



## EFEKTIVITAS APLIKASI TRANSPORTASI GOJEK DENGAN MENGUNAKAN METODE SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

Khoirul Adib <sup>a</sup>, Guntur Syarifuddin Putra <sup>b</sup>, Siti Nur`aini <sup>c</sup>

<sup>a</sup> Teknologi Informasi, [2108096052@student.walisongo.ac.id](mailto:2108096052@student.walisongo.ac.id) , Universitas Islam Negeri Walisongo

<sup>b</sup> Teknologi Informasi, [2108096045@student.walisongo.ac.id](mailto:2108096045@student.walisongo.ac.id) , Universitas Islam Negeri Walisongo

<sup>c</sup> Teknologi Informasi, [siti\\_nuraini@walisongo.ac.id](mailto:siti_nuraini@walisongo.ac.id) , Universitas Islam Negeri Walisongo

### Abstract

*The rapid development of the field of information technology has made a lot of transformations, especially in the field of online transportation services, many business actors providing transportation services are emerging today, so there is a lot of competition between online transportation service providers with various strategies in order to satisfy customers. Currently, there are many studies examining online transportation. So there is a need for a review of journal papers that discuss the effectiveness of online transportation, but in this study it is devoted to the Gojek application because it is felt that it is widely used by the Indonesian people. The method used is the Systematic Literature Review (SLR) of journal papers published in 2019-2022. There are three Research Questions in this study. The end result is that the Gojek application has several features that make it easier for people to use it. In the technique of collecting data using questionnaires from previous studies with the use of at most 100 respondents. And there are 6 factors that make people choose Gojek online transportation for activities with the most being chosen because the quality of services and services provided by Gojek is very good. The final result of this research is to provide information related to the results of community responses in several areas so that it can be used as a joint evaluation material, especially for Gojek transportation.*

**Keywords:** *Gojek, Online Transportation, Application*

### Abstrak

Berkembangnya bidang teknologi informasi yang sangat cepat membuat banyak terjadi transformasi khususnya dibidang layanan jasa transportasi *online*, banyak pelaku bisnis penyedia jasa transportasi bermunculan sekarang ini, sehingga banyak terjadi persaingan antara penyedia pelayanan transportasi *online* dengan berbagai strategi agar bisa memuaskan pelanggan. Saat ini banyak penelitian yang meneliti tentang transportasi *online*. Sehingga perlu adanya *review* terhadap *paper* jurnal yang membahas tentang efektivitas transportasi *online*, namun dalam penelitian ini dikhususkan kepada aplikasi Gojek karena dirasa banyak dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia. Metode yang digunakan adalah Systematic Literature Review (SLR) terhadap *paper* jurnal yang publish pada tahun 2019-2022. Terdapat tiga Research Question (RQ) pada penelitian ini. Hasil akhirnya yaitu aplikasi Gojek memiliki beberapa fitur yang memudahkan masyarakat untuk memanfaatkannya. Dalam teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dari penelitian sebelumnya dengan penggunaan paling banyak 100 responden. Dan terdapat 6 faktor yang membuat masyarakat memilih transportasi *online* Gojek untuk beraktifitas dengan paling banyak dipilih karena kualitas pelayanan dan jasa yang diberikan oleh Gojek sangat baik. Hasil akhir dari penelitian ini adalah memberikan informasi terkait hasil respon masyarakat di beberapa Daerah

*Received Oktober 30, 2022; Revised November 2, 2022; Accepted Desember 2, 2022*

sehingga bisa menjadi bahan evaluasi bersama khususnya bagi transportasi Gojek.

**Kata Kunci:** Gojek, transportasi online, aplikasi

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan zaman berakibat mempengaruhi segala sektor khususnya dunia transportasi. Banyak terobosan yang memberikan kemudahan apalagi di era digital sekarang ini salah satunya transportasi *online*. Munculnya transportasi *online* ini memberikan dampak yang luar biasa, sehingga banyak pelaku bisnis yang menyediakan jasa transportasi *online*. Hal ini tentunya terjadi persaingan di dalam dunia transportasi *online* mulai dari beradu strategi untuk memasuki pasar bahkan menawarkan banyak fitur dan promo yang menarik. Banyaknya jumlah para pengemudi transportasi, dan adanya berbagai promo sehingga membuat transportasi *online* banyak diminati dikalangan masyarakat. Salah satu platform yang menyediakan jasa transportasi *online* seperti halnya Gojek.

