

Analisis Pengalaman Pengguna dari Segi Fitur "Search for a Pickup" dan "Search for a Destination" pada Gocar dalam Aplikasi Gojek

Lyon Ambrosio Djuanda¹, Muthia Nis Tiadah², Ananda Hisma Putra Kristianto³, Fatih Akbar Alim Putra⁴, Aufa Putra Wicaksono⁵, Florentina Yuni Arini⁶

Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Program Studi Teknik Informatika
Universitas Negeri Semarang
lyonad@students.unnes.ac.id

Abstrak

Layanan GoCar pada aplikasi Gojek memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mencari moda transportasi mobil. Penelitian ini menganalisis layanan GoCar pada aplikasi Gojek dengan fokus pada fitur "Search for a Pickup" dan "Search for a Destination" menggunakan metode studi literatur dan System Usability Scale (SUS) sebagai alat ukur penilaian kegunaan, dengan SPSS sebagai tool untuk menganalisis hasil pengukuran. Kajian ini meninjau berbagai literatur yang relevan terkait pengalaman pengguna, dengan analisis menggunakan parameter SUS yang mencakup aspek pengalaman pengguna, kemudahan penggunaan, kecepatan respon, dan tingkat kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa fitur "Search for a Destination" memiliki performa yang baik dalam aspek kemudahan penggunaan dan antarmuka, namun menghadapi tantangan signifikan dalam kecepatan respon dan akurasi, terutama pada jam-jam sibuk. Ketidakakuratan geolokasi di area dengan sinyal GPS lemah dan lambatnya respon server menjadi kendala utama yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Berdasarkan analisis SUS, penelitian ini mengidentifikasi bahwa optimasi algoritma pencarian, pengembangan sistem geolokasi yang lebih akurat, dan peningkatan infrastruktur server diperlukan untuk meningkatkan kualitas kedua fitur tersebut. Hasil penelitian ini dapat menjadi panduan praktis bagi pengembang dalam memperbaiki kualitas layanan di masa mendatang.

Kata kunci: GoCar, pengalaman pengguna, System Usability Scale (SUS), kemudahan penggunaan, kecepatan respon, tingkat kepuasan pengguna.

Abstract

GoCar service on the Gojek application provides convenience for users in finding car transportation modes. This study analyzes the GoCar service on the Gojek application, focusing on the "Search for a Pickup" and "Search for a Destination" features using literature study methods and the System Usability Scale (SUS) as a usability assessment tool, with SPSS as a tool to analyze the measurement results. This study reviews various relevant literature related to user experience, with analysis using SUS parameters that include aspects of user experience, ease of use, response speed, and user satisfaction levels. The analysis results show that the "Search for a Destination" feature performs well in terms of ease of use and interface, but faces significant challenges in response speed and accuracy, especially during peak hours. Geolocation inaccuracies in areas with weak GPS signals and slow server response are the main constraints affecting user experience. Based on SUS analysis, this study identifies that search algorithm optimization, development of more accurate geolocation systems, and server infrastructure improvements are needed to enhance the quality of both features. The results of this study can serve as a practical guide for developers in improving service quality in the future.

Keywords: *GoCar, user experience, System Usability Scale (SUS), ease of use, response speed, user satisfaction level.*

PENDAHULUAN

Saat ini berbagai macam kegiatan di beragam sektor sangat bergantung pada keberadaan teknologi termasuk sektor jasa transportasi (Septiani et al., 2017). Maraknya penggunaan transportasi online menggeser cara masyarakat mengakses moda transportasi. Seiring perkembangan zaman, masyarakat Indonesia cenderung menggunakan layanan transportasi online dibandingkan dengan layanan transportasi konvensional (Savita et al., 2021). Pengemudi akan mengantar pelanggan ke tempat tujuannya sesuai dengan lokasi yang ada di aplikasi (Ilahi et al., 2021). Layanan transportasi online memanfaatkan Global Positioning System (GPS) untuk memudahkan pengguna menemukan kendaraan terdekat melalui aplikasi smartphone (Shah et al., 2022). Namun, ketidakakuratan geolokasi di beberapa area, terutama di daerah dengan jaringan GPS lemah, menjadi sebuah tantangan pada aplikasi transportasi online. Keakuratan geolokasi penting untuk meminimalisir kesalahan dalam pemilihan titik penjemputan dan titik tujuan pengguna.

Meningkatnya prevalensi transportasi online telah dirintis oleh Gojek sejak tahun 2015 (Santoso et al., 2017). Terdapat beragam layanan yang disediakan dalam aplikasi Gojek, salah satunya adalah GoCar. Layanan ini memungkinkan pengguna memesan antar-jemput mobil. Fitur-fitur yang mengandalkan geolokasi pada layanan ini diantaranya fitur "Search for A Pickup" dan "Search for A Destination". Fitur "Search for A Pickup" memastikan pengguna dapat menemukan titik penjemputan, sementara "Search for a Destination" membantu menentukan lokasi

tujuan. Kemudahan dalam menggunakan kedua fitur ini penting karena keduanya berhubungan langsung dengan efisiensi waktu, kenyamanan, dan pengalaman pengguna yang lebih mulus. Dalam hal ini, penting untuk membangun kepercayaan dalam aplikasi transportasi online untuk meningkatkan loyalitas pelanggan (Made, 2023). Kepercayaan terhadap aplikasi berkontribusi pada kepercayaan terhadap pengemudi, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pengguna. Penelitian menunjukkan bahwa aspek keamanan dan efisiensi waktu menjadi pertimbangan utama bagi konsumen dalam memilih layanan transportasi online (Heni et al., 2023).

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara mendalam fitur-fitur utama dalam aplikasi GoCar, yaitu "Search for a Pickup" dan "Search for a Destination," melalui studi literatur dengan menggunakan pendekatan System Usability Scale (SUS). Dengan menganalisis berbagai penelitian dan publikasi yang relevan, penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana kedua fitur tersebut memengaruhi pengalaman pengguna, kemudahan penggunaan, kecepatan respon, dan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Analisis ini penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan fitur, sehingga rekomendasi yang dihasilkan dapat membantu pengembang aplikasi dalam melakukan perbaikan dan inovasi fitur yang berfokus pada peningkatan akurasi fitur pencarian, responsivitas aplikasi, serta kemampuan fitur dalam memberikan estimasi waktu dan harga yang akurat kepada pengguna di masa mendatang.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh fitur "Search for A Pickup" dan "Search for A Destination" terhadap pengalaman pengguna pada layanan GoCar di aplikasi Gojek?
2. Apa saja kekuatan dan kelemahan dari fitur-fitur tersebut yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna?
3. Bagaimana cara meningkatkan akurasi pencarian lokasi, responsivitas aplikasi, serta estimasi waktu dan harga pada fitur-fitur tersebut untuk meningkatkan pengalaman pengguna?

