

Analisis Persepsi Pengguna dengan Melihat Kualitas Layanan pada Aplikasi *Mobile* Transportasi *Online*

Inggar Tri Agustin Mawarni^{1,*}, Aji Prasetya Wibawa²

^{1,2} Program Pendidikan Kejuruan, Universitas Negeri Malang, Kota Malang, 65145

ARTICLE INFO

Keywords:

Online transportation
Grab
Gojek
Oke-Jack



Received: 5 April 2020

Received in revised:
4 June 2020

Accepted: 4 Juni 2020

Published: 11 Juni 2020

Open Access

ABSTRACT

The study was conducted to determine user perceptions of online transportation mobile applications by looking at PlayStore transportation mobile application analysis and user perceptions when using online transportation mobile applications. This research method is a qualitative method. This type of research uses informants, where direct users who use online mobile transportation applications and PlayStore observations as supporters. Data collection techniques carried out in the form of 1) interviews, 2) participant observation, 3) study documentation. The analysis method uses the interactive model of Mile and Hubermen with 4 stages, including collecting data, trying to formulate data or reduce data, after that the data presentation and drawing conclusions. The results showed that online mobile transportation applications have differences in improving service quality and in creating customer satisfaction. However, the observation of user perception shows that the Grab online transportation mobile application is considered to have superior quality and service than the Gojek and OK-Jack online transportation mobile application.

Keywords: Online Transportation, Grab, Gojek, Oke-Jack

1. Pendahuluan

Perusahaan teknologi menyediakan aplikasi mobile jasa transportasi yang bisa diakses secara online, dengan menjadi media penghubung bagi pengemudi (mitra kerja) dan penumpang (konsumen) (Veronica and Bakhtiar, 2017). Menurut Lin et al., (2011) pelayanan yang berkualitas berperan sangat penting dalam kepuasan pengguna yang menjadi faktor pendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Hal tersebut membuat perusahaan memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak dan menciptakan keuntungan bagi perusahaan (Panjaitan and Yuliati, 2016). Namun, apabila pengguna merasa kecewa dengan pelayanan yang tidak sesuai harapan, maka akan timbul keluhan pengguna dengan komentar yang buruk (Sharma and Lijuan, 2015). Hal ini berdampak buruk bagi perusahaan yakni rusaknya citra baik perusahaan sehingga menyebabkan pengguna aplikasi *mobile* transportasi online kehilangan kepercayaan terhadap perusahaan dan lebih memilih kompetitor lain (Riskayanti and Sitohang, 2016). Untuk itu, penyedia jasa transportasi online perlu memperhatikan, meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan konsumen serta memiliki kemampuan dan kekuatan untuk bersaing dalam menguasai pasar (Mogaji and Erkan, 2019). Menurut Meinar and Suryani, (2019) dalam meningkatkan kualitas layanan, manajemen perlu mengetahui persepsi

pengguna seperti apa kualitas layanan dan seperti apa yang diinginkan oleh pengguna. Dikarenakan pengalaman pengguna sangat penting dalam meningkatkan kualitas transportasi online (Yani et al., 2019)

Dalam penelitian ini, peneliti menjelaskan transportasi online yang sangat populer dikalangan masyarakat yaitu Gojek, Grab dan Oke-Jack. Transportasi online tersebut sudah dikenal sebagai penyedia jasa transportasi online di Indonesia dan mendapat ranking terpopuler (Listiorini, 2020). Namun pada tiap transportasi online sendiri mempunyai ciri khas sendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan konsumen. Aplikasi *mobile* transportasi online GO-JEK dianggap memiliki pengaruh besar pada ekonomi masyarakat dan transportasi umum dan GO-JEK merupakan alternatif yang paling diinginkan bagi masyarakat jika dibandingkan dengan aplikasi *mobile* transportasi online lain (Nur et al., 2019). Menurut Suriyanto and Istriani (2019) Grab telah berhasil mempengaruhi pengguna yang berada di Yogyakarta dengan mendapatkan kepuasan pengguna sebesar 70% dikarenakan harga dan promosi yang diberikan oleh Grab serta 30% dipengaruhi karna faktor lain. Sedangkan menurut Pradana (2018) Oke-Jack merupakan aplikasi yang simple yang mudah di fahami dan digunakan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis persepsi pengguna dengan melihat

