

Analisis Yuridis Perselisihan Sebagai Alasan Perceraian: Studi Kasus Putusan Pengadilan Nomor 166/Pdt/G/2017/Pn.Jkt.Pst

Aiziza Puteri Imansyah dan Abdul Salam

Magister Kenotariatan, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, e-mail: Email korespondensi: Aiziziaputeri@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan studi ini untuk mengkaji keabsahan perselisihan dijadikan sebagai alasan perceraian antara Pengugat dan Tergugat dalam putusan pengadilan Nomor 166/Pdt/G/2017/Pn.Jkt.Pst. Studi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan komparatif. Hasil studi menunjukkan bahwa keabsahan perselisihan untuk dijadikan alasan perceraian telah diatur dalam pasal 19 huruf (f) PP No. 9 Tahun 1975.

Kata Kunci: Analisis Yuridis, Penyebab Perceraian, Studi Kasus Putusan Pengadilan Jakarta

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the legal certainty for the blind with disabilities, visually impaired relating to the protection of access to the audiobook. This study uses a normative legal method with a statute approach and comparative approach. The study shows that legal certainty for the blind disable to gain audiobook access as one of the learning media in the digital era has been regulated internationally through the Marrakesh Treaty 2013, and nationally in Indonesia refers to Article 44 Paragraph (2) of Law Number 28 Year 2014 Concerning Copyright and Government Regulation Number 27 Year 2019. In the perspective of human rights, obtaining information and education is a right for persons with disabilities, one of the fulfillment access through the supporting facilities of audiobook.

Key Words: Legal Certainty, Blind Disabilities, Audiobook Access, Marakess Treaty, Copyright.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial memiliki berbagai macam kebutuhan dalam hidupnya. Setiap manusia akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut secara tepat agar dapat menjadi manusia yang sempurna. Salah satu kebutuhan dasar manusia ialah kebutuhan akan rasa memiliki dan kasih sayang. Adapun untuk memenuhi kebutuhan tersebut cara yang dapat dilakukan ialah dengan melakukan perkawinan. Melalui perkawinan orang akan mendapat keturunan dan akan membuat suatu keluarga yang utuh.

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan menyatakan bahwa Perkawinan ialah ikatan lahir batin antara seorang laki-laki dengan seorang perempuan sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.⁵¹ Indonesia melalui Undang-Undang Dasar 1945 telah menjamin Warga Negara Indonesia untuk dapat membentuk keluarga, sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 28B ayat (1) UUD 1945 yang berbunyi "setiap orang berhak untuk membentuk keluarga dan melanjutkan keturunan melalui perkawinan yang sah"

Mengacu pada pengertian perkawinan pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan maka tujuan dilangsungkan suatu perkawinan ialah untuk membentuk keluarga yang bahagia dan kekal. Tujuan perkawinan tersebut dapat dicapai apabila perkawinan itu didasari atas keinginan kedua belah pihak dan dipenuhi dengan rasa kasih sayang. Perkawinan sendiri sifatnya sangat sakrat karena berhubungan erat dengan agama/kerohanian. Perkawinan tidak hanya mempunyai unsur lahir/jasmani tetapi juga mempunyai unsur batin/rohani.

Kesakralan dari suatu hubungan yang diikat melalui perkawinan menimbulkan tanggung jawab bagi kedua belah pihak untuk mempertahankan hubungan tersebut. Suatu perkawinan harus didasarkan pada keinginan untuk melangsungkannya tanpa batasan waktu tertentu, tetapi untuk seumur hidup dan selamanya dan tidak hanya untuk jangka waktu tertentu.⁵² Namun tak dapat kita pungkiri dewasa ini seringkali suatu perkawinan tidak sesuai dengan tujuan semula dan hal ini pun berakhir dengan pemutusan perkawinan dengan jalan perceraian.

Berdasarkan ketentuan mengenai hukum perkawinan, perceraian hanya dapat dilakukan dihadapan sidang pengadilan dengan menyertakan alasan-alasan tertentu untuk melakukan perceraian. Putusnya perkawinan sendiri dapat terjadi

⁵¹ Amir Syarifuddin, Hukum Perkawinan Islam di Indonesia Antara Fiqh Munakahat dan Undang-undang Perkawinan, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2014, hlm.40

⁵² K.Wantjik Saleh, Hukum Perkawinan Indonesia, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1976), hlm. 15

karena adanya pihak yang mengajukan talak atau berdasarkan gugatan perceraian. Berdasarkan pemaparan di atas maka penulis memberikan suatu analisis mengenai kasus perceraian suami isteri yakni antara "Andreas Dwi Prasetyo" dengan "Suryani".

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut dapat diuraikan permasalahan yaitu mengenai Bagaimanakah keabsahan perselisihan dijadikan sebagai alasan perceraian antara Pengugat dan Tergugat dalam putusan pengadilan Nomor 166/Pdt/G/2017/Pn.Jkt.Pst. Selanjutnya, Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang tertera di atas, maka tujuan penulisan dalam artikel ini adalah mengetahui secara rinci mengenai keabsahan alasan perselisihan yang dijadikan sebagai alasan perceraian antara Pengugat dan Tergugat dalam putusan Nomor 166/Pdt/G/2017/Pn.Jkt.Pst

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian adalah segala aktivitas seseorang untuk menjawab permasalahan hukum yang bersifat akademik dan praktisi, baik yang bersifat asas-asas hukum, norma norma-norma hukum yang hidup dan berkembang dalam masyarakat. Untuk mencapai tujuan dan manfaat penulisan sebagaimana yang telah ditetapkan, maka diperlukan suatu metode yang berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan penulisan. Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah cara prosedur yang dipergunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer dilapangan. Penelitian ini juga mengacu kepada norma-norma, kaidah, doktrin-doktrin hukum serta asas yang dikenal di dalam bidang ilmu hukum. Selanjutnya penelitian ini bersifat deskriptif analisis yakni suatu penelitian yang menjelaskan dan menganalisis permasalahan dengan memperhatikan peraturan yang berlaku melalui pendekatan perundang-undangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepastian Hukum mengenai alasan perselisihan yang dijadikan sebagai alasan perceraian dalam Putusan Nomor Nomor 166/Pdt/G/2017/Pn.Jkt.Pst

Berdasarkan pasal 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan bahwa yang dimaksud dengan perkawinan ialah ikatan lahir bathin anatara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang

Maha Esa". Apabila kita amanati pengertian perkawinan menurut UU Nomor 1 Tahun 1974 tersebut maka terdapat beberapa rumusan yakni :

Pertama, penggunaan kata "seorang pria dengan seorang wanita" yang dapat diartikan bahwa perkawinan yang sah menurut sistem hukum Indonesia hanyalah antara jenis kelamin yang berbeda. Kedua, penggunaan ungkapan "sebagai suami istri" yang dapat diartikan bahwa perkawinan merupakan suatu proses bertemunya dua insan manusia (pria dan wanita) yang berbeda dalam suatu rumah tangga. Ketiga, dalam definisi tersebut dijelaskan bahwa perkawinan bertujuan untuk membentuk suatu rumah tangga yang bahagia dan kekal, dan Keempat, penggunaan ungkapan "berdasarkan ketuhanan yang maha esa" yang dapat diartikan bahwa perkawinan merupakan bentuk ketaatan seseorang pada perintah agamanya sehingga perkawinan dapat disebut pula sebagai peristiwa agama.