Tujuan Penelitian

1. Menganalisis fitur "Search for A Pickup" dan "Search for A Destination" pada layanan GoCar melalui studi literatur.
2. Mengevaluasi pengaruh kedua fitur tersebut terhadap pengalaman pengguna, kemudahan penggunaan, kecepatan respon, dan tingkat kepuasan pengguna.
3. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan fitur-fitur tersebut untuk memberikan rekomendasi perbaikan kepada pengembang aplikasi Gojek, khususnya dalam hal akurasi pencarian, responsivitas aplikasi, serta kemampuan estimasi waktu dan harga.

Manfaat Penelitian

1. Memberikan rekomendasi yang berguna untuk perbaikan fitur GoCar, terutama dalam hal akurasi geolokasi, kecepatan respon, dan estimasi waktu dan harga yang lebih baik.
2. Meningkatkan pengalaman pengguna melalui fitur yang lebih akurasi dan efisien, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan.

3. Memberikan wawasan mengenai pentingnya fitur geolokasi dalam membangun kepercayaan pengguna dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Tinjauan Pustaka

Penelitian mengenai pengalaman pengguna aplikasi transportasi online telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Heni Nastiti et al. (2023) melakukan analisis mengenai loyalitas pelanggan pada layanan transportasi online Gojek di Indonesia. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan yang diberikan, termasuk kemudahan penggunaan aplikasi dan akurasi dalam penentuan lokasi. Temuan ini memberikan landasan penting dalam memahami hubungan antara kualitas layanan aplikasi dengan loyalitas pengguna.

Made Purnami (2023) melakukan penelitian tentang transfer kepercayaan dalam konteks transportasi online. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini mengungkapkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap aplikasi secara langsung mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap layanan secara keseluruhan. Hasil penelitian ini menekankan pentingnya membangun dan mempertahankan kepercayaan pengguna melalui kinerja aplikasi yang konsisten dan andal, terutama dalam hal akurasi penentuan lokasi dan estimasi waktu perjalanan.

Terkait dengan sentimen pengguna, Savita et al. (2021) melakukan analisis sentimen publik terhadap transportasi online di Indonesia melalui media sosial. Hasil penelitian menunjukkan adanya kecenderungan masyarakat Indonesia untuk lebih memilih layanan transportasi

online dibandingkan dengan layanan transportasi konvensional. Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi preferensi tersebut, termasuk kemudahan penggunaan aplikasi dan keakuratan informasi yang diberikan.

Shah dan Kubota (2022) melakukan penelitian tentang kepuasan pengguna dengan layanan ride-hailing di negara berkembang. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa akurasi lokasi dan waktu respons menjadi faktor kritis dalam menentukan kepuasan pengguna. Studi ini juga menemukan bahwa ketepatan dalam penentuan lokasi penjemputan dan tujuan memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Ilahi et al. (2021) menganalisis pola perjalanan dan pilihan moda transportasi dengan fokus pada moda transportasi baru. Penelitian ini menggunakan data preferensi yang dinyatakan dan preferensi yang terungkap, menemukan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi dan keakuratan informasi lokasi menjadi faktor penting dalam pemilihan moda transportasi. Studi ini memberikan konteks penting tentang perilaku pengguna transportasi online, khususnya dalam hal penggunaan fitur geolokasi untuk menentukan titik penjemputan dan tujuan.

Sintesis dari penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna aplikasi transportasi online dipengaruhi oleh berbagai faktor teknis dan non-teknis. Namun, masih terdapat kesenjangan dalam pemahaman mendalam tentang bagaimana fitur spesifik seperti "Search for a Pickup" dan "Search for a Destination" mempengaruhi pengalaman pengguna, terutama dalam konteks Indonesia. Penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis

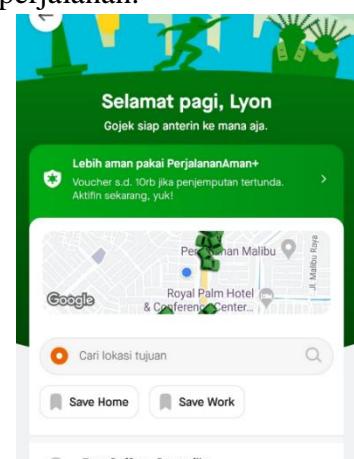
secara spesifik kedua fitur tersebut pada aplikasi GoCar.

LANDASAN TEORI

Dasar teori dalam menganalisis pengalaman pengguna pada fitur "Search for a Pickup" dan "Search for a Destination" pada aplikasi GoCar dibagi menjadi tiga sub bagian:

1. Aplikasi Gocar

GoCar adalah layanan transportasi serta variasi layanan lainnya yang dapat diubah dari waktu ke waktu, yang disediakan oleh Penyedia Layanan dengan menggunakan kendaraan bermotor roda empat untuk mengantar penumpang dari lokasi penjemputan ke lokasi tujuan yang ditentukan Pengguna (Gojek, 2024, Bagian 1a). Sebagai platform transportasi berbasis aplikasi, GoCar menyediakan berbagai fitur yang memudahkan pengguna dalam mengakses layanan transportasi mobil. Fitur utama yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah "Search for a Pickup" dan "Search for a Destination" yang mengintegrasikan teknologi geolokasi untuk menentukan posisi pengguna dan tujuan perjalanan.



Gambar 1. Tampilan Awal Layanan Gocar
Sumber: Tampilan Awal Layanan Gocar pada Gojek Versi 5.8.1 (2025)

Fitur "Search for a Pickup," yang terlihat pada Gambar 1 dalam tampilan awal layanan GoCar, memungkinkan pengguna untuk menentukan lokasi penjemputan dengan berbagai metode. Metode ini mencakup penentuan otomatis menggunakan GPS, input manual alamat, pemilihan dari daftar lokasi favorit, atau penentuan melalui peta interaktif. Saat pengguna membuka aplikasi, sistem secara otomatis mendeteksi lokasi pengguna melalui GPS dan menampilkan lokasi tersebut sebagai titik penjemputan default. Pengguna memiliki opsi untuk menyesuaikan lokasi ini secara manual, baik dengan menggeser pin lokasi pada peta atau dengan memasukkan alamat secara langsung.