Gojek merupakan sebuah platform asal Indonesia yang bergerak di bidang jasa angkutan yang didirikan pada tahun 2011 oleh Nadiem Makarim. Saat ini Gojek sudah mempunyai banyak armada yang tersebar di seluruh Indonesia. Aplikasi Gojek bisa diakses dengan mudah melalui smartphone dan dilengkapi fitur yang diklasifikasikan sesuai kebutuhan pengguna. Hal ini memberikan kemudahan sehingga menimbulkan ketertarikan dikalangan masyarakat. Sayangnya, hal ini mengakibatkan berkurangnya pemasukan transportasi konvensional yang biasa disebut ojek pangkalan atau taksi biasa. Sehingga terjadi konflik antar kelompok yaitu antara ojek berbasis *online* dan transportasi berbasis konvensional. Hal ini dikarenakan Gojek menentukan tarif dari seberapa jauh jarak tempuh yang diseragamkan untuk semua rute dan wajib diterapkan oleh semua *driver*-nya, yang dimana hal itu menjadi hal utama yang membedakan antara tarif Gojek dan tarif ojek konvensional yang biasanya mematok tarif lebih tinggi memanfaatkan kondisi dan situasi yang ada. Sehingga penelitian ini akan mencoba menganalisis efektivitas salah satu platform transportasi yang ada di Indonesia yaitu Gojek. Hasil penelitian ini akan menyimpulkan seberapa efektif adanya platform transportasi Gojek sehingga masyarakat bisa mengetahui hasil dari perkembangan dan pemanfaatan teknologi khususnya pada transportasi *online*.

Pada penelitian ini akan meneliti apakah aplikasi Gojek bisa diterima di kalangan masyarakat dengan kualitas system yang baik, fitur layanan yang dapat membantu pengguna, bagaimana ketertarikan masyarakat terhadap aplikasi Gojek, apa saja manfaat-manfaat yang dihasilkan dari aplikasi Gojek serta apa saja dampak-dampak yang ditimbulkan oleh aplikasi Gojek tersebut. Penelitian ini akan menggunakan metode *Systematic Literature Review (SLR)* untuk *me-review* penelitian penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan. Sehingga dapat menjadi referensi baru tentang bagaimana efektivitas aplikasi transportasi Gojek dikalangan masyarakat dan juga dapat menjadi referensi untuk membantu para pelaku bisnis transportasi *online* menemukan apa saja kekurangan dan kelebihan yang dapat diperbaiki dan ditingkatkan agar bisnis mereka lebih efektif dan menarik dan dapat meningkatkan kepuasan para pelanggannya.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### A. *Systematic Literature Review* (SLR)

Dalam penelitian *Systematic Literature Review* (SLR) merupakan salah satu cara mengidentifikasi, evaluasi dan menginterpretasi semua bahan penelitian yang terdiri dari artikel yang memiliki rumusan masalah dan topik yang sesuai dengan penelitian (Rizaldi et al., 2022). *Systematic Literature Review* (SLR) juga didefinisikan sebagai sebuah metodologi penelitian atau riset pengembangan yang dilakukan untuk mengumpulkan serta mengevaluasi penelitian yang terkait pada fokus penelitian yang dikaji (Triandini et al., 2019).

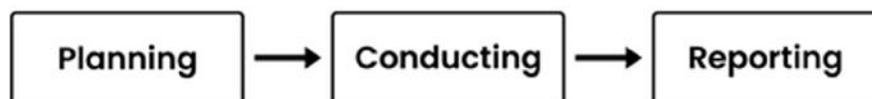
Tujuan dari penelitian *Systematic Literature Review* (SLR) ini memberikan sebuah informasi terkait efektivitas suatu aplikasi transportasi *online* Gojek dengan menggunakan beberapa artikel yang sudah mengidentifikasi efektivitas di beberapa daerah, sehingga artikel ini bisa menjadi pandangan bagi masyarakat untuk dapat menilai terkait adanya transportasi *online* seperti Gojek.

### B. Objek Penelitian

Objek penelitian kali ini adalah efektivitas aplikasi transportasi *online*. Efektivitas ini diambil dari beberapa hasil penelitian yang ada yang mengidentifikasi pengaruh hadirnya aplikasi transportasi *online* di beberapa Daerah. Karena tentu setiap daerah memiliki beberapa hasil terkait efektivitas aplikasi Gojek yang berbeda-beda, harapannya hal ini juga bisa menjadi pertimbangan bagi masyarakat dan penyedia aplikasi Gojek untuk bisa selalu meningkatkan kualitas dengan disesuaikan kebutuhan setiap Daerah.