Memindai Pasal 1 Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, asas hukum perkawinan sudah kelihatan mencuat jelas, misalnya asas yang menyatakan bahwa tujuan perkawinan adalah untuk membentuk keluarga yang bahagia dan kekal. Terbukti bahwa Pasal 1 Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, sebagai awal batang tubuh undang-undang, sudah menunjukkan formatnya untuk selalu bertumpu pada fondasi asas hukum yang dimiliki bangsa Indonesia. Pasal awal Undang-undang Perkawinan merupakan gerbang yang akan menuntun siapapun penyimaknya agar sadar sejak dini, bahwa memindai pasal selanjutnya, unsur agama akan selalu menjadi esensinya.⁵³

Perkawinan di Indonesia di atur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974. Perkawinan adalah hubungan hukum yang merupakan pertalian yang sah antara seorang laki-laki dengan seorang wanita yang telah memenuhi syarat-syarat perkawinan, untuk jangka waktu yang selama mungkin.⁵⁴

Suatu perkawinan dapat dikatakan sah apabila memenuhi syarat-syarat perkawinan yang diatur dalam Pasal 6 sampai Pasal 12 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. Syarat-syarat perkawinan sendiri dapat dibagi menjadi syarat materiil dan syarat formil. Adapun syarat-syarat yang diatur di dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan ialah :⁵⁵

- 1) Perkawinan harus didasarkan atas perjanjian kedua calon mempelai
- 2) Untuk melangsungkan perkawinan seorang yang belum mencapai umur 21 (dua puluh satu) tahun harus mendapat izin kedua orang tua
- 3) Dalam hal salah seorang dari kedua orang tua telah meninggal dunia atau dalam keadaan tidak mampu menyatakan kehendaknya, maka izin

⁵³ Moch. Isnaeni, Hukum Perkaawinan Indonesia, PT Refika Aditama, Bandung, 2016, hlm.35-38.

⁵⁴ Rie. G. Kartasapoetra, Pengantar Ilmu Hukum Lengkap, Bina Aksara, Jakarta, Cetakan 1, 1998, hlm.97.

⁵⁵ R.Soetojo Prawirohamidjojo, Pluralisme dalam Perundang-undangan Perkawinan di Indonesia, Airlangga University Press, 1988, hlm. 39.

- dimaksud ayat (2) pasal ini cukup diperoleh dari orang tua yang masih hidup atau dari orang tua yang mampu menyatakan kehendaknya.
- 4) Dalam hal kedua orang tua telah meninggal dunia atau dalam keadaan tidak mampu untuk menyatakan kehendaknya, maka izin diperoleh dari wali, orang yang memelihara atau keluarga yang mempunyai hubungan darah dalam garis keturunan lurus keatas selama mereka masih hidup dan dalam keadaan dapat menyatakan kehendaknya.
 - 5) Dalam hal ada perbedaan pendapat antara orang-orang yang disebut dalam ayat (2), (3) dan (4) pasal ini, atau salah seorang atau lebih diantara mereka tidak menyatakan pendapatnya, maka Pengadilan dalam daerah hukum tempat tinggal orang yang akan melangsungkan perkawinan atas permintaan orang tersebut dapat memberikan izin setelah lebih dahulu mendengar orang-orang tersebut dalam ayat (2), (3) dan (4) pasal ini.
 - 6) Ketentuan tersebut ayat (1) sampai dengan ayat (5) pasal ini berlaku sepanjang hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu dari yang bersangkutan tidak menentukan lain.⁵⁶

Dalam hal ini Pasal 7 Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan mengatur sebagai berikut:7

- 1) Perkawinan hanya dizinkan jika pihak pria sudah mencapai umur 19 (sembilan belas) tahun dan pihak wanita sudah mencapai 16 (enam belas) tahun.
- 2) Dalam hal penyimpangan terhadap ayat (1) pasal ini dapat meminta dispensasi kepada Pengadilan atau Pejabat lain yang ditunjuk oleh kedua orang tua pihak pria maupun pihak wanita.
- 3) Ketentuan-ketentuan mengenai keadaan salah seorang atau kedua orang tua tersebut dalam Pasal 6 ayat (3) dan (4) Undang-undang ini, berlaku juga dalam hal permintaan dispensasi tersebut ayat (2) pasal ini dengan tidak mengurangi yang dimaksud dalam Pasal 6 ayat (6).

Tujuan perkawinan seperti yang dimaksud dalam Pasal 1 Undang-undang No.1 Tahun 1974 adalah membentuk keluarga yang bahagia dan kekal. Untuk itu suami isteri perlu saling membantu dan melengkapi, agar masing-masing dapat mengembangkan kepribadiannya membantu dan mencapai kesejahteraan spiritual dan materiil.⁵⁷

Selanjutnya, Perceraian merupakan terputusnya keluarga karena salah satu atau kedua pasangan memutuskan untuk saling meninggalkan sehingga mereka berhenti melakukan kewajibannya sebagai suami isteri.⁵⁸ Suatu perceraian dapat terjadi dikarenakan beberapa alasan tertentu yang mana semuanya

⁵⁶ Ahmad Ahzar Basyir, Hukum Perkawinan Islam, UII Pers, Yogyakarta, 2000, hlm.1

⁵⁷ Sudarsono, Hukum Perkawinan Nasional, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm.40-43

⁵⁸ Muhammad Syaifudin, Hukum Perceraian, 2012, Palembang, Sinar Gravika, hlm 20

menitikberatkan adanya ketidaksesuaian pada tujuan awal pernikahan. Berdasarkan pasal 38 Undang- Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan beberapa hal yang dapat mengakibatkan terputusnya suatu perkawinan yaitu kematian, perceraian dan atas keputusan pengadilan. Alasan perceraianpun tidak mutlak hanya satu alasan aja. Adapun alasan-alasan yang dapat dipergunakan untuk menuntut perceraian terurai dalam Penjelasan pasal tersebut dan pasal 19 Peraturan Pemerintah nomor 9 tahun 1975 tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan. Faktor- faktor penyebab tersebut itu diantaranya:

- a. Salah satu pihak berbuat zina atau menjadi pemabuk, pecandu obat-obatan terlarang, penjudi dan lain-lain yang sulit untuk disembuhkan;
- b. Salah satu pihak meninggalkan yang lainnya selama 2 (dua) tahun berturut-turut tanpa izin pihak yang lain dan tanpa alasan yang sah atau karena hal lain di luar kemauannya;
- c. Salah satu pihak mendapat hukuman penjara 5(lima) tahun atau hukuman lebih berat setelah perkawinan berlangsung;
- d. Salah satu pihak melakukan kekejaman atau penganiayaan berat yang membahayakan terhadap pihak lain;
- e. Salah satu pihak mendapat cacat badan atau penyakit yang mengakibatkan tidak dapat menjalankan kewajibannya sebagai suami/istri;
- f. Antara suami dan isteri terus-menerus terjadi perselisihan dan pertengkaran dan tidak ada harapan akan hidup rukun lagi dalam rumah tangga.

