

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PT. GOJEK INDONESIA**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum perusahaan dari Go-Ride. Gambaran umum perusahaan digunakan untuk mengetahui berbagai macam hal-hal yang berhubungan dengan perusahaan, diantaranya adalah sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, logo perusahaan, struktur perusahaan dan layanan yang ditawarkan perusahaan.

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

PT. Gojek Indonesia merupakan karya anak bangsa yang berdiri pada tahun 2010 di Jakarta. Perusahaan ini kali pertama lahir dengan niat baik untuk memberikan solusi memudahkan kehidupan sehari-hari di tengah kemacetan perkotaan. Kala itu seorang pemuda kreatif Nadiem Makarim mempunyai pemikiran untuk membuat bisnis transportasi ojek yang dikarenakan ia sering menggunakan jasa ojek. Karena kebiasaannya tersebut, Nadiem Makarim menemukan ide untuk dapat menciptakan sarana agar jasa transportasi ojek lebih efektif dan efisien. Perusahaan ini bekerja dengan menghubungkan ojek dengan penumpang ojek, dimana sebelumnya tukang ojek lebih banyak menghabiskan waktu di pangkalan menunggu penumpang.

Awal peluncurannya, Go-Jek hanya melayani lewat *call center* saja dan hanya melayani pemesanan ojek di wilayah Jakarta saja. Tetapi pada tahun 2015 Go-Jek mulai berkembang dan membuat aplikasi Go-Jek dengan sistem yang tertata rapi. Dengan aplikasi ini, pengguna ojek dapat dengan mudah memesan ojek secara

online, membayar secara kredit dan mengetahui keberadaan driver yang akan menjemput para pemesan.

Go-Jek bermitra dengan para tukang ojek menggunakan sistem bagi hasil dengan ketentuan 20/80, yang artinya 20% pendapatan yang diterima untuk perusahaan dan 80% untuk *driver* Go-Jek. Go-Jek juga melakukan pelatihan kepada mitra *driver* mereka untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan.

Dengan perkembangannya yang pesat ini, Go-Jek telah menuai prestasi sebagai Juara 1 dalam kompetisi bisnis Global Entrepreneurship Program Indonesia (GEPI) di Bali. Selain itu, Go-Jek telah memperoleh berbagai penghargaan dari komunitas bisnis maupun sosial.

Go-Jek dapat dipesan melalui Go-Jek App yang bisa diunduh melalui Play Store maupun App Store. Pada awal peluncuran aplikasi dalam waktu satu bulan aplikasi ini sudah berhasil mencapai 150.000 download, dengan rating 4,4 dari 5 bintang. Untuk pembayarannya pun memiliki dua cara yaitu secara *cash* atau menggunakan Go-Jek *Credit* atau Go-Pay. Go-Pay adalah metode pembayaran Go-Jek yang dibuat cashless dan dapat digunakan untuk membayar semua layanan.

Pada awal pendiriannya, Go-Jek melayani hanya 4 jenis layanan antara lain: layanan jasa kurir (90 minute delivery anywhere in the city), jasa transportasi (transparent pricing, free masker and shower cap), jasa delivery makanan (delivering your favorite food under 60 minutes in Jabodetabek) dan jasa belanja dengan nominal dibawah satu juta rupiah (shop fot food, ticket, medicine,

anything under Rp. 1.000.000, we'll pay for it first). Go-Jek terus berkembang dengan meluncurkan inovasi-inovasi baru dengan produk layanan jasa yang lain. Hingga saat ini sudah ada enam belas layanan jasa yang dapat dipesan melalui aplikasi Go-Jek, diantaranya : Go-Ride, Go-Car, Go-Food, Go-Mart, Go-Send, Go-Box, Go-Tix, Go-Med, Go-Massage, Go-Clean, Go-Auto, Go-Glam, Go-Bills, Go-Pulsa, Go-Pay dan Go-Point. Selain itu Aplikasi Go-Jek juga dilengkapi dengan fasilitas Go-Pay, Go-Bills, Go-Point, dan Go-Pulsa.

