



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Go-jek

Perusahaan Go-Jek didirikan pada tahun 2010 oleh Nadiem Makarim. Dari artikel Finansialku.com mengatakan bahwa Nadiem Makarim adalah seorang yang cukup setia menggunakan jasa Ojek. Nadiem melihat adanya permasalahan utama yang dialami oleh tukang ojek yaitu waktu yang tidak produktif karena dihabiskan untuk menunggu penumpang. Berdasarkan pengamatan yang dilakukannya tersebut, Nadiem mendapat ide awal untuk melakukan inovasi bagaimana cara menghubungkan pengendara ojek dengan calon penumpang. Salah satu solusinya adalah dengan menggunakan ponsel. Maka dari itu, awalnya perusahaan ini didirikan sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon.

Penggunaan metode dengan menghubungi pengendara Go-jek dirasa tidak efisien karena untuk menghubungi pengendara Go-jek satu per satu membutuhkan waktu yang lama. Pada Januari 2015, Go-jek meluncurkan aplikasi Go-jek untuk *platform smartphone* berbasis android dan iOS. Saat ini, Go-jek telah tumbuh menjadi *on-demand mobile platform* dan aplikasi terdepan yang menyediakan berbagai layanan lengkap mulai dari transportasi, logistik, pembayaran, layan-antar makanan, dan berbagai layanan *on-demand* lainnya. GO-JEK telah beroperasi di 50 Kota di Indonesia. (<https://www.go-jek.com/about/>).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Visi dan Misi Perusahaan

1. Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan fasilitas kurir, serta turut menyejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia kedepannya.
2. Misi
 - a. Menjadi acuan pelaksana kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
 - b. Memberikan layanan prima dan solusi bernilai tambah pada pelanggan.
 - c. Membuka lapangan kerja selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia.
 - d. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.
 - e. Menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek *online*.

C. Macam-Macam Layanan Go-jek

Perusahaan Go-jek membagi layanannya dalam tiga kategori, yaitu:

1. Go-jek

Dalam kategori Go-jek terdapat beberapa macam layanan yang akan dijelaskan satu per satu sebagai berikut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Go-ride

Go-ride merupakan layanan transportasi dengan menggunakan motor untuk mengantar penumpang ke tempat tujuan.

b. Go-car

Go-car merupakan layanan transportasi dengan menggunakan mobil untuk mengantar penumpang ke tempat tujuan.

c. Go-food

Go-food merupakan layanan pesan antar makanan bagi konsumen yang ingin menikmati makanan tertentu dari restoran atau gerai yang telah menjadi mitra Go-jek.

d. Go-send

Go-send merupakan layanan kurir instan untuk kirim barang dan dokumen dengan cepat tanpa batasan jarak dalam satu area.

e. Go-box

Go-box merupakan layanan pindahan dan kirim barang dengan menggunakan kendaraan angkutan barang seperti mobil pick-up, mobil boks, truk engkel, dan truk engkel boks dengan muatan maksimal 2 ton.

f. Go-tix

Go-tix merupakan layanan *mobile ticketing* dan penyedia informasi mengenai berbagai acara seperti musik, olahraga, atraksi, *workshop*, seni dan budaya. Konsumen dapat memesan tiket acara tertentu dan membelinya kemudian akan diantarkan ke rumah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g. Go-med

Go-med merupakan layanan kolaborasi antara Go-jek dengan HaloDoc. Go-med tidak menyediakan produk apapun, melainkan menghubungkan pengguna dengan 1000 apotek di Jabodetabek, Bandung, dan Surabaya.

