

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Mengawali penyajian data dari hasil penelitian, akan penulis paparkan gambaran umum mengenai GO-JEK dan GO-JEK yang ada di Kabupaten Kudus sebagai pusat awal aktivitas bisnis GO-JEK beroperasi setiap harinya, yang berkaitan dengan sejarah, visi, misi, tujuan, layanan, syarat pendaftaran mitra, cara kerja GO-JEK, sistem gaji, dan data dari manajer serta mitra/driver GO-JEK di Kabupaten Kudus.

A. Profil GO-JEK

1. Sejarah berdirinya GO-JEK di Kabupaten Kudus

GO-JEK adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Kegiatan GO-JEK bertumpu pada 3 nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial.

Nadiem adalah sosok dibalik revolusi industri transportasi khas Indonesia, yaitu ojek. Dengan memanfaatkan kecanggihan *mobile*, Nadiem sukses membangun GO-JEK, sebuah layanan jasa ojek berbasis aplikasi Android menjadi sebuah perusahaan layanan transportasi alternatif yang digemari masyarakat, dengan berbagai fitur yang ditawarkan seperti antar bepergian, pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja dan layanan lainnya. GO-JEK merupakan jawaban atas masalah kemacetan dan kebutuhan untuk kecepatan penduduk kota-kota besar.

Di mata Nadiem, ada tiga masalah besar yang tersaji di kota-kota besar, yaitu kemacetan, kurangnya lahan pekerjaan di sektor informal, dan ketidak efisiensi pasar di sektor transportasi, khususnya ojek. Mengapa ojek? alasannya sederhana. Bagi pria kelahiran Singapura, 4 Juli 1984 ini, ojek adalah alat transportasi sehari-hari yang digunakan untuk menopang mobilitasnya.

Kendati bisa diandalkan soal kecepatan, ojek bukan berarti tanpa masalah. Masalah utama yang sering dijumpai Nadiem adalah ketersediaannya yang tidak sebanyak moda transportasi umum lainnya. Padahal setiap orang termasuk

Nadiem, menginginkan layanan ojek bisa *on demand* alias ada saat dibutuhkan.

Berbekal banyak pengalamannya menggunakan ojek itulah Nadiem kemudian memberanikan diri untuk berhenti dari pekerjaannya dan kemudian mendirikan perusahaan GO-JEK pada tahun 2011. Alasan tidak betah bekerja di perusahaan orang lain menjadi peletup awalnya. Apalagi Nadiem juga bertekad mengontrol takdirnya sendiri.

Ide bisnis transportasi ojek bertambah kuat saat ia berbincang dengan para tukang ojek. “Saya pernah mewawancarai beberapa tukang ojek secara random, kebanyakan mengeluh susah cari pelanggan”.

Dari para tukang ojek itulah Nadiem menyadari, ternyata waktu pengemudi ojek lebih banyak dihabiskan untuk sekedar mangkal. Padahal sebenarnya pengemudi ojek mampu mendapat penghasilan lebih asalkan mampu memperoleh penumpang. Namun, ketika penumpang butuh ojek, angkutan motor itu tak selalu hadir di lokasi. Usaha menjembatani antara kebutuhan penumpang dan pengemudi ojek inilah yang menjawab konsep awal berdirinya GO-JEK.

Awal berdiri, GO-JEK hanyalah sebuah *call center*. GO-JEK hanya dikerjakan oleh tim manajemen dengan jumlah orang terbatas. Sampai 2014, GO-JEK cuma manajemen kecil semacam *call center*, belum aplikasi, belum online.

GO-JEK mulai melayani konsumen via telepon. Konsumen memesan layanan ojek melalui *call center*, kemudian operator akan mencari *driver* yang terdekat. Selanjutnya, *call center* akan memastikan kedatangan *driver* dengan sistem navigasi dan koordinasi pelanggan. Dengan sistem ini ada beberapa tukang ojek yang mendapat penghasilan tambahan melalui *call center* GO-JEK. Namun selama tiga tahun, GO-JEK justru banyak dimanfaatkan perusahaan-perusahaan untuk melakukan jasa kurir alias antar-mengantar surat, dokumen, atau barang.

