

EVALUASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI GO-JEK DAN GRAB DENGAN METODE AHP

Yeni Astutik¹, Wiwik Suharso²

Program Studi Teknik Informatika

Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember

¹ astutikyeni1@gmail.com

² wiwiksuharso@unmuhjember.ac.id

ABSTRAK

GO-JEK dan GRAB. GO-JEK dan GRAB merupakan suatu jasa *booking* ojek melalui aplikasi GO-JEK dan GRAB yang bisa *download* melalui *Smartphone, Android*. Proses pemilihan melibatkan unsur tujuan, kriteria dan alternatif dalam struktur hierarki tiga level. Kriteria terdiri dari 4 aspek yaitu Pelayanan, Kenyamanan, Keamanan, Waktu. Alternatif terdiri dari 4 kandidat yaitu Go-ride, Go-car, Grab-bike, Grab-car. Model pengambilan keputusan multi kriteria dan multi alternatif tersebut sangat sulit mengukur nilai objektifitanya terutama dalam menentukan kriteria satu lebih penting dari kriteria yang lainnya, dan alternatif satu lebih tinggi dari alternatif yang lain. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menerapkan model matematika *Analytical Hierarchical Process (AHP)* berdasarkan kuesioner kinerja kandidat dari responden dalam menyelesaikan permasalahan subjektifitas individu penilaian, biaya, waktu penilaian. Data pengujian menggunakan dataset kuesioner dari 100 responden. Penelitian menghasilkan perangkingan alternatif berdasarkan total bobot masing – masing kandidat. Alternatif A3 memiliki total bobot tertinggi 0,511 sehingga dinyatakan sebagai layanan terbaik. Analisis sensitivitas dalam perbandingan elemen kriteria dan alternatif dinyatakan konsistensi karena nilai rasio inkonsistensi data responden lebih kecil dari 0,1. Sehingga model pemilihan ini optimal dengan 4 kandidat tertinggi.

Kata kunci : pemilihan layanan Gojek dan Grab, kuesioner, AHP

EVALUATION OF GO-JEK AND GRAB APPLICATION QUALITY USING AHP METHOD

Yeni Astutik¹, Wiwik Suharso²

Informatics Engineering Study Program

Faculty of Engineering, University of Muhammadiyah Jember

ABSTRACT

GO-JEK and GRAB. GO-JEK and GRAB are taxibike booking service through the application that can be downloaded via a Smartphone, Android. The selection process involves elements of purpose, criteria and alternatives in a three-level hierarchical structure. The criteria consist of 4 aspects of performance, comfort, security, and Time. The alternative consists of 4 candidates, namely Go-ride, Go-car, Grab-bike, and Grab-car. The multi-criteria and multi-alternative decision making model is very difficult to measure the value of the objective, especially in determining the criteria if one criteria is more important than the other criteria, and one alternative is higher than the other alternatives. Therefore, this study aims to apply the Analytical Hierarchical Process (AHP) mathematical model based on the candidate's performance questionnaire from the respondents in solving the problem of individual subjectivity assessment, cost, and time of assessment. The testing data used a questionnaire dataset of 100 respondents. The research generates alternative ranking based on the total weight of each candidates. A3 alternative has the highest total weight of 0.511 so it is stated as the best service. Sensitivity analysis in the comparison of criteria and alternative elements is stated consistency because the inconsistency ratio of the respondent's data is smaller than 0.1. So this election model is optimal with the 4 highest candidates.

Keywords: selection of Gojek and Grab services, questionnaire, AHP

