

Peran Aplikasi Gojek bagi Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya di Era Digital

Nabila Fitriana Atmaranti¹, Ameila Tirta Marina², Fahmi Arifuddin
Naufal Haq³

^{1,2,3}Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Negeri Surabaya
nabila.23227@mhs.unesa.ac.id

Abstract

In today's developing modern era, coupled with the high mobility of students who are required to move quickly, the emergence of transportation-based online applications such as GOJEK has become an important tool to support the mobility of Surabaya State University students in meeting their various daily needs. This research uses a type of qualitative research with a phenomenological approach and the paradigm used is constructivism. The data collection technique used was through observation and in-depth interviews with 7 Surabaya State University students who used the GOJEK application regularly. This research aims to find out why Surabaya State University students choose GOJEK as a medium that makes it easier for them to meet their daily needs. The research results show that the GOJEK application makes a significant contribution in facilitating Surabaya State University students' access to transportation, food and other services. This increases their time efficiency and reduces the burden of daily tasks. Apart from that, this application also creates side job opportunities for some students who become GOJEK driver partners. This research underlines the important role of the GOJEK application in increasing student mobility, by providing more comfortable and efficient transportation options. Surabaya State University Students prefer GOJEK because this application is more populer and was established earlier than other application. In conclusion, the GOJEK application has become an indispensable mobility partner for students and is expected to provide valuable insight for similar service providers to better understand student needs in this digital era.

Keyword: University students; Mobility; Transportation; Online

Abstrak

Dalam Era modern yang berkembang dewasa ini ditambah tingginya mobilitas para mahasiswa yang dituntut untuk bergerak cepat, munculnya aplikasi online berbasis transportasi seperti GOJEK telah menjadi salah satu alat penting untuk menunjang mobilitas mahasiswa Universitas Negeri Surabaya dalam memenuhi berbagai kebutuhan sehari-hari mereka. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dan paradigma yang digunakan yaitu konstruktivisme. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu melalui observasi dan wawancara mendalam 7 orang mahasiswa Universitas Negeri Surabaya yang menggunakan aplikasi GOJEK secara rutin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alasan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya memilih GOJEK sebagai salah satu media yang mempermudah mereka memenuhi kebutuhan sehari-hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi gojek memberikan kontribusi signifikan dalam memudahkan akses mahasiswa Universitas Negeri Surabaya terhadap transportasi, makanan, dan layanan lainnya. Hal ini meningkatkan efisiensi waktu mereka dan mengurangi beban tugas sehari-hari. Selain itu, aplikasi ini juga menciptakan peluang pekerjaan sampingan bagi sebagian mahasiswa yang menjadi mitra pengemudi GOJEK. Penelitian ini menggarisbawahi peran penting aplikasi GOJEK dalam meningkatkan mobilitas mahasiswa, dengan memberikan pilihan transportasi yang lebih nyaman dan efisien. Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya lebih memilih aplikasi GOJEK karna aplikasi ini lebih populer dan lebih dahulu berdiri dibandingkan dengan aplikasi lainnya. Kesimpulannya, aplikasi GOJEK telah menjadi mitra mobilitas yang sangat diperlukan bagi mahasiswa dan diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi penyedia layanan sejenis untuk lebih memahami kebutuhan mahasiswa di era digital ini.

Kata Kunci: Mahasiswa; Mobilitas; Transportasi; Online

1. Pendahuluan

Era digital yang berkembang pesat seperti saat ini, teknologi *mobile* telah mengubah cara kita menjalani kehidupan sehari-hari. Salah satu dampak signifikan dari perkembangan teknologi *mobile* adalah kemunculan aplikasi berbasis transportasi daring yang memberikan kemudahan dalam transportasi dan pengiriman berbagai barang. Di Indonesia, salah satu aplikasi yang paling populer dan banyak digunakan adalah GOJEK.

GOJEK telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia, termasuk mahasiswa. Aplikasi ini menawarkan berbagai layanan, seperti transportasi, pesan antar makanan, pengiriman barang, hingga layanan keuangan. Kehadiran GOJEK telah membawa dampak signifikan terhadap mobilitas dan gaya hidup mahasiswa, termasuk mahasiswa di Universitas Negeri Surabaya.

GOJEK telah mengubah cara masyarakat dan mahasiswa melakukan perjalanan di dalam kota mereka. Dengan kemudahan memesan ojek maupun *taxi* secara *online* melalui *smartphone* mereka. Mereka tidak perlu lagi mengandalkan layanan transportasi tradisional. Integrasi layanan *ride-hailing* ke dalam kegiatan sehari-hari telah mengurangi kerumitan dalam menavigasi jadwal angkutan umum, khususnya di daerah perkotaan dengan kemacetan lalu lintas yang parah.