Tergugat berdasarkan kasus posisi diketahui telah melakukan perselingkuhan dengan seorang laki-laki bernama Zainal arifin. Jika kita melihat pada alasan yang terdapat dalam Pasal 39 ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 yang selanjutnya ditegaskan kembali dalam Pasal 19 Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 mengenai perselingkuhan tidak dijelaskan didalamnya. Pasal ini hanya menyebutkan perceraian dapat dilakukan apabila salah satu pihak melakukan zina. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tidak memberikan penjelasan secara detail mengenai apa yang dimaksud dengan zina tersebut. Namun pada pasal 19 huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan zina ialah apabila salah seorang terkait dalam perkawinan melakukan hubungan kelamin dengan pihak ketiga yang berbeda jenis kelaminnya. Oleh karena itu, apabila mengacu pada ketentuan alasan perceraian maka penggugat haruslah membuktikan bahwa tergugat telah melakukan perbuatan zina dengan pihak ketiga.

Selanjutnya berdasarkan kasus posisi tersebut diketahui juga bahwa tergugat telah meninggalkan rumah dalam waktu lama dan meninggalkan penggugat

dengan membawa anak-anak mereka. Mengacu pada alasan perceraian pasal 19 PP Nomor 9 Tahun 1975 maka tindakan tergugat tersebut dapat dikategorikan sebagai alasan perceraian dan dalam hal ini perlu ditegaskan pula sudah berapa lama tergugat meninggalkan rumah tanpa izin dari pihak lain dan tanpa alasan yang sah. Kemudian diketahui pula permasalahan rumah tangga penggugat dan tergugat mengakibatkan keduanya terlibat perselisihan dan pertengkaran terus-menerus. Mengenai suami istri yang selalu mengalami perselisihan dan pertengkaran dalam rumah tangganya dapat dijadikan sebagai alasan perceraian berdasarkan pasal 19 PP Nomor 9 Tahun 1975. Berdasarkan Yurisprudensi Mahkamah Agung Nomor 15 K.AG/1980 tanggal 2 Desember 1981, sebab-sebab terjadinya perselisihan dan pertengkaran terus menerus antara suami istri antara lain:

- 1) Suami tidak memberi nafkah kepada istri
- 2) Suami telah menikah lagi dengan wanita lain
- 3) Memaki-maki di depan umum
- 4) Sering tidak pulang kerumah
- 5) Terjadi kekerasan dalam rumah tangga (penganiayaan)
- 6) Terjadi keributan atau pertengkaran yang terus menerus antara suami istri

Berdasarkan pemaparan di atas, maka alasan-alasan yang diajukan oleh penggugat telah memenuhi alasan perceraian yang diatur pada Pasal 19 Nomor 9 Tahun 1975. Selain itu, permasalahan yang terjadi pada rumah tangga penggugat dan tergugat dipicu oleh kurangnya komunikasi yang dibangun antara keduanya. Lalu jika kita menelaah kembali suatu perkawinan bertujuan untuk membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan yang maha esa.

Selain melihat dari alasan-alasan perceraian yang diajukan oleh penggugat maka perlu kita perhatikan pula mengenai dasar hukum yang digunakan oleh hakim dalam memutuskan perkara cerai gugat.. Dalam memutuskan perkara ini hakim menggunakan berbagai landasan hukum yakni diantaranya:

- 1) Pasal 1 dan Pasal 33 UU Nomor 1 Tahun 1974 jo Pasal 3 dan Pasal 7 KHI Ketentuan ini menjelaskan mengenai maksud, tujuan serta hak dan kewajiban suami istri yang harus dipenuhi dalam membangun sebuah rumah tangga. Pasal-Pasal ini peraturan perundang-undangan tentang perkawinan menganut asas yang mempersulit untuk melakukan perceraian, terkecuali untuk alasan- alasan yang dibenarkan oleh syariat agama maupun peraturan perundang- undangan yang berlaku
- 2) Pasal 19 huruf (f) PP Nomor 9 Tahun 1975 jo Pasal 116 huruf (f) KHI Ketentuan ini menjelaskan mengenai alasan perceraian antara suami istri

salah satunya ialah telah terjadi perselisihan dan pertengkaran secara terus menerus sehingga tidak ada harapan lagi untuk hidup rukun dalam rumah tangga. Pasal ini menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi dalam rumah tangga biasanya dilatarbelakangi oleh berbagai macam faktor-faktor baik internal maupun eksternal.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan yang penulis sampaikan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan. Bahwasanya ada beberapa alasan hukum yang dapat dijadikan sebagai dasar mengajukan perceraian menurut Undang-undang yang berlaku tentang perselisihan dan pertengkaran yang terus-menerus yaitu:

- a. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 pasal 39 ayat (2) yang ditegaskan lagi dalam Peraturan Pemerintah Nomor 9 tahun 1975 pasal 19 : Antara suami dan istri terus-menerus terjadi perselisihan dan pertengkaran dan tidak ada harapan untuk hidup rukun lagi dalam rumah tangga.
- b. Menurut yurisprudensi Mahkamah Agung Nomor 15 K.AG/1980 tanggal 2 Desember 1981: Terjadi keributan atau pertengkaran yang terus menerus antara suami istri.