* Corresponding author

E-mail addresses inggartri90@gmail.com (Inggar Tri Agustin Mawarni)

2614-6983/ © 2020 P3M Politeknik Negeri Bengkalis. All rights reserved.

kualitas layanan pada aplikasi *mobile* transportasi *online*

2. Metode

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis persepsi pengguna dengan melihat kualitas layanan aplikasi *mobile* transportasi *online* yang paling populer. Persepsi tersebut diharapkan dapat mengetahui transportasi online mana yang mempunyai kualitas lebih unggul. Metode penelitian ini adalah metode kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *mobile* transportasi online. Teknik pengambilan data yang dilakukan berupa 1) wawancara mendalam (*in dept interview*) langsung kepada pengguna aplikasi *mobile* transportasi online, 2) observasi partisipan yang tujuannya untuk melengkapai hasil wawancara agar tidak melenceng dari tujuan penelitian. hal ini dilakukan dengan observasi PlayStore pada tanggal 1 Maret 2020 sampai 15 Maret 2020, 3) studi dokumentasi merupakan keterkaitan antara literatur atau dokumen dengan permasalahan yang sedang diteliti. Metode analisis menggunakan model interaktif dari Mile dan Hubermen dengan 4 alur tahapan, diantaranya yaitu melakukan pengumpulan data, mencoba merumuskan data atau reduksi data, setelah itu penyajian data serta melakukan penarikan kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil observasi penelitian terhadap aplikasi *mobile* transportasi online merupakan aplikasi jasa transportasi bagi penghubung pengemudi dengan penumpang. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada 5 pengguna transportasi *online* untuk mengetahui presepsi pengguna secara langsung dan observasi partisipan serta dokumentasi melalui *PlayStore* guna untuk melihat kualitas layanan dari ketiga aplikasi *mobile* transportasi online yang paling unggul dikalangan masyarakat. Adapun yang dilihat dari peneliti meliputi : 1) Ukuran aplikasi, 2) Update versi aplikasi, 3)Wilayah Operasional, 4) Fitur Menu dan 5) Pembayaran. Peneliti mencoba merumuskan (reduksi data) dalam menganalisis dengan melihat kategori ukuran aplikasi, update versi aplikasi, wilayah operasional dan fitur aplikasi. Agar mempermudah peneliti dalam menyajikan data(Becht et al., 2019). Hal itu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1 Observasi Aplikasi Tranportasi Online Melalui *PlayStore*

Kategori	Grab	GoJek	Oke-Jack
Ukuran Aplikasi	Bervariasi berdasarkan perangkat	63M	11M
Versi Saat ini	Versi 5.87.0	Versi 3.48.2	Versi 3.1.1
Perlu Android	Android Versi 4.4 dan yang lebih tinggi	Android Versi 4.4 dan yang lebih tinggi	Android Versi 4.1 keatas
Instal	100.000.0	50.000.00	500.000