Hingga Maret 2018 ini, Go-Jek telah bermitra dengan lebih dari 250.000 driver ojek yang telah tersebar di 50 kota di seluruh Indonesia, diantaranya Bali, Balikpapan, Banda Aceh, Bandar Lampung, Bandung, Banjarmasin, Banyuwangi, Batam, Belitung, Bukittinggi, Cilacap, Cirebon, Garut, Gresik, Jakarta, Jambi, Jember, 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, dan Yogyakarta. Aplikasi Go-Jek telah diunduh lebih dari 11.000.000 kali di Play Store di sistem Android dan App Store di perangkat iOS.

## **2.2 Visi dan Misi PT. Gojek Indonesia**

### **1. Visi PT. Gojek Indonesia**

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 ke depannya.

## **2. Misi PT. Gojek Indonesia**

PT. Gojek Indonesia merupakan perusahaan *startup* asli Indonesia dengan misi sosial. PT. Gojek Indonesia ingin meningkatkan kesejahteraan sosial dengan menciptakan efisiensi pasar. Untuk dapat mewujudkannya, PT. Gojek Indonesia memiliki misi:

1. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
2. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.
3. Membuka lapangan kerja selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia.
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.
5. Menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek online.

Dengan visi dan misi tersebut, PT. Gojek Indonesia berharap dapat ikut menstabilkan perekonomian di Indonesia kedepannya dan juga dapat membantu mewujudkan negara Indonesia yang lebih bermartabat.

## **2.3 Logo PT. Gojek Indonesia**

Logogram yang digunakan dalam identitas Go-Jek adalah seorang pengendara sepeda motor dengan simbol beberapa garis melengkung di atas kepala berwarna hijau yang melambangkan transportasi ojek yang berbasis online dengan tulisan

Go-Jek yang merupakan *branding* perusahaan dicetak secara tebal dengan huruf kapital yang mencolok tujuannya agar mampu dilihat dengan jelas dan mudah diingat masyarakat.

**Gambar 2. 1**  
**Logo PT. Gojek Indonesia**



*Sumber : [www.go-jek.com](http://www.go-jek.com)*

Pemilihan warna pada logo Go-Jek adalah warna hijau. Warna hijau dipilih karena melambangkan pertumbuhan, kebangkitan, stabilitas dan ketahanan. Hijau juga dapat diartikan kemakmuran dan kombinasi warna yang positif seperti halnya gojek yang memiliki misi memakmurkan mitra pengojek mereka dan membawa pengaruh yang positif bagi lingkungan sekitarnya.

Dalam logo Go-Jek juga terdapat tagline “An Ojek for Every Need” yang berarti perusahaan ini menyediakan jasa transportasi ojek untuk siapa saja yang membutuhkan dengan sistem yang efektif dan efisien.

## 2.4 Tiga Pilar PT. Gojek Indonesia

### 1. Kecepatan

Melayani dengan cepat, dan terus belajar dan berkembang dari pengalaman.

### 2. Inovasi

Terus menawarkan teknologi baru untuk mempermudah hidup Anda.

