



Analisis Pengalaman Mahasiswa terhadap Efektivitas Aplikasi Gojek dalam Layanan Transportasi Online

Meiranda Siregar¹, Muhammad Irwan Padli Nasution²

¹⁻²Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: meirandasiregar6@gmail.com^{1*}, irwannst@uinsu.ac.id²

*Penulis korespondensi: meirandasiregar6@gmail.com¹

Abstract. Online transportation services have become an important part of student life because they provide ease of access, time efficiency, and mobility flexibility. The Gojek application is one of the most frequently used services by students in Medan City to support academic and non-academic activities. This study aims to analyze students' experience in using the Gojek application and its effect on the effectiveness of the application in online transportation services. The research method used was a quantitative approach with survey techniques through a Likert scale questionnaire (1–5) to 50 students who were active users of Gojek. Data were analyzed using descriptive statistics and simple linear regression. The results showed that user experience (UX) was in the category of quite good with an average value of 3.58, while the effectiveness of the application was in the category of quite good with an average of 3.47. The reliability test showed Cronbach's Alpha values of 0.935 (UX) and 0.951 (Effectiveness), which means the instrument is very reliable. The results of the regression analysis showed that user experience had a positive and significant effect on the effectiveness of the application ($\beta = 0.961$; $R^2 = 0.881$; $p < 0.001$). Thus, the better the student experience in using the Gojek application, the higher the effectiveness felt in online transportation services. These findings confirm that improving the quality of user experience is a key factor to maintain and increase the effectiveness of online transportation applications among students.

Keywords: Application Effectiveness; Gojek; Online Transportation; Students; User Experience

Abstrak. Layanan transportasi online telah menjadi bagian penting dalam kehidupan mahasiswa karena memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan fleksibilitas mobilitas. Aplikasi Gojek merupakan salah satu layanan yang paling sering digunakan oleh mahasiswa di Kota Medan untuk menunjang aktivitas akademik maupun non-akademik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman mahasiswa dalam menggunakan aplikasi Gojek dan pengaruhnya terhadap efektivitas aplikasi dalam layanan transportasi online. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei melalui kuesioner skala Likert (1–5) kepada 50 mahasiswa pengguna aktif Gojek. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengguna (UX) berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 3,58, sedangkan efektivitas aplikasi berada pada kategori cukup baik dengan rata-rata 3,47. Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,935 (UX) dan 0,951 (Efektivitas), yang berarti instrumen sangat reliabel. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas aplikasi ($\beta = 0,961$; $R^2 = 0,881$; $p < 0,001$). Dengan demikian, semakin baik pengalaman mahasiswa dalam menggunakan aplikasi Gojek, semakin tinggi pula efektivitas yang dirasakan dalam layanan transportasi online. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas user experience merupakan faktor kunci untuk menjaga dan meningkatkan efektivitas aplikasi transportasi online di kalangan mahasiswa.

Kata Kunci: Efektivitas Aplikasi; Gojek; Mahasiswa; Pengalaman Pengguna; Transportasi Online

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi besar dalam sektor transportasi di Indonesia. Layanan berbasis aplikasi seperti Gojek muncul sebagai solusi mobilitas yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas bagi pengguna urban. Terlebih bagi mahasiswa yang memiliki mobilitas tinggi dan jadwal yang padat, aplikasi transportasi online menjadi alternatif utama dibandingkan transportasi konvensional.

Pengalaman pengguna (user experience/UX) terhadap aplikasi tersebut menjadi faktor penting yang menentukan penerimaan dan keberhasilan layanan. UX mencakup aspek kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, efisiensi waktu, dan kepuasan pengguna. Dalam konteks mahasiswa, pengalaman pengguna yang positif dapat meningkatkan efektivitas aplikasi dalam mendukung aktivitas sehari-hari, termasuk mobilitas menuju kampus, kegiatan sosial, dan pekerjaan sampingan.

Efektivitas aplikasi transportasi online mengacu pada sejauh mana aplikasi tersebut membantu pengguna mencapai tujuan mobilitasnya secara tepat waktu, akurat, dan nyaman. Aplikasi yang efektif tidak hanya digunakan, tetapi juga memberikan nilai tambah seperti penghematan waktu dan biaya. Di sisi lain, pengalaman pengguna yang kurang baik—misalnya navigasi yang rumit atau sistem yang lambat—dapat menurunkan persepsi efektivitas pengguna terhadap aplikasi.