	00+	0+	+
Diupdate Terakhir	10 Maret 2020	6 Maret 2020	10 Februari 2020
Wilayah Operasional	8 Wilayah Asia Tenggara. Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Cambodia, Myanmar, Filipina, Indonesia (di Indonesia Terdapat hanya 20 kota)	5 wilayah Asia Tenggara. Vietnam, Thailand, Singapura, Filipina dan Indonesia(di Indonesia Terdapat 50 kota)	Hanya dibebepa pa kota besar di indonesia a Semarang, Jakarta, Yogyakarta, Malang, dan Surabaya serta Berau masih dalam proses rekrutmen driver(A bidin, 2012)
Fitur Aplikasi			
a. Menu	Menu di bawah, terdapat 5 menu	Menu di bawah, terdapat 5 menu	Menu berada di sampingg kanan, Beranda, Aktivitas, Pembayaran, Inbox, Akun
b. Warna	Dominan hijau	Banyak warna sesuai icon menu	Domina n warna orange
c. Icon Menu	Sesuai Gambar, Namun warna sama semua	Sesuai gambar, namun warna juga mengikuti karakter gambar	Sesuai gambar, namun mempunyai karakter stik warna yang berbeda
d. Pembayaran	Ovo, Point Tunai	Gopay, Link Aja dan Tunai	Oke Pay dan Tunai

Sumber: Data Olahan 2020

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dalam kualitas layanan pada setiap aplikasi *mobile* transportasi online. Dapat

dilihat dari kategori antara lain : ukuran aplikasi, update versi aplikasi, wilayah operasional dan fitur menu dan pembayaran. Adapun hasil penyajian data pada Tabel 1 dapat dijelaskan, antara lain :

1. Ukuran Aplikasi

Dalam merancang aplikasi *mobile* seharusnya dilihat ukuran aplikasinya besar atau kecil ukuran aplikasi tersebut, agar tidak memperlambat kinerja ponsel. Untuk aplikasi *mobile* transportasi online Grab ukuran aplikasinya bervariasi sesuai ponsel yang digunakan. Sedangkan Gojek ukuran aplikasinya 63M. Dan Oke-Jack 11M. Dalam hal ini Aplikasi Grab yang lebih unggul dan fleksibel ketika menginstal aplikasi di android Namun pendapat salah satu pengguna Grab yang didapat dari observasi *Playstore* pada tanggal 11 Maret 2020 mengatakan bahwa *"Aplikasinya sudah cukup bagus, simple dan cepat. Hanya saja masih belum cukup ramah penggunaannya kepada orang Lansia. Mohon diperbaharui dengan fitur-fitur yg lebih memudahkan Lansia menggunakannya. Khususnya Grab Motor dan Grab Mobil. Tambahkan juga dengan upgrade fitur grup keluarga, agar kami dapat membantu pemesanan keluarga Lansia/ anak-anak kami melalui akun-akun yang dikelola dalam grup keluarga. Untuk kedepannya semoga GRAB ID semakin maju"*. Sedangkan pendapat pengguna Gojek pada tanggal 12 Maret 2020 mengatakan bahwa *"Aplikasi ini paling membantu di era saat ini. Menurut saya gojek is the best lah. Meskipun banyak persoalan di tingkat driver, tapi kalau pelayanan gojek tetap terbaik. Semoga kedepan banyak promo dan hadiah-hadiah menarik buat pelanggan setianya"*. Serta pendapat pengguna Oke-Jack berpendapat pada tanggal 4 Februari 2020 menyatakan bahwa *"Alhamdulillah aplikasinya bagus murah. Tapi saran sedikit dari driver untuk tampilan lokasi helm di peta agak lemot dikit. Untuk keseluruhannya bagus. Untuk kedepannya Semoga oke jack makin baik dan makin nempel di hati masyarakat. Salam oke jack Tulungagung"*

