

STUDI KASUS SISTEM (PERANGKAT LUNAK)

PT GOJEK INDONESIA



Disusun Oleh:

1. Muhammad Husein Al Hakim (20081010128)
2. Nabila Wafiqotul Azizah (20081010140)
3. Suci Ismiati (20081010162)
4. Kaisar Fauzan (20081010142)

PROGRAM STUDI INFORMATIKA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2022

I. Gambaran Umum

Dewasa ini, kebutuhan akan transportasi yang efisien dan praktis terus meningkat. Pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh PT Gojek Indonesia merupakan salah satu solusi untuk menjawab persoalan tersebut. Bukti konkret Gojek dalam menggunakan teknologi informasi menjadikan perusahaan ini menjadi pelopor yang bergerak di bidang transportasi umum menggunakan teknologi informasi. Gojek menggunakan banyak sistem informasi dalam implementasinya, seperti hal sederhana, yaitu jasa memesan layanan menggunakan aplikasi dan juga proses pengambilan keputusan.

Secara singkat, cara kerja gojek yaitu pemesanan melalui aplikasi, pemrosesan pesanan oleh aplikasi, dan pemenuhan layanan jasa sesuai dengan yang tertera pada aplikasi. Cara kerja yang cukup simpel ini, membuahkan hasil aplikasi gojek yang cukup sukses di Indonesia. Kecerdikan pak Nadiem Makarim dalam mengelolanya, membuat gojek bisa seperti saat ini.

Akan tetapi, di atas kelebihan-kelebihan yang telah disebutkan, ada beberapa kelemahan. Oleh karena itu, tulisan ini dibuat untuk menganalisis secara lebih detail cara kerja dan desain sistem gojek serta solusi pada kelemahan tersebut.

II. Cara Kerja Gojek

Dari penggunaan aplikasi yang ada, cara kerja Gojek sendiri dapat dibedakan menjadi beberapa jenis.

1. Cara kerja Gojek untuk antar-jemput (Go-Ride)

Go-Ride merupakan sebuah layanan transportasi sepeda motor untuk menjemput dan mengantarkan penumpang sampai ke tempat tujuan.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan Go-Ride.
- Sistem akan meminta pengguna untuk memasukkan alamat penjemputan dan alamat yang akan dituju. Jika sudah, maka sistem akan secara otomatis menampilkan info tarif Gojek.
- Aplikasi akan segera memproses pesanan penumpang dengan menggunakan algoritma yang rumit untuk melakukan pencarian driver terdekat yang akan mengantarkan calon konsumen.

- Jika aplikasi sudah menemukan driver, biasanya akan muncul informasi mengenai driver, mulai dari nama, foto driver dan kendaraan yang digunakan oleh driver.
- Biasanya driver akan menelepon atau mengirimkan chatting via WA untuk memastikan bahwa penumpang tersebut yang sudah melakukan order untuk antar jemput.
- Setelah driver sampai di tempat penumpang untuk menjemput, biasanya penumpang harus membayar terlebih dahulu dengan uang cash atau dengan menggunakan saldo Gojek dan baru kemudian driver akan mengantarkan penumpang ke tempat tujuan.

2. Cara kerja Gojek untuk pesan mobil/taksi (Go-Car)

Go-Car merupakan sebuah layanan transportasi mobil pribadi berplat hitam yang akan menjemput dan mengantar penumpang sesuai dengan lokasi yang sudah ditentukan.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan Go-Car.
- Sistem akan meminta pengguna untuk memasukkan alamat penjemputan dan alamat yang akan dituju.
- Untuk pembayaran, penumpang dapat memilih metode pembayaran dengan tunai atau GoPay. Jika mempunyai voucher GoCar, maka biaya akan terpotong secara otomatis sesuai dengan voucher yang dimiliki.
- Jika lokasi penjemputan dan tujuan sudah benar untuk pencarian driver, sistem meminta penumpang untuk menekan tombol "Pesan GoCar."
- Saat sudah mendapatkan driver, penumpang dapat melihat lokasi driver dan dapat menghubungi driver melalui in app chat, sms, atau telepon.

