



# Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 4 (1) September-Februari 2025: 717-722

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

ISSN: 2830-7747; e-ISSN: 2830-5353



## Analisis Minat Mahasiswa Universitas Pamulang Pada Penggunaan Aplikasi Gojek

A Adila Rafah<sup>1</sup>, Saman Dwi Saputra<sup>Author</sup><sup>2</sup>, Radhita Aliya Zulfa<sup>Author</sup><sup>3</sup>, R.R. Mardiana Yulianti<sup>4</sup>

<sup>1234</sup> Universitas Pamulang

\* Corresponding author: e-mail: [samdsaputra@gmail.com](mailto:samdsaputra@gmail.com)

### INFO ARTIKEL

Diterima **Oktober 2024**  
Disetujui **November 2024**  
Diterbitkan **Desember 2024**

#### **Kata Kunci:**

Gojek, aplikasi on-demand, mahasiswa, minat pengguna, kepuasan pengguna, teknologi informasi

#### **Keywords:**

Gojek, on-demand applications, students, user interest, user satisfaction, information technology.

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara hidup masyarakat, termasuk mahasiswa, dengan hadirnya aplikasi on-demand seperti Gojek. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis minat mahasiswa Universitas Pamulang terhadap penggunaan aplikasi Gojek dan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mereka. Metode yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan melibatkan 108 responden dari berbagai program studi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menganggap Gojek penting untuk kebutuhan sehari-hari, dengan skor kepuasan yang tinggi terhadap kenyamanan, keamanan, dan fitur yang disediakan. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Temuan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengembangan aplikasi Gojek untuk lebih memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai salah satu segmen pengguna terbesar.

### ABSTRACT

*The development of information technology has transformed the way people live, including students, with the emergence of on-demand applications like Gojek. This study aims to analyze the interest of Universitas Pamulang students in using the Gojek application and the factors influencing their decisions. A quantitative survey method was employed, involving 108 respondents from various study programs. The results indicate that the majority of students consider Gojek essential for their daily needs, with high satisfaction scores regarding comfort, security, and the features provided. However, there are several aspects that still need improvement to enhance the user experience. These findings are expected to provide recommendations for the development of the Gojek application to better meet the needs of students as one of the largest user segments.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam gaya hidup masyarakat, termasuk mahasiswa. Dengan semakin luasnya akses internet dan kepemilikan smartphone, layanan berbasis aplikasi telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari (Rahardjo & Nisa, 2019). Salah satu aplikasi yang berperan signifikan adalah Gojek, platform layanan on-demand yang menawarkan berbagai fitur, mulai dari transportasi hingga pengantaran makanan dan pembayaran. Kehadiran Gojek tidak hanya menyediakan kemudahan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari tetapi juga telah menciptakan solusi transportasi dan layanan secara efisien di kota-kota besar seperti Jakarta dan sekitarnya, di mana Universitas Pamulang berada (Putra & Santosa, 2020).

Mahasiswa, sebagai kelompok pengguna digital yang adaptif, cenderung memiliki minat yang tinggi terhadap aplikasi yang dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam aktivitas mereka. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kepercayaan terhadap aplikasi, dan nilai tambah dari fitur yang disediakan adalah faktor utama yang memengaruhi minat pengguna terhadap aplikasi on-demand (Saputra, 2021). Dengan berbagai layanan yang inovatif, Gojek telah memenuhi kebutuhan ini, dan fenomena penggunaan aplikasi tersebut di kalangan mahasiswa menjadi topik yang relevan untuk diteliti.

Salah satu alasan kuat bagi mahasiswa menggunakan aplikasi Gojek adalah efisiensi waktu. Bagi mahasiswa Universitas Pamulang, yang sebagian besar memiliki jadwal padat antara kuliah dan aktivitas lainnya, Gojek menawarkan alternatif transportasi yang cepat dan dapat diakses kapan saja (Utami, 2022). Selain itu, fitur tambahan seperti pembayaran digital, layanan pesan-antar makanan, serta promo yang diberikan aplikasi tersebut menambah daya tariknya di kalangan mahasiswa (Siregar & Nasution, 2023).

