

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS FITUR APLIKASI DRIVER SHOOPEFOOD
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MITRA DI MAKASSAR**

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF THE QUALITY OF SHOOPEFOOD DRIVER
APPLICATION FEATURES ON THE LEVEL OF PARTNER SATISFACTION IN
MAKASSAR***

Karmila

Manajemem, Universitas Wira Bhakti Makassar

karmilam961@gmail.com

ABSTRAK

Aplikasi Driver ShoopeFood merupakan aplikasi yang dibuat untuk memberi kesempatan dan lapangan pekerjaan dibidang pengantaran makanan secara online namun masih terdapat beberapa kekurangan terkait fitur fitur yang dihadirkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas fitur aplikasi Driver ShoopeFood terhadap tingkat kepuasan mitra driver di Makassar. Tentunya dalam ekonomi digital, kualitas fitur aplikasi menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi efektivitas kerja dan kepuasan mitra Driver ShoopeFood. Metode pendekatan penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif, di mana peneliti berperan langsung dalam proses pengumpulan, pengamatan, dan interpretasi data di lapangan. Data diperoleh melalui pengisian kusioner terhadap 20 mitra driver ShoopeFood yang berada di wilayah Makassar. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata kualitas fitur diperoleh 3,56 dan kepuasan mitra 3,63 yang berada dalam indikator baik, dimana hasil ini menunjukkan semakin baik kualitas fitur semakin tinggi juga tingkat kepuasan mitra , dengan temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas fitur aplikasi memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas mitra.

Kata kunci: Aplikasi , Kepuasan , Kualitas , Shoopefood

ABSTRACT

The ShoopeFood Driver app is designed to provide opportunities and employment in the online food delivery sector, but it still has several shortcomings related to its features. This study aims to analyze the effect of the quality of the ShoopeFood Driver app's features on the satisfaction level of driver partners in Makassar. In the digital economy, the quality of app features is a crucial factor influencing the effectiveness and satisfaction of ShoopeFood driver partners. This research approach is quantitative and descriptive, with the researcher directly involved in the data collection, observation, and interpretation process in the field. Data were obtained through questionnaires with 20 ShoopeFood driver partners in the Makassar area. The results showed an average feature quality of 3.56 and partner satisfaction of 3.63, which are considered good indicators. This result indicates that the better the feature quality, the higher the partner satisfaction level. This finding confirms that improving the quality of app features has a direct impact on partner satisfaction and loyalty.

Keywords: App, Satisfaction, Quality, Shoopefood

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi digital menciptakan model kerja baru dikenal sebagai *gig economy*, dimana hubungan kerja fleksibel dan dimediasi oleh teknologi. Woodcock dan Graham (2019), sistem kerja berbasis platform dalam konteks ini shoopefood mengubah cara individu dalam berinteraksi dengan pekerjaan melalui kontrak jangka pendek yang bergantung pada performa aplikasi. Kessler (2018) menambahkan bahwa keberhasilan sistem ini sangat dipengaruhi oleh kejelasan dan keandalan fitur aplikasi yang digunakan oleh pekerja, karena aplikasi menjadi sarana utama dalam mengatur alur kerja dan pendapatan mereka.

Dengan hadirnya aplikasi driver shoopefood selain membantu mitra tentunya menimbulkan permasalahan dalam hal ini bagaimana kualitas fitur yang dihadirkan, serta apa dampak atau pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan mitra driver shoopefood khususnya di wilayah Makassar. (Albert & Tullis, 2022, *Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting UX Metrics*, p. 5) Pengukuran pengalaman pengguna memberikan pemahaman berbasis bukti mengenai bagaimana pengguna memersepsikan, berinteraksi dengan, dan merasakan sebuah produk atau sistem. Dimana pengguna aplikasi mitra driver dapat menilai aplikasi dapat memberi kepuasan penggunaan, hal ini didukung oleh pendapat (Giebel, Scala, & Brooks, 2024, *Journal of Mobile Health Research*, p. 47) Aplikasi kesehatan mobile sering kali gagal memenuhi tolok ukur kualitas dalam hal kegunaan, fungsionalitas, dan keterlibatan, yang secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna.

