

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT. GO-JEK INDONESIA

3.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Go-Jek merupakan layanan ojek online yang dikelola oleh PT.Go-Jek Indonesia. Go-Jek menjadi solusi dalam mengakses transportasi tanpa harus pergi ke terminal, cukup melalui *smartphone* maka *driver* akan menjemput konsumen. Go-Jek saat ini seperti jamur di musim dingin. Semakin lama semakin banyak penggunaanya dan berkembang terus-menerus.

Go- Jek adalah sebuah perusahaan berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja diberbagai sektor informal di Indonesia. Sebagai perusahaan teknologi, Go-Jek memiliki surat izin usaha perdagangan (SIUP), surat izin tempat usaha (SITU), surat keterangan domisili perusahaan (SKDP), tanda daftar perusahaan (TDP) dan nomor pokok wajib pajak (NPWP) (Prasetyo, 2016).

Go-jek berdiri pada tahun 2011 oleh dua pemuda yang sangat kreatif. Pendiri go-jek bernama Michaelanglo Maron dan Nadiem Makarin. Mereka mendirikan sebuah perusahaan yang diberi nama PT Go-jek Indonesia. Perusahaan ini bertujuan untuk menghubungkan ojek dengan penumpang ojek. Mereka melihat para ojek pangkalan hanya menghabiskan waktu seharian dan belum tentu mendapatkan pelanggan. Jadi mereka membuat perusahaan ini, untuk membantu para tukang ojek mendapatkan penumpangnya dengan lebih cepat dan efisien. Sampai sekarang tujuan mereka memang terbukti ampuh. Tukang ojek harus lebih produktif supaya bisa mendapat penghasilan yang lebih banyak. (Marlina TT, 2)

Salah satu pendiri go-jek bernama Nadiem Makarim. Nadiem Makarim lahir pada 4 Juli 1984. Nadiem menjalani proses pendidikan dasar hingga SLTA berpindah-pindah dari Jakarta ke Singapura. Sehabis menyelesaikan pendidikan SMA-nya di Singapura, pada tahun 2002 ia

mengambil jurusan International Relations di Brown University, Amerika Serikat. Setelah memperoleh gelar sarjana di tahun 2006, tiga tahun kemudian ia mengambil pasca-sarjana dan meraih gelar Master of Business Administration di Harvard Business School. Pada tahun 2006, Nadiem memulai karirnya sebagai konsultan manajemen di McKinsey & Company. Setelah memperoleh gelar MBA, ia terjun sebagai pengusaha dengan mendirikan Zalora Indonesia. Di perusahaan tersebut ia juga menjabat sebagai *Managing Editor*. Setelah keluar dari Zalora, ia kemudian menjabat sebagai Chief Innovation Officer (CIO) Kartuku, sebelum akhirnya fokus mengembangkan Go-Jek (Deni 2019, 40).

Berbekal banyak pengalaman selama bekerja, Nadiem Makarim memberanikan diri untuk berhenti dari pekerjaannya. Melihat para ojek pangkalan yang hampir seharian menghabiskan waktu dan belum tentu mendapatkan penumpang. Nadiem Makarim bersama Michaelangelo Maron membantu para tukang ojek pangkalan untuk mendapatkan penumpang dengan cara yang lebih cepat dan efisien yaitu dengan mendirikan perusahaan yang diberi nama PT. Go-Jek Indonesia pada tahun 2011. (Deni 2019, 40).

Perusahaan ini bertujuan untuk menghubungkan ojek dengan penumpang ojek. Mereka melihat para ojek pangkalan hanya menghabiskan waktu seharian dan belum tentu mendapatkan pelanggan. Jadi, mereka membuat perusahaan ini, untuk membantu para tukang ojek mendapatkan penumpangnya dengan lebih cepat dan efisien. Sampai sekarang tujuan mereka memang terbukti ampuh. Tukang ojek harus lebih produktif supaya bisa mendapat penghasilan yang lebih banyak. (Marlina 2008, 2)

Para tukang ojek pangkalan tersebut terkadang menunggu 8 sampai 10 jam. Tetapi paling hanya mendapatkan 4 sampai 7 orang penumpang saja. Pendiri Go-Jek berinisiatif membuat sesuatu yang berbeda Go-Jek kini menggunakan sebuah sistem yang lebih tertata rapi.

Awalnya Go-Jek hanya melayani lewat *call center* saja. Akan tetapi lambat laun Go-Jek mulai berkembang dan membuat aplikasi Go-Jek. Aplikasi ini, memudahkan pemesanan secara online. Membayar secara kredit dan mengetahui keberadaan driver yang akan menjemput anda. Inilah salah satu kelebihan dari Go-Jek dibandingkan dengan ojek pangkalan lainnya (Deni 2019, 40-41).

Pada awal tahun 2010 *driver* Go-Jek berjumlah 20 orang dan baru beroperasi di satu kota. Bulan oktober 2010 Go-Jek mendukung dan menyediakan pelayanan ojek motor dan taxi di sekitar Jakarta. Tahun 2015 jumlah *driver* Go-Jek meningkat menjadi 30 ribu *driver* dan tersebar di 3 kota besar. Aplikasi Go-Jek launching pada bulan Januari 2015. Bulan April 2015 launching aplikasi *Go-Food*, bulan September sampai bulan Desember 2015 launching fitur baru dan layanan baru seperti *Go-Send*, *Go-Massage*, *Go-Box*, and *Go-Glam*. Pada tahun 2016 *driver* Go-Jek berjumlah 300 ribu dan tersebar di 15 kota. Pada bulan april 2016 Go-Jek *launching* Go-Car. Bulan agustus 2016 Go-Jek menjadi *icon* ojek online pertama di Indonesia. Bulan November 2016 launching Go-Pulsa. Pada tahun 2017 *driver* Go-Jek berkembang pesat menjadi 1 juta *Driver* dan tersebar di 50 kota. Bulan Agustus 2017 membentuk loket.com. Bulan Oktober 2017 membentuk transaksi melalui Go-Pay dan mencapai 30% dari *e-money* nasional. Pada tahun 2018 Go-Jek memperluas jaringannya hingga ke Asia (Go-Jek, Go-Jek Tentang Kami tt)

Go-Jek tersebar lebih dari 50 kota besar yang berada di Indonesia. Area Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi), Bandung, Surabaya, Bali, Makasar, Medan, Palembang, Semarang, Yogyakarta, Balikpapan, Malang, Solo, Manado, Samarinda, Batam, Sidoarjo, Gresik, Pekanbaru, Jambi, Sukabumi, Bandar Lampung, Padang, Pontianak, Banjarmasin, Mataram, Kediri, Probolinggo, Pekalongan, Karawang, Madiun, Purwokerto, Cirebon, Serang, Jember, Magelang,

Tasikmalaya, Belitung, Banyuwangi, Salatiga, Garut, Bukittinggi, Pasuruan, Tegal, Sumedang, Banda Aceh, Mojokerto, Cilacap, Purwakarta, Pematang Siantar, dan Madura (Go-Jek, Go-Jek Tentang Kami tt)

3.2. Visi dan Misi Perusahaan PT. Go-Jek Indonesia

3.2.1. Visi PT. Go-Jek Indonesia:

Dapat membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan atau kegiatan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Jakarta dan kota besar di Indonesia lainnya (Dzakyzf 2016.).

3.2.2. Misi PT. Go-Jek Indonesia sebagai berikut:

- a. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi roda dua yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
- b. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan
- c. Membuka lapangan kerja selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia
- d. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial (Dzakyzf 2016.).

