E-ISSN : 3025-1311
https://ejournal.warunayama.org/kohesi

Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek
Volume 10 No 7 Tahun 2025

PENGEMBANGAN SISTEM REKOMENDASI TRANSPORTASI ONLINE BERDASARKAN ANALISIS PERBANDINGAN LAYANAN GOJEK, GRAB, DAN MAXIM

Putri Niken[1], Hasrullah[2]

Program Studi Sistem Informasi (SI), Fakultas Manajemen Informatika dan Komputer Borneo Internasional, Jl. Telindung Jl. Masjid, Muara Rapak, Kec. Balikpapan Utara, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76125, Indonesia

Putriniken.25@stmik-borneo.ac.id

Abstrak

Pertumbuhan layanan transportasi online di Indonesia mendorong kebutuhan akan sistem rekomendasi yang dapat membantu pengguna menentukan platform yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Penelitian ini menganalisis secara komparatif tiga penyedia layanan utama, yaitu Gojek, Grab, dan Maxim, berdasarkan lima indikator: harga, kecepatan layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan, dan kepuasan pengguna. Analisis dilakukan dengan mensintesis 10 jurnal ilmiah yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Maxim unggul dalam aspek harga, Gojek unggul pada kecepatan dan keamanan, sedangkan Grab menonjol pada stabilitas aplikasi dan pengalaman pengguna. Berdasarkan pembobotan multi-kriteria, diperoleh tiga pola rekomendasi utama yang dapat disesuaikan dengan preferensi pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem rekomendasi dapat membantu proses pengambilan keputusan yang lebih objektif dan efisien bagi pengguna transportasi online.

Kata kunci: sistem rekomendasi, transportasi online, Gojek, Grab, Maxim, analisis perbandingan.

The rapid growth of online transportation services in Indonesia has created a need for a recommendation system that can assist users in selecting the platform that best fits their preferences. This study provides a comparative analysis of three major platforms—Gojek, Grab, and Maxim—based on five key indicators: pricing, service speed, application usability, security, and user satisfaction. The analysis is conducted by synthesizing findings from ten relevant scientific journals. The results show that Maxim offers the most affordable pricing, Gojek excels in service speed and security, while Grab provides the most stable application performance and overall user experience. Using a multi-criteria weighting approach, this study develops three recommendation patterns that can be adapted to individual user needs. These findings demonstrate that a well-structured recommendation system can support more objective and efficient decision-making for users of online transportation services.

Keywords: recommendation system, online transportation, Gojek, Grab, Maxim, comparative analysis

Article History
Received: Desember 2025
Reviewed: Desember 2025
Published: Desember 2025

Plagiarism Checker No 789
Prefix DOI : Prefix DOI : 10.8734/Kohesi.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Kohesi

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam pola mobilitas masyarakat Indonesia. Layanan transportasi online seperti Gojek, Grab, dan Maxim semakin populer karena menawarkan kemudahan akses, fleksibilitas, dan efisiensi perjalanan. Meski demikian, setiap platform memiliki karakteristik dan keunggulan yang berbeda, terutama terkait harga, kecepatan layanan, keamanan, serta pengalaman pengguna. Perbedaan tersebut sering menimbulkan kebingungan bagi pengguna dalam menentukan platform yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

Sebagian besar penelitian terdahulu hanya berfokus pada analisis satu atau dua platform, atau membahas aspek terbatas seperti kepuasan pengguna. Masih sedikit penelitian yang melakukan analisis komprehensif terhadap tiga platform utama sekaligus dan menggabungkan hasilnya ke dalam suatu sistem rekomendasi yang dapat digunakan secara langsung oleh pengguna.
Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk:
(1) menganalisis layanan Gojek, Grab, dan Maxim berdasarkan sintesis 10 jurnal ilmiah, dan
(2) mengembangkan sistem rekomendasi multi-kriteria yang mampu memberikan rekomendasi layanan sesuai preferensi pengguna.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Transportasi Online di Indonesia

Menurut Suhartanto et al. (2019), transportasi online telah menjadi bagian penting dalam aktivitas masyarakat, terutama di daerah perkotaan. Faktor harga, kenyamanan, dan waktu tunggu menjadi faktor kunci dalam pemilihan platform transportasi online.

2.2 Faktor Penentu Pemilihan Layanan

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa faktor seperti harga (Saputro, 2021), kemudahan aplikasi (Wijaya, 2020), keamanan (Lestari, 2021), dan pengalaman pengguna (Hadi & Purwanto, 2022) memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna.

2.3 Sistem Rekomendasi

Ricci et al. (2015) menjelaskan bahwa sistem rekomendasi digunakan untuk membantu pengguna membuat keputusan yang lebih tepat berdasarkan data preferensi maupun kriteria tertentu. Metode weighted scoring sering digunakan untuk multi-kriteria seperti harga, kecepatan, dan kenyamanan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian telah membandingkan dua platform (misalnya Gojek vs Grab), tetapi sangat sedikit yang membandingkan ketiganya sekaligus ditambah penerapan model rekomendasi. Hal ini menjadi celah penelitian yang diisi oleh studi ini.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur sistematis dengan menganalisis 10 jurnal ilmiah terkait transportasi online, kualitas layanan, dan faktor kepuasan pengguna.