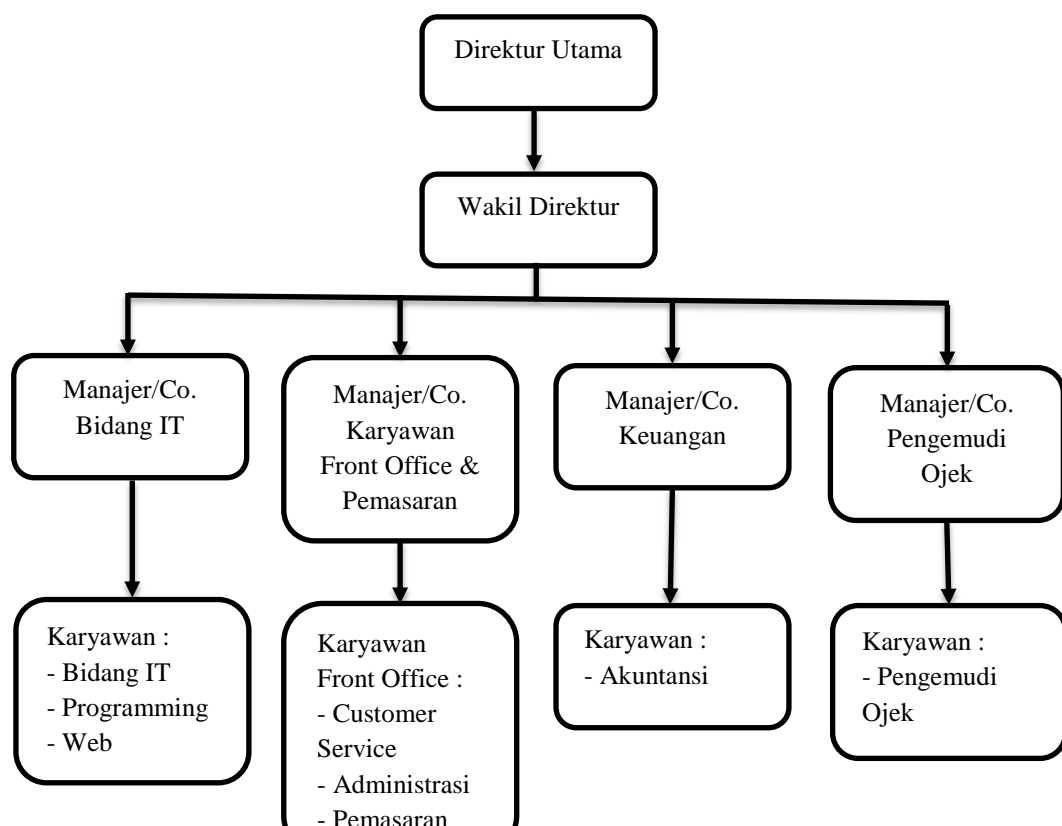
### 3. Dampak Sosial

Memberikan dampak positif sosial sebesar-besarnya untuk masyarakat Indonesia.

## 2.5 Struktur Organisasi PT. Gojek Indonesia

Struktur organisasi yang digunakan oleh PT. Gojek Indonesia adalah Struktur Organisasi Fungsional, yaitu pembagian tugas yang dibagi kedalam kelompok fungsional yang terpisah. Berikut ini akan digambarkan struktur organisasi PT. Gojek Indonesia.

**Gambar 2. 2**  
**Struktur Organisasi PT. Gojek Indonesia**



*Sumber : www.go-jek.com*

## **2.6 Deskripsi Pekerjaan**

### **A. Direktur Utama**

- Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan.
- Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan.
- Bertanggung jawab atas keuntungan dan juga kerugian yang dialami perusahaan.
- Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan.
- Menentukan strategi untuk mencapai Visi-Misi perusahaan.
- Mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan perusahaan mulai bidang administrasi, kepegawaian hingga pengadaan barang.

### **B. Wakil Direktur**

- Membantu semua tugas direktur utama yang merupakan wakil di masing-masing area.

### **C. Manager IT**

- Mengembangkan dan menyusun strategi dan rencana IT Go-Jek dalam hal mempermudah pekerjaan dan dalam pelayanan kepada pelanggan.

- Mengkoordinir dan mengelola pendayagunaan *software*, *hardware*, *braiware* dan jaringan di bidang TIK untuk mencapai kinerja optimum Go-Jek Indonesia.
- Mengelola layanan perancangan sistem komputerisasi dan program aplikasi perangkat yang terintegrasi.
- Menyediakan data-data yang diperlukan oleh bagian lain yang menyangkut IT.

#### D. Manager Karyawan *Front Office* & Pemasaran

- Melatih, menetapkan dan mengevaluasi karyawan front office.
- Memastikan bahwasanya karyawan mengetahui sistem komputerisasi, etika menerima keluhan secara langsung atau via telepon dan standard operasional Go-Jek.
- Menangani keluhan pelanggan yang tidak bisa diselesaikan bawahannya.
- Membuat lapran daftar pelanggan.
- Menjaga kedisiplinan petugas kantor dengan memberikan sanksi dan peringatan bagi yang melanggar.
- Merencanakan dan menetapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan pemasaran.

#### E. Manager Akuntansi

- Mengkoordinasi perencanaan anggaran.
- Mengembangkan format pengajuan dan pertanggungjawaban keuangan.
- Mengkoordinasi pelaksanaan audit.
- Melakukan sistem pencatatan keuangan.