Adapun dasar hukum yang digunakan Hakim dalam memutus perkara cerai gugat karena istri selingkuh diantaranya ialah Pasal 1 dan Pasal 33 UU No. 1 Tahun 1974 jo. Pasal 3 dan pasal 77 KHI dan Pasal 19 huruf (f) PP No. 9 Tahun 1975 jo. Pasal 116 huruf (f) KHI

DAFTAR PUSTAKA

- Ahzar Basyir, Ahmad., Hukum Perkawinan Islam, UII Pers, Yogyakarta, 2000
- Isnaeni, Moch., Hukum Perkaawinan Indonesia, PT Refika Aditama, Bandung, 2016.
- Kartasapoetra, Rie. G., Pengantar Ilmu Hukum Lengkap, Bina Aksara, Jakarta, Cetakan 1, 1998.
- Prawirohamidjojo, R.Soetojo., Pluralisme dalam Perundang-undangan Perkawinan di Indonesia, Airlangga University Press, 1988.
- Saleh, K.Wantjik, Hukum Perkawinan Indonesia, Jakarta : Ghalia Indonesia, 1976.
- Sudarsono, Hukum Perkawinan Nasional, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.
- Syaifudin, Muhammad. Hukum Perceraian, 2012, Palembang, Sinar Gravika.
- Syarifuddin, Amir. Hukum Perkawinan Islam di Indonesia Antara Fiqh Munakahat dan Undang-undangPerkawinan, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2014.

Analisa Kepuasan Konsumen Gojek di Kota Semarang Melalui *Service Quality*, *Customer Requirement*, dan *Technical Response*

Bagus Yuniarto Wibowo*, Mellasanti Ayuwardani, dan Nanang Adie Setyawan

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang, Indonesia

Penulis Korespondensi: bagusyuniartowibowo@polines.ac.id

ABSTRAK

Gojek merupakan perusahaan teknologi yang bergerak di bidang jasa angkutan transportasi yang didirikan oleh Nadiem Makarim dan timnya pada tahun 2010 di Jakarta. Gojek memiliki tujuan memberikan kenyamanan terhadap pelanggan, namun fakta di lapangan menunjukkan masih banyak pelanggan mengeluh terkait kualitas layanan Gojek, mulai dari kedatangan *driver* tidak tepat pada waktu, *driver* serampangan, kenaikan harga jasa. Dalam hal ini untuk memberikan masukan terhadap pihak gojek sebagai sarana peningkatan kepuasan pelanggan, Responden dalam penelitian ini adalah para pengguna layanan Gojek dari mahasiswa maupun pekerja di kota Semarang dengan sampel 100 responden dari keseluruhan populasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis faktor konfirmatori dan *maximum likelihood estimation* pada SEM (*Structural Equations Modeling*) dari paket statistik AMOS 24.0 (*Analysis of Moment Structure*). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan *insidental sampling*. Hasil estimasi parameter sesuai dengan hipotesis bahwa *Service Quality* secara signifikan mempengaruhi *Customer Satisfaction* dengan nilai *critical ratio* (c.r) 3,471 dan *P-Value* ***, *Customer Requirement* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* dengan nilai *critical ratio* (c.r) 3,639 dan *P-Value* ***, dan *Technical Response* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* dengan nilai *critical ratio* (c.r) 4,177 dan *P-Value* ***. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pasca pandemi covid-19 saat ini para konsumen masih sangat antusias untuk menggunakan jasa Gojek guna memudahkan keperluan sehari-hari.

Kata kunci: *Customer Satisfaction*, *Service Quality*, *Customer Requirement*, *Technical Response*.

ABSTRACT

*Gojek is a technology company engaged in transportation services which was founded by Nadiem Makarim and team at 2010 in Jakarta. Gojek has a goal of providing convenience to customers, but the facts on the ground show that there are still many customers who have the quality of Gojek's services, starting from the arrival of drivers who are not on time, haphazard drivers, rising service prices. In this case, to provide input to the Gojek party as a means of increasing customer satisfaction, the respondents in this study were Gojek service users from students and workers in the city of Semarang with a sample of 100 respondents from the entire population. This study uses confirmatory factor analysis techniques and maximum likelihood estimation on SEM (Structural Equations Modeling) from the statistical package AMOS 24.0 (Analysis of Moment Structure). Data collection techniques using a questionnaire with incidental sampling. The estimation results are in accordance with the hypothesis that Service Quality significantly affects Customer Satisfaction with a critical ratio value (c.r) of 3.471 and P-Value ***, Customer Requirements have a positive effect on Customer Satisfaction with a critical ratio value (c.r) of 3.639 and P-Value * * *, and Technical Response has a positive effect on Customer Satisfaction with a critical ratio value (c.r) of 4.177 and P-Value ***. From this research, it can be said that after the COVID-19 pandemic, consumers are still very enthusiastic about using Gojek services to facilitate their daily needs.*

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Customer Requirement, Technical Response*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang jasa atau bidang non jasa. Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Oleh karena itu dalam persaingan yang demikian, perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan pelanggannya dengan menciptakan produk atau jasa yang berkualitas sesuai dengan keinginan konsumen. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan memenuhi keinginan pelanggan agar merasa puas (Berlian, 2020).

Hadisaputro dan Setyaningsih (2019) mengatakan Gojek merupakan salah satu perusahaan yang berhasil melakukan terobosan inovasi dan kreasi dalam

bidang bisnis jasa berbasis online, dengan mensinergikan teknologi informasi dan transportasi. Sekalipun Gojek menyediakan pelayanan jasa yang banyak memberikan kenyamanan dan kepuasan, fakta di lapangan menunjukkan masih banyak pelanggan mengeluh terkait kualitas layanan Gojek, mulai dari kedatangan *driver* tidak tepat pada waktu, *driver* serampangan, kenaikan harga jasa, aplikasi sering *error*, jarang nya *customer service* mengangkat telepon, dan lain-lain. Secara sederhana, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan bergantung pada kualitas pelayanan yang diterima atau sikap konsumen umum berkenan dengan superioritas suatu pelayanan jasa. Dengan adanya kualitas memberikan dorongan khusus bagi pelanggan untuk tetap menjalinikan relasi dan saling menguntungkan dalam jangka panjang.

Iskandar (2017) Mengungkapkan guna mengetahui angka kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Gojek terhadap konsumen, terkait tingkat kepuasan pelanggan, sehingga pada kisaran waktu tertentu bisa melaksanakan evaluasi secara periodik untuk membenahi kekurangan serta peningkatan kualitas layanan yang dinilai oleh pelanggan, sehingga diharapkan dapat menyelesaikan beberapa masalah terkait kualitas layanan yang ada pada Gojek guna menemukan langkah apa saja yang harus dilakukan oleh pihak Gojek untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain kualitas layanan berbasis online, kepuasan dan kepercayaan, kesetiaan pelanggan juga perlu mendapatkan perhatian dan ditingkatkan. Karena dengan adanya kesetiaan pelanggan, perusahaan dapat menciptakan keunggulan kompetitif, dapat meningkatkan pangsa pasar dan laba perusahaan dalam jangka panjang, mengurangi biaya pemasaran seperti biaya promosi, untuk itu perusahaan tidak hanya semata mengembangkan program pemasaran tetapi juga perlu memelihara hubungan jangka panjang untuk menciptakan kesetiaan pelanggan.