Sementara itu, fitur "Search for a Destination" memfasilitasi pengguna dalam menentukan lokasi tujuan perjalanan. Fitur ini menyediakan berbagai opsi input termasuk pencarian manual, pemilihan dari riwayat perjalanan sebelumnya, dan penentuan melalui peta interaktif. Sistem juga menyimpan riwayat pencarian tujuan pengguna, memungkinkan akses cepat ke lokasi yang sering dikunjungi. Kedua fitur ini menggunakan teknologi GPS (Global Positioning System) untuk memastikan akurasi dalam penentuan lokasi, perhitungan jarak perjalanan, estimasi waktu tempuh, dan penentuan rute optimal.

2. System Usability Scale

System Usability Scale (SUS) yang dikembangkan oleh Brooke (1996) merupakan instrumen yang biasa digunakan dalam pengujian kegunaan produk komersial (Grier et al., 2013). SUS biasanya terdiri dari 10 pertanyaan dengan skala Likert 5 poin (Lewis, 2018), yang dirancang untuk mengevaluasi berbagai

aspek kegunaan sistem termasuk efektivitas, efisiensi, kepuasan pengguna, kemudahan pembelajaran, dan konsistensi. Lewis (2018) menjelaskan bahwa proses penilaian SUS memiliki metode perhitungan khusus karena adanya pernyataan positif dan negatif yang berselang-seling. Metode perhitungan ini mengkonversi skor mentah menjadi rentang 0-100.

3. Statistical Package for Social Sciences

Untuk menganalisis data yang diperoleh, penelitian ini menggunakan Statistical Package for Social Sciences (SPSS). IBM SPSS Statistics adalah perangkat lunak yang menyediakan analisis statistik tingkat lanjut untuk pengguna dari semua tingkat pengalaman (IBM, 2025), mulai dari analisis deskriptif hingga pengujian hipotesis yang kompleks. Dalam konteks penelitian ini, SPSS digunakan untuk menghitung skor individual SUS, menganalisis reliabilitas kuesioner menggunakan Cronbach's Alpha, menguji validitas hasil, dan menghasilkan statistik deskriptif yang komprehensif.

Pengalaman pengguna (user experience) dalam konteks aplikasi transportasi online mencakup berbagai aspek interaksi pengguna dengan sistem. Hal ini meliputi kegunaan (usability), aksesibilitas, kinerja, desain antarmuka, dan tingkat kepuasan pengguna. Komponen-komponen ini saling terkait dalam membentuk pengalaman pengguna yang menyeluruh, di mana kegunaan mencakup efektivitas dalam mencapai tujuan, efisiensi dalam penggunaan, dan kemudahan pembelajaran sistem.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengukur tingkat usability aplikasi Gojek khususnya layanan GoCar. Pengumpulan data dilakukan melalui survei online menggunakan Google Form yang disebarluaskan kepada mahasiswa pengguna GoCar.

Populasi dan Sampel Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan layanan GoCar. Sampel diambil sebanyak 50 responden mahasiswa yang pernah menggunakan layanan GoCar dengan teknik purposive sampling.

Teknik Pengumpulan Data Pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Penyebaran kuesioner online menggunakan Google Form
2. Kuesioner berisi 10 pertanyaan standar System Usability Scale (SUS)
3. Setiap pertanyaan menggunakan skala Likert 1-5 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju)

Teknik Analisis Data Analisis data dilakukan dengan metode System Usability Scale (SUS) menggunakan bantuan software IBM SPSS Statistics dengan tahapan:

1. Perhitungan skor SUS:

- Pertanyaan ganjil (1,3,5,7,9): nilai skala - 1
- Pertanyaan genap (2,4,6,8,10): 5 - nilai skala
- Total nilai dikalikan 2.5

2. Interpretasi skor akhir:

- 80.3: Grade A (Sangat Baik)
- 68 - 80.3: Grade B (Baik)
- 68: Grade C (Cukup)
- 51 - 68: Grade D (Kurang)
- < 51: Grade F (Sangat Kurang)

3. Analisis statistik deskriptif menggunakan SPSS untuk mendapatkan

nilai mean, median, modus dan visualisasi distribusi skor usability.

Secara matematis, dapat dirumuskan sebagai berikut: $SUS = 2.5(20 + \text{SUM}(SUS01, SUS03, SUS05, SUS07, SUS09) - \text{SUM}(SUS02, SUS04, SUS06, SUS08, SUS10))$

Pengumpulan data dilakukan melalui kajian literatur dan analisis terhadap penelitian-penelitian terkait System Usability Scale (SUS). Berdasarkan Lewis (2018) memberikan contoh standard SUS. Sedangkan pada tabel menjabarkan 20 pernyataan yang disesuaikan untuk analisis GoCar.

Tabel 1. 10 Pernyataan SUS Fitur “Search for a Pickup” pada Layanan Gocar

No	Pernyataan
1.	Saya merasa pencarian lokasi penjemputan di GoCar mudah digunakan sehari-hari
2.	Saya merasa tampilan pencarian lokasi penjemputan GoCar terlalu membingungkan
3.	Saya dapat dengan cepat menemukan lokasi penjemputan yang saya inginkan
4.	Saya membutuhkan bantuan untuk menggunakan fitur pencarian lokasi penjemputan
5.	Saya puas dengan akurasi penentuan lokasi penjemputan di GoCar
6.	Saya sering mengalami error saat mencari lokasi penjemputan
7.	Saya yakin orang baru akan mudah menggunakan fitur pencarian lokasi penjemputan
8.	Saya kesulitan saat harus mengubah titik penjemputan yang sudah dipilih
9.	Saya merasa nyaman menggunakan fitur pencarian lokasi penjemputan
10.	Saya perlu waktu lama untuk memahami cara mencari lokasi penjemputan

Sumber: 10 Pertanyaan Peneliti Mengenai Fitur “Search for a Pickup” pada Responden

Tabel 1 menunjukkan 10 pernyataan mengenai pengalaman pengguna dalam penggunaan fitur “Search for a Pickup” pada Layanan Gocar. Responden menilai pernyataan tersebut dengan nilai skala

likert 1-5, data nilai yang diperoleh kemudian diolah dengan bantuan SPSS.