3.2.3. Standar Operasional PT. Go-Jek Indonesia

- a. Hal-Hal Umum
 - i. PT Go-Jek Indonesia adalah suatu perseroan yang didirikan berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia (“kami” atau “milik kami”). Aplikasi ini merupakan aplikasi perangkat lunak yang berfungsi sebagai sarana untuk menemukan layanan dengan menggunakan sepeda motor yang disediakan oleh pihak ketiga (pengemudi ojek) (“Penyedia(-penyedia) Layanan”). Aplikasi ini menawarkan informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh

Penyedia Layanan. Jenis layanan yang dapat diminta melalui Aplikasi adalah:

- a) Kurir Instan;
- b) Transportasi;
- c) Pengiriman makanan
- d) Pembelanjaan Pribadi; dan
- e) Layanan lain yang dapat kami tambahkan dari waktu ke waktu ("Layanan").

- ii. Aplikasi ini memungkinkan anda untuk mengirimkan permintaan untuk suatu layanan kepada penyedia layanan. Penerima GPS – yang harus dipasang pada perangkat bergerak (*smart phone*) di mana anda telah mengunduh aplikasi – mendeteksi lokasi anda dan mengirimkan informasi lokasi anda ke penyedia layanan terkait. Penyedia layanan memiliki kebijakan sendiri dan menyeluruh untuk menerima atau menolak setiap permintaan anda atas layanan. Penyedia layanan juga memiliki kebijakannya sendiri dan menyeluruh untuk memilih dan menerima arahan-arahan yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Jika penyedia layanan menerima permintaan anda, aplikasi akan memberitahu anda dan memberikan informasi mengenai penyedia layanan – termasuk nama penyedia layanan, nomor polisi kendaraannya, dan penilaian pelayanan pelanggan – dan kemampuan untuk menghubungi penyedia layanan melalui telepon. Aplikasi ini juga memungkinkan anda untuk melihat perkembangan penyedia layanan menuju titik penjemputan, secara langsung/real time.
- iii. Kami akan melakukan semua upaya wajar untuk menghubungkan anda dengan penyedia layanan untuk mendapatkan layanan, tergantung kepada keberadaan penyedia layanan di atau di sekitar lokasi anda pada saat anda melakukan pemesanan layanan.

iv. Untuk menghindari keragu-raguan, kami adalah perusahaan teknologi, bukan perusahaan transportasi atau kurir dan kami tidak memberikan layanan transportasi atau kurir. Kami tidak mempekerjakan penyedia layanan dan kami tidak bertanggung jawab atas setiap tindakan dan/atau kelalaian penyedia layanan. Aplikasi ini hanya merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas layanan adalah tergantung pada penyedia layanan untuk menawarkan layanan kepada anda dan tergantung pada anda apakah anda akan menerima tawaran layanan dari penyedia layanan.

b. Ketentuan Untuk Menggunakan Aplikasi

i. Anda menyatakan dan menjamin bahwa anda adalah individu yang secara hukum berhak untuk mengadakan perjanjian yang mengikat berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia, khususnya ketentuan penggunaan, untuk menggunakan aplikasi dan bahwa anda telah berusia minimal 21 tahun atau sudah menikah dan tidak berada di bawah perwalian. Jika tidak, kami atau Penyedia Layanan terkait, berhak berdasarkan hukum untuk membatalkan perjanjian yang dibuat dengan anda. Anda selanjutnya menyatakan dan menjamin bahwa anda memiliki hak, wewenang dan kapasitas untuk menggunakan layanan dan mematuhi ketentuan penggunaan. Jika anda mendaftarkan atas nama suatu badan hukum, anda juga menyatakan dan menjamin bahwa anda berwenang untuk mengadakan, dan mengikatkan diri entitas tersebut pada ketentuan penggunaan ini dan mendaftarkan untuk layanan dan aplikasi.

ii. Kami mengumpulkan dan memproses informasi pribadi anda, seperti nama, alamat surat elektronik (surel / e-mail), dan nomor telepon seluler anda ketika anda mendaftar. Anda harus memberikan informasi yang akurat dan lengkap, memperbaharui

informasi dan setuju untuk memberikan kepada kami bukti identitas apapun yang secara wajar dapat kami mintakan. Jika informasi pribadi yang anda berikan kepada kami ada yang berubah, misalnya, jika anda mengubah alamat surel, nomor telepon, atau jika anda ingin membatalkan akun anda, mohon perbaharui rincian informasi Anda dengan mengirimkan permintaan anda kepada kami. Kami akan, sepanjang yang dapat kami lakukan, memberlakukan perubahan yang diminta tersebut dalam waktu lima belas (15) hari kerja sejak diterimanya pemberitahuan perubahan.

- iii. Anda hanya dapat menggunakan aplikasi ketika anda telah mendaftar pada aplikasi tersebut. Setelah anda berhasil mendaftarkan diri, aplikasi akan memberikan anda suatu akun pribadi yang dapat diakses dengan kata sandi yang anda pilih.
- iv. Hanya anda yang dapat menggunakan akun anda sendiri dan anda berjanji untuk tidak memberikan wewenang kepada orang lain untuk menggunakan identitas anda atau menggunakan akun anda. Anda tidak dapat menyerahkan atau mengalihkan akun anda kepada pihak lain. Anda harus menjaga keamanan dan kerahasiaan kata sandi akun anda dan setiap identifikasi yang kami berikan kepada anda. Dalam hal terjadi pengungkapan atas kata sandi anda, dengan cara apapun, yang mengakibatkan setiap penggunaan yang tidak sah atau tanpa kewenangan atas akun atau identitas anda, pesanan yang diterima dari penggunaan yang tidak sah atau tanpa kewenangan tersebut masih akan dianggap sebagai pesanan yang sah, kecuali anda memberitahu kami tentang mengenai hal tersebut sebelum penyedia layanan memberikan layanan yang diminta.
- v. Anda hanya dapat memiliki satu akun Go-Jek.

- vi. Informasi yang diberikan oleh aplikasi tidak dapat diartikan sebagai suatu saran atau penawaran, keputusan untuk menggunakan penyedia layanan sepenuhnya berada di tangan anda. Anda bebas untuk memilih untuk menggunakan penyedia layanan lainnya.
- vii. Anda berjanji bahwa anda akan menggunakan aplikasi hanya untuk tujuan yang dimaksud untuk mendapatkan layanan. Anda tidak diperbolehkan untuk menyalahgunakan atau menggunakan aplikasi untuk tujuan penipuan atau menyebabkan ketidaknyamanan kepada orang lain atau melakukan pemesanan palsu.
- viii. Jika anda juga adalah seorang penyedia layanan, anda tidak dapat menggunakan akun konsumen anda sendiri (atau akun milik konsumen orang lain) untuk melakukan pemesanan yang akan anda terima sendiri sebagai seorang pengemudi.
- ix. Anda tidak diperkenankan untuk membahayakan, mengubah atau memodifikasi aplikasi dan/atau situs web atau mencoba untuk membahayakan, mengubah atau memodifikasi aplikasi dan/atau situs web dengan cara apapun. Kami tidak bertanggung jawab jika anda tidak memiliki perangkat yang sesuai atau jika anda telah mengunduh versi aplikasi yang salah untuk perangkat anda. Kami berhak untuk melarang anda untuk menggunakan Aplikasi lebih lanjut jika anda menggunakan aplikasi dengan perangkat yang tidak kompatibel/cocok atau tidak sah atau untuk tujuan lain selain daripada tujuan yang dimaksud untuk penggunaan aplikasi ini. Anda berjanji bahwa anda hanya akan menggunakan suatu jalur akses yang diperbolehkan untuk anda gunakan.
- x. Anda akan menjaga kerahasiaan dan tidak akan menyalahgunakan informasi yang anda terima dari penggunaan

aplikasi tersebut. Anda akan memperlakukan penyedia layanan dengan hormat dan tidak akan terlibat dalam perilaku atau tindakan yang tidak sah, mengancam atau melecehkan ketika menggunakan layanan mereka.

