

# Analisis Kualitas Sistem Pembayaran dalam Aplikasi Ojek Online

Della Raudatul Jannah<sup>1</sup>, Kustanti Dwi Pramesti<sup>2</sup>, Nurfadilah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Manajemen, Universitas Singaperbangsa Karawang

e-mail: [2110631020011@student.unsika.ac.id](mailto:2110631020011@student.unsika.ac.id)

## Abstrak

Dalam era digital, transportasi berbasis aplikasi, atau ojek online, telah menjadi bagian integral kehidupan sehari-hari. Keberhasilan pengalaman pengguna aplikasi ini terletak pada kualitas sistem pembayaran, yang mencakup keamanan dan kemudahan penggunaan. Studi ini mengevaluasi tiga aplikasi terkemuka, yaitu Grab, Gojek, dan Maxim, dengan fokus pada antarmuka pengguna, kecepatan transaksi, dan opsi pembayaran. Gojek mendominasi dengan antarmuka yang mudah dipahami, tampilan grafis fleksibel, dan fitur penilaian pengemudi. Proses pembayaran cepat dan beragam pilihan pembayaran memberikan kenyamanan tambahan. Grab menunjukkan antarmuka user-friendly, fitur pencarian lokasi, dan variasi pembayaran. Sementara Maxim, dengan antarmuka yang kurang inovatif, terbatas pada pembayaran tunai dan dompet digital, dan beberapa pengguna mengalami kendala dengan kecepatan layanan. Berdasarkan analisis, Gojek menduduki peringkat teratas, diikuti oleh Grab dan Maxim. Hasil ini memberikan wawasan penting untuk memahami dan meningkatkan kualitas sistem pembayaran dalam aplikasi ojek online.

**Kata kunci:** *Transportasi Berbasis Aplikasi, Ojek Online, Kualitas Sistem Pembayaran*

## Abstract

In the digital era, app-based transportation, or online motorcycle taxis, have become an integral part of everyday life. The success of the user experience of these apps lies in the quality of the payment system, which includes security and ease of use. The study evaluated three leading apps, namely Grab, Gojek, and Maxim, focusing on user interface, transaction speed, and payment options. Gojek dominates with its easy-to-understand interface, flexible graphical display, and driver rating feature. Fast payment processing and a variety of payment options provide additional convenience. Grab shows off its user-friendly interface, location search feature, and payment variety. Maxim, on the other hand, has a less innovative interface, is limited to cash and digital wallet payments, and some users experience issues with service speed. Based on the analysis, Gojek topped the rankings, followed by Grab and Maxim. These results provide important insights to understand and improve the quality of payment systems in online ojek applications.

**Keywords :** *App-Based Transportation, Online Motorcycle Taxi, Payment System Quality*

## PENDAHULUAN

Dalam era digital yang terus berkembang, Sistem Informasi Layanan telah menjadi komponen integral dalam kehidupan sehari-hari kita. Fenomena ini semakin mempengaruhi cara kita berinteraksi dengan layanan transportasi berbasis aplikasi.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sistem pembayaran dalam aplikasi ojek online dari segi keamanan dan kemudahan penggunaan. Penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan studi kasus dengan memilih beberapa aplikasi ojek online terkemuka di berbagai wilayah.

(James Sahertian et al., 2021) Dengan maraknya penggunaan smartphone di Indonesia, dan di dukung oleh kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat, terbentuklah transportasi

berbasis online atau biasa disebut ojek online. Ojek online memberikan kemudahan bagi masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut, dengan melakukan transaksi pemesanan melalui aplikasi maka ojek tersebut akan datang. Berawal dari Jakarta, sebagai pencetus ojek online di Indonesia, kini transportasi online ini juga sudah tersedia di beberapa wilayah.

Menurut (Purbohastuti, 2018) Dalam beberapa tahun terakhir, industri ojek online telah berkembang pesat di berbagai negara di seluruh dunia, mengubah lanskap transportasi dan layanan pengiriman. Salah satu aspek kunci dalam pengalaman pengguna aplikasi ojek online adalah sistem pembayaran. Pengguna aplikasi ojek online mengandalkan sistem pembayaran ini untuk membayar layanan mereka, yang mencakup tarif perjalanan, ongkos tambahan, dan tip untuk pengemudi.