Putri (2016) mengatakan keberhasilan dan bertahan dalam kompetisi yang sengit, penyedia layanan berbasis online harus memiliki keunggulan kompetitif dan memberikan kualitas layanan yang superior, yang lebih baik daripada layanan yang diberikan oleh pesaingnya Untuk itu, penyedia layanan berbasis online harus mengetahui apa saja kualitas layanan berbasis online yang dianggap penting oleh konsumen dan bagaimana kualitas layanan berbasis online yang mereka berikan selama ini di mata konsumen. Dengan memberikan kualitas layanan yang baik, pelanggan menjadi puas dan percaya sehingga mengakibatkan meningkatnya kesetiaan pelanggan. Membuat pelanggan puas merupakan tantangan bisnis pada pasar yang kompetitif saat ini (Setyawan, 2021).

Perumusan Masalah

Pasca pandemi covid-19 membuat akselerasi di dunia digital semakin cepat, begitu pula akses layanan yang semakin banyak dan berkembang guna membantu kehidupan masyarakat, Namun Gojek sering kali dihadapkan dengan keluhan yang muncul dari pelanggan tentang permasalahan teknis, fakta di lapangan menunjukkan masih banyak pelanggan mengeluh terkait kualitas layanan Gojek, mulai dari kedatangan *driver* tidak tepat pada waktu, *driver* serampangan, kenaikan harga jasa, aplikasi sering *error*, jarang nya *customer service* mengangkat telepon. maka penelitian ini merumuskan masalah yaitu "Bagaimana pengaruh *Service Quality*, *Customer Requirement*, *Technical Response* terhadap *Customer Satisfaction* atau kepuasan konsumen pengguna gojek di kota semarang pasca masa pandemi Covid-19".

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengetahui persepsi kepuasan konsumen atau *Customer Satisfaction* pengguna Gojek di kota semarang pasca pandemi Covid-19 melalui *Service Quality*, *Customer Requirement*, *Technical Response* penelitian ini dipercaya memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan, bermanfaat bagi pengembang usaha berbasis jasa online guna mengetahui kekurangan yang perlu ditingkatkan menurut para konsumen.

TINJAUAN PUSTAKA

Service Quality

Menurut Kotler (2007:286) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu cara kerja yang dilakukan perusahaan memperbaiki mutu secara berkesinambungan mulai dari proses, produk, hingga layanan yang dihasilkan oleh perusahaan. Kualitas layanan berbasis online (*service quality*) merupakan komponen penentu kesuksesan atau tidaknya suatu perusahaan, dimana *service quality* menunjukkan bagaimana suatu situs *e-commerce* melayani dan memfasilitasi belanja, pemesanan, dan pengiriman secara online, hal ini bertujuan untuk pengerjaan yang efektif dan efisien (Ponima, 2016). Menurut penjelasan Panjaitan (2016) dalam penelitiannya dimensi *service quality* meliputi desain web/aplikasi, layanan pelanggan, keamanan/privasi, dan pemenuhan keinginan pelanggan.

Customer Requirement

Menurut Sanusi (2018) Mengetahui dan memenuhi persyaratan pelanggan adalah hal yang penting dalam suksesnya perusahaan, bahkan potensi *major finding* bila

persyaratan customer diabaikan dibanding dengan tidak konsistennya terhadap pelayanan. Persyaratan pelanggan dapat ditentukan melalui research, inputan dari pelanggan, atau ketentuan yang diperoleh saat pelanggan saat membeli produk kita, dan bisa juga pelanggan menginformasikan melalui manual yang mereka punya. Semua ketentuan ada di situ. Definisi Customer Requirement adalah karakteristik dan spesifikasi khusus dari produk atau layanan khusus yang ditentukan oleh pelanggan sebagai mana hasil pernyataan para konsumen terkait customer requirement dari Gojek ialah sebagai berikut:

- 1) Kendaraan karyawan Gojek selalu dalam keadaan baik, bagus dan bersih.
- 2) Kantor pusat maupun cabang PT. Gojek mempunyai fasilitas kantor yang lengkap
- 3) Karyawan Gojek berpenampilan rapi.
- 4) Tersedianya fitur, katalog dan menu aplikasi yang menarik untuk mendukung layanan Gojek.
- 5) Karyawan Gojek mampu memenuhi jadwal pengiriman sesuai waktu yang dijanjikan.
- 6) Jika konsumen mempunyai masalah, pihak Gojek memperlihatkan kesungguhan sikap untuk menyelesaikannya.
- 7) PT. Gojek telah menyediakan layanan terbaik sejak awal.
- 8) PT. Gojek menyediakan layanan sesuai waktu yang dijanjikan.
- 9) Proses administrasi pada PT. Gojek teratur sehingga terbebas dari kesalahan.
- 10) PT. Gojek selalu memberikan informasi-informasi yang baru dan menarik
- 11) PT. Gojek menyediakan layanan yang tanggap dan cepat.
- 12) Karyawan Gojek selalu berkeinginan membantu kebutuhan setiap pelanggan.
- 13) Karyawan Gojek tidak pernah terlalu sibuk merespon kebutuhan konsumen.
- 14) Karyawan Gojek bersikap ramah, sopan, jujur, sehingga bisa dipercaya dan diandalkan
- 15) Aplikasi Gojek memiliki banyak fitur, menu dan tampilan, sehingga kebutuhan konsumen lebih dapat terealisasikan.
- 16) Karyawan Gojek konsisten bersikap sopan dalam melayani pelanggan.
- 17) Karyawan Gojek mempunyai pengetahuan, kemampuan dan kecakapan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan pelanggan.
- 18) PT. Gojek mencurahkan perhatian yang baik terhadap setiap pelanggannya.