- xi. Anda memahami dan setuju bahwa penggunaan aplikasi oleh anda akan tunduk pula pada kebijakan privasi kami sebagaimana dapat diubah dari waktu ke waktu. Dengan menggunakan Aplikasi, Anda juga memberikan persetujuan sebagaimana dipersyaratkan berdasarkan kebijakan privasi kami.
- xii. Dengan memberikan informasi kepada kami, anda menyatakan bahwa anda berhak untuk memberikan kepada kami informasi yang akan kami gunakan dan berikan kepada penyedia layanan.
- xiii. Aplikasi tidak boleh dipergunakan untuk mencari layanan untuk:
 - a) Mengangkut dan/atau memperoleh dan/atau membeli barang yang dilarang oleh pejabat yang berwenang atau barang yang memerlukan lisensi atau izin tertentu dari pejabat yang berwenang untuk dikirimkan;
 - b) Mengangkut barang dari dan ke penjara;
 - c) Membeli dan/atau mengangkut binatang peliharaan atau binatang lain;
 - d) Mengangkut barang-barang dengan dimensi lebih dari 70cm (panjang), 50cm (lebar), 50 cm(tinggi) atau barang-barang yang beratnya lebih dari 20kg;
 - e) Membeli dan/atau mengangkut barang-barang ilegal atau berbahaya atau barang-barang curian, termasuk namun tidak terbatas pada barang-barang yang mengandung bahan berbahaya atau beracun, obat-obatan atau material terlarang/ilegal; dan

- f) Membeli dan/atau mengangkut atau mengirimkan barang-barang berharga atau barang yang bernilai lebih dari Rp10.000.000,-
- xiv. Anda harus memberikan kepada kami informasi yang akurat dan lengkap mengenai jenis, ukuran, spesifikasi dan/atau setiap karakteristik khusus dari makanan atau barang yang akan dikirimkan dengan layanan kurir Instan atau dibeli dengan layanan pengiriman makanan atau layanan pembelian pribadi.
- xv. Anda harus mengemas dengan benar barang-barang yang rapuh, seperti gelas, keramik, kue atau makanan, untuk pengiriman. Kami maupun penyedia layanan tidak akan bertanggung jawab atas segala kerusakan, perubahan bentuk, pembengkakan, kadaluwarsa, pembusukan, bau, tumpahan atau ketidaklengkapan lain dari produk selama pengiriman yang disebabkan oleh kemasan atau pembungkusan yang kurang baik/sesuai.
- xvi. Penyedia layanan dapat meminta anda untuk membuka dan menunjukkan bagian dalam suatu paket untuk memastikan bahwa isinya adalah seperti yang anda nyatakan.
- xvii. Penyedia layanan berhak untuk menolak pesanan anda jika menurut penilaian pribadi penyedia layanan, ia mungkin tidak dapat melakukan pengiriman barang.
- xviii. Anda menyatakan bahwa anda telah, adalah, atau akan menjadi pemilik yang sah atas barang yang akan dikirimkan. Barang yang dikirim bukan barang curian atau diperoleh secara tidak sah dan anda setuju untuk menjaga, mengganti kerugian dan membebaskan kami dan kami tidak bertanggung jawab atas barang yang dikirimkan oleh penyedia layanan yang mungkin melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- xix. Kami dan/atau penyedia layanan yang terkait berhak menolak untuk menerima pesanan anda jika kami memiliki alasan yang wajar untuk mencurigai bahwa anda telah, atau dengan menerima pesanan dari anda, anda akan melanggar Ketentuan penggunaan ini atau hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- xx. Kami dapat, berdasarkan kebijakan kami, memberikan promosi-promosi yang dapat ditukar untuk manfaat terkait dengan penggunaan aplikasi. Anda setuju bahwa anda hanya akan menggunakan promosi tersebut sebagaimana promosi tersebut dimaksudkan dan tidak akan menyalahgunakan, menggandakan, menjual atau mengalihkan promosi tersebut dengan cara apapun. Anda juga memahami bahwa promosi tidak dapat ditukarkan dengan uang tunai dan dapat berakhir pada tanggal tertentu, bahkan sebelum anda menggunakannya.
- xxi. Untuk ketentuan layanan pembelian pribadi, anda menyatakan bahwa barang yang akan dibeli dan dikirimkan oleh penyedia layanan adalah barang yang sah dan tidak melanggar hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan cara apapun. Anda setuju untuk menjaga, mengganti kerugian dan membebaskan kami dan kami tidak bertanggung jawab atas barang yang dibeli oleh penyedia layanan atas nama anda dan diberikan kepada anda yang mungkin dapat melanggar hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- xxii. Anda mengakui dan setuju untuk memberikan kepada penyedia layanan kuasa dan wewenang untuk mengambil barang-barang atau makanan, melakukan suatu pembelian atas nama anda untuk setiap pemesanan di layanan kurir Instan, pengiriman makanan, atau pembelian pribadi.

- xxiii. Anda hanya dapat melakukan pemesanan atas makanan yang tersedia di menu makanan restoran-restoran yang ada di layanan pengiriman makanan.
- xxiv. *We do not guarantee the availability of the ordered items in store/restaurant and the delivery of fragile items such as cake and ice cream* (Kami tidak menjamin ketersediaan barang pesanan di toko/restoran dan pengiriman barang-barang yang rapuh/mudah rusak seperti kue dan es krim).
- xxv. Kami tidak bertanggung jawab atas kualitas makanan dan/atau barang yang disediakan oleh restoran-restoran dan/atau toko dalam layanan pengiriman makanan dan pembelian pribadi.
- xxvi. Anda mengakui dan memahami bahwa harga makanan atau barang yang ditampilkan di layanan pengiriman makanan atau pembelian pribadi adalah merupakan perkiraan dan dapat berubah dari waktu ke waktu.
- xxvii. Anda setuju dan mengakui bahwa anda akan membayar sesuai dengan tanda terima yang diterbitkan oleh restoran atau toko yang diserahkan oleh penyedia layanan kepada anda dalam menggunakan layanan pengiriman makanan dan pembelian pribadi.
- xxviii. kami atau penyedia layanan tidak menjamin ketersediaan makanan atau barang di restoran atau toko.
- xxix. penyedia layanan hanya akan mengirimkan minuman beralkohol untuk pelanggan yang berusia di atas 21 tahun. Anda setuju untuk menunjukkan kartu identitas (KTP) anda untuk diperiksa oleh penyedia layanan pada saat pengiriman.
- xxx. Anda memahami dan mengakui bahwa dengan memilih ya pada halaman pop-up pemeriksaan usia saat memasuki toko minuman beralkohol atau menambahkan minuman beralkohol ke troli,

anda memastikan bahwa anda telah melebihi batas usia yang sah untuk mengkonsumsi minuman beralkohol.

