

JULI 2025

FINAL-PROJECT

ANALISIS MEDIA SOSIAL

KOMPARASI ASPEK DAN SENTIMEN
MASYARAKAT TERHADAP MAXIM DAN GOJEK

AGUNG TARUNA YUDHO PRATAMA

NIM : 112109400000004



PERMASALAHAN



5 Tuntutan Demo Ojol :

1. Mutlak turunkan potongan aplikasi menjadi 10 persen
2. Naikkan tarif pengantaran penumpang
3. Segera terbitkan regulasi pengantaran makanan dan barang
4. Tentukan tarif bersih yang diterima mitra
5. Mendesak pemerintah segera terbitkan UU Transportasi Online Indonesia.

<https://www.kompas.com/tren/read/2025/05/20/0700000465/5-tuntutan-demo-ojol-besar-besaran-hari-ini-apa-saja>

SUMBER DATA

Data Berasal dari Ulasan aplikasi Gojek dan Maxim pada Playstore

Data yang diambil up to date yaitu dari 01-01-2025 hingga 01-07-2025

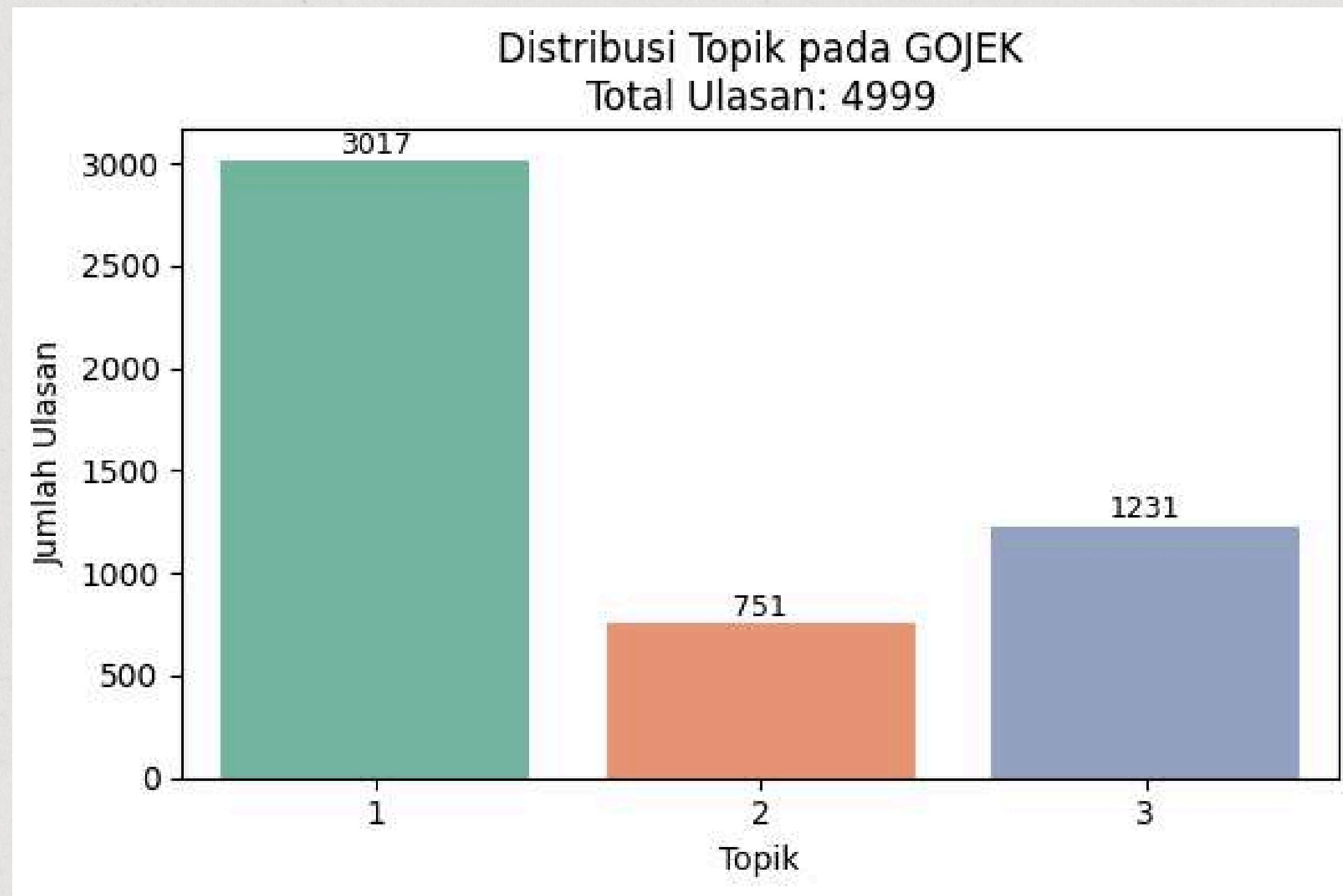
Data di ambil sebanyak 5000 data untuk masing-masing Aplikasi Gojek dan Maxim