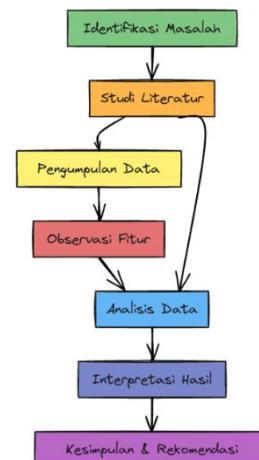
Tabel 2. 10 Pernyataan SUS Fitur “Search for a Destination” pada Layanan Gocar

No.	Pernyataan
1.	Saya merasa pencarian lokasi tujuan di GoCar praktis digunakan
2.	Saya merasa fitur pencarian lokasi tujuan tidak responsif
3.	Saya dapat dengan mudah menemukan lokasi tujuan yang tepat
4.	Saya kebingungan menggunakan fitur pencarian lokasi tujuan
5.	Saya puas dengan rekomendasi lokasi tujuan yang ditampilkan
6.	Saya sering mendapatkan hasil pencarian tujuan yang tidak akurat
7.	Saya yakin setiap orang dapat menggunakan fitur pencarian tujuan dengan mudah
8.	Saya merasa fitur pencarian lokasi tujuan terlalu lambat merespon
9.	Saya percaya diri menggunakan fitur pencarian lokasi tujuan
10.	Saya kesulitan mencari lokasi tujuan yang spesifik

Sumber: 10 Pertanyaan Peneliti Mengenai Fitur “Search for a Destination” pada Responen

Tabel 2 menunjukkan 10 pernyataan mengenai pengalaman pengguna dalam penggunaan fitur “Search for a Destination” pada Layanan Gocar. Responden menilai pernyataan tersebut dengan nilai skala likert 1-5, data nilai yang diperoleh kemudian diolah dengan bantuan SPSS.

Penelitian ini mengkaji berbagai aspek seperti kemudahan penggunaan, kecepatan respons, dan tingkat kepuasan pengguna sebagai kerangka analisis dalam mengkaji pengalaman pengguna fitur pencarian lokasi.

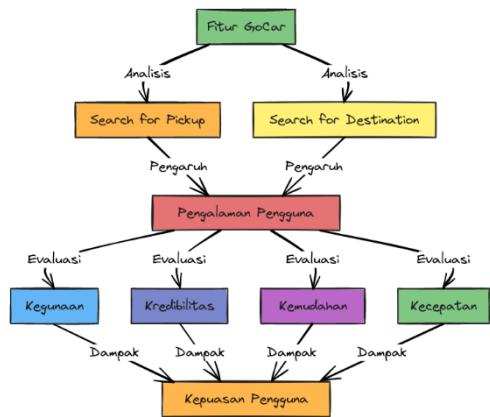


Gambar 2. Alur Penelitian

Sumber: Desain Alur Penelitian (2025)

Gambar 2 menunjukkan alur penelitian yang dimulai dari tahap identifikasi masalah, di mana peneliti mengidentifikasi isu-isu terkait penggunaan fitur pencarian lokasi pada aplikasi GoCar. Selanjutnya, tahap pengumpulan data dilakukan melalui dua jalur yaitu studi literatur dan observasi fitur. Studi literatur berfokus pada penelitian-penelitian terkait pengalaman pengguna aplikasi transportasi online, sementara observasi fitur dilakukan untuk memahami implementasi aktual fitur pencarian lokasi pada aplikasi GoCar.

Hasil dari kedua jalur pengumpulan data kemudian diintegrasikan dalam tahap analisis data untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang permasalahan yang diteliti. Tahap interpretasi hasil dilakukan untuk memahami implikasi dari temuan penelitian, yang kemudian digunakan sebagai dasar dalam merumuskan kesimpulan dan rekomendasi untuk pengembangan fitur yang lebih baik.



Gambar 3. Kerangka Berpikir

Sumber: Desain Kerangka Berpikir Penelitian (2025)

Kerangka berpikir penelitian sebagaimana ditunjukkan pada gambar 3 memaparkan hubungan antara implementasi fitur GoCar dengan pengalaman dan kepuasan pengguna. Kerangka berpikir didasarkan pada pemahaman bahwa kualitas fitur pencarian lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dalam konteks ini, fitur "Search for Pickup" dan "Search for Destination" menjadi komponen kunci yang mempengaruhi bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi.

ANALISIS DAN PERANCANGAN

Penelitian ini menganalisis layanan GoCar pada aplikasi Gojek dengan fokus pada fitur "Search for a Pickup" dan "Search for a Destination". Analisis dilakukan melalui pengumpulan data dari responden dan pengukuran menggunakan System Usability Scale (SUS).

A. Penentuan Responden

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	41	82%
Perempuan	9	18%
Usia		

18 tahun	7	14%
19 tahun	16	32%
20 tahun	21	42%
21-22 tahun	6	12%

Sumber: Analisis Data Karakteristik 50 Responden Kuesioner Penelitian Menggunakan SPSS (1 Februari 2025)

Data pada Tabel 3 diperoleh dari penyebaran kuesioner secara acak kepada mahasiswa pengguna GoCar. Ditemukan pengisi kuesioner terbanyak ialah pengisi dengan jenis kelamin laki-laki (82%) dan pengisi berusia 20 tahun (42%).

B. Perhitungan Skor SUS

Menggunakan rumus berikut: $SUS = 2.5 \times (20 + \text{SUM}(\text{SUS01}, \text{SUS03}, \text{SUS05}, \text{SUS07}, \text{SUS09}) - \text{SUM}(\text{SUS02}, \text{SUS04}, \text{SUS06}, \text{SUS08}, \text{SUS10}))$

Nilai yang diperoleh melalui kuesioner dari 50 responden diolah dengan langkah-langkah berikut: pertama, menormalisasi nilai negatif dan positif pernyataan SUS, kemudian menghitung total skor, dan akhirnya mengalikan hasilnya dengan 2.5. Kuesioner terdiri dari 20 pernyataan dengan skala Likert 5, di mana 10 pernyataan pertama berkaitan dengan fitur "Search for a Pickup" (Q1-Q10), dan 10 pertanyaan berikutnya mengenai fitur "Search for a Destination." Proses ini menghasilkan dua nilai skor SUS.

```

COMPUTE Total_Score1=Q1 + Q2 + Q3 + Q4 + Q5 + Q6 + Q7 + Q8 + Q9 + Q10.
EXECUTE.
COMPUTE SUS_Score1=Total_Score1 * 2.5.
EXECUTE.
  
