

## Analisis Aspek dalam *Quality In Use* ISO 25010 Pada Aplikasi Gojek (*Go-Jek*)

Nur Irvan R., Putra Umamul M., M.Hanif Mighdad G., M.Nur Syafrijal, Rikza Ramadhan, Dwi Rolliawati

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Surabaya, Indonesia

h76219030@student.uinsby.ac.id, h06219013@student.uinsby.ac.id, h76219028@student.uinsby.ac.id  
h06219007@student.uinsby.ac.id, h06219015@student.uinsby.ac.id, dwi\_roll@uinsby.ac.id.

**Abstract-** Online or ojol transportation services in Indonesia are very popular and in demand by all walks of life. One of them is the Gojek company. Users are facilitated by ordering and services using the Gojek application. There are various features in Gojek to meet user needs. The application is measured based on five factors in quality in use ISO 25010. These factors are Effectiveness, Efficiency, Satisfaction, Freedom from risk, and Context coverage. The purpose of the research conducted was to test and measure the quality of the gojek application to serve the needs of the community. This research was conducted using a descriptive quantitative research model so that each processed data will be further explained to answer according to the phenomena found. To get every data and research information is done by means of a questionnaire. It is hoped that the evaluation of the Gojek application from the questionnaire we distributed will be able to measure the quality of the application. So that the Gojek company can improve service quality and customer satisfaction. From the measurement results of the Gojek application based on the Quality in Use model at ISO 25010, the results are very good with a percentage of 17.06% from 20%. With these results, the Gojek application has very good quality. For this reason, these results are expected to be the basis for the development and improvement of the Gojek application so that it is able to maintain its quality.

**Keywords:** Quality in Use, System and Software Quality, Gojek, Online Transportation

**Abstrak-** Jasa transportasi *online* atau ojol di Indonesia sangat populer dan diminati oleh semua lapisan masyarakat. Salah satunya adalah perusahaan Gojek. Para *user* dimudahkan dengan pemesanan dan pelayanan menggunakan aplikasi Gojek. Terdapat bermacam-macam fitur di dalam Gojek untuk memenuhi kebutuhan *user*. Aplikasi tersebut diukur berdasarkan lima faktor di dalam *quality in use* ISO 25010. Faktor tersebut adalah *Effectiveness*, *Efficiency*, *Satisfaction*, *Freedom from risk*, dan *Context coverage*. Tujuan penelitian yang dilakukan untuk menguji dan mengukur kualitas aplikasi gojek untuk melayani keperluan masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model penelitian kuantitatif deskriptif sehingga setiap data yang diolah akan dijelaskan lebih lanjut menjawab sesuai dengan fenomena yang ditemukan. Untuk mendapatkan setiap data dan informasi penelitian dilakukan dengan cara kuesioner. Adanya penilaian aplikasi Gojek dari kuisisioner yang kami sebarakan diharapkan mampu mengukur kualitas dari aplikasi tersebut. Sehingga perusahaan Gojek dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dari hasil pengukuran aplikasi Gojek berdasarkan model Quality in Use pada ISO 25010 secara hasil ialah bagus sekali dengan persentase 17,06% dari 20%. Dengan hasil itu maka aplikasi Gojek memiliki kualitas yang bagus sekali. Untuk itu dari hasil ini diharapkan mampu menjadi dasar pengembangan serta perbaikan aplikasi gojek supaya mampu mempertahankan kualitasnya.

**Kata Kunci:** Quality in Use, System and Software Quality, Gojek, Online Transportation

### 1. Pendahuluan

Pada era teknologi yang saat ini paling aktif dikupas dan dijadikan bahan diskusi banyak kalangan yaitu perkembangan teknologi kearah jasa transportasi yang

semakin maju dengan kecanggihan aplikasi di dunia maya. Penduduk indonesia saat ini sangat dimudahkan dalam sarana transportasi terutama banyak fitur yang disediakan[1]. Bentuk kemudahan ini merupakan