Segmen pesan antar makanan GOJEK juga membawa perubahan besar dalam kebiasaan makan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya. Mereka tidak perlu lagi menunggu antrian dalam membeli makanan. Kini, mahasiswa Universitas Negeri Surabaya dapat menikmati hidangan favorit mereka dari beragam restoran, semuanya diantar ke depan pintu rumah atau kos mereka dalam hitungan menit. Dengan ini, mereka bisa menghemat waktu dan tenaga.

Selain transportasi dan makanan, GOJEK juga menawarkan berbagai layanan lainnya, mulai dari GO-MART yang dapat digunakan untuk membeli berbagai kebutuhan sehari-hari tanpa perlu pergi ke supermarket. Mereka juga bisa mengirim barang atau dokumen melalui fitur GO-SEND. Selain dua fitur tadi, GOJEK juga menyediakan fitur GO-PAY untuk mempermudah setiap transaksi yang dilakukan. Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya telah memanfaatkan *platform* yang mencakup semua hal ini sebagai jalur penyelamat untuk berbagai kebutuhan mereka. GOJEK telah menjadi solusi tepat untuk perolehan layanan yang cepat dan efisien.

Mahasiswa, sebagai kelompok masyarakat yang aktif, memiliki kebutuhan khusus dalam hal mobilitas dan kepraktisan. GOJEK muncul sebagai solusi yang memungkinkan mahasiswa untuk lebih mudah mengakses berbagai fasilitas dan layanan di sekitar kampus dan lingkungan sekitarnya. Dengan mengkaji peran aplikasi GOJEK dalam kehidupan mahasiswa, penelitian ini bertujuan untuk lebih memahami bagaimana aplikasi ini memengaruhi gaya hidup, mobilitas, dan efisiensi mahasiswa Universitas Negeri Surabaya dalam menjalani kehidupan sehari-hari mereka.

Selain memberikan kemudahan dalam mobilitas, aplikasi GOJEK juga memiliki potensi untuk mempengaruhi aspek-aspek lain dalam kehidupan mahasiswa, seperti pengeluaran, pola makan, dan waktu luang. Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya juga bisa menemukan peluang ekonomi melalui *platform* ini dengan cara menjadi pengemudi GOJEK atau membuka mitra usaha, seperti menjual makanan maupun barang. Dengan ini, mereka dapat memperoleh penghasilan tambahan dengan tetap menjaga jadwal fleksibel yang mengakomodasi dengan komitmen akademik mereka. Pemberdayaan ekonomi ini telah memberikan stabilitas keuangan dan kemandirian bagi sejumlah besar Mahasiswa.

Oleh karena itu, penelitian ini akan menggali lebih dalam tentang bagaimana penggunaan aplikasi GOJEK memengaruhi berbagai aspek kehidupan mahasiswa, dan apakah dampaknya bersifat positif atau negatif. Dalam rangka mencapai pemahaman yang lebih mendalam tentang peran aplikasi GOJEK bagi mahasiswa, penelitian ini akan melibatkan wawancara dengan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga tentang peran aplikasi GOJEK pada kehidupan mahasiswa, serta memberikan dasarbagi pengembangan layanan serupa di masa depan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Metode penelitian kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, objek, kondisi, suatu pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Paradigma yang digunakan yaitu konstruktivisme. Penulis menggunakan pendekatan fenomenologi, untuk memahami makna subjektif yang dialami oleh individu mengenai penggunaan aplikasi GOJEK serta untuk mengetahui alasan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya memilih GOJEK sebagai salah satu media yang mempermudah mereka dalam mengakses berbagai fasilitas dan layanan di lingkungan kampus dan sekitarnya.

Subjek penelitian merupakan informan yang menjadi sumber dalam rangkaian penelitian. Pemilihan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive* dengan menentukan kriteria, yaitu informan pernah menggunakan aplikasi GOJEK dan informan bersedia diwawancara secara personal. Penulis berhasil mewawancarai 7 orang yang dianggap mewakili dan menjawab pertanyaan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Daftar Informan

NO.	NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN
1.	MRI	17 TAHUN	LAKI-LAKI
2.	AH	18 TAHUN	LAKI-LAKI
3.	ATN	18 TAHUN	LAKI-LAKI
4.	SDA	18 TAHUN	PEREMPUAN
5.	EAT	19 TAHUN	LAKI-LAKI
6.	AZF	18 TAHUN	LAKI-LAKI
7.	MLKA	18 TAHUN	LAKI-LAKI

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara mendalam. Observasi adalah proses pengumpulan data dengan cara peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati apa saja yang terjadi di lapangan. Wawancara mendalam digunakan sebagai teknik pengumpulan data melalui penyampaian pertanyaan yang sifatnya umum hingga rinci dengan tujuan sebagai pendahuluan atau untuk menemukan data-data yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini berdasarkan pengalaman pribadi maupun keyakinan pribadi (Sugiyono, 2012). Komunikasi sebagai tahap awal yang telah penulis bangun dengan para informan menjadi dasar dalam teknik wawancara mendalam. Adanya kedekatan yang dijalin sebelumnya membuat komunikasi antara penulis dengan informan sudah seperti teman sehingga para informan lebih terbuka dan leluasa memberikan informasi yang dibutuhkan.