Keberhasilan sistem pembayaran dalam aplikasi ojek online harus mencakup dua faktor utama, yaitu keamanan dan kemudahan penggunaan. Keamanan sistem pembayaran adalah penting, karena melibatkan informasi finansial sensitif pengguna seperti data kartu kredit atau rekening bank. Kemudahan penggunaan adalah kunci untuk memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah menavigasi proses pembayaran tanpa hambatan.

Namun, dengan kemajuan teknologi dan peningkatan ancaman keamanan siber, serta berbagai preferensi pengguna, penting untuk mengkaji lebih lanjut sistem pembayaran dalam aplikasi ojek online untuk memahami sejauh mana mereka memenuhi persyaratan keamanan dan kemudahan penggunaan.

Penelitian ini akan mengambil pendekatan studi kasus dengan memilih beberapa aplikasi ojek online terkemuka di berbagai wilayah dan mengevaluasi sistem pembayaran yang mereka tawarkan. Penelitian ini akan memeriksa aspek kemudahan penggunaan, seperti antarmuka pengguna, kecepatan transaksi, dan pilihan pembayaran yang ditawarkan.

## **METODE**

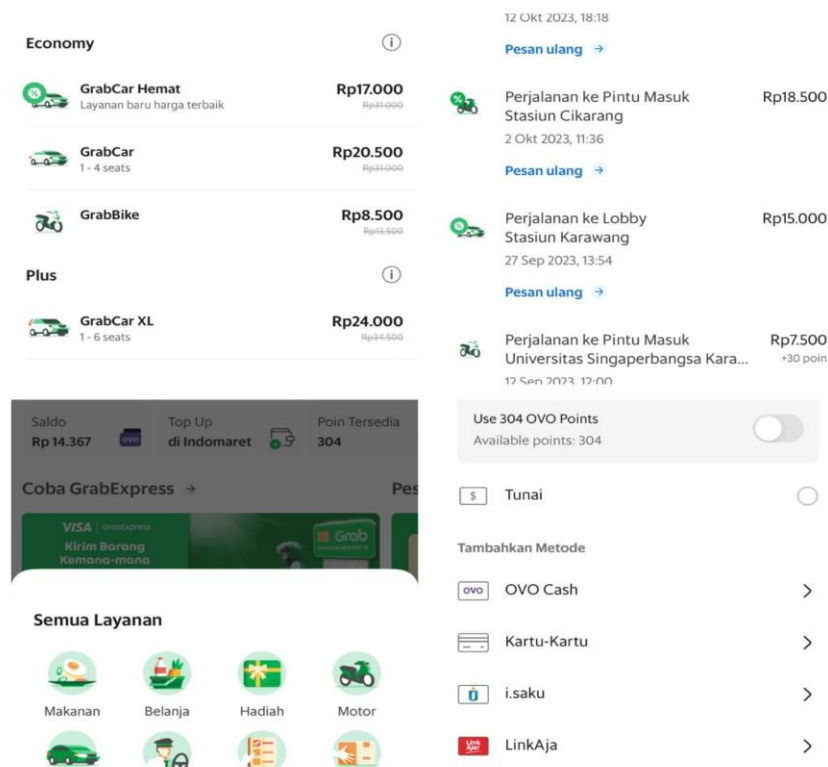
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada telaah literatur. Metode penelitian yang dipilih adalah metode deskriptif analitis. Penelitian ini akan mendekati masalah melalui pemahaman dan interpretasi berdasarkan telaah literatur yang relevan.

Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali pemahaman mendalam tentang keamanan dan kemudahan pembayaran dalam layanan transportasi online. Seperti antarmuka pengguna, kecepatan transaksi, dan pilihan pembayaran yang ditawarkan.