Vol.14 no.1 | Juni 2023

EXPLORE : ISSN: 2087-2062, Online ISSN: 2686-181X / DOI: <http://dx.doi.org/10.36448/jsit.v14i1.2636>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

persaingan usaha yang akan dikembangkan oleh berbagai perusahaan untuk mencapai pelayanan dan kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan pernyataan bahwa perkembangan dan pengembangan perusahaan sudah semakin baik sehingga menyebabkan persaingan semakin beragam untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat yang semakin beragam pula [2]. Sesuai dengan hal itu banyak perusahaan transportasi yang mengusahakan tercapainya peningkatan dalam pelayanan, memudahkan dalam setiap pemesanan, dan berbagai kecanggihan fitur aplikasi yang tentu saja mampu memaksimalkan kepuasan konsumen. Supaya mereka mampu mencapai keberhasilan dalam memaksimalkan peranan aplikasi dalam mendukung keberhasilan perusahaan maka dibutuhkan aplikasi yang berkualitas untuk digunakan[3]. Selain itu aplikasinya mampu benar-benar teruji dengan baik kualitasnya.

Langkah perkembangan ini juga direspon oleh perusahaan yang bernama Gojek. Mereka mengembangkan itu untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan yang mereka lakukan. Apabila mereka mampu mengembangkan kemudahan menjadi kenyataan maka dapat dipastikan ia mampu bersaing dengan baik di pasar. Pernyataan itu sesuai dengan penjelasan kalau semakin mudah akses dan pelayanan yang dilakukan maka perusahaan itu akan mampu mempertahankan pasngsa pasarnya dengan lebih baik [3]. Pengembangan yang dilakukan gojek ini berbentuk layanan elektronik atau e-service. Melalui layanan elektronik ini kegiatan bisa dilakukan dimanapun kapanpun juga secara cepat dan tepat waktu jadi masyarakat lebih mudah dalam melakukan aktivitas jika mempunyai aplikasi ini, aplikasi yang memudahkan bagi masyarakat dalam hal transportasi adalah Gojek (Go-Jek)[4].

Mengingat aplikasi gojek merupakan perusahaan jasa yang begitu diminati semua kalangan maka sikap baik dan buruk pelanggan menjadi indikator kesuksesan perusahaan, faktor yang bisa menumbuhkan sikap tersebut bisa berupa meningkatkan kualitas yang mana memudahkan pelanggan dalam menggunakan aplikasi ini. Untuk itu setiap layanan elektronik dan penggunaan aplikasi wajib memenuhi lima nilai dalam pelayanan. Nilai pelayanan itu meliputi kehandalan, mampu menjamin dengan baik, memiliki tampilan fisik yang menarik, memiliki empati dan bisa merespon setiap kebutuhan konsumen, serta memiliki daya tanggap setiap kebutuhan dengan fitur-fitur yang menarik[5]. Namun yang harus diperhatikan aplikasi yang digunakan harus berkualitas dari segi penilaian bagi pelanggan serta bagi perusahaan. Keduanya harus menyatakan hal yang sama supaya keberhasilan usaha mampu tercapai dengan baik. Walaupun demikian kondisinya ternyata masih banyak berbagai persoalan yang ditemui. Sesuai dengan hasil kajian literatur dari beberapa sumber berita yang relevan maka masih ditemui persoalan dari penggunaan aplikasi gojek ini yaitu masih ditemui user gojek yang tidak sama dengan apa yang ada dalam aplikasi, beberapa menu yang eror dan tidak bisa dipakai, adanya gangguan kerahasiaan data dan identitas konsumen[6]. Beberapa permasalahan tersebut ternyata sangat merugikan konsumen dalam

menggunakan aplikasi ini. Untuk itu persoalan ini harus diperhatikan dan diwaspadai supaya tidak ada pengaruh buruk dalam layanan gojek. Apabila ini terus berkembang dan menyebabkan gangguan maka dapat dipastikan kepuasan pelanggan akan menurun dan menyebabkan berbagai persoalan dalam perusahaan gojek[7], [8].