Beberapa penelitian lokal menunjukkan adanya hubungan kuat antara UX dan kepuasan atau efektivitas layanan aplikasi transportasi online di Indonesia. Sebagai contoh, penelitian oleh Audila dkk. (2024) menunjukkan bahwa UX berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gojek di Malang [4]. Penelitian lain oleh Willy & Amrizal (2025) mengungkap bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan aplikasi Gojek terbukti memengaruhi kepuasan pengguna di Batam dan Tanjungpinang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dirancang untuk mengisi kekosongan kajian yang secara spesifik melihat pengalaman mahasiswa sebagai pengguna di Kota Medan dan bagaimana pengalaman tersebut memengaruhi efektivitas aplikasi Gojek dalam layanan transportasi online. Penelitian ini bertujuan: (1) mengetahui tingkat pengalaman mahasiswa dalam menggunakan aplikasi Gojek, dan (2) menganalisis pengaruh pengalaman mahasiswa terhadap efektivitas aplikasi Gojek.

2. METODE PENELITIAN

Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. Perencanaan Penelitian: Menentukan tujuan penelitian, variabel yang diteliti, populasi dan sampel, serta menyusun kuesioner berdasarkan indikator pengalaman pengguna dan efektivitas aplikasi.
- b. Pengumpulan Data: Menyebarkan kuesioner online kepada 50 mahasiswa yang memenuhi kriteria sampel, memastikan responden memberikan jawaban lengkap dan valid.

- c. Uji Validitas dan Reliabilitas: Menguji kuesioner untuk memastikan setiap item pertanyaan valid dan reliabel, menggunakan Cronbach's Alpha $\geq 0,7$.
- d. Analisis Data Deskriptif: Menghitung rata-rata skor, standar deviasi, dan kategori variabel pengalaman pengguna dan efektivitas aplikasi.
- e. Analisis Regresi Linier Sederhana: Menguji pengaruh pengalaman mahasiswa terhadap efektivitas aplikasi Gojek dengan uji signifikansi ($pvalue < 0,05$).
- f. Interpretasi dan Pembahasan: Menafsirkan hasil analisis statistik dalam konteks teori pengalaman pengguna dan efektivitas aplikasi, serta membandingkan dengan penelitian sebelumnya.
- g. Kesimpulan dan Saran: Menyusun kesimpulan berdasarkan temuan penelitian dan memberikan rekomendasi praktis bagi pengembang aplikasi, pengguna, dan peneliti selanjutnya.

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-asosiatif untuk mengukur hubungan antara variabel pengalaman pengguna (X) dan efektivitas aplikasi (Y).

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa pengguna aplikasi Gojek di Kota Medan. Sampel sebanyak 50 mahasiswa dipilih dengan teknik purposive sampling, kriteria: berdomisili atau berkuliah di Kota Medan dan telah menggunakan aplikasi Gojek minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir.

Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner online (skala Likert 1–5) yang terdiri dari tiga bagian: data demografis responden, pernyataan pengalaman pengguna (indikator: kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, efisiensi waktu, daya tarik tampilan, kepuasan keseluruhan), dan pernyataan efektivitas aplikasi (indikator: kemampuan aplikasi memenuhi kebutuhan, kecepatan layanan, akurasi informasi, kemudahan transaksi, kepuasan hasil layanan).

Teknik Analisis Data

Data dianalisis dengan tahapan berikut:

- a. Uji validitas dan reliabilitas instrumen (Cronbach's Alpha $\geq 0,7$).
- b. Analisis deskriptif untuk mengetahui rata-rata skor tiap variabel.
- c. Analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh pengalaman pengguna terhadap efektivitas aplikasi dengan standar $p-value < 0,05$.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Kuesioner.

