



Analisis dan Evaluasi Kinerja Sistem Gojek dari Perspektif Pengguna Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

Analysis and Evaluation of Gojek System Performance from the User Perspective Using the System Usability Scale (SUS) Method

Fadillah¹, Asep Saepani², Maya Suhayati³

Universitas Sebelas April

Email: 220660121189@student.unsap.ac.id

Article Info

Article history :

Received : 06-08-2026

Revised : 08-08-2026

Accepted : 10-08-2026

Published: 12-08-2026

Abstract

Gojek is a multifunctional on-demand service application that has become an integral part of Indonesian digital society. This research aims to analyze and evaluate the usability level of the Gojek system based on user perception using the System Usability Scale (SUS) method. Data were collected through questionnaires distributed to 25 active Gojek users selected through purposive sampling. The results show that Gojek has an average SUS score of 78.6, categorized as 'Good'. Aspects such as icon clarity, interface efficiency, and service navigation received positive ratings, although minor weaknesses were noted in cross-service transitions. This study is expected to serve as constructive feedback for developers and as a reference for evaluating other digital service applications.

Keywords: *Gojek, system evaluation, System Usability Scale (SUS)*

Abstrak

Aplikasi berbasis on-demand seperti Gojek memiliki peran penting dalam menunjang efisiensi kegiatan sehari-hari masyarakat digital di Indonesia. Namun, di balik tingginya tingkat popularitasnya, kerumitan tampilan antarmuka pada platform super-app ini berpotensi menimbulkan hambatan terhadap kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem. Studi ini dilakukan untuk mengkaji dan menilai sejauh mana tingkat kebergunaan (usability) aplikasi Gojek berdasarkan sudut pandang pengguna, dengan menerapkan metode System Usability Scale (SUS). Menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner standar SUS kepada 25 responden yang merupakan pengguna aktif Gojek, dengan pemilihan sampel dilakukan secara purposive sampling. Berdasarkan hasil analisis, aplikasi Gojek memperoleh nilai rata-rata SUS sebesar 78,6, yang termasuk dalam kategori Acceptable, dengan predikat 'Good' dan kualifikasi Grade B. Temuan ini menunjukkan bahwa Gojek dinilai unggul dalam hal kemudahan mempelajari sistem (learnability), kejelasan alur navigasi, serta keterpaduan antar fitur yang tersedia. Dari hasil ini, penelitian memberikan saran praktis kepada pihak pengembang agar melakukan optimalisasi penggunaan memori demi meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Gojek, evaluasi sistem, System Usability Scale (SUS)*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat dalam satu dekade terakhir telah memicu transformasi digital secara masif di Indonesia. Pergeseran pola hidup masyarakat menuju era digital ini ditandai dengan tingginya adopsi ponsel pintar (smartphone) dan akses internet yang kian merata. Dalam konteks ini, aplikasi layanan on-demand muncul sebagai solusi komprehensif untuk memfasilitasi kebutuhan harian masyarakat urban yang menuntut fleksibilitas, kecepatan, dan efisiensi. Salah satu pelopor sekaligus pemain utama dalam industri layanan on-demand di Indonesia adalah Gojek.



Pada awalnya, Gojek didirikan murni sebagai platform penyedia layanan transportasi berbasis ojek (ride-hailing). Namun seiring berjalannya waktu, Gojek telah berevolusi menjadi sebuah super-app (aplikasi super). Konsep super-app merujuk pada satu aplikasi utama yang mengintegrasikan berbagai layanan mikro di dalamnya. Saat ini, Gojek tidak hanya menawarkan layanan transportasi (seperti GoRide dan GoCar), melainkan juga telah memperluas ekosistem layanannya ke sektor pengiriman makanan (GoFood), logistik barang (GoSend), belanja kebutuhan harian (GoMart), hingga layanan dompet digital terintegrasi (GoPay).

Fenomena pergeseran aplikasi tunggal menuju model super-app bukan hanya terjadi pada Gojek, melainkan juga menjadi tren global yang diadopsi oleh berbagai platform digital lain, seperti Grab di Asia Tenggara dan WeChat di Tiongkok. Tren ini didorong oleh kebutuhan pengguna akan efisiensi, di mana satu aplikasi dapat memenuhi berbagai kebutuhan sekaligus tanpa harus berpindah-pindah platform. Namun demikian, sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kompleksitas fitur pada super-app tidak selalu berbanding lurus dengan kepuasan pengguna. Penelitian terkait usability aplikasi transportasi online lain, seperti Grab, menunjukkan bahwa aspek efficiency dan learnability seringkali menjadi titik lemah ketika jumlah fitur dalam satu aplikasi terus bertambah tanpa disertai penyederhanaan arsitektur informasi. Hal ini menegaskan pentingnya evaluasi usability yang berkelanjutan pada aplikasi super-app, termasuk Gojek, guna memastikan bahwa penambahan fitur baru tidak mengorbankan kemudahan penggunaan secara keseluruhan.