Untuk itu dalam rangka mencapai keberhasilan pelayanan menggunakan aplikasi gojek maka dibutuhkan penilaian atau pengukuran kualitas penggunaan layanan. Penilaian serta pengukuran ini merupakan bagian dari quality in use dengan menggunakan pengukuran standari ISO 25010[9]. Penilaian quality in use ini merupakan sebuah model yang dipakai untuk melakukan sejumlah pengukuran apakah perangkat elektronik berupa software mampu memenuhi kebutuhan perusahaan serta mampu menyempurnakan proses kinerja perusahaan [10] Semakin baik hasil penilaiannya maka dapat dipastikan aplikasi yang digunakan mampu memenuhi berbagai kebutuhan perusahaan maupun pelanggan. Bahkan kemampuannya ini akan disampaikan dengan lebih spesifik karena pengukuran ini didasarkan atas lima hal yaitu seberapa besar tingkat effectiveness, efficiency, satisfaction, freedom from risk, context coverage. Semuanya diukur dengan pedoman pengukuran dan kriteria yang dibuat oleh ISO 25010. Pemilihan ISO 25010 karena hasil penelitian menyatakan bahwa untuk mampu menciptakan aplikasi atau system layanan online yang berkualitas dalam melakukan penilaiannya didasarkan atas pedoman tersebut [11]. Untuk itu pengukuran ini dimaksimalkan guna mendapatkan kualitas aplikasi gojek yang banyak masyarakat gunakan.

Pada penelitian terdahulu tidak ada penelitian yang relevan mengenai kualitas aplikasi gojek, maka perlu diadakan penelitian untuk mengukur kualitas pada aplikasi Gojek ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa kualitas pada aplikasi gojek yang sudah digunakan pada masyarakat indonesia dengan dasar analisis kebutuhan dalam memenuhi ekspektasi user dari aplikasi gojek. Kualitas pada perangkat lunak meliputi sebuah aktivitas dasar bagi banyak perusahaan dalam merancang produk yang akan diluncurkan. Untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan setiap perusahaan termasuk Gojek, perlu evaluasi kualitas sebuah produk perangkat lunak secara bertahap sehingga dapat mempresentasikan analisis dari spesifikasi, yang perlu diperhatikan yaitu pengujian kualitas aplikasi hanya mampu dilakukan dengan pengamatan dan tindakan lainnya.

Untuk itu sesuai dengan penjelasan yang disampaikan tujuan penelitian ini untuk mengukur kualitas sebuah aplikasi gojek (ojek online) melalui framework model ISO 25010 yang merupakan standart penilaian atau pengukuran kualitas sebuah aplikasi. Penggunaan model ini sangat membantu kegiatan evaluasi dalam peningkatan kualitas perangkat lunak yang dipakai. Pada penelitian ini tidak menggunakan ISO lain dikarenakan melalui ISO 25010 ternyata nilai-nilai pengujiannya sudah mencakup keseluruhan sehingga apabila menggunakan ISO lainnya hasilnya kurang lengkap[2]. Pengukurannya mencakup 5 karakteristik yaitu Effectiveness, Efficiency, Satisfaction,



Freedom from risk, dan Context coverage. Untuk itu pengujian ini akan mengukur seberapa besar tingkat Effectiveness, Efficiency, Satisfaction, Freedom from risk, dan Context coverage pada aplikasi Gojek yang kemudian akan disesuaikan dengan pedoman ISO 25010. Hasil pengukuran serta telaah lanjutan ini diharapkan mampu mengetahui kualitas aplikasi gojek dari kelima segi penilaian tersebut. Maka dari itu dengan adanya penelitian pada aplikasi Gojek menggunakan Quality in use diharapkan dapat memenuhi kualitas yang diinginkan.

**2. Metodologi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Selain itu juga didukung dengan beberapa penjelasan teori atau penelitian yang relevan untuk mendapatkan penjelasan secara mendalam[12]. Tahapan yang dilakukan pada penelitian ini yang pertama ialah pengumpulan tinjauan pustaka, untuk menambah penjelasan serta hasil penelitian. Lalu kedua melakukan pengelompokan kriteria penilaian kuisoner lalu pengumpulan data, pengolahan data dan paling akhir analisa. Setelah data sudah terkumpul dilanjutkan dengan melakukan analisa serta perbaikan untuk kedepannya lalu didapatkan kesimpulan.[13]

Untuk memudahkan penelitian ini dilakukan maka peneliti harus didukung dengan data-data atau informasi literature lain yang mampu mendukung perkembangan penelitian[14]. Seperti yang disampaikan bahwa data yang dibutuhkan pada penelitian ini dengan melakukan tinjauan pustaka lalu menyatukan semua sumber yang diperoleh. Sumber tersebut didapatkan dari studi literatur terdahulu, jurnal, buku. Seluruh sumber tersebut signifikan dengan judul penelitian ini dengan pembahasan tentang ISO 25010, Quality in Use, Gojek.

