

## PENGARUH DESAIN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI GO-JEK

Dian Sudiantini<sup>1</sup>, Putri Ayu Shayekti Melani<sup>2</sup>, Iqbal Al Baihaqi<sup>3</sup>, Willy Jovadi Wijaya<sup>4</sup>,  
Muhammad Nafis Makruf<sup>5</sup>, Bagus Naufal Putra Shawa<sup>6</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya - Bekasi

**Email :** [dian.sudiantini@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:dian.sudiantini@dsn.ubharajaya.ac.id)<sup>1</sup>, [ayup7332@gmail.com](mailto:ayup7332@gmail.com)<sup>2</sup>,

[iqbalalhq090@gmail.com](mailto:iqbalalhq090@gmail.com)<sup>3</sup>, [willijovadi@gmail.com](mailto:willijovadi@gmail.com)<sup>4</sup>,

[muhammadnafis50100@gmail.com](mailto:muhammadnafis50100@gmail.com)<sup>5</sup>, [bagusnaufal172@gmail.com](mailto:bagusnaufal172@gmail.com)<sup>6</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini berguna mengetahui seberapa berpengaruhnya desain aplikasi atau desain produk terhadap minat atau keputusan penggunaan aplikasi Gojek, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa yang berada pada aplikasi Gojek terhadap minat keputusan menggunakan aplikasi Gojek. Di era sekarang jasa transportasi dan penggunaan internet tidak bisa di pisahkan dari aktivitas Masyarakat. Gojek adalah salah satu contoh dari desain produk. Nah, hadirnya aplikasi Gojek ini ternyata berawal dari permasalahan driver ojek yang sebagian besar waktunya digunakan untuk menunggu penumpang dari pagi hingga malam. Oleh karna itu, jasa transportasi telah menjadi alat penting bagi masyarakat. Pelayanan ojek online merupakan moda transportasi secara pesat. Dengan teknologi informasi sert komunikasi saat ini yang semakin berkembang, teknologi pelayanan transportasi pun ikut berkembang pesat. (D. Sudiantini, 2023) Masyarakat menyambut positif tersedianya layanan transportasi ini karena memberikan kemudahan dalam mendapatkan transportasi yang cepat, terjangkau, aman, dan nyaman.

**Kata Kunci : Desain Produk, Kualitas Pelayanan Jasa, Keputusan Penggunaan.**

## PENDAHULUAN

Di era Revolusi industri 4.0 saat ini, jasa transportasi dan penggunaan internet tidak bisa dipisahkan dari aktivitas Masyarakat. Transportasi merupakan sarana yang sangat esensial dalam kehidupan keseharian kita. Transportasi merupakan sarana yang dibutuhkan Masyarakat, tidak hanya sebagai sumber daya tetapi juga sebagai salah satu cara untuk mempersingkat waktu dan mengurangi kemacetan lalulintas. Oleh karena itu, jasa transportasi telah menjadi alat penting bagi masyarakat. Pelayanan ojek online merupakan moda transportasi yang secara masif. Dengan teknologi informasi serta komunikasi saat ini yang semakin berkembang, teknologi pelayanan transportasi pun ikut berkembang pesat. (D. Sudiantini, 2023) Masyarakat menyambut positif tersedianya layanan transportasi ini karena memberikan kemudahan dalam mendapatkan transportasi yang cepat, terjangkau, aman, dan nyaman.

Transportasi berbasis perangkat lunak misalnya gugusan antara layanan transportasi dan teknologi komunikasi. Ketika ini penggunaan jasa pengiriman online semakin tinggi sebesar 4.444 orang, jumlah pengguna internet yang aktif menggunakan layanan pengiriman online Gojek sebesar empat.444 orang. PT Gojek Indonesia atau dikenal pula dengan PT Solusi Karya Anak Bangsa merupakan layanan pemesanan ojek melalui perangkat lunak seluler. Aplikasi yang mampu diunduh di Toko App Store dan Mainkan Simpan ini misalnya karya putra bangsa, Nadiem Makarim..