- xxxi. Semua bir (bintang dan heineken) di toko bir bintang (bintang Store) akan dikirimkan dari toko terdekat, tidak langsung dari toko bir bintang.
- xxxii. Sehubungan dengan layanan transportasi, anda berjanji bahwa anda akan mengenakan helm yang disediakan oleh penyedia layanan anda selama perjalanan. Anda juga berjanji bahwa untuk setiap layanan transportasi, hanya akan ada satu penumpang dari penyedia layanan. penyedia layanan berhak untuk menolak atau membatalkan pesanan layanan transportasi jika ia mengetahui bahwa jumlah penumpangnya akan lebih dari satu orang.
- xxxiii. Mohon menginformasikan kepada kami jika anda tidak lagi memiliki kontrol atas akun anda, sebagai contoh akun anda dengan cara bagaimanapun diretas (hack) atau telepon anda dicuri, sehingga kami dapat membatalkan akun anda dengan sebagaimana mestinya. Mohon diperhatikan bahwa anda bertanggung jawab atas penggunaan akun anda dan anda mungkin dapat dimintakan tanggung jawabnya meskipun jika akun anda tersebut disalahgunakan oleh orang lain.

c. Pembayaran

- i. Pengunduhan dan/atau penggunaan aplikasi ini adalah bebas biaya. Kami dapat memperkenalkan pengenaan biaya untuk pengunduhan dan/atau penggunaan Aplikasi di setiap saat. Kami akan memberitahu anda tentang hal ini sebagaimana mestinya agar anda dapat memutuskan apakah anda ingin terus menggunakan aplikasi tersebut atau tidak. Namun demikian, koneksi internet yang dibutuhkan untuk menggunakan layanan, dan setiap biaya terkait (misalnya biaya data ponsel) yang

- ditimbulkan oleh penggunaan layanan tersebut adalah tanggung jawab eksklusif anda dan semata-mata dibebankan kepada anda.
- ii. Tarif yang berlaku untuk layanan oleh penyedia layanan dapat ditemukan pada situs dan melalui aplikasi. kami dapat mengubah atau memperbaharui tarif dari waktu ke waktu. Kami akan membantu penyedia layanan untuk menghitung biaya berdasarkan pesanan anda dan memberitahu anda tentang biaya atas nama penyedia layanan.
 - iii. Anda setuju bahwa anda akan membayar layanan yang diberikan kepada anda oleh penyedia layanan secara penuh.
 - iv. Pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau dengan menggunakan Go-Jek Credit anda. Semua pembayaran tunai harus dilakukan dalam Rupiah. Go-Jek Credit dapat diperoleh dengan mentransfer jumlah yang anda inginkan ke rekening BCA kami di nomor 524 032 7068.
 - v. Go-Jek Credit bukan merupakan tabungan dan karena itu tidak termasuk dalam pengaturan oleh lembaga penjamin simpanan Indonesia (LPS). Karena Go-Jek Credit dapat dikategorikan sebagai e-money berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, penggunaan Go-Jek kredit harus tunduk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - vi. Jumlah maksimum Go-Jek kredit anda adalah Rp5.000.000 (lima juta rupiah) dan maksimum total nilai transaksi anda dalam sebulan adalah Rp20.000.000 (dua puluh juta Rupiah).
 - vii. Go-Jek kredit adalah dana Anda yang hanya dapat digunakan untuk pembayaran:
 - a) Layanan kurir instan dan transportasi yang disediakan oleh penyedia layanan; dan
 - b) Biaya dari penyedia layanan dalam pelayanan pembelian pribadi.

- viii. Go-Jek Credit tidak dapat digunakan untuk pembayaran:
 - a) Biaya dari penyedia layanan dalam layanan pengiriman makanan; dan
 - b) Makanan dan / atau barang dalam layanan pengiriman makanan dan pembelian pribadi.
 - ix. Go-Jek dapat, dari waktu ke waktu, menambah jumlah Go-Jek kredit anda di akun anda sebagai bagian dari promosinya (misalnya, kode rujukan / *referral code*). Namun demikian, ini hanya suatu nilai yang setara dengan nilai uang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan tidak dapat diubah menjadi uang elektronik (*e-money*).
 - x. Ketika anda meminta untuk menggunakan Go-Jek Credit sebagai alat pembayaran atas layanan, anda dengan ini mengakui dan setuju untuk memberikan kami kuasa dan kewenangan penuh untuk memotong Go-Jek kredit anda dan mentransfer uang atas nama anda untuk membayar layanan yang disediakan oleh penyedia layanan.
 - xi. Makanan atau barang yang dipesan dengan layanan pengiriman makanan dan pembelian pribadi harus dibayar tunai pada saat penyerahan makanan atau barang jika nilai makanan atau barang di bawah Rp1.000.000 (satu juta Rupiah).
 - xii. Setiap pemesanan layanan pengiriman makanan atau layanan pembelian pribadi untuk barang atau makanan dengan total harga lebih dari Rp1.000.000, – (satu juta rupiah) harus dibayar tunai dimuka kepada penyedia layanan sebelum pelaksanaan layanan.
 - xiii. Biaya untuk layanan mencakup pajak yang berlaku.
- d. Jaminan
- i. Kami tidak memberikan pernyataan, jaminan atau garansi untuk dapat diandalkannya, ketepatan waktu, kualitas, kesesuaian,

ketersediaan, akurasi atau kelengkapan dari layanan, Situs web dan/atau perangkat lunak aplikasi, termasuk namun tidak terbatas pada layanan yang diperoleh atau berasal dari penyedia layanan melalui penggunaan aplikasi tersebut. Kami tidak menyatakan atau menjamin bahwa:

- a) penggunaan layanan dan/atau aplikasi akan aman, tepat waktu, tanpa gangguan atau terbebas dari kesalahan atau beroperasi dengan kombinasi dengan perangkat keras lain, perangkat lunak, sistem atau data,
- b) Layanan akan memenuhi kebutuhan atau harapan anda,
- c) Setiap data yang tersimpan akan akurat atau dapat diandalkan,
- d) Kualitas produk, layanan, informasi, atau bahan-bahan lain yang dibeli atau diperoleh oleh anda melalui aplikasi akan memenuhi kebutuhan atau harapan anda,
- e) Kesalahan atau kecacatan dalam aplikasi akan diperbaiki, atau
- f) Aplikasi atau server-server yang menyediakan aplikasi terbebas dari virus atau komponen berbahaya lainnya, atau
- g) Aplikasi melacak anda atau kendaraan yang digunakan oleh penyedia layanan. Layanan disediakan untuk anda terbatas hanya pada dasar "sebagaimana adanya". Semua kondisi, pernyataan dan jaminan, baik tersurat, tersirat, yang diwajibkan oleh undang-undang atau sebaliknya, termasuk, namun tidak terbatas pada, jaminan yang tersirat mengenai jual beli, kesesuaian untuk tujuan tertentu, atau tidak adanya pelanggaran hak pihak ketiga, dengan ini dikecualikan dan dikesampingkan dengan batas tertinggi dan maksimum. Anda mengakui dan menyetujui bahwa seluruh risiko yang timbul dari penggunaan Layanan oleh anda tetap semata-mata dan sepenuhnya ada pada anda dan anda tidak akan memiliki hak untuk meminta ganti rugi apapun dari perusahaan.