3. Hasil dan Pembahasan

Setelah menjabarkan hal-hal yang melatar belakangi penelitian, teori-teori yang telah mengukuhkan penelitian, dan metode penelitian yang digunakan, maka pada bab ini akan dipaparkan mengenai hasil dari penelitian. Hasil penelitian akan dijabarkan berdasarkan hasil wawancara. Pembahasan dalam bab ini didapat melalui hasil pengumpulan data melalui wawancara terhadap informan yang dibutuhkan dalam penelitian, serta diskusi yang terfokuskan terhadap masalah yang diteliti. Pada bab hasil penelitian dan pembahasan ini, akan menguraikan berbagai hal mengenai hasil wawancara pada 27 september 2023 yang dilakukan di lingkungan kampus Ketintang Universitas Negeri Surabaya.

Di Era sekarang ini, berbagai kebutuhan manusia sangat terbantu dengan adanya aplikasi-aplikasi yang menyediakan berbagai fitur yang tentunya sangat memudahkan untuk memenuhi kebutuhan, salah satunya yaitu aplikasi GO-JEK. Sesuai dengan namanya, aplikasi GO-JEK memberikan layanan transportasi, pembelian makanan, belanja atau keperluan lainnya. Di sini, penggunaannya bisa membeli makanan bahkan bahan makanan sekalipun atau apapun dengan bebas di seluruh *merchant* GO-JEK. Layanan pesan antar makanan dan belanjaan ini bisa didapatkan di

aplikasi GO-JEK. Aplikasi ini hadir menawarkan hal-hal yang didambakan oleh seluruh lapisan masyarakat terutama di kalangan mahasiswa.

Nadiem Makarim, warga negara Indonesia yang memperoleh gelar Master of Business Administration dari Harvard Business School merupakan sosok yang mendirikan GO- JEK. Ide ini muncul dari pengalaman Nadiem Makarim sendiri menggunakan ojek untuk menyalasi kemacetan lalu lintas di Jakarta yang hampir setiap hari.

Nadiem melihat, sebagian besar waktu tukang ojek dihabiskan untuk menunggu pelanggan. Padahal, jika penumpangnya banyak, tukang ojek akan mendapat untung yang cukup besar. Selain itu, ia mengamati bahwa bentuk transportasi ini tidak tersedia seperti bentuk transportasi lainnya, sehingga lebih sulit ditemukan. Ia menginginkan ojek yang selalu tersedia.

Nadiem Makarim melihat adanya peluang untuk meluncurkan layanan yang akan menghubungkan pelanggan dan pengemudi ojek sebagai hasil dari pengalamannya tersebut. Dengan 20 pengemudi, GO-JEK secara resmi didirikan pada tanggal 13 Oktober 2010. GO-JEK saat itu masih menggunakan call center untuk mengatur hubungan antara penumpang dan pengemudi ojek. Karena daya tarik Uber yang semakin meluas pada saat itu, Nadiem Makarim mulai mendapatkan tawaran investasi pada pertengahan tahun 2014. Untuk memudahkan masyarakat umum mengakses GO- JEK, perusahaan akhirnya merilis aplikasi berbasis Android dan iOS pada 7 Januari 2015, menggantikan mekanisme pemesanan berbasis call center.

Nadiem Makarim melihat adanya peluang untuk meluncurkan layanan yang dapat menghubungkan pelanggan dengan tukang ojek sebagai hasil dari pertemuan ini. Dengan jumlah pengemudi sebanyak 20 orang, GO-JEK resmi berdiri pada 13 Oktober 2010. Untuk menjodohkan pengendara dengan tukang ojek saat itu, GO-JEK tetap mengandalkan call center. Karena maraknya daya tarik Uber saat itu, Nadiem Makarim mulai mendapatkan tawaran investasi pada pertengahan tahun 2014. Untuk memudahkan akses masyarakat lebih luas terhadap GOJEK, akhirnya perusahaan tersebut merilis aplikasi Android dan iOS pada 7 Januari 2015 yang menggantikan call center. metode pemesanan berbasis. (Amalia Yunia Rahmawati 2020).

GO-JEK merupakan aplikasi yang sempat diperdebatkan keberadaannya dikarenakan banyak masyarakat yang tidak mengetahui fitur dan bagaimana GO-JEK bekerja untuk meringankan dan membantu dalam kehidupan, pengaruh GO-JEK sendiri dirasakan tidak hanya bagi konsumen tetapi juga membuka peluang kerja lebih banyak bagi driver dan peluang kerja di perusahaan GO-JEK.