2. Update Versi Aplikasi

Untuk versi di setiap aplikasi *mobile* transportasi online selalu diperbarui atau diperbaiki. Dari ketiga aplikasi tersebut terdapat perbedaan dalam setiap update versi, entah itu diperbarui atau diperbaiki. Untuk aplikasi *mobile* transportasi *mobile* online Grab sudah mencapai versi 5.87.0 dengan memperbarui menambahkan fitur icon yaitu bersih dari bug dan dapat tanya-jawab langsung sama dokter pakai GrabHealth dan versi ini bisa digunakan untuk Android 4.4 keatas. Sedangkan aplikasi *mobile* transportasi online Gojek sudah mencapai versi 3.48.2 lebih sedikit dari Aplikasi Grab. Dalam update versi Gojek ini menambahkan fitur navigasi dalam menggunakan transportasi umum opsi transportasi Gojek atau keduanya dan update versi ini digunakan untuk Android versi 4.4 keatas (sama seperti aplikasi Grab). Serta Oke-Jack terakhir

diupdate pada tanggal 10 februari 2020 dengan update versi masih 3.1.1 dan update versi ini digunakan Android 4.1 lebih rendah dari Grab dan Gojek. Namun dalam Oke-Jack ini tidak memperbarui atau menambah fitur menu melainkan memperbaiki bug pada pesan error. Dilihat dari update versi dan android yang dapat digunakan untuk aplikasi online ini bahwa antara ketiga transportasi *mobile* online yang sering update untuk memperbaiki atau menambahkan fitur aplikasi adalah aplikasi *mobile* transportasi online Grab.

Namun meskipun sering update terus aplikasi tersebut masih saja mendapatkan komplain dari pengguna, dimana salah satu pengguna transportasi online Grab berpendapat yang didapat dari observasi *Playstore* pada tanggal 11 Maret 2020 mengatakan bahwa *"Tampilan grabfood yang baru kurang bagus, kita tidak mengetahui posisi driver lagi dimana dan pernah sudah menunggu lama tiba-tiba di batalkan tanpa pemberitahuan padahal sudah komunikasi soal menu makanan yang dipesan dan disetujui oleh drivernya. Lebih enak tampilan yang dulu, keliatan posisi driver lagi dimana dan bisa langsung tunggu didepan rumah kalau posisi sudah deka"*. Namun dalam pengguna Gtab pada tanggal 14 Maret 2020 juga berpendapat bahwa *"Update aplikasi mulu, menyusahkan saja, apalagi aplikasinya habis memori. Biasanya kalau mau order tinggal masukan satu kata kunci sudah muncul beberapa kota dan tinggal klik. Sedangkan ketika selesai update malah suruh cari di peta dari Maps, dikira saya ini pemerhati peta dunia yang hafal dengan lokasi tujuan"*

3. Wilayah Operasional

Wilayah operasional dari ketiga Transportasi online ini berbeda-beda, untuk transportasi online Grab wilayah operasionalnya di 8 Wilayah Asia Tenggara. Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Cambodia, Myanmar, Filipina, Indonesia (di Indonesia Terdapat hanya 20 kota). Sedangkan transportasi online Gojek wilayah operasionalnya di 5 wilayah Asia Tenggara. Vietnam, Thailand, Singapura, Filipina dan Indonesia (di Indonesia Terdapat 50 kota). Namun untuk Oke-jack wilayah operasionalnya hanya di beberapa kota besar di Indonesia Semarang, Jakarta, Yogyakarta, Malang, dan Surabaya serta Berau masih dalam proses rekrutmen driver (Abidin, 2012)

Dalam hal ini transportasi online yang paling banyak wilayah operasionalnya adalah transportasi online Grab. Dimana Transportasi online Grab sudah memiliki 8 wilayah operasional di Asia Tenggara

4. Fitur Aplikasi

a. Menu/Layout

Menurut Dharmawan and Sitorus (2018) menu/ Layout merupakan tata letak dalam penyusunan desain yang menampilkan gambar dan teks untuk memudahkan pengguna dalam menerima pesan atau informasi yang sedang ditampilkan. Konsep menu/layout merupakan tata letak