3. Cara kerja Gojek untuk antar barang/dokumen (Go-Send)

Go-Send merupakan layanan kurir yang siap mengambil dan mengantar dokumen atau paket ke tempat tujuan.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan Go-Send.
- Sistem akan meminta pengguna untuk mengisi alamat pengambilan barang yang akan dikirimkan ke penerima dan juga alamat tujuan barang yang akan dikirim.

- Setelah menekan tombol pemesanan, sistem akan mencari driver untuk mengantar barang atau dokumen yang akan dikirimkan.
- Ketika sudah mendapatkan driver, maka driver akan langsung menuju lokasi tempat mengambil barang atau dokumen yang akan dikirimkan ke alamat si penerima.
- Barang akan dikirimkan ke alamat penerima oleh driver Gojek.

4. Cara kerja Gojek untuk pesan taksi Blue Bird (Go-Bluebird)

Go-Bluebird hampir sama dengan Go-Car, hanya pada tarif yang harus dibayarkan saja yang berbeda. Pada Go-Car, pembayaran sesuai dengan tarif yang tertera pada aplikasi Gojek. Sedangkan pada Go-Bluebird, pembayaran sesuai dengan tarif yang tertera pada argometer taksi.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan Go-Bluebird.
- Sistem akan meminta pengguna untuk memasukkan alamat penjemputan dan alamat tujuan.
- Untuk metode pembayaran, penumpang dapat memilih sesuai yang diinginkan (GoPay, tunai, PayLater, LinkAja, kartu kredit/debit, atau Jago).
- Klik "Pesan GoBluebird" untuk mulai mencari driver.
- Driver akan langsung menjemput penumpang setelah penumpang melakukan pemesanan.

5. Cara kerja Gojek untuk sewa mobil box (Go-Box)

Go-Box merupakan layanan yang menyewakan mobil box atau truk khusus untuk pengguna yang hendak melakukan pindahan dan mengangkut barang-barang besar.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan Go-Box.
- Sistem menampilkan pemesanan Go-Box untuk "Pindahan" atau "Kirim Barang." Pengguna dapat memilih sesuai yang dibutuhkannya.
- Sistem meminta pengguna untuk mengisikan lokasi tempat barang berada dan lokasi tempat barang harus dikirimkan.
- Sistem meminta pengguna untuk memasukkan detail barang, seperti deskripsi barang, ukuran barang, dan lain-lain.
- Pilih metode pembayaran dan pastikan semua informasi sudah benar. Lalu, pengguna diminta untuk menekan tombol "Pesan GoBox."

6. Cara kerja Gojek untuk menentukan rute perjalanan (GoTransit)

GoTransit adalah sebuah layanan yang dapat digunakan sebagai panduan apabila ingin melakukan perjalanan multimoda dengan transportasi publik lainnya.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan GoTransit.
- Melalui layanan GoTransit, pengguna dapat melihat tarif transportasi publik yang telah disebutkan sebelumnya sambil memantau rute perjalanan. Pelanggan hanya cukup mengetik tujuan pada kolom yang disediakan. GoTransit juga akan mencantumkan tarif yang tercepat hingga paling irit.
- Jika pelanggan merasa telat atau buru-buru, GoTransit akan menyarankan penggunaan transportasi Gojek menggunakan GoRide ataupun GoCar dengan estimasi waktu perjalanan dan tarifnya.
- Pelanggan juga bisa melihat daftar moda transportasi publik beserta rute yang berada di dekat rumah tinggal atau lokasi terkini.

