



**PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN
GOJEK**

(Studi Kasus pada Santriwati Pondok Pesantren Al-Husna Jember)

SKRIPSI

Oleh:

Izza Maulida

160210301029

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

UNIVERSITAS JEMBER

2021



**PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN
GOJEK**

(Studi Kasus pada Santriwati Pondok Pesantren Al-Husna Jember)

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh:

Izza Maulida

160210301029

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2021**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan, dengan rasa syukur dan penuh kebahagiaan yang tak terhingga saya telah diberikan anugerah untuk menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Dengan ketulusan dan segala kerendahan hati, saya mengucapkan terima kasih dan skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua Ayahanda Bapak Nurhadi dan Ibu Rusmiati yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, dan doa untuk kesuksesan saya;
2. Adik saya tercinta Muhammad Masyahirul Umam yang telah memberikan do'a serta kasih sayangnya yang tiada tara kepada saya;
3. Bapak/Ibu Guru yang telah memberikan ilmu dan mendidik saya mulai tingkat MI, MTs, MA, Bapak/Ibu Dosen Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember, serta semua pihak yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan berbagi pengalamannya kepada saya dengan Ikhlas.

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS Al Baqarah : 286)¹

“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman”.

(QS Al Imran : 139)²

¹ <https://tafsirweb.com/1052-quran-surat-al-baqarah-ayat-286.html>

² <https://tafsirweb.com/1271-quran-surat-ali-imran-ayat-139.html>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Izza Maulida

NIM : 160210301029

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN GOJEK (Studi Kasus Pada Santriwati Pondok Pesantren Al-Husna Jember)”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 11 Februari 2021

Yang menyatakan,

Izza Maulida
NIM. 160210301029

HALAMAN PERSETUJUAN

**PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN
GOJEK**

(Studi Kasus Pada Santriwati Pondok Pesantren Al-Husna Jember)

SKRIPSI

diajukan guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Oleh

Nama Mahasiswa : Izza Maulida
NIM : 160210301029
Jurusan : Pendidikan IPS
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Angkatan Tahun : 2016
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 18 Juli 1998

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Dra. Sri Wahyuni, M.Si.
NIP. 19570528 198403 2 002

Mukhamad Zulianto, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19880721 201504 1 001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN GOJEK (Studi Kasus Pada Santriwati Pondok Pesantren Al-Husna Jember)**”, telah diuji dan disahkan pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Februari 2021
Tempat : Aplikasi Zoom Meeting

Tim Penguji

Ketua

Dra. Sri Wahyuni, M.Si.
NIP. 19570528 198403 2 002

Sekretaris

Mukhamad Zulianto, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19880721 201504 1 001

Anggota I

Drs. Joko Widodo, M.M.
NIP. 19600217 198603 1 003

Anggota II

Wiwin Hartanto S.Pd., M.Pd.
NIP. 19870924 201504 1 001

Mengetahui
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Prof. Dr. Bambang Supeno, M.Pd.
NIP. 19600612 198702 1 001

RINGKASAN

PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN GOJEK (Studi Kasus Pada Santriwati Pondok Pesantren Al-Husna Jember):

Izza Maulida, 160210301029, 2021; 135 halaman; Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Proses pengambilan keputusan merupakan suatu tahapan yang dilalui oleh seseorang sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan suatu barang atau jasa. Proses pengambilan keputusan berawal dari suatu masalah yang dihadapi oleh masing-masing orang, dimana masalah dari masing-masing orang itu berbeda-beda, seperti kehidupan para santriwati, dimana mereka diajarkan untuk hidup bermasyarakat namun dalam lingkup kecil, santriwati merupakan seseorang yang hidup di pesantren yang tak jarang mereka dihadapkan dengan masalah-masalah pondok pesantren. Pondok pesantren Al-Husna Jember adalah pondok pesantren yang terletak di Jl. Kalimantan X, NO. 173, Tegalboto Lor, Sumbersari, Jember. Pondok pesantren ini adalah pondok pesantren yang di khususkan untuk mahasiswi. Pondok pesantren ini memiliki tiga program yaitu, tahfidz, kitab, dan reguler. Peraturan-peraturan yang diterapkan di pondok pesantren ini cukup ketat jika dibandingkan dengan pondok pesantren mahasiswi lain yang ada di Jember, seperti tidak diperbolehkannya keluar malam sedangkan pada malam hari sering kali santriwati merasa lapar, pergi ke keluar tidak boleh lama-lama, setelah kuliah selesai harus segera pulang ke pondok pesantren, bagi yang tidak ada jadwal kuliah wajib mengikuti ngaji. Peraturan ini yang membuat para santriwati menganggap bahwa ini suatu masalah yang harus dicari solusinya. Salah satunya dengan cara melakukan proses pengambilan keputusan menggunakan Gojek, dimana hasil dari proses pengambilan keputusan ini pada tahap perilaku pasca pembelian akan menentukan apakah kelak para santriwati akan menggunakan gojek kembali atau akan pindah ke merek lain.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun tempat penelitian dilakukan pada pondok pesantren Al-Husna Jember. Sumber data yang diperoleh

dari hasil wawancara kepada informan sebanyak 20 santriwati pengguna gojek dan data pendukung berupa literatur pustaka terkait profil pondok pesantren Al-Husna Jember, peraturan-peraturan yang ada pada pondok pesantren Al-Husna Jember, kegiatan santriwati pondok pesantren Al-husna Jember. Metode pengumpulan data menggunakan dokumen, wawancara dan observasi. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data kemudian dilakukan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 20 santriwati pengguna gojek semuanya telah melakukan lima tahap proses pengambilan keputusan yang dimulai dari pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pengambilan keputusan dan perilaku pasca pembelian. Tahap pertama pengenalan masalah, dimulai dengan mencairitahu masalah yang dialami oleh santriwati yaitu terkait dengan tidak diperbolehkannya santriwati keluar malam, perizinan keluar juga dibatasi, hukuman pesantren yang juga membuat santriwati merasa takut untuk melanggar aturan-aturan yang ada di pesantren, santriwati tidak membawa kendaraan, selain itu santri menggunakan gojek dikarenakan ada dorongan dari dalam diri dan dorongan dari luar diri santriwati. Dorongan dari dalam diri berupa rasa lapar, rasa malas keluar pondok, rasa bosan dengan menu mie instan sehingga santriwati memilih memesan makanan lewat gojek, serta santriwati tidak membawa kendaraan. Sedangkan dorongan dari luar diri berupa, ajakan teman, diskon, atau promo, peraturan pondok pesantren, tren masa kini. Tahap kedua pencarian informasi, dilakukan melalui *smartphone* khususnya melalui iklan yang terdapat pada aplikasi youtube, instagram, facebook dan juga dari teman sekitar yang menggunakan gojek. pencarian informasi ini dilakukan atas dasar kemauan diri para santriwati. Tahap ketiga evaluasi alternatif, pada tahap ini santriwati menemukan dua merek pesan antar yang dianggap baik yaitu Grab dan Gojek. Dua aplikasi ini yang akan dievaluasi untuk menemukan satu merek terbaik yang kelak akan digunakan, dalam proses evaluasi terdapat tolak ukur yang dijadikan sebagai dasar penilaian yaitu banyaknya pengguna, banyaknya driver gojek, kecepatan driver mengantar pesanan, harga yang ditawarkan oleh pihak gojek, dan promo-promo yang diberikan oleh pihak gojek. Tahap keempat yaitu pengambilan

keputusan, dimana santriwati memutuskan untuk memakai gojek, karena gojek memiliki kriteria-kriteria yang telah santriwati tentukan pada tahap evaluasi alternatif. Proses pengambilan keputusan dalam menggunakan gojek membawa dampak positif bagi santriwati karena dengan adanya gojek mereka merasa terbantu, fitur-fitur yang ditawarkan oleh gojek dapat mempermudah santriwati dalam melakukan aktifitasnya sesuai dengan apa yang mereka butuhkan, tidak hanya itu, saat santriwati memakai jasa gojek santriwati juga menemui kendala seperti driver gojek bingung mencari alamat tujuan sehingga memperlambat waktu pengantran pesanan, driver tidak membawa uang kembalian sehingga pemesan masih harus menukar uang terlebih dahulu, selain itu terkadang driver juga salah dalam melakukan pemesanan makanan. Tahap kelima perilaku pasca pembelian, tahap ini merupakan tahap penentu apakah santriwati akan menggunakan gojek kembali atau tidak. Pada tahap ini santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember tidak akan menggunakan gojek kembali karena pondok pesantren akan menyediakan layanan yang dikhususkan untuk santriwati Al-Husna Jember yang bernama Ukhti Jek.

Tujuan dilakukanya proses pengambilan keputusan yaitu untuk mengetahui bahwa para santriwati pengguna gojek telah melakukan lima tahap proses pengambilan keputusan dan hasil akhir dari pengambilan keputusan tersebut adalah santriwati tidak akan menggunakan gojek lagi, karena ketika pandemi sudah berakhir dan situasi kembali normal, pondok pesantren akan membuat aplikasi semacam gojek yang di khususkan untuk para santriwati yang bernama Ukhti Jek. Oleh sebab itu pihak gojek harus memperhatikan hal-hal kecil yang oleh pihak konsumen dianggap kendala agar mereka tidak pindah ke merek jasa lain.

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah, berupa skripsi dengan judul “Proses Pengambilan Keputusan Dalam Menggunakan Gojek Studi Kasus Pada Santriwati Pondok Pesantren Al-Husna Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Supeno, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Dr. Sumardi, M.Hum. selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS, Drs. Kayan Swastika, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan IPS, dan Wiwin Hartanto, S.Pd, M.Pd. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi, Universitas Jember;
2. Dra. Sri Wahyuni, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama, dan Mukhamad Zulianto, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya guna memberikan bimbingan demi selesainya penyusunan skripsi ini, serta Drs. Joko Widodo, M.M. selaku Dosen Penguji I dan Wiwin Hartanto S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan pada skripsi ini; Seluruh Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas Jember yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat;
3. Seluruh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember, Khususnya para santriwati yang telah membantu penelitian ini dan memberikan ilmu yang bermanfaat;
4. Seluruh Ustadzah dan Pengasuh Pondok Pesantren Al- Husna Jember yang tiada henti mendoakan, memberi semangat dan dukungan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan pahala dan keberkahan.

5. Teman-teman Program Studi Pendidikan Ekonomi khususnya angkatan 2016, telah memberikan banyak pengalaman, kenangan, dan kebersamaan selama ini;
6. Sahabat terbaikku yang tidak pernah lelah selalu mendampingi, menyemangati, mendukung, mendoakan, memotivasi, dan memberikan kenangan kebersamaan. Semoga senantiasa persahabatan dan persaudaraan ini membawa banyak kebaikan dan tetap terjalin hingga jannah.
7. Seluruh sahabatku dan seluruh teman-teman yang ada di Pondok Pesantren Al-Husna Jember yang telah memberikan semangat, dukungan, motivasi, dan memberikan kenangan kebersamaan. Semoga Allah selalu membalas dengan pahala dan mempererat tali persaudaraan kita semua.
8. Seluruh keluarga dan saudara-saudara yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan. Semoga senantiasa Allah membalas dengan melimpahkan pahala.
9. Semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 11 Februari 2021

Penulis

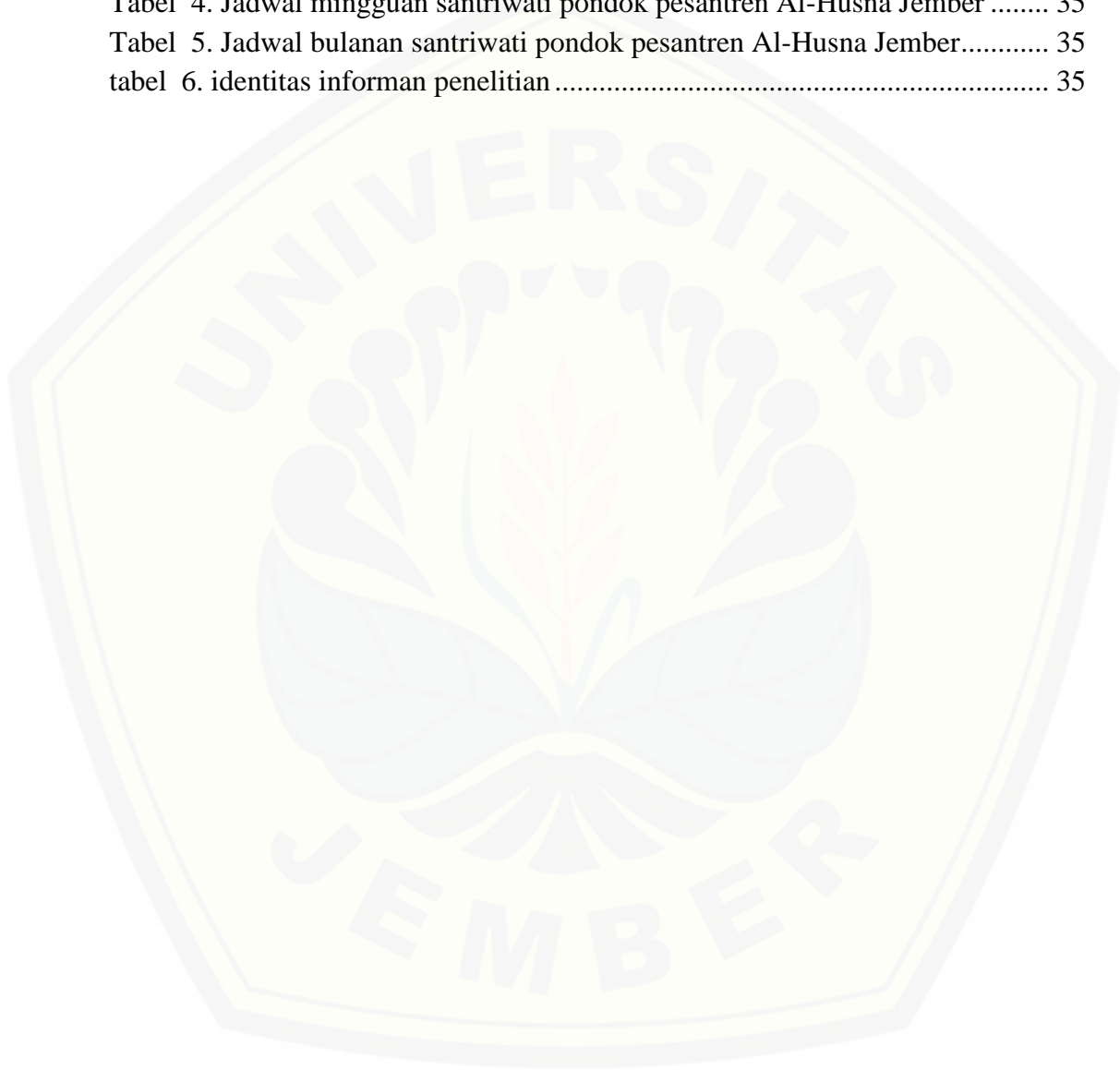
DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2. KAJIAN TEORI	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Proses Pengambilan Keputusan	8
2.2.2 Gojek.....	14
2.2.3 Kehidupan Santri	17
2.3 Kerangka Berfikir.....	19
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Rancangan Penelitian	21
3.2 Lokasi Penelitian	21
3.3 Subjek dan Informan	21

3.4 Definisi Operasional Konsep.....	22
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.6 Metode Pengumpulan Data	23
3.6.1 Metode Wawancara	24
3.6.2 Metode Observasi	24
3.6.3 Metode Dokumen	25
3.7 Analisis Data	25
3.7.1 Reduksi Data.....	25
3.7.2 Penyajian Data	26
3.7.3 Penarikan Kesimpulan	26
3.8 Uji Keabsahan Data.....	26
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	28
4.1.1 Profil pondok pesantren mahasiswi Al-Husna.....	28
4.1.2 Peraturan-Peraturan Pondok pesantren Al-Husna Jember.....	30
4.1.3 Jadwal Santriwati Pondok Pesantren Al-Husna.....	34
4.1.4 Deskripsi Informan Penelitian	35
4.2 Hasil Penelitian	38
4.3 Pembahasan.....	51
BAB 5. KESIMPULAN	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	67
Daftar Pustaka.....	68
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Proses pengambilan keputusan	8
Tabel 2. Kerangka Berfikir	19
Tabel 3. Jadwal harian santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember	34
Tabel 4. Jadwal mingguan santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember	35
Tabel 5. Jadwal bulanan santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember.....	35
tabel 6. identitas informan penelitian	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bukti pencarian informasi yang dilakukan oleh santriwati melalui Instagram.....	43
Gambar 2. Bukti pemesanan makanan melalui gojek yang pernah dilakukan oleh santriwati.....	44
Gambar 3. Aktivitas santriwati saat memesan makanan melalui aplikasi gojek	129
Gambar 4. Dokumentasi saat wawancara dengan santri pondok pesantren Al-Husna Jember yang bernama Vivin	130
Gambar 5. Dokumentasi saat wawancara dengan santri pondok pesantren Al-Husna Jember yang bernama Mamik	130
Gambar 6. Dokumentasi Saat Wawancara Dengan Santri Pondok Pesantren Al-Husna Jember Yang Bernama Yunit.....	131
Gambar 7. Dokumentasi Saat Wawancara Dengan Santri Pondok Pesantren Al-Husna Jember Yang Bernama Farah.....	131
Gambar 8. Dokumentasi Dengan Informan Utama Santri Pondok Pesantren Al-Husna Jember Yang Bernama Sindi	132
Gambar 9. Dokumentasi Saat Wawancara Dengan Santri Pondok Pesantren Al-Husna Jember Yang Bernama Syafira	132
Gambar 10. Dokumentasi bukti aplikasi gojek yang ada di smartphone santri pondok pesantren Al-Husna Jember	133
Gambar 11. Dokumentasi riwayat pemesanan yang pernah dilakukan oleh santri pondok pesantren Al-Husna Jember	133

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Matrik Penelitian	70
Lampiran 2. Pedoman Penelitian	72
Lampiran 3. Lembar Wawancara	73
Lampiran 4. Transkrip Wawancara	76
Lampiran 5. Data Santri Pengguna Gojek.....	124
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian.....	127
Lampiran 7. Surat Keterangan Selesai Penelitian	128
lampiran 8. Dokumentasi Penelitian	129
lampiran 9. Lembar Konsultasi Pembimbing Utama.....	134
lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup	136

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses pengambilan keputusan merupakan suatu tahapan yang dilalui oleh manusia ketika mereka dihadapkan dengan suatu masalah yang menyebabkan mereka mengambil keputusan. Pesantren merupakan tempat antara manusia yang satu dengan manusia yang lain saling bertemu dan hidup layaknya dimasyarakat namun dalam lingkup kecil. Pesantren merupakan tempat seorang santri dalam memdalam ilmu agama, didalam pesantren santri diajarkan banyak hal, baik tentang kedisiplinan, ketaatan, kesabaran, dan lain-lain yang membuat santri menjadi pribadi yang lebih baik lagi dan berahlakul karimah. Pondok pesantren Al-Husna Jember adalah pondok pesantren yang di khususkan untuk santriwati. Santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember ini merupakan seseorang yang hidup dalam pesantren yang tak jarang mereka dihadapkan dengan masalah peraturan-peraturan pesantren yang membuat para santriwati memilih alternatif lain agar dapat membantu menyelesaikan masalahnya. Padatnya aktivitas santriwati terutama santriwati dari kalangan mahasiswa yang harus membagi dua kegiatan yaitu kegiatan yang ada dipesantren dan kegiatan yang ada dikampus.

Kegiatan di pesantren khususnya pondok pesantren Al-Husna Jember yang kegiatannya cukup padat membuat para santriwati memilih hal-hal yang cepat dan mudah. Perizinan keluar yang dirasa ketat oleh santriwati membuat Santriwati tidak bisa seenaknya keluar masuk pesantren, mereka diberi batasan waktu, bahkan jika ingin keluar ke pasar atau supermarket dan mall-mall mereka juga diberi batasan waktu sesuai dengan jarak tempuh tempat yang akan dikunjungi. Seorang santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember pada awal mendaftar di pesantren mereka sudah harus mengetahui konsekuensi apa yang akan diterima jika mereka berada di pesantren. Aturan-aturan pondok pesantren yang sudah dijelaskan diawal pendaftaran membuat para santriwati tidak bisa lari dari hukuman pondok pesantren dengan beralasan tidak mengetahui aturan yang ada di pondok pesantren, karena semua sudah dijelaskan diawal pendaftaran. Kegiatan

santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember yang dimulai setelah sholat subuh kemudian dilanjut dengan mengaji bersama atau bagi yang ada jadwal kuliah dipersilahkan untuk tidak ikut mengaji, tetapi bagi yang tidak ada jadwal kuliah diwajibkan untuk diam dan mengikuti ngaji bersama. Santriwati tidak bisa beralasan ada jadwal kuliah sehingga tidak ikut mengaji, karena pada awal masuk pesantren akan dimintai jadwal kuliah oleh pengasuh sehingga pengasuh mengetahui siapa saja yang kuliah pada hari itu atau ketika ada pergantian jadwal secara tiba-tiba pengasuh meminta bukti pergantian jadwal tersebut. Begitu ketat perizinan di pesantren sehingga membuat para santriwati tidak bisa keluar pesantren tanpa alasan yang jelas. Hal tersebut dilakukan oleh pengasuh karena demi kebaikan bersama. Masalah perizinan yang ketat dan peraturan pondok pesantren yang tidak memperbolehkan para santriatinya untuk keluar pada malam hari yang membuat santriwati memilih alternatif lain dalam menyelesaikan permasalahannya seperti menggunakan *smartphone* untuk memesan makan melalui gojek.

Pondok pesantren Al-Husna Jember ini memperbolehkan para santriwati membawa *smartphone* mengingat *smartphone* merupakan suatu kebutuhan bagi santriwati dari kalangan mahasiswa. Hal ini dilakukan guna menunjang dan mempermudah aktivitas santriwati dari kalangan mahasiswa untuk memenuhi tugas ataupun mencari informasi lainnya. Pencarian informasi dapat dilakukan melalui *smartphone* yang sudah tersambung dengan internet. Menurut Oetomo (2007:1) menyatakan bahwa Internet adalah suatu aplikasi baru yang diciptakan pada tahun 1970-an, yang membuat para ahli teknologi tertarik untuk mempelajari serta mengembangkannya. Internet menyediakan berbagai macam layanan yang dapat diakses oleh penggunanya. Adanya internet dapat menjangkau lebih luas informasi-informasi yang ada. Internet dapat memberikan manfaat positif dan negatif bagi penggunanya. Internet dapat digunakan untuk mengunduh aplikasi-aplikasi yang dibutuhkan oleh penggunanya. Mulai dari aplikasi whatsapp, shopee, instagram, gojek dan lain sebagainya. Aplikasi Gojek merupakan salah satu aplikasi yang dapat membantu mempermudah para santriwati dalam melakukan kegiatan. Aplikasi gojek adalah layanan untuk memesan ojek lewat

aplikasi *play store* yang bisa di *download* melalui *smartphone*. Aplikasi gojek menawarkan banyak fitur yang dapat membantu para penggunanya untuk meringankan pekerjaannya. Fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi gojek ini antara lain : *GoMassage, GoClean, GoGlam, GoFood, GoShop, GoMart, GoRide, GoCar, GoSend, GoBox*. Fitur-fitur tersebut dapat digunakan oleh seseroang sesuai dengan kebutuhannya (Anonim, 2019).

Peneliti melakukan observasi awal di pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember dan mendapatkan hasil berupa data jumlah santriwati yang berada di pondok berjumlah 256 santriwati. Semua memiliki *smartphone* android dan 20 santriwati adalah mereka yang memiliki aplikasi gojek. 20 santriwati tersebut adalah mereka yang melakukan proses pengambilan keputusan menggunakan gojek. Alasan mereka menggunakan aplikasi gojek adalah karena ketatnya perizinan keluar pondok yang menyebabkan para santriwati memilih alternatif lain dalam penyelesaian masalahnya. Seorang santriwati terkadang menggunakan aplikasi gojek untuk memesan makanan bagi mereka yang malas keluar atau karena keadaan sudah malam hari, mengingat di pondok pesantren tidak diizinkan keluar pada malam hari. Alasan lain santriwati menggunakan aplikasi gojek adalah untuk antar dokumen maupun antar jemput bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan. Santriwati juga menggunakan fitur-fitur lain yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing santri. Dari ketatnya perizinan pondok dan peraturan-peraturan yang membuat santri memilih alteratif lain dalam penyelesaian masalahnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui **“PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN GOJEK (Studi Kasus pada Santriwati Pondok Pesantren Al-Husna Jember)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang muncul yaitu: bagaimana proses pengambilan keputusan menggunakan Gojek pada santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan proses pengambilan keputusan menggunakan Gojek pada santriwati pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi perguruan tinggi, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi.
2. Bagi peneliti diharapkan penelitian ini memberikan pengalaman dalam hal penelitian, khususnya sebagai sarana untuk menyelesaikan tugas akhir kuliah, serta memberikan pengetahuan kepada peneliti mengenai proses pengambilan keputusan menggunakan Gojek pada santriwati pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember.
3. Bagi peneliti berikutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan penelitian terdahulu atau referensi.

BAB 2. KAJIAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti mengutip penelitian terdahulu yang berkaitan dengan proses pengambilan keputusan. Penelitian terdahulu yang dijadikan acuan pada penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian dari Rosmita, 2019 dengan judul “Proses Pengambilan Keputusan Dalam Menggunakan Gojek (Studi Kasus Pada Generasi Z Manusia Pendalungan Jember)”. Menemukan hasil bahwa proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh generasi Z Manusia Pendalungan Jember dalam menggunakan Gojek terbagi menjadi 2 macam.

- a. Proses pengambilan keputusan yang dilakukan generasi Z Manusia Pendalungan Jember dalam menggunakan Gojek terdapat 5 tahapan yaitu tahap pengetahuan, persuasi, pengambilan keputusan, evaluasi, dan tahap pematapan.
- b. Proses pengambilan keputusan kedua yang dilakukan generasi Z Manusia Pendalungan Jember dalam menggunakan Gojek terdapat 4 tahapan yaitu tahap pengetahuan, pengambilan keputusan, evaluasi, dan tahap pematapan.

Selanjutnya penelitian dari Nugroho dkk, 2018 dengan judul “Keputusan Menggunakan Aplikasi Gojek Oleh Mahasiswa Ilmu Komunikasi UPN “VETERAN” Yogyakarta”. Memperoleh hasil yaitu keputusan seseorang dalam menggunakan gojek dikarenakan faktor internal dari dirinya berupa kegiatan sehari-hari yang padat, pribadi yang tidak suka rumit, dan suka terhadap hal-hal yang praktis. Selain itu seseorang melakukan pengambilan keputusan menggunakan gojek bermula dari terpaan iklan yang dapat memperkuat keputusannya untuk menggunakan aplikasi Gojek.

Selanjutnya penelitian dilakukan oleh Adi dan Suryawardana, 2018 dengan judul “Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Ojek Online di Semarang”. Dari penelitian yang telah dilakukan menemukan hasil bahwa 1. Pekerjaan, gaya hidup, pengalaman masa lalu dan rasa suka adalah faktor intenal yang mempengaruhi informan dalam pengambilan keputusan menggunakan jasa transportasi ojek online. 2. Usia, pendidikan dan sifat atau

kepribadian merupakan faktor internal yang tidak mempengaruhi informan dalam pengambilan keputusan menggunakan jasa transportasi ojek online. 3. Teman, promosi, harga dan ketersediaan layanan merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi informan dalam pengambilan keputusan 4. budaya, keluarga, status sosial atau jabatan dan asuransi kecelakaan adalah faktor eksternal yang tidak mempengaruhi informan dalam pengambilan keputusan.

Selanjutnya penelitian yang pernah dilakukan oleh Lutfiah, 2019 dengan judul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menggunakan Aplikasi Go-Jek Fitur *Go-Food* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta)”. Membuahkan hasil yaitu terdapat 15 faktor yang mendorong seseorang dalam pengambilan keputusan memakai gojek fitur *Go-Food*. Faktor-faktor tersebut yaitu: produk, promosi, tehnik marketing, penampilan driver, psikologis, budaya, distribusi, harga, sosial, pelayanan driver, feedback, selera konsumen, individu, kemasan produk ramah lingkungan, dan pelayanan jasa *Go-Food* sesuai SOP.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sari, 2016 dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi Go-Jek (Studi Kasus Masyarakat yang Tinggal di Kota Bogor)”. Ditemukan hasil bahwa ada 11 faktor yang dapat membuat seseorang mengambil keputusan menggunakan GO-JEK, namun faktor yang paling dominan adalah kualitas pelayanan driver dan gratis.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada fokus yang dituju yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rosmita, 2019 tentang Proses Pengambilan Keputusan dalam Menggunakan Gojek (Studi Kasus pada Generasi Z Manusia Pandalungan Jember. penelitian ini berkaitan dengan tahap-tahap dalam pengambilan keputusan menggunakan gojek tanpa menjelaskan bagaimana proses yang dilakukan oleh Generasi Z. sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan penulis akan memaparkan setiap tahap

- yang dilakukan oleh santriwati dalam pengambilan keputusan menggunakan gojek.
2. penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dkk, 2018 tentang keputusan menggunakan aplikasi gojek oleh mahasiswa ilmu komunikasi UPN “VETERAN” Yogyakarta. Hanya membahas tentang keputusan seseorang menggunakan gojek karena faktor internal tanpa menjelaskan faktor eksternal yang mendorong seseorang dalam menggunakan gojek. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan penulis akan menjelaskan faktor internal dan faktor eksternal yang mendorong seseorang menggunakan gojek.
 3. Penelitian yang dilakukan oleh Adi dan Suryawardana, 2018. Memaparkan tentang sikap seseorang ketika memakai jasa ojek online di Semarang. Diperoleh hasil bahwa perilaku seseorang dalam menggunakan gojek dipengaruhi oleh dua faktor yaitu internal dan eksternal. Aspek internal itu dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu aspek internal yang mempengaruhi seseorang dalam menggunakan gojek dan aspek internal yang tidak berpengaruh terhadap sikap seseorang dalam menggunakan gojek. aspek eksternal juga dikelompokkan menjadi dua yaitu aspek eksternal yang mempengaruhi seseorang dalam menggunakan gojek dan aspek eksternal yang tidak mempengaruhi seseorang dalam menggunakan gojek. Pada penelitian yang akan dilakukan peneliti menjelaskan tentang proses yang dilakukan santriwati dalam mengambil keputusan menggunakan gojek, hal-hal yang mempengaruhi santriwati dalam mengambil keputusan menggunakan gojek.
 4. Penelitian yang dilakukan oleh Lutfiah, 2019. Menjelaskan tentang hal-hal yang mendorong seseorang dalam mengambil keputusan menggunakan aplikasi gojek fitur *Go-Food*. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan tidak hanya membahas tentang hal-hal yang mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan tetapi juga menjelaskan tentang proses santriwati dalam mengambil keputusan. Selain itu, dalam

penelitian yang akan dilaksanakan tidak mengacu pada satu fitur saja tetapi pada semua fitur yang terdapat pada gojek.