desain yang terdiri dari teks dan foto (Kelana, 2018). Menu layout yang dirancang dalam pengembangan aplikasi *mobile* transportasi online sangat beragam dan mempunyai ciri khas sendiri. Namun tata letak transportasi online Grab dan Gojek sama, menu keduanya berada di bawah (*footer*) dan sama-sama berjumlah lima menu. Namun terdapat perbedaan fungsi dan kegunaan dari setiap aplikasi tersebut. Aplikasi *mobile* transportasi online Grab terdapat lima menu yang terdiri dari beranda, aktivitas, pembayaran, inbox, akun. Sedangkan aplikasi *mobile* transportasi online Gojek memiliki lima menu yang terdiri dari beranda, pesanan, chat, inbox, akun. Berbeda dengan aplikasi transportasi online Oke-Jack, aplikasi ini memiliki menu yang berada di samping kanan. Banyak menu yang dimiliki Oke-Jack diantaranya perjalanan, oke pay, bisnisku, bantuan dan support, berita dan promo, order oke massage, dan akun. Dari ketiga transportasi online tersebut menunjukkan perbedaan dari fungsi dan kegunaan yang masing-masing dimiliki transportasi online. Namun menurut persepsi salah satu pengguna aplikasi transportasi online Grab yang didapat dari observasi *Playstore* pada tanggal 11 Maret 2020 mengatakan bahwa "saya sudah menggunakan grab selama 4 tahun ini tapi baru kali merasa kurang puas dengan pelayanannya, terutama fitur grabfoodnya mohon untuk double resto atau double ordernya di perhitungkan kembali, saya rasa banyak konsumen yang kecewa dengan pelayanan kali ini"

b. Warna

Menurut Dharmawan and Sitorus, (2018) warna merupakan peran penting dalam tampilan desain. Karena dengan warna dapat membedakan sifat dan emosional dari desain itu sendiri dalam bentuk visual secara jelas serta dengan tampilan warna dapat menarik perhatian dari pengguna. Dari penggunaan warna yang dipilih biasanya memiliki arti psikologi sendiri. Dengan psikologis warna dapat dilihat perilaku dan emosional yang ditimbulkan oleh warna dan kombinasi warna itu sendiri (Beaird, Jason; George, 2016). Dari ketiga transportasi online itu menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dalam penggunaan warna dan kombinasi warna yang digunakan pun sangat berbeda. Meskipun transportasi online Grab dan Gojek hampir sama dalam menerapkan warna hijau, namun terdapat perbedaan yang jauh berbeda diantara keduanya dimana transportasi online Grab sangat dominan ke warna hijau. Sedangkan transportasi online Gojek warna dasar yang digunakan warna hijau, namun terdapat kombinasi warna disetiap icon menu. Kedua transportasi online menggunakan warna dasar hijau, pada

dasarnya warna hijau dalam psikologis warna mempunyai arti ketenangan, empati, kehidupan, keuangan, kesejukan, kemudahan, keserakahan dan kebosanan (Dharmawan and Sitorus, 2018), serta warna hijau merupakan warna yang dapat dinikmati dari usia anak sampai orang tua (Omahalit, 2020). Dengan begitu bahwa transportasi online Grab dan Gojek menginginkan disetiap pengguna ketika menggunakan aplikasi pengguna merasakan dampak psikologis tersebut. Berbeda halnya dengan transportasi online Oke-Jack, dimana Oke-Jack ini sama sekali tidak menggunakan warna hijau dalam warna dasar atau kombinasi dalam aplikasinya. Dalam transportasi online Oke-Jack ini menggunakan warna Orange, hanya icon menu saja yang berbeda. Menurut psikologi warna orange mempunyai arti energi keseimbangan, ambisi kehangatan dan nyaman (Dharmawan and Sitorus, 2018) dan warna orange biasanya digunakan bagi remaja yang usianya sekitar 12-17 serta pasca remaja dengan usia 17-25