Dengan penelitian ini tujuan yang ingin dicapai tentu untuk mengetahui seberapa besar kualitas fitur dalam meningkatkan kepuasan mitra driver. Srnicek (2017) juga menegaskan bahwa perusahaan berbasis platform cenderung menggunakan fitur digital sebagai alat untuk mengatur produktivitas mitra, sehingga kualitas fitur memiliki pengaruh langsung terhadap pengalaman kerja mereka. Manfaat yang didapat tentu pihak penyedia aplikasi dapat mengetahui bagaimana aplikasi dalam memberi kepuasan terhadap pengguna dalam hal ini mitra untuk evaluasi pengembangan fitur kedepannya. Kualitas fitur aplikasi sendiri menjadi indikator utama keberhasilan platform digital. Menurut Gothelf dan Seiden (2016).

METODE PENELITIAN

Penelitian kali ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan analisis statistik sederhana untuk menghitung nilai rata rata dan presentase untuk mengetahui korelasinya. Disini peneliti mengumpulkan 20 responden driver shoopefood di Makassar untuk mengisi kusioner. Pertama peneliti menentukan variabel dan didapat X = Kualitas Fitur dan Y = Kepuasan Mitra.

Kedua menentukan indikator variabel, untuk variabel X dengan menggunakan model SERVQUAL digital (From Service Quality to E-Service Quality: Measurement, Dimensions and Model (2022) — Ighomereho, Ojo, Omoyele & Olabode) didapat 4 indikator

- Kemudahan Penggunaan (usability) : seberapa mudah digunakan mitra
- Keandalan Sistem (reliability) : stabilitas aplikasi , tidak sering error
- Kecepatan Respon (responsiveness) : kecepatan menerima pesanan dan membuka peta
- Kejelasan Informasi (information Clarity) : kejelasan notifikasi , tampilan , dan instruksi.

Indikator variabel Y menggunakan teori kepuasan kerja pengguna (Kotler & Keller, 2016), indikatornya adalah

- Efisiensi waktu kerja
- Loyalitas
- Kenyamanan penggunaan aplikasi
- Kesesuaian harapan dengan aplikasi.

Yang ketiga menggunakan skala likerd 1-5 untuk menilai setiap pernyataan dengan skor 1 adalah sangat tidak setuju , kemudian skor 2 adalah tidak setuju , skor 3 adalah netral , skor 4 setuju dan skor 5 sangat setuju. Untuk variabel X (kualitas fitur aplikasi) pernyataanya sebagai berikut.

Tabel 1 Skor Pernyataan Kuesioner

| No | Pernyataan | Skor (1-5) |
|----|---|--------------|
| 1 | Aplikasi ShooepFood Driver mudah dipahami dan digunakan | |
| 2 | Aplikasi jarang mengalami gangguan / error | |
| 3 | Aplikasi cepat dalam penerimaan pesanandan membuka peta | |
| 4 | Tampilan aplikasi jelas dan mudah dioperasikan | |

Tabel 2 Variabel Y (kepuasan mitra)

| No | Pernyataan | Skor (1-5) |
|----|---|--------------|
| 1 | Aplikasi membantu saya bekerja lebih efisien | |
| 2 | Saya akan terus menggunakan aplikasi ini kedepannya | |
| 3 | Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ShoopeFood Driver | |
| 4 | Aplikasi sesuai dengan harapan saya | |

Keempat menghitung (Analisi Data) dengan acuan Sugiyono (2019) — *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* menghitung, Skor rata rata jawaban dengan rumus,

$$\text{Rata - rata} = \frac{\text{jumlah seluruh skor jawaban}}{\text{jumlah responden}}$$