- Bertanggung jawab terhadap wakil direktur.
- Merencanakan, mengendalikan dan membuat keputusan atas semua aktivitas akuntansi.
- Menerima laporan arus kas keluar dan masuk ke perusahaan.

#### F. Manager Ojek

- Membuat kelompok-kelompok tukang ojek.
- Mengkoordinir semua karyawan tukang ojek.
- Selalu melakukan pengontrolan di setiap lini pangkalan Go-Jek.
- Bertanggung jawab kepada wakil direktur atas semua karyawan tukang ojek.

#### G. Karyawan

- Bidang Programming :
  - Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer IT di bidang Programming.
  - Bertanggung jawab mengenai program kepada manajer IT.
- Bidang Web :
  - Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer IT di bidang Web.
  - Bertanggung jawab mengenai program aplikasi maupun web go-jek.
- *Front office* (CS. Administrasi & Pemasaran) :
  - Melaksanakan semua pekerjaan *front office* yang ditetapkan oleh Manajer Front Office dan Administrasi.
  - Bertanggung jawab kepada Manajer Front Office dan Administrasi.

- **Tukang Ojek :**
  - Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer bagian ojek.
  - Mengantarkan penumpang dan pesanan sesuai dengan waktu ditetapkan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
  - Bertanggung jawab kepada atasannya.

## **2.7 Layanan yang Ditawarkan**

Seperti yang telah disinggung sebelumnya, sampai saat ini aplikasi Go-Jek telah menyediakan 17 macam layanan jasa, yaitu:

### **1. Go-Ride**

Go-Ride adalah layanan transportasi sepeda motor yang dapat mengantarkan anda ke berbagai tempat dengan lebih mudah dan lebih cepat.

### **2. Go-Car**

Go-Car adalah layanan transportasi menggunakan mobil untuk mengantarkan Anda kemanapun dengan nyaman.

### **3. Go-Food**

Go-Food adalah layanan pesan-antar makanan dengan lebih dari 30.000 daftar restoran.

### **4. Go-Mart**

Go-Mart adalah layanan yang dapat digunakan untuk berbelanja ribuan jenis barang dari berbagai macam toko di area anda.

### **5. Go-Send**

Go-Send adalah layanan kurir instan yang dapat digunakan untuk mengirim surat dan barang dalam waktu 60 menit.

6. Go-Box

Go-Box adalah layanan pindah barang ukuran besar menggunakan truk/ mobil bak/ blind van.

7. Go-Tix

Go-Tix adalah layanan informasi acara dengan akses pembelian dan pengantaran tiket langsung ke tangan Anda.

8. Go-Med

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.

9. Go-Massage

Go-Massage adalah layanan jasa pijat kesehatan professional langsung ke rumah anda.

10. Go-Clean

Go-Clean adalah layanan jasa kebersihan professional untuk membersihkan kamar kos, rumah, dan kantor Anda.

11. Go-Glam

Go-Glam adalah layanan jasa perawatan kecantikan untuk manicure-pedicure, creambath, waxing, dan lainnya langsung ke rumah Anda.

12. Go-Auto

Go-Auto adalah layanan perawatan cuci, servis, dan layanan darurat untuk kendaraan baik mobil maupun motor kapanpun dan dimana pun.

#### 13. Go-Busway

Go-Busway adalah layanan untuk memonitor jadwal layanan bus Transjakarta dan memesan Go-Ride untuk mengantar Anda kesana.

#### 14. Go-Pulsa

Go-Pulsa merupakan layanan untuk membeli pulsa atau internet dengan sistem pembayaran menggunakan saldo Go-Pay.

#### 15. Go-Bills

Go-Bills merupakan layanan pembayaran tagihan seperti tagihan listrik, membeli token listrik hingga BPJS dengan sistem pembayaran menggunakan saldo Go-Pay.