```

Gambar 4. Proses Perhitungan Skor SUS 1 (Fitur "Search for a Pickup")

Sumber: Keluaran Proses SPSS dalam Perhitungan Skor SUS 2 (2025)

Pada gambar 4 ditampilkan proses perhitungan skor SUS 1 dengan SPSS. Q1 sampai dengan Q10 merupakan penilaian responden terhadap pernyataan 1 sampai dengan 10 yang berisikan tentang fitur "Search for a Pickup". Kemudian nilai Q1 sampai dengan Q10 dinormalisasikan dengan cara mengurangi nilai pernyataan ganjil dan nilai pernyataan genap

mengurangi nilai 5, lalu dihitung total skornya dengan cara menjumlahkan Q1 sampai dengan Q10. Skor total tersebut kemudian dikalikan dengan 2.5 untuk menghasilkan skor SUS.

```
COMPUTE Total_Score2=Q11 + Q12 + Q13 + Q14 + Q15 + Q16 + Q17 + Q18 + Q19 + Q20.
EXECUTE.
COMPUTE SUS_Score2=Total_Score2 * 2.5.
EXECUTE.
```

Gambar 5. Proses Perhitungan Skor SUS 2 (Fitur “Search for a Destination”)

Sumber: Keluaran Proses SPSS dalam Perhitungan Skor SUS 2 (2025)

Pada gambar 5 ditampilkan proses perhitungan skor SUS 2 dengan SPSS. Q11 sampai dengan Q20 merupakan penilaian responden terhadap pernyataan 11 sampai dengan 20 yang tentang fitur “Search for a Destination”. Kemudian nilai Q11 sampai dengan Q20 dinormalisasikan dengan cara mengurangi nilai pernyataan ganjil dan nilai pernyataan genap mengurangi nilai 5, lalu dihitung total skornya dengan cara menjumlahkan Q11 sampai dengan Q20. Skor total tersebut kemudian dikalikan dengan 2.5 untuk menghasilkan skor SUS.

C. Analisis Skor SUS

Untuk menganalisis data skor SUS yang telah diolah, hasil skor SUS kemudian dianalisis menggunakan fitur Analyze di SPSS. Total_Score1 dan SUS_Score1 untuk total skor dan skor SUS dari data responden pada “Search for a Pickup” (Q1-Q10), Total_Score2 dan SUS_Score2 untuk total skor dan skor SUS dari data responden pada “Search for a Destination” (Q11-Q20).

Tabel 4. Analisis Statistik Frekuensi atas Skor SUS 1 (Fitur “Search for a Pickup”)

Skor	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
32.50	1	2.0	2.0
40.00	1	2.0	4.0
42.50	1	2.0	6.0
45.00	1	2.0	8.0

50.00	3	6.0	14.0
52.50	3	6.0	20.0
57.50	2	4.0	24.0
60.00	3	6.0	30.0
62.50	4	8.0	38.0
65.00	2	4.0	42.0
67.50	7	14.0	56.0
70.00	1	2.0	58.0
72.50	4	8.0	66.0
75.00	4	8.0	74.0
77.50	4	8.0	82.0
80.00	1	2.0	84.0
82.50	1	2.0	86.0
85.00	3	6.0	92.0
90.00	1	2.0	94.0
92.50	1	2.0	96.0
95.00	1	2.0	98.0
100.00	1	2.0	100.0
Toral	50	100.0	

Sumber: Hasil Skor SUS 1 Berdasarkan Pengolahan Data Kuesioner dengan SPSS (2025)

Statistik Frekuensi Skor SUS 1 (Fitur “Search for a Destination”) pada tabel 4 menunjukkan bahwa semua skor yang diperoleh valid dan skor dengan persentase frekuensi terbesar ialah skor 67.50 (14%).

Tabel 5. Analisis Statistik Frekuensi atas Skor SUS 2 (Fitur “Search for a Destinaton”)

Skor	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
37.50	1	2.0	2.0
45.00	3	6.0	8.0
47.50	1	2.0	10.0
50.00	4	8.0	18.0
57.50	1	2.0	20.0
60.00	5	10.0	30.0
62.50	2	4.0	34.0
65.00	1	2.0	36.0
67.50	5	10.0	46.0
70.00	2	4.0	50.0
72.50	3	6.0	56.0
75.00	6	12.0	68.0
77.50	1	2.0	70.0
80.00	3	6.0	76.0
82.50	2	4.0	80.0
85.00	1	2.0	82.0
87.50	3	6.0	88.0
90.00	2	4.0	92.0
95.00	1	2.0	94.0
100.00	3	6.0	100.0

Total	50	100.0	
Sumber: Hasil Skor SUS 2 Berdasarkan Pengolahan Data Kuesioner dengan SPSS (2025)			

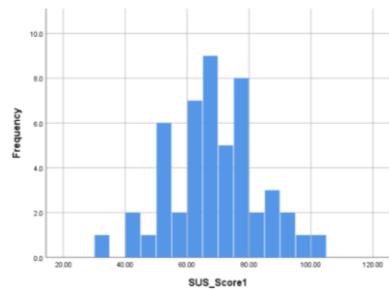
Statistik Frekuensi Skor SUS 2 (Fitur "Search for a Destination") pada tabel 5 menunjukkan bahwa semua skor yang diperoleh valid dan skor dengan persentase frekuensi terbesar ialah skor 75.00 (12%).