TAHAP PENGOLAHAN

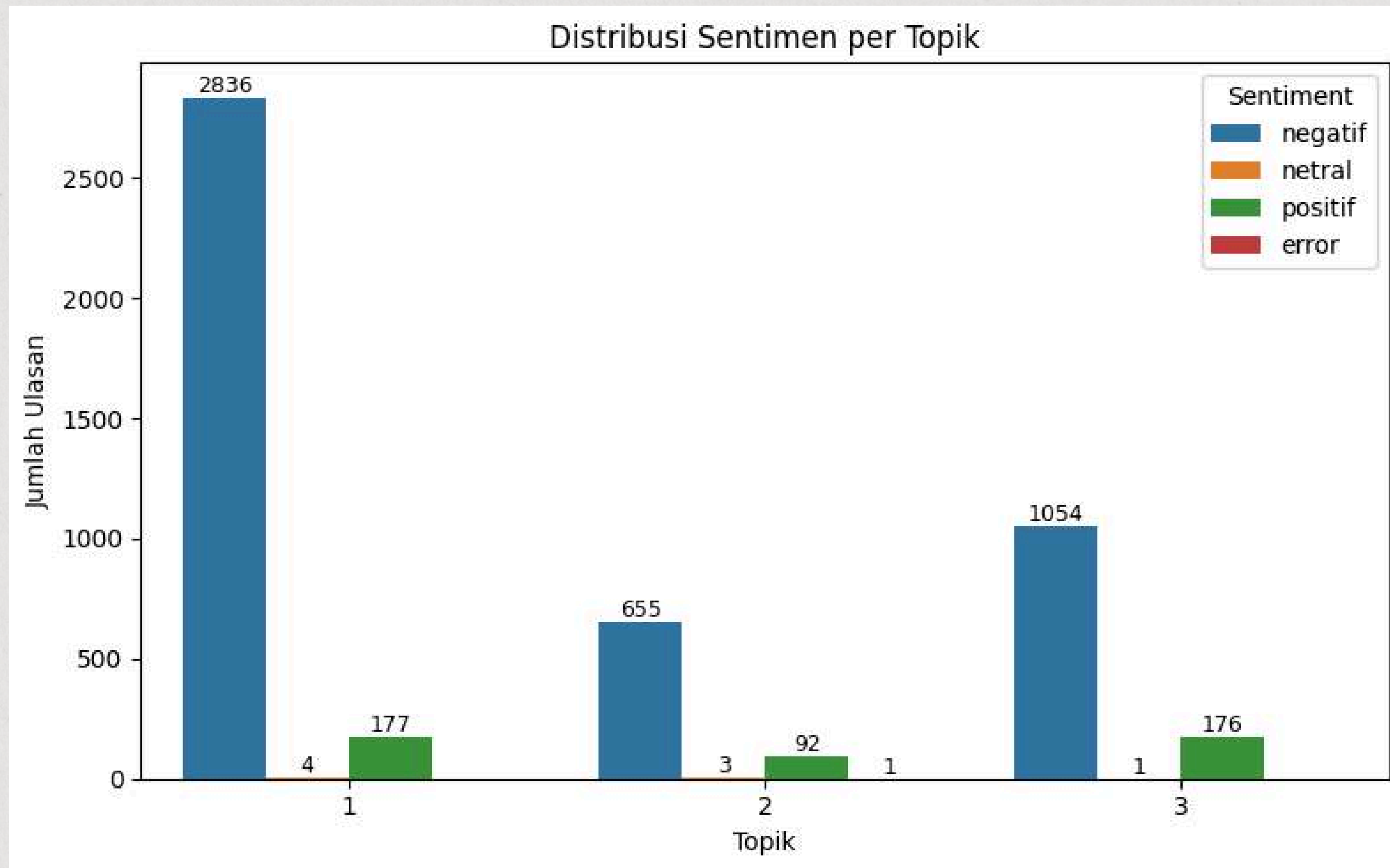


3 Topik Utama GOJEK

TOPIK 1	Bobot	TOPIK 2	Bobot	TOPIK 3	Bobot
driver	0.066	bayar	0.024	gojek	0.03
gojek	0.024	gojek	0.021	aplikasi	0.022
tunggu	0.021	pinjam	0.014	kirim	0.016
pesan	0.021	gopay	0.013	gopay	0.015
aplikasi	0.02	lambat	0.011	saldo	0.014
jam	0.018	aplikasi	0.01	ongkos	0.013
order	0.017	go	0.007	mahal	0.012
makan	0.016	kecewa	0.007	akun	0.012
gofood	0.014	blokir	0.006	promo	0.01
cancel	0.012	tagih	0.006	harga	0.01



Distribusi Sentimen pada Topik



TOPIK 1	Bobot
driver	0.066
gojek	0.024
tunggu	0.021
pesan	0.021
aplikasi	0.02
jam	0.018
order	0.017
makan	0.016
gofood	0.014
cancel	0.012

- Topik ini berfokus pada pengalaman pelanggan saat melakukan pemesanan layanan, terutama GoFood.
- Kata 'Driver' (0.066) menjadi yang tertinggi
- Keluhan umum terkait lamanya waktu tunggu, yang terlihat dari kemunculan kata-kata seperti "tunggu", "jam", "pesan", dan "order".
- Ulasan juga menyinggung aplikasi dan layanan GoFood.
- Selain itu, keluhan pembatalan pesanan ditandai dengan kata "cancel" yang sering muncul.

TOPIK 1



pesan gofood dan ternyata restonya lagi ramai banget salah satu driver ngabarin terus minta buat dicancel saja sudah coba buat cancel di help center cuma katanya tidak bisa karena pesannya sudah diproses sudah 3 kali gonta ganti driver karena dari mereka yang cancel sampai sekarang belum sampai pesannya di help center pun tidak membantu sama sekali karena tidak bisa komunikasi langsung sama customer service admin orang langsung cuma bot saja intinya pada akhirnya masalah tidak terselesaikan

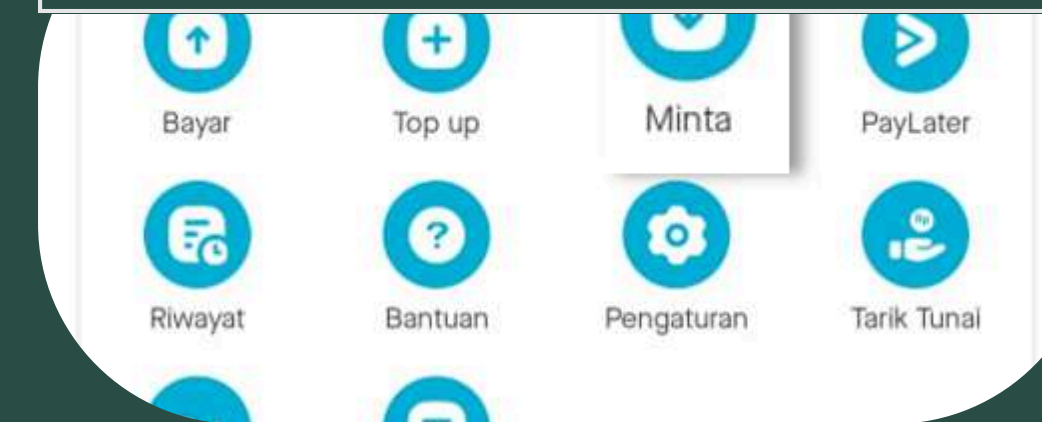
gila yaa go food nungguin dapat driver sekarang nunggunya lama banget bisa sampai 40 menit padahal milih pengiriman standar alias setara sama pengiriman hemat bilanganya sesuai estimasi tapi makanan sampai sudah kondisi adem alot gaenak yaa berarti perhitungan estimasi mu tidak benar sering pesen kopi yang buatnya paling 10 menit tapi menunggu drivernya 30 menit sendiri pas nyampe sudah cair kopi rasa air tolong estimasi pemilihan driver disesuaikan dengan jenis makanan yang dijual di resto

saya sudah 3 kali ganti mesan gofood gofood pertama resto pengirim reguler di jam setengah 9 di cancel oleh pihak gojek alasan driver tidak ketemu pdahl sudah menunggu dari jm setengah 9 smpe jm 11 an kucoba lagi mesan di resto yang sana gofood kedua di resto yang sama tetapi pengiriman express menunggu lama smpe jm 12 mlam di cancel lagi driver tidak di temukan lagi alasan nya gofood ketiga jam 12 malam ganti resto tetap juga tidak ketemu driver nya posisi saya di kota padang biasanya mdhnyari driver disini

TOPIK 2	Bobot
bayar	0.024
gojek	0.021
pinjam	0.014
gopay	0.013
lambat	0.011
aplikasi	0.01
go	0.007
kecewa	0.007
blokir	0.006
tagih	0.006

- Kata-kata seperti pinjam, gopay, tagih, dan blokir menunjukkan ketidakpuasan pelanggan terhadap fitur keuangan Gojek, terutama GoPay dan PayLater.
- Keluhan : transaksi yang lambat atau bermasalah, serta penagihan dan pemblokiran fitur yang dianggap mengganggu.