Penelitian ini akan membahas tentang perbandingan antara tiga aplikasi transportasi online yaitu Grab, Gojek dan Maxim.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Grab

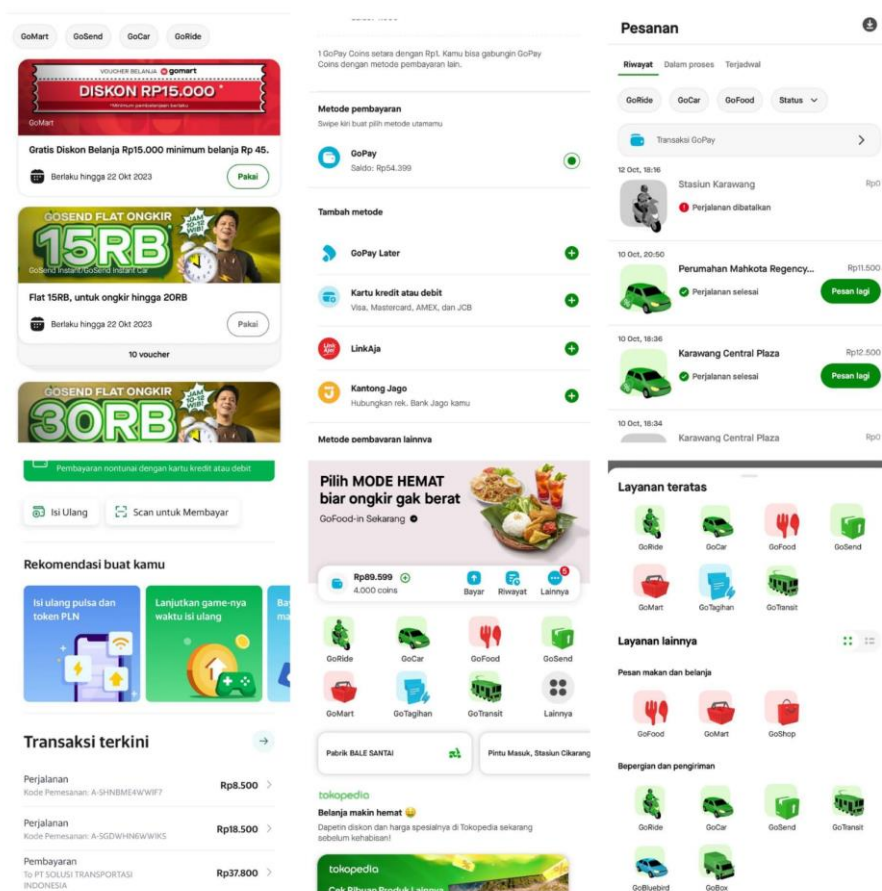


Gambar 1. Menu pengguna aplikasi Grab

Grab memiliki antarmuka pengguna yang user-friendly dengan ikon dan tombol yang jelas dan juga menawarkan antarmuka yang fleksibel dengan berbagai layanan yang tersedia di halaman utama aplikasi. Pengguna dapat dengan mudah memilih layanan yang mereka inginkan, seperti ojek, pengiriman barang, makanan, dan lainnya. Aplikasi ini menawarkan fitur pencarian lokasi yang mudah digunakan seperti mencari lokasi atau tempat, rekomendasi makanan yang menarik. Grab juga menampilkan riwayat transaksi dimana dengan adanya riwayat tersebut pengguna bisa tahu sesuai atau tidak uang yang telah mereka keluarkan apakah balance atau tidak dengan transaksi yang telah mereka lakukan. Mereka juga menampilkan estimasi tarif, sehingga pengguna dapat menyesuaikan budget yang mereka miliki.

Aplikasi ini juga menawarkan berbagai pilihan pembayaran, termasuk OVO, kartu kredit, dan uang tunai dan sering kali memiliki berbagai promo dan diskon yang dapat diterapkan pada transaksi serta dalam bentuk point.