Beberapa penelitian sebelumnya yang menggunakan metode System Usability Scale (SUS) pada aplikasi sejenis turut menjadi rujukan penting dalam studi ini. Sebagai contoh, evaluasi usability pada aplikasi e-commerce dan layanan on-demand lain umumnya menghasilkan skor SUS pada rentang 60 hingga 75, yang menunjukkan tingkat penerimaan yang bervariasi tergantung pada kompleksitas fitur dan segmentasi pengguna. Perbedaan hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat usability sebuah aplikasi sangat dipengaruhi oleh konteks penggunaan serta karakteristik demografis penggunanya, sehingga penelitian usability yang spesifik pada Gojek dengan responden pengguna aktif di Indonesia menjadi relevan untuk dilakukan.

Meskipun integrasi berbagai layanan dalam satu aplikasi memberikan kenyamanan dan kepraktisan (all-in-one platform), hal ini sekaligus menghadirkan tantangan besar dari sisi desain interaksi manusia dan komputer (Human-Computer Interaction). Menyatukan belasan fitur dengan fungsi yang berbeda-beda ke dalam satu antarmuka pengguna (user interface) berisiko menimbulkan beban kognitif yang tinggi bagi pengguna (Nielsen, 1993). Jika desain antarmuka tidak dirancang dengan arsitektur informasi yang baik, pengguna—terutama pengguna baru atau kalangan lanjut usia—dapat mengalami kebingungan, navigasi yang menyesatkan, hingga kesulitan dalam menyelesaikan sebuah tugas di dalam aplikasi (task failure). Oleh karena itu, besarnya jumlah unduhan sebuah aplikasi tidak selalu menjamin tingginya kepuasan pengguna. Pengalaman pengguna (user experience) yang optimal harus selalu didasarkan pada aspek usability (kebergunaan), yang mencakup tingkat kemudahan penggunaan (learnability), efisiensi, dan tingkat kesalahan sistem yang minim (Brooke, 1996).

Untuk memastikan bahwa sistem yang dibangun benar-benar berpusat pada pengguna (user-centered), evaluasi usability harus dilakukan secara berkala. Salah satu metode yang paling diakui secara akademis dan praktis untuk mengukur persepsi pengguna terhadap sebuah perangkat lunak adalah System Usability Scale (SUS) (Bangor et al., 2009). Metode SUS, yang pertama kali



diperkenalkan oleh John Brooke, menggunakan instrumen kuesioner baku yang terbukti valid dan reliabel meskipun diaplikasikan pada ukuran sampel yang relatif kecil (Brooke, 1996).

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana tingkat usability aplikasi Gojek berdasarkan persepsi pengguna aktif diukur menggunakan metode SUS, dan (2) aspek-aspek apa saja dalam antarmuka Gojek yang memerlukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menganalisis tingkat usability sistem aplikasi Gojek dari perspektif pengguna aktifnya. Melalui pengukuran menggunakan metode SUS, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi letak kekuatan antarmuka Gojek saat ini, sekaligus memetakan area yang masih memerlukan perbaikan. Hasil evaluasi ini dapat dijadikan sebagai landasan empiris bagi tim pengembang (developer) Gojek dalam melakukan pembaruan sistem di masa mendatang, serta berkontribusi pada literatur akademis terkait desain pengalaman pengguna pada platform super-app.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Instrumen utama berupa kuesioner SUS yang terdiri dari 10 pernyataan yang mencerminkan aspek usability, seperti kemudahan penggunaan, konsistensi sistem, dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Gojek di Indonesia. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria: berusia minimal 18 tahun, telah menggunakan Gojek minimal 1 bulan, dan mengisi kuesioner dengan lengkap. Data dikumpulkan melalui formulir online. Pengolahan data dilakukan dengan perhitungan SUS, yaitu: item ganjil dihitung dengan skor dikurangi 1; item genap dihitung dengan 5 dikurangi skor; kemudian jumlah skor dikalikan 2.5 untuk menghasilkan skor usability pada rentang 0–100. Interpretasi hasil mengacu pada skala adjective rating SUS: 85+ = Excellent, 70–84 = Good, 50–69 = OK, <50 = Poor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengumpulan data dari 25 responden pengguna aktif aplikasi Gojek, telah dilakukan perhitungan skor kuesioner System Usability Scale (SUS). Pengujian ini dilakukan untuk mengukur performa tingkat kebergunaan (usability) antarmuka aplikasi secara objektif. Hasil rekapitulasi rata-rata jawaban responden dari 10 butir pernyataan (diukur menggunakan skala 1–5 sebelum konversi) disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil Kuisisioner