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	31	62%
	Perempuan	19	38%
Fakultas	Sains & Teknologi	28	56%
Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
	Sosial & Humaniora	22	44%
Frekuensi Penggunaan	1–3 kali/minggu	46	92%
	4–6 kali/minggu	2	4%
	>6 kali/minggu	2	4%

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa responden dalam penelitian ini berjumlah 50 mahasiswa. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (62%) dengan rentang usia 18–20 tahun (68%). Sebagian besar berasal dari fakultas Sains dan Teknologi (56%), dan frekuensi penggunaan aplikasi Gojek sebanyak 1–3 kali per minggu (92%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi Gojek di kalangan mahasiswa menggunakan layanan ini untuk aktivitas rutin sehari-hari seperti ke kampus atau kegiatan lainnya.

Hasil Kuesioner

Tabel 2. Hasil koesioner.

Indikator Pengalaman Pengguna	Ratarata	Kategori
Pengalaman Pengguna (UX)		
Aplikasi Gojek mudah digunakan dan navigasinya jelas	3,6	cukup
Informasi yang diberikan aplikasi mudah dipahami	3,5	cukup
Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pemesanan layanan cepat	3,7	cukup
Saya merasa puas saat menggunakan aplikasi ojek	3,6	cukup
Aplikasi ojek jarang mengalami gangguan eror	3,5	cukup
Fitur fitur yang ada pada aplikasi sesuai dengan kebutuhan saya	3,5	cukup
Rata-rata UX	3,58	cukup
Efektivitas Aplikasi (Y)		
Indikator Pengalaman Pengguna		
Aplikasi gojek membantu saya mencapai tujuan deffab tepat waktu	3,6	Cukup
Aplikasi memudahkan saya dalam memilih jenis layanan sesuai kebutuhan	3,4	Cukup
Informasi estimasi biaya dan jarak yang diberikan akurat	3,5	Cukup
Aplikasi mempermudah proses pembayaran dan transaksi	3,4	Cukup
Secara keseluruhan, penggunaan Gojek efektif untuk mendukung mobilitas saya	3,5	Cukup
Rata-rata Efektivitas	3,47	Cukup

Keterangan:

Tabel 2 menyajikan hasil analisis deskriptif terhadap seluruh indikator variabel Pengalaman Pengguna (UX) dan Efektivitas Aplikasi. Nilai rata-rata tiap indikator berada pada rentang 3,4–3,7 yang termasuk dalam kategori “Cukup”. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai aplikasi Gojek cukup mudah digunakan, informasinya cukup jelas, serta cukup efektif membantu mobilitas mereka. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek keandalan sistem, kecepatan respons, dan ketepatan estimasi biaya agar persepsi pengguna meningkat ke kategori “Baik”.3.3 Uji Validitas

Uji Reliabilitas

Reliabilitas internal diukur dengan Cronbach's α :

Cronbach's α untuk skala UX = 0.935.

Cronbach's α untuk skala Efektivitas = 0.951.

Interpretasi: kedua skala memiliki reliabilitas yang sangat tinggi ($\alpha > 0.90$), sehingga konsistensi internal instrumen sangat baik dan skor skala dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut.

Analisis Deskriptif

Dari pengolahan data:

Jumlah responden (n) = 50.

Rata-rata skor keseluruhan skala Pengalaman Pengguna (UX) = 3.58 (SD = 1.167).

Rata-rata skor keseluruhan skala Efektivitas Aplikasi = 3.47 (SD = 1.10).

Interpretasi kategori (aturan yang digunakan dalam penelitian ini):

Baik: rata-rata ≥ 4.00

Cukup: $3.00 \leq$ rata-rata < 4.00

Kurang: rata-rata < 3.00

Berdasarkan kriteria di atas, kedua variabel berada pada kategori Cukup: pengalaman pengguna (UX) berada pada kategori cukup ($\mu = 3,58$) dan efektivitas aplikasi juga pada kategori cukup ($\mu = 3,47$). Ini menunjukkan bahwa, secara umum, mahasiswa menilai pengalaman dan efektivitas aplikasi Gojek pada tingkat sedang — cenderung positif tetapi belum mencapai kategori “Baik”.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk menguji pengaruh pengalaman pengguna (UX) terhadap efektivitas aplikasi, dilakukan regresi linear sederhana:

Model yang diuji:

$$\text{Efektivitas} = \beta_0 + \beta_1 (\text{UX}) + \varepsilon$$

Hasil estimasi:

