
**ANALISA KEBIJAKAN PT. APLIKASI KARYA ANAK BANGSA (GO-JEK INDONESIA)
DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS EFISIENSI DAN PENDAPATAN**

Oleh

Ryan Harsana Jasa¹, Febby Lionna², Hendry Charles³, Vincent Nicholas Wu⁴

^{1,2,3,4}Universitas Internasional Batam

Email: ¹nurulhuda123@gmail.com, ²aguswaluyo@iainsalatiga.ac.id,

³21208011051@student.uin-suka.ac.id

Article History:

Received: 04-10-2021

Revised: 15-11-2021

Accepted: 24-11-2021

Keywords:

GO-JEK, produktivitas,
efisiensi, pendapatan.

Abstract: Aplikasi Karya Anak Bangsa atau yang dikenal sebagai GO-JEK merupakan perusahaan yang berdiri pada tahun 2010 yang bergerak pada platform digital yang memiliki berbagai layanan, seperti GO-JEK, GO-CAR, GO-FOOD, dan GO-PAY. PT. GO-JEK. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi dan kebijakan di PT. GO-JEK dalam mengatasi permasalahan sehingga bisa meningkatkan produktivitas, efisiensi dan pendapatan. Penulisan ini dilakukan melalui penelitian di berbagai sumber, salah satunya di website resmi PT. GO-JEK. Diharapkan agar laporan ini dapat menjadi sumber informasi bagi PT. GO-JEK untuk mengatasi permasalahan agar dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi dan pendapatan, dan laporan ini juga bisa menjadi nilai pendidikan bagi pembaca.

PENDAHULUAN

PT.Go-jek merupakan perusahaan yang didirikan oleh Nadiem Makarim pada tahun 2010. Nadiem Makarim merupakan anak bangsa Indonesia yang memunculkan jasa transportasi berbasis *online*, dimana tujuan pertama dalam menciptakan jasa ini ialah untuk mengurangi jumlah angka pengangguran di Indonesia. Disamping itu, PT. Go-Jek juga menyediakan berbagai jasa layanan lainnya selain ojek online dan taksi online ini, yaitu *Go-Massage, Go-Clean, Go-Food, Go-Send, Go-Pay* dan jasa online lain-lainnya. (www.gojek.com, 2020) (Gojek, 2020)

Sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi dan pendapatan sebuah perusahaan. Manusia menjadi seseorang yang dapat memperluas bisnis dengan melakukan pendekatan dan perbaikan terus menerus untuk membawakan ukuran produktivitas organisasi dan prestasi bagi perusahaan PT. GO-JEK. Setiap perusahaan pasti tidak terlepas dari permasalahan produktivitas, efisiensi dan pendapatan begitu juga pada perusahaan PT. GO-JEK Indonesia. (Aulawi et al., 2020)

Salah satu misi daripada PT. Gojek dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan pendapatan, yaitu: menjadikan Gojek sebagai pemimpin yang bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan, serta menciptakan nilai tambah yang berjangka panjang (*sustainable*) bagi semua orang di dalam ekosistem Gojek.

Sehingga, PT. Gojek menunjukkan bahwa dengan adanya alasan dalam beberapa kebijakan tersebut mereka dapat berhasil mengalami kemajuan. Dari segi produktivitas, efisiensi maupun pendapatan, PT. Gojek juga mementingkan usaha yang bersifat sustainable. PT. Gojek selalu mengincar standar terbaik di dunia dalam setiap aktivitas sosial, lingkungan dan manajemen operasional perusahaan untuk memastikan keberlangsungan bisnis.

Tujuan

- a. Mengetahui alasan PT. GO-JEK menetapkan kebijakan untuk produktivitas, efisiensi, dan pendapatan perusahaan.
- b. Mengetahui proses bisnis PT. GO-JEK
- c. Mengetahui PT. GO-JEK tentang masalah yang dihadapi dan kebijakan perusahaan dalam mengatasi permasalahan tersebut sehingga bisa meningkatkan produktivitas, efisiensi dan pendapatan.
- d. Mencari solusi untuk cara mengatasi permasalahan PT. GO-JEK.

Manfaat

Diharapkan agar laporan ini dapat menjadi sumber informasi bagi PT. GO-JEK untuk mengatasi permasalahan agar dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi dan pendapatan, dan laporan ini juga bisa menjadi nilai pendidikan bagi para pembaca.