Kemudian menentukan kategori interpretasi dengan rumus interval

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Jumlah kategori}}$$

$$\text{Jadi intervalnya } \frac{5 - 1}{5}$$

Hasilnya Adalah 0,8 , Maka diperoleh jika rata rata

- a. 1,00 – 1,79 adalah sangat tidak baik
- b. 1,80 – 2,59 adalah tidak baik
- c. 2,60 – 3,39 adalah cukup baik
- d. 3,40 – 4,19 adalah baik
- e. 4,20 – 5,00 adalah sangat baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian kali ini melibatkan 20 responden dengan mengisi kusioner yang telah ditentukan, yang kemudian dihitung rata rata nilai jawaban untuk mengetahui korelasinya. Data yang diperoleh disederhanakan berdasarkan indikator variabelnya, variabel X (kualitas fitur) indikatornya adalah Kemudahan Penggunaan (usability) , Keandalan Sistem (reliability) , Kecepatan Respon (responsiveness) , Kejelasan Informasi (information Clarity) , sedangkan variabel Y (kepuasan mitra) indikatornya Adalah Efisiensi waktu kerja ,Loyalitas , Kenyamanan penggunaan aplikasi , Kesesuaian harapan dengan aplikasi.

Tabel 3 Hasil Kusioner X (kualitas fitur) , R = pertanyaan kusioner , X = Responden

| Responden | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| R1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 |
| R2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 |
| R3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| R4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 |

Dari hasil kusioner disederhanakan berdasarkan indikatornya untuk menentukan rata rata dan kategorinya , dengan menjumlahkan jawaban kemudian dibagi dengan jumlah responden sehingga didapat hasil dibawah. Untuk acuan kategorinya adalah

- a. 1,00 – 1,79 adalah sangat tidak baik
- b. 1,80 – 2,59 adalah tidak baik
- c. 2,60 – 3,39 adalah cukup baik

d. 3,40 – 4,19 adalah baik

e. 4,20 – 5,00 adalah sangat baik.

Tabel 4 hasil kualitas fitur

| Indikator | Rata – Rata | Kategori |
|----------------------|-------------|------------|
| Kemudahan Penggunaan | 3,45 | Baik |
| Keandalan Sistem | 3,50 | Baik |
| Kecepatan Respon | 4,05 | Baik |
| Kejelasan Informasi | 3,25 | Cukup baik |

Dari hasil kusioner X (kualitas fitur) di atas yang telah disederhanakan diperoleh data rata rata keseluruhannya adalah 3,56 yang menunjukkan indikator *BAIK*

Tabel 5 Hasil Kusioner Y (kepuasan mitra) , R = pertanyaan kusioner , X = Responden

| Responden | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| R1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| R2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 |
| R3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 |
| R4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 |

Dari hasil kusioner disederhanakan berdasarkan indikatornya untuk menentukan rata rata dan kategorinya , dengan menjumlahkan jawaban kemudian dibagi dengan jumlah responden sehingga didapat hasil dibawah. Untuk acuan kategorinya adalah

a. 1,00 – 1,79 adalah tidak baik

b. 1,80 – 2,59 adalah tidak baik

c. 2,60 – 3,39 adalah cukup baik

d. 3,40 – 4,19 adalah baik

e. 4,20 – 5,00 adalah sangat baik.

Tabel 6 Hasil penyederhaan Y (kepuasan mitra) berdasarkan indikatornya

| Indikator | Rata - Rata | Kategori |
|-----------------------|-------------|------------|
| Efisiensi waktu kerja | 3,40 | Baik |
| Loyalitas | 3,35 | Cukup baik |
| Kenyamanan aplikasi | 3,85 | Baik |
| Kesesuaian harapan | 3,95 | Cukup baik |

Dari hasil kusioner Y (kepuasan mitra) di atas yang telah disederhanakan diperoleh data rata rata keseluruhannya adalah 3,63 yang menunjukkan indikator *BAIK*