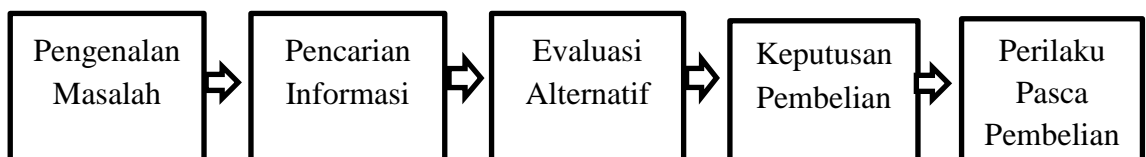
5. Penelitian yang dilakukan oleh Sari, 2016 menjelaskan Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi Go-Jek (Studi Kasus Masyarakat yang Tinggal di Kota Bogor). Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat 11 faktor yang mempengaruhi seseorang pada saat mengambil keputusan memakai gojek. sedangkan pada penelitian ini akan menjelaskan tentang proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati dalam menggunakan gojek terdiri dari 5 tahap.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Proses Pengambilan Keputusan

Suatu tahapan untuk memilih satu di antara sekian banyak pilihan yang ada sehingga di peroleh suatu keputusan merupakan pengertian dari proses pengambilan keputusan. Suatu keputusan tidak akan muncul secara tiba-tiba melainkan berawal dari suatu tahapan yang membutuhkan waktu, tenaga dan pikiran yang akhirnya mengerucut dan melahirkan suatu keputusan tersebut. Ketika seseorang memegang kuasa penuh dalam melakukan tindakan disitulah saat pengambilan keputusan terjadi. Pertanggung jawaban dari setiap keputusan yang diambil itulah hal terpenting dalam pengambilan suatu keputusan.

Dua hal yang menjadi fokus utama dalam proses pengambilan keputusan yaitu kegiatan pencarian informasi dan kebenaran dari suatu informasi yang diberikan sehingga terjadilah suatu keputusan. Suatu keputusan akan terjadi ketika data yang di peroleh dirasa cukup guna untuk memperoleh jalan keluar dari suatu permasalahan. Menurut Kotler dan Keller (2009:184) terdapat lima tahap dalam proses pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:



Tabel 1. Proses pengambilan keputusan

a. Pengenalan Masalah

Kotler dan Keller (2009:184) mengatakan bahwa pengenalan masalah merupakan suatu proses pembelian yang diawali oleh suatu masalah yang disadari oleh konsumen dan dipicu oleh rangsangan internal dan eksternal. Rangsangan internal yang berupa kebutuhan akan makan, minum dan lain-lain akan naik ketingkat maksimum yang mendorong seseorang melakukan pembelian, selain itu kebutuhan bisa timbul akibat rangsangan eksternal.

Menurut Damiaati (2017:176) pengenalan terhadap suatu kebutuhan biasanya terjadi ketika konsumen menghadapi masalah sehingga tahap ini sering disebut sebagai tahap pengenalan masalah. Konsumen menggali masalahnya atau kebutuhannya ketika terdapat perbedaan antara kondisi saat ini dan keadaan yang diinginkannya. Kesenjangan itu menimbulkan motivasi untuk bertindak. Manusia dalam kehidupan sehari-harinya memiliki dua macam pengenalan kebutuhan yaitu yang sifatnya aktual dan yang sifatnya diinginkan. Pengenalan kebutuhan yang sifatnya aktual merupakan kebutuhan yang muncul secara nyata. Kebutuhan yang aktual cenderung disebabkan oleh faktor internal. Pengenalan kebutuhan yang sifatnya diinginkan muncul karena didorong oleh keinginan akan suatu yang lebih baru atau lebih lengkap.

Sumarwan (2011:361-362) mengatakan bahwa pengenalan kebutuhan atau pengenalan masalah muncul ketika seseorang mengalami masalah, dimana ada perbedaan pada kondisi yang dialami saat ini dan kondisi yang diinginkan. Suatu kebutuhan dapat dikenali dengan cara diaktifkan (*aktivated*) terlebih dahulu. Hal-hal yang dapat mempengaruhi pengaktifan kebutuhan yaitu: waktu, perubahan situasi, pemilikan produk, konsumsi produk, perbedaan individu, pengaruh pemasaran. Menurut Etta dan Sopiah (2013:126) suatu masalah muncul ketika terdapat suatu perbedaan antara keadaan yang sebenarnya terjadi dan keadaan yang diinginkan itulah yang disebut dengan pengenalan masalah.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:179) ketika konsumen menyadari adanya kebutuhan dan keinginan, adanya perbedaan antara situasi saat ini dan situasi yang diinginkan serta dorongan dari dalam diri konsumen maupun luar diri konsumen hal tersebut yang dimaksud dengan pengenalan masalah.

b. Pencarian informasi

Kotler dan Keller (2009:185) mengatakan bahwa pencarian informasi merupakan suatu cara yang dilakukan oleh konsumen pada saat mencari fakta dari kebenaran suatu berita yang beredar. Seseorang yang akan melakukan suatu pengambilan keputusan maka akan dipengaruhi oleh sumber informasi yang berbeda-beda. Menurut Damiani (2017:177) pencarian informasi merupakan semua kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk menemukan dan memperoleh informasi tentang berbagai cara atau alat yang bisa menyelesaikan masalahnya. Perilaku ini meliputi pencarian sebelum pembelian dan perilaku ketika mengevaluasi semua alternatif yang tersedia. Pencarian informasi dibagi menjadi dua yaitu pencarian internal dan pencarian eksternal. Pencarian yang berasal dari dalam diri seseorang meliputi proses pencarian dengan mengungkapkan informasi yang ada dimemori jangka panjang konsumen. Kualitas pencarian informasi dapat dilihat dari jenis masalah yang akan diatasi. Apabila masalahnya ekstensif dan keterlibatannya tinggi, konsumen mungkin mencarinya secara aktif dari memori jangka panjang untuk memperoleh alternatif merek atau produk yang mungkin bisa mengatasi permasalahan yang sedang terjadi, sedangkan pencarian yang berasal dari luar diri konsumen meliputi adanya upaya pencarian informasi dari orang lain seperti teman, iklan, kemasan, publikasi, staf penjualan dan laporan konsumen.

Etta dan Sopiah (2013:128) berpendapat bahwa ketika konsumen memandang bahwa kebutuhannya dapat dibeli dan dikonsumsi disanalah pencarian informasi mulai dilakukan. Pencarian informasi dibagi menjadi dua yaitu pencarian informasi yang berasal dari dalam diri konsumen

(pencapaian internal) dan pencarian yang berasal dari luar diri konsumen (pencarian eksternal). Konsumen akan mencari informasi terkait hal-hal yang menyangkut dengan barang yang ingin dibelinya seperti merk barang, harga, tempat, dan lain-lain.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:180) pencarian informasi dilakukan setelah konsumen sadar akan kebutuhan terhadap barang tertentu, setelah itu konsumen tersebut akan melakukan pencarian informasi, baik yang berasal dari dalam diri (internal) maupun berasal dari luar (eksternal). Terdapat empat jenis sumber informasi konsumen, yaitu:

1. Keluarga, teman, tetangga, dan kenalan merupakan sumber informasi pribadi.
2. Iklan, wiraniaga, penyalur, dan kemasan adalah sumber komersial.
3. media masa, organisasi penentu peringkat konsumen ialah sumber informasi dari publik.
4. pengalaman dalam penanganan, pengkajian, dan pemakai produk merupakan sumber pengalaman.

c. **Evaluasi Alternatif**

Evaluasi alternatif merupakan cara yang dilakukan oleh konsumen dalam memproses suatu informasi dan memberi penilaian akhir. Saat konsumen menghadapi situasi pembelian maka tidak ada yang instan atau hanya menggunakan salah satu cara saja. Banyak jalan yang ditempuh oleh konsumen dalam memproses informasi yang diberikan termasuk dengan cara menilai secara sadar dan rasional Kotler dan Keller (2009:186).

Menurut Damiati (2017:178) dalam mengevaluasi alternatif ada beberapa alternatif yang tersedia, konsumen lebih mengarah pada dua jenis informasi yaitu 1. Daftar produk yang kelak digunakan oleh konsumen, dan 2. Tolak ukur yang akan digunakan untuk mengevaluasi setiap merk. Menurut Etta dan Sopiah (2013:131) evaluasi alternatif adalah ciri atau karakteristik dari barang atau jasa yang digunakan untuk menilai. Ada banyak hal yang dapat dijadikan parameter untuk melakukan evaluasi

tergantung pada produk atau jasa yang dievaluasi. Menurut Kotler dan Armstrong (2008:180) evaluasi alternatif akan dilakukan ketika informasi telah diperoleh, seseorang menilai atau mengevaluasi sebagai pilihan dalam mewujudkan kebutuhan tersebut.

d. **Keputusan Pembelian**

Menurut Kotler dan Keller (2009:188) menjelaskan bahwa keputusan pembelian dalam tahap evaluasi, seorang konsumen akan melakukan pengelompokan dari beberapa merek dan mengambil keputusan untuk menggunakan merek yang paling terbaik. Lima poin yang dapat dijadikan dasar dalam mengambil keputusan yaitu: merk, penyalur, kuantitas, waktu, dan metode pembayaran. Tahapan akhir dalam menentukan produk atau jasa yang akan digunakan oleh konsumen sesuai dengan kebutuhannya disebut keputusan pembelian.

Menurut Damiani (2017:180) mengatakan bahwa keputusan pembelian adalah strategi yang dilakukan oleh seseorang untuk mempermudah melakukan pilihan merek atau hal-hal lain yang berkaitan dengan konsumsi, aturan-aturan itu bisa mengurangi kompleksitas pengambilan keputusan. Secara luas aturan keputusan konsumen dapat dibedakan menjadi dua yaitu 1. Aturan keputusan kompensasi 2. Aturan keputusan non kompensasi. Menurut Etta dan Sopiah (2013: 133) mengatakan bahwa informasi yang berasal dari masalah dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan karena dari informasi tersebut dapat memecahkan suatu masalah. Menurut Kotler dan Armstrong (2008:181) mengatakan bahwa keputusan pembelian akan terjadi apabila tidak ada hal-hal yang mengganggu setelah konsumen menetapkan pilihan yang telah ditentukan, maka pembelian yang konkret adalah hasil akhir dari pencarian dan evaluasi yang telah dilakukan.

e. **Perilaku Pasca Pembelian**

Menurut Kotler dan Keller (2009:190) menjelaskan bahwa perilaku pasca pembelian merupakan perilaku setelah seseorang melakukan suatu pembelian. Perilaku pasca pembelian ini berkaitan dengan penilaian

terhadap suatu barang atau jasa yang telah dibeli. Ada tiga kategori penilaian yang dilakukan oleh konsumen yaitu: 1. Kecewa, ketika kinerja tidak sama dengan apa yang diinginkan oleh konsumen. 2. Puas, jika kinerja memenuhi harapan, maka konsumen akan merasa puas. 3. Sangat puas, ketika kinerja yang dilakukan oleh perusahaan melebihi harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas.

Menurut Damiani (2017:181) perilaku pasca pembelian. Saat terjadi pembelian, konsumen mengawali tindakannya untuk membuat konsumen menilai kinerja dari produk yang telah dibeli, terdapat perbedaan antara pembeli dan pengonsumsi, perbedaan tersebut dapat diketahui karena tiga alasan sebagai berikut :

1. Suatu produk mungkin dibeli oleh seseorang namun tidak dikonsumsi oleh diri sendiri melainkan dikonsumsi oleh orang lain, maka keputusan terhadap barang atau jasa tersebut ada pada orang yang memakai atau mengonsumsi barang tersebut bukan pada orang yang membelinya.
2. Konsumen akan melakukan pembelian berdasarkan sejumlah merek yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Sedangkan, konsumsi adalah penentu apakah harapan itu akan terlaksana atau tidak.
3. Evaluasi konsumen pasca pembelian akan menentukan apakah suatu merek yang telah dibeli akan dibeli dilain waktu. Pembelian pertama kali atau pembelian coba-coba akan membuat konsumen mengevaluasi kinerja dari suatu produk tersebut apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum sesuai. tiga kemungkinan hasil yang didapat setelah melakukan evaluasi, yaitu: 1. Kinerja produk sesuai harapan konsumen, yang menimbulkan adanya perasaan puas pada diri konsumen 2. Kinerja produk melebihi harapan konsumen, yang membuat konsumen merasa sangat puas 3. Kinerja produk tidak sesuai dengan harapan konsumen, yang kemudian menimbulkan rasa kecewa pada diri konsumen. Harapan dan kepuasan konsumen sangat erat

kaitannya, karena konsumen akan melakukan penilaian dengan cara menilai pengalaman atau kesan dari produk yang dibelinya dan akan membandingkan dengan harapannya. Menurut Kotler dan Armstrong (2008:181) mengatakan bahwa pada saat evaluasi pasca pembelian. Konsumen akan menunjukkan sikap negatif terhadap suatu produk apabila produk tersebut tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, seseorang tidak akan menggunakan atau memakai jasa tersebut dilain waktu. Perilaku pasca pembelian ini tidak hanya dilakukan setelah konsumsi barang saja tetapi perilaku pasca pembelian juga dilakukan setelah penggunaan jasa. Perilaku pasca pembelian atau penilaian terhadap kinerja barang yang sudah dibeli akan diberikan setelah mereka memakai barang atau jasa yang telah dibeli, apabila kinerja yang diberikan baik maka orang tersebut akan menggunakan jasa itu kembali, sebaliknya jika kinerja yang diberikan tidak memuaskan maka seorang konsumen tidak akan memakai jasa itu dikemudian hari.

2.2.2 Gojek

Teknologi merupakan mesin yang dirancang khusus untuk memudahkan kegiatan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi sangat erat kaitannya dengan informasi karena dengan adanya teknologi seseorang dapat memperoleh informasi secara lebih luas. Menurut Setiawan (2018:63) teknologi informasi dan komunikasi adalah aplikasi yang dirancang untuk mempermudah dalam penyebaran informasi dengan tujuan tercapainya tujuan komunikasi. Teknologi yang semakin berkembang akan berpengaruh terhadap perkembangan teknologi seluler. Menurut Kasemin (2015:7-8), awal mula dikenalkannya teknologi seluler adalah dengan adanya jaringan 1G yang diluncurkan pada pertengahan tahun 90-an dengan memakai teknologi AMPS (*Advance Mobile Phone System*). Awal mula digunakannya AMPS ini yaitu di Amerika Serikat khususnya oleh pihak militer. AMPS digunakan kurang lebih 10 tahun, seiring berjalannya waktu terjadi perkembangan dari jaringan 1G menjadi 2G yang sudah menggunakan teknologi digital. Hadirnya jaringan 2G membawa dampak yang baik bagi kehidupan

manusia, karena jaringan 2G ini menawarkan fitur-fitur baru seperti mengirim SMS dan *voice*. Kehadiran jaringan 2G juga belum membawa kepuasan bagi para ahli teknologi sehingga membuat para ahli teknologi tersebut mengembangkan teknologi dengan tambahan fitur baru seperti internet.

Menurut Oetomo (2007:23) internet adalah ribuan jaringan komputer yang dikelola secara bebas. Internet saat ini sudah tergabung dengan *smartphone*. *Smartphone* menyediakan banyak aplikasi-aplikasi yang dapat diunduh melalui *play store*, salah satunya adalah aplikasi Gojek. Aplikasi Gojek adalah suatu usaha yang dikelola oleh suatu perusahaan yang didirikan pada tahun 2010 di Jakarta. Tujuan diciptakannya gojek adalah untuk membantu manusia agar dapat mempermudah perjalanan ditengah kemacetan di perkotaan. Nadiem Makarim merupakan pencipta Gojek. Nadiem menciptakan gojek karena ia suka memakai jasa ojek. Nadiem Makarim memiliki ide untuk membuat suatu sarana supaya transportasi ojek dan penggunaanya bisa lebih mudah atau praktis. Sebelumnya pengemudi ojek lebih banyak menunggu penumpang dipangkalan.

Awal dibukanya Gojek, pelayanan hanya dilakukan di wilayah Jakarta saja melalui *call center*. Seiring berjalannya waktu gojek mengalami perkembangan khususnya pada tahun 2015 Nadiem menciptakan aplikasi gojek dengan sistem yang sudah di *desain* dengan rapi dan teratur. Aplikasi ini sangat membantu konsumen karena dengan aplikasi ini, konsumen dapat mengetahui keberadaan *driver* yang kita pesan, cara pemesanannyapun juga dilakukan secara online dan sistem pembayarannya dapat dilakukan secara kredit. Langkah-langkah untuk menggunakan gojek adalah mendaftarkan diri dengan menggunakan email, nama, nomer telepon dan password. Setelah pendaftaran berhasil seorang konsumen dapat menggunakan layanan-layanan yang ditawarkan oleh gojek sesuai dengan kebutuhannya. Menurut Amajida (2016: 115-128) layanan-layanan tersebut antara lain:

a. *Go-Send*

Merupakan layanan yang dipesan secara online untuk menerima barang menggunakan sepeda motor.

b. *Go-Ride*

Adalah layanan untuk mengantarkan konsumen ke tempat yang akan dituju. Driver gojek akan menjemput dan mengantar pengguna ditempat tujuan.

c. Go-Mart

Suatu layanan untuk belanja kebutuhan sehari hari.

d. Go-Food

Merupakan layanan pesanan makanan. Yang nantinya pesanan akan dikirim di alamat pemesan sesuai dengan aplikasi. Untuk jenis makanan pengguna dapat memilih sesuai dengan menu yang telah tertera di aplikasi.

e. Go-Box

Merupakan jasa mengangkut barang dalam jumlah yang banyak, biasanya digunakan oleh orang-orang yang akan melakukan pindahan rumah, kos, kontrakan dan lain-lain.

f. Go-Clean

Suatu layanan yang dirancang untuk membersihkan rumah.

g. Go-Glam

Merupakan layanan untuk mempercantik diri.

h. Go-Massage

Merupakan jasa pijat yang dapat dipesan secara online melalui aplikasi Gojek.

i. Go-Car

Merupakan layanan antar mengantar menggunakan mobil.

j. Go-pulsa

Adalah sebuah layanan untuk membeli pulsa dan data secara online dan pembayarannya dilakukan melalui GoPay.

k. Go-med

Merupakan pelayanan yang diberikan oleh gojek untuk membeli obat dari apotek terdekat.

j. Go-tix

Merupakan layanan membeli tiket tidak pakai antri.

Manajemen Gojek menerapkan sistem bagi hasil. Pembagiannya adalah, 80% penghasilan untuk pengemudi ojek dan 20% untuk Gojek (Clearesta, dkk. 2018: 70-80).

2.2.3 Kehidupan Santri

Pondok pesantren merupakan suatu lembaga pendidikan yang fokus pembelajarannya tidak hanya pada pelajaran umum tetapi juga pada ilmu agama. Kehidupan pesantren akan mengajarkan para santrinya dalam melakukan suatu kegiatan harus berasal dari kemauan diri sendiri bukan berasal dari tekanan orang tua, ustad maupun ustadzah atau karena takut terkena hukuman dari pondok. Terkadang seorang santriwati melakukan kegiatan karena takut terkena sanksi dari pondok pesantren. Kehidupan pondok pesantren selalu dipenuhi dengan peraturan-peraturan yang sengaja dibuat dengan tujuan agar para santri disiplin dan mematuhi semua peraturan yang ada. Akan tetapi semua kembali pada kepribadian masing-masing santri (Latipah 2019:194).

Menurut Kompri (2018:37-38) terdapat empat jenis pesantren yang dikelompokkan berdasarkan tipe dari masing-masing pesantren yaitu sebagai berikut :

1. Pesantren tipe A yaitu pondok pesantren tradisional dimana santri belajar dan menetap di dalam pondok pesantren tersebut.
2. Pesantren tipe B yaitu pondok pesantren yang melakukan metode pengajaran secara klasikal (*madrasy*) dan pengajaran yang diberikan oleh kiai bersifat aplikasi dan diberikan pada jam-jam tertentu. Semua santri menetap di dalam asrama.
3. Pesantren tipe C yaitu pondok pesantren yang hanya bersifat sebagai tempat tinggal santri, sedangkan para santri belajar diluar pondok pesantren. Peran dari ustad disini hanya sebagai pengawas.
4. Pesantren tipe D yaitu pondok pesantren yang memiliki tiga fungsi yaitu: pondok pesantren dan sekaligus sistem sekolah dan madrasah.

Pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember jika dikaitkan dengan pendapat Kompri di atas maka termasuk tipe yang C. Pondok pesantren mahasiswi Al-husna Jember merupakan suatu pondok pesantren yang modern

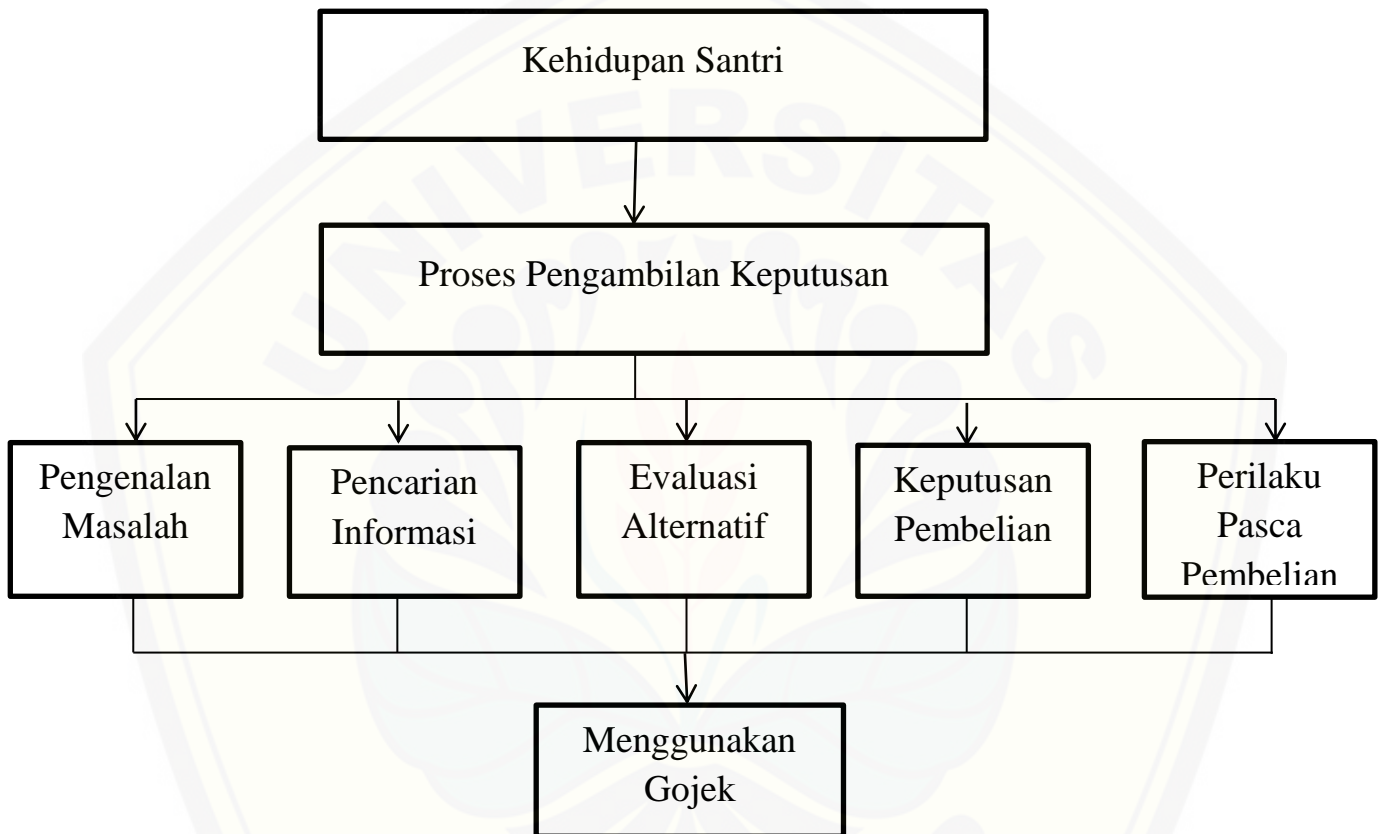
dimana diperbolehkan membawa *Smartphone*. Mengingat *smartphone* merupakan kebutuhan bagi mahasiswa.

Seiring berjalannya waktu masalah yang dialami oleh pesantren semakin kompleks dan harus mulai disadari. Kehidupan modern yang sudah mulai masuk dalam kehidupan pesantren maka harus mendapat respon serius dari pihak pesantren, karena hal tersebut akan berdampak pada perkembangan pondok pesantren. Perkembangan teknologi yang semakin maju seperti saat ini, akan membawa dampak bagi pesantren-pesantren yang ada. Kebutuhan santriwati akan teknologi yang semakin banyak akan menyebabkan pesantren memperbolehkan membawa dan memakai *smartphone* seperti pondok pesantren Nurul Ummah. Pondok pesantren ini mayoritas ditempati oleh santri yang merangkap sebagai mahasiswa sehingga mereka membutuhkan teknologi dalam menunjang aktivitasnya. Teknologi yang semakin berkembang ini memberikan dampak bagi pesantren, sehingga muncul peraturan-peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis bagi santri. Agar santri dapat bertindak sesuai dengan norma agama dan sosial, agar tercipta generasi muda yang produktif (Rahmawati 2015: 3-4).

Kehidupan santriwati yang menetap di pesantren berbeda dengan mereka yang berada diluar pesantren. Kehidupan pesantren yang dilalui dengan peraturan-peraturan yang membuat para santriwati tidak bisa seenaknya saja dalam melakukan kegiatan. Peraturan-peraturan yang ada adalah bentuk pendidikan karakter yang diberikan oleh pesantren agar para santriwati disiplin dan mandiri. Peraturan yang paling penting adalah harus kembali ke pesantren sebelum pukul 21.30. Jika para santriwati melebihi waktu yang telah ditentukan tersebut maka para santriwati akan dikenai sanksi berupa dikunci diluar gerbang pondok. Karena gerbang pondok akan di kunci pada pukul 21.30.

2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir pada penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:



Tabel 2. Kerangka Berfikir

Santriwati merupakan seorang yang hidup di pesantren. Kehidupan yang dilalui oleh santri akan berbeda dengan mereka yang tidak berada di pesantren. Peraturan-peraturan pesantren merupakan cara pemberian pelajaran mengenai kedisiplinan yang sengaja dibuat oleh pesantren agar para santriwati taat dan patuh terhadap peraturan yang ada. Peraturan-peraturan yang dirasa ketat oleh para santriwati menyebabkan santriwati mengambil keputusan menggunakan gojek dalam menyelesaikan segala keperluannya.

Proses pengambilan keputusan menurut Kotler dan Keller (2009:184) terbagi dalam lima tahapan yaitu: 1. Pengenalan masalah, merupakan suatu proses pembelian yang diawali oleh suatu masalah yang disadari oleh konsumen dan dipicu oleh rangsangan internal dan eksternal. 2. Pencarian informasi, merupakan suatu cara yang dilakukan oleh konsumen pada saat mencari fakta dari kebenaran suatu berita yang beredar. 3. Evaluasi alternatif, merupakan cara yang dilakukan oleh konsumen dalam memproses suatu informasi dan memberi penilaian akhir. 4. Keputusan pembelian, seorang konsumen akan melakukan pengelompokan dari beberapa merek dan mengambil keputusan untuk menggunakan merek yang paling terbaik. 5. Perilaku pasca pembelian, merupakan perilaku setelah seseorang melakukan suatu pembelian. Perilaku pasca pembelian ini berkaitan dengan penilaian terhadap suatu barang atau jasa yang telah dibeli. Kelima tahapan tersebut merupakan tahapan yang dilakukan oleh santriwati dalam mengambil keputusan menggunakan gojek.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan keseluruhan rencana penelitian yang dibuat oleh peneliti. Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan proses pengambilan keputusan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember dalam menggunakan Gojek. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara secara mendalam, observasi dan dokumen. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat berlangsungnya suatu riset penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Metode yang dipakai adalah metode *purposive area* (penentuan lokasi bertujuan), dimana penentuan lokasi penelitian sudah dipilih dengan sengaja sesuai dengan tujuan penelitian. Lokasi yang dituju oleh peneliti sebagai tempat penelitian adalah di pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember yang terletak di Jl. Kalimantan X No.173 Tegalboto Lor, Sumbersari, Jember. Peneliti memilih tempat tersebut karena sasaran dan objek penelitian cukup relevan. Dimana pada lokasi ini terdapat fenomena santriwati yang sering menggunakan Gojek dalam kehidupan sehari-hari.

3.3 Subjek dan Informan

Subjek penelitian merupakan seseorang yang akan diteliti sebagai sasaran penelitian yang dianggap dapat memberikan data dan informasi secara lengkap dan akurat sesuai dengan permasalahan penelitian. Subjek pada penelitian ini yaitu seluruh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember. Moleong (2012:132) berpendapat bahwa, informan merupakan orang yang ditunjuk untuk memberikan data atau informasi mengenai suatu situasi dan kondisi latar penelitian. Metode untuk menentukan informan harus sesuai atau benar agar informasi yang di

peroleh tepat sasaran. *snowball* merupakan metode yang dipilih oleh peneliti dalam menentukan informan. Peneliti membatasi pengambilan informan sesuai dengan kriteria. Pembagian informan ada dua kelompok, yaitu:

1. Informan Utama atau Informan Pokok

Informan pokok adalah subjek yang memberikan informasi utama dalam penelitian. Berikut adalah kriteria informan pokok dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a) Memiliki aplikasi gojek.
- b) Santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember yang pernah menggunakan gojek minimal 3 kali dalam seminggu.
- c) Merupakan santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember.