METODE PENELITIAN

Proses Bisnis

Target atau tujuan akhir dari perusahaan adalah keberhasilan perusahaan itu sendiri. Untuk mencapai keberhasilan yang diinginkan, perusahaan perlu melewati berbagai tantangan yang bisa saja membuat mereka gagal dari bisnisnya apabila salah mengambil keputusan. Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan dari proses bisnis yang tepat dan efektif. Agar perusahaan bisa mencapai tujuan bisnis tentu saja terdapat proses yang harus dilakukan. Proses bisnis yang baik mempunyai tujuan yang jelas dalam meningkatkan produktivitas dari sebuah organisasi. Dengan demikian sangat penting bagi perusahaan untuk mengerti proses-proses yang ada dalam bisnis agar organisasi tersebut dapat mengembangkan atau meningkatkan produktivitasnya.

Proses Bisnis merupakan langkah-langkah yang saling terkait, yang ditugaskan kepada setiap pemangku kepentingan untuk mencapai tujuan yang konkret. Langkah ini sering kali diulang oleh banyak pengguna dengan cara yang sudah distandarkan dan sudah dioptimalkan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa proses bisnis merupakan aktivitas yang dirancang untuk memproduksi sebuah output yang memiliki nilai dimata calon konsumen yang ingin memakainya.

Jenis-Jenis Bisnis

Ada 3 jenis proses bisnis, meliputi:

- Proses Utama
Proses utama ini melibatkan operasi seperti produksi, pemasaran dan penjualan. Proses ini memberikan direct value kepada pelanggan melalui pengiriman produk dan layanan. Hal ini guna untuk menambah value pada penawaran akhir.
- Proses Dukungan

Proses dukungan ini tidak memberikan value langsung kepada pelanggan. Hal ini penting karena untuk mendukung proses primer (utama). Proses ini memfasilitasi alur kerja yang lancar dalam bisnis dan memastikan berjalan atau tidaknya sebuah bisnis. Dengan demikian setiap proses kerja yang dilakukan adalah untuk mendukung proses internal perusahaan. Contoh dari proses dukungan adalah akuntansi, sumber daya manusia, dan technical support.

- **Proses Manajemen**
Proses manajemen merupakan proses dimana perusahaan mengatur aktivitas perusahaan, seperti manajemen strategis, tata kelola perusahaan, pengawasan. Proses manajemen ini digunakan perusahaan untuk mengelola bisnisnya melalui perencanaan taktis dan operasional serta perencanaan strategis untuk mengembangkan perusahaan. Terdapat beberapa aspek utama dalam proses bisnis, seperti:

- **Across the organization**
Dalam struktur organisasi yang memiliki perspektif fungsional, arus informasi yang beredar dalam organisasi tersebut bersifat vertical, tetapi, yang terjadi sesungguhnya ialah arus informasi ini terjadi diseluruh bagian dari organisasi tersebut. Aliran horizontal mewakili proses bisnis dan mencerminkan bahwa setiap departemen yang ada itu berbeda dan harus memiliki komunikasi satu antara yang lain untuk menyediakan produk atau layanan yang diperlukan oleh konsumen.
- **Interlocking activities**
Dalam proses bisnis, proses-proses bisnis yang terlibat dalam rangkaian interaksi satu sama lain untuk menyediakan barang atau jasa bagi konsumen. Jadi, sifat dari proses bisnis adalah fungsi bisnis yang terintegrasi dan bekerja sama satu sama lain (Ardyanto 2021)
- **Predetermined organizational goal**
Proses bisnis dirancang untuk mencapai tujuan akhir dari satu organisasi yang telah ditentukan oleh direktur atau jajaran direksi.
- **Customer need**
Proses bisnis dirancang untuk dapat mengidentifikasi apa saja yang dibutuhkan oleh para konsumen sehingga organisasi dapat merancang produk atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen.

Proses bisnis selalu memainkan peran penting dalam baik atau tidaknya berfungsinya suatu organisasi dan strukturnya. Proses yang direncanakan dengan baik dan strategis akan membantu dapat membantu usaha tersebut dengan cara-cara berikut:

- **Pengurangan pengeluaran dan resiko:** sebuah proses yang dapat mengurangi biaya pengeluaran suatu organisasi dan menganalisis resiko-resiko yang mungkin dapat terjadi di masa depan.
- **Mengurangi kesalahan manusia:** Untuk mengurangi human error dapat dilakukan dengan cara merelokasikan pekerjaan kepada orang yang professional di bidang tersebut.
- **Meningkatkan efisiensi:** Tingkatkan produktivitas departemen dengan mengidentifikasi tugas-tugas yang perlu dilakukan dan langkah-langkah yang paling sesuai untuk perusahaan