- 19) PT. Gojek mempunyai jam operasional 24 jam, serta nyaman bagi semua pelanggannya.
- 20) PT. Gojek mempunyai karyawan yang memfasilitasi perhatian personal kepada setiap pelanggannya.
- 21) PT. Gojek selalu memprioritaskan kepentingan setiap pelanggan.
- 22) Karyawan Gojek selalu memahami kebutuhan para pelanggan secara spesifik

Technical Response

Tanggapan Teknis (technical response) yaitu berisi informasi mengenai tanggapan teknis perusahaan, merupakan gagasan produk atau jasa yang akan dikembangkan biasanya gambaran tersebut diturunkan dari *customer needs*, Proses technical response ini akan mencari jawaban dari pertanyaan how (bagaimana) kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Karyawan melakukan brainstorming, yaitu dengan mencari cara-cara yang perlu dilakukan oleh pihak perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Enjeli, 2021)

Karakteristik teknis dapat diartikan sebagai kumpulan keinginan terhadap suatu produk atau jasa yang ditetapkan oleh pihak perusahaan, dan umumnya disebut *substitute quality characteristic*. Apabila kebutuhan atau keinginan konsumen menunjukkan suara konsumen, maka menunjukkan suara pengembang atau *voice of developer* (Widodo, 2014). Berikut adalah beberapa *technical response* dari Gojek untuk para pelanggan:

1. Perbaikan serta penambahan banyak fitur, menu dan tampilan berdasarkan kebutuhan pelanggan
 - a) Menambah beberapa fitur dan menu aplikasi Gojek sesuai kebutuhan dan minat pelanggan.
 - b) Rutin service, membersihkan, dan memperbaiki kendaraan.
 - c) Penambahan line call center yang dimaksudkan agar setiap pelanggan lebih mudah mengadukan keluhan atau masalah yang ada secara langsung terhadap pihak perusahaan.
2. Peningkatan kemampuan, kecakapan, serta kedisiplinan terhadap karyawan gojek
 - a) Pembekalan berupa pelatihan atau training terhadap pegawai. Dimaksudkan agar setiap karyawan PT. Gojek mampu memahami bagaimana melayani dan menghadapi pelanggan dengan baik, memfasilitasi layanan secara efektif dan efisien, mengetahui detail setiap produk, serta memahami visi dan misi perusahaan.
 - b) Implementasi SOP pelayanan terhadap pelanggan. Dimaksudkan untuk memunculkan standarisasi perihal layanan, seperti secara online

- keramahan, kesopanan, hal-hal yang diperlukan guna menghadapi komplek pelanggan, kesabaran menghadapi pelanggan, dan lain-lain. Implementasi SOP paling tidak berguna agar layanan yang akan diberikan terhadap pelanggan mempunyai standarisasi, sehingga setiap karyawan mampu menyediakan layanan yang tepat, handal, serta tidak lagi sembarangan dalam melayani pelanggan.
- c) Menambah bagian karyawan yang secara intensif mengurus bagian respon time layanan yang cepat dan tanggap. Merupakan satu usaha yang dilakukan perusahaan guna menyediakan layanan yang cepat, sigap, serta tanggap saat menerima keluhan atau komplek pelanggan, menyediakan pertanyaan dan keluhan pelanggan, serta pemberian solusi dari masalah yang ada terhadap pelanggan. Adanya respon time layanan yang cepat dan tanggap diharapkan meminimalisir permasalahan dan keluhan pelanggan.
 - d) Standarisasi waktu pelayanan. Ditujukan agar waktu atau lamanya setiap layanan, mulai dari administrasi, layanan terhadap konsumen, hingga masalah teknis yang dilaksanakan oleh semua karyawan. PT. Gojek harus mempunyai standar yang jelas, sehingga diharapkan setiap karyawan PT. Gojek bekerja sesuai dengan standar waktu yang sudah ditentukan.
 - e) Respon time pelayanan yang cepat. Merupakan salah satu cara yang dilaksanakan perusahaan dengan menyediakan layanan yang cepat, sigap, dan tanggap ketika menerima keluhan, mendapatkan pertanyaan dari pelanggan, memberikan solusi dari permasalahan yang ada pelanggan.
 - f) Koordinasi bagian unit pelayanan. Dimaksudkan untuk sinergitas setiap departemen yang ada untuk memberikan layanan yang optimal terhadap pelanggan. Hal ini dilakukan untuk menghindari kealahan yang mungkin terjadi karena kurangnya koordinasi satu departemen dengan departemen lain.
 - g) Peraturan seragam dinas (uniform).
 - h) Pemberian penghargaan kepada karyawan dengan performa terbaik
3. Peningkatan sistem pemberian informasi kepada pelanggan
- a) Pemeliharaan dan pengembangan website dan aplikasi Gojek. Hal ini dimaksudkan agar setiap pelanggan dan calon pelanggan bisa melihat fitur-fitur dan menu-menu produk layanan yang ditawarkan oleh pihak Gojek.
 - b) Redesign katalog produk.

Customer Satisfaction

Kepuasan ialah perasaan yang timbul dari seseorang berupa kesenangan maupun kekecewaan pada saat membandingkan sesuatu hasil yang dirasa dari sebuah produk atau layanan menurut ekspektasi. Apabila pengalaman yang dirasakan lebih jauh dari harapan maka akan timbul perasaan tidak puas bagi pelanggan. Saat ini perusahaan harus memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan. Dengan adanya internet memungkinkan pelanggan akan lebih cepat mengungkapkan emosi baik dan buruk mereka (Kotler dan Keller, 2016:155).

Kepuasan pelanggan ialah hasil pembelian dan pemakaian yang didapat dari perbandingan antara *reward* dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi sebelumnya (Iskandar, 2017). Berdasarkan definisi tersebut dapat didefinisikan kepuasan pelanggan merupakan emosi yang dihasilkan oleh seseorang ketika membandingkan antara apa yang dipersepsikan terhadap ekspektasi yang dihasilkan. Indikator kepuasan pelanggan di penelitian ini yakni: 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan, 2) konfirmasi harapan, 3) Niat beli ulang, 4) kesediaan merekomendasikan. (Poniman, 2016).

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan data primer yang diolah secara kuantitatif. Adapun sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan cara survei dan wawancara dengan menggunakan kuisioner dengan skala likert kepada pengguna Gojek di kota Semarang, Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna layanan Gojek dari mahasiswa maupun pekerja dan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini teknik *non probability sampling* yaitu *insidental sampling* merupakan teknik yang digunakan untuk penentuan sampel menggunakan pertimbangan tertentu agar sampel tersebut benar-benar dapat mempresentasikan populasi, Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis faktor konfirmatori dan *maximum likelihood estimation* pada SEM dan uji asumsi klasik (uji Normalitas, uji *Measurement Model*, uji *Goodness of Fit*, dan uji hipotesis) dari dari paket statistik AMOS 24.0 (*Analysis of Moment Structure*) (Ghozali, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden sebagai subjek dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Hasil	Presentase
1.	Jenis Kelamin	Wanita	71 %
		Laki-laki	29 %
2.	Usia	18 - 25 tahun	68 %
		26 - 35 tahun	32 %
3.	Kegiatan	Pekerja	45 %
		Mahasiswa	55 %
4.	Intensitas Menggunakan layanan Gojek	≥3 kali/bulan	22 %
		≤4 kali/bulan	78 %
5.	Kepercayaan layanan prima terhadap Gojek	Percaya	98 %
		Tidak Percaya	2 %

Sumber: Data primer yang diolah (2022).