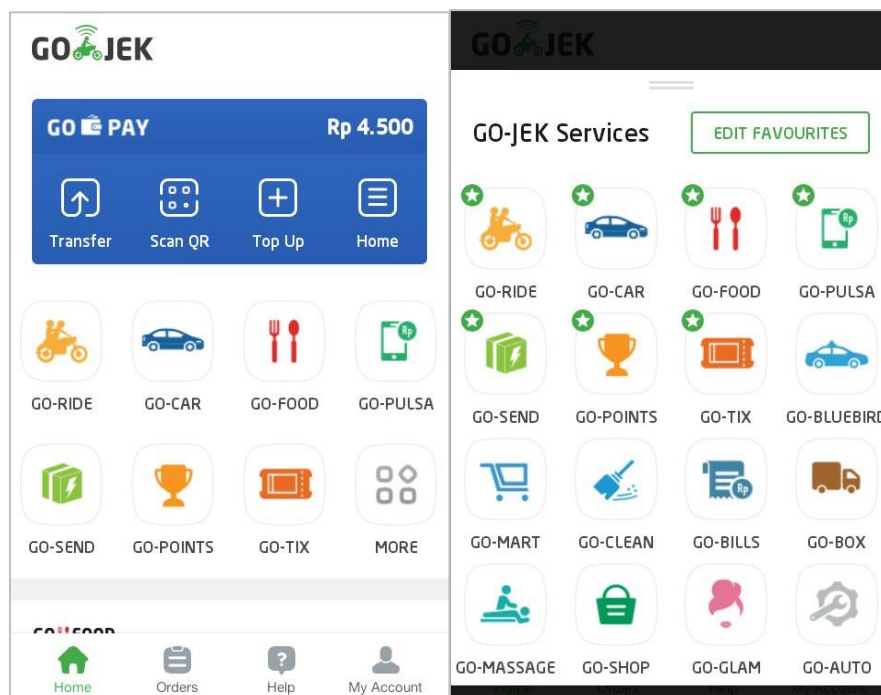
#### 16. Go-Points

Go-Points adalah program loyalty dari Go-Jek khusus untuk pengguna Go-Pay. Setiap transaksi menggunakan Go-Pay akan mendapatkan 1 token, mainkan token, kumpulkan poin dan dapatkan reward menarik.

#### 17. Go-Pay

Go-Pay adalah layanan dompet virtual untuk memudahkan transaksi Anda di dalam aplikasi Go-Jek.

**Gambar 2.3**  
**Tampilan Aplikasi Go-Jek**



*Sumber : Aplikasi Go-Jek*

## 2.9 Layanan Go-Ride

Go-Ride merupakan layanan transportasi sepeda motor yang dapat mengantarkan konsumennya ke berbagai tempat dengan lebih mudah dan lebih cepat. Dengan tagline layanannya yaitu “ke mana saja lebih mudah dan cepat tanpa ribet bersama Go-Ride”, Go-Ride menawarkan pengalaman pemesanan ojek online dengan cepat dan mudah dengan jumlah mitra driver terbanyak di Indonesia, yaitu lebih dari 200.000 driver dan dengan jarak maksimum 25 km.

Untuk menjaga mutu layanan Go-Ride agar tetap baik dan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya, PT. Gojek Indonesia membuat Standar Layanan yang digunakan sebagai panduan bagi pengemudi Go-Ride dalam melayani

pelanggan. Dikutip dari situs <https://www.driver.go-jek.com>, berikut adalah standar layanan Go-Ride:

- Penampilan
  - Mengenakan jaket resmi Go-Jek
  - Menggunakan helm resmi Go-Jek atau helm SNI (Standar Nasional Indonesia)
  - Mengenakan celana panjang
  - Menggunakan sepatu tertutup
- Kondisi Kendaraan
  - Terdapat pijakan kaki untuk pelanggan
  - Memiliki kaca spion (sepasang)
  - Lampu utama berfungsi dengan baik
  - Lampu sen berfungsi dengan baik
  - Menggunakan knalpot standar (tidak dimodifikasi)
  - Memiliki STNK (Surat Tanda Nomer Kendaraan) yang masih aktif
- Layanan Kepada Penumpang
  - Memberikan perlengkapan Go-Ride (Helm, masker, dan penutup kepala) kepada pelanggan
  - Membawa dua buah jas hujan
  - Membuka pijakan kaki untuk pelanggan
  - Tidak dianjurkan memulai percakapan basa-basi
  - Bersikap tenang dan santun serta ramah ketika berbicara
  - Menjawab pertanyaan pelanggan jika dirasa perlu

- Tidak menyimpan data pelanggan atau menghubungi pelanggan untuk hal di luar *order* setelah menyelesaikan *order*

## **2.10 Identitas Responden**

Identitas responden disajikan untuk mengetahui keadaan atau latar belakang responden sebagai sampel. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna layanan Go-Ride di Kota Tangerang Selatan dengan jumlah 100 orang dengan kriteria yang telah ditentukan dan memenuhi kuota area yang telah ditentukan.