7. Cara kerja Gojek untuk Pesan Makanan (GoFood)

GoFood adalah layanan pesan antar makanan online 24 jam dan telah bekerjasama dengan lebih dari ratusan ribu merchant yang tersebar di seluruh Indonesia.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan GoFood.
- Sistem menampilkan berbagai rekomendasi makanan favorit yang dapat dipilih oleh pengguna.
- Ketik nama kuliner, restoran, atau menu yang diinginkan di bagian atas halaman utama GoFood.
- Tambahkan makanan yang diinginkan, dan masukkan alamat tempat makanan ingin diantar.

8. Cara kerja Gojek untuk Pesan antar Belanjaan (GoMart)

GoMart merupakan layanan dari Gojek yang siap membelanjakan barang pesanan penggunaannya di berbagai toko maupun supermarket.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan GoMart.
- Pengguna diminta untuk memilih toko dan produk yang ingin dibeli.
- Pada halaman "Konfirmasi Pesanan", cek kembali detail pesanan dan pilih metode pembayaran yang diinginkan.
- Klik tombol "Pesan."

9. Cara kerja Gojek untuk Jasa Titip Beli (GoShop)

GoShop adalah sebuah layanan di GoJek yang dapat digunakan untuk berbelanja makanan apapun yang tidak terdaftar di dalam layanan GoFood.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan GoShop.
- Sistem meminta pengguna untuk memasukkan lokasi toko yang diinginkan.
- Sistem meminta pengguna untuk memasukkan perkiraan harga barang. Perlu diperhatikan bahwa pengguna tidak bisa mengubah perkiraan harga setelah pemesanan layanan.
- Sistem meminta pengguna untuk mengisikan lokasi alamat yang dituju, dan memilih metode pembayaran yang diinginkan.
- Saat driver telah mengambil pesanan, pengguna bisa melihat lokasi keberadaan dan menghubunginya langsung lewat panggilan telepon atau fitur chat dalam aplikasi.

10. Cara kerja Gojek untuk Jasa pengantar belanjaan (GoMall)

GoMall merupakan layanan bisnis Gojek untuk belanja segala macam kebutuhan (seperti mall) secara online sekaligus layanan pengantaran sampai ke alamat pembeli.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan GoMall.
- Sistem menampilkan berbagai macam produk yang dapat dibeli oleh pengguna. Pilih produk yang diinginkan dan tambahkan ke troli.
- Setelah menentukan produk yang dibeli, sistem meminta pengguna untuk memasukkan alamat tempat barang akan dikirim.
- Pengguna diminta untuk memilih metode pembayaran. Setelah selesai, tunggu driver mengantarkan barang ke rumah.

11. Cara kerja Gojek untuk isi pulsa (GoPulsa)

Layanan GO-PULSA memungkinkan customer untuk melakukan isi ulang pulsa melalui saldo GO-PAY.

- Pada aplikasi Gojek, Pilih layanan GoPulsa.
- Pada menu pilihan Isi Ulang, pilih Pulsa untuk mengisi pulsa atau Paket Data untuk membeli paket data.
- Sistem akan meminta pengguna untuk memasukkan nomor yang akan diisi pulsa atau paket data. Klik ikon 'Buku' jika ingin memasukkan nomor tujuan yang ada di kontak handphone.

- Pilih nominal pulsa atau paket data yang ingin dibeli
- Pilih metode pembayaran, dan klik 'Bayar Sekarang'.
- Pindai sidik jari/wajah atau masukkan PIN GoPay untuk menyelesaikan transaksi.