No	Pernyataan	Rata-rata Skor (1–5)
1	Saya ingin sering menggunakan aplikasi ini	4.2
2	Aplikasi ini terlalu rumit digunakan	2.1
3	Aplikasi ini mudah digunakan	4.3
4	Saya merasa memerlukan bantuan teknis untuk bisa menggunakan aplikasi ini	1.9



5	Fitur-fitur dalam aplikasi ini sangat terintegrasi dengan baik	4.1
6	Saya merasa ada banyak ketidakkonsistenan dalam aplikasi ini	2.2
7	Sebagian besar orang akan cepat belajar menggunakan aplikasi ini	4.4
8	Aplikasi ini terlalu membingungkan untuk digunakan	2.0
9	Saya merasa percaya diri saat menggunakan aplikasi ini	4.3
10	Saya perlu banyak belajar terlebih dahulu sebelum bisa menggunakan aplikasi ini	2.3

Berdasarkan data pada Tabel 1, terlihat bahwa pernyataan-pernyataan positif (nomor ganjil) mendapatkan skor rata-rata yang tinggi di atas angka 4.0, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi mudah dipelajari dan fitur-fiturnya terintegrasi dengan baik. Sebaliknya, pernyataan negatif (nomor genap) mendapatkan skor rata-rata yang rendah, mengindikasikan minimnya kebingungan atau kebutuhan bantuan teknis. Setelah dilakukan perhitungan menggunakan aturan standar konversi metode SUS (Brooke, 1996), diperoleh total skor akhir rata-rata usability sebesar 78,6.

Apabila dianalisis lebih lanjut berdasarkan dimensi usability yang dikemukakan oleh Brooke (1996), hasil kuesioner dapat dikelompokkan ke dalam tiga aspek utama, yaitu learnability, efficiency, dan satisfaction. Pada aspek learnability, pernyataan nomor 7 (“Sebagian besar orang akan cepat belajar menggunakan aplikasi ini”) memperoleh skor tertinggi, yaitu 4.4, yang mengindikasikan bahwa proses adaptasi pengguna baru terhadap antarmuka Gojek berlangsung relatif cepat. Hal ini kemungkinan didukung oleh desain ikon yang sederhana serta pengelompokan layanan yang cukup intuitif pada halaman utama aplikasi.

Pada aspek efficiency, pernyataan nomor 3 (“Aplikasi ini mudah digunakan”) turut memperoleh skor tinggi, yaitu 4.3, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa dapat menyelesaikan tugas-tugas dalam aplikasi tanpa hambatan berarti. Namun demikian, skor pada pernyataan nomor 6 (“Saya merasa ada banyak ketidakkonsistenan dalam aplikasi ini”) sebesar 2.2, meskipun tergolong rendah dan positif dari sisi interpretasi SUS, tetap menjadi catatan bahwa sebagian kecil pengguna masih merasakan adanya inkonsistensi tampilan pada beberapa bagian aplikasi, terutama saat berpindah antar layanan mikro di dalam ekosistem Gojek.

Sementara itu, pada aspek satisfaction, pernyataan nomor 9 (“Saya merasa percaya diri saat menggunakan aplikasi ini”) memperoleh skor 4.3, yang mencerminkan tingkat kepercayaan diri pengguna yang tinggi dalam mengoperasikan aplikasi tanpa memerlukan bantuan eksternal. Temuan ini konsisten dengan rendahnya skor pada pernyataan nomor 4 (“Saya merasa memerlukan bantuan teknis untuk bisa menggunakan aplikasi ini”) yang hanya 1.9, sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mampu mengoperasikan Gojek secara mandiri tanpa bimbingan tambahan.