e. Tanggung Jawab

- i. Kami tidak bertanggung jawab atas setiap cedera, kematian, kerusakan atau kerugian yang disebabkan oleh perilaku dari para penyedia layanan. Kami juga tidak bertanggung jawab atas kesalahan, termasuk pelanggaran lalu lintas, atau tindakan kriminal yang dilakukan oleh penyedia layanan selama pelaksanaan layanan. Penyedia layanan hanya merupakan mitra kerja kami, bukan pegawai, agen atau perwakilan kami.
- ii. Namun, kami peduli akan keselamatan pengguna aplikasi dan, atas pertimbangan pribadi semata dan sepenuhnya, kami bersedia untuk memberikan bantuan keuangan jika pengguna mengalami kecelakaan, menderita cedera atau meninggal saat dijemput oleh penyedia layanan. Bantuan kami hanya berlaku sejak pengguna dijemput oleh penyedia layanan sampai pengguna mencapai tujuannya. Mohon mengingatkan penyedia layanan jika anda merasa tidak nyaman dengan cara penyedia layanan menyediakan layanan transportasi. Jumlah bantuan keuangan akan ditentukan berdasarkan kebijakan kami.
- iii. Kami juga bersedia untuk memberikan bantuan keuangan sampai dengan Rp 10.000.000 atas pertimbangan pribadi dan mutlak kami untuk barang yang hilang atau rusak saat menggunakan layanan dari penyedia layanan sepanjang barang tersebut mematuhi ketentuan penggunaan. Kami tidak memiliki asuransi untuk barang yang dikirimkan dan oleh karena itu jika anda ingin barang tersebut diasuransikan selama pengiriman, silakan anda menghubungi penyedia asuransi anda.
- iv. Kami menggunakan cara-cara teknis dan keamanan yang tepat dan wajar untuk menjaga aplikasi aman dan terbebas dari virus dan kesalahan. Namun demikian, bagaimanapun efektifnya teknologi ini, tidak ada sistem keamanan yang tidak dapat

ditembus. Oleh karena itu kami tidak dapat menjamin keamanan database kami dan kami juga tidak dapat menjamin bahwa informasi yang anda berikan tidak akan ditahan/terganggu saat sedang dikirimkan kepada kami.

- v. Aplikasi ini dapat mengalami keterbatasan, penundaan, dan masalah-masalah lain yang terdapat dalam penggunaan internet dan komunikasi elektronik, termasuk perangkat yang digunakan oleh anda atau penyedia layanan rusak, tidak terhubung, berada di luar jangkauan, dimatikan atau tidak berfungsi. Kami tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kegagalan pengiriman, kerusakan atau kerugian yang diakibatkan oleh masalah-masalah tersebut.

f. Ganti Rugi

- i. Dengan menggunakan aplikasi ini, anda setuju bahwa anda akan membela, memberikan ganti rugi dan membebaskan kami, pemberi lisensi, afiliasi, dan masing-masing dari petugas, direktur, komisaris, karyawan, pengacara dan agen kami dari dan terhadap setiap dan semua klaim, biaya, kerusakan, kerugian, kewajiban dan biaya (termasuk biaya dan ongkos pengacara) yang timbul dari atau sehubungan dengan:
 - a) Penggunaan layanan dan/atau aplikasi oleh anda, hubungan anda dengan penyedia layanan, penyedia pihak ketiga, mitra, pemasang iklan dan/atau sponsor, atau
 - b) Pelanggaran atas atau tidak dipatuhinya salah satu ketentuan penggunaan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik yang disebutkan di sini atau tidak atau
 - c) Pelanggaran anda terhadap hak-hak pihak ketiga, termasuk penyedia layanan pihak ketiga yang diatur melalui aplikasi, penggunaan atau penyalahgunaan aplikasi. Kewajiban pembelaan dan pemberian ganti rugi ini akan tetap berlaku

walaupun ketentuan penggunaan dan penggunaan situs oleh anda telah berakhir.

g. Perijinan

- i. Dengan tergantung pada kepatuhan anda pada Ketentuan Penggunaan, kami memberikan anda ijin yang terbatas, non-eksklusif, tidak dapat dipindahtangankan, tidak dapat dialihkan, tidak dapat disublisensikan, ijin yang dapat ditarik untuk mengunduh dan memasang salinan aplikasi pada suatu perangkat bergerak tunggal yang anda miliki atau kontrol dan menjalankan salinan aplikasi semata-mata untuk kebutuhan pribadi, non-komersial anda sendiri.
- ii. Anda tidak diperkenankan :
 - a) menyalin, memodifikasi, mengadaptasi, menerjemahkan, membuat karya turunan dari, mendistribusikan, memberikan lisensi, menjual, mengalihkan, menampilkan di muka umum, membuat ulang, mentransmisikan, memindahkan, menyiarkan, menguraikan, atau membongkar bagian manapun dari atau dengan cara lain yang mungkin mengeksploitasi aplikasi, kecuali sebagaimana diperbolehkan dalam Ketentuan Penggunaan ini,
 - b) Memberikan lisensi, mensublisensikan, menjual, menjual kembali, memindahkan, mengalihkan, mendistribusikan atau mengeksploitasi secara komersial atau membuat tersedia kepada pihak ketiga aplikasi dan / atau perangkat lunak dengan cara;
 - c) menciptakan "*link*" internet ke aplikasi atau "*frame*" atau "*mirror*" setiap perangkat lunak pada server lain atau perangkat nirkabel atau yang berbasis internet
 - d) merekayasa ulang atau mengakses perangkat lunak kami untuk :

- 1) membangun produk atau layanan tandingan,
 - 2) membangun produk dengan menggunakan ide, fitur, fungsi atau grafis sejenis aplikasi, atau
 - 3) menyalin ide, fitur, fungsi atau grafis aplikasi,
- e) Meluncurkan program otomatis atau *script*, termasuk, namun tidak terbatas pada, *web spiders*, *web crawlers*, *web robots*, *web ants*, *web indexers*, *bots*, virus atau *worm*, atau segala program apapun yang mungkin membuat beberapa permintaan server per detik, atau menciptakan beban berat atau menghambat operasi dan/atau kinerja Aplikasi,
- f) Menggunakan robot, *spider*, pencarian situs/aplikasi pengambilan kembali, atau perangkat manual atau otomatis lainnya atau proses untuk mengambil, indeks, “tambang data” (data mine), atau dengan cara apapun memperbanyak atau menghindari struktur navigasi atau presentasi dari aplikasi atau isinya;
- g) Menerbitkan, mendistribusikan atau memperbanyak dengan cara apapun materi yang dilindungi hak cipta, merek dagang, atau informasi yang dimiliki lainnya tanpa memperoleh persetujuan terlebih dahulu dari pemilik hak milik,
- h) Menghapus setiap hak cipta, merek dagang atau pemberitahuan hak milik lainnya yang terkandung dalam aplikasi. Tidak ada lisensi atau hak yang diberikan kepada anda dengan implikasi berdasarkan hak kekayaan intelektual dimiliki atau dikendalikan oleh kami atau pemberi lisensi kami, kecuali untuk lisensi dan hak tersebut secara tegas diberikan dalam ketentuan penggunaan ini.
- iii. Anda (a) tidak akan mengirim spam atau pesan yang bersifat duplikasi atau tidak diminta yang melanggar hukum berlaku; (b) tidak akan mengirim atau menyimpan materi yang melanggar,

cabul, mengancam, memfitnah, atau melanggar hukum atau bersifat sadis, termasuk namun tidak terbatas pada bahan berbahaya bagi anak-anak atau yang melanggar hak privasi pihak ketiga; (c) tidak akan mengirim bahan yang mengandung virus piranti lunak, *worm*, *trojan horses* atau kode komputer berbahaya lainnya, dokumen/file, *script*, agen atau program; (d) tidak mengganggu atau mengacaukan integritas atau kinerja aplikasi atau data di dalamnya; (e) tidak mencoba untuk mendapatkan akses yang tidak sah ke aplikasi atau sistem atau jaringan terkait; (f) tidak berkedok sebagai orang atau badan lain atau menggambarkan diri anda sebagai afiliasi seseorang atau suatu badan; dan (g) menahan diri untuk terlibat dalam tindakan yang mungkin bisa merusak reputasi kami atau dianggap dapat merusak reputasi kami.