## Gojek

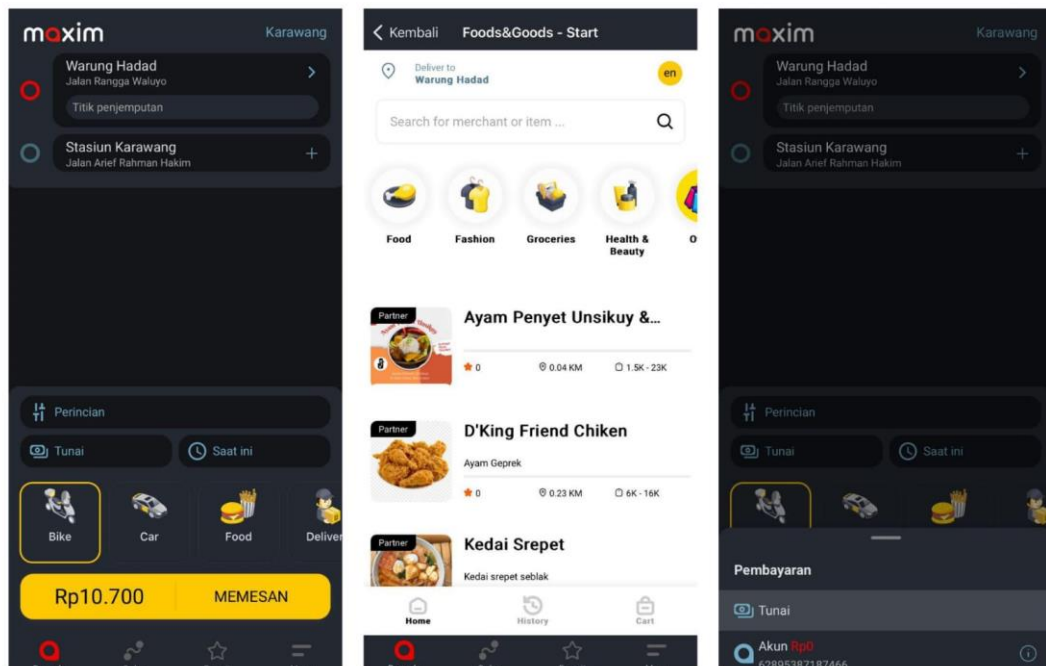


Gambar 2. Menu pengguna aplikasi Gojek

Gojek memiliki antarmuka pengguna yang mudah dipahami dan bersahabat. Aplikasi Gojek memiliki tampilan berbasis grafis yang fleksibel, dengan elemen seperti peta yang memungkinkan pengguna memesan layanan ojek online, pesan makanan, dan layanan lainnya dengan mudah. Pengguna dapat dengan cepat memilih jenis layanan yang mereka inginkan dan melihat estimasi waktu kedatangan. Fitur-fitur tambahan seperti penilaian pengemudi dan pemilihan lokasi penjemputan membuat aplikasi ini nyaman digunakan. Gojek juga menyediakan fitur riwayat transaksi yang rinci. Proses pembayaran dan konfirmasi pesanan biasanya berlangsung sangat cepat, dengan integrasi pembayaran elektronik yang memungkinkan transaksi yang lancar dan real-time.

Gojek menyediakan beragam pilihan pembayaran untuk memenuhi preferensi pengguna. Pengguna dapat membayar dengan uang tunai, kartu kredit, atau dompet digital yang terintegrasi dengan aplikasi. Selain itu, Gojek juga menawarkan program loyalitas dan diskon yang sering kali terkait dengan metode pembayaran tertentu, memberikan insentif tambahan kepada pengguna.

## Maxim



Gambar 3. Menu pengguna aplikasi Maxim

Maxim memiliki tampilan yang kurang inovatif karena pemilihan warna yang kurang mencolok serta ikon dan tombol yang tersedia hanya sedikit, keterbatasan fitur pada aplikasi dan tampilan mapsnya menyulitkan pengguna untuk memilih titik penjemputan atau titik tujuan lalu fitur yang ditawarkan tidak terlalu banyak dan pilihan pembayarannya hanya dapat dibayar secara tunai dan dengan dompet digital yang tersedia di maxim tetapi tidak terdapat tata cara untuk melakukan pengisian saldo dari dompet digital tersebut lalu terkadang sulit mendapatkan titik lokasi yang pas dan menurut pengalaman penulis sendiri ada beberapa driver Maxim yang sangat lambat mengambil orderan parahnya lagi jika ditambahkan biaya driver akan cepat mengambil orderan tersebut.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini, Gojek menduduki peringkat teratas karena antarmuka pengguna yang nyaman, kecepatan transaksi, beragam pilihan pembayaran, dan program loyalitas yang menarik. Grab menduduki peringkat kedua dengan antarmuka yang user-friendly dan promo yang sering kali ditawarkan. Sementara Maxim berada di peringkat terbawah karena tampilan yang kurang inovatif dan keterbatasan fitur serta pilihan pembayaran yang terbatas. Adapun saran yang diberikan : Maxim perlu memperbaiki tampilan antarmuka, tambah warna mencolok, ikon, dan tombol. Grab pertahankan antarmuka user-friendly, inovasi promo, dan kerjasama dengan dompet digital. Gojek pertimbangkan perluasan layanan, tambahan fitur, dan tingkatkan keamanan pembayaran serta kecepatan transaksi untuk mempertahankan posisi teratas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adib, K., Putra, G. S., & Nuraini, S. (2022). EFEKTIVITAS APLIKASI TRANSPORTASI GOJEK DENGAN MENGGUNAKAN METODE SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW. *Jurnal Teknik Informatika dan Teknologi Informasi*, 2(3), 151-159.
- Ali, Muhammad, Kharis, Abdul, & Karlina, Deni. (2019). Faktor-Faktor Yang Menjadi Pertimbangan Dalam Penggunaan Jasa Ojek Online (Go-Jek) Di Kota Mataram. *IAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 6(2), 75–84. DOI: <https://doi.org/10.31764/jiap.v6i2.641>.