Penentuan responden menggunakan syarat-syarat tertentu. Adapun syarat yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah sebagai berikut :

- Responden berusia minimal 15 tahun
- Responden pernah menggunakan layanan Go-Ride minimal 3 kali dalam 6 bulan terakhir di Kota Tangerang Selatan.

Adapun pengisian kuesioner penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner online dengan fasilitas Google Form. Berdasarkan data yang telah diisi oleh responden, diperoleh kondisi responden berdasarkan kecamatan, usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, tingkat penghasilan, jumlah penggunaan layanan Go-Ride dan pengalaman responden mencoba jasa lain yang sejenis.

### **2.9.1 Responden Berdasarkan Usia**

Usia merupakan suatu hal yang berpengaruh dalam tingkat kematangan seseorang dan mencerminkan masa produktif responden dalam bekerja dan usia responden akan mempengaruhi jawaban di dalam sebuah penelitian. Berikut data jumlah responden berdasarkan golongan usia responden.

**Tabel 2. 1**  
**Identitas Responden Berdasarkan Usia**

No	Kelompok Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	Usia 15 - 19	15	15%
2	Usia 20 - 24	64	64%
3	Usia 25 - 29	13	13%
4	Usia 30 - 34	3	3%
5	Usia 35 - 39	2	2%
6	Usia $\geq$ 40	3	3%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data primer yang diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 2.3 dapat diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 64% berusia 20 – 24 tahun, diikuti dengan kelompok usia 15 – 19 tahun sebesar 15% dan kelompok usia 25 – 29 tahun sebesar 13%. Dari data tersebut dapat diketahui kebanyakan pengguna layanan Go-Ride berusia muda dimana kelompok usia tersebut membutuhkan mobilitas yang tinggi.

### 2.9.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah bentuk fisik yang membedakan antara laki-laki dengan perempuan. Dalam pengumpulan data responden, jenis kelamin responden bertujuan untuk mengetahui perbandingan jumlah antara laki-laki dan perempuan yang menjawab pertanyaan penelitian. Tabel berikut ini akan menyajikan data responden berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 2. 2**  
**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	39	39%
2	Perempuan	61	61%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data primer yang diolah (2018)*



Pada tabel 2.4 diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 61 responden atau sebesar 61%, sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 responden atau sebesar 39%. Dari data tersebut, diketahui pengguna layanan Go-Ride di Kota Tangerang Selatan lebih banyak berjenis kelamin perempuan dibandingkan laki-laki.

### 2.9.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pendidikan formal terakhir yang telah ditempuh oleh responden. Berikut akan disajikan data responden berdasarkan tingkat pendidikan.

**Tabel 2. 3**  
**Tingkat Pendidikan Responden**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SMP / Sederajat	15	15%
2	SMA / Sederajat	50	50%
3	Diploma	8	8%
4	Sarjana	27	27%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data primer yang diolah (2018)*

Dari tabel 2.5 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berpendidikan tamat SMA / Sederajat yaitu sebesar 50%, diikuti responden yang berpendidikan sarjana sebesar 27%, responden berpendidikan tamat SMP / sederajat sebesar 15% dan responden berpendidikan diploma sebesar 8%.

### 2.9.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang demi mendapatkan imbalan baik berupa uang maupun jabatan. Pekerjaan yang

dimaksud dalam penelitian ini adalah pekerjaan pokok yang dilakukan oleh responden. Berikut adalah data mengenai jenis pekerjaan responden.