Kemudian dalam rangka memudahkan pelaksanaan serta penelitian maka data-data yang dibutuhkan akan di kumpulkan dalam berbagai cara. Salah satunya yaitu pengambilan data penelitian dengan cara kuesioner yang didasari dengan Quality in use pada ISO 25010 yang mana merupakan standarisasi yang dikeluarkan oleh Canadian Standards Association di tahun 2011 dengan fungsi evaluasi software[15]. Adanya 2 model yang dipakai dalam mengukur sistem yaitu Model Quality in use dan Model Software Quality. Model yang dipakai dalam penelitian ini adalah Qulity in Use yang mana pengukuran dari aspek kualitas software menggunakan 42 responden. Responden tersebut benar-benar sudah memakai aplikasi Gojek dengan itu bisa menjawab semua pertanyaan yang ada. Pada model ini memiliki 5 aspek yaitu Effectiveness, Efficiency, Satisfaction, Freedom of Risk, Context Coverage.

Sebelum dilaksanakan pemrosesan data, seluruh data yang diperoleh pada saat pengumpulan data akan diolah sebagaimana mestinya. Data tersebut merupakan hasil dari kuisenoer yang didalamnya terdapat soal-soal yang terdapat pada topik penelitian ini. Semua pertanyaan akan di kriteriakan sebagaimana pada tabel 1. Data tersebut akan dikalkulasikan dengan menggunakan rumus berikut:

$$X = \frac{\text{Skor didapat}}{\text{Skor Max}} \times 100\%$$

Dimana :

X = karakteristik dari ke-5 model Quality in Use

Skor didapat = Total skor kuisoner yang didapat dari 1 karakteristik

Skor maksimal =Total max skor kuisoner dari masing-masing karakteristik.

Selanjutnya dari hasil pengolahan data dilakukan analisa dengan tujuan menentukan tingkat kualitas pada aplikasi. Analisa dilakukan dengan mengelompokkan hasil pengolahan data berdasarkan standart nilai yang dibuat, lalu hasil ditampilkan dalam bentuk diagram yang didapatkan dari hasil kuisoner dengan itu mempermudah dalam penarikan kesiimpulan[5]. Setelah dilakukan sejumlah pengukuran melalui pedoman ini maka dapat dipastikan aplikasi memiliki keterkaitan dengan kemampuan mereka dalam memenuhi fungsi fungsionalnya [9]. Pengukuran ini tentu saja membutuhkan standar penilaian. Namun dalam penelitian ini kriteria penilaian dilakukan untuk menentukan standart nilai pada kuisoner yang dikemukakan dan menjalaskan kesesuaian dengan pedoman ISO25010. Pada penelitian ini, standart nilai yang dipakai adalah bagus sekali, sangat bagus, bagus, rata-rata, buruk. Berikut dijelaskan persentase nilai masing-masing dari standart nilai yang digunakan:

**Tabel 1** Kriteria Penilaian

| Nilai   | Kriteria     |
|---------|--------------|
| 17%-20% | Bagus Sekali |
| 13%-16% | Sangat Bagus |
| 9%-12%  | Bagus        |
| 5%-8%   | Rata-Rata    |
| 0%-4%   | Buruk        |

**3. Hasil dan Pembahasan**

**a. Hasil Penelitian**

Sesuai dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan serta beberapa informasi yang sudah didapatkan maka dapat diambil keputusan penelitian. Namun sebelumnya akan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Untuk pengujian validitas dilakukan untuk melakukan serangkaian pembuktian apakah bagian-bagian penelitian yang digunakan memiliki kebenaran dan akan berpengaruh positif dan signifikan. Untuk itu sesuai dengan pengujian yang dilakukan akan disampaikan pada tabel 3.

**Tabel 2** Hasil Validitas

| No Soal | r hitung | r tabel | Keputusan |
|---------|----------|---------|-----------|
| 1       | 0,593    | 0,297   | Valid     |
| 2       | 0,502    | 0,297   | Valid     |
| 3       | 0,700    | 0,297   | Valid     |
| 4       | 0,718    | 0,297   | Valid     |
| 5       | 0,690    | 0,297   | Valid     |
| 6       | 0,603    | 0,297   | Valid     |
| 7       | 0,704    | 0,297   | Valid     |
| 8       | 0,641    | 0,297   | Valid     |
| 9       | 0,739    | 0,297   | Valid     |



|    |       |       |       |
|----|-------|-------|-------|
| 10 | 0,728 | 0,297 | Valid |
| 11 | 0,568 | 0,297 | Valid |
| 12 | 0,788 | 0,297 | Valid |