Fitur-fitur GO-JEK

GO-JEK menyediakan berbagai macam fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Fitur-fitur tersebut menawarkan kemudahan bagi para penggunanya untuk memenuhi kebutuhan mereka. Salah satu fitur yang paling umum digunakan adalah fitur GO-RIDE. GO-RIDE adalah jasa transportasi yang akan mengantarkan kalian ke tempat tujuan hanya dengan mengatur alamat tujuan serta alamat dimana kalian akan dijemput tanpa perlu kesulitan mencari pangkalan ojek. Tidak hanya itu, aplikasi GO-JEK juga menyediakan berbagai fitur lainnya, seperti GO-SEND yaitu jasa pengiriman barang. GO-SEND biasa dimanfaatkan sebagai pengiriman barang secara “real time”. Biaya yang dibayar tentu saja sesuai dengan jarak tempuh yang secara otomatis sudah tertera di aplikasi. Barang yang akan dikirimkan tidak boleh melebihi daripada jarak stang motor dan tinggi pengemudi. GO-JEK memberikan penawaran waktu yang cukup cepat untuk pengiriman barang, yaitu 90 menit dalam wilayah kota, selanjutnya ada pula fitur GO-FOOD yaitu fitur yang memberikan layanan berupa kemudahan bagi pengguna untuk melakukan pesan antar makanan.

Selain itu, GO-JEK juga memiliki fitur lain yaitu GO-MART, GO-MART adalah fitur dalam aplikasi go-jek yang diciptakan untuk memberikan kemudahan berbelanja melalui ponsel, dimanapun kamu berada. Terdapat puluhan toko dengan puluhan ribu produk bagi kamu yang mencari praktis dan kemudahan berbelanja. Kemudian ada fitur GO- CAR, GO-CAR adalah jasa angkutan yang diberikan oleh GO-JEK dengan menggunakan mobil yang bisa mengantarkan kemana pun. Harga akan di tampilkan secara transparan sesuai jarak kilometer yang ditempuh, selain fitur-fitur diatas, GO-JEK juga memiliki fitur e-wallet yang akan memberikan kemudahan bagi penggunanya untuk bertransaksi.

Sebagai perusahaan rintisan teknologi yang memiliki kepedulian sosial, GO-JEK berupaya untuk meningkatkan standar hidup para pekerja Indonesia yang bekerja di berbagai industri yang tidak terorganisir. Tiga pilar utama operasi GO-JEK adalah inovasi, kecepatan, dan dampak sosial. Pengemudi GO-JEK melaporkan bahwa sejak menjadi mitra, pendapatan mereka meningkat karena mereka memiliki akses ke lebih banyak pelanggan melalui aplikasi kami. Selain itu, mereka juga menerima cicilan yang terjangkau, akses ke lembaga perbankan dan asuransi, perlindungan kesehatan dan kecelakaan, serta berbagai fasilitas lainnya. Ada berbagai macam layanan yang ditawarkan oleh GO-JEK.

Sebagai startup teknologi yang sadar sosial, GO-JEK berupaya meningkatkan standar hidup pekerja Indonesia yang bekerja di berbagai industri yang tidak terorganisir. Tiga nilai inti GO-JEK adalah kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Pengemudi GO-JEK melaporkan bahwa sejak menjadi mitra, pendapatan mereka meningkat karena mereka memiliki akses ke lebih banyak klien melalui aplikasi kami. Mereka juga menerima akses ke lembaga asuransi dan perbankan, tunjangan kesehatan dan kecelakaan, pembayaran otomatis yang wajar, dan sejumlah layanan lainnya. Ada berbagai macam layanan yang ditawarkan oleh GO-JEK. Namun perlu diketahui bahwa tidak semua tempat dapat memesan setiap layanan. Layanan yang ditawarkan bisa lebih komprehensif di kota-kota besar seperti Jakarta, Medan, dan Surabaya dibandingkan di kota-kota kecil. Hal ini masuk akal karena masyarakat yang lebih besar memiliki kebutuhan dan tingkat kompleksitas yang lebih beragam dibandingkan kota-kota kecil. Di banyak daerah, GO-RIDE, GO-CAR, dan GO-FOOD merupakan layanan GO-JEK yang paling sering digunakan dan disukai. Kegagalan dalam fitur GO-JEK sendiri dapat dikatakan sangatlah jarang terjadi karena selalu dalam pengawasan perusahaan demi kepuasan pelanggan dan mengurangi keluhan yang akan mungkin disampaikan oleh pengguna aplikasi GO-JEK.

Peran aplikasi GO-JEK bagi mahasiswa Universitas Negeri Surabaya

Kemunculan aplikasi GO-JEK ini sangat membantu para mahasiswa dalam mempermudah mereka untuk menjalani kehidupan sehari-hari seperti ojek, membeli makanan, mengirim barang, dan masih banyak lagi. Aplikasi ini mudah digunakan dan mudah dimengerti. Selain itu, GO-JEK juga seringkali menawarkan berbagai promo atau diskon bagi para penggunanya. Promo ini sendiri pasti selalu dinantikan oleh para pengguna aplikasi GO-JEK. Umur aplikasi ini juga terhitung lebih lama dari aplikasi sejenis lainnya, sehingga banyak orang yang lebih memilih menggunakan aplikasi GO-JEK karena mereka lebih dulu mengetahui aplikasi ini dibanding aplikasi lain yang sejenis.