Barulah pada tahun 2014, Nadiem mengelola bisnis GO-JEK secara penuh. Layanan GO-JEK yang awalnya *offline* beralih masuk ke kancah *online* (*daring*) dengan aplikasi khusus. Dengan memanfaatkan kecanggihan

teknologi *mobile* inilah GO-JEK berhasil merevolusi industri transportasi ojek.

Saat ini aplikasi GO-JEK sudah diunduh lebih dari 13 juta orang di berbagai daerah. Fitur yang ditawarkan GO-JEK pun berbagai macam, bukan hanya mengantar orang, tapi juga mulai merambah ke pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja, hingga keperluan rumah tangga. GO-JEK juga telah membawa perubahan di kancah transportasi. Kini, tak kurang dari 210 ribu orang pengemudi atau bisa dipanggil *driver* GO-JEK telah meroda di jalanan. Nadiem tak lagi ditemani dengan tim manajemen kecil, sebab secara total pegawainya telah mencapai sekitar seribu orang.

Semakin hari, layanan GO-JEK semakin berkembang mengikuti *demand* konsumen yang terus meningkat. Saat masih mengedepankan layanan jasa antar pada jam sibuk dan hari kerja, rata-rata *order* GO-JEK per pengemudinya hanya mendapat tiga sampai empat kali pesanan. Setelah GO-JEK mengembangkan layanan dan beroperasi setiap hari 24 jam, termasuk hari libur, rata-rata pesanan GO-JEK meningkat mencapai empat sampai delapan pesanan per pengemudi per hari.

Nadiem tidak bisa memperkirakan jumlah penghasilan yang diterima setiap pengemudi GO-JEK yang terdaftar di perusahaannya. Hal yang jelas, semakin *driver* GO-JEK rajin menerima pesanan, maka semakin bertambah pundi-pundi yang dihasilkan setiap bulannya. Kalau sebelumnya, ojek pangkalan rata-rata hanya mendapat penghasilan di angka ratusan ribu. Namun setelah adanya GO-JEK Nadiem yakin rata-rata penghasilan *driver* GO-JEK tak kurang dari RP. 2.000.000,- sampai Rp. 3.000.000,- per bulan.

Selain menciptakan cara layanan ojek model baru, aplikasi GO-JEK juga banyak diikuti para perintis usaha baru (*startup*). Setidaknya ada enam aplikasi serupa yang membuat layanan jasa ojek serupa GO-JEK. Perbedaannya hanya tarif awal dan per kilometer berikutnya. Bagi Nadiem, para pengusaha muda kreatif membuat aplikasi serupa GO-JEK bukanlah kompetitor yang harus dikalahkan atau ditaklukkan.

GO-JEK bergerak di sektor teknologi informasi dan transportasi, dimana GO-JEK telah beroperasi di 50 kota di Indonesia, seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Makassar, 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 serta pengembangan di kota-kota lainnya pada tahun mendatang, termasuk yang baru beroperasi di Kabupaten Kudus-Jawa Tengah pada tahun 2018.

Sebagaimana hasil wawancara dengan *branch manager* GO-JEK Bapak Muhammad Abdul Aziz yang berkaitan tentang beroperasinya GO-JEK di Kabupaten Kudus adalah sebagai berikut:

GO-JEK hadir di Kudus itu sejak Maret tahun 2018 ini, cuman mau mulai operasi sekitar akhir-akhir April tahun ini. GO-JEK memilih hadir di Kabupaten Kudus, karena sebenarnya kita ada *prioritycityis* (prioritas), kota prioritas utama kita pasti Semarang dulu untuk Jawa Tengah, nanti baru kita merambah ke kota-kota berikutnya, nah salah satu untuk Karesidenan Pati ini kita fokus ke Kudus dulu, sebenarnya Kudus ini salah satu kota yang berpotensi untuk adanya GO-JEK ini.