**Tabel 2. 4**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>No</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Pelajar / Mahasiswa	70	70%
2	PNS	1	1%
3	Pegawai Swasta	17	17%
4	Wiraswasta	4	4%
5	Lainnya	8	8%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data primer yang diolah (2018)*

Dari tabel 2.6 di atas dapat diketahui mayoritas pekerjaan dari responden adalah pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 70%. Responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta sebesar 17%. Dari data di atas dapat diketahui mayoritas pengguna layanan Go-Ride di Kota Tangerang Selatan merupakan kalangan pelajar/mahasiswa dan pegawai swasta.

### **2.9.5 Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan**

Tingkat penghasilan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jumlah penghasilan atau uang saku yang diterima responden setiap bulannya. Berikut adalah data mengenai tingkat penghasilan responden.

**Tabel 2. 5**  
**Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan**

No	Tingkat Penghasilan	Jumlah	Persentase (%)
1	≤ Rp. 1.500.000	54	54%
2	> Rp. 1.500.000 – Rp. 3.000.000	26	26%
3	> Rp. 3.000.000 – Rp. 4.500.000	9	9%
4	> Rp. 4.500.000 – Rp. 6.000.000	7	7%
5	> Rp. 6.000.000	4	4%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data primer yang diolah (2018)*

Dari tabel 2.7 di atas dapat diketahui bahwa responden dengan penghasilan kurang dari Rp. 1.500.000 merupakan responden terbanyak dengan persentase sebesar 54%, diikuti responden dengan penghasilan lebih dari Rp. 1.500.000 – Rp. 3.000.000 yang berada di urutan kedua dengan persentase sebesar 26%, dan responden dengan penghasilan lebih dari Rp. 6.000.000 merupakan responden yang paling sedikit.

### 2.9.6 Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Layanan Go-Ride

Jumlah penggunaan layanan Go-Ride yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berapa kali konsumen menggunakan layanan Go-Ride di Kota Tangerang Selatan dalam 6 bulan terakhir. Berikut disajikan data responden berdasarkan jumlah penggunaan layanan Go-Ride dalam 6 bulan terakhir di Kota Tangerang Selatan.

**Tabel 2. 6**  
**Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Layanan Go-Ride Dalam 6 Bulan terakhir**

No	Jumlah Penggunaan	Jumlah	Persentase (%)
1	3-5 kali	47	47%
2	6-8 kali	12	12%
3	> 8 kali	41	41%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data primer yang diolah (2018)*

Dari tabel 2.8 di atas dapat diketahui mayoritas responden pernah menggunakan layanan Go-Ride sebanyak 3-5 kali dalam 6 bulan terakhir di Kota Tangerang Selatan dengan persentase sebesar 47%. Sebesar 41% responden telah menggunakan layanan Go-Ride lebih dari 8 kali dalam 6 bulan terakhir di Kota Tangerang Selatan dan sebesar 12% responden pernah menggunakan layanan Go-Ride sebanyak 6-8 kali dalam 6 bulan terakhir di Kota Tangerang Selatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pengguna aktif layanan Go-Ride di Kota Tangerang Selatan.

### 2.9.7 Responden Berdasarkan Pengalaman Mencoba Jasa Lain yang Sejenis

Selain Go-Ride terdapat beberapa perusahaan lain yang juga menyediakan jasa ojek online seperti Grab Bike dan Uber Motor. Data responden berdasarkan pengalaman mencoba jasa lain yang sejenis bertujuan untuk mengetahui apakah responden pernah mencoba jasa ojek online yang lain selain Go-Ride. Berikut akan disajikan data responden berdasarkan pengalaman mencoba jasa lain yang sejenis.

**Tabel 2. 7**  
**Responden Berdasarkan Pengalaman Mencoba Jasa Lain yang Sejenis**

No	Pengalaman Mencoba Jasa Lain yang Sejenis	Jumlah	Persentase (%)
1	Pernah	84	84%
2	Tidak Pernah	16	16%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data primer yang diolah (2018)*

Dari tabel 2.9 di atas diketahui bahwa 84% responden pernah mencoba jasa lain yang sejenis, dan sebesar 16% responden tidak pernah mencoba jasa lain

yang sejenis. Dari data tersebut diketahui sebagian besar responden pernah menggunakan jasa ojek online lain selain Go-Ride.