Sumber : Olahan data, 2023

Sesuai dengan tabel tersebut ternyata terdapat 12 pertanyaan yang dinyatakan valid atau sesuai dengan apa yang akan diteliti dan jumlah soal tersebut akan mampu mengukur dengan baik setiap tindakan penelitian. Validitas ini penting karena tanpa soal yang valid maka hasil penelitian dan kesimpulannya akan sangat mempengaruhi keberhasilan penelitian[16]. Selanjutnya akan dilakukan pengujian reliabilitasnya. Hasil pengujian reliabilitas disampaikan dalam tabel 4.

**Tabel 3** Hasil Pengujian Reliabilitas

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| 0.882                  | 12         |

Sumber : Pengolahan Data, 2023

Sesuai dengan tabel 4 merupakan hasil pengujian reliabilitas penelitian. Secara hasil menunjukkan bahwa

nilai reliabilitasnya sebesar 0,882 dimana hasil itu lebih besar dari hasil r tabelnya yaitu 0,297. Karena  $0,882 > 0,297$  maka diputuskan bahwa pertanyaan yang akan digunakan untuk mengukur tingkat Quality in Use pada aplikasi Gojek ternyata reliable. Apabila reliable maka dapat dilanjutkan pada penelitian selanjutnya untuk diperoleh hasil penelitian dan kesimpulannya.

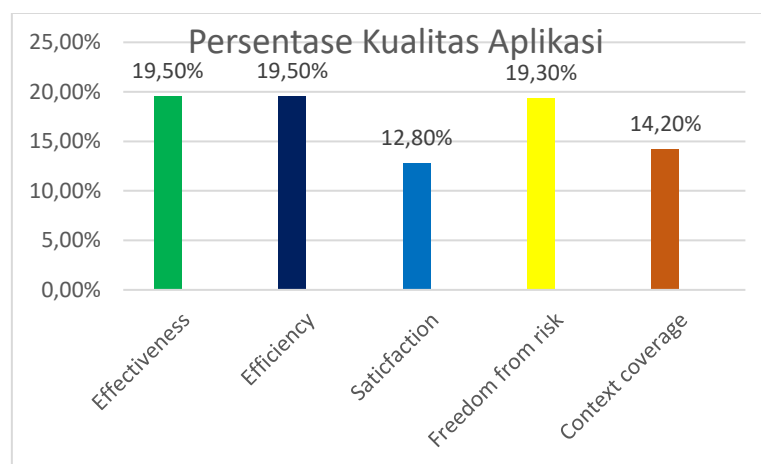
Setelah validitasnya diketahui serta reliabilitasnya diketahui maka selanjutnya dilakukan sejumlah pengambilan data. Secara hasil pengujian kualitas ISO25010 dengan data yang didapatkan dari 42 responden yang masing-masing sudah pernah menggunakan aplikasi gojek. Hasil pengukuran aspek kualitas pada aplikasi yang diuji oleh responden diolah dengan menggunakan rumus yang tersedia. Nilai tersebut diklasifikasikan sesuai kriteria yang ditentukan yaitu dari angka 1 sampai 5. Lalu nilai hasil perhitungan dipersentase kan diantara 0% sampai 20% kemudian dikategorikan sesuai standart yaitu bagus sekali, sangat bagus, baik, rata-rata, buruk. Hasil dari semua perhitungan dipresentasikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4** Pengolahan data

|                  | Effectiveness | Efficiency | Satisfaction | Freedom from risk | Context coverage |
|------------------|---------------|------------|--------------|-------------------|------------------|
| Sangat Efektif   | 27            | 15         | 33           | 37                | 12               |
| Efektif Sekali   | 11            | 21         | 63           | 42                | 16               |
| Efektif          | 1             | 5          | 34           | 30                | 6                |
| Tidak Efektif    | 1             | 0          | 4            | 13                | 0                |
| Kurang Efektif   | 1             | 0          | 1            | 1                 | 0                |
| Jumlah Kriteria  | 41            | 41         | 135          | 122               | 34               |
| KualitasKriteria | 19,5%         | 19,5%      | 12,8%        | 19,3%             | 14,2%            |
| <b>TOTAL</b>     |               |            |              |                   | <b>17.06%</b>    |