12. Cara kerja Gojek untuk menemukan rekan usaha (GoNearby)

GoNearby merupakan layanan yang digunakan untuk menemukan rekan usaha terdekat yang bisa memakai GO-PAY.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan GoNearby.
- Sistem akan menampilkan daftar Rekan Usaha GoPay terdekat dari lokasi pengguna.
- Untuk melihat daftar promo Rekan Usaha GoPay, klik 'Ada Promonya'.
- Untuk mencari daftar Rekan Usaha GoPay yang belum tutup, klik 'Masih Buka'
- Untuk mencari daftar Rekan Usaha GoPay di beberapa wilayah populer, klik logo Pensil di pojok kanan atas
- Pada halaman informasi Rekan Usaha GoPay, pengguna dapat melakukan hal-hal berikut ini:
 - 1) Melihat petunjuk jalan menuju ke Rekan Usaha GoPay yang dipilih.
 - 2) Melihat waktu operasional Rekan Usaha GoPay.
 - 3) Melihat informasi mengenai promosi yang Rekan Usaha GoPay.
 - 4) Memesan GoRide untuk menuju ke Rekan Usaha GoPay yang dipilih.
 - 5) Melakukan pembayaran melalui GoNearby dengan menekan tombol 'Scan untuk bayar Tagihan'.
 - 6) Melihat informasi dan membeli voucher untuk Rekan Usaha GoPay apabila tersedia.

13. Cara kerja Gojek untuk (GoTagihan)

GoTagihan adalah layanan yang disediakan untuk mempermudah pengguna dalam membayar berbagai tagihan, pembelian voucher produk digital, hingga melakukan isi ulang pulsa/paket data langsung dari aplikasi Gojek dengan menggunakan saldo GoPay ataupun GoPayLater saat melakukan transaksi.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan GoTagihan.
- Sistem akan menampilkan berbagai macam layanan tagihan. Pengguna dapat memilih sesuai dengan yang dibutuhkan.

- Sistem meminta pengguna untuk mengisi nomor ID/nomor pelanggan untuk layanan tagihan berbayar.
- Pengguna diminta untuk memilih denominasi yang tersedia. Jenis voucher yang tersedia hanya untuk layanan yang berbentuk voucher.
- Pastikan saldo GoPay mencukupi, atau bisa juga menggunakan GoPayLater dan bayar akhir bulan. Kemudian masukkan enam digit PIN GoPay.
- Jika jumlah pembayaran sudah sesuai. Klik 'Bayar Sekarang'.

14. Cara kerja Gojek untuk Berdonasi (GoGive)

GoGive adalah inovasi dari gojek untuk memudahkan pengguna dalam melakukan donasi.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan GoGive.
- Sistem akan menampilkan berbagai macam kampanye dari organisasi yang terpercaya. Pengguna dapat memilih ingin berkontribusi dalam kampanye yang mana.
- Setelah memilih kampanye, sistem akan meminta pengguna untuk memasukkan jumlah uang yang ingin disumbangkan.
- Pengguna akan diarahkan untuk menyelesaikan transaksi menggunakan saldo GoPay.

15. Cara kerja Gojek untuk Asuransi (GoSure)

GoSure merupakan layanan asuransi milik Gojek yang bekerjasama dengan PasarPolis untuk membantu membukakan akses kepada setiap pelanggan Gojek mengenai layanan asuransi.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan GoSure.
- Sistem akan menampilkan pilihan asuransi yang saat ini ditawarkan.
- Pilih proses untuk memilih cakupan berdasarkan kebutuhan.
- Pengguna diminta untuk memasukkan informasi pribadi. Lalu klik tombol "Bayar dengan GoPay."
- Setelah transaksi berhasil, akan ada pesan konfirmasi dan e-mail yang masuk.

16. Cara kerja Gojek untuk Berinvestasi (GoInvestasi)

GoInvestasi adalah layanan yang disediakan oleh Gojek untuk memudahkan pengguna melakukan investasi serta menabung emas.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan GoInvestasi.

- Pilih bagian Beli Emas ataupun Jual Emas.
- Pengguna diminta untuk memasukkan nominal ke dalam kolom yang disediakan. Lalu akan muncul estimasi emasnya. Misalnya pengguna akan membeli emas, maka tekan "Beli Sekarang."
- Sistem akan menampilkan detail transaksi sukses yang telah dilakukan.