iv. Kami akan memiliki hak untuk menyelidiki dan menuntut setiap pelanggaran di atas sepanjang yang dimungkinkan oleh hukum. Kami dapat melibatkan dan bekerja sama dengan pihak penegak hukum dalam menuntut pengguna yang melanggar Ketentuan Penggunaan ini. Anda mengakui bahwa kami tidak memiliki kewajiban untuk memonitor akses anda ke atau penggunaan situs web atau aplikasi, tapi kami memiliki hak untuk melakukannya untuk tujuan pengoperasian situs web dan aplikasi, untuk memastikan kepatuhan dengan ketentuan penggunaan ini, atau untuk mematuhi peraturan yang berlaku atau perintah atau persyaratan dari pengadilan, lembaga administratif atau badan pemerintahan lainnya.

h. Pengakhiran

i. Anda tidak berkewajiban untuk menggunakan aplikasi dan dapat memilih untuk berhenti menggunakannya setiap saat dengan membatalkan akun anda dan secara permanen menghapus

aplikasi dari perangkat anda, sehingga menonaktifkan penggunaan aplikasi tersebut. Ketentuan penggunaan secara otomatis berakhir ketika anda secara permanen menghapus aplikasi dari perangkat.

- ii. Anda dapat mengakhiri akun anda dengan memberitahu kami maksud anda untuk membatalkan akun anda. Kami akan mencoba untuk melakukan yang terbaik untuk menyelesaikan penghentian, termasuk mengembalikan Go-Jek Credit anda (tidak termasuk jumlah yang diperoleh dari rujukan (*referral code*) atau promosi lainnya) dalam waktu 15 (lima belas) hari kerja.
- iii. Kami berhak untuk segera menanggukkan, membatasi atau menghentikan ketentuan penggunaan dan penggunaan aplikasi jika kami memiliki alasan untuk mencurigai bahwa anda telah melanggar ketentuan dari ketentuan penggunaan ini atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jika anda secara permanen menghapus aplikasi atau berhenti menggunakan aplikasi secara permanen, melalui pemberitahuan kepada kami dalam 14 (empat belas) hari kerja sebelum penghapusan atau penghentian, saldo Go-Jek kredit anda dapat ditarik, namun terbatas pada nilai uang elektronik anda dan tidak termasuk jumlah nilai yang setara dengan nilai uang. Dalam hal kematian, ahli waris anda yang sah dengan pemberitahuan kepada kami dalam 14 (empat belas) hari kerja setelah kematian, dengan pernyataan yang sah yang dibuat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau keputusan pengadilan yang final dan mengikat, dapat mengklaim saldo Go-Jek kredit Anda, namun terbatas pada nilai uang elektronik anda dan tidak termasuk jumlah nilai yang setara dengan nilai uang. (Dzakyzf 2016.)

Syarat dan Ketentuan

1. Pelanggan wajib memberikan informasi yang benar dan lengkap mengenai jenis dan spesifikasi barang yang akan dikirimkan.
2. Go-Jek tidak menyediakan box khusus untuk pengiriman. Pelanggan bertanggung jawab untuk mengemas dengan layak barang yang akan dikirimkan. Untuk barang rapuh yang terbuat dari kaca, keramik dan termasuk juga kue, ice cream, makanan dan bunga segar, disarankan agar dikemas secara khusus. Go-Jek tidak bertanggung jawab untuk kerusakan atau perubahan bentuk yang terjadi atas pengiriman barang-barang tersebut.
3. Para pengemudi Go-Jek adalah pengemudi yang sudah mendapatkan pengarahan untuk mengendarai kendaraannya dengan cara yang aman. Namun pelanggan yang menggunakan jasa transportasi bertanggung jawab untuk keselamatan mereka sendiri. Oleh karena itu jika anda merasa tidak nyaman dengan cara pengemudi Go-Jek mengendarai motornya, harap untuk segera mengingatkan pengemudi agar lebih berhati-hati.
4. Go-Jek tidak memberikan layanan pengiriman untuk barang-barang yang termasuk dibawah ini:
 - a) Barang yang dilarang oleh pihak berwajib untuk dimiliki atau diedarkan,
 - b) Pengiriman barang dari dan ke penjara,
 - c) Binatang peliharaan,
 - d) Barang yang dimensinya lebih dari 70cm (panjang),50cm (lebar),50cm (tinggi) atau barang yang beratnya melebihi 20 kg.
5. Go-Jek tidak bertanggung jawab secara langsung untuk kecelakaan yang melibatkan *driver* Go-Jek baik kerusakan terhadap kendaraan maupun luka badan yang disebabkan oleh kecelakaan tersebut. Tanggung jawab atas seluruh biaya serta tuntutan yang mungkin timbul atas kejadian tersebut akan menjadi tanggung jawab pribadi

driver Go-Jek. Jika ada informasi yang dapat membantu untuk proses investigasi seperti nomor plat motor, maka Go-Jek hanya dapat membantu sebagai mediator dalam mempertemukan kedua pihak untuk mencari penyelesaian masalah tersebut.

6. Go-Jek Indonesia memberikan santunan musibah kecelakaan kepada seluruh pelanggan Go-Jek yang menggunakan layanan *Go-Ride*. Konsumen akan menerima penggantian sampai dengan Rp. 10.000.000 dan untuk biaya rumah sakitnya sampai dengan Rp. 5.000.000.
7. Go-Jek juga memberikan biaya ganti rugi untuk kehilangan barang sampai dengan Rp. 10.000.000, selama barang tersebut sesuai dengan informasi yang diberikan (point 1). Nominal penggantian akan berdasarkan struk pembelian dan/atau mengacu kepada nilai wajar harga barang.
8. Setiap kode voucher hanya bisa digunakan satu kali per akun untuk setiap promosi (Dzakyzf 2016.)

3.3. Struktur Organisasi

3.3.1. Struktur Organisasi Pusat

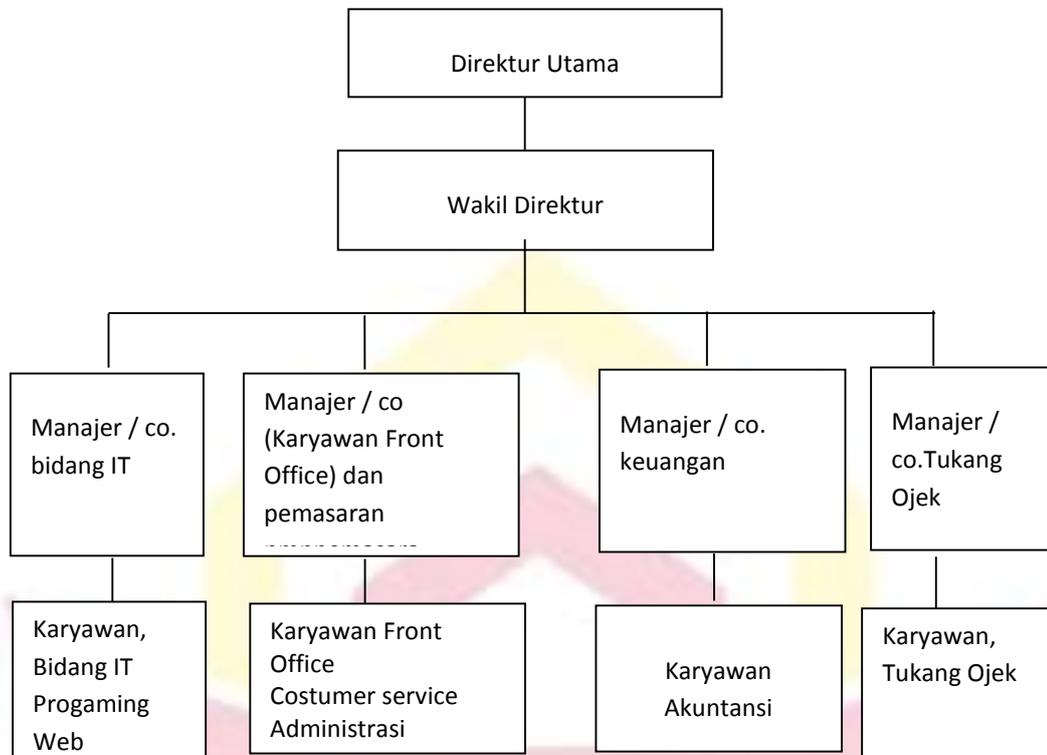
Bagan 1. Struktur Organisasi PT Go-Jek Indonesia



Sumber : (Dzakyzf 2016.)