### C. Metode Penelitian

Dalam proses penelitian kali ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan beberapa alur proses sebagai berikut :



Dari Bagan alir penelitian di atas terdiri dari 3 tahapan yaitu *planning* (Perencanaan) yaitu tahapan awal dalam melakukan penelitian ini perencanaan sangat dibutuhkan karena sebagai acuan mengalirnya penelitian dengan menggunakan *Systematic Literature Review* (SLR), *Conducting* (Pelaksanaan) setelah melakukan perencanaan selanjutnya mengeksekusi penelitian sesuai dengan rancangan pada tahap perencanaan, dan *Reporting* (laporan) setelah menyelesaikan penelitian selanjutnya sebagai wujud dokumentasi penelitian harus dilakukan penulisan sebagai laporan penelitian.

#### D. *Research Question*

Pada tahap ini penentuan pertanyaan yang sesuai dengan topik penelitian. Berikut merupakan beberapa pertanyaan yang dibuat berdasarkan kebutuhan dari topik penelitian yang ada :

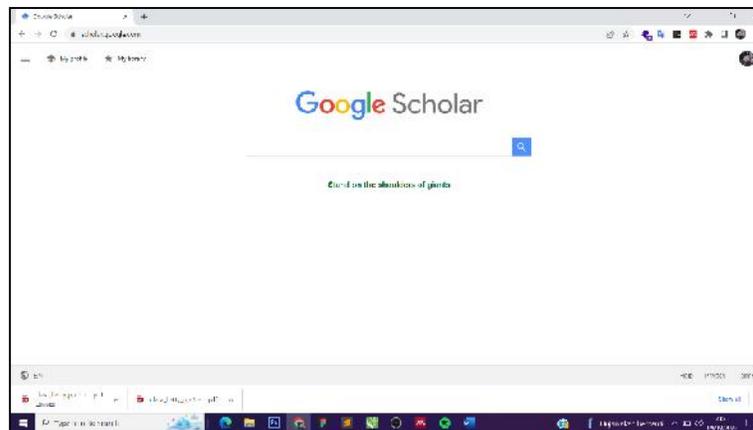
1. RQ 1 : Apa saja fitur didalam aplikasi Gojek?
2. RQ 2 : Apa metode yang digunakan untuk pengambilan data tentang efektivitas adanya aplikasi transportasi *online* Gojek?
3. RQ : apa faktor yang mempengaruhi efektivitas aplikasi Gojek disetiap daerah?
- 4.

#### E. *Search Proses*

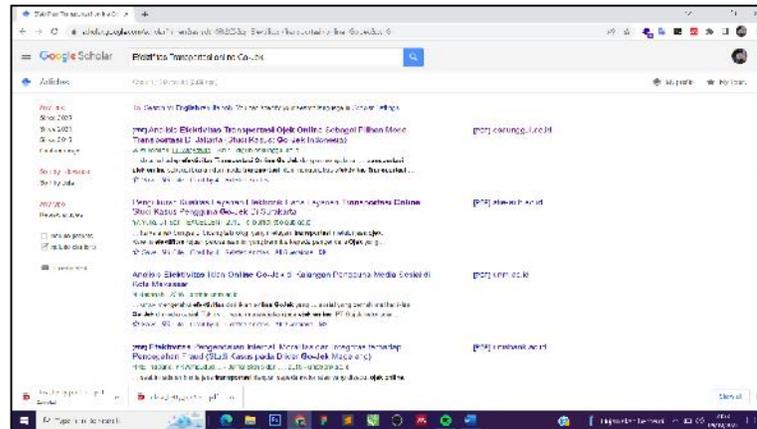
Setelah merumuskan topik dan rumusan masalah dari penelitian yang diangkat, selanjutnya melakukan pencarian artikel pendukung yang relevan sebagai data pendukung penelitian. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan studi literatur untuk bisa meringkas atau merangkum hasil dari beberapa data pencarian yang ada. Sumber data yang penelitian ambil merupakan data sekunder yaitu megumpulkan data dari beberapa hasil penelitian sebelumnya dengan menggunakan pencarian literatur pada *google scholar*.

*Search Proses* ini adalah proses pencarian digunakan untuk mencari data yang relevan dengan penelitian yang dilakukan sehingga data yang diperoleh akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah atau *Research Question* (QR) dan kebutuhan pembuktian lainnya. Proses pencarian dilakuka dengan menggunakan *search engine google scholar* (<https://scholar.google.com/>). Untuk penggunaan pencarian data penelitian bisa lakukan langkah dibawah ini :

1. Buka Laman (<https://scholar.google.com/>)



## 2. Masukkan kata kunci pencarian “Efektivitas Transportasi *online* Gojek”



## 3. Setelah melakukan pencarian artikel pendukung memunculkan sekitar 1.120 artikel namun disini akan hany Pada tahapan ini data yang telah ditemukan akan dievaluasi dengan beberapa pertanyaan dibawah ini :

- 1) Apakah paper jurnal diterbitkan pada rentang waktu 2019-2022?
- 2) Apakah paper jurnal tersebut membahas tentang efektivitas aplikasi transportasi *online* Gojek?
- 3) Apakah setiap paper jurnal tersebut menuliskan perusahaan transportasi Gojek?

Dari setiap paper akan diberikan penilaian apakah sesuai dengan pertanyaan diatas.

- 1) Ya : paper jurnal yang sesuai dengan pertanyaan pada *quality assessment* yang diberikan.
- 2) Tidak : paper jurnal yang tidak sesuai dengan pertanyaan *quality assessment* yang diberikan

Selanjutnya adalah melakukan *Quality assesment* dari jurnal yang diperoleh menggunakan pertanyaan diatas :

No	Judul	Penulis	QA			Keterangan	
			Q1	Q2	Q3	YA	TIDAK
1	Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Ojek <i>Online</i> Gojek Di Kota Medan	(Alfadillah Nasution & Syahputra Saragih, 2022)					
2	Pengukuran Kualitas Layanan Elektronik Pada Layanan Transportasi <i>Online</i> : Studi Kasus Pengguna Gojek Di Surakarta	(Yulia & Sari, 2020)					
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Jasa Go-Ride Gojek (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Transportasi <i>Online</i> Kota Cilegon)	(Algifari & Hasbi, 2021)					
4	Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Kota Jember	(Lestari et al., 2020)					
5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Gojek di Kota Pekanbaru	(Oktarini, 2020)					

#### F. *Data Analysis*

Data Analysis digunakan untuk mengumpulkan hasil analisis data dari 5 artikel mengenai efektivitas transportasi *online* Gojek yang pilih, sehingga hasil analisis akan digunakan untuk menjawab Reseach Question yang sudah ditentukan dalam penelitian ini.

#### G. *Documentation*

Pada tahap ini sebagai dokumentasi dari hasil penelitian yang dilakukan akan ditulis dalam bentuk *paper* jurnal dengan format yang sudah disediakan sebelumnya.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Search Process dan Inclusion and Exclusion Criteria

Hasil dari search process dan inclusion and exclusion criteria yaitu dipilih yaitu 5 paper jurnal yang telah sesuai dengan topik penelitian yaitu diterbitkan mulai tahun 2019-2022 yang memiliki topik berkaitan dengan “Efektivitas Transportasi *online* Gojek” yang selanjutnya akan dikelompokkan berdasarkan menjadi beberapa jenis jurnal. Berikut merupakan hasil pengelompokan 5 jurnal yang dipilih :

NO	Tipe Jurnal	Tahun
1	Jurnal Ruang Luar dan Dalam FTSP (Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan), Institut Sains dan Teknologi TD Pardede	2022
2	EXELLENT : STIE AUB Surakarta	2019
3	eProceedings of Management Universitas Telkom	2021
4	JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI universitas Jember	2020
5	ECOUNBIS( Economics, Accounting And Business Journal) Universitas Muhammadiyah Riau	2022

HasHasil Quality Aessment dari 5 artikel yang dituliskan dalam bentuk tabel :

No	Penulis	Tahun	Q1	Q2	Q3	Hasil
1	Sri Muliani, Rahmad Dian Sembiring dan Dessy Eresina Sri Muliani, Rahmad Dian Sembiring dan Dessy Eresina	2022				Diterima
2	Yosephine Angelina Yulia, Cahyani Tunggal Sari Prodi Manajemen	2019				Diterima
3	Muslim Algifari dan Imanuddin Hasbi	2021				Diterima
4	Intan Lestari , Joko Widodo, dan Sri Wahyuni	2020				Diterima
5	Rendi Indra , Ikhbal Akhmad dan Hichmaed Tachta Hinggo	2022				Diterima

#### B. Data Analysis

Pada tahapan ini data yang diperoleh akan diproses dan hasilnya akan digunakan untuk menjawab Research Question (RQ) yang telah ditentukan sebelumnya, sekaligus juga menganalisis efektivitas adanya aplikasi transportasi *online* Gojek.

##### 1) Hasil RQ1 : Efektivitas Fitur dan Layanan Gojek

No	Nama Layanan	Paper Penelitian	Jumah
1	Go Ride	[1], [2], ], [3],	3
2	Go Food	[1],	1
4	Go Car	[1],	1
4	Go Send	[1],	1

## 2) Hasil RQ1 : Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan Research Question 2 atau RQ2 tentang bagaimana teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengetahui efektivitas transportasi *online* Gojek, didapatkan dalam 5 paper jurnal menggunakan metode pengumpulan data dengan kuisioner. Sehingga menghasilkan data responden seperti dibawah.

No	Teknik Pengumpulan Data	Penulis	Responden
1	Kuisioner	Sri Muliani, Rahmad Dian Sembiring dan Dessy Eresina	100
2		Yosephine Angelina Yulia, Cahyani Tunggal Sari Prodi Manajemen	215
3		Muslim Algifari dan Imanuddin Hasbi	100
4		Intan Lestari , Joko Widodo, dan Sri Wahyuni	100
5		Rendi Indra , Ikhbal Akhmad dan Hichmaed Tachta Hinggo	60

## 3) Hasil RQ3 : Mempengaruhi efektivitas Gojek

Berdasarkan Research Question 2 atau RQ2 tentang faktor yang mempengaruhi hasil dari efektivitas adanya transportasi *online* Gojek kepada masyarakat yang disini diambil sampel data dari beberapa penelitian di Daerah.

No	Faktor	Jurnal	Jumlah
1	Interface dan aplikasi	[1] [5]	1
2	Iklan dan Sumber Informasi	[1] [2]	2
3	Kualitas Pelayanan	[1] [2] [3] [4]	4
4	Fitur	[1] [5]	2
5	Kualitas Jasa	[1] [2] [3] [4]	4
6	Tarif	[1] [4]	2

## C. Ringkasan Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil dari analisis 5 artikel yang memiliki topik penelitian sesuai telah didapatkan informasi terkait efektivitas hadirnya layanan transportasi *online* Gojek di tengah masyarakat khususnya di beberapa Daerah. Teknik pengumpulan data analisis faktor yang ada dengan acuan paper tahun 2019-2022 ini dapat dianalisis dan digunakan bahan tambahan informasi bagi masyarakat,

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap efektivitas transportasi *online* Gojek dengan menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR), aplikasi Gojek memiliki beberapa fitur yang memudahkan masyarakat untuk memanfaatkannya. Dalam teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dari penelitian sebelumnya dengan penggunaan paling banyak 100 responden. Dan terdapat 6 faktor yang membuat masyarakat memilih transportasi *online* Gojek untuk beraktifitas dengan paling banyak dipilih karena kualitas pelayanan dan jasa yang berikan oleh Gojek sangat baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Alfadillah Nasution, R., & Syahputra Saragih, I. (2022). Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Transportasi *Online* (Gojek) di Kota Pematangsiantar. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(5), 544–554. <https://doi.org/10.36418/jist.v3i5.423>
- Algifari, M., & Hasbi, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Jasa Go-Ride Gojek (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Transportasi *Online* Kota Cilegon). *E-Proceeding of Management*, 8(5), 6181–6193.
- Brawijaya, U., Hamim, M. N., Program, A., Teknik, S., Malang, U. W., Program, D., Teknik, S., Malang, U. W., S. D. A., Program, D., Teknik, S., & Malang, U. W. (2018). *Kota Surabaya sebagai ibu kota Provinsi Jawa Timur terletak di tepi pantai*. 19–20.
- Lestari, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2020). Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial*, 14(2), 318–322. <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.16255>
- Oktarini, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 6(2), 248. <https://doi.org/10.32493/skr.v6i2.5541>
- Rizaldi, D. F., Abdillah, J., Naufal, M., Yaqin, M. A., & Fauzan, A. C. (2022). Survei Pengukuran Fleksibilitas Software Menggunakan Metode Systematic Literature Review. *ILKOMNIKA: Journal of Computer Science and Applied Informatics*, 4(1), 53–66. <https://doi.org/10.28926/ilkomnika.v4i1.253>
- Triandini, E., Jayanatha, S., Indrawan, A., Werla Putra, G., & Iswara, B. (2019). Metode Systematic Literature Review untuk Identifikasi Platform dan Metode Pengembangan Sistem Informasi di Indonesia. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(2), 63. <https://doi.org/10.24002/ijis.v1i2.1916>
- Usman, O., & Saprudin, P. A. (2022). The Effect of Price, Promotion, And Quality of Service On Gojek Customer Satisfaction (Study on Students of Office Administration Education Study Program, State University of Jakarta). *SSRN Electronic Journal*, 549–560. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4130701>
- Yulia, Y. A., & Sari, C. T. (2020). Pengukuran Kualitas Layanan Elektronik Pada Layanan Transportasi *Online*: Studi Kasus Pengguna Gojek Di Surakarta. *ProBank*, 4(2), 213–220. <https://doi.org/10.36587/probank.v4i2.510>