- **Lebih berorientasi pada pelanggan:** Proses yang baik adalah langkah yang berpusat pada pelanggan. Ini dilakukan organisasi untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan ulasan produk/layanan yang diberikan
- **Menjembatani kesenjangan komunikasi:** Menjembatani kecanggungan komunikasi antara perusahaan dan pelanggannya melalui survey dan riset pasar.
- **Manajemen waktu yang lebih baik:** Proses yang tepat dapat meningkatkan efisiensi waktu dengan membuat strategi dan diagram alur untuk meminimalisirkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan aktivitas tertentu.
- **Adaptasi teknologi baru:** Proses ini terus berubah dan meningkat seiring waktu. Perusahaan merespon dengan memperkenalkan teknologi baru dengan meningkatkan proses bisnis sesuai dengan teknologi terbaru.

2.3 Proses Bisnis Pada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (GO-JEK)

PT Aplikasi Karya Anak Bangsa atau yang dikenal sebagai GO-JEK merupakan perusahaan yang berdiri pada tahun 2010 yang bergerak pada platform digital yang memiliki berbagai layanan, seperti GO-JEK, GO-CAR, GO-FOOD, dan GO-PAY. PT Aplikasi Karya Anak Bangsa dapat dikatakan sangat berhasil, dikarenakan pada saat Go-JEK launching, tidak ada kompetitor yang menyaingi Go-JEK, dan juga dikarenakan tidak pernah sebelumnya ada aplikasi platform digital yang menyediakan berbagai layanan seperti Go-JEK sehingga pada tahun 2019, Go-JEK menjadi Startup pertama Indonesia yang bergabung dalam klub “Decacorns” Dimana Go-JEK sendiri memiliki value sekitar 10 miliar US\$ dan menjadi startup kedua di asia tenggara yang memasuki klub ini, yang menjadi startup pertama asia tenggara yang masuk kedalam klub ini ialah GrabCar dari singapura.



1. Proses Pemesanan Go-food

Konsumen membuka aplikasi Go-JEK dan memilih layanan yang ingin digunakan (Contoh: Go-FOOD). Konsumen memilih layanan GoFood.

2. Pemilihan Restoran dan makanan.

Konsumen memilih restoran-restoran yang sudah berkerja sama dengan GoJek dan memilih makanan yang ditampilkan di menu dari restoran-restoran tersebut.

3. Rincian Pembayaran dan perkiraan lama delivery makanan.

Setelah memilih restoran dan memilih makanan yang ingin dipesan, maka konsumen akan dialihkan ke rincian biaya yang dikenakan oleh GoJek, seperti Delivery Fee yang akan dibayarkan kepada driver, harga dari makanan yang ingin dipesan yang akan dibayarkan kepada restoran, dan Platform fees yang akan dibayarkan kepada Gojek untuk meningkatkan kinerja pelayanan GoJek kepada konsumen.

4. Klik Order.

Setelah konsumen sudah mengkonfirmasi rincian pembayaran, konsumen menekan tombol order, GoJek akan mengirimkan pesanan konsumen untuk dikonfirmasi oleh restoran tersebut, dan jika konsumen memilih metode pembayaran melalui platform, maka pembayaran akan diambil dari saldo GoPay konsumen tersebut.

5. Menunggu Waktu delivery makanan

Setelah itu. Konsumen diharuskan menunggu sekitar 30 menit selama restoran sedang menyiapkan pesanan makanan konsumen, dan juga driver yang sedang dalam perjalanan menuju ke restoran tersebut, setelah driver telah sampai di restoran dan restoran sudah menyiapkan pesanan, maka driver akan mengantarkan pesanan tersebut ke alamat konsumen.

6. Makanan siap Disajikan.

Driver sudah sampai di alamat konsumen dan mengantarkan makanan tersebut ke konsumen, jika konsumen memilih pembayaran cash, maka konsumen akan membayarkan uang yang sudah tercantum dalam rincian pembayaran, dan makanan pesanan konsumen sudah dapat dinikmati.

ANALISA DAN KEBIJAKAN

Permasalahan pendapatan sempat dialami oleh perusahaan besar GOJEK. Pada tahun 2015-2016 awal GoJek berkembang hampir mengalami kebangkrutan dikarenakan kehabisan dana. Hal ini terjadi karena banyak yang berpikir bisnis ini kurang menarik dan sulit mendapatkan suntikan dana dari investor. Pada saat itu merupakan saat yang sulit bagi *founder* Gojek dimana mereka sudah memiliki ratusan karyawan.

