemudahan pemesanan dan efektivitas dalam mendukung aktivitas harian.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui pula keberhasilan aplikasi pada dua kota tersebut terdapat pada tingginya tingkat <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/cbis>

kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh tiga aspek seperti kualitas sistem, informasi, dan layanan.

2. Adapun strategi untuk meningkatkan kesuksesan aplikasi gojek dilihat dari faktor-faktor pendorong dan penghambat kesuksesan aplikasi gojek dari perspektif pengguna adalah:

a. Pengembangan Teknologi: Meningkatkan stabilitas dan kecepatan aplikasi melalui pembaruan teknologi.

b. Peningkatan Kualitas Layanan: Memberikan pelatihan berkala untuk mitra pengemudi agar memberikan pengalaman terbaik kepada pengguna.

c. Kampanye Pemasaran: Meningkatkan kesadaran pengguna tentang fitur-fitur baru dan keuntungan menggunakan Go-Jek.

d. Sistem Umpan Balik: Mengoptimalkan mekanisme feedback untuk menampung keluhan pengguna dan langsung menanganinya.

e. Kemitraan Lokal: Bekerja sama dengan usaha lokal untuk memperluas layanan seperti Go-Food atau Go-Mart.

Strategi-strategi ini diharapkan agar aplikasi Go-Jek dapat tetap relevan dan kompetitif di pasar lokal.

## Ucapan Terima Kasih

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada bapak Amrizal S.Kom., M.SI. selaku dosen pembimbing, atas dukungan bimbingannya yang berharga untuk penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- [1] N. Makarim, "Keuntungan Ojek Online Bagi Masyarakat," *Kumparan.Com*, 2023. <https://kumparan.com/nabil-makarim->

- 1673346606891191581/keuntungan-ojek-online-bagi-masyarakat-1zbpotr2BU/full.
- [2] G. J. . Sianipar, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (Studi Pada Pelanggan GrabBike Di Kota Medan).,” *J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 19, pp. 183–196, 2019, doi: 10.54367/jmb.v19i2.576.
- [3] R. Alfadillah Nasution and I. Syahputra Saragih, “Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Transportasi Online (Go-Jek) di Kota Pematangsiantar,” *J. Indones. Sos. Teknol.*, vol. 3, no. 5, pp. 544–554, 2022, doi: 10.36418/jist.v3i5.423.
- [4] A. Tarmizi, “Strategi Pemasaran Umkm,” *J. Ris. Manaj. dan Bisnis Fak. Ekon. UNIAT*, vol. 3, no. 2, pp. 191–198, 2018, doi: 10.36226/jrmb.v3i2.107.
- [5] D. Nur, N. Fadila, ruf Aswad, and N. Oktaviah, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada PT Gojek Indonesia,” *Bata Ilyas J. Account.*, vol. 4, no. 1, pp. 44–52, 2023.
- [6] B. V. S, M. L. S, G. S. N, and A. M. J, “Analisis Keberhasilan Google Classroom Menggunakan Information System Succes Model ( ISSM ) p ada UPN ‘ Veteran ’ Jawa Timur,” pp. 1–8, 2022.
- [7] V. D. Huse, “Analisis Kesuksesan Aplikasi Gojek dari Perspektif Pengguna Masyarakat Surabaya Menggunakan Information System Success Model (ISSM),” 2017, p. 91, 2017, [Online]. Available: <http://repository.its.ac.id/42506/>.
- [8] Y. Utami, “Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen,” *J. Sains dan Teknol.*, vol. 4, no. 2, pp. 21–24, 2023, doi: 10.55338/saintek.v4i2.730.
- [9] J. W. Sitopu, I. R. Purba, and T. Sipayung, “Pelatihan Pengolahan Data Statistik Dengan Menggunakan Aplikasi SPSS,” *Dedik. Sains dan Teknol.*, vol. 1, no. 2, pp. 82–87, 2021, doi: 10.47709/dst.v1i2.1068.
- [10] N. M. Janna and Herianto, “Artikel Statistik yang Benar,” *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.