3.2 Sumber Data

Data diambil dari jurnal terindeks Google Scholar dan Scopus yang membahas:

1. Gojek
2. Grab
3. Maxim
4. Faktor kualitas layanan
5. Sistem rekomendasi multi-kriteria.

3.3 Teknik Analisis

Teknik analisis dilakukan melalui:

1. Sintesis temuan 10 jurnal
2. Klasifikasi indikator layanan
3. Penilaian perbandingan antarplatform
4. Penyusunan model rekomendasi Weighted Multi-Criteria

Kriteria yang digunakan:

1. Harga (30%)
2. Kecepatan layanan (25%)
3. Kemudahan aplikasi (20%)
4. Keamanan (15%)
5. Kepuasan pengguna (10%)

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Perbandingan Layanan Berdasarkan 10 Jurnal

A. Harga

Menurut Rahmadani & Setiawan (2020) dan Saputro (2021), Maxim memiliki tarif paling rendah dibandingkan Gojek dan Grab.

→ **Maxim unggul pada harga.**

B. Kecepatan Layanan (Armada & Respons Driver)

Ardiansyah (2021) menemukan bahwa Gojek memiliki armada paling merata, sehingga waktu tunggu lebih cepat.

→ **Gojek unggul dalam kecepatan.**

C. Kemudahan Penggunaan Aplikasi

Wijaya (2020) menyatakan bahwa Grab memiliki antarmuka paling stabil dan jarang terjadi error dibanding Gojek dan Maxim.

→ **Grab unggul dalam pengalaman aplikasi.**

D. Keamanan dan Kepercayaan

Suhartanto et al. (2019) serta Lestari (2021) menunjukkan bahwa Gojek mendapatkan nilai tertinggi dalam aspek keamanan dan kepercayaan.

→ **Gojek unggul dalam keamanan.**

E. Kepuasan Pengguna

Gojek: kepuasan tertinggi (Suhartanto et al., 2019)

Grab: kuat pada fitur aplikasi (Putra & Nugroho, 2020)

Maxim: pengguna puas karena harga murah tetapi kualitas layanan menengah (Susanti, 2022)

4.2 Ringkasan Perbandingan

Indikator	Gojek	Grab	Maxim
Harga	Sedang	Sedang	Paling murah
Aplikasi	Baik	Terbaik	Cukup
Keamanan	Tertinggi	Baik	Cukup
Kepuasan	Tinggi	Sedang	Sedang

4.3 Sistem Rekomendasi Multi-Kriteria

Dengan bobot:

Harga (30%), Kecepatan (25%), Aplikasi (20%), Keamanan (15%), Kepuasan (10%), diperoleh hasil:

1. Jika prioritas utama adalah harga → Maxim direkomendasikan
2. Jika prioritas utama adalah kecepatan dan keamanan → Gojek direkomendasikan
3. Jika prioritas utama adalah kenyamanan aplikasi → Grab direkomendasikan

Sistem rekomendasi ini bersifat fleksibel dan dapat disesuaikan dengan preferensi individu.

5.Kesimpulan

Berdasarkan analisis dari 10 jurnal, dapat disimpulkan bahwa setiap platform transportasi online memiliki keunggulan masing-masing:

1. **Gojek** unggul dalam kecepatan layanan, keamanan, dan kepuasan pengguna.
2. **Grab** unggul pada aspek kemudahan penggunaan aplikasi dan kestabilan fitur.
3. **Maxim** unggul secara signifikan pada aspek harga.

Sistem rekomendasi multi-kriteria yang disusun mampu memberikan rekomendasi berbeda sesuai preferensi pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan indikator lain seperti promosi, kualitas layanan driver, dan integrasi dengan moda transportasi lain.

Daftar Pustaka

Suhartanto, D., Brien, A., Primiana, I., Wibisono, T., & Triyuni, N. N. (2019). Customer satisfaction toward online transportation services. *Journal of Asian Finance, Economics and Business, 6*(1), 123–132.

Kim, J., Park, J., & Lee, O. (2018). Factors influencing user adoption of ride-hailing apps. *Telematics and Informatics, 32*, 1–10.

Saputro, A. (2021). Analisis harga dan kualitas layanan transportasi online. *Jurnal Ekonomi Bisnis, 14*(3), 44–53.

Wijaya, Y. (2020). Perbandingan pengalaman pengguna Gojek dan Grab. *Jurnal Teknologi Informasi, 8*(1), 29–38.

Susanti, L. (2022). Kepuasan pengguna Maxim di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi Terapan, 7*(2), 71–78.

Putra, I., & Nugroho, B. (2020). Service quality analysis on Gojek and Grab. *Jurnal Manajemen Indonesia, 20*(2), 101–112.

Ardiansyah, R. (2021). Evaluasi kinerja driver transportasi online. *Jurnal Transportasi, 12*(1), 55–63.

Rahmadani, S., & Setiawan, A. (2020). Perbandingan tarif layanan ride-hailing di Jakarta. *Jurnal Manajemen Transportasi, 5*(2), 17–26.

Hadi, R., & Purwanto, A. (2022). Pengaruh kemudahan aplikasi terhadap loyalitas pengguna. *Jurnal Informatika, 15*(1), 22–30.

Lestari, F. (2021). Persepsi pengguna terhadap keamanan transportasi online. *Jurnal Keselamatan Transportasi, 6*(2), 40–48.