17. Cara kerja Gojek untuk Pemesanan Tiket (GoTix)

GoTix adalah layanan yang memberikan informasi mengenai festival atau acara yang akan digelar dalam waktu dekat. Go-Tix juga menyediakan fasilitas untuk membelikan tiket acara tersebut atau tiket bioskop dan mengantarkan langsung ke tempat pengguna.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan GoTix.
- Sistem akan menampilkan pilihan film yang sedang tayang saat itu atau event yang bisa pengguna pilih.
- Pilih tanggal menonton, lokasi bioskop, dan jam tayang, serta pilih kursi. Lalu klik Lanjutkan.
- Pilih metode pembayaran setelah memastikan semua detail pesanan. Kemudian klik tombol 'Pesan Sekarang.'
- Setelah transaksi sukses, GoTix akan mengirimkan e-ticket yang bisa dilihat dengan menekan ikon tiket di pojok kanan atas.

18. Cara kerja Gojek untuk menonton film (GoPlay)

GoPlay menyediakan layanan streaming film. Pengguna dapat menonton berbagai macam film secara streaming. Pengguna juga bisa mendownload film yang diinginkan untuk ditonton ketika kuota yang dimiliki tidak mencukupi.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan GoPlay.
- Sistem akan menampilkan berbagai macam film dan serial terbaik dari berbagai kategori yang dapat dipilih oleh pengguna.
- Pilih film, putar, jeda, atau lanjutkan film/serial yang diinginkan.
- Pengguna dapat menonton film tanpa koneksi internet dengan mendownload terlebih dahulu film tersebut.

19. Cara kerja Gojek untuk bermain game (GoGames)

GoGame adalah layanan yang menyediakan berbagai permainan yang bisa dimainkan di smartphone pengguna. Selain itu, pengguna pun bisa melakukan TOP-UP untuk permainan yang dimainkan di luar platform GoGame.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan GoGames.
- Sistem akan menampilkan berbagai macam game yang tersedia di GoGame.
- Klik game yang ingin dimainkan.

20. Cara kerja Gojek untuk Peduli Lingkungan (GoGreener)

GoGreener adalah layanan yang disediakan Gojek untuk mengubah gaya hidup menjadi lebih eco-friendly atau ramah lingkungan.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan GoGreener.
- Sistem akan meminta pengguna untuk memasukkan jumlah kilometer (km) yang ditempuh setiap harinya.
- Memilih frekuensi perjalanan yang akan di-offset.
- Memilih lokasi penanaman pohon.
- Klik bayar dengan GoPay.

21. Cara kerja Gojek untuk Tebus Obat (GoMed)

Layanan GoMed merupakan bentuk kerja sama Gojek dengan Apotik Antar sebagai solusi layanan praktis terintegrasi yang memfasilitasi pengguna untuk mendapatkan obat-obatan (Over The Counter dan dengan resep), vitamin, suplemen, dan kebutuhan medis lainnya yang terjamin keasliannya dengan mudah.

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan GoMed.
- Pilih obat, atau unggah resep dokter untuk menebus obat yang dibutuhkan.
- Masukkan alamat pengiriman.
- Gojek driver siap mengambil obat pengguna dan mengantarkan langsung ke alamat pengiriman.

22. Cara kerja Gojek untuk Loyalty Program (GoClub)

GoClub adalah layanan loyalitas yang dikhususkan bagi pengguna setia Gojek. Dengan bergabung menjadi member GoClub, pengguna akan mendapatkan XP atau poin setiap melakukan transaksi di semua layanan Gojek. Dengan mengumpulkan lebih banyak XP, pengguna dapat mencapai level yang lebih tinggi dan mendapatkan lebih banyak keuntungan (reward).

- Pada aplikasi Gojek, pilih layanan GoClub.

- Klik tombol 'Ikutan Gratis', dan pengguna sudah berhasil bergabung di GoClub dan berada di level paling rendah. Jika ingin naik ke level lebih tinggi, hanya perlu kumpulkan XP sebanyak-banyaknya dengan cara menggunakan layanan Gojek.