Gojek adalah salah satu contoh desain produk. Anda mungkin sudah tahu dengan tentang Gojek SuperApp yang memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat Indonesia. Nah, hadirnya aplikasi Gojek ini ternyata berawal dari permasalahan driver ojek yang sebagian besar waktunya digunakan untuk menunggu penumpang dari pagi hingga malam. Permasalahan lainnya adalah lokasi motive force ojek sulit

ditemukan oleh penumpang, disinilah terjadinya “inefisiensi pasar” dan celah antara penumpang dan driver ojek.

Dari permasalahan tersebut, akhirnya berdirilah name centre Gojek untuk menghubungkan driving force dan penumpang sebagai solusi pertama. Seiring berjalannya waktu, dengan melakukan riset person behaviour dan tingginya minat masyarakat, akhirnya Gojek menciptakan aplikasi ojek online yang lebih efisien daripada name centre

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif yaang bertujuan untuk membuat gagasan yaitu dengan cara mengumpulkan data-data, untuk menunjukkan detailnya data yang telah diteliti. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah megumpulkan informasi dari literatur dalam artikel jurnal online. Berikut penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini.

Judul	Penulis, Tahun	Permasalahan
Teknik Pemasaran Gojek Dalam Menghadapi Kompetitor Online	Dian Sudiantini, Silvia Ananda, Fasya Firli Devianti, Anselinus Kevin Munthe, Ade Ilham Prasetyo (2023)	menunjukkan bahwa transformasi gojek ke platform aplikasi yang signifikan mengubah model bisnis perusahaan serta dampak tranformasi Gojek untuk keunggulan kompetitif dalam Pembangunan ekonomi dari bidang metodologi riset bisnis untuk

		memahami keuntungan dari perkembangan ekonomi ini.
Pengaruh Harga, Promosi, Mutu Pelayanan Keputusan Pembelian Konsumen GOJEK di Surabaya( Riset Permasalahan Mahasiswa STIESIA Surabaya)	Imnesti Aufa Emnistya, Prijati (2023)	Menunjukkan bahwa biaya berdampak pada keputusan pembelian. Demikian pula, kemajuan berdampak pada keputusan pembelian. Demikian pula, sifat organisasi mempengaruhi keputusan pembelian.
Pengaruh Mutu Pelayanan serta Harga PT GOJEK atas Kepuasan Konsumen GO- FOOD di Padang	Zaky Wirananta, Syamsir, Mutiara Rezika, Nurfaiza, Irvan Rinaldi, Isratul Ilham Zet (2022)	Kemudahan dalam berusaha telah menggugah minat konsumen untuk berbisnis, tidak hanya di bidang penjualan barang, kini juga dapat dilakukan secara online di bidang jasa, misalnya saja aplikasi Gojek untuk ojek online.
Pengaruh mutu layanan serta harga terhadap atas pelanggan jasa transportasi Gojek di Kota Jambi	Rizkon Ariyandi, Dahmiri, Novita Sari (2020)	Kualitas administrasi tidak berpengaruh secara keseluruhan terhadap loyalitas konsumen klien

		<p>transportasi online Gojek di kota Jambi.</p> <p>Kualitas administrasi dan kearifan biaya bersama-sama berdampak pada loyalitas konsumen klien transportasi online Gojek di Jambi.</p>
<p>Pengaruh Harga, Promosi serta Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Memakai Jasa Go- Food di Perspektif Ekonomi Islam( Riset atas Mahasiswa Universitas Islam Negara Raden Intan, Lampung)</p>	<p>Amelia, Widiani (2022)</p>	<p>Go food adalah layanan transportasi berbasis web untuk pemesanan makanan dan minuman yang merupakan salah satu jenis lagi dari PT Gojek Indonesia. Channel Gojek khususnya layanan go-food memang sangat bagus jika dilihat dari standar keuangan syariah, namun dalam bantuan yang diberikan driver kepada konsumen masih terdapat beberapa pihak yang melakukan penipuan. pengemudi yang bertindak salah terhadap klien yang tidak</p>