Pada penelitian ini terdapat 100 orang responden sebagai sampel dari populasi mahasiswa dan para pekerja di kota Semarang yang tersaji pada tabel 1 menjelaskan bahwa rata-rata responden intens atau sering dan percaya pada layanan prima dalam penggunaan layanan gojek di kota Semarang, itu menandakan tingkat penggunaan dan kepercayaan masyarakat kelas produktif di kota Semarang terhadap gojek tinggi (Setyawan, *et. al*, 2021).

Uji Normalitas

Kesimpulan Uji Normalitas dalam penelitian tersaji dalam Tabel 2.

Tabel 2 Assessment of normality

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
SQ4	1,000	5,000	-,053	-,215	-,427	-,871
TR4	1,000	5,000	,049	,201	-,558	-1,138
TR3	1,000	5,000	,028	,114	-,081	-,165
TR2	2,000	5,000	,266	1,086	-,531	-1,083
TR1	1,000	5,000	-,016	-,063	-,279	-,569
CS4	1,000	5,000	-,056	-,229	-,309	-,630
CS3	1,000	5,000	-,129	-,525	-,550	-1,122

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
CS2	1,000	5,000	,031	,126	-,352	-,719
CS1	2,000	5,000	,140	,572	-,721	-1,472
CR4	1,000	5,000	-,118	-,482	-,483	-,986
CR3	2,000	5,000	,236	,962	-,573	-1,170
CR2	1,000	5,000	,038	,155	-,358	-,732
CR1	1,000	5,000	-,072	-,293	-,346	-,706
SQ3	1,000	5,000	,174	,710	-,441	-,900
SQ2	2,000	5,000	,268	1,095	-,577	-1,178
SQ1	1,000	5,000	-,018	-,075	-,458	-,935
Multivariate					11,579	2,412

Sumber: Data primer yang diolah (2022).

Berdasarkan hasil uji normalitas yang teraji diatas pada Tabel 2 menunjukkan bahwa data terdistribusi dengan normal secara *univariate* mapupun *multivariate* dengan nilai *critical ratio* dari kurtosis tidak ada yang berada pada $\pm 2,58$ dan nilai *multivariate* yaitu sebesar 2,412. Data yang diolah dapat dikatakan normal apabila memiliki nilai kritis (c.r) yang berada pada $\pm 2,58$ dan hasil uji normalitas data secara *univariate* dan *multivariate* menunjukkan nilai masih dalam rentan nilai $\pm 2,58$ (Ghozali, 2017).

Uji Measurement Model

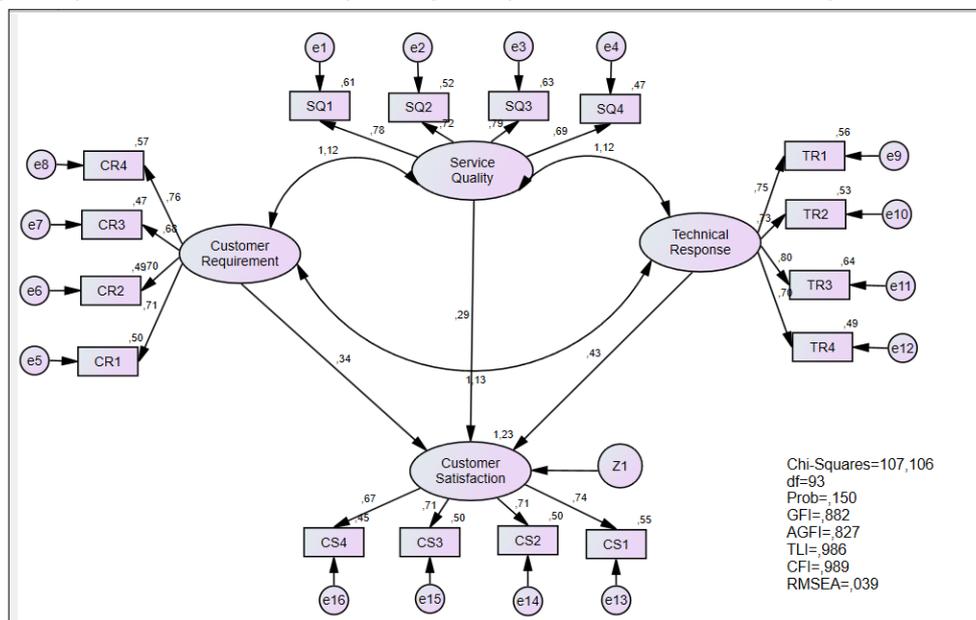
Dalam penelitian ini, terlihat nilai *chi-square* (X^2) dan nilai *degree of freedom* (df). Berdasarkan hasil uji model penulisan dapat diketahui bahwa *chi-square* (X^2) memiliki nilai sebesar 90,000 dan *degree of freedom* (df) memiliki nilai sebesar 93 seperti yang sudah tersaji pada Tabel 4 dan Gambar 1.

Tabel 2 Kriteria Cut Value Hasil Evaluasi

Goodness-of-fit indeks	Cut of Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi-Square	(Kecil) ≤ 115.412	107.106	Baik
Probability	≥ 0.05	0.150	Baik
GFI	≥ 0.90	0.882	Baik
AGFI	≥ 0.90	0.827	Marginal
TLI	≥ 0.90	0.986	Baik
CFI	≥ 0.90	0.989	Baik
DF/CMIN	≤ 2.00	1.152	Baik
RMSEA	≤ 0.08	0.039	Baik

Sumber: Data primer yang diolah (2022).

Hasil pengujian model yang tergambar pada gambar 1 menunjukkan kriteria *goodness of fit* dalam program AMOS 24 menunjukkan bahwa analisis *structural equation modeling* dalam penelitian ini dapat diterima sesuai dengan model fit dengan nilai Chi-square =107,106, Probabilitas = 0,150 DF = 1.152, GFI = 0.882, AGFI = 0,827, CFI = 0,989, TLI = 0,986 dan RSMEA = 0,039. Berdasarkan model fit ini dapat disimpulkan bahwa model memenuhi kriteria *goodness of fit*. Oleh karena itu model persamaan strutural pada penelitian ini cocok dan layak untuk digunakan sehingga dapat dilakukan interpretasi guna pembahasan lebih lanjut (Ghozali, 2017).



Sumber: Data primer yang diolah (2022).