TOPIK 2



saya sbagai cstmr aktif yang sudah menggunakan aplikasi gojek dari 2020 saya selalu tepat wktu melakukan pembayaran yang dimana transaksi saya bisa skitar 3jt an bulan namun karena bulan in ada kendla keterlambatan gaji dari kantor saya maka saya pun juga terlambat melakukan pmbyaran gojek pdhal baru 3hari namun yang menghubungi saya kamu penagihan ada 10 nomor sngat mengganggu yang menagih saya tidak sopan marah nada membentak seolah saya penjahat sekelas gojek pelayanan penagihannya mengecewakan maka saya memutuskan uninstal gojek

gopaylater aneh selama pakai tidak pernah terlambat bayar sekalinya terlambat bayar sehari satu hari karena beberapa hari dirawat di rumah sakit langsung di wa panjang lebar seharian penuh padahal istri saya sudah menjelaskan bahwa saya sedang dirawat tidak bisa fingerprint padahal jika terlambat membayar kita membayar denda 50rb hari terlambat sehari langsung dianggap maling dan diblokir ketika dibayar dipercepat sebulan sebelum jatuh tempo bahkan diblokir lagi perlu dilaporkan kah ojk

kecewa banget sama gojek saya punya tagihan gopay pinjam baru terlambat sehari nerornya kejem sekali sudah kah ranah ancam dan sudah nyebar data padahal baru terlambat sehari jatuh tempo tanggal 2 tanggal 3 malam sudah saya bayar nerornya naudzubillah dari pagi sampai sore kecewa banget sih kayak aplikasi ilegal jatuhnya kalau ngancem pakai ancam di datengin kah rumah ancam data akan di sebar lagi saya di buli do nya keterlalu

TOPIK 3	Bobot
gojek	0.03
aplikasi	0.022
kirim	0.016
gopay	0.015
saldo	0.014
ongkos	0.013
mahal	0.012
akun	0.012
promo	0.01
harga	0.01

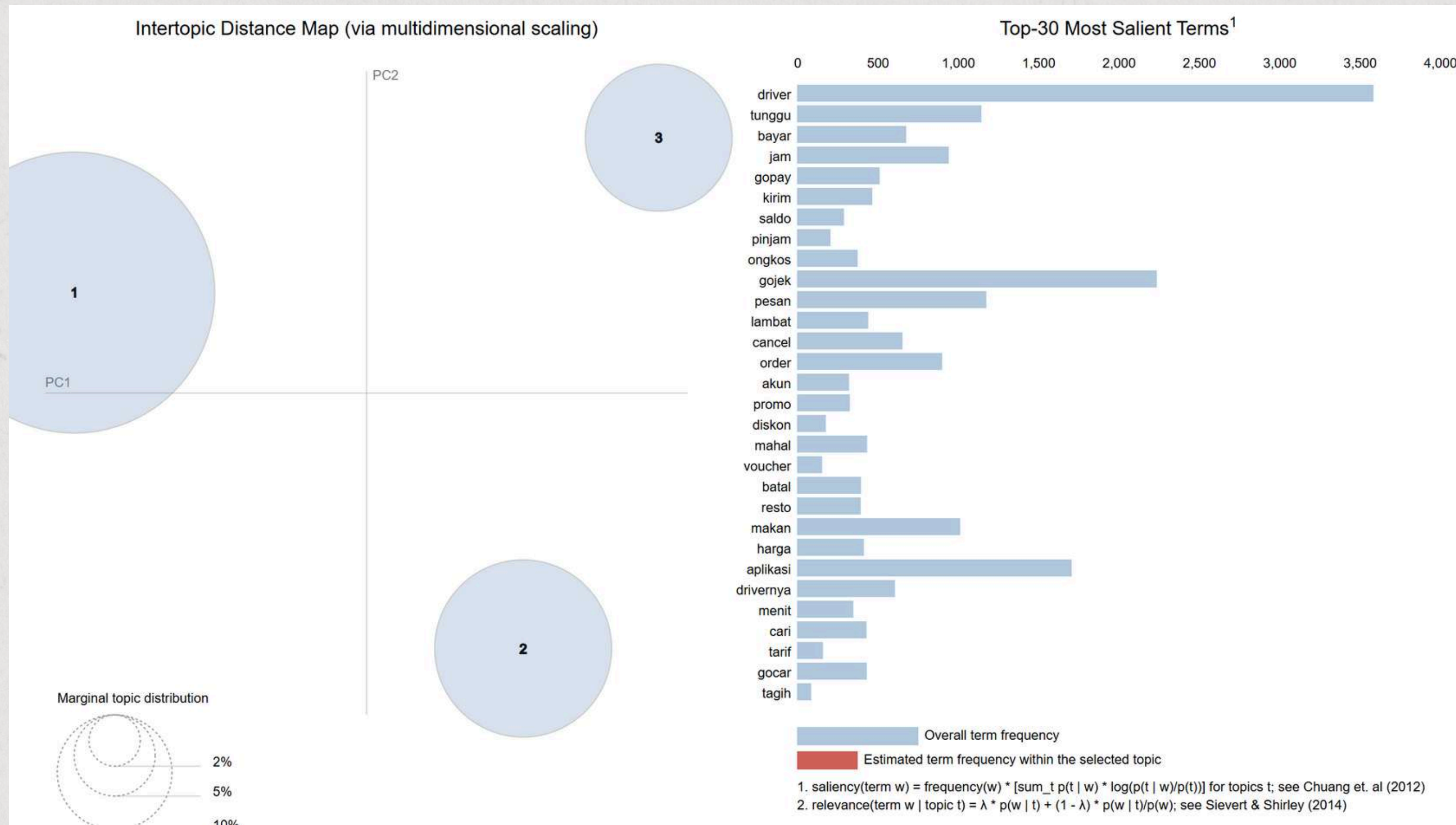
- Topik ini berfokus pada aspek keuangan dan sistem aplikasi.
- Munculnya kata "saldo", "harga", dan "ongkos" menunjukkan perhatian terhadap biaya dan nilai
- Kata "mahal" mengindikasikan keluhan atas tingginya harga layanan
- Harga dan promo sangat memengaruhi kepuasan dan keputusan pelanggan.