- a. Intercept (β_0) = 0.0727
- b. Koefisien UX (β_1) = 0.9613
- c. R-squared = 0.8812 (88.12% variansi efektivitas dijelaskan oleh UX)
- d. p-value (koefisien UX) < 0.001 (sangat signifikan)

Interpretasi statistik:

- a. Koefisien β_1 positif (0.9613) dan signifikan ($p < 0.001$), yang berarti setiap kenaikan 1 titik pada skor UX dikaitkan dengan kenaikan rata-rata ≈ 0.96 pada skor efektivitas — arah hubungan positif yang kuat.
- b. Nilai $R^2 = 0.881$ menunjukkan bahwa variabel UX menjelaskan sekitar 88.1% variasi skor efektivitas pada sampel ini — ukuran hubungan yang sangat kuat untuk penelitian sosial/komunikasi teknologi.
- c. Karena uji signifikansi menunjukkan $p < 0.001$, maka hubungan tersebut dianggap signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi konvensional ($\alpha = 0.05$).

Interpretasi dan Pembahasan

Interpretasi statistik:

- a. Koefisien β_1 positif (0.9613) dan signifikan ($p < 0.001$), yang berarti setiap kenaikan 1 titik pada skor UX dikaitkan dengan kenaikan rata-rata ≈ 0.96 pada skor efektivitas — arah hubungan positif yang kuat.
- b. Nilai $R^2 = 0.881$ menunjukkan bahwa variabel UX menjelaskan sekitar 88.1% variasi skor efektivitas pada sampel ini — ukuran hubungan yang sangat kuat untuk penelitian sosial/komunikasi teknologi.
- c. Karena uji signifikansi menunjukkan $p < 0.001$, maka hubungan tersebut dianggap signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi konvensional ($\alpha = 0.05$).
- d. Pembahasan Temuan.

Tingkat penilaian (UX dan efektivitas - kategori “Cukup”)

- a. Meskipun reliabilitas instrumen tinggi dan hubungan antara UX dan efektivitas sangat kuat, rata-rata kedua variabel belum mencapai kategori “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa menggunakan aplikasi Gojek cenderung memuaskan secara moderat, tetapi masih ada ruang perbaikan (mis. antarmuka, stabilitas, kecepatan respons, kepastian estimasi biaya).

- b. Temuan ini konsisten dengan penelitian-penelitian serupa yang menunjukkan bahwa kualitas pengalaman (UX) berkaitan erat dengan persepsi efektivitas suatu aplikasi layanan — namun level kepuasan/efektivitas dapat bervariasi antarkota atau demografi.

Hubungan UX → Efektivitas (implikasi kuat)

- a. Koefisien regresi yang hampir 1 (≈ 0.96) dan R^2 tinggi menunjukkan bahwa pengalaman pengguna merupakan prediktor utama efektivitas menurut sampel mahasiswa ini. Dengan kata lain, perbaikan UX akan sangat mungkin meningkatkan persepsi efektivitas layanan Gojek di kalangan mahasiswa.
- b. Secara praktis, aspek UX yang ditinjau (kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, kecepatan pemesanan, antarmuka, reliabilitas fitur) tampaknya memiliki peran penting dalam bagaimana mahasiswa menilai kemampuan aplikasi memenuhi tujuan perjalanan, akurasi estimasi, dan kemudahan transaksi.

Perbandingan dengan studi terdahulu

- a. Sejumlah studi lokal yang meneliti Gojek/layanan serupa menunjukkan keterkaitan antara kualitas sistem/informasi dengan kepuasan/efektivitas pengguna. Temuan penelitian ini memperkuat bukti bahwa fokus pada UX (UI/UX design, performance, informasi realtime) adalah strategi yang efektif untuk meningkatkan efektivitas layanan transportasi online bagi segmen mahasiswa.