2. Go-pay

Dalam kategori Go-pay terdapat beberapa macam layanan yang akan dijelaskan satu per satu sebagai berikut.

a. Go-pay

Go-pay merupakan dompet virtual untuk menyimpan Go-jek Credit. Go-pay berfungsi untuk membayar transaksi di dalam aplikasi Go-jek.

b. Go-bills

Go-bills merupakan layanan pembayaran tagihan seperti bayar listrik, beli token listrik hingga BPJS.

c. Go-points

Go-points merupakan layanan penukaran poin yang telah dikumpulkan konsumen atau pengguna Go-jek dengan produk atau jasa yang tersedia sesuai dengan jumlah poin yang dimiliki.

d. Go-pulsa

Go-pulsa merupakan layanan pembelian pulsa untuk berbagai kartu.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Go-life

Dalam kategori Go-life terdapat beberapa macam layanan yang akan dijelaskan satu per satu sebagai berikut.

a. Go-massage

Go-massage memberikan layanan pijat tradisional panggilan untuk datang ke rumah. Adapun layanan yang tersedia terdiri dari *full body massage*, *full body massage + scrub*, *full body massage + face acupressure*, *full body massage + kerokan*, *light massage + full face acupressure*, *light massage + kerokan*, dan *light massage + reflexology*.

b. Go-clean

Go-clean merupakan layanan jasa membersihkan rumah, kos, apartemen, dan ruko berbasis aplikasi yang tersedia di Jabodetabek, Medan, Bandung, Semarang, Surabaya, Bali, Balikpapan, Makassar, dan Manado. Layanan utamanya terdiri dari menyapu, mengepel, membersihkan debu, membersihkan kamar mandi belum termasuk pembersihan kerak kamar mandi dan merapikan ruangan. Layanan tambahan yang ditawarkan yaitu menyetrika dan melipat, membersihkan lemari, membersihkan kulkas, mencuci piring, membersihkan *kitchen set*, dan membersihkan kompor.

c. Go-auto

Go-auto merupakan layanan perawatan kendaraan motor dan mobil. Layanan ini terbagi menjadi 3 kategori, yaitu *auto care*, *auto*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

service, dan towing and emergency. Auto care adalah layanan perawatan kendaraan mulai dari cuci mobil dan motor, *body wax*, pembersihan jamur kaca dan cuci mesin. *Auto service* adalah layanan tune-up, ganti oli, aki, dan parts lainnya untuk mobil dan motor anda. *Towing and emergency* adalah layanan berupa derek, bantuan jumper aki, dan ganti ban.

d. Go-glam

Go-glam merupakan layanan jasa kecantikan bagi konsumen yang ingin melakukan perawatan kecantikan di rumah. Layanan ini terdiri dari *hairecare, nailcare, make up, waxing, hair-stytling, hijab styling dan facial*.

D. Layanan Go-ride

Go-ride merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh perusahaan Go-jek. Go-ride merupakan layanan transportasi dengan menggunakan motor untuk mengantar penumpang ke tempat tujuan. Berdasarkan informasi dari *website* Go-jek diinformasikan bahwa lebih dari 200 ribu yang telah menjadi *driver*. Terdapat dua keunggulan yang ditawarkan Go-ride kepada konsumen yaitu aman dan nyaman serta kemudahan pembayaran. Berikut ini adalah langkah-langkah bergabung menjadi *driver* Go-ride sebagai berikut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Calon *driver* dapat membuka link <https://daftar.go-ride.co.id/>.
2. Kemudian akan muncul formulir. Isilah kolom yang tersedia dengan baik dan benar serta jangan lupa untuk memberi tanda centang pada “saya setuju dengan syarat dan ketentuan” kemudian klik “daftar”.
3. Kemudian klik “daftar”, maka calon *driver* akan mendapatkan 4 digit kode melalui SMS. Masukkan 4 digit kode tersebut ke kolom yang tersedia kemudian klik “kirim”.
4. Selanjutnya calon *driver* diminta untuk melengkapi nomor telepon darurat serta diminta untuk mengisi alamat tempat tinggal dan memilih kota dimana calon *driver* tinggal. Pada kolom terakhir akan diminta untuk memilih opsi pengalaman jika pernah bekerja di ojek *online* sebelumnya. Setelah semua diisi dengan baik dan benar maka klik tombol “lanjutkan”.
5. Selanjutnya, pada kolom pertama calon *driver* diminta untuk mengunggah foto SKCK, dengan syarat yaitu bagian surat dan foto menghadap ke depan, tidak buram, dan dengan pencahayaan yang cukup, serta file tidak lebih dari 10 megabyte dengan format foto .jpg .jpeg .gif .png .tiff .bmp.
6. Selanjutnya, pada kolom kedua calon *driver* diminta mengunggah foto KTP, dengan syarat yaitu bagian kartu dan foto menghadap ke depan, tidak buram, dan dengan pencahayaan yang cukup serta file tidak lebih dari 10 megabyte dengan format foto .jpg .jpeg .gif .png .tiff .bmp. Kemudian calon *driver* diminta mengisi kolom untuk kelengkapan data