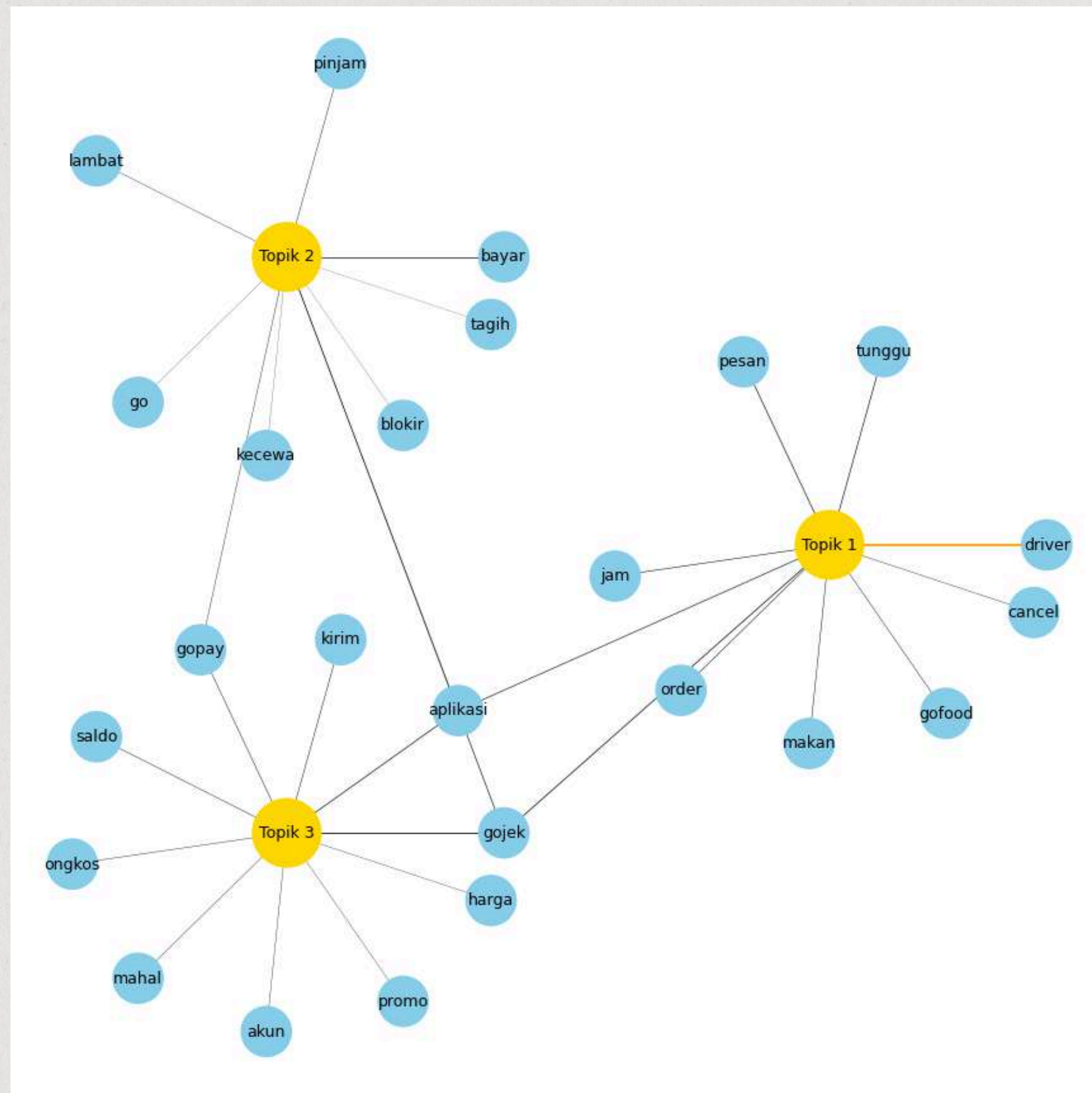
untuk gofood tolong tambahin fitur bisa upload foto dong untuk review kaya di grabfood sudah bisa biar jadi bukti kalau makanan yang dikirim itu suka beda banget sama judul atau foto menu judul dan foto misalnya jumbo tapi nyatanya yang datang dikit kecil banget tidak sesuai juga sama harganya yang mahal kadang itu buat referensi juga untuk kalau mau beli bisa lihat review2 orang dengan foto jadi tidak ketipu tidak cuma review tulisan2 saja ini saya habis pesen gofood kecewa sudah fotoin tapi tidak ada fitur upload foto

buat manajemen gojek percuma banget kasih promo atau discount atau potongan harga percuma banget bersaing dengan potongan harga karena dampak bagi kami pemakai aplikasi tidak puas bahkan lebih dapat pelayanan yang sangat buruk saya termasuk pengguna aktif gojek bahkan untuk paylater saya sangat tinggi kami rela membayar lebih bahkan tidak masalah dengan catatan pelayanan bagus percuma potongan discount atau promo uang tips kami lebih besar dari potongan2 itu semua

saya pelanggan setia gojek tapi saya tidak pernah mendapat promo untuk grabike tapi promo grabike justru untuk yang tidak pernah pakai gojek lebih sering ada promo grabike sebetulnya dimana promo diberikan untuk pelanggan setia yang sering menggunakan gojek bukannya yang tidak pernah menggunakan gojek sering ada promo grabike buat apa promo untuk mereka yang tidak butuh gojek grabike uninstal ajjaa ganti aplikasi lain yang ada promo lebih murah