Untuk penempatan GO-JEK ini tidak diarea kota karena sebernarnya untuk area Demak dan Semarang kan udah kita *cover* kan, nah untuk Demak sendiri sebenarnya dekat Semarang kita sudah ada kantor dan di Pati kita belum ada kantor, kayak gitu. Jadi kita milih titik tengahnya, di Kudus ini karena dekat dengan Pati juga.

Soal perizinan, pihak GO-JEK Kudus ita udah ngurus semua izin-izin itu, *in plan* udah kita progress semua itu. Semua udah ada di sini izinnya kayak SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), TDP

(Tanda Daftar Perusahaan) itu udah ada semua. Jadi sudah dapat dinyatakan legal kehadiran GO-JEK yang beroperasi di Kabupaten Kudus.

Perkembangan GO-JEK secara keseluruhan itu GO-JEK dari segi mitranya sudah banyak yang mendaftar sampai dengan oktober 2019 sudah lebih dari 1000 driver masih bertambah terus karena kami slalu membuka lowongan dan banyak juga mitra-mitra yang terbantu karena dengan adanya penghasilan dari GO-JEK dan UMKM yang mempunyai resto yang mempunyai cafe yang kecil dulunya kayak gitu terbantu dengan kehadiran GO-JEK kurang lebih membantu masyarakat untuk lebih mudah menerima GO-JEK hadir di Kudus ini.¹

Tokoh pendiri GO-JEK adalah: Nadiem Makarim (*Co-Founder*), Michaelangelo (*Co-Founder*), Kevin Aluwi (*Co-Founder*), Andre Sulisty (*President*), Rohan Monga (*Chief Operating Officer*), Ajey Gore (*Group Chief Technical Officer*), Piotr J (*Credit Marketing Officer*), Thomas Husted (*Group Chief Financial Officer*), Monica Oudang (*Chief Human Resources Officer*).

2. Visi, Misi dan Tujuan GO-JEK

Visi GO-JEK yaitu:

Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian, dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Jakarta dan Indonesia kedepannya.

GO-JEK mempunyai 3 misi, yaitu:

- a. Kecepatan: melayani dengan cepat, dan terus belajar dan berkembang dari pengalaman. Menjadikan PT GO-JEK

¹ *Branch Manager* GO-JEK Kudus, Wawancara oleh penulis,, 18 September 2018, transkrip.

Indonesia sebagai jasa transportasi tercepat dalam melayani kebutuhan masyarakat Indonesia.

- b. Inovasi: terus menawarkan teknologi baru untuk mempermudah hidup anda. Menjadikan PT GO-JEK Indonesia sebagai acuan pelaksana kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
- c. Dampak Sosial: memberikan dampak positif sosial sebesar-besarnya untuk masyarakat Indonesia. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial, memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.

Tujuan GO-JEK yang beroperasi di Kabupaten Kudus sebagaimana hasil wawancara dengan manajer GO-JEK Bapak Muhammad Abdul Aziz:

Tujuan kehadiran GO-JEK di Kudus itu untuk menambah penghasilan untuk para masyarakat Kudus yang nggak ada pengasilan, dengan adanya GO-JEK kan nanti bisa bekerja disini selain itu UMKM di Kudus juga banyak sekali, nanti kita bisa rangkul dari GO-FOOD nya nanti kita bisa menambah penghasilan lebih dari omzetnya kita bantu juga dengan aplikasinya.²

3. Layanan GO-JEK di Kabupaten Kudus

GO-JEK adalah perusahaan penyedia jasa pemesanan ojek yang menggunakan teknologi aplikasi android. Aplikasi GO-JEK dapat diunduh melalui *smartphone* baik android dan iOS. Langkah awal sebelum menggunakan layanan GO-JEK adalah melakukan registrasi dengan memasukkan alamat email, nama, nomor telepon, dan *password*. Setelah registrasi berhasil, pengguna dapat memilih layanan yang tersedia di dalam aplikasi GO-JEK.