Pada akhirnya Gojek melakukan inovasi-inovasi seperti GoCar untuk kendaraan bermobil, GoFood untuk jasa antar makanan, dan GoPay untuk digital. Salah satu pendapatan utama dari Gojek adalah investor, Gojek berhasil mendapatkan suntikan dana dari investor dan dana tersebut setidaknya bisa menutupi biaya operasional. Sumber dana dari investor sangat penting untuk membangun infrastruktur yang baru dan menarik.

Permasalahan kedua adalah produktivitas, dikarenakan Covid-19 melanda Indonesia banyak driver yang susah mendapatkan orderan sehingga produktivitasnya menurun. Gojek melakukan beberapa hal untuk tetap produktif disaat pandemi yaitu, mengimplementasikan layanan *contactless delivery* yang meminimalisir kontak langsung pada makanan yang diantarkan sehingga pelanggan bisa tenang untuk memesan di Gojek. Selain itu

permasalahan upah juga bisa menurunkan produktivitas driver tetapi GoJek memiliki sistem *bonus* yang diterapkan kepada driver.

Permasalahan terakhir mengenai efisiensi bisnis yang dilakukan perusahaan GoJek. Dikarenakan covid-19 melanda masyarakat menjadi lebih waspada terhadap kegiatan yang menggunakan kontak fisik. Hal ini menyebabkan layanan GoLife (GoClean, GoMassage, dan GoFood Festival) terjadi penurunan permintaan. Sehingga Gojek memutuskan untuk menghentikan layanan ini dan focus pada layanan inti seperti (GoJek, GoCar, GoPay, dan GoFood). Keputusan ini juga berdampak bagi sebagian karyawan yang harus dirumahkan namun, perusahaan tetap memberikan pesangon standar yang telah ditetapkan pemerintah dan juga bantuan konsultasi psikolog.

PENUTUP

Kesimpulan

PT.Go-jek merupakan perusahaan yang didirikan oleh Nadiem Makarim pada tahun 2010. Nadiem Makarim merupakan anak bangsa Indonesia yang memunculkan jasa transportasi berbasis online, dimana tujuan pertama dalam menciptakan jasa ini ialah untuk mengurangi jumlah angka pengangguran di Indonesia. Disamping itu, PT. Go-Jek juga menyediakan berbagai jasa layanan lainnya selain ojek online dan taksi online ini, yaitu Go-Massage, Go-Clean, Go-Food, Go-Send, Go-Pay dan jasa online lain-lainnya. Banyak yang berpikir bisnis ini kurang menarik dan sulit mendapatkan suntikan dana dari investor. Pada saat itu merupakan saat yang sulit bagi *founder* Gojek, namun sekarang PT. Gojek telah menjadi perusahaan yang bisa dikategorikan unggul dalam tingkat produktivitas, efisiensi, dan pendapatan..

Rekomendasi

Beberapa rekomendasi maupun saran dari penulis, sebagai berikut:

1. Saran kepada perusahaan Gojek untuk bisa melakukan inovasi baru sehingga bisa terus menarik minat investor dan masyarakat.

Perusahaan Gojek melakukan inovasi yang lebih luas lagi dengan menyediakan layanan Gojek di daerah kota terpencil. Dimana jika layanan tersebut ditetapkan, angka pengangguran dikota kota kecil juga akan berkurang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ardyanto, F. (2021). *Proses Bisnis dalam organisasi*. Liputan 6.
- [2] Aulawi, H., Kurniawan, W. A., & ... (2020). Analisis Sentimen Kepuasan Driver Terhadap Kebijakan Baru Sistem Order Gojek. *Jurnal Sains Dan Teknologi ...*, 14(01), 86-94. <http://ejurnal.istp.ac.id/index.php/jsti/article/view/55>
- [3] Bisnis, P., & Informasi, S. (2009). *Proses Bisnis Sistem Informasi*. 2016.
- [4] Gojek. (2020). *5 Layanan Gojek Andalan Masyarakat Selama Masa Pandemi COVID-19*. <https://www.gojek.com/blog/gojek/new-normal-gojek/>
- [5] Aziah, Ayu dan Popon Rabia Adawia. 2018. "Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia)" Vol. 18 No. 2. Diakses dari <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/download/4117/2590> pada 10 November pukul 05.35 WIB