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diri. Kemudian klik “simpan” jika pengisian sudah selesai dan foto terlihat jelas.

7. Selanjutnya, pada kolom ketiga calon *driver* diminta mengunggah foto SIM, dengan syarat yaitu bagian kartu dan foto menghadap ke depan, tidak buram, dan dengan pencahayaan yang cukup serta file tidak lebih dari 10 megabyte dengan format foto .jpg .jpeg .gif .png .tiff .bmp. Kemudian calon *driver* diminta mengisi kolom untuk kelengkapan data diri. Kemudian klik “simpan” jika pengisian sudah selesai dan foto terlihat jelas.
8. Selanjutnya, pada kolom keempat calon *driver* diminta mengunggah foto STNK, dengan syarat yaitu bagian kartu dan foto menghadap ke depan, tidak buram, dan dengan pencahayaan yang cukup serta file tidak lebih dari 10 megabyte dengan format foto .jpg .jpeg .gif .png.tiff .bmp. Kemudian calon *driver* diminta mengisi kolom untuk kelengkapan data diri. Kemudian klik simpan jika pengisian sudah selesai dan foto terlihat jelas.
9. Jika semua sudah diisi dengan lengkap dan benar maka klik tombol “kirim”.
10. Konfirmasi data yang telah isi. Jika sudah benar, klik tombol “ya” untuk mengirimkan data ke sistem pendaftaran Go-ride.
11. Selanjutnya menunggu persetujuan. Permohonan calon *driver* sedang diproses. Calon *driver* akan menerima SMS setelah proses selesai.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Jika sudah menerima SMS notifikasi, segera datang ke kantor operasional Go-jek untuk menyelesaikan proses pendaftaran.
13. Terakhir, calon *driver* berhasil bergabung dan silakan mengunduh aplikasi Go-ride.

Terdapat langkah-langkah yang dilakukan dalam menggunakan layanan Go-ride, yaitu sebagai berikut.

1. Mengunduh terlebih dahulu aplikasi Go-jek yang telah tersedia di Apps Store maupun Play Store.
2. Pilih Go-ride di aplikasi Go-jek, lokasi konsumen akan dijadikan lokasi penjemputan secara otomatis.
3. Konsumen dapat mengubah lokasi penjemputan dengan menggerakkan pin lokasi.
4. Konsumen dapat mengubah detail penjemputan dengan menekan simbol notes di kanan atas.
5. Selanjutnya konsumen menentukan lokasi tujuan dengan mengetik nama tempat, jalan, atau daerah yang akan dituju.
6. Jika lokasi penjemputan dan lokasi tujuan sudah benar, maka selanjutnya pilih metode pembayaran dengan cash atau Go-pay.
7. Kemudian tekan “order” untuk mencari *driver*.
8. Saat konsumen telah menemukan *driver*, maka konsumen dapat melihat lokasi dan menghubungi lewat SMS atau telepon.
9. Setelah perjalanan selesai, konsumen dapat memberikan rating atau komentar untuk *driver*.