- Ariandi, M., & Marsolina, D. (2023). Analisis Kepuasan Driver Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 10(2), 412-426.
- Banggoi, R., Mendo, A. Y., & Asi, L. L. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim Untuk Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Kota Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 242-249.
- Cantika, F. Y., & Rusdianto, R. Y. (2023). Mengoptimalkan Akurasi Navigasi dan Fleksibilitas Pembayaran pada Aplikasi Maxim: Tinjauan terhadap Pengalaman Pengguna. *Jurnal Pelayanan dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(2), 84-95.
- Dewi, L. P., & Taufiqurrahman, E. (2022). Dampak keberadaan transportasi online terhadap pendapatan transportasi konvensional. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 3216-3222.
- Hermawansyah, A. (2021). Analisis Sistem Informasi Transaksi Ojek Online (Studi Kasus Grab Wilayah Balikpapan). *Proceeding KONIK (Konferensi Nasional Ilmu Komputer)*, 5, 28-31.
- Krisdiana, S. (2018). Analisis preferensi konsumen pengguna transportasi online pada sistem pembayaran digital (studi kasus pengguna gojek di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 6(2).
- Milawartati, T., & Ruslan, R. (2023). Tanggung Jawab PT Gojek Dalam Transaksi Jual Beli Elektronik Menggunakan Sistem Pembayaran Go-Pay. *Legalitas: Jurnal Hukum*, 14(2), 308-314.
- Muzdalifa, Irma, Rahma, Inayah Aulia, Novalia, Bella Gita, & Rafsanjani, Haqiqi. (2018). Peran fintech dalam meningkatkan keuangan inklusif pada UMKM di Indonesia (pendekatan keuangan syariah). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(1).
- Nasution, R. A., & Saragih, I. S. (2022). Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Transportasi Online (Go-Jek) di Kota Pematangsiantar. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(05), 544-554.
- Nirmala, N., & Surveyandini, M. (2019). Faktor Penentu Pemilihan Jasa Transportasi Online Pada Masyarakat Banyumas. *Sustainable Competitive Advantage (SCA)*, 9(1).
- Salsabila, N. *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim Dengan Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EuCs)* (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Siena, K., & Wardhani, A. M. N. (2020). Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Transportasi Grab terhadap Perilaku Menggunakan Alat pembayaran OVO. *EXERO: Journal of Research in Business and Economics*, 3(1), 147-186.
- Wahyudi, D., Wahyuni, E. D., & Apriyanto, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi Go-Jek. *Management and Accounting Expose*, 4(1).
- James Sahertian, G., Aditya, A., Aminah, S., & Penulis Utama, E. (2021). Analisis Penerimaan dan Penggunaan Transportasi Online di Kalangan Pelajar Menggunakan Model UTAUT. *Jurnal TEKNO KOMPAK*, 15(2), 1–12.
- Purbohastuti, A. W. (2018). Vol. 13, No 1, April 2018. *Faktor Penyebab Beralihnya Konsumen Ojek Pangkalan Menjadi Ojek Online*, 13(1), 238–251.