2. Informan Tambahan

Peneliti juga membutuhkan informan tambahan sebagai pemberi informasi pendukung terkait apa yang diperlukan oleh peneliti. Informan tambahan yaitu orang-orang yang dianggap tahu mengenai bagaimana kehidupan santriwati dalam proses pengambilan keputusan menggunakan gojek. Informan tambahan dalam penelitian ini yaitu ustadzah pondok pesantren Al-Husna Jember. Informan tambahan ini juga dibutuhkan untuk pengecekan kebenaran data yang diperoleh dari informan utama.

3.4 Definisi Operasional Konsep

Tujuan dari definisi operasional konsep adalah untuk menggambarkan dan mempertegas konsep-konsep yang akan diteliti untuk menghindari kesalahan fahaman dari masing-masing konsep. Konsep-konsep yang perlu di definisikan adalah sebagai berikut:

1. Proses Pengambilan Keputusan

Proses pengambilan keputusan merupakan proses yang dijalani oleh seseorang sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan sesuatu. Proses pengambilan keputusan dalam penelitian ini yaitu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember dalam memutuskan menggunakan Gojek.

2. Gojek

Gojek merupakan sebuah layanan transportasi online yang dapat membantu para santriwati untuk mempermudah kegiatannya. Fitur yang ditawarkan oleh gojek sangat banyak mulai pesan antar makanan, antar jemput penumpang, bersih-bersih rumah dan lain sebagainya yang dapat dipesan sesuai dengan kebutuhan para santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Data adalah informasi yang nantinya akan dipakai untuk menjelaskan suatu fenomena yang diteliti. Jenis data pada penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan suatu data yang tidak dapat diukur. Ada dua jenis sumber data yaitu:

- a. Data primer adalah data yang di peroleh dari informan inti dan informan tambahan melalui wawancara. Informasi yang ingin di peroleh yaitu bagaimana proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember dalam menggunakan Gojek.
- b. Data Sekunder adalah data yang cara memperolehnya secara tidak langsung dari dokumen-dokumen atau sumber informasi lainnya. Data sekunder yang ingin di peroleh dalam penelitian ini berupa literatur pustaka terkait profil pondok pesantren Al-Husna Jember yang berisi data pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember, aturan-atauran yang ada pada pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember dan kegiatan santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara yang ditempuh oleh seseorang untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat dan relevan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Saat proses penelitian dilakukan akan didapatkan sebuah data dan informasi-informasi terkait masalah fenomena yang terjadi pada

lingkungan manusia yang diteliti. Berikut ini merupakan metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini yaitu:

3.6.1 Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk mendapatkan informasi dan keterangan yang dapat mendukung tercapainya tujuan penelitian dengan cara melakukan tanya jawab bersama informan. Proses wawancara dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*) terhadap santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember.

Tujuan dilakukannya metode wawancara oleh peneliti untuk memperoleh informasi secara lengkap terkait proses pengambilan keputusan menggunakan Gojek. Wawancara akan diajukan kepada subjek penelitian dalam bentuk pertanyaan. Wawancara mendalam dilakukan agar seorang peneliti memperoleh data yang akurat kepada santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember yang telah ditentukan sebagai subjek penelitian. Wawancara dilaksanakan dengan cara melakukan tanya jawab dengan subjek penelitian menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya oleh peneliti, yaitu berkaitan dengan proses pengambilan keputusan menggunakan Gojek oleh santriwati pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember. Peneliti juga melakukan wawancara kepada ustazah pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi terkait proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati Al-Husna Jember.

3.6.2 Metode Observasi

Metode observasi merupakan cara untuk memperoleh data atau informasi yang relevan dan penting sebagai dasar analisis data yang diperlukan dengan menggunakan pengamatan yang dilakukan secara langsung pada subjek dan detail terhadap suatu objek yang terkait dengan penelitian. Pada tahap ini peneliti menggunakan metode observasi non partisipan, dimana dalam hal ini peran peneliti hanya sebagai pengamat saja tidak ikut serta terlibat secara langsung pada saat kegiatan proses pengambilan keputusan menggunakan Gojek.

3.6.3 Metode Dokumen

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi atau data resmi yang dapat mendukung tercapainya tujuan penelitian yang dilaksanakan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang ada. Metode dokumen ini digunakan untuk memperoleh data sekunder. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini berupa literatur pustaka terkait profil pondok pesantren yang berisi data pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember, peraturan-peraturan yang ada pada pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember. Data dokumen juga bisa berupa hasil rekaman wawancara. Metode dokumen ini dibutuhkan untuk mendukung sekaligus melengkapi data yang telah diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara.

3.7 Analisis Data

Metode analisis data merupakan kegiatan pengolahan data yang telah di dapat dari kegiatan tanya jawab atau wawancara, observasi dan dokumen untuk memperoleh informasi yang jelas sehingga mudah difahami oleh pembaca. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode analisis deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan secara mendalam mengenai objek penelitian. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016:246), tahap-tahap analisis data dalam penelitian kualitatif terdiri atas:

3.7.1 Reduksi Data

Reduksi data adalah kegiatan menyeleksi data tentang proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember, serta data-data yang tidak dibutuhkan atau tidak sesuai dengan rumusan masalah pada penelitian ini dibuang atau dihilangkan. Adanya reduksi data ini dapat memberikan sketsa penelitian yang cukup jelas terhadap data yang diperoleh pada saat penelitian. Proses dari reduksi dapat dilakukan dengan memberikan kode tertentu terhadap data yang akan dipilih serta dikelompokkan. Hal ini bertujuan untuk membandingkan jawaban subjek penelitian dengan informasi yang

diberikan oleh informan tambahan yakni ustadzah pondok pesantren mahasiswa Al-Husna Jember. Proses reduksi data memerlukan kecerdasan serta pengetahuan yang luas agar peneliti lebih peka terhadap data yang telah diperoleh dilapangan.

3.7.2 Penyajian Data

Reduksi data adalah penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi untuk menjelaskan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember. Penyajian data dalam bentuk teks akan mempermudah untuk memahami hasil penelitian dan menarik kesimpulan terkait proses pengambilan keputusan yang di lakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember.

3.7.3 Penarikan Kesimpulan

penarikan kesimpulan adalah tinjauan ulang terhadap data yang belum ditemukan dilapangan. Suatu kesimpulan pada penelitian ini diharapkan dapat menemukan suatu temuan baru yang sebelumnya belum ada. Penarikan kesimpulan disini dikategorikan untuk mendapatkan kecocokan dan kebenaran jawaban dengan tujuan penelitian yakni untuk mengetahui proses pengambilan keputusan menggunakan gojek pada santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember, sehingga data yang diperoleh selama penelitian dapat menjawab permasalahan penelitian.

3.8 Uji Keabsahan Data

Untuk menguji valid atau tidaknya informasi yang diperoleh pada saat penelitian maka dilakukan uji keabsahan data. Pada penelitian ini uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan kebenaran data dengan menggunakan pembanding terhadap data tersebut (Moleong, 2016:330). Tujuan triangulasi adalah untuk mengkaji temuannya dengan membandingkan antara berbagai sumber, metode, dan teori. Menurut Moleong (2016:332), triangulasi adalah sebuah cara untuk

menghilangkan perbedaan-perbedaan pada penelitian ketika mengumpulkan data mengenai kejadian dan hubungan dari beberapa sudut pandang. Triangulasi dilakukan untuk meningkatkan kekuatan teori, metode, dan sumber. Triangulasi sumber digunakan dalam penelitian ini, dengan cara membandingkan dan memadukan hasil observasi, wawancara, dan dokumen.



BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai hasil dan pembahasan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Hasil dan pembahasan meliputi, (1) Sumber Data atau data pelengkap berupa profil pondok pesantren mahasiswi Al-Husna, (2) Data Primer berupa hasil dari penelitian, (3) pembahasan dari hasil penelitian.

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil pondok pesantren mahasiswi Al-Husna

Pondok pesantren mahasiswi Al-Husna merupakan salah satu pondok pesantren yang berada di area kampus di Jember. Alamatnya di Jalan Kalimantan X no. 173 Tegalboto Lor Sumbersari, Jember. keberadaannya memang untuk menawarkan hunian yang islami kepada para mahasiswa yang sedang menimba ilmu ditanah hijrah. Bukan hanya tempat tinggal yang layak saja, melainkan pengajaran ilmu agama juga diberikan disini. Mengawal para mahasiswa dalam meraih kesuksesan dunia dan akhirat merupakan salah satu latar belakang berdirinya pondok pesantren ini.

Pondok yang berdiri tujuh tahun silam tepatnya tahun 2013 ini dipimpin oleh seorang pengasuh yang bernama KH. Dr. Hamam, M.Hi. dan ibu Hj. Isniyatul Uliyah. Pemberian nama pesantren dengan nama “Al-Husna” memiliki maksud tersendiri dari pengasuh. Sebagaimana arti dari Al-Husna yang telah disampaikan pengasuh dalam kegiatan mengaji ba'da subuh yang berarti “perempuan yang baik”, KH. Dr. Hamam memiliki harapan penuh bahwa santriwati-santriwati yang menimba ilmu di pondok pesantren mahasiswi Al-Husna dapat menjadi perempuan-perempuan yang baik. Tidak hanya itu beliau juga mencoba menghadirkan suasana yang dapat menjadikan para calon sarjana mempunyai kebiasaan yang positif. Seperti halnya wajib melakukan sholat berjamaah, mengaji Al-Quran setiap selesai sholat lima waktu, melestarikan budaya (diba'iyah, tahlil, hadrah), dan lainnya. Selain itu, pembentukan karakter juga ditempa di sini. Karakter dibentuk dengan memberikan kebiasaan yang

nantinya diharapkan nilai-nilai yang baik dapat dipegang oleh santriwati. Diantaranya dengan selalu ijin kemana pun pergi dan cium tangan kepada ibu Nyai setiap kali akan meninggalkan pondok dan datang dari rumah. Sementara itu, kejujuran juga senantiasa diutamakan salah satunya lewat takziran yang diberikan apabila tidak memenuhi peraturan, terutama sholat lima waktu.

Sejak awal berdirinya pondok pesantren hingga kini manajemen pondok pesantren dikelola langsung oleh pengasuh pondok pesantren. Namun untuk membantu memperlancar misi yang ada, pengasuh membentuk kepengurusan yang memiliki periode satu tahun. Seiring berjalannya waktu, perubahan adalah keniscayaan yang harus dihadapi oleh perkembangan pondok pesantren, dengan jumlah santriwati yang nyantri di pondok pesantren mahasiswi Al-Husna yang semakin bertambah banyak, bertambah pula fasilitas dan perbaikan pada proses belajar mengajar. Terbukti pada tahun 2015, pengasuh meresmikan adanya program Tahfidzul Qur'an yang mana pada tahun 2016 lalu sudah menerjunkan wisudawatnya. Pertambahan satri ini mengharuskan pondok pesantren untuk selalu berbenah diri dan terus mengembangkan diri. Hal ini terkait dengan manajemen kepengurusan dan juga manajemen kelas ngaji/diniyah dan pengajaran.

Manajemen kepengurusan pada setiap periode selalu berubah-ubah menyesuaikan situasi dan kondisi pada saat itu. Hingga kini, kepengurusan senantiasa selalu berbenah diri dan membentuk formula yang tepat untuk proses pengorganisasian kedepan. Faktor penambahan jumlah santriwati dan perubahan jaman merupakan beberapa hal penting yang mempengaruhi perubahan-perubahan manajemen kepengurusan ini. pada periode ke-5 kepengurusan tepatnya ditahun 2017, perombakan manajemen kepengurusan dan peraturan pondok begitu besar. Pada periode inilah, begitu banyak pro kontra yang terjadi. Namun, dengan berjalannya waktu perubahan-perubahan ini pada akhirnya diterima dan menjadi sebuah kebiasaan baru.

Perubahan yang tengah terjadi adalah perubahan model kepengurusan. Perubahan model kepengurusan ini dilatar belakangi oleh semakin bertambahnya jumlah santriwati, sehingga diperlukan strategi untuk menangani sejumlah

santriwati tersebut. Awal dibentuknya kepengurusan, hanya terdiri dari pengurus pusat dan ditambah dengan pengurus daerah pada tahun berikutnya. Kini kepengurusan terjadi perubahan kembali yaitu terdapat tim pengurus yang terdiri dari santriwati senior atau disebut tim keamanan.

Selain itu, perubahan terjadi pula pada model program diniyah. Perkembangan pondok pesantren yang pesat membuat program diniyah juga harus berbenah. Program diniyah berkembang setelah mempertimbangkan beberapa evaluasi pada tahun sebelumnya. Kini program diniyah sebagaimana model program diniyah di pondok pesantren pada umumnya, yaitu dengan berbentuk kelas Ula, Wustho, Ulya, Tahfidz, serta Kitab. Jumlah seluruh kelas adalah 7 kelas dengan para pengajar yang ahli dibidangnya. Untuk tahfidz dan kitab adalah program khusus bagi santriwati yang berminat mengikuti program tersebut dapat mendaftarkan diri. tetapi tidak hanya minat saja yang dibutuhkan untuk dapat masuk dalam program khusus tersebut, sebelum mereka resmi menjadi anggota program khusus tersebut mereka di tes terlebih dahulu kemampuannya oleh ustadzah pondok pesantren. jika dirasa mampu untuk mengikuti program tersebut maka santriwati tersebut resmi diterima untuk masuk dalam program khusus tersebut dan harus mampu menerima konsekuensi yang ada, karena peraturan yang diberikan oleh pesantren lebih ketat agar santriwati tidak main-main dalam mengikuti program tersebut.

4.1.2 Peraturan-Peraturan Pondok pesantren Al-Husna Jember

Peraturan-peraturan yang ada di Pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember merupakan suatu larangan yang harus dipatuhi oleh setiap santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember. peratura-peraturan tersebut dibagi menjadi 3 yaitu : 1. Peraturan umum, 2. Peraturan khusus dan, 3. Peraturan bagi setiap program yang dipilih santri. Berikut ini akan dijelaskan peraturan-peraturan pondok pesantren Al-Husna Jember:

A. Peraturan umum

1. Dilarang membuat onar, gaduh, berteriak-teriak didalam pesantren.

2. Dilarang melakukan pertemuan dengan laki-laki yang bukan mahromnya di lingkungan pesantren.
3. Dilarang melanggar kewajiban yang telah ditetapkan.
4. Dilarang membawa HP dan sejenisnya pada saat sholat berjamaah dan kegiatan mengaji.

B. Peraturan Khusus

1. Tidak sholat jamaah, sanksinya berupa membaca surah Albaqoroh 1 kali sambil berdiri (memakai kalung yang bertuliskan saya tidak jamaah).
2. Telat sholat berjamaah, sanksinya membaca surat Attaubah 1 kali.
3. Tidak mengaji diniyah, sanksinya membaca surat Albaqoroh 1 kali sambil berdiri (memakai kalung bertuliskan saya tidak mengaji).
4. Tidak mengaji pagi, sanksinya membaca surat Albaqoroh 1 kali sambil berdiri (memakai kalung yang bertuliskan saya tidak mengaji).
5. Tidak mengikuti sholat malam pada malam jumat, sanksinya membaca surat Al kahfi 1 kali di depan ndalem (rumah pengasuh). Sanksi ini berlaku bagi teman satu kamar, jadi apabila salah satu tidak berjamaah maka seluruh anggota kamar mendapat sanksi yang sama.
6. Telat pulang tidak sesuai dengan buku catatan keluar pondok, maka akan dikenai hukuman membaca surat Albaqoroh 1 kali sambil berdiri (memakai kalung yang bertuliskan saya telat pulang).
7. Dilarang menempatkan plastik maupun tempat sampah diluar kamar, jika melanggar maka akan diberi sanksi berupa denda Rp.5000/kantong plastik.
8. Dilarang menjemur apapun di pagar depan kamar kecuali handuk yang di hanger, apabila melanggar maka sanksinya berupa denda Rp.5000/hanger atau Rp.5000/jemuran

9. Dimohon menjaga kebersihan di depan kamar dan daerah sekitar kamarnya.
 10. Rak sepatu harap ditata dengan rapi.
 11. Lantai depan kamar selalu dalam keadaan bersih
 12. Dilakukan piket harian yang dilaksanakan oleh semua santriwati per kamar, urutan piket bergatian sesuai dengan yang sudah ditentukan pengurus, jika melanggar maka akan diberi hukuman berupa piket tiga hari berturut-turut
 13. Ro'an setiap dua minggu sekali
 14. Dilakukan penilaian kebersihan blok setiap dua minggu sekali
 15. Setiap keluar dari area pondok harus izin kepengasuh, jika tidak maka akan ditegur langsung oleh pengasuh.
 16. Izin keluar malam ba'da ngaji diniyah pengecualian bagi yang kuliah, jika melanggar maka akan di tegur langsung oleh pengasuh.
 17. Pulang diperbolehkan satu bulan satu kali, sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan
 18. Memarkir motor ditempat yang tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka akan dikenai hukuman berupa denda Rp.5000
 19. Dilarang membawa heater atau termos elektrik, jika melanggar maka akan disita oleh pengurus.
 20. Membawa setrika lebih dari 1/kamar. Sanksinya akan disita oleh pengurus.
 21. Dilarang memakai celana jeans, pakaian yang ketat dan pendek, rok yang berbelah panjang, sanksinya akan disita oleh pengurus.
- C. Peraturan bagi setiap program yang dipilih santriwati
1. Program reguler
 - a. Bersedia mengikuti dan mematuhi peraturan yang berlaku dalam program tahfidz pondok pesantren Al-Husna sebagai berikut:
 - Hanya boleh mengikuti satu UKM atau satu kepanitiaan.

- Proses mengaji dimulai pukul 18.30 WIB.
 - Tidak boleh keluar atau berhenti dari program diniyah sebelum tuntas sampai pembagian raport pada akhirussanah.
 - Liburan pondok sesuai dengan akademik kampus.
- b. Bersedia mengikuti dan mematuhi peraturan yang berlaku di pondok pesantren mahasiswa Al-Husna Jember.
2. Peraturan Program Tahfidz
- a. Bersedia mengikuti dan mematuhi peraturan yang berlaku dalam program tahfidz pondok pesantren Al-Husna sebagai berikut:
- Hanya boleh mengikuti satu UKM, selain BEM dan HMP.
 - Tidak boleh keluar atau berhenti dari program tahfidz sebelum tuntas atau memenuhi target.
 - Setoran wajib (hafalan Al-Qur'an) setiap hari.
 - Liburan pondok setengah bulan.
- b. Bersedia mengikuti dan mematuhi peraturan yang berlaku di pondok pesantren mahasiswa Al-Husna.
3. Peraturan Program Kitab
- a. Bersedia mengikuti dan mematuhi peraturan yang berlaku dalam program tahfidz pondok pesantren Al-Husna sebagai berikut:
- Hanya boleh mengikuti satu UKM, selain BEM dan HMP.
 - Tidak boleh keluar atau berhenti dari program kitab sebelum tuntas atau memenuhi target.
 - Setoran wajib (hafalankitab dan nahwu) setiap hari.
 - Liburan pondok satu bulan

- Bersedia mengikuti dan mematuhi peraturan yang berlaku di pondok pesantren mahasiswa Al-Husna.

4.1.3 Jadwal Santriwati Pondok Pesantren Al-Husna

Tabel 3. Jadwal harian santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember

Waktu	Kegiatan
17.30-18.00	Sholat magrib berjamaah
18.00-19.30	Kegiatan diniyah
19.30-20.00	Sholat isya' berjamaah
20.00-22.00	Kegiatan mandiri
22.00-03.30	Istirahat
03.30-04.30	Sholat subuh berjamaah
04.30-05.30	Pengajian kitab / setoran**
05.30-06.15	Kegiatan kepesantrenan*
06.15-11.30	Kegiatan mandiri
11.30-12.30	Sholat dhuhur berjamaah
12.30-15.30	Kegiatan mandiri
15.30-16.00	Sholat ashar berjamaah
16.00-17.30	Kegiatan mandiri

*Kegiatan tersebut bersifat kondisional khusus untuk sholat dhuha sifatnya anjuran agar dilaksanakan secara istiqomah.

**pengajian kitab bagi santriwati yang tidak mengikuti program hafidzul qur'an dan program khusus kitab.

Setoran wajib bagi santriwati program tahfidzul Qur'an.

Tabel 4. Jadwal mingguan santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember

Hari	Kegiatan
Senin	Diniyah
Selasa	Diniyah
Rabu	Diniyah
Kamis	Tahlil, khitobah, dan sholat malam
Jumat	Diniyah
Sabtu	Diniyah
Minggu	Diba'iyah- kegiatan santri

Tabel 5. Jadwal bulanan santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember

Minggu	Kegiatan
1.	Ro'an
2	Senam
3	Ro'an
4	Khotmil Qur'an

4.1.4 Deskripsi Informan Penelitian

Informan penelitian adalah 20 santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember yang menggunakan Gojek sebagai informan utama dan ustadzah pondok pesantren Al-Husna sebagai informan tambahan. Untuk mendapatkan data terkait proses pengambilan keputusan dalam menggunakan gojek yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember, peneliti melakukan wawancara kepada 20 santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember sebagai pengguna gojek dan peneliti juga melakukan wawancara kepada ustadzah pondok pesantren Al-Husna Jember selaku tim keamanan pondok. Identitas informan dapat dilihat pada tabel berikut:

tabel 6. identitas informan penelitian

No	Nama	Umur	Kamar	Alamat
----	------	------	-------	--------

1.	Vivin	19	G1	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
2	Rini Safitri	22	G1	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
3	Siti Aisyah	19	G1	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
4	Wardah	22	E2	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
5	Yunil	22	KI	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
6	Sindi	21	C1	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
7.	Farah	21	C2	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
8	Mamik	21	F3	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
9	Riyadhotun Nafiah	21	G3	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
10	Evadatul Husna	22	F7	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
11	Nasrul Alamiyatun Najah	21	F4	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
12	Susi Maulidia Fatma	22	A4	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
13	Amelia Nurtahniah	19	C3	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
14	Eka Puspita Wardani	19	A1	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
15	Susi Maulidia Fatma	22	A4	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173

16	Ana	20	E3	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
17	Rifqoh	20	F4	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
18	Mairani Wulandari	20	B6	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
19	Ariny	21	H2	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
20	Silvi	20	F1	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173

Informan utama pada penelitian adalah 20 santriwati pondok pesantren Al-Husna yang menggunakan gojek, peneliti melakukan wawancara mendalam mengenai proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember dan alasan melakukan wawancara dengan 20 santriwati pengguna gojek karena mereka sebagai pengguna yang paham benar mengenai proses yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember dalam menggunakan gojek. Alasan memilih informan utama hanya 20 orang karena penelitian ini menggunakan metode *snowball*, metode dengan mencari permasalahan lebih luas untuk dijadikan satu kesatuan pokok permasalahan. berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan didapatkan bahwa jawaban dari beberapa informan sama maka peneliti hanya memilih 20 santriwati sebagai informan utama. Ustadzah pondok pesantren Al-Husna Jember sebagai informan tambahan untuk mengetahui lebih jauh mengenai proses pengambilan keputusan dalam menggunakan gojek yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember.

4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini merupakan hasil yang diperoleh oleh peneliti selama melakukan penelitian. Temuan-temuan penelitian ini diperoleh melalui kegiatan observasi dan wawancara. Kegiatan observasi dan wawancara dilakukan oleh peneliti dengan informan utama yaitu 20 santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember. informan tambahan yaitu ustadzah pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember.

Proses pengambilan keputusan dalam menggunakan gojek yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember dilakukan dengan menggunakan lima tahap diantaranya dimulai dari pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pengambilan keputusan, perilaku pasca pembelian. Santriwati melakukan proses pengambilan keputusan menggunakan gojek dikarenakan padatnya kegiatan pondok dan kegiatan kampus yang membuat santriwati harus mencari alternatif lain yang bisa membantu mereka dalam mempermudah segala urusannya. Santriwati pondok pesantren Al-Husna adalah seseorang yang terikat dengan peraturan pondok pesantren dan dibatasi oleh waktu, santriwati tidak bisa seenaknya sendiri dalam melakukan segala hal, karena disana sudah ada tata tertib dan hukuman bagi siapa saja yang melanggarnya. Peraturan yang membuat santriwati memilih menggunakan gojek adalah karena tidak boleh keluar malam dimana jika melanggarnya maka santriwati akan dikunci diluar gerbang pondok pesantren karena gerbang pondok akan ditutup pada pukul 21.30.

Proses pengambilan keputusan dalam menggunakan gojek yang dilakukan oleh santriwati ini berawal dari kebutuhan yang mendasar dari dalam diri pribadi yang kemudian muncul dan mendorong seseorang tersebut menggunakan gojek. Alasan santriwati menggunakan gojek adalah kegiatan pondok pesantren yang dirasa padat yang dimulai dari selepas sholat subuh kemudian dilanjutkan dengan mengaji bersama dengan pengasuh, dilanjutkan dengan kegiatan pribadi masing-

masing atau kuliah, kemudian selepas sholat dhuhur dilanjut dengan mengaji kitab bersama ustad hingga pukul 14.00, kemudian dilanjut dengan kegiatan pribadi hingga sore hari sebelum magrib bagi seluruh santriwati yang tidak ada keperluan harus sudah kembali ke pesantren karena selepas sholat magrib akan ada kegiatan diniyah bagi seluruh santriwati yang berakhir hingga pukul 20.00. padatnya kegiatan ini membuat para santriwati berfikir kekurangan waktu untuk mengerjakan tugas dari kampus dan tugas dari pesantren. Kegiatan diniyah di pesantren hampir sama dengan kegiatan sekolah dimana pada akhir tahun akan diadakan ujian kenaikan kelas, sebagai evaluasi pembelajaran selama satu tahun apakah santriwati telah menguasai materi yang diberikan atau belum, santriwati yang mendapatkan nilai dibawah nilai minimum maka tidak akan naik kelas, hal tersebut yang membuat santriwati harus belajar untuk dapat naik kelas, apalagi santriwati disini adalah santriwati yang merangkap sebagai mahasiswa, dimana mereka harus bisa membagi waktunya untuk kegiatan kampus dan kegiatan pesantren. Padatnya kegiatan kampus dan kegiatan pesantren yang menyebabkan santri melakukan proses pengambilan keputusan menggunakan gojek. hal yang pertama dilakukan dalam proses pengambilan keputusan adalah pengenalan masalah. Berikut ini hasil penelitian yang dilakukan kepada 20 santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember sebagai pengguna Gojek:

a. Pengenalan masalah

Pengenalan masalah merupakan tahap awal santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember dalam melakukan proses pengambilan keputusan menggunakan gojek. Pengenalan masalah disini dimulai dengan mencari tahu apa masalah yang dihadapi oleh santriwati dimana dalam hal ini santriwati membutuhkan alat bantu untuk mengantarkannya keluar dan membutuhkan alat bantu untuk memesan makanan pada malam hari. Santriwati dalam hal ini mencaritahu tentang apa yang dimaksud dengan gojek. Gojek disini adalah aplikasi yang dapat dipesan secara online dimana didalamnya sudah terdapat berbagai fitur-fitur yang dapat membantu mempermudah urusan para penggunanya. Dalam hal ini santriwati mencari tahu aplikasi gojek itu seperti apa, kegunaanya apa, serta cara

pemakaiannya bagaimana. Berikut ini adalah kutipan wawancara dengan informan utama ke-1 yang bernama Vivin (19 Th) santriwati pengguna gojek pada pondok pesantren mahasiswa Al-Husna Jember tentang gojek:

“Gojek itu aplikasi online yang memfasilitasi penggunaanya dalam pelayanan transportasi ke tempat tujuan yang umumnya tidak terlalu jauh. Selain itu keberadaan aplikasi ini dapat menambah lapangan pekerjaan bagi mereka yang butuh atau dari sebelumnya menjadi tukang ojek biasa, dapat memanfaatkan aplikasi ini untuk meningkatkan kualitas kerja. Selain jasa antar jemput, masih banyak fitur-fitur lain yang terdapat dalam aplikasi gojek seperti *Go-Food*, *Go-Send* dan lain-lain”.(Vivin, 19)

Informasi tentang pengenalan masalah kenapa santriwati menggunakan gojek tersebut juga diperoleh dari hasil wawancara kepada informan yang menyatakan alasan mereka menggunakan gojek yaitu:

“karena saya berada dilingkungan pondok yang dibatasi oleh waktu keluar, jadi saya memutuskan untuk memesan makanan melalui gojek, selain itu saya juga sering menggunakan gojek untuk ke kampus karena jarak tempuh antara kampus dan pondok itu lumayan jauh, kadang saya juga memakai jasa *go-car* untuk jalan-jalan bareng sama teman mbak, efisiensi waktu juga mbak”. (Vivin, 19)

Alasan santriwati menggunakan gojek juga dijelaskan oleh informan utama yang lain yang menyatakan bahwa alasan menggunakan gojek adalah rasa malas untuk keluar membeli makan.

“pertama itu saya butuh ya mbak, karena kan saya tidak bawa motor dan di gojek itu ada aplikasi antar *go-ride*, selain itu saya juga kadang butuh makan saat malam hari, sedangkan dipesantren tidak diperbolehkan keluar malam, jadi alternatifnya saya pesan lewat gojek mbak”. (RS, 22)

Informasi tersebut juga didapat dari ustadzah pondok pesantren Al-Husna Jember selaku informan tambahan yang menyatakan bahwa para santriwati pondok pesantren dilarang untuk keluar pada malam hari.