3.3.2. Struktur Organisasi Regional

Bagan 2. Struktur Organisasi Regional



Sumber : (Dzakyzf 2016.)

Struktur organisasi di atas memiliki tugas dan tanggung jawab kerja masing-masing, yaitu sebagai berikut:

1. **Direktur Utama**

Direktur utama tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Memutuskan dan menentukan peraturan kebijakan tertinggi perusahaan.
- b. Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan.
- c. Bertanggung jawab atas keuntungan dan juga kerugian yang dialami perusahaan.
- d. Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan.
- e. Menentukan strategi untuk mencapai visi dan misi perusahaan

f. Mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan perusahaan mulai bidang administrasi, kepegawaian hingga pengadaan barang.

2. Wakil Direktur

Wakil direktur tugasnya adalah sebagai berikut:

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

3. Manager IT

Manager IT tugasnya adalah sebagai berikut:

a. Mengembangkan dan menyusun strategi dan rencana IT GO-JEK dalam hal mempermudah pekerjaan dan dalam layanan kepada pelanggan.

b. Mengkoordinir dan mengelola pendayagunaan software, hardware, brainware dan jaringan di bidang TIK untuk mencapai kinerja optimum GO-JEK Indonesia.

c. Mengelola layanan perancangan sistem komputerisasi dan program aplikasi perangkat yang terintegrasi.

d. Menyediakan data-data yang diperlukan oleh bagian lain yang menyangkut IT

4. Manager Karyawan *Front Office* dan Pemasaran

Manager Karyawan *Front Office* dan Pemasaran tugasnya adalah sebagai berikut:

a. Melatih, menetapkan, melatih dan mengevaluasi karyawan front office.

b. Memastikan bahwasanya karyawan mengetahui sistem komputerisasi, etika menerima keluhan secara langsung atau via telephon dan standard operasional Go-Jek.

c. Menangani keluhan pelanggan yang tidak bisa di selesaikan bawahannya

d. Membuat laporan daftar pelanggan.

- e. Menjaga kedisiplinan petugas kantor dengan memberikan sanksi dan peringatan bagi yang melanggar.
- f. Merencanakan dan menetapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan pemasaran.

5. Manager Akuntansi

Manager akuntansi tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinir perencanaan anggaran.
- b. Mengembangkan format pengajuan dan pertanggungjawaban keuangan.
- c. Mengkoordinasi pelaksanaan audit.
- d. Melakukan sistem pencatatan keuangan.
- e. Bertanggungjawab terhadap wakil direktur.
- f. Merencanakan mengendalikan dan membuat keputusan atas semua aktivitas akuntansi.
- g. Menerima laporan arus kas keluar dan masuk ke perusahaan.

6. Manajer Ojek

Manajer Ojek tugasnya adalah sebagai berikut:

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

7. Karyawan

Karyawan terbagi menjadi beberapa bidang, masing-masing bidang dan tugasnya antara lain:

a. Bidang Programming

Bidang programming tugasnya adalah sebagai berikut:

- i. Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer IT di bidang Programming
- ii. Bertanggungjawab mengenai program kepada manajer IT.

b. Bidang WEB

Bidang WEB tugasnya adalah sebagai berikut:

- i. Melaksanakan semua pekerjaan yang diterapkan oleh manajer IT di bidang WEB.
 - ii. Bertanggungjawab mengenai program aplikasi maupun WEB Go-Jek.
 - iii. *Front Office* (*costumer service*, administrasi dan pemasaran).
 - iv. Melaksanakan semua pekerjaan *front office* yang ditetapkan oleh manajer front office dan administrasi.
 - v. Bertanggungjawab kepada manajer front office dan administrasi.
- c. Tukang ojek/ *driver*

Tukang ojek/ *driver* tugasnya adalah sebagai berikut:

- i. Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer bagian ojek.
- ii. Mengantar penumpang dan pesanan sesuai dengan waktu ditetapkan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
- iii. Bertanggungjawab kepada atasannya.

8. Komponen Sistem Informasi

a. Perangkat Lunak

Merupakan komponen yang memungkinkan hardware untuk memproses data melalui procedure dan jaringan komunikasi yang sudah ditentukan. Go-Jek menawarkan perangkat lunak berupa aplikasi Android, IOS, dan juga Website. Sehingga user dapat terhubung dan memanfaatkan sistem informasi yang ada.

b. Perangkat Keras

Merupakan piranti-piranti fisik dimana perangkat lunak berada. Go-Jek menggunakan Smartphone sebagai perangkat keras yang nantinya dipasang berupa aplikasi Go-Jek oleh user.

c. *People*

People merupakan semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan penggunaan data. Dalam Go-Jek terdapat pihak-pihak sebagai berikut: Programmer, *System Analyst*, *Administrator Database*, *Driver* atau *suksesor* layanan lainnya, User / Penumpang, dan lain lain.

d. Basis Data / Data

Komponen informasi yang disimpan secara sistematis, sehingga dapat digunakan untuk menunjang kegiatan perusahaan. Pada Go-Jek antara lain adalah data penumpang, data driver, koordinat lokasi, data *Go-Pay*, dan lain-lain.

e. Jaringan Komputer

Merupakan media yang menghubungkan seluruh komponen secara bersama (Deni 2019, 68)

Macam-macam Layanan Go-Jek Indonesia

- a. *Go-Send*, merupakan layanan antar jemput barang untuk mengantarkan barang tersebut kepada orang yang dituju hanya dalam waktu 90 menit, dan bahkan lebih cepat lagi jika jarak lebih dekat.
- b. *Go-Ride*, merupakan layanan mengantar penumpang ke lokasi yang ingin dituju.
- c. *Go-Food*, merupakan layanan pesan antar makanan bagi konsumen yang ingin menikmati makanan tertentu dari restoran atau gerai yang tidak memiliki layanan pesan antar makanan.
- d. *Go-Mart*, merupakan layanan di mana para driver Go-Jek dapat membantu konsumen belanja apapun dan toko manapun, seperti belanja bulanan, elektronik, tiket konser, obat.
- e. *Go-Clean*, merupakan layanan jasa kebersihan rumah secara panggilan untuk bersih-bersih rumah yang bisa dipanggil melalui aplikasi Go-jek Layanan ini terbagi lagi ke dalam beberapa layanan,

yakni *Vacuum and Sweep* (menyapu/membersihkan lantai), *Dish Washing* (mencuci piring), *Bathroom Sanitizing* (membersihkan kamar mandi), dan *Floor Mapping* (mengepel lantai).