Mengingat tingginya adopsi Gojek di kalangan mahasiswa, penting untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang membentuk minat mereka terhadap aplikasi ini. Analisis ini dapat memberikan wawasan lebih dalam mengenai preferensi mahasiswa Universitas Pamulang terhadap layanan digital, khususnya dalam melihat aspek-aspek apa yang masih dapat dikembangkan lebih lanjut oleh pihak penyedia layanan (Handayani & Pratama, 2021).

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam minat mahasiswa Universitas Pamulang terhadap penggunaan aplikasi Gojek, serta faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mereka dalam memilih layanan ini. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan fitur-fitur aplikasi Gojek yang lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa sebagai salah satu segmen pengguna terbesar.

“Perkembangan teknologi di bidang transportasi online telah menciptakan berbagai inovasi yang menawarkan kemudahan bagi pengguna. Salah satu inovasi ini diwujudkan melalui aplikasi Gojek, yang memberikan berbagai layanan dari transportasi hingga pengiriman makanan dan pembayaran. Beberapa penelitian telah mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan dan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan Gojek, seperti penelitian Nasution dan Effendy (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan faktor emosional signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian Rifaldi et al. (2016) menemukan adanya korelasi positif antara kualitas pelayanan Gojek dan kepuasan pelanggan pada mahasiswa, dengan aspek seperti keandalan dan kecepatan layanan berperan penting.

Beberapa peneliti berfokus pada pengaruh kualitas layanan atau aplikasi terhadap kepuasan pelanggan pada masyarakat umum. Namun, belum ada penelitian yang secara spesifik membahas minat mahasiswa Universitas Pamulang dalam menggunakan aplikasi Gojek, terutama terkait faktor kebutuhan, kenyamanan, dan efisiensi waktu yang relevan bagi mahasiswa dengan jadwal padat. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis minat mahasiswa Universitas Pamulang terhadap aplikasi Gojek, dengan tujuan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mereka

dalam menggunakan aplikasi ini serta mengidentifikasi aspek layanan yang paling berkontribusi pada kepuasan mereka.”

## KAJIAN LITERATUR

Minat dianggap sebagai dorongan internal yang membuat seseorang tertarik dan termotivasi untuk terlibat dalam aktivitas tersebut. Berikut adalah beberapa teori utama tentang minat: 1) Teori Harapan-Reward (Expectancy-Value Theory) Teori ini mengemukakan bahwa seseorang akan menunjukkan minat tinggi dalam suatu aktivitas jika mereka yakin bisa berhasil (harapan tinggi) dan jika aktivitas tersebut dianggap bernilai atau penting (nilai tinggi). Kombinasi dari harapan keberhasilan dan nilai yang dirasakan menentukan seberapa besar minat seseorang terhadap suatu aktivitas. 2) Teori Self-Determination (Self-Determination Theory) 3) Teori ini menyatakan bahwa minat berkembang ketika tiga kebutuhan dasar manusia terpenuhi: otonomi (kemandirian dalam pengambilan keputusan), kompetensi (perasaan mampu dan efektif dalam melakukan aktivitas), dan keterkaitan (rasa terhubung dengan orang lain). Ketika ketiga kebutuhan ini terpenuhi, individu akan lebih termotivasi dan menunjukkan minat yang tinggi terhadap aktivitas tersebut.