Pada tabel ke 5 menunjukkan hasil dari pengukuran kualitas aplikasi Gojek dengan model Quality in Use. Hasil pengukuran aplikasi Gojek dalam kegunaannya adalah 17,06% pada tabel kriteria penilaian menunjukkan hasil bagus sekali. Penentuan kriteria ini didasarkan atas tabel 1 yang telah dijelaskan sebelumnya. Pada tabel

tersebut menyatakan apabila hasil perhitungannya masuk dalam kriteria 17%-20% maka aplikasi gojek memiliki kualitas sangat baik. Untuk lebih jelasnya menggambarkan kondisi hasil penelitian maka dijelaskan dalam gambar 1.



**Gambar 1.** Grafik Perbandingan



Sesuai dengan gambar 1 menyatakan bahwa terdapat 3 bagian yang menyatakan memiliki kualitas yang sangat baik. Kualitas tersebut berkaitan dengan efektivitas, efisiensi dan freedom from risk. Ketiga itu memiliki hasil yang unggul sehingga dari hasil ini menyatakan bahwa aplikasi gojek merupakan aplikasi yang positif dan mampu menjadi aplikasi jangka panjang yang berguna untuk kedepannya. Sedangkan bagian lainnya hanya masuk dalam kategori baik yaitu satisfaction dan content coverage. Untuk itu harus ada evaluasi dan pengembangan aplikasi secara berkala supaya kemampuan dan keberhasilan ini mampu semakin meningkat dan mempertahankan kualitasnya [17].

#### b. Pembahasan

Aplikasi atau layanan elektronik yang digunakan oleh berbagai pihak baik itu perusahaan, instansi, lembaga atau pihak lain harus diukur seberapa besar kualitas dan kemampuan melayani masyarakat secara umum. Pengukuran kualitas aplikasi ini memanfaatkan pedoman ISO25010. Langkah ini merupakan bagian dari evaluasi secara menyeluruh baik dari sudut pelanggan dan sudut perusahaan. Hal ini sesuai dengan penjelasan berikut penilaian kualitas pada setiap aplikasi ini dilakukan secara keseluruhan dan mendetail termasuk dinilai lebih spesifik untuk mencapai kualitas pelayanan [18]. Langkah ini merupakan upaya positif yang harus dikembangkan oleh setiap pemilik layanan supaya kebutuhan konsumen dapat benar-benar mampu dilayani dengan baik. Kegiatan ini berisikan pengukuran dan pengujian dengan maksud mengetahui kemampuan sistem berjalan dan melayani setiap kebutuhan konsumen [19]. Semakin baik sebuah sistem yaitu ketika semua fiturnya mampu berjalan dengan baik melayani dan manfaat yang dihasilkan mampu meningkatkan kepuasan setiap konsumen yang ikut mengakses aplikasi tersebut. Sedangkan penilaian dengan cara *quality in use ISO25010* berisikan penilaian yang lebih spesifik lagi mengukur kemampuan menyeluruh kebutuhan bisnis.

Penelitian ini melakukan penilaian dengan menyesuaikan beberapa aspek yaitu 1) *Effectiveness*, 2) *Efficiency*, 3) *Satisfaction*, 4) *Freedom From Risk*, 5) *Context Completeness*. Sesuai dengan apa yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa hasilnya menunjukkan perolehan yang

#### 4. Kesimpulan

Aplikasi yang dipergunakan oleh Gojek dalam melakukan pelayanan kepada konsumennya masuk dalam aplikasi yang memiliki kualitas yang baik. Dari hasil pengukuran aplikasi Gojek berdasarkan model Quality in Use pada ISO 25010 secara hasil ialah aplikasi yang gojek gunakan dalam melakukan sejumlah pelayanan maupun kegiatan usahanya ternyata memiliki kualitas yang sangat bagus. Secara keseluruhan kualitasnya masuk dalam kualitas yang maksimal dan mampu dimanfaatkan untuk perkembangan pengaplikasian usaha gojek kedepannya. Ketika aplikasi ini dalam penggunaannya memiliki kualitas yang baik maka persoalan yang ditemui dan disampaikan sebelumnya dapat dengan mudah diatasi dan dikelola dengan baik. Hasil positif ini akan mampu mendukung