Langkah selanjutnya, setelah memilih layanan GO-JEK pengguna memasukkan alamat tempat asal dan alamat tujuan. Kemudian aplikasi GO-JEK akan menampilkan

² *Branch Manager* GO-JEK Kudus, Wawancara oleh penulis,, 18 September 2018, transkrip.

informasi mengenai keberadaan pengendara, prediksi waktu, identitas pengendara (nama, foto, nomor telepon), dan harga. Setelah proses penggunaan pelayanan selesai, aplikasi GO-JEK memberikan kesempatan bagi pengguna untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh pengendara GO-JEK.

Sebagaimana hasil wawancara dengan *branch manager* GO-JEK Bapak Muhammad Abdul Aziz yang berkaitan tentang beroperasinya GO-JEK adalah:

Sistem kerjanya mitra GO-JEK dia pakai aplikasi, semacam ojek gitu, jadi dia punya aplikasi jika ada konsumen *order* (pesan) nanti akan ada *notif* dari penumpangnya nanti tinggal diambil, terus dia jemput penumpangnya, terus transaksi, diantar sampai selesai, sesimpel itu.

GO-JEK yang ada di Kabupaten Kudus memberikan beberapa layanan, yaitu:

a. GO-RIDE

Layanan transportasi sepeda motor yang dapat mengantar konsumen ke berbagai tempat dengan mudah dan lebih cepat.

d. GO-FOOD

Jasa untuk pesan antar makanan ke alamat yang dituju. Pengguna dapat memilih makanan dan restoran yang diinginkan melalui aplikasi yang tersedia. Untuk jasa GO-FOOD, pihak GO-JEK juga membatasi maksimal total harga makanan sebesar Rp 1.000.000,- dalam satu order.

e. GO-CAR

Layanan transportasi dengan menggunakan mobil yang siap mengantar konsumen kemanapun dengan nyaman. Jasa layanan antar-jemput dengan jarak maksimum pengantaran hingga 100 km, *customer* akan mendapatkan berbagai macam mobil dengan kapasitas maksimum 4 orang penumpang.

f. GO-PAY

GO-PAY dapat disebut sebagai dompet virtual untuk transaksi dalam aplikasi GO-JEK. Sebuah saldo/kredit yang *customer* pakai sebagai alat transaksi jika memesan

jasa GO-JEK, atau gampanya GO-PAY adalah uang *customer* yang ditukar jadi saldo di aplikasi GO-JEK.

Sebagaimana hasil wawancara dengan manajer GO-JEK Bapak Muhammad Abdul Aziz yang ada di Kudus:

Adapun untuk layanan yang lain, kita selalu tingkatan inovasi-inovasi, mungkin pertama dari mitranya itu tadi, kita selalu ngomong ke mitra 3S (Salam, Senyum, dan Sapa) kan, biar *customer satisfaction*-nya (kepuasan konsumen) lebih bagus dan mereka mendapatkan kepuasan dan inovasi-inovasi yang lain, di GO-JEK kan ada banyak banget tu ada GO-SEND dan GO-LIFE akan segera menyusul.

Planning untuk menambah layanan GO-JEK yang ada di Kabupaten Kudus bertujuan untuk melengkapi layanan yang sudah ada dan juga berusaha memberikan layanan prima kepada masyarakat, diantara rencana layanan tersebut adalah GO-SEND yaitu layanan kurir instan yang dapat digunakan untuk mengirim surat dan barang dalam waktu 60 menit.

4. Syarat dan Ketentuan Mendaftar menjadi Mitra/Driver GO- JEK

Calon mitra/driver GO-JEK wajib memiliki:

- a. SIM C aktif
- b. SKCK aktif
- c. STNK aktif
- d. KTP aktif
- e. HP android *smartphone*
- f. Motor yang minimal masih dalam masa 5 tahun terbaru

Setelah memenuhi syarat tersebut, calon mitra/driver GO-JEK akan langsung mendapatkan helm dan jaket GO-JEK dan siap untuk mendapat training dan kemudian bekerja dilapangan. Materi training yang diberikan dibagi menjadi tiga bagian:

- 1) Training produk/tentang GO-JEK
- 2) Training android

Bagi yang sudah pegang Android tapi belum mengikuti training, tinggal buka gallery/tempat penyimpanan foto, disitu tergambar dengan jelas gambar-gambar yang dilakukan untuk mengambil order, baik itu transport, kurir, GO-FOOD, dan lainnya, jadi saat trainig tinggal menanyakan hal yang tidak dimengerti/kurang jelas saja.