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas fitur seperti kemudahan penggunaan , keandalan sistem , kecepatan respon , kejelasan informasi memiliki kontribusi terhadap kepuasan mitra driver shoopefood. Mitra yang menilai baik kualitas fitur cenderung merasa nyaman dan efisien dalam bekerja. Dengan demikian meningkatkan kualitas fitur apliasi berpotensi meningkatkan kepuasan mitra.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas fitur aplikasi driver shoopefood terhadap tingkat kepuasan mitra di Makassar , kualitas fitur dinilai pada kategori baik dengan rata rata keseluruhan 3,56 dan kepuasan mitra pada kategori baik dengan rata rata keseluruhan 3,63. Dengan mengacu pada pendapat Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Bahwa analisis diskriptif , dapat dilakukan dengan menghitung nilai rata - rata , presentase , dan distribusi data untuk melihat kecenderungan hubungan antar variabelnya tanpa uji statistik , jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas fitur mempunyai korelasi dengan kepuasan mitra. Analisis korelasinya terdapat kecenderungan hubungan positif antara variabel X (kualitas aplikasi) dan Y (kepuasan mitra). Hal ini dapat ditunjukkan dengan meningkatnya kepuasan mitra terhadap kualitas fitur , dengan kata lain semakin baik kualitas fitur aplikasi yang disediakan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mitra dalam menjalankan apliasi. Dalam penelitian ini didapat bahwa mitra driver shoopefood di Makassar menunjukkan kepuasan terhadap aplikasi driver shoopefood.

Shoopefood driver merupakan aplikasi yang sangat membantu bagi para mitra driver dalam menjalankan pekerjaannya oleh karena itu saran untuk kedepannya pihak penyedia aplikasi yaitu shoopefood harus bisa meningkatkan dan mempertahankan kualitas fiturnya yang sudah ada untuk kedepannya karena kualitas fitur sangat berpengaruh terhadap kepuasan mitra sehingga kedepannya akan tercipta loyalitas yang tinggi mitra terhadap aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Albert, W., & Tullis, T. (2022). *Measuring The user experience: Collecting, analyzing, and presenting UX metrics* (3rd ed.). Morgan Kaufmann.
- Giebel, C. M., Scala, D., & Brooks, D. (2024). *Quality assessment of mHealth apps: A scoping review. Journal of Mobile Health Research*, 12(3), 44–59.
- Gothelf, J., & Seiden, J. (2016). *Lean UX: Designing great products with agile teams* (2nd ed.). O'Reilly Media.

- Ighomereho, O. S., Ojo, A. A., Omoyele, S. O., & Olabode, O. P. (2022). From service quality to e-service quality: Measurement, dimensions and model. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 25(1), 1–15.
- Kessler, S. (2018). *Gigged: The end of the job and the future of work*. St. Martin's Press.
- Knapp, J., Zeratsky, J., & Kowitz, B. (2016). *Sprint: How to solve big problems and test new ideas in just five days*. Simon & Schuster.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The moderating role of customer's prior experience. *International Journal of Electronic Commerce Studies*, 10(1), 1–38.
- Rosenblat, A. (2018). *Uberland: How algorithms are rewriting the rules of work*. University of California Press.
- Scala, D., Brooks, D., & Giebel, C. M. (2024). A systematic review and assessment of mobile application quality using the MARS framework. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 40(2), 155–174.
- Shin, H. (2024). Determining directions of service quality management through review mining: An empirical analysis of digital platforms. *Service Quality Review*, 9(1), 45–62.
- Srnicek, N. (2017). *Platform capitalism*. Polity Press.
- Stoyanov, S. R., Hides, L., Kavanagh, D. J., & Wilson, H. (2016). Development and validation of the user version of the Mobile Application Rating Scale (uMARS). *JMIR mHealth and uHealth*, 4(2), e72.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Woodcock, J., & Graham, M. (2019). *The gig economy: A critical introduction*. Polity Press.