23. Cara kerja Gojek untuk Akses PeduliLindungi (Check in)

PeduliLindungi merupakan aplikasi yang dikembangkan dan dikelola oleh Kemenkes RI untuk membantu pengendalian COVID-19. Berfungsi sebagai alat screening masyarakat yang berkegiatan di luar rumah. Kini PeduliLindungi dapat diakses di aplikasi Gojek untuk memudahkan kontak tracing pengguna.

- Pada aplikasi Gojek, pilih Check in.
- Pengguna akan diminta untuk mengaktifkan lokasi dan mengisi data diri.
- Sistem menampilkan syarat dan ketentuan yang harus dipatuhi oleh pengguna. Tandai setuju untuk lanjut.
- Aktifkan kamera dan pindai kode QR sebelum memasuki tempat umum.
- Tunjukkan hasil kode scan QR ke penjaga pintu masuk.

III. Proses Bisnis Berjalan

GO-JEK berdiri sejak tahun 2010 yang dirintis oleh Nadiem Makarim, hanya saja masih menggunakan sistem yang sederhana, yaitu penumpang menghubungi melalui telepon atau SMS. PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GO-JEK Indonesia) memiliki kantor pusat yang berfungsi sebagai tempat server, peralatan, dan juga tempat karyawan GO-JEK bekerja sebagai operator serta tempat untuk service center yang menerima keluhan pelanggan atas keluhan yang ada.

Kantor pusat ini juga sebagai pusat koordinasi antara pimpinan, karyawan, dan tukang ojek. Penyedia jasa GO-JEK melakukan rekrutmen yang merupakan proses pendukung untuk mendapatkan driver, driver melakukan pendaftaran dengan mendaftar secara online melalui website resmi, kemudian pihak GO-JEK akan menghubungi melalui SMS untuk datang ke kantor dengan membawa persyaratan yang diperlukan.

Pihak GO-JEK akan memberikan jaket, helm sebagai identitas, dan hak resmi kepada driver yang sudah secara resmi masuk dalam aplikasi khusus driver. Bagi hasil antara

penyedia jasa dan driver adalah 20%;80%, selain itu pendapatan perusahaan ini didapatkan dari berapa banyak penggunaan aplikasi GO-JEK oleh user, GO-JEK juga mendapatkan keuntungan dari perusahaan telekomunikasi. Setelah resmi menjadi driver GO-JEK, Driver siap bekerja sebagai penerima jasa antar GO-JEK. Customer yang membutuhkan jasa antar hanya perlu mengakses aplikasi GO-JEK pada ponsel yang dapat diunduh secara gratis.

Pelanggan melakukan log in pada aplikasi GO-JEK agar dapat menggunakan fitur-fitur yang ada pada GO-JEK. GO-JEK bekerja sama dengan berbagai pihak, seperti bekerja sama dengan restoran atau warung makan untuk fitur Go-Food, bekerja sama dengan tempat perbelanjaan dan situs -situs belanja online untuk mengantarkan barang belanjaan dengan fitur Go-Send, dan juga masih banyak yang menjalin kerja sama dengan GO-JEK.

IV. Proses Pengembangan Bisnis

Go-jek berdiri sejak tahun 2010, dimana pada saat itu gojek hanya sebagai perantara penghubung antara konsumen dengan ojek tradisional. kemudian aplikasi gojek muncul saat era smartphone pada tahun 2015, pada saat itu fitur yang disediakan hanya layanan antar jemput ojek online. pada tahun 2018 Go-jek mendapat dana hingga US\$1,5 miliar dari berbagai investor dan pada awal tahun 2019 Go-jek mendapat US\$ 1 miliar.

dengan dana yang begitu besar, Go-jek melakukan berbagai ragam ekspansi ke sejumlah negara di asia tenggara. karena itu PT Goejk Indonesia atau Go-jek masuk kedalam decacorn di ranah global dengan nilai valuasinya yang mencapai US\$10 miliar atau sekitar Rp 141 triliun dan menduduki peringkat 19 secara global menurut lembaga riset CB