Tabel 6. Analisis Statistik Deskriptif atas Skor SUS 1 dan Skor SUS 2

	N	Minim um	Maxi um	Rat a-rata	Stand ard Devia si
SUS_Sco re1	50	32.50	100.0 0	67.6 000	14.40 096
SUS_Sco re2	50	37.50	100.0 0	70.3 500	15.62 483

Sumber: Hasil Skor SUS 1 dan Skor SUS 2 Berdasarkan Pengolahan Data Kuesioner dengan SPSS (2025)

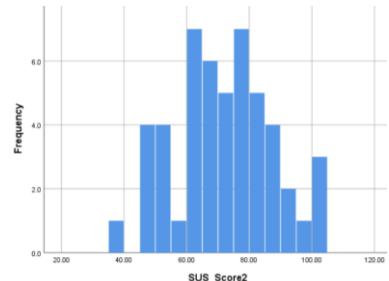
Tabel 6 menunjukkan hasil statistik yang menggambarkan skor SUS 1 (fitur "Search for a Pickup") dan skor SUS 2 (fitur "Search for a Destination") berdasarkan pengolahan data kuesioner, dengan jumlah responden valid yang sama, yaitu 50 orang. Meskipun jumlah respondennya identik, terdapat perbedaan pada nilai minimum antara kedua skor tersebut, dengan selisih sebesar 5 poin. Skor minimum untuk SUS 1 tercatat 32,5, sedangkan untuk SUS 2 sebesar 37,5. Rata-rata skor SUS 1 adalah 67,6, sedangkan rata-rata skor SUS 2 sedikit lebih tinggi, yakni 70,35. Di sisi lain, standar deviasi skor SUS 1 tercatat sebesar 14,40096, sementara skor SUS 2 memiliki standar deviasi yang lebih besar, yaitu 15,62483.



Gambar 6. Diagram Batang Skor SUS 1 (Fitur "Search for a Pickup")

Sumber: Keluaran Diagram Batang pada Perhitungan Frekuensi Skor SUS 1 dengan SPSS (2025)

Gambar 6 menunjukkan bahwa distribusi nilai skor SUS 1 (fitur "Search for a Pickup") yang diperoleh dari pengolahan data responden menunjukkan variasi yang signifikan, dengan rentang nilai yang cukup lebar dan standar deviasi sebesar 14,40096. Temuan ini mengindikasikan adanya perbedaan respons yang cukup besar di antara para responden, yang menunjukkan adanya tingkat keberagaman pengalaman pengguna terhadap fitur tersebut.



Gambar 7. Diagram Batang Skor SUS 2 (Fitur "Search for a Destination")

Sumber: Keluaran Diagram Batang pada Perhitungan Frekuensi Skor SUS 2 dengan SPSS (2025)

Sebagai perbandingan, Gambar 7 menunjukkan distribusi nilai skor SUS 2 (fitur "Search for a Destination") yang juga menunjukkan variasi yang signifikan. Rentang nilai yang diperoleh cukup lebar, dengan standar deviasi sebesar 15,62483. Hal ini menunjukkan bahwa, seperti pada fitur SUS 1, terdapat perbedaan respons yang cukup besar di antara para responden, mencerminkan adanya keberagaman pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur pencarian tujuan ini. Variasi ini mungkin disebabkan oleh faktor-faktor seperti lokasi, kecepatan internet, atau tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian melalui kajian literatur dan analisis pengalaman pengguna terhadap fitur "Search for a Pickup" dan "Search for a Destination" pada layanan GoCar dapat diuraikan sebagai berikut:

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel 6, kita memiliki dua skor SUS yang diukur melalui kuesioner dengan 20 pertanyaan, masing-masing terdiri dari dua bagian: SUS_Score1 untuk fitur "Search for a Pickup" (pertanyaan 1-10) dan SUS_Score2 untuk fitur "Search for a Destination" (pertanyaan 11-20). Selain itu, terdapat data total skor yang menunjukkan hasil keseluruhan dari kedua fitur tersebut.

1. Skor SUS 1 (Fitur "Search for a Pickup")

- Minimum: 32.50
- Maksimum: 100.00
- Mean: 67.60
- Standar Deviasi: 14.40

Mean (67.60): Skor rata-rata pada fitur "Search for a Pickup" adalah 67.60, yang menandakan respons positif dari para responden, namun tidak sangat tinggi. Berdasarkan skala penilaian SUS (Bangor et al., 2009), dengan skor 67.60 fitur ini mendapatkan grade D (OK).

Standar Deviasi (14.40): Nilai standar deviasi yang cukup tinggi menunjukkan adanya variasi yang cukup besar di antara responden. Artinya, beberapa responden memberikan skor yang lebih rendah atau lebih tinggi, menandakan adanya perbedaan pendapat terkait pengalaman menggunakan fitur tersebut.

Rentang Skor (32.50 - 100.00): Rentang yang cukup luas menunjukkan bahwa ada sebagian responden yang merasa sangat puas dengan fitur ini, sementara yang lainnya mungkin mengalami ketidakpuasan yang signifikan.

2. Skor SUS 2 (Fitur "Search for a Destination")

- Minimum: 37.50
- Maksimum: 100.00
- Mean: 70.35
- Standar Deviasi: 15.62

Mean (70.35): Skor rata-rata untuk fitur "Search for a Destination" sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan "Search for a Pickup" (67.60). Ini menunjukkan bahwa responden merasa fitur ini sedikit lebih baik atau lebih berguna dibandingkan dengan fitur sebelumnya. Berdasarkan skala penilaian SUS (Bangor et al., 2009), dengan skor 70.35 fitur ini mendapatkan grade C (Good).

Standar Deviasi (15.62): Standar deviasi yang lebih tinggi menunjukkan variasi yang lebih besar dalam jawaban responden dibandingkan dengan SUS_Score1. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk perbedaan pengalaman pengguna terhadap fitur ini.

Rentang Skor (37.50 - 100.00): Rentang skor ini menunjukkan bahwa meskipun ada yang merasa fitur ini sangat membantu, ada pula yang merasa kurang puas, meskipun tidak sebesar pada SUS_Score1.

3. Total Skor 1 (Jumlah Total Skor dari Fitur "Search for a Pickup")

- Minimum: 13.00
- Maksimum: 40.00
- Mean: 27.04
- Standar Deviasi: 5.76

Mean (27.04): Skor rata-rata untuk Total_Score1 adalah 27.04, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan skor pada rentang yang lebih rendah untuk penilaian keseluruhan fitur ini.

Standar Deviasi (5.76): Nilai ini menunjukkan variasi yang lebih kecil

dibandingkan dengan SUS_Score1 dan SUS_Score2, yang berarti bahwa kebanyakan responden memiliki tingkat kepuasan yang lebih konsisten terhadap skor total Search for a Pickup.