GO-JEK tidak hanya hadir untuk membantu dan mempermudah mahasiswa menjalani kehidupan sehari-hari mereka, tetapi GO-JEK juga hadir sebagai solusi untuk membantu meringankan suatu masalah yang sering menimpa mahasiswa. Mahasiswa adalah salah satu kelompok yang seringkali dihadapkan dengan tantangan ekonomi. Biaya kuliah, buku, dan kebutuhan sehari-hari dapat menjadi beban finansial yang cukup besar bagi mereka. Namun, di era digital seperti saat ini, GO-JEK telah membuktikan diri sebagai alat yang efektif dalam membantu mahasiswa mengatasi masalah ekonomi mereka. Mahasiswa seringkali mengalami kesulitan dalam mencari pekerjaan paruh waktu yang sesuai dengan jadwal kuliah mereka. Aplikasi GO-JEK hadir menawarkan peluang bagi mereka untuk mendapatkan pendapatan sampingan tanpa harus terikat pada jam kerja tetap, dengan hanya menggunakan smartphone mereka, mahasiswa dapat menggunakan aplikasi untuk menghasilkan uang tambahan.

Faktor yang mempengaruhi mahasiswa Universitas Negeri Surabaya memilih aplikasi GO-JEK

Mayoritas mahasiswa menyukai aplikasi all-in-one (hampir sama dengan one-stop-shopping) dimana mereka tidak perlu menginstal banyak aplikasi untuk mendapatkan segala kebutuhannya, cukup satu aplikasi dengan fitur lengkap serba ada namun tetap user friendly dengan banyak promosi dan harga yang bersahabat, semua itu bisa mahasiswa dapatkan pada aplikasi GO-JEK, sehingga mereka lebih tertarik menggunakan GO-JEK daripada aplikasi pesaing yang sejenis. Ada beberapa alasan kenapa mahasiswa Universitas Negeri Surabaya memilih aplikasi GO-JEK.

Kesulitan dalam mencari pangkalan ojek di beberapa daerah juga menjadi salah satu faktor mahasiswa Universitas Negeri Surabaya lebih memilih menggunakan aplikasi GO-JEK. Karena dengan aplikasi ini kita hanya perlu menambahkan alamat tujuan serta tempat kita berada dan tinggal menunggu hingga driver datang menjemput kita.

Pengaruh eksternal seperti cuaca yang panas atau dingin juga mempengaruhi bagaimana mahasiswa memilih aplikasi yang memudahkan dan dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan dirinya, aplikasi GO-JEK sangat memudahkan mahasiswa yang sudah lelah dalam berkuliah atau menggarap tugas sehingga aplikasi seperti GO-JEK sangat membantu para mahasiswa/i.

Memiliki banyak driver yang tersebar di banyak daerah, menjadikan GO-JEK adalah aplikasi yang aksesnya lebih cepat dibanding aplikasi yang serupa, banyaknya driver dan mitra yang tergabung dengan GO-JEK menjadikan GO-JEK adalah aplikasi pilihan pertama bagi masyarakat terutama mahasiswa yang secara waktu mungkin kurang dan tidak bisa bepergian terus menerus untuk membeli sesuatu.

Solusi untuk masalah transportasi, ketika mahasiswa mungkin akan bepergian tetapi kekurangan kendaraan GO-JEK adalah solusi yang sangat berguna untuk menjawab masalah tersebut, banyak pilihan mulai dari GO-JEK MOTOR, GOCAR dan GOCAR. Hal tersebut menjadikan GO-JEK menjadi teman bagi mahasiswa.

Kegiatan dalam hidup sehari-hari terkadang memiliki banyak hal tak terduga yang membutuhkan jawaban dari masalah yang terjadi, seperti misal pindahan rumah, saat sakit dan bahkan hal sepele saat kita sedang merasa malas untuk berkegiatan, GO-JEK menyediakan banyak solusi bagi para mahasiswa yang sedang merantau atau bahkan hanya memerlukan bantuan, saat mahasiswa butuh bantuan untuk berpindah tempat atau berpindah tempat tinggal hanya dengan menggunakan fitur GO-JEK mahasiswa dapat dengan mudah mendapatkan bantuan untuk masalah yang sedang dihadapi.