V. Nilai Strategi Perusahaan

Gojek merupakan satu diantara perusahaan yang berkembang di bidang jasa khususnya jasa transportasi. Gojek berdiri sejak tahun 2011 dan terus berkembang sampai saat ini. Seperti hal nya perusahaan lain yang bisa berkembang pesat pada tahun berikutnya bahkan gojek juga termasuk ke dalam unicorn terbesar yang dimiliki

Indonesia. Melihat hal ini, perusahaan gojek telah menerapkan berbagai macam strategi dalam memperbesar perusahaan sekaligus meningkatkan laba perusahaan. Berikut nilai strategi yang telah diterapkan perusahaan gojek:

❖ **Meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan terhadap konsumen**

Gojek menjadi sebuah pelopor yang penyedia jasa transportasi di Indonesia sehingga tidak heran kualitas pelayanannya terbilang baik. Meskipun demikian, Gojek tetap harus mempertahankan kualitas pelayanannya, agar konsumen yang menggunakan jasa perusahaan Gojek terpuaskan. Bahkan, kualitas pelayanan Gojek perlu ditingkatkan lagi agar konsumen tetap menggunakan jasa Gojek bukan jasa perusahaan sejenisnya. Upaya ini dilakukan agar konsumen selalu merasa senang dalam menggunakan jasa perusahaan Gojek dan tidak beralih ke jasa perusahaan yang lain.

❖ **Memperluas pasar Gojek di wilayah Indonesia**

Meskipun perusahaan Gojek telah beroperasi pada 15 kota besar di Indonesia dan telah bermitra dengan driver ojek sebanyak 200.000, pengemudi Gojek masih susah ditemui di wilayah pedesaan bahkan wilayah terpencil. Melihat hal ini, perusahaan Gojek untuk kedepannya sebaiknya merambah ke wilayah pedesaan agar masyarakat desa bisa termudahkan dalam hal transportasi. Selain itu, perusahaan Gojek juga diharapkan dapat menetapkan tarif yang terbilang murah agar semua kalangan bisa menggunakan jasa Gojek. Dengan demikian, pasar dalam perusahaan gojek semakin luas dan berkembang.

❖ **Membuat peraturan yang ketat terhadap pengemudi Gojek**

Perusahaan Gojek mempunyai peraturan terhadap pengemudi gojek, hal ini dapat dilihat dari kesempatan yang diberikan terhadap pengemudi. Kesempatan itu diberikan sampai 3 kali kesalahan dengan bentuk kartu kuning. Apabila pengemudi mendapat 3 kartu kuning maka Gojek memutuskan kontrak mitra terhadap pengemudi Gojek. Kartu kuning diperoleh pengemudi apabila Gojek mendapat protes dari konsumen dan rating yang diberikan konsumen bernilai buruk. Sejalan dengan itu, pihak Gojek diharapkan dapat memperketat peraturan terhadap pengemudi, hal ini

disebabkan agar pengemudi tidak semena-mena dalam mengantar konsumen ke tempat tujuan.

❖ **Menyediakan berbagai macam voucher yang berisi diskon dengan jumlah yang relatif cukup besar**

Pada zaman digitalisasi seperti saat ini, perusahaan yang menyediakan jasa transportasi mulai sering bermunculan. Melihat hal itu, perusahaan Gojek sebaiknya mengeluarkan berbagai macam voucher dengan jumlah yang relatif besar. Hal ini bertujuan untuk menarik konsumen dalam menggunakan jasa pihak Gojek dengan jumlah yang cukup besar.