c. Icon Menu/Symbol Menu

Icon atau Symbol menu merupakan bentuk yang berperan penting dalam mengelola informasi dan cenderung memiliki beberapa variasi yang tak terbatas. Bentuk icon memberikan sudut pandang yang memiliki arti dalam penyampaian informasi dan menyajikan apa saja yang diinginkan. Ketiga Transportasi online ini memiliki ciri khas sendiri dalam bentuk icon. Untuk transportasi online Grab menggunakan icon nama "Grab" yang menunjukkan itu adalah transportasi online Grab. Sedangkan transportasi online Gojek lebih simpel dari pada transportasi Grab. Icon yang digunakan berupa simbol warna hijau yang menandakan ciri khas sendiri. Baginya simbol tersebut sudah melambangkan satu tombol untuk semua fungsi, lingkaran logo merupakan ekosistem gojek, dimana Nasdiem menjelaskan bahwa logo tersebut menyerupai icon driver yang terdapat di fitur layanan Go-Ride. Namun berbeda dengan transportasi online Oke-Jack, icon yang digunakan lebih lengkap dengan adanya gambar orang mengendarai sepeda motor dan tulisan Oke-Jack

d. Pembayaran

Pembayaran untuk aplikasi *mobile* tersebut berbeda-beda, untuk transportasi online Grab pembayaran dapat dilakukan melalui Ovo, Point Ovo, dan uang tunai. Sedangkan pembayaran untuk aplikasi *mobile* transportasi online Gojek dapat dilakukan melalui Gopay, Link Aja dan Tunai. Dan untuk aplikasi *mobile* transportasi online Oke-Jack pembayarannya hanya melalui Oke-Jack dan tunai saja.

Penjelasan diatas merupakan hasil dari observasi aplikasi transportasi online yang di dapat dari analisis Playstore, dimana ketiganya menunjukkan kelemahan dan kelebihan masing-masing. Namun menurut persepsi pengguna antara ketiga aplikasi *mobile* transportasi online menyatakan bahwa, untuk kualitas layanan dari ketiga aplikasi *mobile* transportasi online yang paling unggul adalah aplikasi *mobile* transportasi online Grab. Dikarenakan dilihat dari beberapa macam antara lain :

1. Ukuran aplikasi yang menyesuaikan dengan kondisi handphone pengguna, sehingga tidak menghambat kinerja handphone. Meskipun aplikasi *mobile* transportasi online Oke-jack terbilang ringan namun aplikasi *mobile* transportasi online lebih fleksibel. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan semua pengguna aplikasi *mobile* transportasi online Grab saat wawancara dilakukan yang menyatakan bahwa rata-rata keseluruhan yang menggunakan aplikasi *mobile* transportasi online Grab ringan tidak menghambat kinerja ponsel.
2. Update Versi dan Android yang digunakan
Untuk aplikasi *mobile* transportasi online Grab sudah mencapai versi 5.87.0, dimana aplikasi *mobile* transportasi online Grab ini dapat dinyatakan bahwa aplikasi *mobile* transportasi online Grab ini mengikuti perkembangan jaman dengan seringnya aplikasi diperbarui atau diperbaiki. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan pengguna 2 3 dan 4 yang menggunakan aplikasi *mobile* transportasi online Grab saat wawancara dilakukan yang menyatakan bahwa "Aplikasinya sudah cukup bagus mudah dan cepat apalagi dengan promonya yang menggiurkan"
3. Wilayah Operasional
Dalam hal ini transportasi *mobile* online yang paling banyak wilayah operasionalnya adalah aplikasi *mobile* transportasi online Grab. Dimana Transportasi online Grab sudah memiliki 8 wilayah operasional di Asia Tenggara. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan pengguna 2 dan 5 yang menggunakan aplikasi *mobile* transportasi online Grab saat wawancara dilakukan yang menyatakan bahwa "*dengan adanya Grab dapat menjangkau transportasi maupun sistem layananannya antarnya dengan mudah tanpa harus menunggu lama. Ditambah dengan segala promo - promo food nya yang hampir setiap hari menggiurkan*"
4. Fitur Menu
Untuk fitur menu dalam aplikasi *mobile* transportasi online Grab, bagi pengguna dirasa aplikasi *mobile* transportasi online Grab cukup bagus dengan dilihat paduan menu/layout, warna dan symbol menu yang selaras dan sinkron satu sama lain. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan semua pengguna aplikasi *mobile* transportasi online Grab saat wawancara dilakukan yang menyatakan bahwa rata-rata keseluruhan yang menggunakan aplikasi *mobile* transportasi online Grab