- f. *Go-Massage*, merupakan layanan jasa pijat tradisional panggilan untuk datang ke rumah. Layanan ini terbagi lagi dalam beberapa layanan, yakni *Reflexology Full Body Massage*, *Full Body Massage and Scrub*, dan *Full Body Massage and Face Pressure*.
- g. *Go-Glam*, merupakan layanan jasa kecantikan panggilan, ditujukan untuk konsumen yang ingin melakukan perawatan kecantikan di rumah. Beberapa paket perawatan yang ditawarkan, yakni *Cream-bath & Hair Dry*, *Blow Dry*, *Hair Coloring up to shoulder length*, dll.
- h. *Go-Box*, merupakan layanan angkut antar barang dalam jumlah yang besar, seperti pengguna layanan yang ingin pindah rumah dan mengangkut barang-barangnya. (Go-Jek, Buku Panduan TT)

3.4. Go-Jek di Kota Padang

Go-Jek merupakan sebuah perusahaan asal Indonesia yang melayani berbagai permintaan jasa menggunakan kendaraan beroda dua dan kendaraan beroda empat. Pelayanan jasa Go-Jek dapat dipesan dengan cara online. Cabang kantor Go-Jek sudah tersebar di seluruh di kota-kota besar yang ada di negara Indonesia. Bahkan sekarang Go-Jek sudah melebarkan sayapnya ke Asia. Perusahaan Go-Jek memiliki alasan kenapa mereka baru tersebar ke kota-kota besar yang ada di Indonesia. Karena, pada dasarnya kondisi di kota-kota besar itu pasti memiliki jumlah penduduk yang padat. Dengan kondisi seperti itu maka sangat strategis jika perusahaan Go-Jek membuka cabang di Kota tersebut. Padang merupakan Ibu kota dari Sumatera Barat dan tentulah sebagai salah satu kota besar yang ada di Indonesia khususnya di pulau Sumatera Barat (Deni 2019, 71)

Kota Padang merupakan ibukota Provinsi Sumatera Barat yang terletak di pantai barat pulau Sumatera. Berada di antara 0°44' dan 01°08' Lintang Selatan serta antara 100°05' dan 100°34' Bujur Timur. Berdasarkan PP No. 17/1980 luas Kota Padang adalah 694.96 km², atau 1,65% dari luas Propinsi Sumatera Barat. Kota Padang terdiri dari 11 Kecamatan. Geografis wilayah Kota Padang yaitu 51,01% berupa hutan lindung, 7,35% terdiri dari bangunan dan perkarangan, dan sisanya adalah lahan pertanian serta pemukiman. Kota Padang juga memiliki 19 pulau besar dan kecil. Ketinggian wilayah Kota Padang cukup bervariasi antara 0 – 1853 mdpl. Dilalui oleh 5 sungai besar dan 16 sungai kecil. Kondisi ini semakin didukung oleh curah hujan rata-rata 296,00 mm/bulan 2015 serta suhu yang cukup rendah setiap tahunnya. Kelembaban suhu di Kota Padang berkisar antara 81 – 88% (Kominfo Kota Padang 2017).

Berdasarkan PP No 17 tahun 1980, luas wilayah Kota Padang secara administratif adalah 165,35 Km². Menurut Perda No. 10 Tahun 2005 tentang luas Kota Padang diketahui terjadi penambahan luas administrasi menjadi 1.414,96 Km², dimana penambahan wilayah lautan/perairan seluas 720,00 km². Secara geografis, Kota Padang berada di antara 00° 44' 00" dan 1° 08' 35" Lintang Selatan serta antara 100° 05' 05" dan 100° 34' 09" Bujur Timur (Kominfo Kota Padang 2017).

Kota Padang yang membujur dari Utara ke Selatan memiliki pantai sepanjang 68,126 km dan terdapat deretan Bukit Barisan dengan panjang daerah bukit (termasuk sungai) 486,209 Km². Perpaduan kedua letak tersebut menjadikan Kota Padang memiliki alam yang sangat indah dan menarik. Ketinggian wilayah daratan Kota Padang sangat bervariasi, yaitu antara 0 – 1853 m diatas permukaan laut dengan daerah tertinggi adalah Kecamatan Lubuk Kilangan(Kominfo Kota Padang 2017).

Di samping memiliki wilayah daratan, Kota Padang juga memiliki wilayah perairan yang dihiasi oleh 19 pulau kecil yang masuk dalam wilayah administrasi Kota Padang. Kesembilan belas pulau tersebut tersebar pada 3 Kecamatan dimana yang terbesar adalah Pulau Bintangur seluas 56,78 ha, kemudian pulau Sikuai di Kecamatan Bungus Teluk Kabung seluas 48,12 ha dan Pulau Toran di Kecamatan Padang Selatan seluas 33,67 ha. Selain Pulau Kota Padang juga memiliki banyak sungai, yaitu 5 sungai besar dan 16 sungai kecil. Sungai yang terpanjang adalah sungai Batang Kandis (Kominfo Kota Padang 2017).

Pada tahun 2016, penduduk Kota Padang mencapai 914.968 jiwa, naik sejumlah 12.555 jiwa dari tahun sebelumnya. Dengan demikian kepadatannya pun bertambah dari 1.299 jiwa/km² menjadi 1.317 jiwa/km² (Kominfo Kota Padang 2017). Semakin bertambahnya jumlah penduduk dan luasnya kota Padang maka akses transportasi setiap tahun meningkat. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Ikrar Kasubag keuangan dishub kota Padang bahwa “sekarang jumlah angkot terdaftar pada tahun 2019 sebanyak 2226, sedangkan trans Padang yang terdaftar sebanyak 35 unit dan yang beroperasi sebanyak 25 unit. Diperkirakan 10 unit trans Padang akan didatangkan dan beroperasi tahun depan. Transportasi di kota Padang beranekaragam, bahkan transportasi tradisional masih berjalan di kota ini masih. Transportasi tersebut ialah Bendi. Bendi adalah kereta beroda dua yang ditarik oleh kuda. Selain dari transportasi tradisional, terdapat transportasi umum lainnya untuk angkutan dalam kota. Seperti taxi, angkot, trans padang, kereta api”(Ikrar, Wawancara, 2019).

Dua tahun belakangan ini, di kota Padang Go-Jek menjadi angkutan kendaraan yang sangat banyak diminati. Bagaimana tidak, aplikasi Go-Jek ini tidak hanya melayani jemput antar orang saja tetapi juga menyediakan bermacam layanan seperti yang telah di jelaskan di atas. Go-Jek merupakan perusahaan penyedia layanan transportasi dan

transaksi yang fungsinya untuk mempermudah konsumen dalam bidang transportasi dan transaksi secara online. Data terakhir jumlah *driver* Go-Jek sebanyak 5000 *driver* yang sudah diregistrasi beroperasi pada tahun 2018 (Robi, Wawancara, 2018). Pada awalnya kantor Go-Jek cabang kota Padang beralamat di Jalan Imam Bonjol No.21 A, Belakang Pondok, Padang Selatan. Sekarang pindah di Jalan Olo Landang No.18, Purus, Padang Barat, Kota Padang, Go-Jek di kota Padang mulai beroperasi sejak bulan Maret 2017. Saat ini keberadaan Go-Jek sangat diminati untuk transportasi dalam kota karena akses untuk mendapatkan layanannya sangatlah gampang. Kita cukup memiliki aplikasi Go-Jek di handphone android kita (Deni 2019, 73)



Gambar : Kantor Go-Jek kota Padang



Gambar : Plang kantor Go-Jek kota Padang