“larangan untuk keluar malam, sama pembatasan waktu keluar seperti nya itu dek yang membuat para santriwati memilih memakai gojek”. (Luluk, 24)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada informan utama yaitu 20 santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember mereka

telah melakukan proses pengambilan keputusan yang pertama yaitu pengenalan masalah dimana dalam pengenalan masalah ini mereka mencari tahu tentang gojek dan alasan kenapa mereka menggunakan gojek dalam hal ini informan menjelaskan bahwa gojek adalah aplikasi yang dapat digunakan secara online dan dapat membantu seseorang yang awalnya hanya sebagai ojek biasa dengan adanya gojek ini mereka dapat bergabung dan menjadi driver gojek, serta alasan mereka menggunakan gojek itu adalah karena peraturan dari pesantren yang tidak memperbolehkan santriwatinya keluar pada malam hari. Selain itu seorang santriwati juga melakukan proses pengambilan keputusan menggunakan gojek dikarenakan ada dorongan dari dalam diri seseorang yang menyebabkan santriwati tersebut tertarik menggunakan gojek, hal tersebut diungkapkan oleh informan utama ke-3 yang bernama Siti Aisyah (19 Th) berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan sebagai berikut:

“ya itu tadi, karena ada rasa males itu jadi saya tertarik menggunakan gojek, tidak membawa kendaraan, jadi saya butuh untuk mengantar saya keluar-keluar” (SA, 19)

Dorongan dari dalam diri yang membuat seseorang tertarik menggunakan gojek juga diungkapkan oleh informan ke-4 yang bernama Wardah (22 Th) berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan sebagai berikut:

“Dorongan dari dalam diri itu ada mbak, seperti rasa laper pas malam hari, sedangkan kita di pondok gak boleh keluar pas malam hari, jadi saya memutuskan untuk pesan lewat gojek, emmm, sama rasa malas keluar kalau udah didalam pondok mbak jadi alternatif lain ya pakek gojek mbak kalau butuh makan atau beli-beli mbak, selain itu rasa bosan juga mbak, kalau di pondok itu kan kalau laper alternatifnya masak mie instan mbak, gak ada yang lain soalnya itu yang paling mudah, kalau makan mie instan tiap hari kan bosan juga mbak jadi kadang-kadang pakek gojek buat pesan makanan” (Wardah, 22)

Selain dorongan dari dalam diri seseorang terkait dengan rasa lapar pada malam hari, peneliti juga mendapatkan hasil bahwa ada dorongan dari luar diri santriwati seperti teman yang membuat mereka menggunakan gojek, hal tersebut diungkapkan oleh informan utama ke-2 yang bernama Rini Safitri (22 Th) berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan yaitu:

“dorongan dari luar diri itu juga ada mbak, biasanya kalau ada diskon-diskon itu mereka bilang, jadi semakin tertarik menggunakan gojek kalau sedang ada diskon, teman yang biasanya ngompori ngajak beli makanan lewat gojek mbak, ngikuti tren juga mbak, sekarang kan trenya gojek, apa-apa bisa dipesan lewat gojek, jadi saya juga ngikuti tren mbak” (RS, 22)

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa pengenalan masalah disini dimulai dari kebutuhan mereka akan gojek, dimana dalam hal ini para santriwati mengetahui apa itu gojek, kenapa para santriwati menggunakan gojek serta adanya dorongan dari dalam diri yang menyebabkan mereka menggunakan gojek, namun tidak hanya dorongan dari dalam diri saja tapi dorongan dari luar diri seseorang juga mempengaruhi dalam pengambilan keputusan menggunakan gojek.

b. Pencarian informasi

Pencarian informasi merupakan tahapan ke dua dalam proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember. pada tahap ini peneliti memulai dengan mencari informasi tentang gojek yang berkaitan dengan darimana santriwati tersebut mengetahui tentang aplikasi gojek, dari wawancara tersebut peneliti mendapatkan hasil bahwa santriwati tersebut mendapatkan informasi tentang gojek dari sosial media yang ada, hal tersebut juga diungkapkan oleh informan utama ke-1 yang bernama vivin (19 Th) ia mengatakan bahwa ia mengetahui informasi tentang gojek dari sosial media.

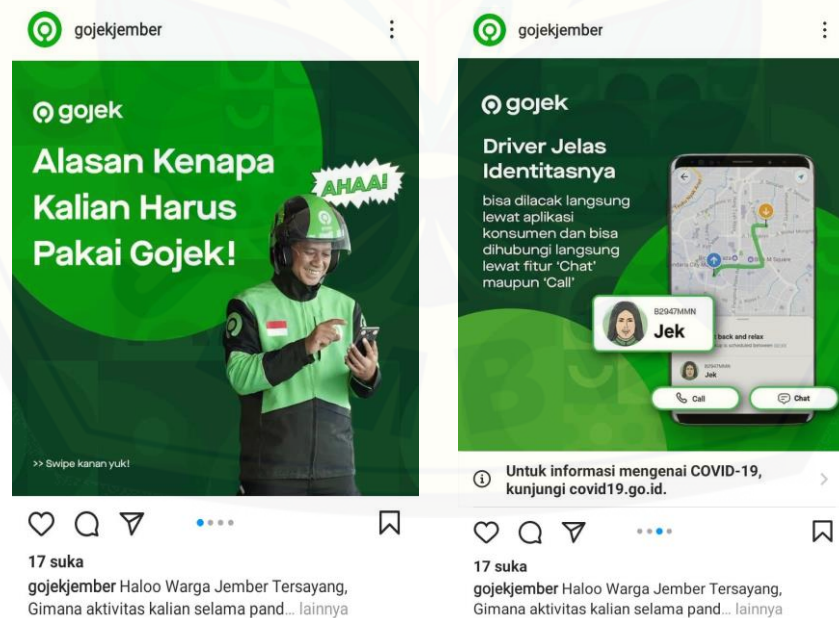
“dari sosial media, kebanyakan dari instagram, dari youtube, kadang dari facebook, iklan-iklan gitu sih mbk, teman juga merupakan sumber informasi mbak, kadang saya itu tanya keteman saya masalah aplikasi gojek, cara pakainya itu gimana” (Vivin, 19)

Selain dari sosial media, santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember juga melakukan pencarian informasi tentang gojek melalui informasi dari teman karena teman juga bisa menjadi sumber informasi. Pada tahap pencarian informasi ini santriwati tidak mengacu pada iklan saja tetapi santriwati juga mencari informasi tentang gojek berdasarkan apa yang mereka lihat, kualitas pelayanan yang diberikan oleh gojek. hal ini diungkapkan oleh informan utama ke-6 yang

bernama Sindi (21 Th) ia mengatakan ia mengetahui gojek pertama kali dari TV saat *louncing* pertama gojek.

“saya mengetahui aplikasi ini dari media televisi waktu aplikasi ini launching pertama kali. Kegunaan dan perkembangan tentang aplikasi gojek saya mengetahui dari orang-orang sekeliling saya yang memakai aplikasi ini mbak, kemudian saya juga cari-cari di internet juga mbak” (Sindi, 21)

Pencarian informasi tentang gojek dilakukan oleh santriwati melalui media televisi, iklan-iklan yang ada di *smartphone* dan orang-orang sekitar pondok yang sering menggunakan gojek. pencarian informasi yang dilakukan oleh santriwati ini berdasarkan atas kemauan diri sendiri. informasi yang diterimapun berbeda-beda karena setiap orang memang memiliki hak untuk berpendapat. Dari perbedaan pendapat yang diterima santriwati tidak langsung menerima informasi tersebut tapi santriwati masih mencari informasi dari orang lain, ataupun media lain sehingga para santriwati yakin dan tidak ragu untuk menggunakan gojek. Berikut bukti pencarian informasi yang dilakukan oleh santri pondok pesantren Al-Husna Jember melalui instagram.



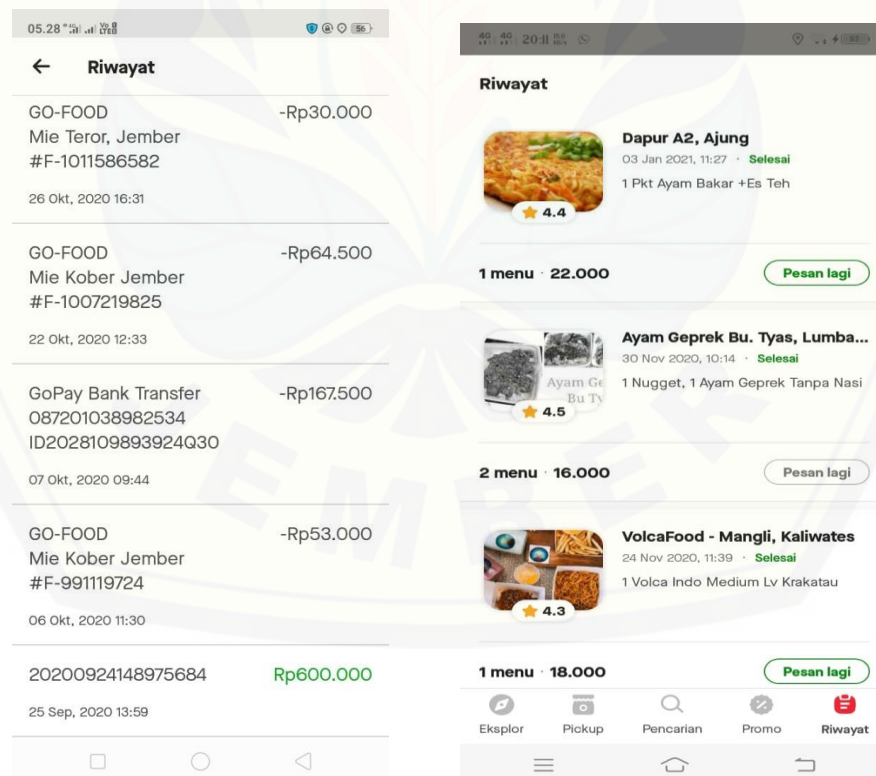
Gambar 1. Bukti pencarian informasi yang dilakukan oleh santriwati melalui Instagram

c. Evaluasi Alternatif

Evaluasi alternatif merupakan upaya yang dilakukan oleh seseorang untuk menilai suatu produk atau barang yang akan digunakan dengan memberikan tolak ukur terhadap suatu merek yang dianggap baik sehingga diperoleh merek terbaik yang kelak akan digunakan, dalam proses ini konsumen akan memiliki beberapa pandangan produk yang akan dinilai sehingga diperoleh satu produk yang terbaik. Evaluasi alternatif yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember mereka melakukannya dengan membandingkan dua merek aplikasi yang dianggapnya terbaik yaitu grab dan gojek, hal tersebut disampaikan oleh informan utama ke-5 yang bernama Yunit (22 Th).

“aplikasi Gojek sama grab mbak, tapi saya lebih sering menggunakan gojek sih” (Yunit, 22)

Berikut bukti riwayat pemesanan yang telah dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember melalui aplikasi Gojek.



Gambar 2. Bukti pemesanan makanan melalui gojek yang pernah dilakukan oleh santriwati

Evaluasi alternatif dilakukan untuk menilai beberapa daftar merek yang ada sehingga diperoleh merek terbaik. Dalam proses evaluasi alternatif yang dilakukan oleh santri mereka menyebutkan dua merek yang dianggap baik dalam hal pesan antar yaitu grab dan gojek. dalam hal ini santri menentukan bahwa gojek adalah aplikasi pesan antar terbaik, mereka memberikan tolak ukur mengapa mereka memilih aplikasi gojek adalah aplikasi pesan antar terbaik. Sebagaimana diungkapkan oleh informan utama ke-5 yang bernama Yunil (22 Th) ia menyatakan bahwa tolak ukur yang dijadikan sebagai dasar penilaian suatu produk jasa pesan antar adalah banyaknya pengguna, banyaknya driver, dan respon dari pemakai gojek.

“banyaknya orang yang memakai jasa gojek, terus sama banyaknya driver gojek, karena bagi saya semakin banyak driver maka akan semakin mudah ditemui, respon dari para mbak-mbak pemakai gojek juga sih mbak” (Yunil, 22)

Pernyataan ini juga diungkapkan oleh informan utama ke-7 yang bernama Farah (21 Th) ia menyatakan bahwa tolak ukur yang digunakan yaitu kecepatan driver untuk mengantar pesanan dan banyaknya voucher gratis ongkir yang diberikan.

“Kecepatan driver atau supir sampai ke tujuan sehingga pemesan tidak perlu menunggu lama, harga yang terjangkau yang juga didukung oleh voucher gratis ongkir yang ditawarkan oleh Gojek itu sendiri”. (Farah, 21)

Tolak ukur dalam evaluasi alternatif ini merupakan hal yang dapat dijadikan kriteria penilaian untuk menilai suatu produk atau barang yang kelak akan digunakan. Pernyataan dari Yunil (22 Th) yang mengatakan tolak ukur yang dijadikan sebagai kriteria penilaian adalah banyaknya yang menggunakan, banyaknya driver, semakin banyak driver maka akan semakin mudah para calon konsumen yang akan menggunakannya. apabila merek yang akan digunakan sesuai dengan kriteria yang disebutkan maka ia akan menggunakan merek tersebut, apabila kriteria yang ia sebutkan tidak ada pada merek tersebut maka calon pengguna tersebut akan mencari merek lain yang sesuai dengan kriteria yang dimiliki oleh calon pengguna. Pernyataan tersebut juga didukung oleh

pernyataan informan utama ke-7 yang bernama Farah (21 Th) ia menyatakan bahwa kriteria yang dijadikan tolak ukur adalah kecepatan driver dan voucher gratis ongkir yang diberikan oleh pihak gojek. selain itu tolak ukur yang diberikan oleh seseorang yaitu pelayanan yang diberikan dan banyaknya pengguna gojek. Sebagai berikut yang diungkapkan oleh informan utama ke-8 yang bernama Mamik (21 Th) selaku pengguna jasa gojek,

“pelayanan yang diberikan sama banyaknya pengguna mbak, soalnya menurut saya kalau pelayannya baik, dan banyak menggunakan berarti aplikasinya itu baik, sehingga dapat diterima oleh banyak orang mbak, gak mungkin orang itu menggunakan suatu merek barang atau jasa kalau pelayannya itu tidak baik” (Mamik, 21)

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa evaluasi alternatif yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna ia mengukur aplikasi gojek dengan pelayanan yang diberikan dan banyaknya pengguna. Ketika pelayanan yang diberikan itu baik dan penggunanya banyak maka aplikasi tersebut dikatakan baik. Di pondok Al-Husna ini para santriwati sering menggunakan gojek, baik itu pagi hari, sore hari, maupun malam hari hal tersebut yang dijadikan pandangan oleh calon pengguna, karena mereka menganggap semakin sering driver mengantar makanan atau datang ke pondok berarti banyak santriwati pondok yang menggunakan jasanya, ketika banyak yang menggunakan berarti pelayanan yang diberikan baik. Evaluasi alternatif disini digunakan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember untuk mencari merek terbaik dengan segala pertimbangan dan tolak ukur yang digunakan sebagai pilihan dalam mewujudkan kebutuhan tersebut.

d. Pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan disini merupakan tahapan ke-4 dalam proses pengambilan keputusan dalam menggunakan gojek. pengambilan keputusan juga bisa disebut keputusan pembelian dimana setelah santriwati melakukan evaluasi atau penilaian terhadap beberapa merek yang ada mereka mengambil keputusan untuk menggunakan gojek, karena mereka menganggap gojek adalah aplikasi pesan antar yang baik untuk digunakan. Hal tersebut juga diungkapkan oleh

informan utama ke-3 yang bernama Siti Aisyah (19 Th) ia mengatakan bahwa gojek ini memberikan pelayan yang baik, driver yang mengantarkan sopan dan tidak ugal-ugalan.

“karena pelayanannya yang baik mbak, yang nganter itu sopan, terus tidak ugal-ugalan” (SA, 19)

Berdasarkan ungkapan diatas dapat disimpulkan bahwa setelah dilakukan evaluasi alternatif maka seseorang akan mengambil keputusan dari apa yang telah di evluasi tersebut atau dari apa yang telah dinilainya. Dari grab dan gojek, para santriwati lebih memilih gojek sebagai aplikasi antar jemput yang terbaik menurutnya. Pengambilan keputusan menggunakan gojek disini dikarenakan santriwati membutuhkan jasanya untuk antar jemput maupun untuk memesan makan, dimana di pesantren ini dilarang keluar malam, hal ini juga ditunjang oleh ungkapan dari informan utama ke-5 yang bernama Yunil (22 Th) ia mengatakan bahwa aplikasi gojek ini menjadi kebutuhan baginya karena dapat membantu mempermudah segala urusannya.

“iya mbak, aplikasi ini sangat membantu saya sekali, karena dengan aplikasi ini saya kalau mau keluar-keluar itu menjadi mudah mbak, gak perlu repot lagi, bahkan kalau malam hari saya ingin makan, tinggal pesan lewat *go-food* mbak” (Yunil, 22)

Pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati tersebut atas dasar kebutuhan mereka, bagi mereka yang tidak membawa kendaraan mereka akan menggunakan gojek ini untuk antar jemput sampai tempat tujuan, bagi mereka yang ingin makan pada malam hari mereka akan menggunakan gojek untuk memesan makan pada malam hari. Selain itu mereka mengambil keputusan untuk menggunakan gojek itu dikarenakan beberapa faktor diantaranya peraturan pondok yang tidak memperbolehkan santriwatinya untuk keluar pada malam hari, hukuman yang diberikan jika para santriwati melanggar tata tertib yang ada di pesantren, kita tahu di pesantren ini merupakan tempat untuk mendidik setiap pribadi untuk menjadi lebih baik lagi dengan mematuhi segala tata tertib yang ada. pesantren tidak akan memberi hukuman apabila para santriwati mematuhi

peraturan yang ada. hukuman ini yang juga menjadi faktor kenapa para santriwati mengambil keputusan menggunakan gojek. sebagaimana diungkapkan oleh informan utama ke-6 yang bernama Sindi (21 Th) ia menyatakan bahwa pengambilan keputusan yang ia lakukan berdasarkan beberapa faktor salah satunya adalah peraturan pondok.

“tidak ada kendaraan untuk keluar-keluar mbak, terus peraturan pondok yang tidak diperbolehkan untuk keluar malam, kalau mau keluar-keluar itu harus izin langsung sama pengasuh, ini juga menjadi faktor kenapa saya memilih menggunakan gojek, karena kalau mau izin-izin terus sama bu yai itu sungkan. Takziran itu juga mempengaruhi saya untuk menggunakan gojek, karena kalau beli makanan terus kita pulangny telat, nanti kita akan di takzir atau diberi hukuman mbak, jadi dari pada saya dihukum mendingan saya pakek gojek aja untuk pesan makanan” (Sindi, 21)

Faktor-faktor yang mempengaruhi santriwati menggunakan gojek adalah tidak ada kendaraan pribadi yang dapat digunakan, peraturan pondok pesantren, hukuman pesantren yang membuat santriwati takut untuk melanggar peraturan-peraturan yang ada, serta rasa malu jika terlalu sering izin kepada pengasuh untuk keluar. Hal yang membuat santriwati mengambil keputusan untuk menggunakan gojek adalah peraturan pondok yang membuat santriwati merasa takut akan takziran yang diberikan. Dengan takziran atau hukuman yang diberikan santriwati merasa takut sehingga santri lebih memilih menggunakan gojek untuk memesan makanan dari pada harus keluar malam untuk beli makan yang hal tersebut tidak diperbolehkan, jika santriwati tetap keluar maka santriwati akan dihukum. Hukumannya adalah mengaji sambil berdiri di lapangan pondok pesantren sambil dikalungi alasan kenapa mereka dihukum dan membaca surat Al-Baqoroh.

e. Perilaku pasca pembelian

Perilaku pasca pembelian ini adalah langkah terakhir pada proses pengambilan keputusan dimana perilaku pasca pembelian ini dilakukan ketika seseorang telah melakukan suatu pembelian baik barang atau jasa. setelah mereka melakukan pembelian maka mereka akan memberi penilaian terhadap apa yang telah mereka beli atau apa yang telah mereka pakai, jika mereka puas dengan apa yang dibelinya atau apa yang telah mereka pakai maka ada kemungkinan mereka

akan memakainya dilain waktu tapi jika mereka mendapatkan kesan yang kurang baik maka mereka tidak akan memakainya lagi atau karena suatu hal yang membuat mereka pindah ke merek lain.

Perilaku pasca pembelian ini dimulai ketika seseorang telah melakukan pembelian. Setelah mereka melakukan pembelian maka mereka akan mendapatkan kesan dari pembelian yang dilakukan. Kesan tersebut yang akan membuat para konsumen berfikir apakah akan menggunakan jasa yang telah dipakainya itu atau akan pindah ke jasa lain. Dalam hal ini para santriwati memiliki kesan yang berbeda-beda setelah mereka menggunakan gojek. ada yang mendapatkan kesan pelayanan yang baik yang diberikan oleh *driver* gojek dan adapula yang mendapatkan kesan *driver* yang mengantarkan itu tidak ugal-ugalan. Dalam perilaku pasca pembelian ini mereka juga menilai dari sudut kendala yang dihadapi ketika mereka memakai gojek diantaranya, *driver* gojek yang tidak membawa kembalian, driver kesulitan mencari alamat pesanten yang berdampak kepada pengiriman pesanan. Sebagaimana diungkapkan oleh informan utama ke-1 yang bernama Vivin (19 Th)

“sejauh ini kendalanya kadang kalau drivernya, misalnya kalau saya pesan makanan pakai aplikasi *go food* terus drivernya itu kadang gak pas di alamat kita mbk, kadang masih jauh, terus kendala yang kedua itu mbk kadang gak ada uang pas, kadang gak ada kembalian kayak gitu”(Vivin, 19)

Berdasarkan ungkapan diatas perilaku pasca pembelian dalam hal ini dilakukan dengan penilaian terhadap kesan yang pernah santriwati alami ketika memakai gojek. santriwati mendapatkan kesan berbeda-beda ada yang mendapatkan pelayanan baik dan ada juga yang kurang baik namun dalam hal ini driver gojek sudah berusaha memaksimalkan pelayanannya dengan mengantarkan pesannya sesuai dengan alamat tujuan meski terkadang terjadi keterlambatan pengiriman. Perilaku pasca pembelian ini juga berkaitan dengan seringnya para santriwati menggunakan jasa gojek, semakin sering santriwati menggunakan jasa gojek berarti pelayanan yang diberikan oleh gojek baik, karena seseorang tidak akan menggunakan suatu barang atau jasa secara berulang-ulang jika pelayanannya kurang baik atau kualitas barangnya tidak sesuai dengan yang

diharapkan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh informan utama pada penelitian ini yang mengatakan bahwa mereka sering menggunakan gojek 3-4 hari dalam seminggu bahkan ada yang memakai gojek seminggu full. Seperti yang diungkapkan oleh informan utama ke-2 yang bernama Rini Safitri (22 Th) ia mengatakan bahwa ia terkadang memakai gojek 4 kali dalam seminggu.

“tergantung mbak. Oh rata-rata empat kali dalam seminggu” (RS, 22)

Perilaku pasca pembelian yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember juga berkaitan dengan sering tidaknya mereka memakai gojek, semakin sering mereka memakai gojek maka gojek dapat diterima oleh para santriwati pondok pesantren alhusna jember. setelah mereka menggunakan gojek mereka merasakan manfaatnya yaitu mempermudah urusan mereka, efisiensi waktu dan lain sebagainya. Seperti pernyataan dari informan utama ke-4 yang bernama Wardah (22 Th) ia mengatakan bahwa setelah ia memakai gojek ia merasa terbantu segala urusannya menjadi lebih mudah dan waktunya bisa digunakan untuk hal-hal yang bermanfaat.

“manfaatnya bagi saya itu mempermudah urusan saya mbak, membantu meringankan beban saya, efisiensi waktu juga mbak, kalau biasanya butuh waktu untuk keluar beli makan, sekarang waktunya bisa untuk belajar atau melakukan aktifitas yang lain mbak” (Wardah, 22)

Perilaku pasca pembelian yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember adalah suatu kesan yang dirasakan oleh para pengguna gojek, dimana mereka melakukan penilaian terkait pelayanan yang diberikan oleh gojek yang nantiya akan membawa konsumen untuk mempertimbangkan apakah ia akan menggunakannya kembali atau akan pindah ke merek lain. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada informan utama sebagian besar mereka menyebutkan bahwa untuk saat ini mereka masih menggunakan jasa gojek, tapi jika kondisi sudah normal kembali dan aktivitas pondok pesantren sudah berjalan seperti biasanya maka mereka tidak akan menggunakan gojek lagi karena mereka

dipesantren akan dibuatkan aplikasi ukhti jek, semacam ojek namun dikhususkan untuk anak pondok saja.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember. Hasil penelitian yang ditemukan dilapangan, dapat diketahui bahwa proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember dalam menggunakan gojek, dilakukan dengan menggunakan lima tahap proses pengambilan keputusan yang dimulai dengan pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pengambilan keputusan dan diakhiri dengan perilaku pasca pembelian. Hal ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Kotler dan Keller (2009:184) ada lima tahap dalam proses pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut: 1) Pengenalan masalah, 2) Pencarian informasi, 3) Evaluasi alternatif, 4) Keputusan pembelian 5) Perilaku pasca pembelian. Proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember merupakan suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember dalam menggunakan gojek. proses yang dilakukan oleh para santriwati ini meliputi lima tahap yaitu:

a. Pengenalan masalah

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 20 santriwati pondok pesantren AL-Husna Jember, menunjukkan bahwa dalam proses pengambilan keputusan dimulai dari pengenalan masalah. Pengenalan masalah yang dilakukan oleh santriwati ini merupakan tahapan awal para santriwati mengenali kebutuhannya atau mengenali terlebih dahulu masalah yang mereka sedang hadapi, kemudian dari kebutuhan itu akan menimbulkan dorongan dari dalam diri seseorang maupun dari luar diri seseorang yang kemudian menyebabkan santriwati tersebut menggunakan gojek. Hal ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Engel (2001:31) Pengenalan kebutuhan muncul ketika konsumen menghadapi suatu masalah, yaitu suatu keadaan dimana terdapat

perbedaan antara keadaan yang diinginkan dan keadaan yang sebenarnya terjadi. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengaktifan kebutuhan, yaitu waktu, perubahan situasi, pemilikan produk, konsumsi produk, perbedaan individu dan pengaruh pemasaran. Tahapan pengenalan masalah ini dimulai dari para santriwati mencari tahu apa yang mereka ketahui tentang gojek, mengapa mereka menggunakan gojek, kemudian mereka akan menjelaskan alasan mereka menggunakan gojek. Alasan-alasan tersebut yang menyebabkan mereka menggunakan gojek, diantaranya untuk mengantarkan mereka ke kampus maupun untuk memesan makanan pada saat malam hari. Kegiatan pesantren yang cukup padat apalagi dimasa pandemi seperti ini, membuat pesantren menambah jadwal ngaji dipesantren yang awalnya setelah sholat dhuhur mereka tidak ada kegiatan, kali ini di pesantren ditambah dengan mengaji sampai pukul 13.30 atau bagi yang ada kuliah online boleh untuk tidak mengikuti mengaji, bagi yang tidak ada kuliah online wajib mengikuti mengaji. Apabila ada seorang santriwati yang mencoba untuk tidak ikut mengaji takzirannya atau hukuman yang akan diberikan yaitu mengaji Al-Baqoroh dihalaman pesantren sambil berdiri dan dikalungi dengan tulisan alasan kenapa mereka dihukum. Hukuman ini tidak akan diberikan kepada mereka yang patuh terhadap aturan yang ada.

Proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati disini sudah sesuai dengan pernyataan dari Kothler dan Keller (2009:184) dimana proses pengambilan keputusan ini dimulai dari pengenalan masalah dan diakhiri dengan perilaku pasca pembelian. dalam pengenalan masalah ini seseorang akan mencaritahu apa yang mereka butuhkan atau apa yang mendorong seseorang tersebut menggunakan gojek. dari wawancara yang dilakukan peneliti memperoleh informasi bahwa mereka menggunakan gojek karena mereka memang membutuhkan jasa gojek. alasan mereka menggunakan gojek yaitu karena tidak membawa kendaraan atau karena mereka butuh makan pada saat malam hari, sedangkan pada malam hari para santriwati tidak diperbolehkan untuk keluar malam, atau bagi mereka yang melanggarnya akan dikenai hukuman. Hal ini dilakukan oleh pesantren untuk membentuk para santriatinya agar menjadi pribadi yang lebih baik, jujur, istiqomah dan berakhlakul karimah.

Santriwati memilih menggunakan gojek karena ada dorongan dari dalam diri dan dorongan dari luar diri masing-masing santriwati. Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Kotler dan Armstrong (2008:179) pengenalan masalah bermula ketika konsumen menyadari adanya kebutuhan dan keinginan, adanya perbedaan antara situasi saat ini dan situasi yang diinginkan serta dorongan dari dalam diri konsumen maupun dorongan dari luar diri konsumen. Dorongan dari dalam diri santriwati yang menyebabkan santriwati menggunakan gojek berupa rasa malas untuk keluar, rasa lapar, santriwati tidak membawa kendaraan, santriwati malas untuk antri didapur, Malas makan mie instan tiap hari, karena kalau di pesantren alternatif jika lapar adalah memasak mie instan. Apalagi saat pandemi seperti ini para santriwati tidak boleh keluar tanpa alasan yang jelas, santriwati juga menggunakan gojek untuk membeli makanan pada malam hari.

Dorongan dari luar diri santriwati yang menyebabkan santriwati tertarik menggunakan gojek adalah ajakan dari teman. Teman juga membuat santriwati mengambil keputusan menggunakan gojek, karena teman terkadang memberi tahu bahwa sering ada promo yang diberikan oleh gojek sehingga membuat santriwati yang lain tertarik menggunakan gojek. Promo-promo yang diberikan oleh gojek juga membuat gojek lebih diminati oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember apalagi saat mereka mendapatkan gratis ongkir, mereka akan menggunakannya untuk memesan makanan secara beramai-ramai. Selain promo yang diberikan oleh gojek, harga juga menjadi faktor eksternal yang membuat para santriwati memesan jasanya, karena menurut mereka harga yang ditetapkan oleh pihak gojek pas bagi mereka yang berada di pesantren karena ongkos kirim oleh santriwati akan dibagi rata sesuai dengan jumlah orang yang ikut memesan makanan melalui gojek. pengenalan masalah ini merupakan upaya mencari tahu apa yang para santriwati butuhkan sehingga membuat para santriwati tersebut mengambil keputusan menggunakan gojek. Santriwati melakukan tahap pengenalan masalah untuk mencari tahu apa yang mereka butuhkan dan mencari solusi terbaik agar kebutuhannya tersebut dapat terpenuhi.