tidak merasa kebingungan saat menggunakannya. Apalagi menurut pengguna 3 yang menggunakan aplikasi *mobile* transportasi online Grab mengatakan "*penggunaan aplikasi tidak terlalu ribet dan mudah untuk dipahami*". Sedangkan menurut pengguna 4 yang menggunakan aplikasi *mobile* transportasi online Grab "*meskipun ada yang lebih ringan dan simpel namun untuk kualitas aplikasi mobile transportasi online Grab adalah yang terpercaya dan yang paling unggul*".

5. Pembayaran

Pembayaran yang dilakukan aplikasi *mobile* transportasi online melalui Ovo, Point Ovo, dan uang tunai.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan semua pengguna aplikasi *mobile* transportasi online Grab saat wawancara dilakukan yang menyatakan bahwa pembayaran aplikasi *mobile* transportasi online Grab terbilang sudah leih baik, namun menurut pengguna 5 yang menggunakan aplikasi *mobile* transportasi online Grab menyatakan bahwa "*alangkah baiknya jika pembayaran dilakukan melalui ovo dan ternyata saldo ovo kurang alangkah baiknya jika sisa kekurangan pembayaran orderan dapat dibayarkan dengan uang tunai. jadi pembayaran dapat dilakukan lebih dari 2 metode pembayaran*".

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa dari data observasi PlayStore di ketiga aplikasi *mobile* transportasi online terdapat kelebihan dan kekurangan pada setiap aplikasi tersebut. Masing-masing aplikasi *mobile* transportasi online memiliki perbedaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan dalam menciptakan kepuasan konsumen. Ada yang meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan konsumen dengan selalu mengupdate untuk menyesuaikan kebutuhan pengguna. Untuk aplikasi *mobile* transportasi online Grab mencoba mengupdate aplikasi dengan ukuran aplikasi yang bervariasi berdasarkan perangkat yang digunakan dan hal itu membuat banyak pengguna untuk menginstal aplikasi *mobile* transportasi online Grab serta wilayah operasional Grab paling banyak tersebar di 8 negara asia tenggara. Namun dalam penggunaan dan menu, pengguna lebih banyak diminati adalah transportasi online Gojek, dikarenakan aplikasi *mobile* transportasi online Gojek bermacam warna dan icon yang digunakan tertata rapi bahkan warna dan gambar icon selaras dengan karakter dan fungsinya, dalam penggunaannya pun lebih mudah dipahami Tapi disisi lain transportasi online Oke-Jack merupakan aplikasi *mobile* transportasi online yang ukuran aplikasinya ringan tidak memberatkan ponsel serta transportasi online Oke-Jack merupakan aplikasi yang simpel dan jelas, mudah dipahami dan dimengerti. Namun untuk pengendara aplikasi *mobile* transportasi

online sangat sedikit dan wilayah operasionalnya pun juga masih sedikit.