Keterbatasan

- a. Sampel purposive berjumlah 50 mahasiswa di Kota Medan; generalisasi hasil ke populasi luas pengguna Gojek (seluruh usia / daerah lain) harus dilakukan hati-hati.
- b. Instrumen berbasis kuesioner self-report berisiko bias respon (mis. desirability bias).
- c. Analisis regresi sederhana membuktikan hubungan asosiasi; korelasi kuat tidak selalu menyiratkan hubungan kausal penuh — meski secara logis UX dapat diinterpretasikan sebagai faktor penyebab perbaikan efektivitas, penelitian eksperimental/longitudinal diperlukan untuk menegaskan kausalitas.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 50 responden mahasiswa pengguna aplikasi Gojek di Kota Medan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: Tingkat pengalaman pengguna (User Experience/UX) mahasiswa terhadap aplikasi Gojek berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 3,58. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai aplikasi Gojek cukup mudah digunakan, informasinya jelas, dan fiturnya sesuai dengan kebutuhan, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan seperti

stabilitas sistem dan kecepatan akses. Efektivitas aplikasi Gojek juga berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 3,47. Artinya, mahasiswa merasa aplikasi Gojek cukup efektif dalam membantu mobilitas mereka, terutama dari segi ketepatan waktu, kemudahan transaksi, dan keakuratan informasi jarak maupun biaya. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara pengalaman pengguna terhadap efektivitas aplikasi Gojek dengan nilai koefisien $\beta = 0,961$, $R^2 = 0,881$, dan $p < 0,001$. Artinya, semakin baik pengalaman pengguna, maka semakin tinggi pula efektivitas aplikasi Gojek yang dirasakan mahasiswa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna merupakan faktor utama yang menentukan efektivitas aplikasi Gojek dalam konteks layanan transportasi online di kalangan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhadad, F. F., & Hidayat, R. (2023). Evaluating user experience of mobile transportation applications using the UEQ method. *Journal of Information Systems and Technology*, 7(2), 115–126. <https://doi.org/10.31289/jist.v7i2.6214>
- Azizah, N., Prabowo, W., & Nugroho, S. (2023). User experience evaluation of mobile service applications using the user experience questionnaire (UEQ). *Journal of Information Technology and Computer Science*, 8(2), 145–154.
- Bangor, A., Kortum, P. T., & Miller, J. T. (2008). An empirical evaluation of the System Usability Scale. *International Journal of Human–Computer Interaction*, 24(6), 574–594. <https://doi.org/10.1080/10447310802205776>
- Brooke, J. (1996). SUS: A “quick and dirty” usability scale. In P. W. Jordan et al. (Eds.), *Usability evaluation in industry* (pp. 189–194). Taylor & Francis.
- Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience—A research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 25(2), 91–97. <https://doi.org/10.1080/01449290500330331>
- Hidayati, S., & Raharjo, B. (2024). Analysis of user satisfaction on ride-hailing mobile applications using the TAM approach. *Journal of Information Systems Research*, 10(1), 22–31.
- ISO. (2018). *ISO 9241-210: Ergonomics of human-system interaction—Part 210: Human-centred design for interactive systems*. International Organization for Standardization.
- Kurniawan, A., & Wijaya, A. (2022). The influence of system quality and information quality on user satisfaction of mobile applications. *Journal of Applied Information Systems*, 6(3), 101–110.
- Larasati, D., Nugroho, E., & Santoso, A. J. (2024). Usability and user satisfaction analysis of ride-hailing applications using SUS and UEQ. *International Journal of Human–Computer Interaction Research*, 5(1), 33–45.
- Memon, M. A., Salleh, R., & Baharom, M. N. R. (2016). The link between user satisfaction and usability attributes in mobile applications. *Procedia Economics and Finance*, 37, 203–210. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30118-7](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30118-7)
- Nielsen, J. (1994). *Usability engineering*. Academic Press.

- Prasetyo, Y. T., Ong, A. K. S., & Chuenyindee, T. (2022). Determining factors affecting user satisfaction in mobile transportation applications using structural equation modeling. *Sustainability*, *14*(4), 1–15. <https://doi.org/10.3390/su14042413>
- Preece, J., Rogers, Y., & Sharp, H. (2019). *Interaction design: Beyond human–computer interaction* (5th ed.). Wiley.
- Tullis, T., & Albert, B. (2013). *Measuring the user experience: Collecting, analyzing, and presenting usability metrics* (2nd ed.). Morgan Kaufmann.
- Wibowo, A., & Sari, D. P. (2023). Pengaruh pengalaman pengguna dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi layanan berbasis mobile. *Jurnal Teknologi Informasi dan Sistem Informasi*, *9*(3), 201–212.