Gambar 1 Hasil Olah Model Struktural Penelitian

Uji Hipotesis

Pada tahap pengujian hipotesis hubungan kausal yang tidak signifikan adalah nilai *critical ratio* (*c.r*) memiliki nilai T kritis yaitu $\geq 1,966$. dalam mempermudah pengambilan keputusan, penulis dapat melihat dari angka *probability* (*P*) yang dimana ($P \leq 0,05$). Apabila nilai $P \leq 0,05$ maka H_0 diterima, dan apabila sebaliknya jika nilai $P \geq 0,05$ maka H_0 ditolak, pada paket amos hasil uji hipotesis dapat dilihat melalui *output regression weights*. (Ghozali, 2017) yang tersaji pada tabel 5.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis (Regression Weights)

			Estimate	S.E.	C.R.	P
Customer_Satisfaction	<---	Service_Quality	,262	,075	3,471	***
Customer_Satisfaction	<---	Technical_Response	,420	,101	4,177	***
Customer_Satisfaction	<---	Customer_Requirement	,358	,098	3,639	***
CR1	<---	Customer_Requirement	1,000			
CR3	<---	Customer_Requirement	,914	,126	7,269	***
CR4	<---	Customer_Requirement	1,083	,135	8,044	***

			Estimate	S.E.	C.R.	P
TR1	<---	Technical_Response	1,000			
TR2	<---	Technical_Response	,907	,112	8,100	***
TR3	<---	Technical_Response	1,037	,115	9,031	***
TR4	<---	Technical_Response	,878	,113	7,772	***
SQ3	<---	Service_Quality	,966	,100	9,619	***
SQ1	<---	Service_Quality	1,000			
SQ4	<---	Service_Quality	,806	,100	8,043	***
SQ2	<---	Service_Quality	,840	,097	8,622	***
CS4	<---	Customer_Satisfaction	,895	,118	7,557	***
CS3	<---	Customer_Satisfaction	1,015	,125	8,147	***
CS1	<---	Customer_Satisfaction	1,000			
CS2	<---	Customer_Satisfaction	,930	,113	8,243	***
CR2	<---	Customer_Requirement	,940	,127	7,415	***

Sumber: Data primer yang diolah (2022).

Hasil *output* pada *Regression Weights* menerangkan bahwa setiap indikator atau variabel *manifest* yang mencerminkan variabel *latent* memiliki nilai *critical ratio* (CR) lebih besar (>) dari 1,96 sama dengan nilai t pada regresi (>)1,96 dan P (Probabilitas signifikansi) dengan *** berarti *by default* signifikan pada 0.001, maka dapat disimpulkan ketiga hipotesis diterima.

KESIMPULAN

Hasil penelitian dari variabel *Service Quality*, *Customer Requirement*, dan *Technical Response* terhadap *Customer Satisfaction* pada pengguna Gojek kelas produktif dari kalangan mahasiswa dan pekerja di Kota Semarang dengan 100 orang responden, diketahui bahwa *Service Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction* dengan mendapatkan nilai *critical ratio* (*c.r*) sebesar 3,471. Nilai tersebut lebih besar dari ambang batas nilai kritis yaitu sebesar 1,96. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *Service Quality* memiliki signifikansi yang positif atau berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* pengguna Gojek di Kota Semarang, selanjutnya *Customer Requirement* menunjukkan adanya pengaruh terhadap *Customer Satisfaction* dengan nilai *critical ratio* (*c.r*) 3,639, Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *Customer Requirement* memiliki signifikansi yang positif atau berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* pengguna Gojek di Kota Semarang, kemudian variabel *Technical Response* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* dengan nilai *critical ratio* (*c.r*) 4.177 Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *Technical Response* memiliki signifikansi yang positif atau berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* pengguna Gopay di Kota Semarang.

Hasil penelitian ini sangat baik disebabkan penggunaan fasilitas jasa transportasi online Gojek memiliki fitur pelayanan yang mudah dan langsung klik tanpa adanya tawar menawar. Selain itu, dalam layanan Go-Jek banyak jenis, dan dalam menggunakan aplikasi sangat mudah dengan langkah-langkah yang singkat dan jelas. Dengan demikian, dengan tingkat kemudahan menggunakan aplikasi Gojek dengan model transaksi *Gopay* maupun pembayaran tunai akan memberikan dampak peningkatan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gojek, namun sebaliknya jika pelayanan Gojek semakin menyulitkan pelanggan, maka kepuasan akan menurun. Hal ini juga di dukung dengan hasil penelitian para peneliti terdahulu seperti Iskandar (2017) dan Hadisaputro & Setyaningsih (2019), indikasi kepuasan lainnya secara rata-rata responden merasakan banyak manfaat menggunakan layanan Gojek yang transaksinya melalui *Gopay* maupun pembayaran tunai, Manfaat tersebut dapat dilihat dari tingkat keefektifan dan keefisienan harga, di mana melalui Gojek biaya yang dikeluarkan konsumen atau pelanggan Gojek lebih murah dibandingkan pelayanan serupa. Dengandemikian, jika pihak Gojek memberikan nilai lebih pada kemanfaatan pelayanan GoJek, maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Hal ini didukung oleh hasil penelitian dari Hadisaputro & Setyaningsih (2019) yakni analisa terhadap kepuasan mitra ataupun konsumen Gojek.

DAFTAR PUSTAKA

- Berliana, M., & Zulestiana, D. A. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia, 4(2), 11-17.
- E. L. Hadisaputro & E. Setyaningsih. (2019). Analisis Terhadap Kepuasan Mitra GO-JEK Driver Kota Balikpapan Menggunakan Framework PIECES. *j-sim J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. April, pp. 23- 28.
- Enjeli Somar., Asep Suparman & Paulus Raga. (2021). Peningkatan Kinerja Operasional Perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *MBR (Manajemen Business Review)* 5(2):. 188- 201.
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM* (7th ed). Semarang: Undip
- Iskandar, H., Wibowo, I., & Subagja, I. K. (2017). Effect of Customer Value and Quality of Service on Customer Satisfaction (Case Study on Consumers GO-JEK, Jakarta Indonesia). *International Journal of Advanced Scientific Research* , 2(5), 28-39.
- Kotler, P., dan Keller, K. (2016). *Marketing Management* (15th ed). Edinburgh Gate, Harlow, England: Pearson Education.

- Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen* 11 (2): 265- 289.
- Poniman. (2016). Upaya Peningkatan Pelayanan Jasa (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Pendekatan Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD). Tesis Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya..
- Putri Ayu Margareta & Hana Catur Wahyuni. (2016). Peningkatan Kualitas Pelatihan Di Training Centre Melalui Integrasi Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD): 167- 176.
- Sanusi Mulyo Widodo & Joko Sutopo. (2018). Metode Sustomer Satisfuction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Dari Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Bussiness To Customer. *Jurnal Informatika Upgris* 4(1): 38- 45.
- Setyawan, NA., Wibowo BY., , & Ayuwardani M. (2021). [Analysis Of Entrepreneurship Interest On Business Productivity](https://doi.org/10.22437/jssh.v5i1.14787), *Jurnal Sains Sosio Humaniora* 5 (1), 628-639, <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i1.14787>
- Widodo, Y., & Ikatrinasari, Z. F. (2014). Implementasi Metode Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Lift. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 2(3) : 195-203.