sangat berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan pengembangan kualitas aplikasi. Ternyata secara pengujian *quality in use ISO25010* aplikasi ini masuk dalam kategori yang sangat baik karena dari 5 aspek yang dinilai ada 3 hal yang menjadi penguat dengan hasil positif dalam kualitas aplikasi gojek ini. Aplikasi Gojek mampu memberikan pelayanan maksimal kepada para konsumennya dibuktikan dengan hasil pengujian menyatakan bahwa angka efektivitas, efisiensi dan *freedom for risk* masuk dalam kategori yang tinggi yaitu 19,30-19,50%. Hasil ini menandakan bahwa secara *quality in use* aplikasi gojek mampu efektif memenuhi kebutuhan konsumen serta mampu efisien menjalankan setiap layanan yang diberikan sehingga bisa maksimal dan tepat sesuai dengan keinginan konsumen. Apalagi setiap layanan yang diberikan mampu melakukan penilaian pada sistem bagaimana memitigasi berbagai resiko yang lebih potensial terhadap status ekonomi, kehidupan setiap pelanggan, berkaitan dengan kesehatan serta lingkungan sekitar sehingga tidak ada banyak permasalahan yang mengganggu layanan.

Untuk itu tingkat efektivitas dan efisiensi aplikasi harus terus diperhatikan karena ketika aplikasi dalam kondisi demikian maka akan mampu mudah dalam mengatasi berbagai persoalan. Hal tersebut dapat dibenahi dengan baik sehingga keberhasilan dan kemudahan akses maupun pelayanan yang prima dapat kembali dilakukan dengan baik [20]. Namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu satisfaction dan content coverage harus mulai dipahami serta diperbaiki supaya kinerjanya kembali menyamai bagian lain. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Mulyawan bahwa penelitian yang dilakukan semacam ini dilakukan untuk memahami strategi perusahaan yang sedang direncanakan sehingga mampu memiliki keterkaitan dalam mencapai tingkat keberhasilan yang akan mereka capai masa yang akan datang [19]. Secara umum hasil pengujian ini menyatakan aplikasi gojek secara *quality in use* menyatakan mampu memberikan layanan yang berkualitas dengan hasil yang baik ada 3 aspek yang nilainya tinggi. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa aplikasi ini setelah dilakukan pengujian *quality in use* memiliki kualitas yang baik secara produk maupun layanan [21].

Keberhasilan perusahaan dalam strategi bersaing. Mampu mencapai hasil persaingan yang baik serta mencapai kinerjanya dengan hasil kualitas yang baik pula. Limitasinya hanya berkaitan dengan aplikasi gojek namun untuk aplikasi lainnya belum tentu memiliki hasil yang sama.

Untuk itu saran yang sesuai untuk penelitian ini adalah maksimalkan penggunaan aplikasi atau sejenisnya pada usaha anda walaupun bergerak dalam berbagai bidang namun pemanfaatan alat ini sangat mampu mendukung keberhasilan usaha. Namun harus dipahami bahwa alat yang digunakan wajib memiliki kualitas yang baik supaya mampu mencapai hasil kinerja yang mampu memajukan perusahaan dan memberikan rasa aman serta nyaman bagi



semua pihak. Untuk itu terciptanya hubungan yang baik antar keduanya.

## 5. Ucapan Terimakasih

Sesuai dengan hasil penelitian yang sudah kami capai dan kami mampu menelaskan dan mengambil kesimpulan maka kami banyak mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak yang telah membantu dan mendukung

proses penelitian yang dilakukan. Terutama bagi program studi yang telah memberikan banyak kontribusi dalam mengarahkan dan memberikan dukungan pemahaman maupun dukungan lainnya.