Tahap pengenalan masalah ini sudah dilalui oleh santri pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember dengan cara mereka menaritahu apa yang mereka

butuhkan, bagi santriwati yang tidak memiliki kendaraan atau tidak membawa kendaraan di pesantren mereka membutuhkan gojek untuk mengantarkannya keluar, bagi yang merasa lapar pada malam hari mereka membutuhkan gojek fitur *go-food* untuk membeli makan lewat gojek. santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember menggunakan gojek atas dasar kemauan diri sendiri dan atas dasar saran dari teman mereka.

b. Pencarian informasi

Pencarian informasi merupakan tahap proses pengambilan keputusan pembelian dimana konsumen telah tertarik untuk mencari lebih banyak informasi. Konsumen yang terangsang kebutuhannya akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak. Oleh karena itu para produsen harus memperhatikan sumber-sumber informasi utama yang menjadi acuan konsumen dan pengaruh relatif tiap sumber tersebut terhadap keputusan pembelian selanjutnya. Melalui pengumpulan informasi, konsumen dapat mempelajari trend merek-merek yang ada di pasar, yang memiliki tingkat bersaing. Informasi produk juga memberikan gambaran kepada konsumen, sehingga perusahaan perlu menerapkan strategi yang dapat memasukkan mereknya ke dalam kumpulan kesadaran, kumpulan pertimbangan, kumpulan pilihan dan kumpulan calon pembeli melalui identifikasi merek-merek lain dalam kumpulan pilihan konsumen, sehingga perusahaan dapat merencanakan strategi pengembangan produk.

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari informan utama yaitu santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember dan ustadzah pondok pesantren Al-Husna Jember sebagai informan tambahan. Pencarian informasi yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember adalah tahap ke dua dalam proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember dalam menggunakan gojek. pencarian informasi ini dilakukan guna untuk menemukan cara atau alat yang bisa menyelesaikan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh santri. Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Damiaati (2017:177) pencarian informasi merupakan semua tahap semua kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk menemukan dan memperoleh informasi tentang berbagai cara atau alat yang bisa menyelesaikan masalahnya. Perilaku ini meliputi pencarian

sebelum pembelian dan perilaku ketika mengevaluasi semua alternatif yang tersedia. Pencarian informasi dibagi menjadi dua yaitu pencarian internal dan pencarian eksternal. Pencarian yang berasal dari dalam diri dalam diri seseorang meliputi proses pencarian dengan mengungkapkan informasi yang ada dimemori jangka panjang konsumen. Kualitas pencarian informasi dapat dilihat dari jenis masalah yang diatasi.

Santriwati melakukan pencarian informasi tentang gojek dari teman, karena di pesantren teman adalah orang yang bisa kita ajak untuk bertukar pikiran. Teman dalam hal ini memberi informasi tentang gojek dan juga menjelaskan bagaimana cara kerja gojek. selain itu para santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember mencari informasi tentang gojek dari *smartphone* yang menurut mereka *smartphone* ini dapat digunakan untuk mencari informasi-informasi yang belum mereka ketahui. *Smartphone* ini digunakan untuk mencari informasi tentang gojek, bagaimana respon dari para penggunanya dan mencari tahu bagaimana cara kerjanya. Santriwati mengetahui informasi tentang gojek ini dari iklan-iklan yang ada di Instagram, youtube, facebook. Selain itu santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember ini juga mengetahui informasi tentang gojek dari televisi saat gojek pertama kali *launching*, namun untuk informasi lebih lengkapnya tentang kegunaan dan perkembangannya santriwati mencaritahu dari teman satu pondok yang menggunakan gojek. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Kotler dan Armstrong (2008:180) pencarian informasi yang dilakukan setelah konsumen sadar akan kebutuhan terhadap barang tertentu, setelah itu konsumen tersebut akan melakukan pencarian informasi, baik yang berasal sdari dalam diri (internal) maupun yang berasal dari luar diri (eksternal). Terdapat empat jenis sumber informasi konsumen, yaitu:

1. Keluarga, teman, tetangga, dan kenalan merupakan sumber informasi pribadi.
2. Iklan, wiraniaga, penyalur, dan kemasa adalah sumber komersial.
3. Media massa, organisasi penentu peringkat konsumen ialah sumber informasi dari publik.

4. Pengalaman dalam penanganan, pengkajian, dan pemakai produk merupakan sumber pengalaman.

Pencarian informasi yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember atas dasar kemauan diri mereka sendiri, karena memang mereka yang membutuhkan informasi tentang gojek. Teman hanya memberi masukan dan saran saja, mereka menceritakan pengalamannya bagaimana setelah mereka menggunakan gojek, selebihnya tergantung pada pribadi masing-masing jika mereka menganggap baik, maka mereka akan menggunakan jasa gojek, tetapi apabila mereka menganggap kurang baik atau ada faktor lain yang membuat santriwati untuk tidak menggunakannya lagi. Cerita-cerita dari teman atau pengalaman mereka selama memakai gojek itu berbeda-beda, perbedaannya terdapat pada fitur yang sering mereka gunakan, ada yang memakai *go-food*, ada juga yang memakai *go-ride*, *go-car* dan lain-lain semua tergantung pada kebutuhan mereka, jika mereka membutuhkan makan pada malam hari, maka mereka akan menggunakan *go-food*. Jika mereka membutuhkan jasa untuk antar jemput pribadi tidak ramai maka mereka akan menggunakan *go-ride*, jika mereka butuh kendaraan untuk beramai-ramai maka mereka akan menggunakan jasa *go-car*. Perbedaan informasi yang diberikan oleh teman juga terdapat pada pelayanan yang didapat dari masing-masing santriwati, ada yang mendapatkan pelayanan yang baik, dan ada yang kurang baik seperti salah dalam pemesanan makanan.

Informasi yang mereka dapatkan tidak langsung mereka terima begitu saja. Mereka masih menyeleksi mana yang baik dan mana yang kurang baik, yang baik akan mereka gunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan yang kurang baik akan mereka jadikan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan menggunakan gojek. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Rohmiyati dkk. (2020:122) mengatakan konsep filter informasi sebetulnya tidak hanya diterapkan pada era informasi digital. Filter informasi pada dasarnya merupakan konsep klasik tentang kemampuan seseorang menyaring informasi yang faktual, positif dan bermanfaat, sehingga dapat terhindar dari efek negatif informasi sampah atau yang saat ini lebih dikenal dengan istilah hoax. Dalam pencarian informasi ini mereka menggunakan soaial media untuk mencari informasi tentang gojek.

Mereka mencari informasi tidak hanya dari satu sumber saja tapi dari berbagai sumber, seperti iklan-iklan yang ada di televisi dan iklan-iklan yang ada di *smartphone*. Iklan adalah sebuah tanyangan berupa ajakan untuk menggunakan suatu merek barang atau jasa yang dibuat sekreatif mungkin sehingga para penikmat iklan dapat tertarik dan menggunakan merek barang atau jasa tersebut. Suatu iklan dapat dikatakan berhasil apabila seseorang yang melihat iklan tersebut menggunakan produknya. Seperti iklan tentang gojek, mereka yang menggunakan gojek berarti iklan yang diberikan oleh gojek dapat diterima oleh seseorang tersebut sehingga mereka memutuskan untuk menggunakan gojek. Pencarian informasi ini digunakan untuk mereka agar mendapatkan merek-merek yang dianggap baik, sehingga mereka memiliki pilihan beberapa merek yang kemudian oleh mereka akan di evaluasi sehingga mendapatkan merek terbaik yang kemudian akan mereka gunakan. Pencarian informasi ini digunakan oleh santriwati agar mereka memperoleh informasi yang akurat sehingga informasi tersebut dapat mereka lanjutkan untuk mencari merek terbaik yang nantinya akan mereka gunakan untuk kebutuhan mereka. Pencarian informasi juga mempertimbangkan manfaat dan biaya. Apabila suatu produk barang atau jasa dirasa tidak memberi manfaat atau tidak dapat membantu menyelesaikan masalahnya maka seseorang tersebut tidak akan membeli barang atau jasa tersebut. Begitu juga dengan biaya pengiriman. Jika ongkos kirim yang ditetapkan oleh pihak gojek dirasa memberatkan maka seseorang tersebut tidak akan menggunakan produk barang atau jasanya. Apalagi bagi para santriwati yang hidup diperantauan yang jauh dari orang tua, mereka akan mempertimbangkan biaya penanganannya, itu sebabnya tak jarang para santriwati pesan makanan secara bersama-sama karena untuk mengurangi beban ongkos kirimnya.

c. Evaluasi Alternatif

Evaluasi alternatif merupakan tahap dalam proses pengambilan keputusan pembelian dimana konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi merek-merek alternatif dalam satu susunan pilihan. Evaluasi alternatif merupakan tahap ke tiga dalam proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati

pondok pesantren Al-Husna Jember. Evaluasi alternatif ini memegang peran penting dalam memprediksi perilaku pembelian konsumen. Saat konsumen melakukan aktifitas ini, mereka sedang mempertimbangkan atribur-atribut yang mana yang lebih penting menurutnya yang ia gunakan sebagai dasar keputusan memilih produk. Proses evaluasi alternatif yang dilakukan terhadap barang atau jasa yang akan dibeli itu berbeda-beda antara individu yang satu dengan individu yang lain memiliki kriteria tersendiri dalam mengevaluasi merek-merek yang ada. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Eta dan Sopiah (2013:131) mengatakan bahwa dalam mengevaluasi alternatif ada banyak hal yang dapat dijadikan parameter untuk melakukan evaluasi tergantung pada produk atau jasa yang di evaluasi. Evaluasi alternatif yang dilakukan juga harus mempertimbangkan mana kebutuhan yang lebih penting, jumlah uang yang dimiliki, harga, dan juga pelayanan yang diberikan oleh produsen.

Santriwati pondok pesantren Al-husna Jember melakukan evaluasi alternatif karena mereka tidak ingin salah dalam menentukan keputusan pembelian. Evaluasi alternatif ini berkaitan dengan penilaian terhadap beberapa merek yang kemudian akan dipilih satu produk barang atau jasa yang kelak akan digunakan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Kothler dan Armstrong (2008:180) yang mengatakan bahwa evaluasi akan dilakukan apabila informasi telah diperoleh, seseorang akan menilai atau mengevaluasi sebagai pilihan dalam mewujudkan kebutuhan tersebut. Evaluasi alternatif ini terkadang jarang digunakan jika keadaan sudah mendesak, karena bagi mereka yang terburu-buru atau dalam keadaan terdesak maka mereka tidak akan menggunakan evaluasi alternatif ini, mereka akan langsung menentukan satu produk barang atau jasa yang dianggapnya dapat membantunya. Tapi, bagi mereka yang masih memiliki waktu renggang maka mereka akan melakukan evaluasi alternatif terlebih dahulu sebelum mereka menentukan merek.

Sesuai dengan data yang telah diperoleh pada saat wawancara dengan santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember mereka telah melakukan tahap evaluasi alternatif dengan cara memilih dari beberapa merek yang dianggap baik. Yang kemudian oleh mereka di seleksi untuk menemukan satu merek terbaik.

Dalam tahap ini mereka menyebutkan beberapa merek pesan antar yang dianggap baik yaitu: gojek, grab. Mereka menyebutkan dua merek tersebut karena memang kedua aplikasi tersebut yang sering mereka temui. Untuk selanjutnya mereka menentukan tolak ukur yang digunakan untuk menilai merek-merek tersebut. Tolak ukur yang digunakan oleh santriwati adalah banyaknya orang yang menggunakan gojek karena menurut mereka semakin banyak orang yang menggunakan maka masyarakat dapat menerima merek barang atau jasa tersebut. Karena respon dari masyarakat juga merupakan salah satu cara untuk menilai suatu merek barang atau jasa. Selain banyaknya pengguna atau respon masyarakat yang menjadi tolak ukur selanjutnya yaitu kecepatan driver mengantar pesanan, karena bagi mereka jika apa yang mereka pesan itu datangnya lama, secara tidak langsung mereka akan menganggap aplikasi tersebut kurang baik. Tolak ukur yang lain adalah karena aplikasi gojek sering mengadakan voucher gratis ongkir dan promo-promo yang membuat para penggunanya tertarik untuk menggunakannya. Apalagi bagi para santriwati, mereka akan senang sekali jika mendapat gratis ongkir, karena yang seharusnya uang itu untuk membayar ongkir, karena mendapat gratis ongkir uangnya bisa digunakan untuk keperluan yang lain. Tolak ukur yang lainnya adalah banyaknya driver, semakin banyak driver gojek maka akan semakin mempermudah calon pengguna jasa gojek dalam pemesanan jasa gojek. Pelayanan yang diberikan juga merupakan tolak ukur yang dijadikan sebagai dasar evaluasi, pelayanan yang baik akan membuat orang-orang tertarik untuk menggunakan jasa gojek. hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Damiani (2017:178) dalam mengevaluasi alternatif ada beberapa alternatif yang tersedia, konsumen lebih mengarah pada dua jenis informasi yaitu: 1. Daftar produk yang kelak digunakan oleh konsumen dan 2. Tolak ukur yang digunakan untuk menilai atau mengevaluasi setiap merk.

Kriteria dalam evaluasi alternatif merupakan tolak ukur yang dijadikan pegangan oleh calon pembeli sebelum membeli produk barang atau jasa. Kriteria ini dapat menjadi alternatif pemecahan masalah bagi para calon pembeli, karena dengan adanya kriteria yang ada konsumen dapat menyeleksi mana yang sesuai dengan kriteria yang diinginkan dan mana yang tidak sesuai dengan yang

diinginkan. Jika tidak sesuai maka produk tersebut tidak akan di pakai, tetapi jika produk barang atau jasa tersebut sesuai dengan kriteria atau sesuai dengan yang diinginkan maka produk tersebut akan dipakai oleh konsumen. Pemasar atau produsen juga harus mengerti apa yang sedang dibutuhkan oleh konsumen dan bagaimana cara mereka mengevaluasi suatu merek, sehingga produsen dapat membuat langkah-langkah yang bisa mempengaruhi konsumen untuk memakai merek barang atau jasa tersebut. Evaluasi alternatif ini merupakan langkah ketiga dalam proses pengambilan keputusan, dimana tahap ini merupakan tahap penilaian yang dilakukan oleh santriwati untuk menemukan merek pesan antar yang paling terbaik. Ketika mereka sudah melakukan tahap evaluasi alternatif maka tahap selanjutnya adalah tahap keputusan pembelian dimana pada tahap keputusan pembelian ini santriwati akan memutuskan untuk memakai gojek untuk membantunya dalam melakukan suatu kegiatan.

d. Keputusan Pembelian

Pengambilan keputusan merupakan lanjutan dari tahap evaluasi alternatif, dimana tahap keputusan pembelian merupakan tahap untuk menentukan produk mana yang akan digunakan oleh para konsumen. Dalam mempelajari keputusan pembelian konsumen, seorang produsen harus memperhatikan hal-hal yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen dan membuat ketetapan yang membuat konsumen membuat keputusan pembeliannya. Kotler (2002:204) mengemukakan proses pembelian tersebut melalui lima tahapan. Tahap-tahap tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perhatian konsumen terhadap produk atau jasa tersebut.
2. Produsen hendaknya lebih memperhatikan pentingnya ciri-ciri produk.
3. Kepercayaan konsumen terhadap ciri merek yang menonjol.
4. Fungsi kemanfaatan, yaitu bagaimana konsumen mengharapkan kepuasan yang diperoleh dengan tingkat alternatif yang berbeda-beda setiap hari.
5. Bagaimana prosedur penilaian yang dilakukan oleh konsumen dari sekian banyak merek produk.

Santriwati memutuskan melakukan pengambilan keputusan menggunakan gojek karena gojek merupakan merek pesan antar yang terbaik yang memiliki kriteria-kriteria yang sesuai dengan yang santriwati inginkan pada saat evaluasi alternatif dilakukan. Hal ini sesuai dengan pendapat menurut Kotler dan Keller (2009:188) mengatakan bahwa keputusan pembelian pada tahap evaluasi, seseorang konsumen akan melakukan pengelompokan dari beberapa merek dan mengambil keputusan untuk menggunakan merek yang paling terbaik. Pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember dalam menggunakan gojek karena mereka butuh untuk membantu memenuhi kebutuhan mereka. Alasan mereka menggunakan aplikasi gojek adalah karena gojek mudah ditemui, selain itu driver gojek yang banyak membuat mereka berfikir bahwa gojek ini mudah dicari kapan pun dan dimanapun mereka berada. Gojek memberikan pelayan yang baik, driver yang mengantar pesanan sopan, tidak ugal-ugalan dalam mengantar penumpang. Selain itu aplikasi gojek itu menjadi kebutuhan bagi para santriwati, karena padatnya aktivitas santriwati baik di pesantren maupun di kampus membuat para santriwati memilih memakai gojek, saat situasi pandemi seperti ini para santriwati takut untuk keluar, mereka diperbolehkan keluar jika mereka ada keperluan yang penting saja, seperti bimbingan skripsi dengan dosen, atau ada urusan kuliah lainnya. Semua ini dilakukan oleh pihak pondok pesantren Al-Husna Jember karena demi kebaikan bersama, karena ketika di pesantren yang menjadi orang tua dan yang bertanggung jawab atas santrinya adalah pihak pengasuh pondok pesantren.

Pengambilan keputusan menggunakan gojek dilakukan oleh santriwati karena faktor peraturan pondok yang tidak memperbolehkan santrinya keluar pada malam hari, sedangkan pada malam hari terkadang santriwati merasa lapar dan membutuhkan makan, oleh karena itu para santriwati menggunakan gojek untuk membeli makanan. Hukuman yang diberikan oleh pondok juga membuat santriwati memilih menggunakan gojek. Hukuman bagi santriwati yang telat kembali ke pesantren adalah dikunci diluar gerbang karena gerbang pondok pesantren akan ditutup pada pukul 21.30. Selain itu santriwati juga akan dihukum

mengaji surah Al-Baqoroh sambil berdiri di halaman pesantren dan dikalungi dengan tulisan kenapa kenapa mereka dihukum, misalnya saya telat pulang, saya tidak mengaji, saya tidak jamaah. Faktor lain yang membuat santriwati menggunakan gojek adalah santri tidak membawa kendaraan untuk keluar dengan jarak tempuh yang lumayan jauh. Selain itu faktor yang membuat santriwati menggunakan gojek adalah ajakan dari teman, teman juga dapat mempengaruhi santri dalam pengambilan keputusan menggunakan gojek. Pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati ini atas dasar keyakinan bahwa keputusan yang mereka buat tersebut adalah keputusan yang benar yang kelak dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang sedang santri hadapi, hal ini sesuai dengan pendapat dari Kotler (2012:227) mengatakan bahwa keputusan pembelian adalah tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap produk, keputusan pembelian yang dilakukan pelanggan melibatkan keyakinan pelanggan pada suatu produk sehingga timbul rasa percaya diri atas kebenaran tindakan yang diambil.

e. Perilaku pasca pembelian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada 20 santri pondok pesantren mahasiswi Al-Husna sebagai pengguna gojek, maka ditemukan hasil pada tahap perilaku pasca pembelian adalah tahap terakhir dalam proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember. Tahap ini dilakukan setelah santri memakai suatu produk barang atau jasa yang telah dibelinya. Tahap ini juga berkaitan dengan respon santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember tentang produk yang telah dipakai, jika respon yang diberikan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember positif, maka ada kemungkinan produknya akan dipakai dilain waktu, tetapi jika kesan atau respon yang diberikan oleh santriwati pondok pesantren mahasiswi Al-Husna kurang baik, atau konsumen tidak puas dengan pelayanan yang diberikan konsumen tidak akan menggunakan produk barang atau jasa itu lagi dalam artian santriwati pondok pesantren Al-Husna akan menggunakan produk lain. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Kotler dan Armstrong (2008:181) mengatakan bahwa

perilaku pasca pembelian atau penilaian terhadap kinerja barang yang sudah dibeli akan diberikan setelah mereka menggunakan barang atau jasa tersebut, apabila kinerja yang diberikan baik maka orang tersebut akan menggunakan jasa itu kembali, sebaliknya jika kinerja yang diberikan tidak memuaskan maka seseorang konsumen tidak akan memakai jasa itu dikemudian hari.

Perilaku pasca pembelian ini berkaitan dengan penilaian terhadap merek barang atau jasa yang telah dibeli. Menurut Kotler dan Keller (2009:190) terdapat tiga kategori penilaian yang diberikan oleh konsumen yaitu: 1. Kecewa, ketika kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh pihak produsen tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen. 2. Puas, apabila kinerja dari produsen memenuhi harapan, maka konsumen akan merasa puas. 3. Sangat puas, apabila kinerja yang dilakukan oleh perusahaan melebihi harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas.

Perilaku pasca pembelian yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember merupakan tindakan yang dilakukan oleh santriwati untuk menilai suatu jasa yang telah mereka beli melalui aplikasi gojek baik untuk membeli makanan atau untuk mengantarkan para santriwati bepergian atau fitur-fitur lain sesuai dengan kebutuhan santriwati. Penilaian ini dilakukan untuk menentukan apakah jasa yang telah digunakan tersebut akan digunakan kembali dikemudian hari. Cara penilaian yang dilakukan oleh santriwati dimulai dari kendala yang mereka rasakan saat memakai aplikasi gojek, dimana para driver gojek sering mengantarkan pesanan tidak sesuai dengan alamat yang dituju atau masih bingung mencari alamat tujuan pengiriman, kemudian para drivernya tidak membawa uang kembalian, sehingga kami kadang harus menukarkan uangnya terlebih dahulu, driver salah dalam pemesanan makanan. Perilaku pasca pembelian selanjutnya yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember yaitu mereka menilai dari sisi kesan yang mereka rasakan saat memakai gojek. kesan yang mereka rasakan adalah mereka mendapatkan pelayanan yang baik, drivernya tidak ugal-ugalan dalam mengantar penumpang. Faktor lain yang membuat santriwati menggunakan gojek adalah karena keterbatasan waktu yang dimiliki oleh santriwati membuat santriwati memakai gojek, karena gojek dapat

digunakan kapan saja bahkan saat tengah malam juga bisa digunakan. Kemudian tingkat sering tidaknya mereka menggunakan gojek juga menjadi penilaian karena semakin sering mereka menggunakan gojek berarti gojek dapat diterima oleh masyarakat. Fitur yang sering santri gunakan adalah *go-ride* dan *go-food* setelah mereka menggunakan fitur tersebut mereka merasakan manfaatnya karena dengan adanya gojek ini mereka merasa terbantu ketika mereka sedang mengalami permasalahan. Seperti, butuh makan pada malam hari sedangkan pada malam hari mereka tidak boleh keluar sehingga membutuhkan bantuan jasa gojek untuk memesan makanan.

Perilaku pasca pembelian juga menilai tentang pelayanan yang diberikan oleh driver gojek, dalam hal ini driver gojek sudah berusaha keras untuk memberi pelayanan yang baik. Karena dengan pelayanan yang baik maka para santriwati atau konsumen akan senang dan akan menjadi langganan, ketika suatu jasa yang telah mereka gunakan sudah melakat dibenak konsumen maka konsumen tidak akan pindah ke jasa lain atau konsumen akan pindah ke produk lain karena alasan tertentu. Seperti yang diungkapkan oleh santriwati bahwa jika kondisi sudah kembali normal maka mereka tidak akan menggunakan gojek lagi, karena dipondok akan dibuatkan ukhti jek khusus anak pondok, jika ada keperluan keluar-keluar maka kita harus menghubungi terlebih dahulu mbak-mbak drivernya terlebih dahulu untuk memesan jasanya.

BAB 5. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa Proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember merupakan proses pengambilan keputusan dalam menggunakan gojek. Proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember menggunakan lima tahap yaitu 1. Pengenalan masalah, 2. Pencarian informasi, 3. Evaluasi alternatif, 4. Keputusan pembelian, 5. Perilaku pasca pembelian. Tahap-tahap tersebut telah dilalui oleh para santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember. Tahap pertama pengenalan masalah, dimulai dengan mengenali apa masalah yang dihadapi oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember, dimana yang menjadi masalah para santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember adalah tidak diperbolehkannya santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember keluar malam, sedangkan pada malam hari sering kali santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember merasa lapar, permasalahan selanjutnya karena santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember tidak membawa kendaraan, selain itu permasalahan yang membuat santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember menggunakan gojek adalah rasa malas santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember untuk keluar membeli makan. Dari permasalahan yang telah diketahui tersebut santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember membutuhkan sebuah jasa yang dapat membantunya dalam urusan keluar ataupun membeli makan saat malam hari atau saat santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember merasa malas untuk keluar pesantren. faktor-faktor yang mempengaruhi santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember menggunakan gojek ada dua yaitu faktor dari dalam diri berupa rasa lapar, tidak membawa kendaraan dan rasa malas untuk keluar pondok, rasa bosan dengan menu andalan para santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember seperti mie instan sehingga santriwati memilih pesan makanan lewat gojek. selain itu ada faktor eksternal yang mempengaruhi seseorang menggunakan gojek yaitu : teman,

diskon atau promo, dan juga peraturan pondok pesantren, mengikuti perkembangan zaman (tren).

Tahap kedua pencarian informasi, setelah santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember mengenali masalah mereka, kemudian mereka mencari informasi mengenai alat bantu yang dapat membantunya dalam mengatasi permasalahannya. Pencarian informai tersebut dilakukan melalui beberapa sumber yang berkaitan dengan aplikasi pesan antar baik melalui iklan yang ada di *facebook*, *instagram*, *youtube*, *smartphone*, televisi dan orang-orang sekitar yang telah menggunakan jasa gojek. Pencarian informasi yang dilakukan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna ini berdasarkan atas kemauan diri sendiri. Informasi yang diterima oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember berbeda-beda, karena masing-masing orang memiliki pendapat masing masing terkait gojek. dari perbedaan pendapat tersebut santriwati tidak langsung menerima informasi tersebut tetapi santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember masih mencari informasi dari orang lain, ataupun dari media lain sehingga para santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember yakin dan tidak ragu untuk menggunakan gojek.

Tahap ketiga evaluasi alternatif, merupakan upaya untuk menilai suatu merek barang atau jasa dengan memberikan tolak ukur untuk menentukan merek-merek yang dianggap baik yang kelak akan digunakan oleh santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember, santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember menemukan dua merek pesan antar yang dianggap baik yaitu grab dan gojek, dimana dari merek-merek tersebut kemudian oleh santriwati dilakukan evaluasi untuk menemukan satu merek terbaik yang kelak akan digunakan dengan tolak ukur atau kriteria penilaian yang setiap individu berbeda-beda. Tolak ukur yang digunakan dalam pengambilan keputusan oleh santriwati adalah banyaknya pengguna, kecepatan driver mengantar pesanan, dukungan voucher gratis ongkir yang diberikan oleh pihak gojek, pelayanan yang diberikan, harga, dan kebenaran pesanan. Kriteria penilaian tersebut kemudian oleh santriwati dijadikan dasar sebagai pengambilan keputusan. Tahap keempat pengambilan keputusan, dalam pengambilan keputusan santriwati memutuskan untuk memakai gojek karena

gojek memiliki kriteria sesuai dengan yang telah ditentukan pada tahap evaluasi alternatif sehingga santriwati mengambil keputusan menggunakan gojek.

Tahap kelima perilaku pasca pembelian, dilakukan dengan cara menilai bagaimana cara kerja dari gojek, kesan apa yang dirasakan saat memakai gojek. dari semua tahap yang dilalui oleh santriwati diperoleh sebuah informasi bahwa pada saat santriwati menggunakan gojek santriwati menemui kendala seperti driver salah dalam melakukan pemesanan makanan, driver tidak menyediakan uang untuk kembalian, driver kesulitan dalam mencari alamat pesantren yang berpengaruh terhadap pengiriman pesanan. Selain kendala yang dirasakan oleh santriwati, santriwati juga mendapatkan kesan setelah mereka menggunakan gojek seperti pelayanan yang diberikan oleh pihak gojek sangat baik, driver yang mengantar tidak ugal-ugalan. Aplikasi gojek ini adalah aplikasi yang dapat membawa dampak positif bagi santriwati karena dengan adanya gojek santriwati merasa terbantu untuk meringankan sedikit masalah yang mereka alami, dengan fitur-fitur yang dapat mempermudah setiap penggunaannya. Aplikasi gojek ini sudah memiliki penilaian baik dibenak santriwati, tetapi untuk kedepannya tidak akan digunakan lagi karena dipesantren akan membuat sebuah layanan antar jemput yang bernama ukhti jek, dimana yang menjadi drivernya adalah mbak-mbak pengurus santriwati pondok pesantren mahasiswi Al-Husna yang sudah semester akhir yang sudah tidak ada kuliah.

5.2 Saran

Bagi pesantren disarankan memberikan layanan kantin dua kali sehari terutama pada malam hari. Bagi driver gojek diharapkan dapat meningkatkan pelayanan agar dapat memberikan kesan yang baik terhadap pelanggan. Pelayanan yang harus lebih ditingkatkan adalah ketepatan waktu pengantaran pesanan konsumen, driver harus membawa kembalian sehingga para konsumen tidak bingung mencari tukaran uang, pesanan konsumen dalam jumlah banyak harus diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan dalam pemesanan makanan. Driver harus memberikan pelayanan yang baik agar dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dan membuat konsumen memakai jasanya kembali dilain waktu.

Daftar Pustaka

Buku

- Damiati, dkk. 2017. *Perilaku Konsumen*, Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Engel. 2001. *Consumer Behavior*. Orlando, Florida: Harcourt College Publisher.
- Etta, M. S. dan Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Kasemin, K. 2015. *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Edisi Pertama. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kompri. 2018. *Manajemen dan Kepemimpinan Pondok Pesantren*. Edisi Pertama. Jakarta: premedia Group.
- Kotler, P. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kotler, P. dan G. Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, L. J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Oetomo, B. S. D., dkk. 2007. *Pengantar Teknologi Informasi Internet : Konsep dan Aplikasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. 2011. *Perilaku konsumen*. Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.

Internet

- Anonim. 2019. Jenis-Jenis Layanan Gojek. <https://driver.go-jek.com/s/article/Jenis-Layanan-GO-JEK-1536834537778>. [Diakses pada 22 Juli 2019].