		sesuai standar moneter Islam.
Pengaruh kualitas elektronik pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Gojek Indonesia (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Gojek Kota Bandung)	Rahmad Ependi, Tri Indra Wijaksana (2022)	Kualitas E-administrasi berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada PT. Gojek Indonesia dengan level 41%, sedangkan kelebihan 59% disebabkan atau dipengaruhi oleh berbagai faktor yang tidak diteliti.
Desain produk penyimpanan online helm ojek	Hardman Budiarto, Siswo Martono, Abdullah Khoir Riqqoh (2021)	Menunjukkan bahwa ide item plan untuk ruang ekstra pelindung kepala memanfaatkan ide penyempurnaan dan memiliki variabel aktual, highlight, gaya dan desain yang telah dipenuhi dalam konfigurasi item, atas rasa aman serta nyaman untuk pengemudi taksi penjelajah online.
Pengaruh kualitas pelayanan serta harga atas kepuasan pada fitur go-	Danang Dwi Kuncoro, Wuryaningsih Dwi Lestari (2023)	Kemajuan ilmu pengetahuan dan inovasi modern dapat berjalan

<p>Food PT GOJEK INDONESIA</p>		<p>seiring dengan aktivitas manusia. Kualitas administrasi berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.</p>
<p>Pentingnya kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap volume pembelian layanan GOJEK selama COVID-19 di Medan Hanny Siagian, Selly Juliani, dan Perintis Pelawi (2022) Adalah Penulis Pada saat wabah virus Corona di Medan, kualitas dan biaya administrasi mempengaruhi kesediaan untuk membeli GOJEK</p>	<p>Selly Juliani, Hanny Siagian, Perintis Pelawi (2022)</p>	<p>Kualitas dan biaya administrasi mempengaruhi minat membeli administrasi GOJEK selama masa virus Corona di Medan</p>
<p>Pengaruh Pelayanan atas Loyalitas Pelanggan terhadap Transportasi Online Gojek serta Grab</p>	<p>Nurwahyu Islamiati (2021)</p>	<p>Untuk mengetahui kaitan kualitas pelayanan serta rujukan layanan transportasi online Gojek dan Snatch terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas administrasi</p>

		yang tampak tercermin dari kepuasan serta loyalitas pembeli..
--	--	---

## PEMBAHASAN

Desain produk merupakan pengukur agar menerjemahkan hasil penelitian serta pengembangan menjadi desain nyata dapat diproduksi dan dijual untuk mendapatkan keuntungan. Memastikan bahwa masukan, seperti sumber daya organisasi, Menghasilkan produk dan layanan yang dirancang dengan baik dan untuk menghasilkan hasil yang memenuhi kebutuhan pelanggan, Adalah salah satu masalah bisnis yang paling mendesak bagi semua bisnis.

Desain jasa biasanya mempunyai ciri-ciri yang khas, fakta bahwa interaksi pelanggan merupakan bagian dari desain dan penyampaian produksi jasa merupakan salah satu faktor rendahnya produktivitas jasa.

Adapun faktor-faktor desain barang dan jasa yaitu:

1. Biaya, membuat strategi desain membutuhkan biaya yang sering di sebut modal. Tanpa adanya biaya yang cukup, strategi desain untuk diterapkan menjadi lebih sulit.
2. Mutu, Kemampuan suatu produk agar terpenuhinya kebutuhan serta keinginan konsumen. Kualitas harus lebih terkesan dan bermanfaat bagi pelanggan .
3. Time to market, Waktu yang dibutuhkan untuk proses pengembangan produk mulai dari ide produk hingga menjadi produk jadi, Merupakan faktor penting dalam persaingan berbasis waktu.
4. Kepuasan konsumen, desain produk harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, Kepuasan konsumen penting bagi produsen.

5.keunggulan kompetitif, kemampuan Perusahaan untuk merumuskan strategi untuk menciptakan peluang keuntungan dan memaksimalkan penerimaan

Pada waktu tertentu, setiap konsumen membuat berbagai pilihan mengenai pencarian, pembelian, dan penggunaan berbagai merek dan produk. Setiap pembelanja sering kali perlu menyelesaikan berbagai jenis latihan kehidupan secara konsisten. Tanpa disadari, pelanggan membuat keputusan setiap hari atau kapan pun mereka harus melakukannya. Tindakan yang diambil oleh pelanggan adalah keputusan pembelian.

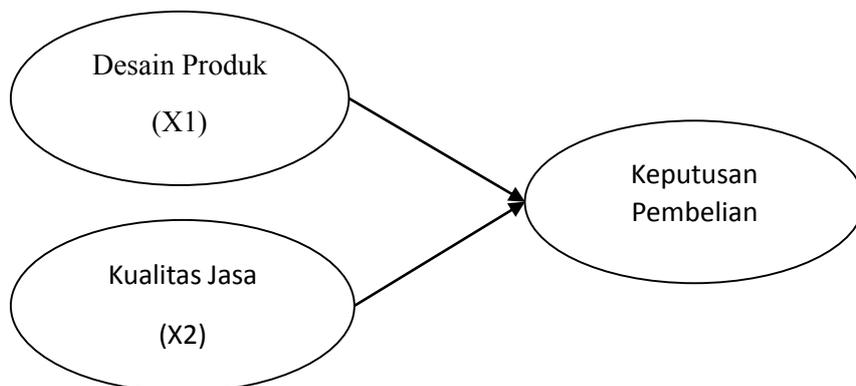
Menurut Kolter dan Armstrong pembelian atas lima tahapan yakni

1. Pengenalan
2. Kebutuhan
3. Pencarian Informasi,
4. Evaluasi sebelum melakukan Tindakan dalam pembelian.

Sedangkan indikatornya: kemantapan pembelian, pertimbangan dalam pembelian, kesesuaian dengan keinginan dan kebutuhan.

Ketika konsumen merasa puas dalam mengonsumsi atau menggunakan produk jasa. Konsumen yang merasa aman dan percaya terhadap suatu merek , tidak akan mudah meninggalkannya atau menggantinya dengan produk merek lain.

### Kerangka Penelitian



Berdasarkan pembahasan artikel ini tentang Apa peranan desain produk dalam mempengaruhi penggunaan aplikasi Gojek, dan Seberapa berpengaruh kualitas peayanan jasa terhadap keputusan dalam menggunakan Gojek adalah sebagai berikut:

Desain Produk merupakan bagian yang sangat penting dalam setiap produk karena Desain memiliki dampak yang signifikan terhadap bentuk produk, ketahanan produk, dan penggunaan produk (Wahmuda et al., 2015). Sesuai dengan yang ditentukan oleh Saraswati dkk. (2015). Karena konsumen akan mempertimbangkan warna, model, dan bentuk produk saat mengambil keputusan pembelian, desain produk dapat mempengaruhi faktor-faktor tersebut.

Bukti penelitian yang dilakukan oleh Nova Kurnia Dewi Lestari, Novita Ika Yunari, Eny Kustiyah (2021) dan Sri Ekowati (2020) mendukung gagasan bahwa desain produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian produk dan kepercayaan aplikasi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa semakin baik desain suatu produk, maka semakin besar pula upaya yang mereka lakukan dalam melakukan pembelian dan penggunaan aplikasi yang bersangkutan.

Namun penelitian yang dilakukan oleh Yunita Budi Rahayu Silintowe, Michael Reinout Adonis (2021) menunjukkan bahwa desain produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Arifin dan Saidani (2012) melakukan penelitian tersebut. Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu pembelian dengan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kebahagiaan konsumen. Telah terbukti secara empiris bahwa kualitas produk

dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kemungkinan kembalinya konsumen untuk membeli lebih banyak.

Kualitas layanan yang diminati menggunakan aplikasi Gojek yang menjadi kualitas atribut yang dibawa dan dikenakan oleh pengemudi Gojek, yaitu helm, masker, dan penutup kepala (untuk digunakan pada pelanggan). Pelanggan Gojek juga dimulai dari empati saat membantu dan merawat konsumen serta kemampuan komunikasi dihadapan pelanggan.

Oleh karena itu, layanan Gojek sesuai dengan dari kualitas layanan yang diberikan oleh para pengemudi Gojek, dan kualitas pelayanan yang diberikan gojek mencakup standart (Bukti Fisik), reability (Kehandalan), responsiveness (Ketanggapan), assurance (Jaminan), Emphaty (Empati). Semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula Keputusan menggunakan aplikasi Gojek.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang bisa diambil dari penelitian yang kami teliti adalah maka desain kualitas pelayanan dan produk pelayanan jasa bisa mempengaruhi Keputusan konsumen secara positif menggunakan aplikasi Gojek, Artinya semakin meningkatkan inovasi desain produk dan meningkatkan kualitas pelayanan maka akan meningkatkan pula konsumen melakukan penggunaan aplikasi Gojek, dan sehingga konsumen puas akan kualitas pelayanan dan kualitas produk Gojek. Gojek bisa meningkatkan inovasi desain produk dengan cara memperbanyak atau menambah varian produk gojek itu sendiri, dan meningkatkan kualitas pelayanan seperti menetapkan peraturan bahwa minimal sekarang untuk melamar menjadi seorang driver Gojek menggunakan kendaraan yang terbaru selain itu juga bisa seorang driver menggunakan seragam Gojek yang bersih dan rapi akhirnya pun konsumen merasa nyaman dan puas akan pelayanan jasa dan desain produk Gojek.

## DAFTAR PUSTAKA

- A, A., & E, P. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Gojek. *Widyakala, III*, 49-56.
- Agussalim, S. O., & Jan, A. B. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Gojek Di Manado. *EMBA, IV(6)*, 2318-2327.
- Amelia, A. W. (2022). Pengaruh Harga Promosian Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Go-Food Dalam Perspektip Ekonomi Islam. *UIN RADEN INTAN LAMPUNG*.
- Budiarjo, H., Martono, S., & Riqqoh, A. K. (2021). Desain Produk Ruang Penyimpanan Helm Untuk Motor Ojek Online. *Sebatik, I(25)*, 50-58.
- Emnisty, I. A., & Prijati, P. (2023). Pengaruh Harga Promosi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Gojek Di Surabaya. *Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM), VI(12)*, 1-18.
- Ependi, R., & Wijaksana, T. I. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Gojek Indonesia (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Gojek Di Kota Bandung. *eProceedings Of Management, III(9)*.
- Islamiati, N. (2021). Pengaruh Kulaitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Transportasi Online Gojek Dan Grab. *Universitas Islam Indonesia*, 1-112.
- Julianti, S., Siagian, H., & Pelawi, P. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Brand Image Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek Pada Saat COVID 19 Di Medan. *Wira Ekonomi Mikroskil, II(12)*, 115-124.
- Kuncoro, D. D., & Lestari, W. D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Fitur Go-Food PT Gojek Indonesia. *Manajemen Dan Bisnis, II(5)*, 92-102.
- Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek Di Kota Jambi. (2020). *Dinamika Manajemen, III(8)*, 131-140.
- Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen, II(4)*, 115-131.

Sudiantini, D., Ananda, S., Firli, F. D., Munthe, A. K., & Prasetyo, A. I. (2023). Teknik Pemasaran Gojek Dalam Menghadapi Kompetitor Online. *MUSYTARI*, *I*(9), 1-18.

Sudiantini, D., Nugroho, A. A., Ignesia, A. A., Melani, P. A., & Ahmadi, R. (2023). Dampak Kenaikan Harga BBM Terhadapn Driver Online. *MUSYTARI*, *I*(3), 1-11.

Wiranata, Z., Syamsir, S., Rezika , M., Nurfaiza, N., Rinaldi, I., & Zet, I. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga PT Gojek Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Food Di Padang. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENDIDIKAN BAHASA, SASTRA, SENI, DAN BUDAYA*, *II*(1), 179-190.