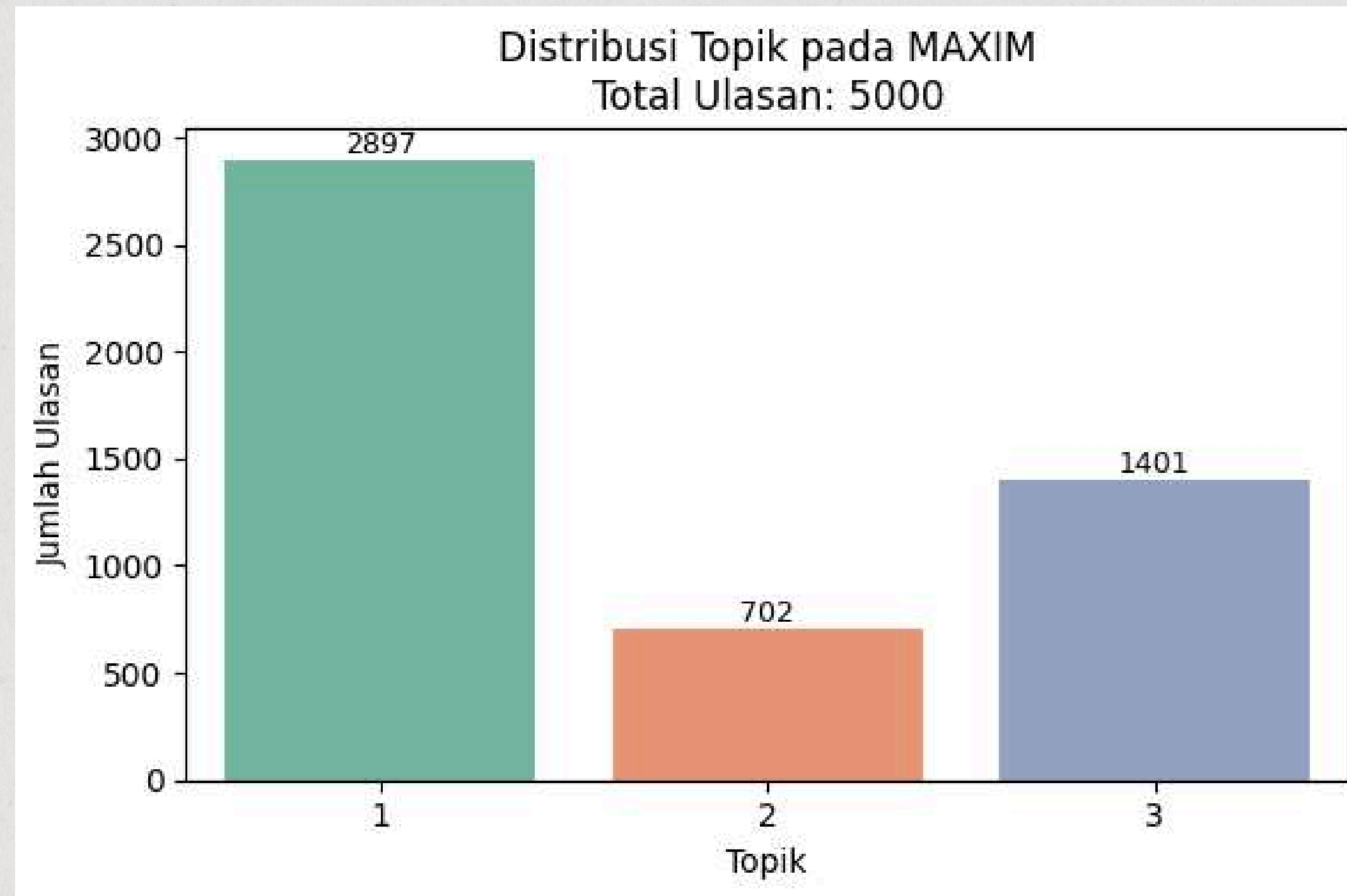


AKSES MELALUI FILE 'VISUALISASI_LDA_GOJEK.HTML'