Jurnal

- Adi, V. B. S., dan E. Suryawardana. 2018. Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Ojek *Online* di Semarang. *Majalah Ilmiah Solusi*. 16(4): 59-78.
- Amajida, F. D. 2016. Kreativitas Digital Dalam Manusia Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online “Go-Jek” di Jakarta. *Kajian Ilmu Komunikasi*. 46(1): 115-128.
- Clearesta, I., dkk. 2018. Pengalaman Konsumen Terhadap Layanan Gojek di Kota Jakarta: Studi Kualitatif Deskriptif. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis*. 6:70-80.
- Latipah, N. 2019. Peran Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Kemandirian Santri di Pondok Pesantren Nurrohman Al-Burhany Purwakarta. *Jurnal Comm-Edu*. 2(3):193-201.
- Nugroho, A., B. S. Dewa., dan A. Syukron. 2018. Keutusan Menggunakan Aplikasi Gojek Oleh Mahasiswa Ilmu Komunikasi “VETERAN” Yogyakarta. 1-15.
- Rohmiyati, Y., L, Christiani, dan A. Irhandayaningsih. 2020. Filter Informasi dalam Proses Penyebaran Informasi pada Pengguna Facebook Kategori Usia Remaja di Kota Yogyakarta. *Anuva* 4(1):119-132.
- Setiawan, D. 2018. Dampak Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Budaya. *Simbolika*. 4(1):62-72.

Skripsi

- Lutfiah, E. 2019. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menggunakan Aplikasi Go-Jek Fitur Go-Food (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta). *Skripsi*. Jakarta: Progam Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial UIN Syarif Hidayatullah.
- Rahmawati, A. D. 2015. Keputusan Santri Terhadap Aturan di Pondok Pesantren Modern. *Tesis*: Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Rosmita, D. A. 2019. Proses Pengambilan Keputusan Dalam Menggunakan Go-Jek (Studi Kasus Pada Generasi Z Manusia Pandalungan Jember). *Skripsi* : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember.
- Sari, D. K. 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi Go-Jek (Studi Kasus Masyarakat Yang Tinggal Di Kota Bogor). *Skripsi*. Bogor: Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Matrik Penelitian

Judul	Rumusan Masalah	Konsep	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian
PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN GOJEK (Studi Kasus Pada Santriwati Pondok Pesantren Al-Husna Jember)	bagaimana gambaran proses pengambilan keputusan santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember dalam menggunakan Gojek ?	Proses pengambilan keputusan santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember dalam menggunakan Gojek.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengenalan Masalah 2. Pencarian Informasi 3. Evaluasi Alternatif 4. Keputusan Pembelian 5. Perilaku Pasca Pembelian 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Primer data yang diperoleh dari informan yaitu santriwati yang melakukan proses pengambilan keputusan menggunakan gojek 2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari arsip-arsip, dokumen-dokumen, atau 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif 2. Tempat penelitian di pondok pesantren Al-Husna yang terletak di Jl. Kalimantan X No.173 Tegalboto Lor, Sumbersari, Jember. 3. Metode pengumpulan data : <ul style="list-style-type: none"> - Metode wawancara - Metode Observasi - Metode Dokumen 4. Analisis data

				<p>sumber informasi lainnya. Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini berupa literatur pustaka terkait profil pondok pesantren Al-Husna, peraturan-peraturan yang ada pada pondok pesantren Al-Husna. Kegiatan santriwati pondok pesantren Al-husna Jember.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Reduksi data- Penyajian data- Penarikan kesimpulan <p>5. Uji Keabsahan Data</p> <ul style="list-style-type: none">- Teknik Triangulasi
--	--	--	--	--	--

Lampiran 2. Pedoman Penelitian

Pedoman Wawancara

No.	Data yang ingin di peroleh	Sumber data
1.	Proses pengambilan keputusan dalam menggunakan gojek oleh santri mahasiswi Al-Husna.	Santri pondok pesantren mahasiswi Al-Husna yang menggunakan gojek.

Pedoman Observasi

No.	Data yang ingin di peroleh	Sumber data
1.	Aktivitas santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember.	Santri pondok pesantren Al-Husna Jember yang menggunakan gojek.

Pedoman Dokumen

No.	Data yang ingin di peroleh	Sumber data
1.	Literatur pustaka terkait profil pondok pesantren mahasiswi Al-Husna Jember, peraturan-peraturan yang ada pada pondok pesantren Al-Husna Jember, jadwal santri pondok pesantren Al-Husna Jember.	Pondok pesantren Al-Husna Jember.

Lampiran 3. Lembar Wawancara

LEMBAR WAWANCARA KEPADA INFORMAN UTAMA
(Santri Santriwati Pondok Pesantren Al-Husna Jember yang
menggunakan gojek)

I. Identitas Informan Penelitian

Nama :

Umur :

Kamar :

Alamat :

II. Pertanyaan :

A. Pengenalan Masalah

1. Apa yang anda ketahui tentang aplikasi Gojek?
2. Mengapa anda menggunakan Gojek?
3. Apakah ada dorongan dari dalam diri anda terkait kebutuhan akan makan, minum dan lain sebagainya yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?
4. Apakah ada dorongan dari luar diri seperti teman anda yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?

B. Pencarian Informasi

1. Dari mana anda mengetahui informasi tentang aplikasi gojek?
2. Apakah pencarian informasi yang anda lakukan berdasarkan atas kemauan diri anda sendiri atau atas saran dari teman anda?
3. Apakah informasi yang anda terima atau pendapat orang tentang gojek berbeda-beda?
4. Apakah dari informasi yang diberikan, anda langsung percaya dan langsung menggunakan Gojek?

C. Evaluasi Alternatif

1. aplikasi pesan antar apa saja yang menurut pandangan anda pelayanannya baik?

2. Tolak ukur apa yang anda gunakan sehingga anda dapat mengatakan bahwa aplikasi gojek adalah aplikasi pesan antar yang baik untuk digunakan?

D. Pengambilan Keputusan

1. Mengapa anda memilih menggunakan aplikasi Gojek kenapa bukan aplikasi pesan antar yang lain?
2. Apakah aplikasi gojek menjadi suatu kebutuhan bagi anda?
3. Faktor apa saja yang menyebabkan anda menggunakan aplikasi Gojek?
4. Apakah ada peraturan pondok pesantren yang menyebabkan anda memilih menggunakan aplikasi Gojek?

E. Perilaku pasca pembelian

1. Kendala apa yang anda rasakan saat anda memahami atau menggunakan Gojek?
2. kesan apa yang anda rasakan saat pertama kali menggunakan Gojek?
3. bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan oleh Gojek?
4. Dari banyaknya fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Gojek, fitur apa yang sering anda gunakan?
5. Fitur aplikasi Gojek apakah yang paling menguntungkan menurut anda ?
6. berapa kali anda menggunakan Gojek dalam seminggu?
7. Manfaat apakah yang anda rasakan setelah menggunakan Gojek?
8. Untuk kedepannya apakah anda akan tetap menggunakan Gojek atau beralih keaplikasi lain ?
9. bagaimana langkah-langkah dalam pengambilan keputusan menggunakan gojek? apakah dalam proses pengambilan keputusan yang anda lakukan sudah sesuai dengan lima tahap proses pengambilan keputusan yaitu: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pengambilan keputusan, dan perilaku pasca pembelian atau ada tahap-tahap yang anda hiraukan?

LEMBAR WAWANCARA KEPADA INFORMAN TAMBAHAN
(Santri Pondok Pesantren Al-Husna Jember yang menggunakan Gojek)

I. Identitas Informan Penelitian

Nama :

Umur :

Alamat :

Pertanyaan :

1. Apakah santri pondok pesantren sering memesan gojek untuk kebutuhan mereka?
2. Apakah ada peraturan pondok pesantren yang membuat santri memilih menggunakan Gojek?
3. Peraturan pondok pesantren apa yang sekiranya membuat santri memilih menggunakan Gojek ?
4. Fitur Gojek apa yang sering digunakan oleh santri ?

Lampiran 4. Transkrip Wawancara

TRANSKIP HASIL WAWANCARA KEPADA INFORMAN UTAMA
(Santri Santriwati Pondok Pesantren Al-Husna Jember yang
menggunakan gojek)

INFORMAN UTAMA KE-1

I. Identitas Informan Penelitian

Nama : vivin

Umur : 23

Kamar : G1

Alamat : Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173

II. Pertanyaan :

Peneliti : Apa yang anda ketahui tentang aplikasi Gojek?

Informan : “Gojek itu aplikasi online yang memfasilitasi penggunaanya dalam pelayanan transportasi ke tempat tujuan yang umumnya tidak terlalu jauh. Selain itu keberadaan aplikasi ini dapat menambah lapangan pekerjaan bagi mereka yang butuh atau dari sebelumnya menjadi tukang ojek biasa, dapat memanfaatkan aplikasi ini untuk meningkatkan kualitas kerja. Selain jasa antar jemput, masih banyak fitur-fitur lain yang terdapat dalam aplikasi gojek seperti *Go-Food*, *Go-Send* dan lain-lain”.

Peneliti : Mengapa anda menggunakan Gojek?

Informan : “karena saya berada dilingkungan pondok yang dibatasi oleh waktu keluar, jadi saya memutuskan untuk memesan makanan melalui gojek, selain itu saya juga sering menggunakan gojek untuk ke kampus karena jarak tempuh antara kampus dan pondok itu lumayan jauh, kadang saya juga memakai jasa *go-car* untuk jalan-jalan bareng sama teman mbak, efisiensi waktu juga mbak”.

Peneliti : Apakah ada dorongan dari dalam diri anda terkait kebutuhan akan makan, minum dan lain sebagainya yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?

Informan : “hem, kebanyakan itu dari diri sendiri ya, khususnya itu yang makanan tadi ya, karena saya kan hidup dilingkungan pesantren yang mana batas untuk keluar pondok itu dibatasi, selain itu saya disini tidak membawa kendaraan mbak, jadi kalau mau keluar-keluar dengan jarak yang jauh maka butuh transportasi untuk bisa sampai tempat tujuan mbak”.

Peneliti : Apakah ada dorongan dari luar diri seperti teman anda yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?

Informan : “ada mbak, teman saya itu biasanya suka ngajakin beli makan pas malam hari, tren itu juga mempengaruhi juga mbak, pokoknya apa-apa sekraang itu bisa dipesan lewat gojek”.

Peneliti : yang selanjutnya yaitu tentang pencarian informasi.

Peneliti : yang pertama dari mana anda mengetahui informasi tentang aplikasi gojek?

Informan : “dari sosaial media, kebanyakan dari instagram, dari youtube, kadang dari facebook, iklan-iklan gitu sih mbk, teman juga merupakan sumber informasi mbak, kadang saya itu tanya keteman saya masalah aplikasi gojek, cara pakainya itu gimana”.

Peneliti : Apakah pencarian informasi yang anda lakukan berdasarkan atas kemauan diri anda sendiri atau atas saran dari teman anda?

Informan : “saya gak berusaha nyari, tapi kan kalau iklan-iklan gitu biasanya muncul sendiri, apalagi kayak youtube, kalau kita mau nonton dinda hauw dan rey mbayang itu kan iklannya muncul sendiri mbk, jadi dari iklan tersebut

muncul pertanyaan dibenak saya apa sih aplikasi gojek, kemudian saya serching di google dan lain-lain kayak gitu”.

Peneliti : Apakah informasi yang anda terima atau pendapat orang tentang gojek berbeda-beda?

Informan : “iya beda-beda, orang-orang itu memiliki cara pandang masing-masing mbak tentang gojek”.

Peneliti : Apakah dari informasi yang diberikan, anda langsung percaya dan langsung menggunakan Gojek?

Informan : “enggak,eh kan tadi informasi yang diberikan dari teman-teman kan berbeda-beda, jadi saya masih mencari informasi lain dari internet atau dari situs gojek yang resmi apakah informasi yang diberikan teman saya itu valid atau tidak.

Peneliti : selanjutnya tentang evaluasi alernatif.

Peneliti : yang pertama, Aplikasi pesan antar apa saja yang menurut pandangan anda pelayanannya baik?

Informan : “kalau di Indonesia itu kan yang paling terkenal banget itu kan gojek sama grab”.

Peneliti : Tolak ukur apa yang anda gunakan sehingga anda dapat mengatakan bahwa aplikasi gojek adalah aplikasi pesan antar yang baik untuk digunakan?

Informan : “banyak sih tolak ukurnya, karena pelayanannya baik, kemudahan yang ditawarkan, drivernya banyak, jadi mudah kalau mau pesen gojek, banyaknya pengguna gojek juga menjadi tolak ukur saya. ya sudah kayak gitu”.

Peneliti : selanjutnya tentang pengambilan keputusan

Peneliti : “Mengapa anda memilih menggunakan aplikasi Gojek kenapa bukan aplikasi pesan antar yang lain?”.

Informan : “ehh, yaitu tadi saya kan melihat gojek itu dari iklannya kan mbak, disana kan sudah terpampang banyak promo-

promo gitu loh, jadi saya melihat iklannya itu langsung kesan pertama saya, kayaknya saya cocok menggunakan gojek, selain itu fitur-fiturnya itu banyak mbak, jadi saya bisa memilih sesuai dengan kebutuhan saya”.

Peneliti : Apakah aplikasi gojek menjadi suatu kebutuhan bagi anda?

Informan : “iya, kembali lagi karena saya kan tinggalnya di pondok pesantren jadi semuanya itu ser terbatas mau keluar, mencari makan, jadi dengan aplikasi gojek ini sangat membantu sekali, ”.

Peneliti : Faktor apa saja yang menyebabkan anda menggunakan aplikasi Gojek?

Informan : “itu tadi karena terbatasnya waktu, kan saya seorang santri ya mbk ya, jadi kalau misalnya waktu malam itu laper kan butuh makan, sedangkan kita tidak boleh keluar, nah dengan adanya gojek ini saya merasa terbantu, kalau mau berangkat kuliah pas waktunya mepet itu kita bisa pesan jasa *Go-Ride* untuk mengantar kita mbak”.

Peneliti : Apakah ada peraturan pondok pesantren yang menyebabkan anda memilih menggunakan aplikasi Gojek?

Informan : “ya itu tadi mbk, terbatasnya waktu yang menyebabkan tidak bisa keluar pondok”.

Peneliti : selanjutnya tentang perilaku pasca pembelian.

Peneliti : Kendala apa yang anda rasakan saat anda memahami atau menggunakan Gojek?

Informan : “sejauh ini kendalanya kadang kalau drivernya, misalnya kalau saya pesan makanan pakai aplikasi *go food* terus drivernya itu kadang gak pas di alamat kita mbk, kadang masih jauh, terus kendala yang kedua itu mbk kadang gak ada uang pas, kadang gak ada kembalian kayak gitu”.

Peneliti : kesan apa yang anda rasakan saat pertama kali menggunakan Gojek?

Informan : “ya kesannya itu baik, karena drivernya ramah, banyak promo, driver tidak ugal-ugalan dalam mengantar penumpang”.

Peneliti : bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan oleh Gojek?

Informan : “sangat baik pelayanannya mbak, kadang kalau kita sering beli, banyak promo-promo yang muncul”.

Peneliti : Dari banyaknya fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Gojek, fitur apa yang sering anda gunakan?

Informan : “*Go-food*”.

Peneliti : Fitur aplikasi Gojek apakah yang paling menguntungkan menurut anda?

Informan : “tergantung kebutuhan sih, kalau misalnya kebutuhan saya banyak yang keluar-keluar dari pondok *go-ride* itu sangat membantu, banyak keuntungannya”.

Peneliti : berapa kali anda menggunakan Gojek dalam seminggu?

Informan : “4-5 kali”.

Peneliti : Manfaat apakah yang anda rasakan setelah menggunakan Gojek?

Informan : “ ya itu tadi waktunya lebih efisien, seperti saya kan sekarang sudah semester akhir jadi sibuk, kalau misalnya mau keluar kan gak ada waktu jadi tinggal pesen aja di gojek, sambil menunggu pesanan datang sambil mengerjakan tugas akhir saya. Kemudian gojek ini mempermudah saya dalam melakukan segala aktifitas saya”.

Peneliti : Untuk kedepannya apakah anda akan tetap menggunakan Gojek atau beralih keaplikasi lain?

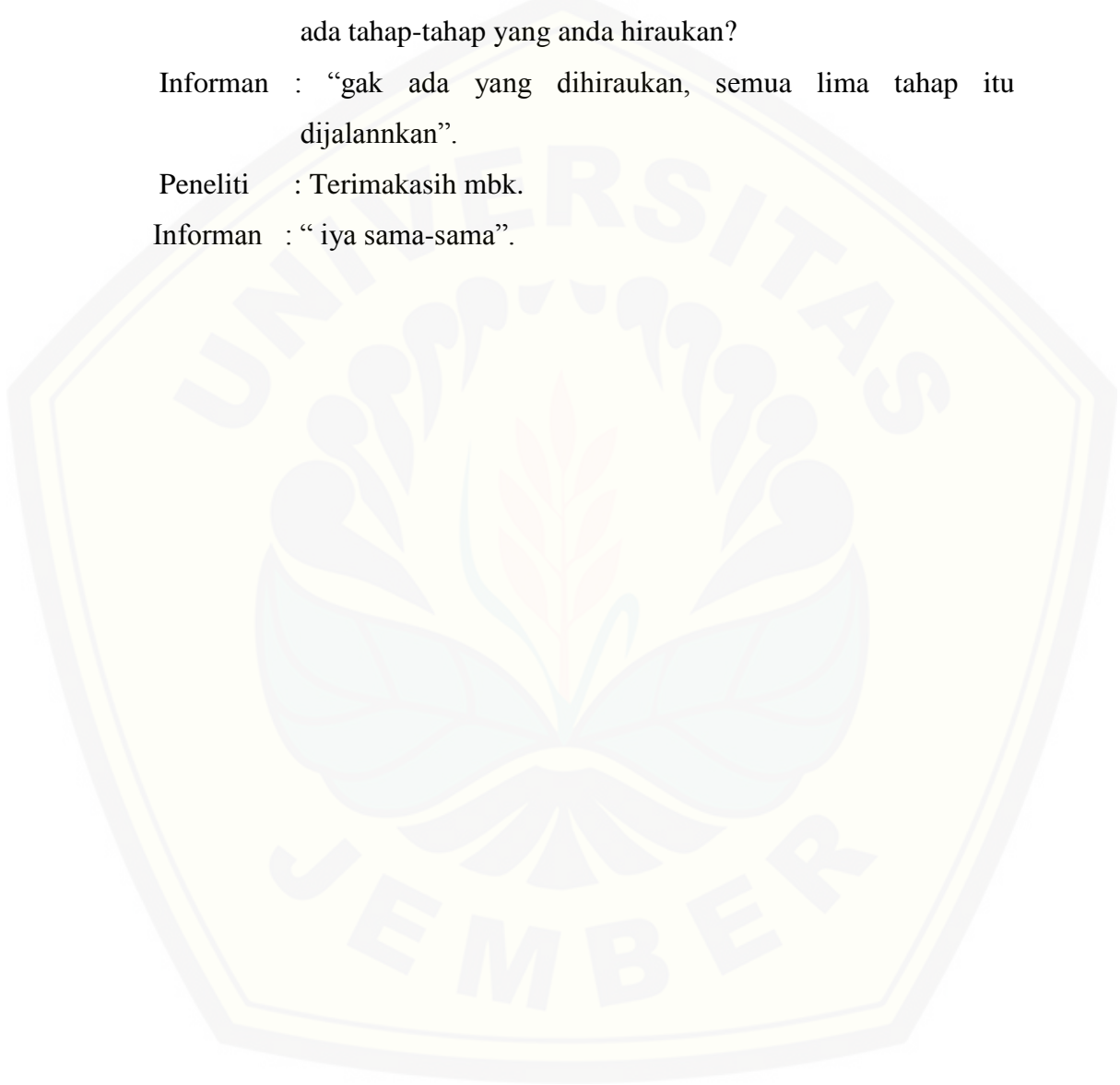
Informan : “tidak mbak, karena di pondok akan ada aplikasi ukhti jek yang di khususkan untuk anak pondok ”.

Peneliti : bagaimana langkah-langkah dalam pengambilan keputusan menggunakan gojek? apakah dalam proses pengambilan keputusan yang anda lakukan sudah sesuai dengan lima tahap proses pengambilan keputusan yaitu: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pengambilan keputusan, dan perilaku pasca pembelian atau ada tahap-tahap yang anda hiraukan?

Informan : “gak ada yang dihiraukan, semua lima tahap itu dijalannkan”.

Peneliti : Terimakasih mbk.

Informan : “iya sama-sama”.



LEMBAR WAWANCARA KEPADA INFORMAN UTAMA
(Santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember yang menggunakan
gojek)

INFORMAN UTAMA KE-2

I. Identitas Informan Penelitian

Nama : Rini Safitri
Umur : 22
Kamar : G1
Alamat : Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X
No. 173

II. Pertanyaan :

Peneliti : Apa yang anda ketahui tentang aplikasi Gojek?

Informan : “aplikasi gojek itu aplikasi pesan antar, nganterin juga, intinya memudahkan seseorang dalam melakukan segala aktifitasnya mbak, soalnya didalamnya terdapat banyak fitur yang dapat membantu para konsumennya mbak”.

Peneliti : Mengapa anda menggunakan Gojek?

Informan : “pertama itu saya butuh ya mbak, karena kan saya tidak bawa motor dan di gojek itu ada aplikasi antar *go-ride*, selain itu saya juga kadang butuh makan saat malam hari, sedangkan dipesantren tidak diperbolehkan keluar malam, jadi alternatifnya saya pesan lewat gojek mbak”.

Peneliti : Apakah ada dorongan dari dalam diri anda terkait kebutuhan akan makan, minum dan lain sebagainya yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?

Informan : “iya benar itu mbak, enak juga itu kalau ada *go food* kalau malem laper bisa pesan lewat gojek, saya kan tidak ada kendaraan mbak jadi bisa pakek *go-ride*”.

Peneliti : Apakah ada dorongan dari luar diri seperti teman anda yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?

Informan : “dorongan dari luar diri itu juga ada mbak, biasanya kalau ada diskon-diskon itu mereka bilang, jadi semakin tertarik menggunakan gojek kalau sedang ada diskon, teman yang biasanya ngompori ngajak beli makanan lewat gojek mbak, ngikuti tren juga mbak, sekarang kan trenya gojek, apa-apa bisa dipesan lewat gojek, jadi saya juga ngikuti tren mbak”.

Peneliti : yang selanjutnya yaitu tentang pencarian informasi.

Peneliti : Dari mana anda mengetahui informasi tentang aplikasi gojek?

Informan : “pastinya dari temen, biasanya kalau ada diskon mereka bilang, karena di gojek itu berbagai promo bisa terlihat disitu, terus juga dari *handphone* mbak, kan di *handphone* bisa digunakan untuk mencari informasi apapun itu termasuk tentang gojek”.

Peneliti : Apakah pencarian informasi yang anda lakukan berdasarkan atas kemauan diri anda sendiri atau atas saran dari teman anda?

Informan : “diri sendiri mbak, kan saya yang butuh sama informasi ini jadi saya cari informasi ini ”.

Peneliti : Apakah informasi yang anda terima atau pendapat orang tentang gojek berbeda-beda?

Informan : “iya beda-beda mbk, tergantung sih mbak, biasanya untuk masalah harga, kalau harganya terlalu mahal ya kita jujur aja ini terlalu mahal, tetapi ada juga yang menganggap itu harganya murah, kalau makanannya harganya murah kita rame-rame untuk beli mbak”.

Peneliti : Apakah dari informasi yang diberikan, anda langsung percaya dan langsung menggunakan Gojek?

Informan : “tidak mbak, saya masih mencari informasi yang lebih lagi, biasanya lewat *hadphone* mbak, kalau gak lewat temen

pondok yang sering menggunakan gojek, agar saya lebih yakin lagi mbak”.

Peneliti : selanjutnya tentang evaluasi alternatif.

Peneliti : aplikasi pesan antar apa saja yang menurut pandangan anda pelayanannya baik?

Informan : “gojek sama grab mbak, dua aplikasi ini yang menurut saya baik, tapi saya lebih sering menggunakan gojek”.

Peneliti : Tolak ukur apa yang anda gunakan sehingga anda dapat mengatakan bahwa aplikasi gojek adalah aplikasi pesan antar yang baik untuk digunakan?

Informan : “soalnya sering digunakan mbak, terus juga drivernya gojek itu banyak jadi kita gampang kalau mau pesen mbak, pelayanannya juga baik”.

Peneliti : selanjutnya tentang pengambilan keputusan.

Peneliti : Mengapa anda memilih menggunakan aplikasi Gojek kenapa bukan aplikasi pesan antar yang lain?

Informan : “karena pengaruh lingkungan mbak, lingkungan saya sering pakai gojek jadi saya kebiasaan pakek gojek juga, kemuduhan yang ditawarkan juga mbak sama pihak gojek”.

Peneliti : Apakah aplikasi gojek menjadi suatu kebutuhan bagi anda?

Informan : “iya, kalau misalnya laper tengah malem pas ngerjakan tugas pasti butuh banget itu mbak, apalagi saya tidak membawa kendaraan mbak, jadi saya harus memakai gojek kalau mau pergi kemana-mana”.

Peneliti : Faktor apa saja yang menyebabkan anda menggunakan aplikasi Gojek?

Informan : “karena saya tidak membawa kendaraan mbak, kemudian saya juga sering merasa lapar pas malam hari, kemudian itu mbak, peraturan pondok pesantren yang juga membuat

saya menggunakan gojek, karena saya takut dihukum kalau saya melanggar peraturan pondok pesantren.”.

Peneliti : Apakah ada peraturan pondok pesantren yang menyebabkan anda memilih menggunakan aplikasi Gojek?

Informan : “ya mbak, kita kan ada jadwal malam juga, kalau mau keluar juga dibatasi jadi untuk aplikasi gojek ini membantu banget terutama untuk masalah makanan karena saya suka makan pas malam hari. ”.

Peneliti : selanjutnya tentang perilaku pasca pembelian.

Peneliti : Kendala apa yang anda rasakan saat anda memahami atau menggunakan Gojek?

Informan : “drivernya itu mbak, biasanya tidak membawa kembalian, terus gk pesannya kadang salah level mbak, tapi kendala ini gak terlalu berlebihan mbak, masih bisa ditangani”.

Peneliti : kesan apa yang anda rasakan saat pertama kali menggunakan Gojek?

Informan : “hemz, suka aja mbak, soalnya tanpa keluar makanannya bisa datang, efisiensi waktu mbak, drivernya juga gak ugal-ugalan kalau nganter penumpang, ramah juga mbak drivernya”.

Peneliti : bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan oleh Gojek?

Informan : “baik, bapaknya ramah yang nganterin, sopan juga mbak, pokoknya enak kalau pakek gojek”.

Peneliti : Dari banyaknya fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Gojek, fitur apa yang sering anda gunakan?

Informan : “*go food*”.

Peneliti : Fitur aplikasi Gojek apakah yang paling menguntungkan menurut anda?

Informan : “*go-food*”.

Peneliti : berapa kali anda menggunakan Gojek dalam seminggu?

Informan : “tergantung mbak. Oh rata-rata empat kali dalam seminggu”.

Peneliti : Manfaat apakah yang anda rasakan setelah menggunakan Gojek?

Informan : “manfaatnya, ketika saya laper pas malam hari saya tetap bisa makan, mempermudah urusan saya, saya juga tidak usah bingung lagi mbak kalau mau pergi-pergi dengan jarak yang lumayan jauh”.

Peneliti : Untuk kedepannya apakah anda akan tetap menggunakan Gojek atau beralih keaplikasi lain?

Informan : “tidak mbak, nanti itu di pesantren akan ada ukhti jek mbak yang di khususkan untuk anak pondok”.

Peneliti : bagaimana langkah-langkah dalam pengambilan keputusan menggunakan gojek? apakah dalam proses pengambilan keputusan yang anda lakukan sudah sesuai dengan lima tahap proses pengambilan keputusan yaitu: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pengambilan keputusan, dan perilaku pasca pembelian atau ada tahap-tahap yang anda hiraukan?

Informan : “sepertinya sudah sesuai mbak, kita kan mencari masalahnya apa, kemudian mencari informasi sampai akhirnya perilaku pasca pembelian, seperti itu mbak”.

Peneliti : Terimakasih mbk

Informan : “ iya sama-sama”.

LEMBAR WAWANCARA KEPADA INFORMAN UTAMA

(Santri pondok pesantren Al-Husna Jember yang menggunakan gojek)

INFORMAN UTAMA KE-3

I. Identitas Informan Penelitian

Nama : Siti Aisyah

Umur : 19

Kamar : G1

Alamat : Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173

II. Pertanyaan :

Peneliti : Apa yang anda ketahui tentang aplikasi Gojek?

Informan : “aplikasi ini tentang pesan antar, bisa untuk mengantar barang, makanan, maupun orang yang mau bepergian mbak, aplikasi ini juga bisa untuk bersih-bersih mbak”.

Peneliti : Mengapa anda menggunakan Gojek?

Informan : “lebih memudahkan sih, kalau keluar-keluar biasanya kan ada rasa males, kalau ada gojek jadi gak perlu keluar apalagi ada corona seperti ini, itu lagi mbak, saya kan tidak membawa kendaraan jadi saya butuh untuk mengantar saya kalau saya mau keluar-keluar mbak”.

Peneliti : Apakah ada dorongan dari dalam diri anda terkait kebutuhan akan makan, minum dan lain sebagainya yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?

Informan : “ya itu tadi, karena ada rasa males itu jadi saya tertarik menggunakan gojek, tidak membawa kendaraan, jadi saya butuh untuk mengantar saya keluar-keluar”.

Peneliti : Apakah ada dorongan dari luar diri seperti teman anda yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?

Informan : “ya awalnya ada. eh enak pakek gojek aja jadi gak usah keluar-keluar dari dorongan temen ada, ngikute tren juga mbak, kan sekarang udah canggi mbak, kalau mau pesen-pesen gk harus keluar tinggal buka hp, langung pesen terus pesanan datang. Lihat sekeliling juga mbak, kan mbak-mbak sering pakek gojek jadi saya ikut juga mbak.”.

Peneliti : yang selanjutnya yaitu tentang pencarian informasi.

Peneliti : Dari mana anda mengetahui informasi tentang aplikasi gojek?

Informan : “dari teman awalnya, teman satu kamar itu mbak biasanya pesen pakek gojek jadi saya ikut tertarik menggunakan gojek, terus tertarik dari iklan-iklan yang ada di *smartphone*, banyak yang ”.

Peneliti : Apakah pencarian informasi yang anda lakukan berdasarkan atas kemauan diri anda sendiri atau atas saran dari teman anda?

Informan : “kemauan sendiri mbak, kayak enak aja pakek gojek liat teman-teman itu kemudian saya penasaran dan akhirnya cari informasi tentang gojek”.

Peneliti : Apakah informasi yang anda terima atau pendapat orang tentang gojek berbeda-beda?

