

BAB II

GAMBARAN UMUM GOJEK INDONESIA

Bab ini akan menjelaskan mengenai gambaran umum perusahaan perusahaan Go-Jek sebagai perusahaan transportasi berbasis *online*. 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.

1.1. Sejarah Perusahaan

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.

Go-Jek telah menuai prestasi sebagai Juara 1 dalam kompetisi bisnis Global Entrepreneurship Program Indonesia (GEPI) di Bali dalam perkembangannya yang pesat ini. 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.

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 melncurkan 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, di antaranya 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.

1.2. Visi dan Misi PT. Gojek Indonesia

A. 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.

B. Misi Gojek Indonesia

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

1.3. Logo Gojek Indonesia

Logogram yang digunakan dalam identitas Go-Jek adalah seorang mengendarai 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

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.

1.4. Tiga Pilar PT. Gojek Indonesia

1. Kecepatan

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

2. Inovasi

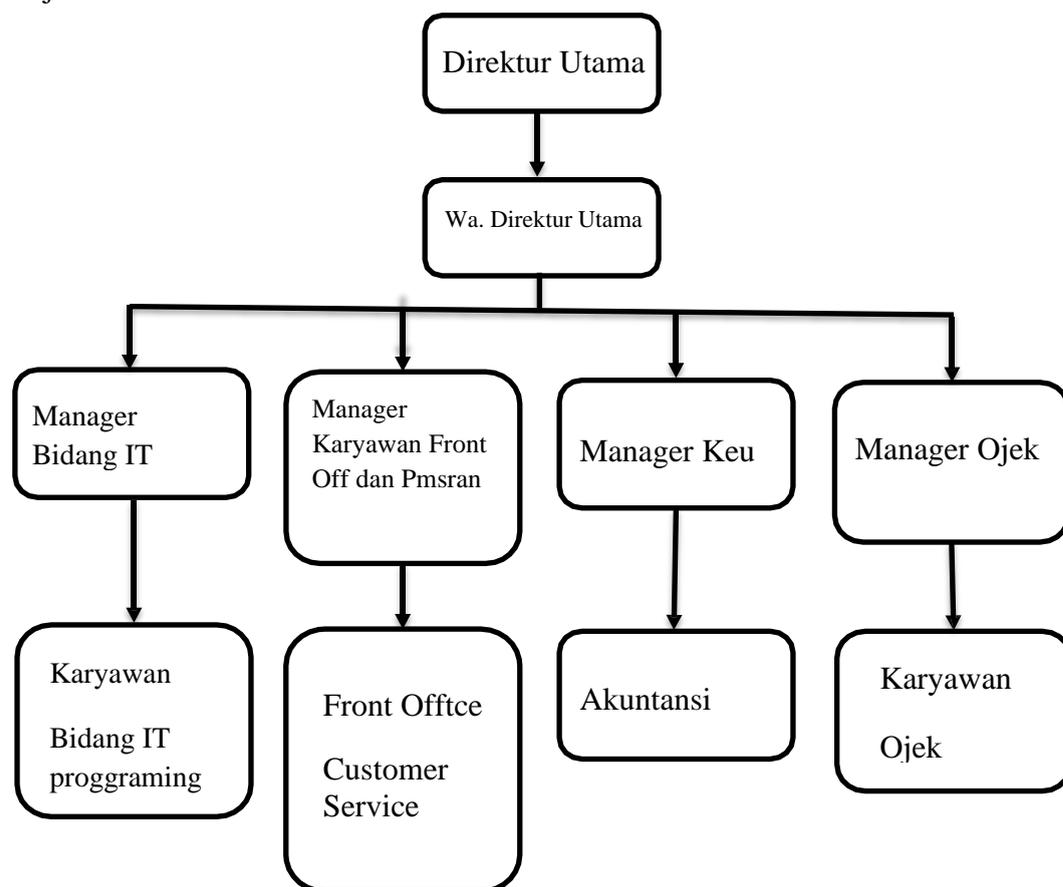
Terus menawarkan teknologi baru untuk mempermudah hidup Anda.

3. Dampak Sosial

Memberikan dampak positif sosial sebesar-besarnya untuk masyarakat Indonesia.

1.5. Struktur Organisasi Gojek Indonesia

Struktur organisasi yang digunakan oleh 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

Struktu Organisasi PT. Gojek Indonesia

Sumber : www.go-jek.com, tahun 2016

1.6. 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 mengelol pendayagunaan software, hardware, braiware dan jaringan di bidang TIK untuk mencapai kinerja optimum Go- Jek Indonesia.

- Mengelola layanan perancangan system 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 pertanggung jawaban keuangan.
- Mengkoordinasi pelaksanaan audit.
- Melakukan sistem pencatatan keuangan.

- Bertanggung jawab terhadap wakil direktur.
- Merencanakan, mengendalikan 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.

1.7. Layanan yang Ditawarkan

Sampai saat ini aplikasi Go-Jek telah menyediakan 17 macam layanan jasa, Go-Jek di Semarang sudah menerapkan semua layanan sesuai aplikasi, yaitu:

1. Go-Ride

Go-Ride adalah layanan transportasi sepeda motor yang dapat mengantar 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

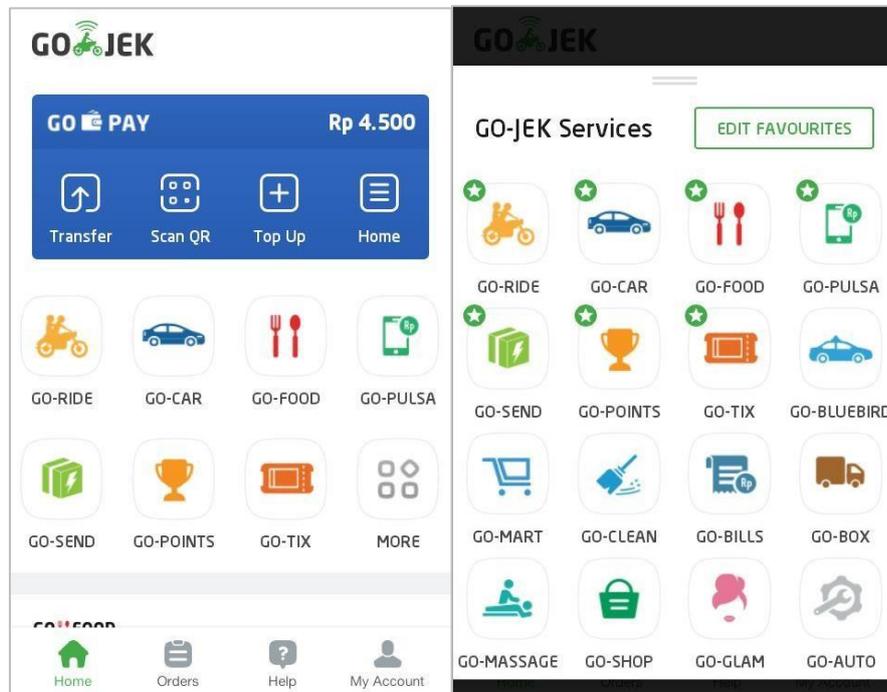
Go-Bills merupakan layanan pembayaran tagihan seperti tagihan listrik, membeli token listrik hingga BPJS dengan sistem pembayaran menggunakan saldo Go-Pay.

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