GOJEK sendiri dapat juga menjadi pekerjaan sampingan yang jam kerjanya fleksibel karena mengikuti jam kosong mahasiswa, sehingga mahasiswa dapat mendapatkan uang lebih untuk membiayai kehidupannya, apalagi bila ada mahasiswa yang merantau agar mahasiswa dapat lebih produktif juga memanfaatkan waktu luang yang tersedia

Mahasiswa yang aktif atau yang sedang memiliki banyak tugas biasanya sangat memiliki waktu kosong yang sedikit sehingga membutuhkan bantuan agar dapat menghemat waktu mereka dalam berkegiatan setiap harinya, oleh karena itu fitur yang tersedia pada GOJEK sangatlah berpengaruh dan sangat membantu mahasiswa untuk membantu menghemat waktu yang dimilikinya

Hasil wawancara oleh peneliti terhadap mahasiswa Universitas Negeri Surabaya tepatnya di kampus Ketintang pada Kamis, 27 September 2023 menunjukkan betapa pentingnya peran aplikasi GO-JEK bagi masyarakat terutama bagi kalangan mahasiswa. Peneliti telah mewawancarai sebanyak tujuh mahasiswa Universitas Negeri Surabaya, yaitu Muhammad Rifqi Izzati, Albi Hamdani, Aldixon Timoty Natalo, Siti Dian Afniasei, Muhammad Lanang Kunto Abimanyu, Eprimsa Andika Tarigan, dan Ahmad Zidni Fahma, yang mana semuanya mempunyai dan menggunakan aplikasi GO-JEK.

Ada beberapa pertanyaan yang telah peneliti berikan kepada setiap mahasiswa atau narasumber. Pertanyaan yang pertama adalah apa alasan anda lebih memilih aplikasi GO-JEK daripada aplikasi lain yang sejenisnya? Mayoritas jawaban hampir sama, yaitu karena aplikasi GO-JEK adalah yang paling populer dari aplikasi lainnya. Dari segi umur, aplikasi ini terhitung yang paling lama serta yang pertama kali diketahui oleh masyarakat. Aplikasi ini juga menawarkan berbagai fitur yang menarik dan mudah dimengerti. Pertanyaan kedua yaitu dikisaran berapakah *budget* yang biasanya dikeluarkan untuk aplikasi GO-JEK dalam sehari? Untuk pertanyaan ini tentunya memiliki jawaban yang berbeda-beda karena mereka pasti memiliki kebutuhan yang berbeda dalam satu hari. Namun dalam hasil wawancara peneliti, pengeluaran mereka paling sedikit adalah Rp10.000 dan ada pula yang lebih dari Rp100.000.

Setiap pembayaran yang dilakukan di aplikasi GO-JEK sangatlah fleksibel. Jika Anda adalah orang yang jarang membawa uang cash, Anda bisa membayar melalui e-wallet atau secara non-cash. Tapi bagi Anda yang tidak memiliki e-wallet, Anda bisa membayar melalui cash kita sudah sampai tempat tujuan atau ketika driver datang membawa pesanan anda. Mayoritas narasumber melakukan

pembayaran secara non- cash.

Sejauh ini para narasumber masih belum menemukan banyak kekurangan selama menggunakan aplikasi GO-JEK. Hanya saja terkadang tarifnya sedikit mahal. Namun, tarif ini bergantung pada kondisi cuaca serta pukul berapa mereka memesan layanan pada aplikasi ini. Biasanya semakin malam kita memesan layanan, maka tarifnya akan menjadi sedikit lebih mahal. Keadaan sinyal juga berpengaruh pada keefektifan komunikasi antara driver dan penumpang atau pengguna aplikasi. Di beberapa daerah juga terkadang sulit untuk mendapatkan driver sehingga menyulitkan narasumber untuk mengakses GOJEK.

Dari banyaknya fitur yang dimiliki GO-JEK, mahasiswa paling sering menggunakan GO-RIDE karena dengan fitur ini mahasiswa bisa pulang-pergi ke kampus lebih cepat dan aman, berguna saat sedang terburu-buru dan menghindari macet, mudah untuk bepergian kemana-mana, hemat ongkos, banyak voucher dan diskon yang diberikan, mempermudah mahasiswa yang tidak punya kendaraan pribadi atau sedang malas membawanya ke kampus atau ke tempat lain, dan membantu mahasiswa khususnya bagi anak rantau yang tidak tahu rute ke lokasi tujuan, selain GO-RIDE, yaitu ada GO-FOOD yang selalu memberikan promo atau diskon sehingga dapat menghemat uang makan, praktis dan mudah saat lapar tapi malas keluar rumah atau kost, tidak perlu datang ke tempat makan langsung, sekaligus menghindari kemacetan, dan tinggal pesan saat malas memasak atau sedang berkumpul bersama teman-teman.