Informan : “beda-beda itu sudah pasti mbak, di ongkir itu kan ada ongkir ya mbak, jadi kita mbayar orangnya kalau berangkat sendiri kan lebih murah. ya gitu sudah mbak presepsi orang itu kan berbeda-beda”.

Peneliti : Apakah dari informasi yang diberikan, anda langsung percaya dan langsung menggunakan Gojek?

Informan : “tidak mbak, saya awalnya ragu kemudian saya liat komentar orang-orang tentang gojek di sosial media sama di teman saya sendiri yang pakai gojek, sampai akhirnya saya yakin pakek gojek”.

Peneliti : selanjutnya tentang evaluasi alternatif.

Peneliti : aplikasi pesan antar apa saja yang menurut pandangan anda pelayanannya baik?

Informan : “gajek sama grab mbak”.

Peneliti : Tolak ukur apa yang anda gunakan sehingga anda dapat mengatakan bahwa aplikasi gojek adalah aplikasi pesan antar yang baik untuk digunakan?

Informan : “banyaknya pengguna sih, kalau banyak yang menggunakan, dari sudut pandang saya itu muncul pemikiran bahwa gojek adalah aplikasi yang terbaik, sama driver yang banyak yang memudahkan kita untuk menggunakannya”.

Peneliti : selanjutnya tentang pengambilan keputusan.

Peneliti : “Mengapa anda memilih menggunakan aplikasi Gojek kenapa bukan aplikasi pesan antar yang lain?

Informan : “karena pelayanannya yang baik mbak, yang nganter itu sopan, terus tidak ugal-ugalan”.

Peneliti : Apakah aplikasi gojek menjadi suatu kebutuhan bagi anda?

Informan : “iya mbak, aplikasi gojek menjadi kebutuhan, kebutuhan *something*, kalau saya kebutuhan nya itu untuk mengantar saya ketempat-tempat yang jaraknya agak jauh, terus sama pesan makanan juga mbak pas malam hari”.

Peneliti : Faktor apa saja yang menyebabkan anda menggunakan aplikasi Gojek?

Informan : “peraturan pondok mbak, kan tidak boleh banyak keluar apalagi saat kondisi pandemi seperti ini, kalau sampai telat pulang pondok itu kita bisa dikenai hukuman mbak, jadi saya lebih baik menggunakan gojek dari pada harus dihukum sama pondok mbak, faktor lain saya tidak membawa kendaraan juga mbak”.

Peneliti : Apakah ada peraturan pondok pesantren yang menyebabkan anda memilih menggunakan aplikasi Gojek?

Informan : “ya itu tadi mbak, soalnya kita keluar kan dibatasi mbak, jadinya alternatif kita untuk tidak keluar ya menggunakan gojek”.

Peneliti : selanjutnya tentang perilaku pasca pembelian.

Peneliti : Kendala apa yang anda rasakan saat anda memahami atau menggunakan Gojek?

Informan : “kendalanya itu gak ada kembalian, harus menggunakan uang pas, kadang drivernya itu gk tau alamat kita mbak, jadi agak lama nunggunya, kemudian salah level saat pesan makanan biasanya mbak”.

Peneliti : kesan apa yang anda rasakan saat pertama kali menggunakan Gojek?

Informan : “kesannya pelayanannya sangat baik sih, bapaknya yang nganterin itu sopan banget mbak, terus kalau pakek go-ride yang nganter itu tidak kebut-kebutan, jadi saya merasa aman kalau pakek gojek”.

Peneliti : bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan oleh Gojek?

Informan : “pelayanannya ramah, tapi ada juga yang gak ramah tapi rata-rata pelayanannya ramah, ya yang saya

bilang barusan mbak, tidak ugal-ugalan kalau nganter penumpang”.

Peneliti : Dari banyaknya fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Gojek, fitur apa yang sering anda gunakan?

Informan : “*go food*”.

Peneliti : Fitur aplikasi Gojek apakah yang paling menguntungkan menurut anda?

Informan : “*go-food*”.

Peneliti : berapa kali anda menggunakan Gojek dalam seminggu?

Informan : “biasanya 4-5, kadang juga pernah seminggu full”.

Peneliti : Manfaat apakah yang anda rasakan setelah menggunakan Gojek?

Informan : “membantu sih, waktu kita ada urusan yang mengharuskan untuk keluar tetapi kita tidak bisa keluar, sedangkan kita butuh untuk membeli sesuatu, peran gojek disini sangat membantu, karena kita dapat menggunakan jasa gojek untuk membelikan keperluan kita, apalagi seperti saya yang tidak membawa kendaraan mbak saya merasa terbantu sekali dengan adanya gojek ini”.

Peneliti : Untuk kedepannya apakah anda akan tetap menggunakan Gojek atau beralih keaplikasi lain?

Informan : “tidak mbak, katanya dipondok akan dibuatkan aplikasi yang di khususkan untuk anak pondk mbak, namanya ukti jek, otomatis kalau ini sudah di sahkan para santrinya tidak boleh pakek gojek lagi”.

Peneliti : bagaimana langkah-langkah dalam pengambilan keputusan menggunakan gojek? apakah dalam proses pengambilan keputusan yang anda lakukan sudah sesuai dengan lima tahap proses pengambilan keputusan yaitu: pengenalan masalah, pencarian

informasi, evaluasi alternatif, pengambilan keputusan, dan perilaku pasca pembelian atau ada tahap-tahap yang anda hiraukan?

Informan : “iya sudah sesuai semuanya sudah digunakan”.

Peneliti : “Terimakasih mbk”

Informan : “ iya sama-sama”.



LEMBAR WAWANCARA KEPADA INFORMAN UTAMA
(Santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember yang menggunakan
gojek)

INFORMAN UTAMA KE-4

I. Identitas Informan Penelitian

Nama : wardah
Umur : 21
Kamar : E2
Alamat : Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X
No. 173

II. Pertanyaan :

Peneliti : Apa yang anda ketahui tentang aplikasi Gojek?

Informan : “emmm, aplikasi gojek itu menurut saya adalah aplikasi pesan antar mbk, bukan pesan antar aja sih, bisa juga untuk bersih-bersih, pokoknya semuanya bisa mbak, sesuai kebutuhan, kan fitur-fiturnya itu banyak mbak seperti go-food, go-ride, go-car dan masih banya lagi mbak yang bisa digunakan sesuai dengan kebutuhan kita”.

Peneliti : Mengapa anda menggunakan Gojek?

Informan : “ya itu tadi mbak, karena saya butuh. biasanya saya menggunakannya untuk pesan makanan mbak, kalau gak saya menggunakan go-ride untuk mengantar saya ke tempat yang jaraknya lumayan jauh”.

Peneliti : Apakah ada dorongan dari dalam diri anda terkait kebutuhan akan makan, minum dan lain sebagainya yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?

Informan : “Dorongan dari dalam diri itu ada mbak, seperti rasa laper pas malam hari, sedangkan kita di pondok gak boleh keluar pas malam hari, jadi saya memutuskan untuk pesan

lewat gojek, emmm, sama rasa malas keluar kalau udah didalam pondok mbak jadi alternatif lain ya pakek gojek mbak kalau butuh makan atau beli-beli mbak, selain itu rasa bosan juga mbak, kalau di pondok itu kan kalau laper alternatifnya masak mie instan mbak, gak ada yang lain soalnya itu yang paling mudah, kalau makan mie instan tiap hari kan bosen juga mbak jadi kadang-kadang pakek gojek buat pesan makanan.”.

Peneliti : Apakah ada dorongan dari luar diri seperti teman anda yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?

Informan : “ada mbak, teman saya itu biasanya mengajak saya untuk pesan makanan lewat gojek, tau sendiri lah mbak, kalau pesan sendirian ongkirnya berapa, kalau ditanggung bareng-barengkan lebih murah, hehehe. Maklum mbak anak pondok. lagi pula sekarang kan ngikuti perkembangan zaman mbak, sekarang itu sudah canggih mbak, kalau mau apa-apa tinggal buka smartphone buka aplikasi gojek, tinggal tunggu pesanan datang”.

Peneliti : yang selanjutnya yaitu tentang pencarian informasi.

Peneliti : Dari mana anda mengetahui informasi tentang aplikasi gojek?

Informan : “dari HP mbak, di Hp kan banyak iklan-iklan tentang gojek, dari teman juga mbak yang sudah pernah pakek gojek”.

Peneliti : Apakah pencarian informasi yang anda lakukan berdasarkan atas kemauan diri anda sendiri atau atas saran dari teman anda?

Informan : “dari diri sendiri sih, kan saya sebelum menggunakan cari tau dulu gojek itu seperti apa terus, kalau mau pesan itu gimana caranya ”.

- Peneliti : Apakah informasi yang anda terima atau pendapat orang tentang gojek berbeda-beda?
- Informan : “sangat berbeda-beda mbak, bagi mereka yang suka ya mereka memberi respon positif, tapi kalau mereka tidak suka ya mereka menjelek-jelekan gojek”.
- Peneliti : Apakah dari informasi yang diberikan, anda langsung percaya dan langsung menggunakan Gojek?
- Informan : “tidak mbak, saya masih mencari tau lagi tentang gojek, respon orang-orang tentang gojek itu seperti apa”.
- Peneliti : selanjutnya tentang evaluasi alternatif.
- Peneliti : aplikasi pesan antar apa saja yang menurut pandangan anda pelayanannya baik?
- Informan : “gojek, grab”.
- Peneliti : Tolak ukur apa yang anda gunakan sehingga anda dapat mengatakan bahwa aplikasi gojek adalah aplikasi pesan antar yang baik untuk digunakan?
- Informan : “emmm, banyaknya pengguna sih mbak, kalau saya melihatnya itu dari situ, semakin banyak yang menggunakan berarti pelayanannya bagus, selain itu banyaknya driver itu juga mempengaruhi mbak, semakin banyak driver gojek maka akan semakin mempermudah saya dalam menggunakan gojek, kemudian itu lagi mbak fiturnya yang banyak yang membuat saya tertarik menggunakannya”.
- Peneliti : selanjutnya tentang pengambilan keputusan.
- Peneliti : Mengapa anda memilih menggunakan aplikasi Gojek kenapa bukan aplikasi pesan antar yang lain?
- Informan : “itu tadi mbak, karena banyak yang menggunakan gojek, jadi saya ikut menggunakan gojek, selain itu gojek disini mudah ditemui mbak, jadi apabila sewaktu-waktu saya butuh jasanya saya tinggal buka aplikasinya dan

memesannya karena driver gojeknya itu banyak, selain itu saya juga menggunakan gojek karena peraturan pesantren yang tidak memperbolehkan santri keluar malam, sedangkan pada malam hari saya ini sering lapar mbak”.

Peneliti : Apakah aplikasi gojek menjadi suatu kebutuhan bagi anda?

Informan : “iya mbak, karena saya itu tidak bawa motor, jadi kalau mau keluar-keluar harus pakek gojek”.

Peneliti : Faktor apa saja yang menyebabkan anda menggunakan aplikasi Gojek?

Informan : “peraturan pondok, sama saya kan tidak bawa kendaraan, jadi harus pakek gojek,”.

Peneliti : Apakah ada peraturan pondok pesantren yang menyebabkan anda memilih menggunakan aplikasi Gojek?

Informan : “ada mbak, tidak boleh keluar malam, terus sekalinya keluar itu dibatasi waktunya, selain itu apa-apa yang dirasa melanggar peraturan akan dikenai hukuman”.

Peneliti : selanjutnya tentang perilaku pasca pembelian.

Peneliti : Kendala apa yang anda rasakan saat anda memahami atau menggunakan Gojek?

Informan : “dulu pernah mbak, pesen makanan berapa yang datang berapa. Untung aja bapaknya bertanggung jawab, kadang juga salah level pada saat pesan makanan mbak, mungkin karena terlalu banyak yang pesan jadi bapaknya bingung mbk, tapi gpp itu masih wajar menurut saya”.

Peneliti : kesan apa yang anda rasakan saat pertama kali menggunakan Gojek?

Informan : “drivernya baik mbak, saat ngater penumpang itu tidak ugal-ugalan mbak”.

Peneliti : bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan oleh Gojek?

Informan : “pelayanannya baik, drivernya ramah, terus pernah pas hari jumat itu saya mau kekampus pakek gojek, terus sama bapaknya gk boleh bayar, jumat berkah katanya”.

Peneliti : Dari banyaknya fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Gojek, fitur apa yang sering anda gunakan?

Informan : “*go-ride sama go-food*”.

Peneliti : Fitur aplikasi Gojek apakah yang paling menguntungkan menurut anda?

Informan : “*go-food mbak*”.

Peneliti : berapa kali anda menggunakan Gojek dalam seminggu?

Informan : “biasanya 5 kali saya mbak”.

Peneliti : Manfaat apakah yang anda rasakan setelah menggunakan Gojek?

Informan : “manfaatnya bagi saya itu mempermudah urusan saya mbak, membantu meringankan beban saya, efesiensi waktu juga mbak, kalau biasanya butuh waktu untuk keluar beli makan, sekarang waktunya bisa untuk belajar atau melakukan aktifitas yang lain mbak”.

Peneliti : Untuk kedepannya apakah anda akan tetap menggunakan Gojek atau beralih keaplikasi lain?

Informan : “mungkin kalau kondisi sudah normal, sudah tidak ada pandemi lagi saya tidak memakai gojek lagi mbak, saya mau pakai ukhti jek yang sengaja dibuat oleh pondok karena sama pondok sudah difasilitasi dan separuh harga dari gojek mbak”.

Peneliti : bagaimana langkah-langkah dalam pengambilan keputusan menggunakan gojek? apakah dalam proses pengambilan keputusan yang anda lakukan sudah sesuai dengan lima tahap proses pengambilan keputusan yaitu: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif,

pengambilan keputusan, dan perilaku pasca pembelian atau ada tahap-tahap yang anda hiraukan?

Informan : “emmm, sudah sesuai mbak, semua tahap sudah saya gunakan”.

Peneliti : Terimakasih mbk.

Informan : “ iya sama-sama”.



LEMBAR WAWANCARA KEPADA INFORMAN UTAMA
(Santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember yang menggunakan
gojek)

INFORMAN UTAMA KE-5

I. Identitas Informan Penelitian

Nama : Yunil
Umur : 22
Kamar : K1
Alamat : Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X
No. 173

II. Pertanyaan :

Peneliti : Apa yang anda ketahui tentang aplikasi Gojek?

Informan : “Gojek itu aplikasi yang sekarang ini lagi banyak dibicarakan sama orang-orang ya mbak, pelayanannya itu baik, bisa untuk nganterin kita kemana-mana, bisa juga untuk memesan makan, bisa juga untuk bersih-bersih, pokoknya semuanya mbak sesuai yang kita minta”.

Peneliti : Mengapa anda menggunakan Gojek?

Informan : “karena saya butuh untuk memesan makanan pada saat malam hari”.

Peneliti : Apakah ada dorongan dari dalam diri anda terkait kebutuhan akan makan, minum dan lain sebagainya yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?.

Informan : “ada mbak, rasa lapar saat malam hari setelah diniyah itu mbak, kadang rasa malas keluar itu juga mempengaruhi saya untuk menggunakan gojek mbak, kalau dipondok kalau mau masak itu kadang antri dulu mbak soalnya

kompornya Cuma satu yang makek banyak jadi dari pada nunggu lama saya pesen lewat gojek aja mbak”.

Peneliti : Apakah ada dorongan dari luar diri seperti teman anda yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?

Informan : “ada mbak, teman saya itu yang sering ngajak saya pesen lewat gojek kalau pas lagi ada promo, ngikuti perkembangan zaman juga mbak, sekarang yang lagi marak kan gojek, jadi saya juga ikut-ikut mbak”.

Peneliti : yang selanjutnya yaitu tentang pencarian informasi.

Peneliti : Dari mana anda mengetahui informasi tentang aplikasi gojek?

Informan : “dari iklan mbak yang biasa muncul di *smartphone*, kemudian mbak-mbak pondok yang sering pakek gojek itu biasanya juga saya tanyai mbak masalah gojek ”.

Peneliti : Apakah pencarian informasi yang anda lakukan berdasarkan atas kemauan diri anda sendiri atau atas saran dari teman anda?

Informan : “iya mbak, dari iklan itu kemudian saya penasaran tentang aplikasinya, kemudian saya cari informasi tentang gojek”.

Peneliti : Apakah informasi yang anda terima atau pendapat orang tentang gojek berbeda-beda?

Informan : “iya mbak karena, setiap orang itu memiliki pandangan masing-masing tentang gojek”.

Peneliti : Apakah dari informasi yang diberikan, anda langsung percaya dan langsung menggunakan Gojek?

Informan : “tidak mbak, saya masih mencari-cari lagi informasi tentang gojek, seberapa banyak yang memberi komen positif tentang gojek”.

Peneliti : selanjutnya tentang evaluasi alternatif

Peneliti : aplikasi pesan antar apa saja yang menurut pandangan anda pelayanannya baik?

Informan : “aplikasi Gojek sama grab mbak, tapi saya lebih sering menggunakan gojek sih”.

Peneliti : Tolak ukur apa yang anda gunakan sehingga anda dapat mengatakan bahwa aplikasi gojek adalah aplikasi pesan antar yang baik untuk digunakan?

Informan : “banyaknya orang yang memakai jasa gojek, terus sama banyaknya driver gojek, karena bagi saya semakin banyak driver maka akan semakin mudah ditemui, respon dari para mbak-mbak pemakai goek juga sih mbak”.

Peneliti : selanjutnya tentang pengambilan keputusan.

Peneliti : Mengapa anda memilih menggunakan aplikasi Gojek kenapa bukan aplikasi pesan antar yang lain?

Informan : “karena aplikasi gojek ini mudah di cari, fitur-fiturnya juga banyak, jadi kita bisa menggunakannya sesuai dengan kebutuhan kita, seperti saya yang tidak membawa kendaraan saya memilih memakai *go-ride* mbak, kalau saya butuh makan saat malam hari saya pakai *go-food*”.

Peneliti : “Apakah aplikasi gojek menjadi suatu kebutuhan bagi anda?”.

Informan : “iya mbak, aplikasi ini sangat membantu saya sekali, karena dengan aplikasi ini saya kalau mau keluar-keluar itu menjadi mudah mbak, gak perlu repot lagi, bahkan kalau malam hari saya ingin makan, tinggal pesan lewat *go-food* mbak”.

Peneliti : Faktor apa saja yang menyebabkan anda menggunakan aplikasi Gojek?.

Informan : “peraturan pesantren yang tidak mengizinkan santrinya untuk keluar malam mbak, sedangkan jam rawan laparnya santri itu malam hari setelah ngaji mbak, sama takziran yang diberikan jika melanggar itu mbak, kayak gk etis

banget gitu mbak kalau setiap hai harus dihukum gara-gara masalah pulang terlambat”.

Peneliti : Apakah ada peraturan pondok pesantren yang menyebabkan anda memilih menggunakan aplikasi Gojek?.

Informan : “ada mbak, itu tadi tidak boleh keluar malam, tidak boleh pulang melebihi waktu yang sudah ditentukan”.

Peneliti : “selanjutnya tentang perilaku pasca pembelian”.

Peneliti : Kendala apa yang anda rasakan saat anda memahami atau menggunakan Gojek?

Informan : “kendalanya itu biasanya kalau pesen makanan pas malam hari datangnya itu lama mbak, entah karena antri atau bagaimana saya juga tidak faham, kadang saya sampai ngantuk itu nunggunya, terus itu lagi mbak, kadang pesanan makanan levelnya itu salah mbak”.

Peneliti : kesan apa yang anda rasakan saat pertama kali menggunakan Gojek?

Informan : “kesannya baik mbak, pas awal saya makai gojek itu mereka memberi pelayanan yang baik, awal saya pesen makanan lewat gojek itu bapaknya ramah, pesanannya sesuai, masnya juga gak ugal-ugalan pas nganterin penumpang”

Peneliti : bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan oleh Gojek?

Informan : “pelayanannya kalau menurut saya sudah baik, makanan yang saya pesan itu sesuai, bapaknya itu amanah sekali, makanannya itu dianter sampai depan gerbang.”

Peneliti : Dari banyaknya fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Gojek, fitur apa yang sering anda gunakan?

Informan : “*go-food*”.

Peneliti : Fitur aplikasi Gojek apakah yang paling menguntungkan menurut anda ?

Informan : “*go-food* mbak”.

Peneliti : berapa kali anda menggunakan Gojek dalam seminggu?

Informan : “4-5 kali mbak pernah juga seminggu full”.

Peneliti : Manfaat apakah yang anda rasakan setelah menggunakan Gojek?

Informan : “manfaatnya bagi saya itu mempermudah urusan saya mbak, membantu meringankan beban saya, efisiensi waktu juga mbak, kalau biasanya butuh waktu untuk keluar beli makan, sekarang waktunya bisa untuk belajar atau melakukan aktifitas yang lain mbak, lebih cepat mbak , tidak perlu ribet”.

Peneliti : Untuk kedepannya apakah anda akan tetap menggunakan Gojek atau beralih keaplikasi lain?

Informan : “untuk saat ini saya masih menggunakan mbak, mungkin nanti kalau pandemi sudah berakhir dan ukhti jek sudah resmi dibuat oleh pondok, saya tidak menggunakan gojek lagi”.

Peneliti : bagaimana langkah-langkah dalam pengambilan keputusan menggunakan gojek? apakah dalam proses pengambilan keputusan yang anda lakukan sudah sesuai dengan lima tahap proses pengambilan keputusan yaitu: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pengambilan keputusan, dan perilaku pasca pembelian atau ada tahap-tahap yang anda hiraukan?

Informan : “sudah sama sih mbak, lima tahap itu sudah saya lalui semuanya”.

Peneliti : Terimakasih mbk.

Informan : “ iya sama-sama”.

LEMBAR WAWANCARA KEPADA INFORMAN UTAMA

(Santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember yang menggunakan gojek)

INFORMAN UTAMA KE-6

I. Identitas Informan Penelitian

Nama : Sindi
Umur : 21
Kamar : C1
Alamat : Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X
No. 173

II. Pertanyaan :

Peneliti : Apa yang anda ketahui tentang aplikasi Gojek?

Informan : “emmm, aplikasi gojek adalah aplikasi ojek yang bisa dipesan secara online mbak, aplikasi gojek ini menawarkan banyak fitur mbak yang bisa digunakan oleh penggunanya seperti *go-food*, *go-ride*, *go-car*, *go-pulsa* dan masih banyak lagi mbak ”.

Peneliti : Mengapa anda menggunakan Gojek?

Informan : “karena saya tidak bawa motor mbak, saya juga sering laper pas malam hari, kadang kalau mau kirim dokumen itu saya juga lewat gojek mbak”.

Peneliti : Apakah ada dorongan dari dalam diri anda terkait kebutuhan akan makan, minum dan lain sebagainya yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?

Informan : “sangat ada mbak, seperti yang saya bilang barusan, karena saya tidak ada kendaraan dan saya juga sering lapar pas malam hari, jadi hal tersebut yang mendorong saya untuk menggunakan gojek, rasa malas juga kadang mbak, soalnya kalau seharian udah dipondok terus males

yang mau keluar beli makan atau hal-hal lain, kecuali emang mengharuskan saya sendiri yang harus datang ke tempat itu, kalau cari makan kadang saya lebih memilih menggunakan gojek”.

Peneliti : Apakah ada dorongan dari luar diri seperti teman anda yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?

Informan : “ada mbak, biasanya teman satu kamar saya itu yang menyuruh saya untuk menggunakan gojek saat mau berangkat kuliah kan saya gk ada kendaraan mbak, katanya kasian kalau pas siang-siang jalan kaki sendirian, selain itu sekarang kan emang yang lagi rame diperbincangkan gojek mbak, apalagi saat masa pandemi seperti ini, jangan sering-sering keluar kalau gak ada keperluan mendesak, jadi saya lebih memilih memakai gojek saja mbak”.

Peneliti : yang selanjutnya yaitu tentang pencarian informasi.

Peneliti : Dari mana anda mengetahui informasi tentang aplikasi gojek?

Informan : “saya mengetahui aplikasi ini dari media televisi waktu aplikasi ini launching pertama kali. Kegunaan dan perkembangan tentang aplikasi gojek saya mengetahui dari orang-orang sekeliling saya yang memakai aplikasi ini mbak, kemudian saya juga cari-cari di internet juga mbak”.

Peneliti : Apakah pencarian informasi yang anda lakukan berdasarkan atas kemauan diri anda sendiri atau atas saran dari teman anda?

Informan : “atas kemauan diri sendiri sih mbak, karena memang saya sangat membutuhkan gojek untuk keluar-keluar”.

Peneliti : Apakah informasi yang anda terima atau pendapat orang tentang gojek berbeda-beda?

Informan : “iya berbeda-beda mbak, ada yang memberi informasi baik tentang gojek dan ada juga yang memberi informasi kurang baik tentang gojek”.

Peneliti : Apakah dari informasi yang diberikan, anda langsung percaya dan langsung menggunakan Gojek?

Informan : “tidak, saya masih tanya-tanya kepada orang lain terkait aplikasi gojek, selain itu saya juga melihat informasinya dari *smartphone* mbak kan di *smartphone* bisa digunakan untuk mengetahui hal-hal yang kita inginkan”.

Peneliti : selanjutnya tentang evaluasi alternatif

Peneliti : aplikasi pesan antar apa saja yang menurut pandangan anda pelayanannya baik?

Informan : “gojek sama grab mbak, tapi selama ini saya hanya menggunakan gojek, belum pernah menggunakan aplikasi lain”.

Peneliti : Tolak ukur apa yang anda gunakan sehingga anda dapat mengatakan bahwa aplikasi gojek adalah aplikasi pesan antar yang baik untuk digunakan?

Informan : “pelayanan yang diberikan dan banyaknya pengguna, menurut saya semakin banyak yang menggunakan berarti aplikasi tersebut bagus sehingga banyak orang yang suka menggunakannya”.

Peneliti : selanjutnya tentang pengambilan keputusan.

Peneliti : Mengapa anda memilih menggunakan aplikasi Gojek kenapa bukan aplikasi pesan antar yang lain?

Informan : “karena saya butuh kendaraan yang bisa mengantarkan saya ke kampus, dan saya juga butuh untuk memesan makanan pas malam hari, kadang juga untuk mengantar dokumen mbak”.

Peneliti : Apakah aplikasi gojek menjadi suatu kebutuhan bagi anda?

Informan : “iya mbak, aplikasi gojek ini sangat menjadi kebutuhan bagi saya, karena dimasa pandemi seperti ini, yang mau keluar-keluar itu takut, jadi saya lebih memilih pesan makanan lewat gojek aja”.

Peneliti : Faktor apa saja yang menyebabkan anda menggunakan aplikasi Gojek?

Informan : “tidak ada kendaraan untuk keluar-keluar mbak, terus peraturan pondok yang tidak diperbolehkan untuk keluar malam, kalau mau keluar-keluar itu harus izin langsung sama pengasuh, ini juga menjadi faktor kenapa saya memilih menggunakan gojek, karena kalau mau izin-izin terus sama bu yai itu sungkan. Takziran itu juga mempengaruhi saya untuk menggunakan gojek, karena kalau beli makanan terus kita pulangny telat, nanti kita akan di takzir atau diberi hukuman mbak, jadi dari pada saya dihukum mendingan saya pakek gojek aja untuk pesan makanan”.

Peneliti : Apakah ada peraturan pondok pesantren yang menyebabkan anda memilih menggunakan aplikasi Gojek?

Informan : “ada mbak, seperti yang saya bilang barusan, tidak boleh keluar pada malam hari, tidak boleh telat kembali ke pesantren mbak”.

Peneliti : selanjutnya tentang perilaku pasca pembelian.

Peneliti : Kendala apa yang anda rasakan saat anda memahami atau menggunakan Gojek?

Informan : “kendalanya itu jarang ada kembalian, terus pada saat musim hujan seperti ini sulit mendapatkan driver gojek mbak, driver masih bingung dengan alamat yang diberikan, kadang juga kalau pas pesan makan dalam jumlah banyak itu sering terjadi kekeliruan mbak”.

- Peneliti : kesan apa yang anda rasakan saat pertama kali menggunakan Gojek?
- Informan : “drivernya baik, amanah juga mbak, sopan bapaknya yang nganterin pesanan”.
- Peneliti : bagaimana pedapat anda tentang pelayanan yang diberikan oleh Gojek?
- Informan : “pelayanannya sangat baik, pas ngater pesanan itu bapaknya sopan, kalau pas nganter penumpang itu tidak ugal-ugalan mbak, jadi saya merasa aman mbak”.
- Peneliti : Dari banyaknya fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Gojek, fitur apa yang sering anda gunakan?
- Informan : “*go-food, go-ride mbak*”.
- Peneliti : Fitur aplikasi Gojek apakah yang paling menguntungkan menurut anda ?
- Informan : “*go-food*”.
- Peneliti : berapa kali anda menggunakan Gojek dalam seminggu?
- Informan : “lima kali dalam seminggu”.
- Peneliti : Manfaat apakah yang anda rasakan setelah menggunakan Gojek?
- Informan : “memudahkan saya dalam melakukan aktifitas mbak, memperlancar urusan saya, efisiensi waktu juga mbak”.
- Peneliti : Untuk kedepannya apakah anda akan tetap menggunakan Gojek atau beralih keaplikasi lain?
- Informan : “tidak mbak, kalau masih pandemi saat ini saya masih menggunakan, tapi kalau pandemi sudah berakhir saya tidak akan menggunakannya soalnya dipondok akan di buat ukhti jek, jadi saya akan menggunakan jasa ukhti jek, karena ukhti jek ini bayarnya separuh harga dibandingkan dengan gojek mbak”.
- Peneliti : bagaimana langkah-langkah dalam pengambilan keputusan menggunakan gojek? apakah dalam proses pengambilan

keputusan yang anda lakukan sudah sesuai dengan lima tahap proses pengambilan keputusan yaitu: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pengambilan keputusan, dan perilaku pasca pembelian atau ada tahap-tahap yang anda hiraukan?”.

Informan : “iya, sudah sesuai dengan semua tahap itu mbak”.

Peneliti : Terimakasih mbk.

Informan : “ iya sama-sama”.



LEMBAR WAWANCARA KEPADA INFORMAN UTAMA
(Santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember yang menggunakan
gojek)

INFORMAN UTAMA KE-7

I. Identitas Informan Penelitian

Nama : Farah
Umur : 19
Kamar : L3
Alamat : Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X
No. 173

II. Pertanyaan :

Peneliti : Apa yang anda ketahui tentang aplikasi Gojek?