Secara keseluruhan, pola skor pada Tabel 1 menunjukkan konsistensi antara pernyataan positif dan negatif, di mana setiap pasangan pernyataan yang berkaitan (misalnya pernyataan 3 dan



4 yang sama-sama membahas kemudahan penggunaan) menghasilkan skor yang saling mendukung satu sama lain. Konsistensi ini memperkuat validitas data yang diperoleh dari 25 responden, meskipun ukuran sampel tergolong kecil untuk generalisasi populasi secara luas.

Merujuk pada kriteria penilaian adjective rating (Bangor et al., 2009), skor 78,6 masuk dalam kategori Acceptable (Dapat Diterima) dengan predikat 'Good' (Baik). Hal ini mengonfirmasi keberhasilan tim desain dan pengembang dalam menciptakan user experience (pengalaman pengguna) yang intuitif meskipun aplikasi memuat banyak layanan (super-app).

Namun demikian, dari evaluasi lanjutan, beberapa responden mengeluhkan adanya kesulitan atau lagging (jeda lambat) saat berpindah antar layanan (misalnya dari halaman GoFood beralih ke GoSend), terutama ketika aplikasi dijalankan pada perangkat ponsel pintar dengan spesifikasi keras yang rendah (seperti RAM berkapasitas kecil). Beberapa responden juga menyarankan agar waktu pemuatan awal aplikasi (startup loading) dapat lebih dipercepat.

Perbandingan dengan studi serupa menunjukkan bahwa skor usability Gojek ini berada jauh di atas standar rata-rata aplikasi sejenis yang umumnya berada di angka 68. Meski demikian, pengembangan lebih lanjut pada sisi optimasi memori perangkat lunak tetap diperlukan guna meningkatkan kenyamanan pengguna secara merata di berbagai perangkat saat melakukan navigasi lintas layanan.

Meskipun skor SUS yang diperoleh Gojek tergolong tinggi, beberapa keterbatasan dalam penelitian ini perlu diperhatikan. Pertama, jumlah responden yang digunakan relatif terbatas, yaitu hanya 25 orang, sehingga hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasi secara menyeluruh terhadap seluruh populasi pengguna Gojek di Indonesia yang jumlahnya jauh lebih besar dan beragam secara demografis. Kedua, penelitian ini hanya menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner SUS, tanpa didukung oleh data kualitatif seperti wawancara atau observasi langsung terhadap perilaku pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi, sehingga faktor-faktor emosional maupun konteks penggunaan yang lebih mendalam belum sepenuhnya tergali. Ketiga, penelitian ini belum membandingkan hasil SUS secara langsung dengan segmentasi usia atau tingkat literasi digital pengguna, padahal kedua faktor tersebut berpotensi memengaruhi persepsi usability secara signifikan.

Keterbatasan-keterbatasan tersebut membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas cakupan sampel serta mengombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pengguna Gojek secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kebergunaan (usability) aplikasi Gojek berada pada taraf yang sangat baik, yang dibuktikan dengan perolehan skor akhir System Usability Scale (SUS) sebesar 78,6 (kategori Good). Temuan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Gojek dinilai sangat unggul dalam aspek kemudahan penggunaan, integrasi antar fitur layanan yang mulus, serta desain antarmuka intuitif yang membuat pengguna merasa mandiri dan percaya diri saat mengoperasikannya. Konsep super-app yang diusung berhasil diterapkan tanpa mengorbankan fungsionalitas dasar aplikasi.



Sebagai rekomendasi bagi tim pengembang sistem Gojek, diperlukan adanya pemeliharaan dan optimasi pada aspek teknis back-end serta manajemen memori (cache), guna meminimalisasi waktu tunggu (loading time) pada proses perpindahan fitur lintas layanan. Hal ini penting untuk memastikan pengalaman pengguna yang stabil dan setara bagi semua pengguna, terlepas dari spesifikasi perangkat smartphone yang mereka gunakan. Untuk penelitian di masa mendatang, disarankan untuk mengombinasikan survei kuesioner SUS ini dengan wawancara kualitatif mendalam (in-depth interview) serta observasi Task Scenario, agar pemahaman mengenai pengalaman emosional pengguna dan akar masalah teknis dapat tergambar secara lebih detail.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. T. (2009). Determining what individual SUS scores mean: Adding an adjective rating scale. *Journal of Usability Studies*, 4(3), 114–123.
- Brooke, J. (1996). SUS: A quick and dirty usability scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & A. L. McClelland (Eds.), *Usability evaluation in industry* (pp. 189–194). Taylor & Francis.
- Nielsen, J. (1993). *Usability engineering*. Morgan Kaufmann.