4. Total Skor 2 (Jumlah Total Skor dari Fitur "Search for a Destination")

- Minimum: 15.00
- Maksimum: 40.00
- Mean: 28.14
- Standar Deviasi: 6.25

Mean (28.14): Skor rata-rata untuk Total_Score2 sedikit lebih tinggi dari Total_Score1 (27.04), yang menunjukkan bahwa responden cenderung memberikan penilaian yang sedikit lebih baik terhadap fitur ini secara keseluruhan.

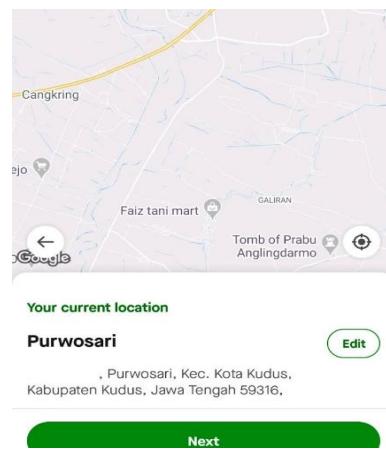
Standar Deviasi (6.25): Nilai standar deviasi yang lebih tinggi daripada Total_Score1 menunjukkan adanya lebih banyak perbedaan dalam pengalaman pengguna terkait fitur "Search for a Destination," yang mengindikasikan bahwa sebagian pengguna mungkin merasa lebih puas, sementara yang lain tidak.

Guna memperkuat hasil analisis terhadap data yang diperoleh dari responden, peneliti juga melakukan penelitian lebih lanjut melalui observasi dan eksperimen langsung pada aplikasi Gojek, khususnya pada fitur "Search for a Pickup" dan "Search for a Destination" dalam layanan Gocar. Berikut adalah pembahasan lebih rinci mengenai temuan-temuan dari penelitian ini:

1. Pengalaman Pengguna GoCar

Fitur "Search for a Pickup" dalam aplikasi GoCar merupakan komponen kunci yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Fitur ini dirancang untuk membantu pengguna menentukan lokasi penjemputan dengan mudah dan cepat, namun keakuratannya sangat

bergantung pada kualitas sinyal GPS yang tersedia.



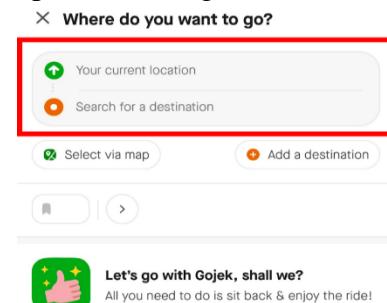
Gambar 8: Fitur "Search For Pickup"

Sumber: Tampilan Fitur "Search for a Pickup" pada Layanan Gocar pada Gojek Versi 5.8.1 (2025)

Seperti ditunjukkan pada Gambar 8, fitur ini menghadapi tantangan dalam hal akurasi geolokasi, terutama di area dengan sinyal GPS yang lemah. Ketidakakuratan ini sering terjadi di daerah dengan kepadatan bangunan tinggi, yang dapat mengurangi efisiensi dan kenyamanan pengguna dalam menentukan lokasi penjemputan.

2. Kemudahan Penggunaan GoCar

Seperti yang terlihat pada Gambar 9, pengembangan antarmuka pengguna GoCar berfokus pada kemudahan dan efisiensi penggunaan. Desain antarmuka ini bertujuan untuk memberikan pengalaman yang lebih intuitif dan mudah diakses oleh pengguna dengan berbagai tingkat keterampilan teknologi.

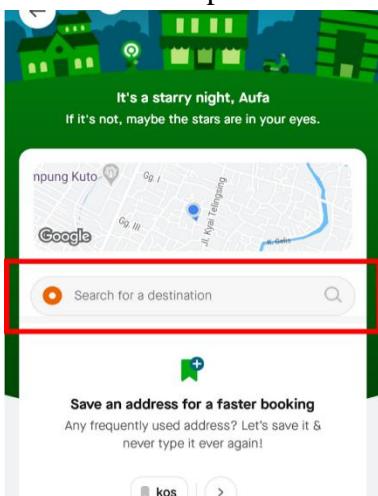


Gambar 9: Fitur "Search for a Pickup" dan "Search for a Destination"

Sumber: Tampilan Fitur "Search for a Pickup" dan "Search for a Destination" pada Layanan Gocar pada Gojek Versi 5.8.1 (2025)

Sistem pencarian lokasi dalam aplikasi GoCar dirancang dengan menggabungkan fungsi GPS otomatis dan input manual. Hal ini memungkinkan pengguna untuk dengan cepat menentukan lokasi penjemputan, baik secara otomatis menggunakan GPS maupun dengan memasukkan alamat secara manual, memberikan fleksibilitas sesuai kebutuhan pengguna.

Fitur pencarian tujuan, yang ditampilkan pada Gambar 10, dikembangkan dengan fokus pada kecepatan dan akurasi penentuan lokasi.

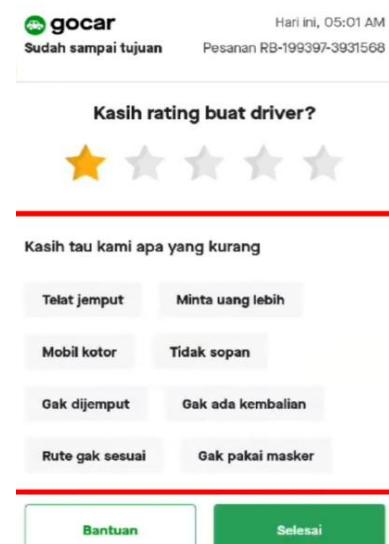


Gambar 10: Fitur "Search for Destination"
Sumber: Tampilan Fitur "Search for Destination" pada Layanan Gocar pada Gojek Versi 5.8.1 (2025)

Sebagaimana terlihat pada Gambar 10, pengguna dapat mencari lokasi tujuan melalui berbagai metode, termasuk input manual dan pemilihan dari riwayat perjalanan sebelumnya.

3. Kecepatan Respon Aplikasi

Gambar 11, sistem penilaian dikembangkan untuk mengumpulkan umpan balik pengguna tentang berbagai aspek layanan, termasuk kecepatan respon aplikasi.