Menurut penelitian penulis, ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku konsumsi mahasiswa, termasuk faktor budaya dan lingkungan sosial. Transportasi online juga memudahkan mahasiswa untuk melakukan tugas sehari-hari seperti pergi ke kampus, membantu mahasiswa lain yang kesulitan mencari tempat parkir di kampus, memesan makanan secara online, dan mengirim barang secara online.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah mayoritas mahasiswa paling menyukai kemudahan, baik kemudahan dalam mendapatkan transportasi maupun dalam memesan makanan. Kemudahan yang ditawarkan tersebut sesuai dengan keseharian mahasiswa yang sering pulang-pergi kampus maupun mengunjungi lokasi-lokasi lainnya, ataupun kebiasaan mahasiswa dalam memesan makanan dengan cepat. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa betul kehadiran GO-JEK sebagai aplikasi one tap serba ada di jaman sekarang ini memang terbukti bahwa dalam menjalankan segala aktivitas dan kegiatan sehari-hari kini semakin mudah dengan adanya GO-JEK.

Dengan berbagai macam layanan yang telah ditawarkan, GO-JEK menawarkan layanan terbaik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Layanan yang paling menarik dan memuaskan masyarakat, yaitu GO-RIDE dan GO-FOOD. Hal ini dikarenakan kedua layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari para mahasiswa untuk mengantarkan barang ke tempat tujuan tanpa harus capek-capek membawa mobil dan mengirim atau menerima barang dalam waktu yang cukup cepat tanpa harus menunggu beberapa hari seperti yang terjadi pada jasa pengiriman barang lainnya.

Salah satu fitur utama aplikasi GO-JEK adalah kemampuan untuk bekerja secara fleksibel. Mahasiswa dapat menjadi mitra pengemudi atau mitra pengantar makanan dengan mudah. Mereka dapat mengatur jadwal kerja sesuai dengan waktu luang mereka diantara jadwal kuliah dan studi. Aplikasi ini memberi mereka kesempatan untuk menghasilkan uang tambahan yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Selain menjadi mitra pengemudi atau mitra pengantar makanan, mahasiswa yang memiliki keterampilan kreatif dapat memanfaatkan aplikasi GO-JEK sebagai platform untuk mempromosikan bisnis mereka sendiri. Misalnya, mereka dapat menjual barang-barang handmade atau makanan yang mereka buat melalui layanan pengantaran Go-Send dan Go-Food. Melalui penggunaan aplikasi GO-JEK, mahasiswa juga dapat mengembangkan keterampilan manajemen keuangan. Mereka belajar bagaimana mengelola pendapatan, mengatur anggaran, dan merencanakan pengeluaran mereka dengan lebih bijak. Dalam kesimpulannya, aplikasi GO-JEK memiliki peran yang signifikan dalam membantu ekonomi mahasiswa.

Agar perusahaan GO-JEK dapat terus eksis dan berkembang, para pengembangnya harus membuat program yang mutakhir dengan fitur-fitur yang dapat digunakan oleh berbagai macam pengguna, terutama mahasiswa. Pelanggan selalu mencari kemudahan dalam menjalankan bisnis. Sebagai perusahaan transportasi online, GO-JEK mampu menawarkan layanan dengan instruksi yang

seederhana dan jelas, mulai dari pemesanan hingga transaksi pembayaran. Sebagai hasilnya, kemudahan transaksi menjadi komponen penting dalam kemampuan perusahaan untuk mempertahankan pelanggan ini dan menarik pelanggan baru.

Kepercayaan adalah faktor terpenting yang perlu dipertimbangkan oleh semua perusahaan, termasuk GO-JEK. Jika pelanggan dapat menyaksikan sendiri kinerja perusahaan, maka kepercayaan mereka terhadap perusahaan akan meningkat. Karena ketergantungannya pada layanan internet, GO-JEK harus mampu mengoptimalkan kinerjanya baik melalui layanan yang disediakan oleh pengemudi maupun yang disediakan oleh aplikasi. Mengingat salah satu elemen yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan bagi perusahaan adalah kepercayaan terhadap produk, maka GO-JEK harus bisa memilih karyawan yang dapat diandalkan dan memberikan hasil kerja yang berkualitas.

GO-JEK selalu menghadirkan yang terbaik dan selalu memperhatikan perkembangan sehingga aplikasi GO-JEK selalu berkembang untuk dapat memuaskan konsumen dalam pemakaian jasa yang disediakan oleh GO-JEK dan GO-JEK adalah aplikasi serba bisa yang sangat membantu, GO-JEK sendiri memiliki fitur penyedia jasa seperti pijat dan bersih bersih sehingga untuk para mahasiswa yang kebingungan mencari jasa bersih bersih dan pijat hanya dengan menggunakan aplikasi dan memesannya mereka dapat merasakan jasa yang sudah disediakan oleh pihak GO-JEK

GOJEK menjadi teman para mahasiswa karena GOJEK menyediakan dan memberikan banyak diskon menarik dan mudah didapatkan oleh mahasiswa sehingga untuk biaya dalam penggunaan GOJEK dapat dikatakan hemat bila mahasiswa rajin mencari diskon dan potongan harga sesuai kebutuhannya dalam penggunaan fitur GOJEK sehingga mahasiswa dapat dengan baik menggunakan keuangan dalam memecahkan masalah terkait waktu dan tenaga karena tetap bisa dibantu oleh GOJEK tetapi dengan harga yang dapat dikatakan murah dan ramah di kantong mahasiswa.