4) Teori Flow (Flow Theory) Dikembangkan oleh Mihaly Csikszentmihalyi, teori ini menjelaskan bahwa minat tertinggi terjadi ketika seseorang terlibat sepenuhnya dalam suatu aktivitas sehingga lupa waktu dan diri sendiri. Kondisi ini disebut sebagai "flow," di mana tantangan aktivitas seimbang dengan keterampilan individu, menciptakan pengalaman yang sangat memuaskan dan memotivasi. 5) Teori Identitas Sosial (Social Identity Theory) Teori ini menjelaskan bagaimana minat dipengaruhi oleh identitas sosial seseorang dan kelompok di mana mereka tergabung. Misalnya, seseorang mungkin menunjukkan minat yang tinggi pada suatu aktivitas atau topik karena identitas kelompok sosialnya (seperti hobi, profesi, atau komunitas) mendukung atau menghargai aktivitas tersebut. 6) Teori Pembelajaran Sosial (Social Learning Theory) Teori ini mengemukakan bahwa minat berkembang melalui pengamatan dan peniruan perilaku orang lain. Model peran, seperti guru, teman sebaya, atau tokoh publik, memainkan peran penting dalam membentuk minat seseorang.

Penggunaan, dalam konteks umum, mengacu pada tindakan memakai atau memanfaatkan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu atau menjalankan fungsi tertentu. Penggunaan dapat diterapkan pada berbagai objek atau konsep, seperti produk, teknologi, informasi, atau sumber daya. Penggunaan ini tergantung pada kebutuhan, tujuan, dan preferensi individu atau kelompok yang memanfaatkan hal tersebut.

Menurut Kaplan (2014), penggunaan adalah "penerapan praktis dari alat, objek, atau sumber daya untuk memenuhi kebutuhan atau mencapai tujuan yang telah ditentukan." Dalam konteks teknologi informasi, penggunaan sering kali merujuk pada bagaimana perangkat lunak, aplikasi, atau sistem digunakan oleh individu atau organisasi untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, atau kualitas hidup mereka (Davis, 1989).

Misalnya, penggunaan aplikasi Gojek oleh mahasiswa Universitas Pamulang dapat dianalisis berdasarkan berbagai faktor seperti kegunaan, kemudahan akses, dan manfaat yang dirasakan. Menurut Venkatesh et al. (2003), dalam teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), penggunaan teknologi dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitasi.

Jika kita bahas lebih lanjut, Gojek sendiri merupakan perusahaan teknologi asal Indonesia yang menyediakan layanan berbasis aplikasi untuk berbagai kebutuhan sehari-hari. Didirikan pada tahun 2010 oleh Nadiem Makarim, Gojek awalnya adalah layanan ojek online yang kini telah berkembang menjadi super-app dengan berbagai layanan termasuk transportasi, pengiriman makanan, pembayaran, dan banyak lagi.

Gojek dimulai dengan misi untuk mengatasi masalah kemacetan dan pengangguran di Jakarta. Seiring waktu, Gojek memperluas layanannya ke berbagai kota di Indonesia dan negara lain di Asia

Tenggara. Saat ini, Gojek menawarkan lebih dari 20 layanan yang mencakup transportasi, logistik, pembayaran, pengiriman makanan, dan banyak lagi.

## METODE

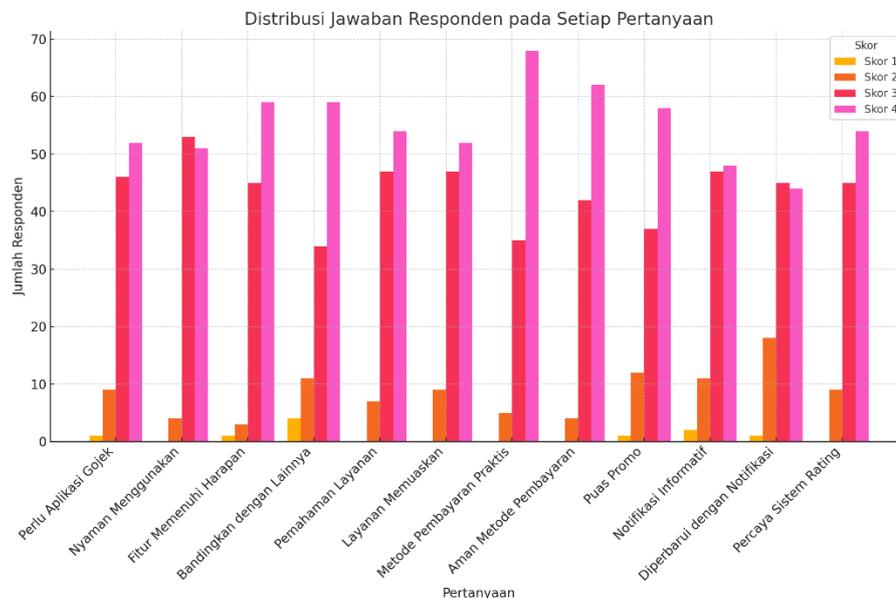
Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei untuk menganalisis minat mahasiswa Universitas Pamulang terhadap penggunaan aplikasi Gojek. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober hingga November 2024 di Universitas Pamulang, dengan target penelitian adalah mahasiswa yang berusia 18-25 tahun. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Pamulang, sementara sampel penelitian berjumlah 108 orang yang diambil secara acak sederhana dari berbagai program studi untuk mewakili populasi tersebut.

Prosedur penelitian dimulai dengan penyusunan kuesioner yang terdiri dari 10 pertanyaan. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur intensitas penggunaan, alasan utama penggunaan, fitur yang paling diminati, dan tingkat kepuasan terhadap layanan Gojek. Instrumen penelitian adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert untuk menilai sikap dan minat mahasiswa. Teknik pengumpulan data dilakukan secara online melalui Google Forms, memungkinkan responden mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk mendapatkan gambaran tentang minat mahasiswa terhadap aplikasi Gojek, termasuk distribusi frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata. Teknik analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi tren minat, faktor pendorong, serta aspek yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang minat dan kebutuhan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi Gojek, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.:

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas pengguna memiliki pandangan positif terhadap aplikasi Gojek di berbagai aspek. Pertama, 90,7% responden merasa perlu menggunakan Gojek, dengan 48,1% memberikan Skor 4 dan 42,6% Skor 3, menandakan pentingnya aplikasi ini bagi kebutuhan sehari-hari mereka. Kenyamanan dalam menggunakan aplikasi juga dirasakan oleh sebagian besar pengguna, di mana 49,1% memberi Skor 3 dan 47,2% Skor 4. Hal ini mengindikasikan bahwa Gojek telah berhasil menghadirkan pengalaman pengguna yang baik. Sebagaimana yang tergambar dari grafik berikut.



Dari hasil survei terhadap 108 responden, analisis menunjukkan persepsi positif pengguna terhadap berbagai aspek aplikasi Gojek. Sebagian besar responden menganggap aplikasi Gojek penting untuk kebutuhan

sehari-hari, dengan 48,1% memberikan Skor 4 dan 42,6% memberikan Skor 3 pada aspek kebutuhan. Hal ini menunjukkan peran penting Gojek bagi kehidupan pengguna.

Mayoritas responden juga merasa nyaman menggunakan aplikasi, dengan 47,2% memilih Skor 4 dan 49,1% memilih Skor 3. Tingginya skor ini menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi Gojek nyaman dan mudah digunakan. Selain itu, fitur-fitur yang disediakan Gojek dianggap memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, dengan 54,6% memberikan Skor 4 dan 41,7% Skor 3. Banyak pengguna juga cenderung membandingkan Gojek dengan aplikasi lain (54,6% memberikan Skor 4), menunjukkan bahwa persaingan di pasar aplikasi serupa menjadi perhatian penting bagi pengguna.

Pengguna juga merasa memiliki pemahaman yang cukup tentang layanan yang ditawarkan oleh Gojek, dengan 50% memberikan Skor 4 dan 43,5% Skor 3. Ini menunjukkan bahwa layanan Gojek dapat dipahami dengan baik oleh mayoritas pengguna. Mereka juga yakin akan kualitas layanan yang diberikan, yang mencerminkan kepuasan terhadap kualitas pelayanan (48,1% Skor 4 dan 43,5% Skor 3).

Kemudahan dan keamanan metode pembayaran menjadi keunggulan Gojek, di mana 63% pengguna memberikan Skor 4 untuk kemudahan, dan 57,4% memberikan Skor 4 untuk keamanan. Kepuasan terhadap promo juga tinggi, dengan 53,7% memberikan Skor 4, menunjukkan bahwa promo menjadi daya tarik yang mendukung kepuasan pengguna.

Informasi dari notifikasi pemesanan dinilai sangat informatif (43,5% memberikan Skor 3 dan 44,4% Skor 4), serta notifikasi pembaruan yang membuat pengguna merasa ter-update (41,7% Skor 3 dan 40,7% Skor 4). Pengguna juga menunjukkan kepercayaan pada sistem rating Gojek, dengan 50% memberikan Skor 4 dan 41,7% Skor 3, yang menunjukkan kepercayaan pada penilaian layanan di aplikasi.

Secara keseluruhan, mayoritas pengguna merasa puas dan nyaman dengan fitur, metode pembayaran, dan layanan yang disediakan oleh Gojek. Tingkat kepercayaan yang tinggi pada aspek keamanan dan sistem informasi menguatkan persepsi positif pengguna terhadap aplikasi ini. Meski demikian, Gojek dapat terus memperbaiki beberapa aspek untuk lebih meningkatkan kenyamanan dan pemahaman pengguna, terutama dalam meningkatkan persentase Skor 4 pada aspek-aspek penting layanan.

## **KESIMPULAN**

Perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam bentuk aplikasi on-demand seperti Gojek, telah membawa perubahan signifikan dalam kehidupan sehari-hari mahasiswa, terutama di Universitas Pamulang. Aplikasi Gojek, yang menawarkan berbagai layanan mulai dari transportasi hingga pembayaran, telah menjadi pilihan utama bagi mahasiswa karena kemudahan, efisiensi waktu, dan nilai tambah yang ditawarkannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki pandangan positif terhadap Gojek, dengan 90,7% responden menganggap aplikasi ini penting untuk kebutuhan sehari-hari mereka.

Faktor-faktor yang memengaruhi minat mahasiswa terhadap Gojek mencakup kenyamanan penggunaan, kepercayaan terhadap kualitas layanan, dan keberagaman fitur yang disediakan. Pengguna merasa nyaman dengan aplikasi, dan kepuasan mereka terhadap metode pembayaran serta promo yang ditawarkan cukup tinggi. Meskipun demikian, ada beberapa aspek yang masih dapat diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna, seperti memperjelas informasi layanan dan meningkatkan interaksi pengguna dengan aplikasi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengembang Gojek dalam mengoptimalkan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, sehingga Gojek dapat terus menjadi solusi yang relevan dalam memenuhi tuntutan mobilitas dan transaksi sehari-hari di kalangan mahasiswa.

## **REFERENSI**

Handayani, T., & Pratama, B. (2021). Faktor yang memengaruhi minat pengguna aplikasi layanan transportasi online. *Jurnal Teknologi Informasi*, 14(2), 120-130.

- Putra, A., & Santosa, A. (2020). Pengaruh Teknologi Digital Terhadap Gaya Hidup Mahasiswa di Wilayah Perkotaan. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 8(1), 78-89.
- Rahardjo, D., & Nisa, S. (2019). *Transformasi Digital dan Implikasinya Terhadap Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Saputra, F. (2021). Analisis Minat dan Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Layanan Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 9(1), 45-53.
- Siregar, T., & Nasution, L. (2023). Dampak Promosi Terhadap Preferensi Pengguna Aplikasi Layanan On-Demand. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 11(3), 225-236.
- Utami, M. (2022). Efektivitas Penggunaan Transportasi Digital di Kalangan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 6(2), 102-115.