Sedangkan hasil dari observasi persepsi pengguna aplikasi *mobile* transportasi online tersebut mendapatkan hasil bahwa aplikasi *mobile* transportasi online Grab dirasa kualitas dan pelayanannya lebih unggul dari pada aplikasi *mobile* transportasi online Gojek maupun Oke-Jack, dikarenakan aplikasi *mobile* transportasi online Grab tidak membuat kinerja handphone lemot. Update versi selalu dilakukan dengan inovasi yang terbaru. Pengemudi aplikasi *mobile* transportasi online Grab pun banyak, yang mengakibatkan mudahnya dalam mencari pengemudi tanpa harus menunggu lama

Referensi

- Abidin, A., 2012. Pendiri Oke Jack Sempat Down Saat Ojek Online Bermodal Besar Masuk ke Malang [WWW Document]. URL <https://surabaya.tribunnews.com/2017/07/12/pendiri-oke-jack-sempat-down-saat-ojek-online-bermodal-besar-masuk-ke-malang?page=all>. (accessed 3.16.20).
- Beaird, Jason; George, J., 2016. *The Principles Of Beautiful Web Design*. C.V AndiOffset, Yogyakarta.
- Becht, E., McInnes, L., Healy, J., Dutertre, C., Kwok, I.W.H., Ng, L.G., Ginhoux, F., Newell, E.W., 2019. *Analysis Dimensionality reduction for visualizing single-cell data using UMAP* 37. <https://doi.org/10.1038/nbt.4314>
- Dharmawan, A., Sitorus, A.F., 2018. *Studio Kompeten User Experience Desain Antar Muka Pengguna Aplikasi Mobile Berdasarkan Elemen Desain* 1, 15–24.
- Kelana, S., 2018. *Rancangan Booklet Wisata Kawasan Saribu Rumah Gadang Di Kabupaten Solok Selatan*. Int. J. Mach. Tools Manuf. Universitas Negeri Padang. <https://doi.org/10.1016/j.ijmachtools.2009.09.004>
- Lin, C., Wu, H., Chang, Y., 2011. *Procedia Computer*. *Procedia Comput. Sci.* 3, 276–281. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2010.12.047>
- Listiorini, 2020. *10 Aplikasi Ojek Online Terbaik dan Terpopuler di Indonesia* [WWW Document]. URL <https://carisinyal.com/aplikasi-ojek-online/> (accessed 2.1.20).
- Meinar, T., Suryani, T., 2019. *Persepsi Nilai Dan Kualitas Layanan Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Pelanggan Aplikasi Go-Jek* 12, 28–39.
- Mogaji, E., Erkan, I., 2019. *Insight into consumer experience on UK train transportation services*. *Travel Behav. Soc.* 14, 21–33. <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2018.09.004>
- Nur, K.S.F., Kee, D.M.H., Parhan, M., Ramadhany, R.A., Syahputra, T.Y., 2019. *Analysis Of Go-Jek Effect On Community Mobility (A Study Case: www.go-jek.com)*. *J. Community Dev. Asia(JCDA)* 2, 1–7.
- Omahalit, 2020. *Memilih Warna Berdasarkan Usia* [WWW Document]. URL <https://omahalit.com/memilih-warna-berdasarkan-usia> (accessed 3.16.20).
- Panjaitan, J.E., Yuliati, A.L., 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]*. *DeReMa (Development Res. Manag. J. Manaj.* 11, 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>
- Pradana, B.I., 2018. *Perumusan Strategi Pada Pt. Oke Jack Malang Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing*. *J. Ilm. Mhs.* Feb 6.
- Riskayanti, N., Sitohang, S., 2016. *Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Nova* Riskayanti 5, 1–22.
- Sharma, G., Lijuan, W., 2015. *The effects of online service quality of e-commerce websites on user satisfaction*. *Electron. Libr.*
- Surianto, K.N., Istriani, E., 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta* 978–979.
- Veronica, F., Bakhtiar, A., 2017. *Perbandingan Kualitas Layanan Transportasi Online Menggunakan Competitive Zone Of Tolerance Based Importance Performance Analysis (Studi Pada Pelayanan Ojek Motor X dan Y di Semarang)*.
- Yani, T.M., Wahyu, W., Usman, O., 2019. *The Influence Of Quality Of Services, Prices, Locations, Loyalty, Product Design On The Satisfaction Transportation Customer Of Ojek Online*. Jakarta State Univ.