## 6. Daftar Pustaka

- [1] M. Ihsan and A. P. Siregar, "Pengaruh E-service Quality Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Ojek Online Go-Ride dalam Aplikasi Go-Jek melalui Kepercayaan Konsumen di Kota Jambi," *J. Manaj. dan Sains*, vol. 4, no. 1, pp. 170–175, 2010, doi: 10.33087/jmas.v4i1.85.
- [2] A. Sutanti, "Pengukuran Kualitas Perangkat Lunak Sistem Informasi Hotel Berbasis Standard Iso 9126," *J. Mikrotik*, vol. 6, no. 3, pp. 1–21, 2016.
- [3] L. I. Sintya, S. L. H. V. J. Lopian, and M. M. Karuntu, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado The Influence Of Price And Quality Of Service On Customer Satisfaction Of Go-Jek Online Transportation Services In Student Feb," *J. EMBA*, vol. 6, no. 3, pp. 1778–1787, 2018.
- [4] M. Arisanty, W. Anindhita, and D. Rahmawati, "Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online," *Pros. Semin. Nas. Indocompac*, vol. 2, no. 1, pp. 712–729, 2016.
- [5] R. D. R. Dako, "Pengujian karakteristik Functional Suitability dan Performance Efficiency tesadaptif.net," *Jambura J. Electr. Electron. Eng.*, vol. 3, no. 2, pp. 66–71, 2021.
- [6] A. Bayu, M. Kamim, and M. R. Khandiq, "Gojek dan Kerja Digital: Kerentanan dan Ilusi Kesejahteraan yang Dialami Oleh Mitra Pengemudi Dalam Kerja Berbasis Platform Digital," *J. Stud. Pemuda*, vol. 8, no. 1, pp. 59–73, 2019, doi: <http://doi.org/10.22146/studipemudaugm.45240> Gojek.
- [7] S. Lungsae and M. R. Maika, "Pengembangan Layanan Aplikasi Go-Jek Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan," *Infomatek*, vol. 23, no. 1, pp. 7–20, 2021.
- [8] R. R. F. Mu'izz, "Kualitas Aplikasi Mobile Go Jek Di Kalangan Masyarakat Kota Surabaya," Surabaya, 2020.
- [9] A. Hidayati, "Penilaian Kualitas Aplikasi WEB degan ISO 9126," ITS SURABAYA, 2009.
- [10] A. Hussain and E. O. C. Mkpojiogu, "An application of the ISO/IEC 25010 standard in the quality-in-use assessment of an online health awareness system," *J. Teknol.*, vol. 77, no. 5, pp. 9–13, 2015, doi: 10.11113/jt.v77.6107.
- [11] L. Rizaldy and W. Suharso, "Evaluasi Kualitas Aplikasi Mobile Sistem Informasi Akademik Berbasis Iso/Iec 25010 Dengan Metode Simple Additive Weighting," *J. Inform.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–5, 2014.
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [13] I. Alfian, "Analisis Kualitas Sistem Aplikasi M-Library Di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada 1," Universitas Gajah Mada, 2021.
- [14] A. Hamzah, *Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research)*. Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2020.
- [15] D. Daryanto, M. K. Anam, and Y. Efendi, "Pengujian ISO 25010 Pada Smart Chair Akupresure Berbasis Internet Of Things (IoT)," *J. MEDLA Inform. BUDIDARMA*, vol. 6, no. 3, pp. 1476–1483, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i3.4134.
- [16] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2019.
- [17] H. Afiah, E. Darwiyanto, and D. D. J. S., "Evaluasi Kualitas Website Bandung Smart City Menggunakan ISO / IEC 25010 Quality-in-Use Model," *e-Proceeding Eng.*, vol. 6, no. 2, pp. 1–8, 2019.
- [18] D. E. Irawan *et al.*, "Penerapan Open Science Di Indonesia Agar Riset Lebih Terbuka, Mudah Diakses, Dan Meningkatkan Dampak Saintifik," *Berk. Ilmu Perpust. dan Inf.*, vol. 13, no. 1, pp. 25–36, 2017, doi: <http://10.22146/bip.17054>.
- [19] M. D. Mulyawan, I. N. S. Kumara, I. Bagus, A. Swamardika, and K. O. Saputra, "Kualitas Sistem Informasi Berdasarkan ISO / IEC 25010 : Literatur Review," *Maj. Ilm. Teknol. Elektro*, vol. 20, no. 1, pp. 15–28, 2021, doi: <https://doi.org/10.24843/MITE.2021.v20i01.P02>.
- [20] B. R. Putra, "Pengaplikasian Iso/Iec 25010 Untuk Mengevaluasi Website Smkn 1 Palangkaraya," STMIK Palangkaraya, 2021.
- [21] M. Izzatillah, "Quality Measurement Of Transportation Service Application Go-Jek Using Iso 25010 Quality Model," *J. Simetris*, vol. 10, no. 1, pp. 233–242, 2019, doi: 10.24176/simet.v10i1.2945.