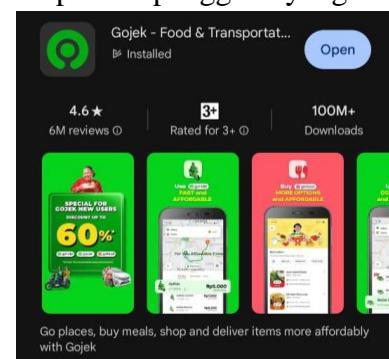
Gambar 11: Fitur Penilaian Pada Rating Bintang 1 atau Bintang 2

Sumber: Tampilan Fitur Penilaian pada Rating Bintang 1 dan 2 dalam Layanan GoCar di Gojek Versi 5.8.1 (2025)

Seperti yang ditunjukkan pada gambar 11, layanan GoCar memberikan kesempatan bagi penggunanya untuk memberikan penilaian secara sederhana, menyesuaikan dengan banyak bintang yang diberikan oleh pengguna. terdapat juga bagian dimana pengguna dapat mengisi sendiri pendapat kustom secara deskriptif.

4. Tingkat Kepuasan Pengguna

Seperti yang dapat dilihat pada Gambar 12, evaluasi keseluruhan kinerja aplikasi di Google Play Store menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi.



Gambar 12: Penilaian Aplikasi Gojek pada Google Play Store

Sumber: Tampilan Penilaian Aplikasi Gojek pada Google Play Store (2025)

Rating yang ditampilkan pada Gambar 12 mencerminkan tingkat kepuasan

pengguna secara umum, dengan 6 juta ulasan memberikan rating rata-rata 4.6.

Hasil implementasi menunjukkan bahwa meskipun GoCar telah membangun platform yang dapat diandalkan, masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal akurasi geolokasi dan kecepatan respon aplikasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Hasil Hasil Penelitian ini telah menganalisis pengalaman pengguna terhadap fitur "Search for a Pickup" dan "Search for a Destination" pada layanan GoCar dalam aplikasi Gojek. Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa kedua fitur ini memainkan peran vital dalam menentukan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Keakuratan geolokasi sebagai bagian dari fitur "Search for a Pickup" terbukti menjadi tantangan utama, terutama di area dengan sinyal GPS yang lemah atau di lingkungan perkotaan yang padat. Ketidakakuratan ini tidak hanya menyebabkan keterlambatan pengemudi tetapi juga menurunkan kepercayaan pengguna terhadap layanan GoCar. Selain itu, kemudahan penggunaan fitur-fitur tersebut menjadi faktor kunci dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Kecepatan respon aplikasi, khususnya pada fitur "Search for a Destination", juga diidentifikasi sebagai aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil analisis skor SUS untuk kedua fitur, dapat disimpulkan bahwa fitur "Search for a Destination" mendapat skor rata-rata yang lebih tinggi dibandingkan fitur "Search for a Pickup", yang menunjukkan bahwa fitur ini dianggap sedikit lebih berguna atau efektif oleh responden. Variasi tinggi dalam

standar deviasi menunjukkan bahwa ada responden yang sangat puas dan ada yang merasa fitur tersebut kurang memadai, terutama pada fitur "Search for a Pickup." Rentang skor yang luas pada kedua fitur menunjukkan adanya perbedaan besar dalam pengalaman pengguna, yang mengindikasikan adanya ruang untuk perbaikan lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Berdasarkan temuan penelitian ini, disarankan agar pengembang aplikasi GoCar terus fokus pada peningkatan akurasi geolokasi dan kecepatan respon aplikasi. Optimalisasi algoritma pencarian, peningkatan infrastruktur server, serta pengembangan fitur yang lebih responsif terhadap kondisi jaringan internet pengguna adalah langkah strategis yang perlu diimplementasikan. Selain itu, perbaikan desain antarmuka yang lebih intuitif dan peningkatan aksesibilitas bagi semua kelompok pengguna akan semakin meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan demikian, GoCar dapat terus meningkatkan kualitas layanan, membangun kepercayaan, dan memperkuat loyalitas pengguna di pasar transportasi online yang semakin kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2009). *Determining what individual SUS scores mean: Adding an adjective rating scale*. Journal of usability studies, 4(3), 114-123.
- Brooke, J. (1996). SUS: A quick and dirty usability scale. Dalam P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Reiter, & A. L. Wixon (Eds.), *Usability Evaluation in Industry* (hlm. 189-194). Taylor & Francis.
- Gojek. (2024, 6 Agustus). *Syarat dan ketentuan layanan GoCar: Istilah umum*. <https://www.gojek.com/id->

- id/terms-and-condition/gocar/*
(Diakses pada 2 Februari 2025)
- Grier, R. A., Bangor, A., & Peres, S. C. (2013). *The System Usability Scale: Beyond Standard Usability Testing*. Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting, 57(1).
- Heni Nastiti, J., Gunaedi, A., & Cahyani Pangestuti, D. (2023). *Analysis of the customer's loyalty of the online transportation service Gojek*. International Journal of Research in Business and Social Science, 12(5), 17–29.
- IBM. (2025). IBM SPSS Statistics. <https://www.ibm.com/id-id/products/spss-statistics> (Diakses pada 2 Februari 2025)
- Ilahi, A., Belgiawan, P. F., Balac, M., & Axhausen, K. W. (2021). *Understanding travel and mode choice with emerging modes; a pooled SP and RP model in Greater Jakarta, Indonesia*. Transportation Research Part A: Policy and Practice, 150, 398–422.
- Lewis, J. R. (2018). *The System Usability Scale: Past, Present, and Future*. International Journal of Human-Computer Interaction, 34(7), 577–590.
- Made Purnami, N. (2023). *Trust transfer in online transportation*. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 18(1), 19–26.
- Santoso, A. S., & Nelloh, L. A. M. (2017). *User satisfaction and intention to use peer-to-peer online transportation: A replication study*. Dalam Procedia Computer Science (Vol. 124, hlm. 379–387). Elsevier B.V.
- Savita, D. A., Putra, I. K. G. D., & Rusjayanthi, N. K. D. (2021). *Public sentiment analysis of online transportation in Indonesia through social media using Google machine learning*. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 153.
- Septiani, R., Handayani, P. W., & Azzahro, F. (2017). *Factors that affect behavioral intention in online transportation service: Case study of GO-JEK*. Dalam Procedia Computer Science (Vol. 124, hlm. 504–512). Elsevier B.V.
- Shah, S. A. H., & Kubota, H. (2022). *Passenger's satisfaction with service quality of app-based ride hailing services in developing countries: Case of Lahore, Pakistan*. Asian Transport Studies, 8.