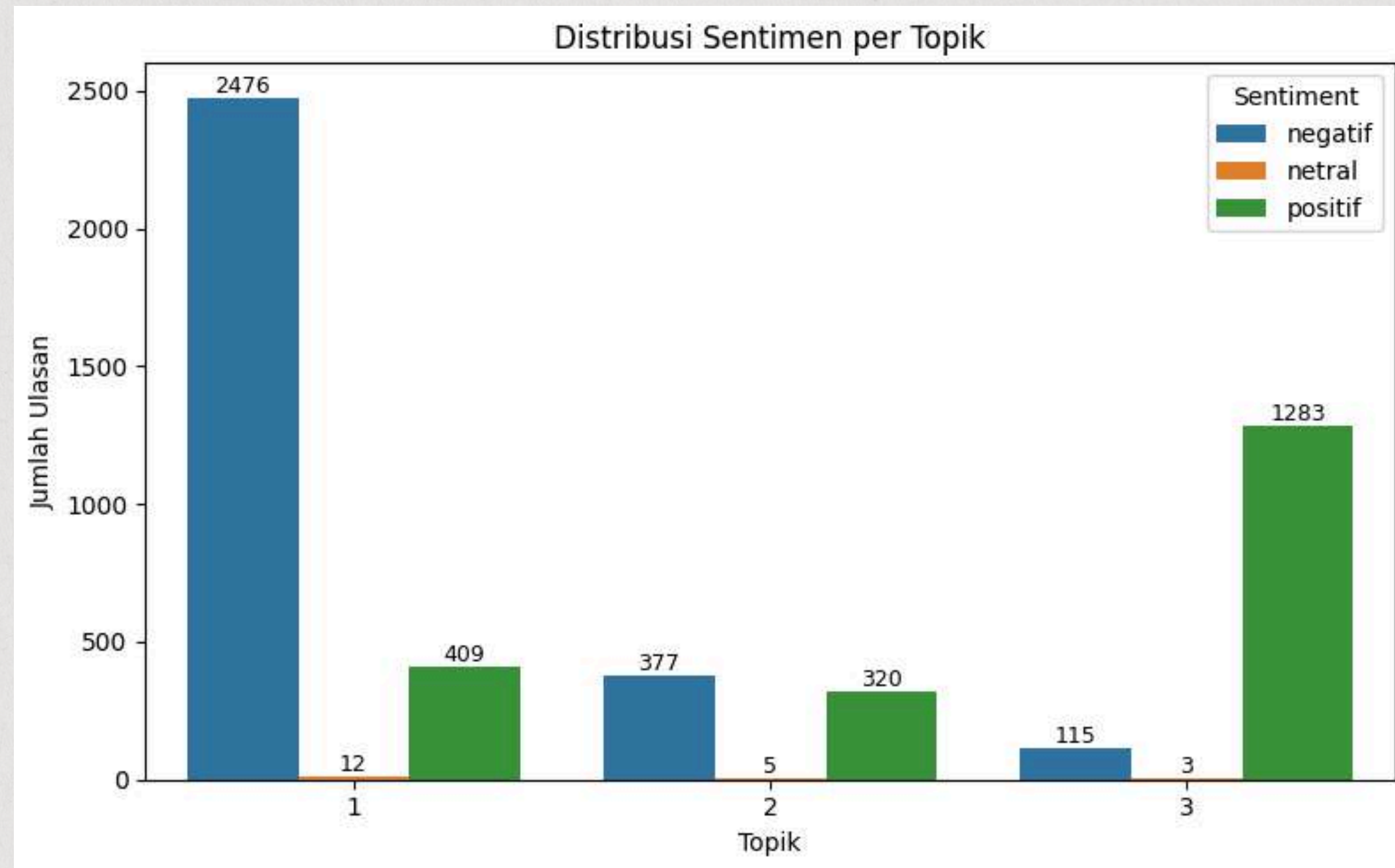


3 Topik Utama MAXIM

TOPIK 1	Bobot	TOPIK 2	Bobot	TOPIK 3	Bobot
maxim	0.038	jalan	0.033	ramah	0.054
driver	0.038	driver	0.02	driver	0.03
aplikasi	0.03	order	0.02	maxim	0.026
order	0.016	terima	0.017	terima	0.025
bayar	0.012	warna	0.017	layan	0.024
saldo	0.012	nomor	0.012	moga	0.021
titik	0.011	kode	0.012	terimakasih	0.02
harga	0.011	penuh	0.011	sopan	0.018
murah	0.01	maxim	0.011	cepat	0.016
baik	0.01	login	0.01	sehat	0.014



Distribusi Sentimen pada Topik



TOPIK 1	Bobot
maxim	0.038
driver	0.038
aplikasi	0.03
order	0.016
bayar	0.012
saldo	0.012
titik	0.011
harga	0.011
murah	0.01
baik	0.01

- Kata "maxim" dan "driver" memiliki bobot sama tertinggi, menunjukkan fokus pengguna pada layanan dan pengemudi Maxim.
- Kata "aplikasi" dan "order" mengindikasikan interaksi pengguna dengan sistem pemesanan.
- Munculnya "bayar", "saldo", dan "harga" menunjukkan perhatian terhadap aspek pembayaran dan biaya layanan.
- Kata "murah" menunjukkan bahwa harga yang rendah adalah keunggulan kompetitif Maxim.



buat maxim mohon pengertian saya rasa sudah cukup sih dengan harga yang murah ini cuma tidak bisa buat ngejar waktu saja sudah murah ingin sempurna yah susah lah apalgi kalau ketemua jalan yang naik gunung yahh positif saja di tambahhin ongkossnya kshian driver nya kalau pelit driver nya juga mles nganter nya lahh orang ini dapat nya sudah jauh pelit pula smbong lagi mah mhon maaf sebelum nya bukan ber arti menyinggung pihak manapun tapi mhon koreksinya andai kalian di posisi driver nya planggan maxim

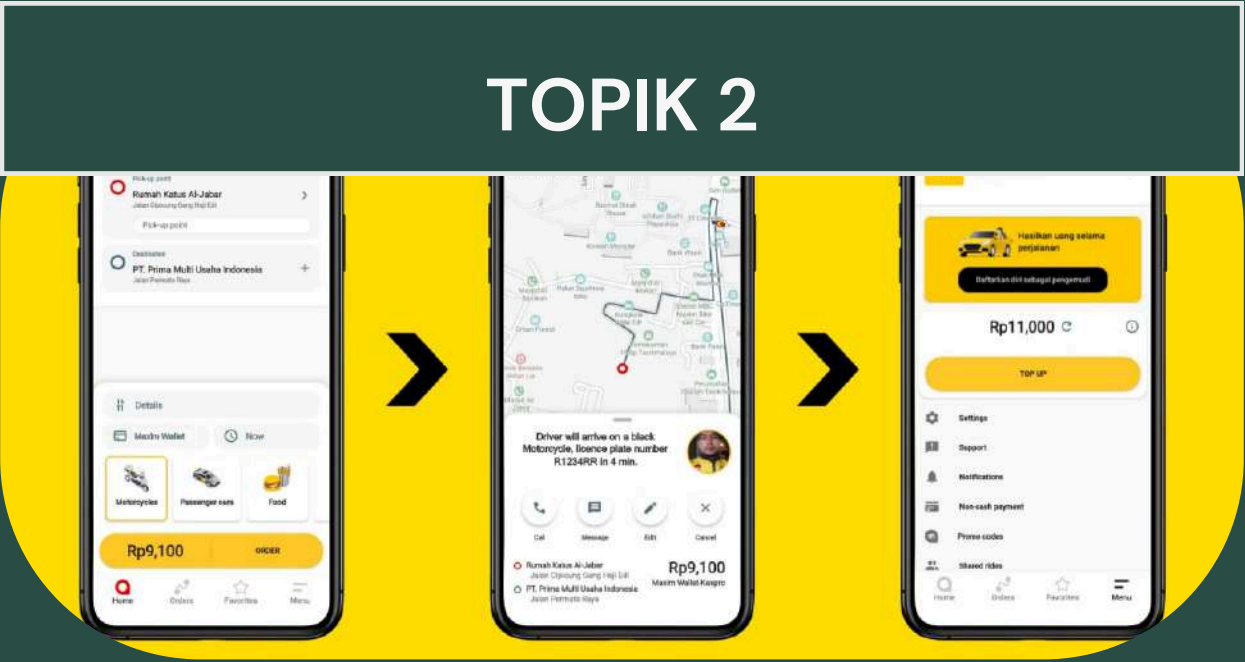
aku terpaksa kasih bintang 1 karena beberapa alasan 1 driver mobil sering tolak orderan perjalanan kamu alasanya ongkosnya kecil 2 driver sering mi ta ongkos tambahan diluar tarif yang terdaftar 3 driver kurang ramah terhadap kami disabilitas terutama disabilitas netra ini bukan saya karang karang tapi ini benar benar saya alami tolong pihak maksim dikondisikan para drivernya kapan perlu adakanlah trening sebelum terjun kelapangan kalau sudah ada ada perubahan baru saya naikin bintangnya

untuk app nya bagus hanya saja oknum driver nya yang banyak aneh salah satunya driver minta lebih dari yang tertera di app krna barang bawaan bnyak padahal saya mesan car l krna sadar barang bawaan bnyak 1 koper sama 3 backpack terus bbrapa totebag tapi dia mnta dengan alasan barang bawaan ini hitungan nya sudah sama seperti penumpang padahal akan kalau car l kapasitas nya 6 7 orang kmi cuma ber 3 yang naik mobil nya kalau mau tip mh bakal di kasi lebih juga dari yang tertera di apk tapi krna drivernya seperti begitu jadi males

sebenarnya suka make maxim dari pada aplikasi sebelah karena lebih murah tapi jujur driver nya banyak yang ugal2an mungkin karena rating yang sudah di atur untuk setiap driver 4 95 jadi mereka mikir iya yang penting penumpang sampai tujuan dan uang dapat tapi tidak mikirin keselamatan penumpang karena ugal ugalan bawanya jadi im so maaf for 1 star nya saran saya beri penumpang hak untuk memberi penilaian untuk driver agar driver bisa memperbaiki services mereka kah penumpang yang dia bawa

TOPIK 2	Bobot
jalan	0.033
driver	0.02
order	0.02
terima	0.017
warna	0.017
nomor	0.012
kode	0.012
penuh	0.011
maxim	0.011
login	0.01

- Kata "jalan" memiliki bobot tertinggi, menunjukkan bahwa rute menjadi perhatian utama pengguna
- Kata "driver" dan "order" menunjukkan konteks layanan transportasi, kemungkinan terkait ketersediaan driver dan proses pemesanan.
- Kata "terima" dapat berkaitan dengan driver yang tidak menerima order, atau masalah konfirmasi pemesanan.



kenapa si driver nya selalu lama nungguin 10 15 menit padahal jarak jemput sama tempat drivernya dekat banget driver bilang on the way, sedang di jalan tapi tidak jalan tolong dong di benerin lagi kalah sama gojek grab mereka gapake lama lgsng beneran on the way, sedang di jalan sama 1 lagi masa driver motor nya tidak layak pakai masih dibuat narik penumpang sudah gitu knalpot nya brong pulaaaaa hadueehhh

menunggu driver lama kendaraan tidak terawat nomor polisi juga sudah lama mati atribut sudah kayak baju pengemis driver nya juga beda tidak patuh rambu lalulintas di perempatan dan suka ngebut mantan pembalap liar yaa driver nya sngat tidak mngutamakn keamanan dan kenyamanan pelanggan

dapat driver ngomel karena macet atitude tolong diperhatikan bicara kasar bahkan jorok saya sudah bilng kalau tidak mau macet kenapa di ambil orderan saya tadi juga kendaraan driver sangat parah baju saya basah karena jok mtor nya basah motor bodol nyelip maksa dan mau jatuh tolong maxim diperbaiki

tolong iya buat driver maxim bermotor kalau nabrak anak orang itu minimal ada itikad baik nya jangan bahkan kabur padahal lagi bawa pelanggan pulang adik saya menangis ntah itu ditabrak atau kelindes sama bapak driver maxim ternyata kakinya luka dan 2 tulang retak di kaki sebelah kanan pulang menangis kejer di lihat cctv nya sayangnya nomor plat nya tidak kelihatan tapi terpampang jelas pakai jaket maxim dan adik saya mengakui kalau dia yang menabraknya melihat dari cctv itu

TOPIK 3	Bobot
ramah	0.054
driver	0.03
maxim	0.026
terima	0.025
layan	0.024
moga	0.021
terimakasih	0.02
sopan	0.018
cepat	0.016
sehat	0.014

- Kata "ramah" memiliki bobot tertinggi, menunjukkan bahwa keramahan driver sangat diapresiasi oleh pengguna.
- Kombinasi kata "driver", "sopan", dan "cepat" menunjukkan pengalaman positif terhadap sikap dan layanan pengemudi Maxim.
- Kata "layanan" (disingkat layan) memperkuat bahwa fokus utama adalah kepuasan terhadap kualitas pelayanan.

TOPIK 3



masya allah alhmdulillah mempunyai sifat ramah sopan baik amanah perjlnn nya santai tidak ugal ugalan smpi dengan selamat kah tempt tujuan semoga berkah dan berlimpah rezeki nya untuk beliau sellu di berikn kesehtn seklrga pmn maxim

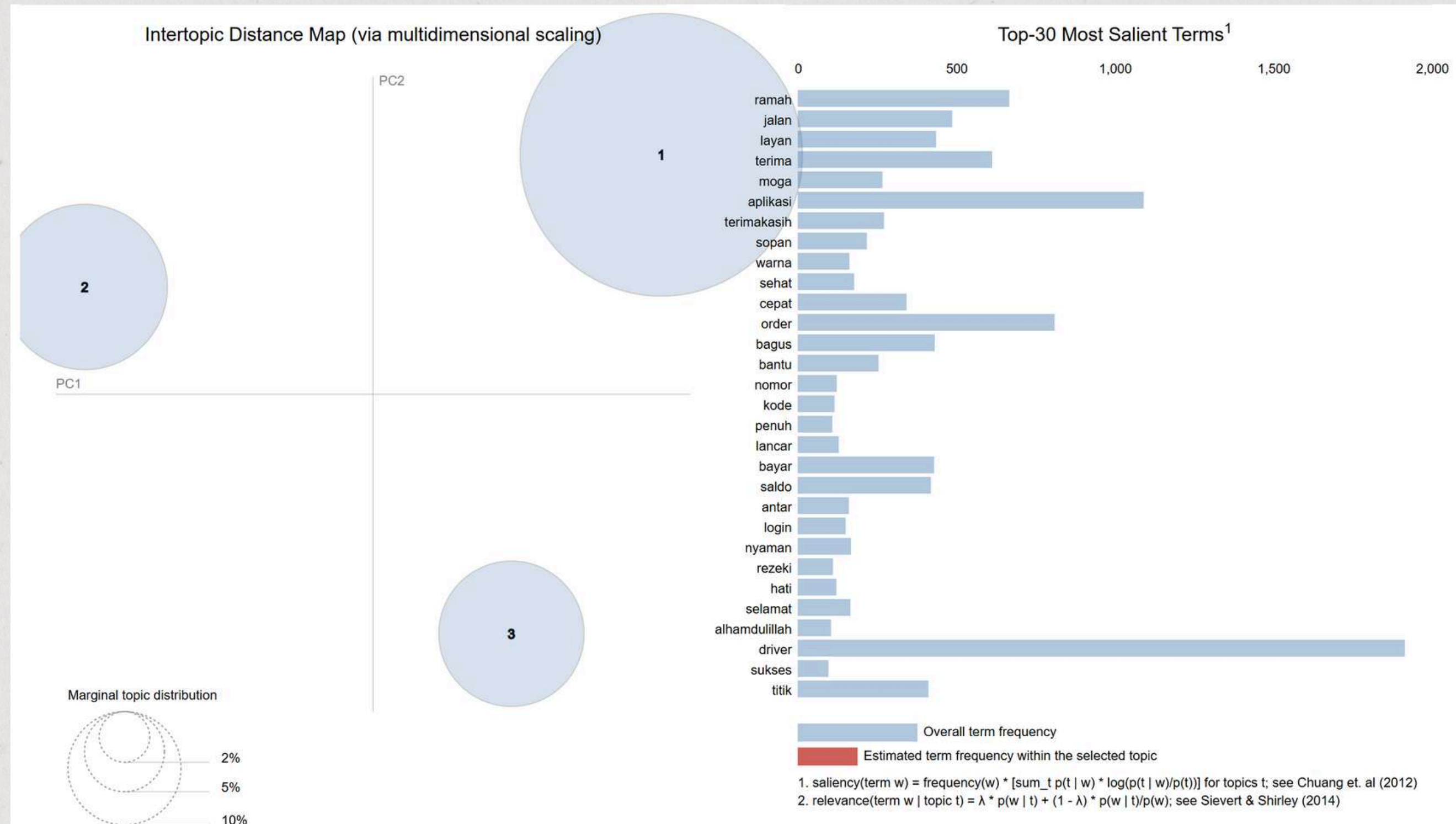
selama menggunakan maxim aman dan lancar driver juga ramah dan asik di ajak ngobrol meski saya juga jarang bicara hehehe harga juga lebih terjangkau dari platform transportasi lain bagus job maxim

alhamdulillah dpat driver yang baik trimakasih banyak sudah mengantarkan kami kah tempat tujuan selamat bekerja kmbali sehat selalu untuk abg nya dan semoga di berikan rizky yang berlimpah

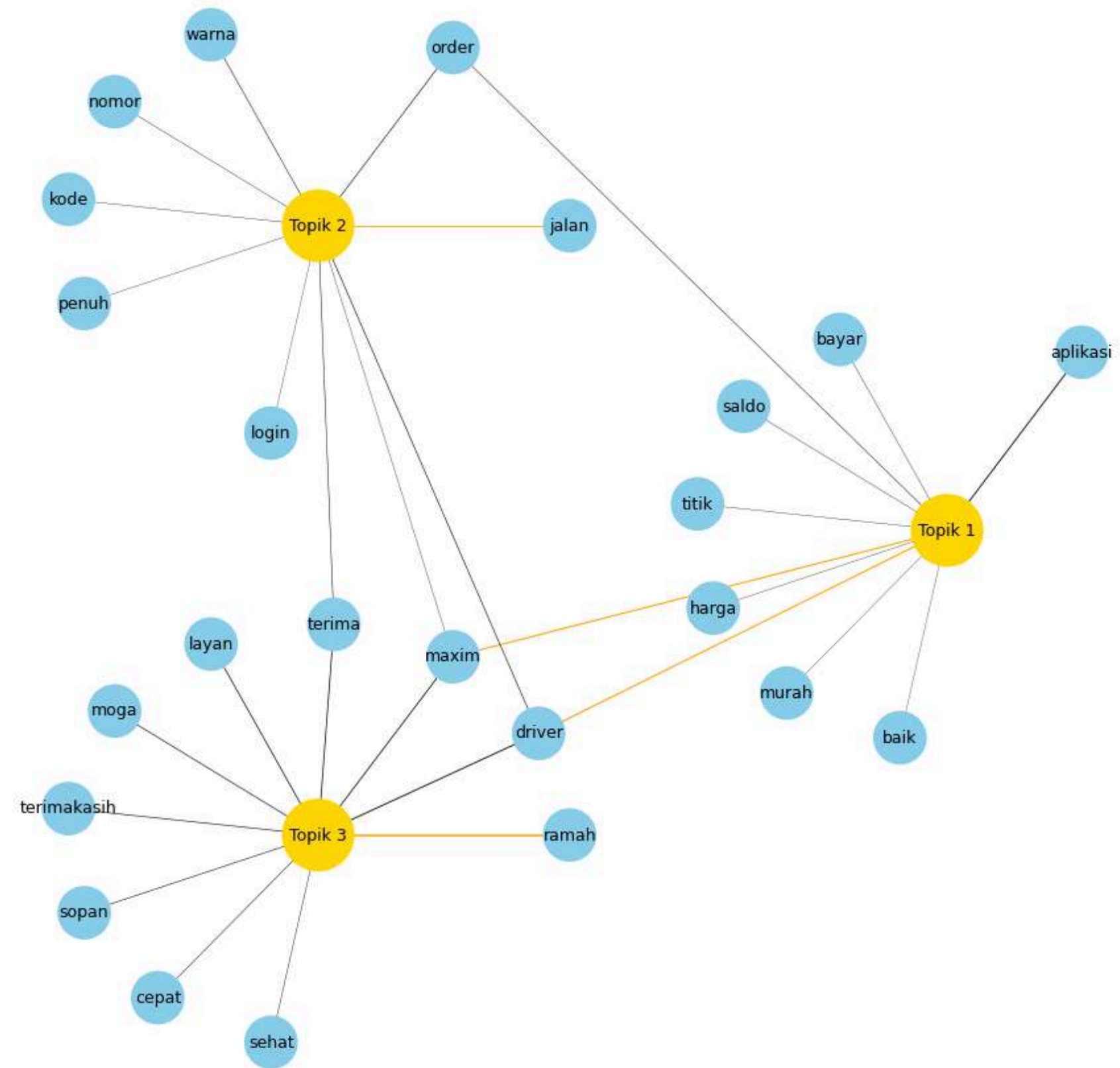
untuk pelayanan yang lbih bagus bisa gunakan standar larangan merokok tidak untuk pengguna ojol selama menjalankan pesanan kasian orang yang pesan duduk di belakang kena sesegera mungkin rokok

sudah murah kurir nya ramah bangetttttttt cepat nyampe dan ramah semua kurirnya terima kasih banyak maxim tetap semangat dan semoga sehat selalu untuk semua kurir maxim

pelayanannya sangat bagus dan baik driver nya ramah dan sangat memberikan pelayanan yang baik mengantar serta membantu pelanggan dengan sangat baik terima kasih pak



AKSES MELALUI FILE 'VISUALISASI_LDA_MAXIM.HTML'



KESIMPULAN

Gojek sering kali dianggap memiliki tarif yang cukup mahal, namun waktu tunggu untuk pesanan tetap lama, sehingga menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pengguna. Sebaliknya, Maxim menawarkan harga yang lebih murah, meskipun proses pemesanan juga cukup lama karena keterbatasan akses dan jumlah armada yang lebih sedikit.

Tuntutan dari para pendemo, seperti penurunan potongan aplikasi dan peningkatan upah bagi driver, dapat menjadi solusi untuk memperbaiki berbagai keluhan pengguna serta meningkatkan kualitas layanan dari kedua platform tersebut.

Thank You