❖ **Menetapkan tarif yang relatif murah untuk setiap jasa yang ditawarkan**

Kegiatan menentukan harga menjadi satu diantara kegiatan yang mempunyai peranan krusial dalam proses pemasaran. Hal ini disebabkan, keputusan menetapkan harga dapat menentukan seberapa jauh sebuah layanan jasa dinilai oleh konsumen. Penentuan harga juga dapat memberikan persepsi tertentu terhadap kualitas perusahaan. Dalam hal ini, perusahaan Gojek menetapkan tarif yang cukup murah bagi pengguna jasanya sehingga konsumen yang tadinya menggunakan ojek biasa kemudian beralih ke Gojek. Serta, Gojek dapat dimanfaatkan oleh semua kalangan di Indonesia karena tarifnya ramah di kantong.

❖ **Meningkatkan hubungan baik dengan konsumen**

Perusahaan Gojek pada saat ini telah menghadapi persaingan yang ketat, sehingga perusahaan ini harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya agar pelanggannya tetap menggunakan jasa perusahaan Gojek dan tidak menggunakan jasa dari perusahaan sejenisnya. Satu diantara upaya memberikan pelayanan terbaik dengan meningkatkan program CSR (Corporate Social Responsibility).

Dengan CSR, konsumen dapat mengemukakan keluhan apabila menjumpai masalah dalam menggunakan layanan Gojek. CSR ini dilaksanakan perusahaan Gojek dengan membuka layanan Call Center Gojek selama 24 jam ke nomor call center Gojek yaitu 021-502-511-10 (call center ini khusus untuk pengaduan dari pelanggan). Upaya ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan.

❖ **Meningkatkan loyalitas setiap karyawan**

Dalam meningkatkan loyalitas karyawannya, perusahaan Gojek bekerja sama dengan Rifat Drive Labs (RDL) untuk memberikan pelatihan keselamatan bagi semua pengemudi Gojek. Selain itu, RDL juga menyiapkan asuransi bagi pengemudi Gojek maupun penumpangnya. Dengan demikian, pengemudi maupun mitra mendapatkan santunan kesehatan dan kecelakaan. Sejalan dengan itu, perusahaan Gojek juga memberikan bonus kepada pengemudi Gojek yang rajin dalam mencari pelanggan, kegiatan ini dilaksanakan agar pengemudi bisa lebih semangat lagi dalam mencari pelanggan dan mengantarkan pelanggan ke tempat tujuan.

❖ **Membuat inovasi baru di bidang jasa**

Perusahaan Gojek belakangan ini telah membuat berbagai macam inovasi baru yang berupa Jasa Pembersih untuk bersih-bersih rumah atau kantor, Jasa Pijat untuk pijat panggilan, dan Jasa Kecantikan layaknya salon keliling. Selain itu, perusahaan Gojek juga menyediakan Credit Gojek dalam setiap transaksinya jadi lebih praktis. Sejalan dengan itu, berbagai layanan termasuk layanan terbaru dari Gojek dapat dipesan oleh konsumen melalui aplikasi.

VI. Kelebihan Perusahaan

Seperti halnya perusahaan lain yang mempunyai berbagai macam keunggulan yang dijadikan pembeda bagi perusahaan lain. Hal ini juga berlaku pada perusahaan Gojek yang mempunyai berbagai macam keunggulan. Berikut keunggulan dari perusahaan Gojek:

- Jasa yang disediakan relatif beragam
- Pengemudi maupun mitra mendapatkan santunan kesehatan dan kecelakaan
- Pihak Gojek akan memberikan bonus kepada pengemudi yang rajin mencari pelanggan
- Pihak Gojek memberikan pelayanan terbaik

VII. Kekurangan Perusahaan

Meskipun perusahaan Gojek menjadi satu diantara jenis unicorn terbesar yang dimiliki Indonesia. Perusahaan ini sama seperti perusahaan pada umumnya yang mempunyai kelemahan. Berikut kelemahan dari perusahaan Gojek:

- ☐ Aplikasi Gojek sering down atau error

- ☐ Aplikasi terlalu berat
- ☐ Pengamanan pada aplikasi mempunyai banyak celah
- ☐ Penolakan pengemudi terhadap konsumen tidak transparan.
- ☐ Pengemudi yang tidak taat peraturan