4. Kesimpulan

Masyarakat sangat terbantu dengan adanya aplikasi-aplikasi yang menyediakan berbagai fitur yang tentunya sangat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Aplikasi GOJEK merupakan salah satu aplikasi yang hadir untuk memberikan layanan-layanan yang didambakan oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mahasiswa Universitas Negeri Surabaya. GOJEK resmi didirikan oleh Nadiem Makarim pada 13 Oktober 2010 dengan 20 orang *driver*. GOJEK merupakan aplikasi *All-in-one* dengan berbagai fitur tambahan, seperti GO-RIDE, GO-CAR, GO-SEND, GO-FOOD, dan GO-PAY.

Mayoritas mahasiswa Universitas Negeri Surabaya memilih aplikasi GOJEK karena aplikasi ini yang paling populer dan lebih dulu berdiri dibandingkan aplikasi lainnya. *Budget* yang mereka keluarkan dalam sehari biasanya berkisar dari Rp. 10,000 – 100,000 tergantung pada penggunaannya. Fitur yang paling sering digunakan oleh mahasiswa Universitas Negeri Surabaya adalah *goride* karena dengan fitur ini mahasiswa bisa pulang-pergi ke kampus lebih cepat dan aman, berguna saat sedang terburu-buru dan menghindari macet, mudah untuk bepergian kemana-mana, hemat ongkos, banyak voucher dan diskon yang diberikan, mempermudah mahasiswa yang tidak punya kendaraan pribadi atau sedang malas membawanya ke kampus atau ke tempat lain, dan membantu mahasiswa khususnya bagi anak rantau yang tidak tahu rute ke lokasi tujuan, selain GO-RIDE, yaitu ada GO-FOOD yang selalu memberikan promo atau diskon sehingga dapat menghemat uang makan, praktis dan mudah saat lapar tapi malas keluar rumah atau kost, tidak perlu datang ke tempat makan langsung, sekalian menghindari kemacetan, dan tinggal pesan saat malas memasak atau sedang berkumpul bersama teman-teman.

Kemunculan aplikasi GOJEK ini sangat membantu para mahasiswa dalam mempermudah mereka untuk menjalani kehidupan sehari-hari. Aplikasi ini mudah digunakan dan mudah dimengerti. Selain itu, GOJEK juga seringkali menawarkan berbagai promo atau diskon bagi para penggunanya. Promo ini sendiri pasti selalu dinantikan oleh para penggunanya, terutama kalangan anak kos dan mahasiswa. Aplikasi GOJEK telah menjadi mitra mobilitas yang sangat diperlukan bagi mahasiswa dan diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi penyedia layanan sejenis untuk lebih memahami kebutuhan mahasiswa di era digital ini.

Daftar Pustaka

- [1] Amalia Yunia Rahmawati. 2020. “濟無No Title No Title No Title.” (July): 1–23.
Hakim, M. L. (2019). Peran Transportasi Online di Kalangan Mahasiswa Universitas Indonesia Depok (Bachelor's thesis, FISIP UIN Jakarta).
- [2] Tumuwe, R., Damis, M., & Mulianti, T. (2018). Pengguna ojek online di kalangan mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado. *HOLISTIK, Journal Of Social and Culture*.
- [3] FAHMI, M. M. (2016). PERAN PERSONAL REFERENCE DALAM ADOPTSI INOVASI APLIKASI TRANSPORTASI ONLINE (STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF PADA MAHASISWA PENGGUNA GO-JEK DI YOGYAKARTA) (Doctoral dissertation, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA).
- [4] Sanjaya, L. J. (2018). Hubungan Antara Kenyamanan Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro Pengguna Layanan Go-Jek Di Semarang. *Jurnal Empati*, 6(4), 149-156.
- [5] Santi, A., & Mardah, S. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa GoRide (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi) Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 7(2), 224-231.
- [6] Silitonga, V. M. L. (2022). Minat Beli Jasa Layanan Go-Jek Ditinjau Dari Citra Merek Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Prima Indonesia. *Empowerment Jurnal Mahasiswa Psikologi Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 2(1), 36-41.
- [7] Taslimah, N., AMir, M., & Psi, M. (2019). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Gojek Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- [8] Setiawan, I. D. A. (2022). Pengaruh Kemudahan Terhadap Loyalitas Konsumen Gojek Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Angkatan 2018 IAIN Kediri (Doctoral dissertation, IAIN KEDIRI).
- [9] Wahyuni, L., & Juanim, H. (2018). Pengaruh Promotion, People Dan Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasinya Pada Kepuasan Konsumen Transportasi Online Go-Jek (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I Feb Dan Fkip Universitas Pasundan Bandung) (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung).