

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN GOJEK

A. Sejarah Gojek

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa atau yang lebih dikenal dengan Go-jek merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2010 di Jakarta oleh Nadiem Makarim. Nadiem Makarim merupakan warga negara Indonesia lulusan Master of Business Administration dari Harvard Business School. Ide mendirikan Go-jek muncul dari pengalaman pribadi Nadiem Makarim menggunakan transportasi ojek hampir setiap hari ke tempat kerjanya untuk menembus kemacetan di Jakarta. Saat itu, Nadiem masih bekerja sebagai Co-Founder dan Managing Editor Zalora Indonesia dan Chief Innovation Officer Kartuku. Sebagai seorang yang sering menggunakan transportasi ojek, Nadiem melihat ternyata sebagian besar waktu yang dihabiskan oleh pengemudi ojek hanyalah sekadar mangkal menunggu penumpang. Padahal pengemudi ojek akan mendapatkan penghasilan yang lumayan bila banyak penumpang. Selain itu, Ia melihat ketersediaan jenis transportasi ini tidak

sebanyak transportasi lainnya sehingga seringkali cukup sulit untuk dicari. Ia menginginkan ojek yang bisa ada setiap saat dibutuhkan. Dari pengalamannya tersebut, Nadiem Makarim melihat adanya peluang untuk membuat sebuah layanan yang dapat menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek¹.

Pada tanggal 13 Oktober 2010, Go-jek resmi berdiri dengan 20 orang pengemudi. Pada saat itu, Gojek masih mengandalkan call center untuk menghubungkan penumpang dengan pengemudi ojek. Pada 7 Januari 2015 Go-jek akhirnya meluncurkan aplikasi berbasis Android dan IOS untuk menggantikan sistem pemesanan menggunakan call centers

Go-jek mengumumkan kerja sama dengan perusahaan taksi Blue Bird pada Mei 2016 melalui kerja sama tersebut Go-jek membuatkan aplikasi untuk pengemudi Blue Bird dan mulai Januari 2017 pengemudi Blue Bird bisa menerima pemesanan dari layanan Gocar milikGojek . Pada Maret 2017 kedua perusahaan tersebut meningkatkan kerja samanya dengan meluncurkan fitur GO-Blue Bird. Melalui fitur tersebut, pengguna bisa langsung memesan taksi

¹<https://id.wikipedia.org/wiki/GO-JEK> diakses pada tanggal 21 Mei 2019 jam 19.45 WIB

Blue Bird di aplikasi Go-jek, tidak akan mendapatkan mitra pengemudi lain seperti halnya ketika melalui Go-car

Go-jek telah tersedia di Vietnam dengan nama Go-Viet, dan Thailand dengan nama GET secara resmi pada tanggal 25 Juni 2018. Di sisi lain, Gojek kini telah tersedia di lima puluh kota di Indonesia dan beberapa kota di Vietnam dan Thailand.

Beberapa kota di Indonesia: Bali, Balikpapan, Banda Aceh, Bandar Lampung, Bandung, Banjarmasin, Banyuwangi, Batam, Belitung, Bukittinggi, Cilacap, Cirebon, Garut, Gresik, Jakarta, Jambi, Jember, Jombang, Karawang, Kediri, Madiun, Madura, Magelang, Makassar, Malang, Manado, Mataram, Medan, Mojokerto, Padang, Palembang, Pasuruan, Pekalongan, Pekanbaru, Pematang Siantar, Pontianak, Probolinggo, Purwakarta, Purwokerto, Salatiga, Samarinda, Semarang, Serang, Sidoarjo, Solo, Sukabumi, Sumedang, Surabaya, Tasikmalaya, Tegal, Yogyakarta..

Dilengkapi dengan misi sosial untuk meningkatkan kesejahteraan dan mata pencaharian pekerja di berbagai sektor informal, mitra GOJEK mengatakan bahwa sejak bergabung dengan platform, mereka telah melihat pendapatan mereka meningkat dan telah menjangkau lebih banyak pelanggan melalui aplikasi Gojek..

Mereka juga memiliki akses ke asuransi kesehatan dan kecelakaan, layanan keuangan dan asuransi, serta pembayaran otomatis yang terjangkau dan banyak manfaat lainnya².

B. Profil Perusahaan Gojek

1. Struktur Organisasi

a. Direktur Utama

1. Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan.
2. Bertanggungjawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan.
3. Bertanggung Jawab atas keuntungan dan juga kerugian yang dialami perusahaan
4. Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan.
5. Menentukan Strategi untuk mencapai Visi-Misi perusahaan
6. Mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan perusahaan mulai bidang administrasi, kepegawaian hingga pengadaan barang

b. Wakil Direktur

²<https://www.go-jek.com/about/> di akses pada tanggal 21 Mei 2019 Jam 20.00 WIB

1. Membantu Semua Tugas Direktur Utama yang merupakan wakil di masing-masing area.

c. Manager IT

1. Mengembangkan dan menyusun strategi dan rencana IT Go-jek dalam hal mempermudah pekerjaan dan dalam pelayanan kepada pelanggan.
2. Mengkoordinir dan mengelola pendayagunaan software, hardware, Brainware dan jaringan di bidang TIK untuk mencapai kinerja optimum Go-Jek Indonesia.
3. Mengelola layanan perancangan sistem komputerisasi dan program aplikasi perangkat yang terintegrasi.
4. Menyediakan data-data yang diperlukan oleh Bagian lain yang menyangkut IT.

d. Manager Karyawan Front Office& Pemasaran

1. Melatih, menetapkan, melatih dan mengevaluasi karyawan front office
2. Memastikan bahwasanya karyawan mengetahui sistem komputerisasi, etika menerima keluhan secara langsung atau via telephon dan standard operasional Go-jek.
3. Menangani keluhan pelanggan yang tidak bisa di selesaikan bawahanny

4. Membuat laporan daftar pelanggan.
5. Menjaga kedisiplinan petugas kantor dengan memberikan sanksi dan peringatan bagi yang melanggar.
6. Merencanakan dan menetapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan pemasaran

e. Manager akuntansi

1. Mengkoordinasi perencanaan anggaran
2. Mengembangkan format pengajuan dan pertanggungjawaban keuangan
3. Mengkoordinasi pelaksanaan audit
4. Melakukan sistem pencatatan keuangan
5. Bertanggung jawab terhadap wakil direktur
6. Merencanakan mengendalikan dan membuat keputusan atas semua aktivitas akuntansi
7. Menerima laporan arus kas keluar dan masuk ke perusahaan

f. Manager Ojek

1. Membuat kelompok-kelompok tukang ojek
2. Mengkoordinir semua karyawan tukang ojek
3. Selalu melakukan pengontrolan di setiap lini pangkalan Go-jek.

4. Bertanggung jawab kepada wakil Direktur atas Semua Karyawan Tukang Ojek

g. Karyawan

1. Bidang programming :

- a. Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer IT di bidang Progaming
- b. Bertanggungjawab mengenai program kepada manajer IT.

2. Bidang Web:

- a. Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer IT di bidang Web
- b. Bertanggungjawab mengenai program aplikasi maupun web go-jek
- c. Front Office (CS, Administrasi & Pemasaran)
- d. Melaksanakan Semua pekerjaan Front Office yang ditetapkan oleh Manajer Front office dan administrasi
- e. Bertanggung Jawab Kepada Manajer Front office dan administrasi

h. Tukang Ojek

1. Melaksanakan Semua Pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer Bagian Ojek.

2. Mengantarkan penumpang dan pesanan sesuai dengan waktu ditetapkan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
3. Bertanggung jawab kepada atasannya³.

C. VISI DAN MISI PERUSAHAAN GOJEK

1. Visi

Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia baik untuk masa kini dankedepannya.

2. Misi

- a. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi
- b. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan

³http://googleweblight.com/?lite_url=http://serviceexcellencegojek.blogspot.com/2016/01/pelayanan-prima-gojek-bab-iii di akses pada tanggal 21 Mei 2019 Jam 20.15 WIB

- c. Membuka Lapangan Kerja Selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia
- d. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial⁴.

Pilar GO-JEK :

1. Kecepatan : Layanan kami cepat, dan kami terus belajar dan tumbuh dari pengalaman.
2. Inovasi : Kami bekerja keras untuk terus meningkatkan layanan kami, sehingga mereka memberikan lebih banyak kemudahan bagi pengguna⁵.

D. Fitur Layanan Gojek

1. GO-SEND

GO-SEND adalah layanan transportasi barang sebagai solusi pengiriman paket berskala kecil yang berkomitmen untuk mengantarkan barang atau dokumen Anda dengan lebih mudah dan cepat. Dengan Sistemnya yang canggih mempermudah Anda untuk menginformasikan alamat lengkap dan jenis barang yang hendak dikirimkan, serta memantau lokasi driver GO-JEK pada saat proses pengiriman barang .

⁴*Ibid*

⁵<https://www.go-jek.com/> di akses pada tanggal 21 Mei 2019 Jam 20.20 WIB

2. GO-RIDE

Go-Ride adalah layanan, layanan transportasi penumpang dengan kendaraan bermotor roda dua yang melayani mengantar penumpang ke lokasi yang dituju.

3. GO-FOOD, layanan pemesanan makanan

Go-Food adalah layanan pemesanan makanan dengan perantara driver gojek, pemesan tinggal memilih makanan yang ingin dibeli dan driver gojek akan membeli lalu mengantarkannya.

4. GO-BOX

Go-Box adalah layanan pengantaran barang berukuran besar. Skema harga yang sederhana berdasarkan tipe kendaraan dan jarak yang ditempuh. Pengemudi dan kendaraan telah melewati pemeriksaan keamanan dan latar belakang. Barang Anda akan diasuransikan dan Pengiriman akan tercatat pada sistem yang mudah diakses. Tanda terima pengiriman akan dikirimkan lewat email .

5. GO-CLEAN

GO-CLEAN merupakan layanan kebersihan profesional berbasis aplikasi yang tersedia Jabodetabek, Medan, Bandung, Semarang, Surabaya, Bali, Balikpapan, Makassar, dan Manado⁶.

6. GO-GLAM.

Layanan kecantikan yang menyediakan berbagai layanan kecantikan terbaik yang dapat menemani di berbagai momen dalam keseharian. Go-Glam Siaga Dengan Waktu Operasional yang Panjang

GO-GLAM tersedia dari pukul 6.00 pagi hingga 12.00 malam dan bekerja sama dengan ahli kecantikan profesional dan menggunakan produk dengan kualitas terbaik⁷.

7. GO-MASSAGE

GO-MASSAGE adalah layanan pijat panggilan 24 jam, yang siap dipanggil ke rumah, kantor, dan di manapun tempat pemesan beraktivitas.

8. GO-NEARBY

⁶ <https://www.go-jek.com/>. diakses pada tanggal 21 Mei 2019 Jam 21.20WIB

⁷ <https://www.go-jek.com/go-glam/> diakses pada tanggal 21 Mei 2019 Jam 21.23WIB

Go-Nearby adalah layanan direktori, layaknya sebuah direktori, Go-Nearby menghubungkan pengguna dengan merchant Go-Food yang menerima pembayaran via Go-Pay, diurutkan berdasarkan kedekatan lokasi. Tersedia pula kontak telepon yang bisa dihubungi, apabila ada kebutuhan reservasi, beserta jam operasionalnya. Di samping itu, tersedia fitur Go-Ride untuk mengantar pengguna ke lokasi merchant⁸.

Dilihat dari kemampuan yang ditawarkan, fitur ini akan sangat membantu, baik dari sisi pengguna, merchant, pengemudi, maupun Go-Jek itu sendiri. Merchant bisa mendapat visibilitas lebih apabila sudah menjadi mitra Go-Food dan Go-Pay.

9. GO-TIX,

Go-Tix layanan pemesanan tiket bioskop.

10. GO-CAR

Go-Car adalah layanan transportasi dengan mobil yang melayani mengantar penumpang ke lokasi yang ditujuh.

11. GO-AUTO

⁸<https://dailysocial.id/post/permudah-transaksi-go-pay-go-jek-rilis-fitur-direktori-go-nearby> di akses pada tanggal 21 Mei 2019 Jam 21.00

Go-Auto adalah layanan montir perawatan cuci, servis, dan layanan darurat untuk kendaraan, kapanpun dan dimana pun .

12. GO-MED

Go-Med adalah layanan pembelian obat. GO-MED merupakan hasil kolaborasi antara GO-JEK dengan Halodoc. GO-MED tidak menyediakan produk apapun, melainkan menghubungkan pengguna dengan lebih dari 1000 apotek di Jabodetabek, Bandung, dan Surabaya.

13. GO-PULSA

Go-Pulsa adalah layanan isi pulsa elektronik dan data. Menurut GO-JEK, layanan ini adalah kemampuan tambahan dari GO-PAY. Itu artinya bila kita membeli pulsa atau membeli paket data, pembayaran akan dilakukan dengan menggunakan saldo GO-PAY⁹.

14. GO-SHOP

Go-Shop adalah layanan belanja barang, fitur GO-SHOP ini bisa menyuruh gojek belanja barang yang Anda inginkan dari toko yang di pilih oleh pesanan dan pemesan bayar tunai ongkir dan harga barang langsung ke driver gojek ketika barang sudah sampai di tujuan

⁹<https://www.go-jek.com/go-glam/> diakses pada tanggal 21 Mei 2019 Jam 22.00WIB

15. GO-BLUEBIRD

Go-Bluebird adalah layanan transportasi dengan taksi reguler Blue Bird Group (kerjasama).

16. GO-BILLS, layanan sebagai pembayaran

Go-Bills adalah pembayaran tagihan yang lebih cepat cukup dari satu aplikasi. GO-PAY memperkenalkan GO-BILLS, satu layanan untuk bayar listrik, beli token listrik hingga BPJS. Pembayaran langsung menggunakan saldo GO-PAY.

17. GO-PAY

Go-Pay adalah layanan pembayaran digitalgo-pay atau yang sebelumnya disebut sebagai Go-Wallet adalah dompet virtual untuk menyimpan Go-jek kredit yang bisa digunakan untuk membayar transaksi-transaksi yang berkaitan dengan layanan di dalam aplikasi Go-jek.

18. GO-DEALS

Go-Deals adalah layanan penawaran diskon. GO-DEALS merupakan layanan yang memberikan penawaran khusus berupa voucher dengan berbagai macam kategori seperti food and beverages, lifestyle, e-commerce, dan masih banyak lagi yang dapat kamu beli dengan menggunakan saldo GO-PAY untuk voucher yang memiliki tanda 'Beli pakai GO-PAY'.

E. Daerah Layanan

GO-JEK telah tersedia di Vietnam dengan nama Go-Viet, dan Thailand dengan nama GET secara resmi pada tanggal 25 Juni 2018. Di sisi lain, GO-JEK kini telah tersedia di lima puluh kota di Indonesia dan beberapa kota di Vietnam dan Thailand. Beberapa kota di Indonesia: Bali, Balikpapan, Banda Aceh, Bandar Lampung, Bandung, Banjarmasin, Banyuwangi, Batam, Belitung, Bukittinggi, Cilacap, Cirebon, Garut, Gresik, Jakarta, Jambi, Jember, Jombang, Karawang, Kediri, Madiun, Madura, Magelang, Makassar, Malang, Manado, Mataram, Medan, Mojokerto, Padang, Palembang, Pasuruan, Pekalongan, Pekanbaru, Pematang Siantar, Pontianak, Probolinggo, Purwakarta, Purwokerto, Salatiga, Samarinda, Semarang, Serang, Sidoarjo, Solo, Sukabumi, Sumedang, Surabaya, Tasikmalaya, Tegal, Yogyakarta¹⁰.

¹⁰*Ibid.*