Informan : “emmm, itu mbak aplikasi yang bisa nganterin orang-orang terus yang bisa pesen makanan juga mbak, bisa beli pulsa, bisa belanja, pokoknya banyak kegunaannya mbak”.

Peneliti : “Mengapa anda menggunakan Gojek?”.

Informan : “saya tidak membawa kendaraan mbak, jadi saya butuh transportasi untuk nganterin saya pas mau kuliah, pas mau pergi dengan jarak tempuh yang lumayan jauh mbak, kemudian untuk memesan makan juga mbak, kebanyakan saat malam hari sih kalau pesan makannya”.

Peneliti : Apakah ada dorongan dari dalam diri anda terkait kebutuhan akan makan, minum dan lain sebagainya yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?

Informan : “ada mbak, karena saya gak bawa kendaraan jadi saya terdorong untuk memakai gojek, selain itu rasa lapar saat malam hari itu juga membuat saya terdorong menggunakan gojek”.

Peneliti : Apakah ada dorongan dari luar diri seperti teman anda yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?

Informan : “ada mbak, teman-teman itu yang biasanya ngajak pesen bareng-bareng lewat gojek supaya ongkirnya murah katanya,”.

Peneliti : yang selanjutnya yaitu tentang pencarian informasi.

Peneliti : Dari mana anda mengetahui informasi tentang aplikasi gojek?

Informan : “emmm, dari HP mbak, sekarang kan sudah canggih mbak, tinggal buka google semuanya sudah terjawab rasa penasaran kita, kemudian dari teman dekat juga yang sering menggunakan gojek mbak”.

Peneliti : Apakah pencarian informasi yang anda lakukan berdasarkan atas kemauan diri anda sendiri atau atas saran dari teman anda?

Informan : “atas kemauan diri sendiri mbak, awal masuk kuliah itu saya butuh kendaraan untuk nganterin kuliah mbak, jadi saya searching tentang aplikasi yang bisa antar jemput dan responya cepat, terus saya nemu aplikasi gojek itu ”.

Peneliti : Apakah informasi yang anda terima atau pendapat orang tentang gojek berbeda-beda?

Informan : “iya mbak berbeda-beda, pemikiran orang yang satu dengan yang lain itu pasti berbeda-beda mbak, mereka itu memiliki pendapat sendiri-sendiri”.

Peneliti : Apakah dari informasi yang diberikan, anda langsung percaya dan langsung menggunakan Gojek?

Informan : “tidak mbak, saya masih tanya-tanya ke teman saya yang sering menggunakan gojek”.

Peneliti : selanjutnya tentang evaluasi alternatif.

Peneliti : “aplikasi pesan antar apa saja yang menurut pandangan anda pelayanannya baik?”.

Informan : “gojek sama grab mbak”.

Peneliti : Tolak ukur apa yang anda gunakan sehingga anda dapat mengatakan bahwa aplikasi gojek adalah aplikasi pesan antar yang baik untuk digunakan?

Informan : “Kecepatan driver atau supir sampai ke tujuan sehingga pemesan tidak perlu menunggu lama, harga yang terjangkau yang juga didukung oleh voucher gratis ongkir yang ditawarkan oleh Gojek itu sendiri”.

Peneliti : selanjutnya tentang pengambilan keputusan

Peneliti : Mengapa anda memilih menggunakan aplikasi Gojek kenapa bukan aplikasi pesan antar yang lain?

Informan : “karen saya butuh untuk mengantar saya kuliah mbak, dan kalau pas lagi libur itu kan males keluar jadi saya pesen makan lewat gojek aja”.

Peneliti : Apakah aplikasi gojek menjadi suatu kebutuhan bagi anda?

Informan : “iya mbak, butuh banget saya mbak, yai itu tadi untuk nganterin kuliah, sama pesen makanan”.

Peneliti : Faktor apa saja yang menyebabkan anda menggunakan aplikasi Gojek?

Informan : “faktor tidak ada kendaraan sama peraturan pondok sih mbak”.

Peneliti : Apakah ada peraturan pondok pesantren yang menyebabkan anda memilih menggunakan aplikasi Gojek?

Informan : “ada mbak, di pondok itu kan tidak boleh keluar malam, sedangkan saya itu biasanya kalau malam itu lapar, jadi butuh gojek untuk pesan makanan”.

Peneliti : selanjutnya tentang perilaku pasca pembelian

Peneliti : Kendala apa yang anda rasakan saat anda memahami atau menggunakan Gojek?

Informan : “kendalanya bapaknya itu biasanya gak bawa kembalian, terus kita kan kalau pesen rame-rame mbak biar ongirnya murah, eh pas dateng kadang pesananya salah”.

Peneliti : kesan apa yang anda rasakan saat pertama kali menggunakan Gojek?

Informan : “kesannya itu responya cepet mbak, drivernya ramah, sopan juga mbak”.

Peneliti : bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan oleh Gojek?

Informan : “pelayanannya itu baik, terus orangnya itu ramah, lebih mementingkan keselamatan penumpang mbak, jadi gak ugal-ugalan kalau nganter penumpang”.

Peneliti : Dari banyaknya fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Gojek, fitur apa yang sering anda gunakan?

Informan : “*go-ride* sama *go-food* mbak”.

Peneliti : Fitur aplikasi Gojek apakah yang paling menguntungkan menurut anda?

Informan : “*go-ride*”.

Peneliti : berapa kali anda menggunakan Gojek dalam seminggu?

Informan : “5 kali biasanya mbak”.

Peneliti : Manfaat apakah yang anda rasakan setelah menggunakan Gojek?

Informan : “ya itu mbak, adanya gojek ini mempermudah saya untuk pergi ke kampus, efisiensi waktu juga mbak, kalau jalan kaki kan butuh waktu yang lumayan lama, tapi kalau gojek cepet mbak”.

Peneliti : Untuk kedepannya apakah anda akan tetap menggunakan Gojek atau beralih keaplikasi lain?

Informan : “sepertinya saya akan pindah haluan mbak, tidak akan menggunakan gojek lagi, karena pondok akan

memfasilitasi ukhti jek untuk antar jemput mbak-mbak, ongkosnya pun lebih murah”.

Peneliti : bagaimana langkah-langkah dalam pengambilan keputusan menggunakan gojek? apakah dalam proses pengambilan keputusan yang anda lakukan sudah sesuai dengan lima tahap proses pengambilan keputusan yaitu: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pengambilan keputusan, dan perilaku pasca pembelian atau ada tahap-tahap yang anda hiraukan?

Informan : “emmm, kalau menurut saya, saya sudah sesuai dengan langkah-langkah itu tadi mbak”.

Peneliti : “Terimakasih mbk”

Informan : “ iya sama-sama”.

LEMBAR WAWANCARA KEPADA INFORMAN UTAMA
(Santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember yang menggunakan
gojek)

INFORMAN UTAMA KE-8

I. Identitas Informan Penelitian

Nama : Mamik
Umur : 21
Kamar : F3
Alamat : Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X
No. 173

II. Pertanyaan :

Peneliti : Apa yang anda ketahui tentang aplikasi Gojek?

Informan : “aplikasi gojek ini adalah suatu aplikasi ojek keluaran terbaru yang bisa dipesan secara online, dalam aplikasi gojek ini terdapat banyak fitur yang bisa digunakan oleh para penggunanya seperti, go-food, go-ride, go-car, go-pulsa dan lain sebagainya yang dapat mempermudah penggunanya”.

Peneliti : “Mengapa anda menggunakan Gojek?”.

Informan : “saya pakai gojek karena saya butuh untuk memesan makanan pas malam hari mbak, saya juga tidak membawa kendaraan mbak jadi butuh untuk keluar-keluar gitu mbak”.

Peneliti : Apakah ada dorongan dari dalam diri anda terkait kebutuhan akan makan, minum dan lain sebagainya yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?

Informan : “ada mbak, rasa lapar pada waktu malam hari yang membuat saya tertarik memakai gojek, males keluar juga membuat saya lebih memilih pesan leway gojek, males

antri untuk masak juga yang membuat saya tertarik memesan makanan lewat gojek”.

Peneliti : Apakah ada dorongan dari luar diri seperti teman anda yang membuat anda tertarik menggunakan Gojek?

Informan : “ada mbak, biasanya itu kalau mau pesan makanan pas malam hari, teman saya menyarankan saya untuk pesan lewat gojek. kemudia ngikuti tren masa kini mbak, sekarang kan apa-apa bisa dipesan lewat handpone mbak”.

Peneliti : yang selanjutnya yaitu tentang pencarian informasi.

Peneliti : Dari mana anda mengetahui informasi tentang aplikasi gojek?

Informan : “dari smartphone mbak, google itu kan bisa tau segalanya kalau kita butuh informasi tinggal ketik, terus langsung keluar informasi yang kita ingin tahu, selain itu saya juga sering liat mbak-mbak pondok pakai gojek kayak enak gitu mbak, ya saya juga pernah tanya juga ke mbak-mbak pengguna gojek masalah pelayanannya itu gimana, sulit gak kalau mau pakek gojek ”.

Peneliti : Apakah pencarian informasi yang anda lakukan berdasarkan atas kemauan diri anda sendiri atau atas saran dari teman anda?

Informan : “kemauan diri sendiri mbak, awalnya saya itu penasaran mbak, kenapa mbak-mbak pondok sering menggunakan gojek, jadi saya cari tau apa itu aplikasi gojek”.

Peneliti : Apakah informasi yang anda terima atau pendapat orang tentang gojek berbeda-beda?

Informan : “berbeda-beda mbak, semuanya mempunyai pendapat masing-masing tetang gojek”.

Peneliti : Apakah dari informasi yang diberikan, anda langsung percaya dan langsung menggunakan Gojek?

Informan : “tidak mbak, saya masih membandingkan dengan aplikasi-aplikasi yang lain”.

Peneliti : selanjutnya tentang evaluasi alternatif

Peneliti : aplikasi pesan antar apa saja yang menurut pandangan anda pelayanannya baik?

Informan : “kalau menurut saya aplikasi gojek sama grab”.

Peneliti : Tolak ukur apa yang anda gunakan sehingga anda dapat mengatakan bahwa aplikasi gojek adalah aplikasi pesan antar yang baik untuk digunakan?

Informan : “pelayanan yang diberikan sama banyaknya pengguna mbak, soalnya menurut saya kalau pelayannya baik, dan banyak menggunakan berarti aplikasinya itu baik, sehingga dapat diterima oleh banyak orang mbak, gak mungkin orang itu menggunakan suatu merek barang atau jasa kalau pelayanannya itu tidak baik”.

Peneliti : selanjutnya tentang pengambilan keputusan.

Peneliti : Mengapa anda memilih menggunakan aplikasi Gojek kenapa bukan aplikasi pesan antar yang lain?

Informan : “karena gojek ini kalau menurut saya sudah terkenal, jadi mudah untuk dicari, drivernya banyak, penggunanya juga banyak kalau menurut saya semakin banyak yang menggunakan maka aplikasi tersebut dapat diterima oleh masyarakat.”.

Peneliti : Apakah aplikasi gojek menjadi suatu kebutuhan bagi anda?

Informan : “iya mbak, apalagi seperti saya yang berada dipondok, waktu keluarnya terbatas, jadi adanya gojek ini sangat membantu saya”.

Peneliti : Faktor apa saja yang menyebabkan anda menggunakan aplikasi Gojek?

Informan : “peraturan pondok sama rasa malas mbak”.

Peneliti : Apakah ada peraturan pondok pesantren yang menyebabkan anda memilih menggunakan aplikasi Gojek? ”.

Informan : “ada mbak, salah satunya adalah tidak diperbolehkannya keluar malam, tidak boleh pulang melebihi waktu yang telah ditentukan”.

Peneliti : selanjutnya tentang perilaku pasca pembelian.

Peneliti : Kendala apa yang anda rasakan saat anda memahami atau menggunakan Gojek? ”.

Informan : “emmm, biasanya drivernya itu kesulitan mencari alamat pondok, jadi datangnya itu agak lambat, salah level biasanya mbak kalau pas lagi beli makanan yang ada tingkat levelnya itu”.

Peneliti : kesan apa yang anda rasakan saat pertama kali menggunakan Gojek?

Informan : “baik mbak, responnya cepat, gerceplah mbak.”.

Peneliti : bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan oleh Gojek?

Informan : “pelayanannya baik mbak, drivernya itu sopan dan amanah sekali, tidak ugal-ugalan juga mbak”.

Peneliti : Dari banyaknya fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Gojek, fitur apa yang sering anda gunakan?

Informan : “go-food, go-ride”.

Peneliti : Fitur aplikasi Gojek apakah yang paling menguntungkan menurut anda?

Informan : “go-food”.

Peneliti : berapa kali anda menggunakan Gojek dalam seminggu?

Informan : “4-5 kali”.

Peneliti : Manfaat apakah yang anda rasakan setelah menggunakan Gojek?

Informan : “emmm, manfaatnya itu banyak banget mbak, salah satunya adalah membantu saya meringankan beban saya ”.

Peneliti : Untuk kedepannya apakah anda akan tetap menggunakan Gojek atau beralih keaplikasi lain?

Informan : “Kalau masalah ini mbak, liat kondisi dulu, soalnya pengasuh pernah bilang kalau mau di buat ukhti jek di pondok, jadi kalau mau ke kampus bisa menghubungi ukhti jek, harganya juga lebih murah, kemudian yang bonceng kita itu mbak-mbak, kan lebih enak mbak, tapi gak tau kapan, mungkin nunggu situasi aman.

Peneliti : bagaimana langkah-langkah dalam pengambilan keputusan menggunakan gojek? apakah dalam proses pengambilan keputusan yang anda lakukan sudah sesuai dengan lima tahap proses pengambilan keputusan yaitu: pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pengambilan keputusan, dan perilaku pasca pembelian atau ada tahap-tahap yang anda hiraukan?

Informan : “sudah sesuai sih mbak, semua tahap sudah saya lalui”.

Peneliti : Terimakasih mbk.

Informan : “ iya sama-sama”.

LEMBAR WAWANCARA KEPADA INFORMAN TAMBAHAN
(Santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember yang
menggunakan Gojek)

I. Identitas Informan Penelitian

Nama : luluk

Umur : 24

Kamar : F8

Alamat : Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173

II. Pertanyaan :

Peneliti : Apakah santri pondok pesantren sering memesan gojek untuk kebutuhan mereka?

Informan : “iya dek, santri disini itu sering menggunakan gojek untuk memesan makanan pas malam hari, kadang juga untuk mengantar ke kampus”.

Peneliti : Apakah ada peraturan pondok pesantren yang membuat santri memilih menggunakan Gojek?

Informan : “ada dek, dipondok itu mesti ada peraturan mbak, mungkin dari peraturan pondok tersebut mereka memilih menggunakan gojek”.

Peneliti : Peraturan pondok pesantren apa yang sekiranya membuat santri memilih menggunakan Gojek ?

Informan : “larangan untuk keluar malam, sama pembatasan waktu keluar sepertinya itu dek yang membuat para santri memilih memakai gojek”.

Peneliti : Fitur Gojek apa yang sering digunakan oleh santri ?

Informan : “yang sering saya liat itu mereka sering menggunakan *go-food* sama *go-ride*”.



LEMBAR WAWANCARA KEPADA INFORMAN TAMBAHAN
(Santriwati pondok pesantren Al-Husna Jember yang menggunakan
Gojek)

I. Identitas Informan Penelitian

Nama : Indri

Umur : 22

Kamar : D3

Alamat : Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173

II. Pertanyaan :

Peneliti : Apakah santri pondok pesantren sering memesan gojek untuk kebutuhan mereka?

Informan : “iya, santri disini itu sering menggunakan gojek biasanya untuk memesan makanan, kalau gak untuk mengantar santri ke kampus atau pergi keluar”.

Peneliti : Apakah ada peraturan pondok pesantren yang membuat santri memilih menggunakan Gojek?

Informan : “iya ada, kalau menurut saya peraturan pondok disini juga menjadi penyebab para santri menggunakan gojek”.

Peneliti : Peraturan pondok pesantren apa yang sekiranya membuat santri memilih menggunakan Gojek ?

Informan : “emmm, tidak boleh keluar malam, terus sama batasan waktu keluar, kayaknya itu sih yang membuat mereka menggunakan gojek, ya meskipun peraturan pondok disini itu banyak tapi kalau menurut saya yang paling dominan yang membuat mereka menggunakan gojek ya itu tadi sudah peraturannya”.

Peneliti : Fitur Gojek apa yang sering digunakan oleh santri

Informan : “kalau yang saya lihat para santri disini itu sering menggunakan *go-ride* sama *go-food*”.



Lampiran 5. Data Santri Pengguna Gojek

**DATA SANTRI PONDOK PESANTREN AL-HUSNA JEMBER
PENGGUNA GOJEK**

No	Nama	Umur	Kamar	Alamat
1.	Vivin	19	G1	Pondok Pesantren Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
2	Rini Safitri	22	G1	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
3	Siti Aisyah	19	G1	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
4	Wardah	22	E2	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
5	Yunil	22	KI	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
6	Sindi	21	C1	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
7.	Farah	21	C2	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
8	Mamik	21	F3	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
9	Riyadhotun Nafiah	21	G3	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl.

				Kalimantan X No. 173
10	Evadatul Husna	22	F7	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
11	Nasrul Alamiyatun Najah	21	F4	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
12	Susi Maulidia Fatma	22	A4	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
13	Amelia Nurtahniah	19	C3	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
14	Eka Puspita Wardani	19	A1	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
15	Susi Maulidia Fatma	22	A4	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
16	Ana	20	E3	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
17	Rifqoh	20	F4	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
18	Mairani Wulandari	20	B6	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173
19	Ariny	21	H2	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl.

				Kalimantan X No. 173
20	Silvi	20	F1	Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna, Jl. Kalimantan X No. 173



Lampiran 6. Surat Izin Penelitian

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
Jalan Kalimantan Nomor 37 Kampus Bumi Jember 68121
Telepon: 0331-334988, 336738 Fax: 0331-334988
Email: www.fkip@ujember.ac.id

Nomor : 9012/25.1.5/LT/2020
Lampiran :
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Pengasuh
Pondok Pesantren Mahasiswa Al-Husna
Jember

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa FKIP Universitas Jember di bawah ini:

Nama : Izza Maulide
NIM : 16021C301029
Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Waktu Pelaksanaan : November s.d. Desember 2020

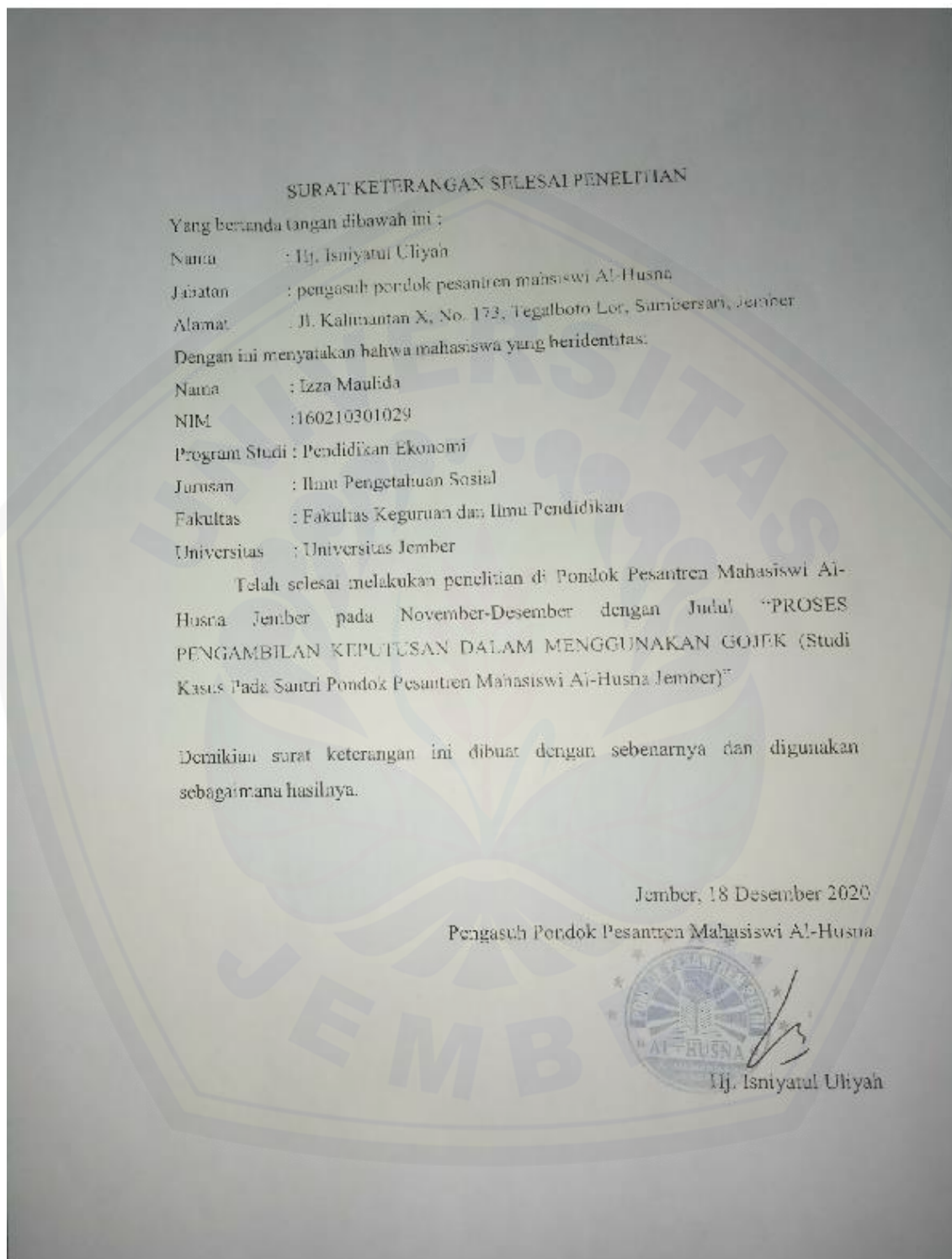
Berkenaan dengan penyelesaian studinya, mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan rencana penelitian dengan judul: "Proses Pengambilan Keputusan Dalam Menggunakan Gojek Studi Kasus Pada Sante Pondok Pesantren Mahasiswa Al-Husna Jember". Sehubungan dengan hal tersebut, mohon Saudara berkenan memberikan izin dan sekaligus memberikan bantuan informasi yang diperlukan.

Demikian perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I

Prof. Dr. Suranto, M.Si
NIP. 19670625 199203 1 003

Lampiran 7. Surat Keterangan Selesai Penelitian



lampiran 8. Dokumentasi Penelitian



Gambar 3. Aktivitas santriwati saat memesan makanan melalui aplikasi gojek



Gambar 4. Dokumentasi saat wawancara dengan santri pondok pesantren Al-Husna Jember yang bernama Vivin



Gambar 5. Dokumentasi saat wawancara dengan santri pondok pesantren Al-Husna Jember yang bernama Mamik



Gambar 6. Dokumentasi Saat Wawancara Dengan Santri Pondok Pesantren Al-Husna Jember Yang Bernama Yunil



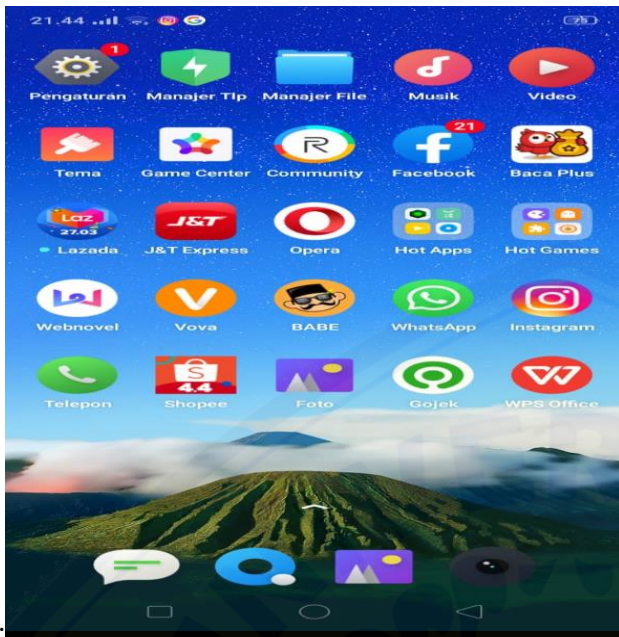
Gambar 7. Dokumentasi Saat Wawancara Dengan Santri Pondok Pesantren Al-Husna Jember Yang Bernama Farah



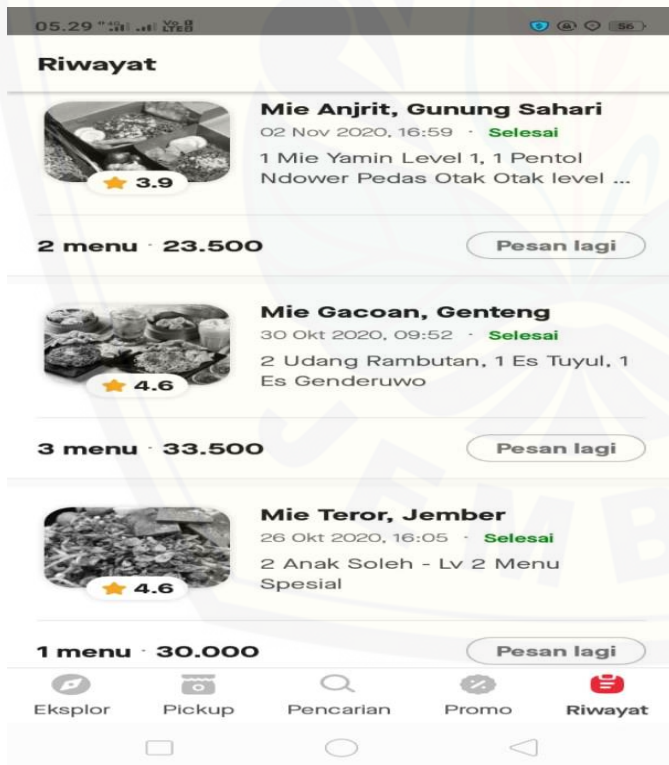
Gambar 8. Dokumentasi Dengan Informan Utama Santri Pondok Pesantren Al-Husna Jember Yang Bernama Sindi



Gambar 9. Dokumentasi Saat Wawancara Dengan Santri Pondok Pesantren Al-Husna Jember Yang Bernama Syafira




Gambar 10. Dokumentasi bukti aplikasi gojek yang ada di smartphone santri pondok pesantren Al-Husna Jember



Gambar 11. Dokumentasi riwayat pemesanan yang pernah dilakukan oleh santri pondok pesantren Al-Husna Jember

lampiran 9. Lembar Konsultasi Pembimbing Utama



**KEMENTERIAN RISTEK DAN PERGURUAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**
Alamat : Jl. Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162
Telp./Fax (0331) 334988 Jember 68121

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : Izza Maulida
NIM/ Angkatan : 160210301029/ 2016
Jurusan/ Prog. Studi : IPS/Pendidikan Ekonomi
Judul Skripsi : PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN GOJEK (Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Mahasiswi Al-Husna)
Pembimbing I : Dra. Sri Wahyuni, M.Si.


KEGIATAN KONSULTASI

NO	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Tt. Pembimbing I
1.	31 - 1 - 2020	Konsultasi Judul	SP
2.	7 - 2 - 2020	Konsultasi Bab 1, 2, 3	SP
3.	13 - 2 - 2020	konsultasi Bab 1, 2, 3.	SP
4.	20 - 2 - 2020	konsultasi Bab 1, 2, 3.	SP
5.	13 - 3 - 2020	Konsultasi bab 1, 2, 3	SP
6.	15 - 05 - 2020	Konsultasi bab 2, 3	SP
7.	22 - 06 - 2020	Konsultasi Bab 3	SP
8.	29 - 06 - 2020	all seminar	SP
9.	18 - 10 - 2020	Konsultasi Bab 4, 5	SP
10.	25 - 11 - 2020	Konsultasi Bab 4, 5	SP
11.	17 - 12 - 2020	Konsultasi bab 5	SP
12.	07 - 01 - 2021	Konsultasi kesimpulan	SP
13.	3 - 2 - 2021	all ujian	SP
14.			
15.			

Catatan:

1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi.
2. Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi

Lembar Konsultasi Pembimbing Anggota


KEMENTERIAN RISET DAN PERGURUAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
 Alamat : Jl. Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162
 Telp / Fax (0331) 374936 Jember 54121

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : Izza Maulida
 NIM/ Angkatan : 169210591029/ 2016
 Jurusan/ Prog. Studi : IPS/Pendidikan Ekonomi
 Judul Skripsi : PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN GOMEK (Studi Kasus Pada Sastra Pondok Pesantren Mahtasawi Al-Husna Jember)
 Pembimbing II : Makhmad Zunaini, S.Pd., M.Pd.

KEGIATAN KONSULTASI

NO	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	TT. Pembimbing II
1.	31-01-2020	Konsultasi Judul	
2.	3-02-2020	Konsultasi Judul	
3.	28-02-2020	Konsultasi Bab 1,2,3	
4.	17-03-2020	Konsultasi Bab 1,2,3	
5.	13-04-2020	Konsultasi Bab 1,2,3	
6.	03-05-2020	Konsultasi Bab 1,2,3	
7.	15-05-2020	Konsultasi Bab 1,2,3	
8.	21-06-2020	ACC Seminar	
9.	29-08-2020	Konsultasi Bab 4,5	
10.	8-01-2021	Konsultasi Bab 4,5	
11.	18-01-2021	Konsultasi kesimpulan	
12.	26-01-2021	Konsultasi lampiran	
13.	03-02-2021	ACC Ujian	
14.			
15.			

Catatan:

- Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi.
- Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi

lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup

A. Identitas

1. Nama : Izza Maulida
2. Tempat, Taggal Lahir : Jember, 18 Juli 1998
3. Agama : Islam
4. Nama Ayah : Nurhadi
5. Nama Ibu : Rusmiati
6. Alamat : Dusun Krajan, RT/RW 024/005, Desa Curahmalang, Kecamatan Rambipuji, Kabupaten Jember

A. Pendidikan

No	Nama Sekolah	Tempat	Tahun Lulus
1	TK NURUL HIDAYAH	JEMBER	2004
2	MI MIFTAHUL HUDA	JEMBER	2010
3	MTs AL-MISRI	JEMBER	2013
4	MA AL-MISRI	JEMBER	2016