3) Training rekening ponsel

Bagi mitra GO-JEK yang belum mengetahui cara penggunaan GO-PAY atau rekening di aplikasi, akan diberi sosialisasi cara penggunaannya.

Selain itu juga dijelaskan bagaimana cara membawa barang dengan baik dan benar.

5. Cara Kerja GO-JEK

Cara kerja GO-JEK adalah sebagai berikut:

- Ketika konsumen akan menggunakan layanan GO-JEK, maka ia akan memesan layanan yang diinginkan tersebut lewat aplikasi GO-JEK, misal ia memesan layanan GO-RIDE untuk ojek online.
- Konsumen harus memasukkan alamat penjemputan dan alamat tujuan.
- Calon penumpang GO-JEK tersebut juga harus menentukan cara pembayaran apakah menggunakan GO-PAY atau secara tunai.
- Setelah menekan tombol order, maka aplikasi GO-JEK yang ada di tangan konsumen tersebut akan mengirimkan permintaan ke *server* GO-JEK bahwa ada konsumen yang memesan alamat GO-RIDE dengan alamat penjemputan dan tujuan sesuai aplikasi.
- Kemudian *server* GO-JEK akan memproses permintaan tersebut dan menyebarkan order kepada *driver* GO-JEK yang ada di sekitar alamat penjemputan, bahwa ada konsumen yang memesan GO-RIDE dengan alamat tujuan penjemputan tertentu.
- Para *driver* GO-JEK yang menerima sebaran order jangkauan 10 km dari pemesan harus segera mengambil order tersebut untuk segera bisa menyelesaikan order.
- Driver* yang berhasil mengambil order kemudian menjemput konsumen sesuai alamat penjemputan dan mengantarkannya sesuai alamat tujuan.

- h. Sesampainya di alamat tujuan, maka konsumen membayar *driver* GO-JEK. Jika pembayarannya secara tunai maka konsumen membayar seperti biasa menggunakan uang tunai ke *driver* GO-JEK dan jika menggunakan GO-PAY maka secara otomatis akan terpotong saldo GO-PAY konsumen tersebut.

6. Sistem Gaji GO-JEK

Uang yang diterima *driver* GO-JEK nantinya dari itulah yang menjadi penghasilan *driver* berasal.

Contoh bagaimana perhitungan untuk penghasilan *driver* GO-JEK. Untuk angka/nominal bisa berubah-ubah sesuai dengan kebijakan GO-JEK.

Misal tarif bersih yang diterima *driver* GO-JEK saat jam sibuk pada layanan GO-RIDE adalah Rp.2.500,-/km. Dan tarif bersih yang diterima *driver* GO-JEK diluar jam sibuk pada layanan GO-RIDE adalah Rp.2.000,-/km dan sekarang berdasarkan kebijak GO-JEK tarifnya turun menjadi Rp.1.600,-/km.

Maksud tarif bersih yang diterima *driver* GO-JEK diatas adalah uang yang akan diterima *driver* GO-JEK per kilometernya saat ia telah menyelesaikan order GO-RIDE.

Misal: seorang *driver* GO-JEK ngejar order mulai jam 06.00-11.00 kemudian beristirahat dan melanjutkan ngojek pada pukul: 13.30-18.00 dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pagi pukul 06.00-11.00
 - 1) 3 order di jam sibuk yang total jarak dari ketiga order tersebut 14KM, maka pendapatannya $14 \times \text{Rp.2.500} = \text{Rp.35.000,-}$
 - 2) 4 order di luar jam sibuk dengan total jarak 38KM, maka pendapatannya $38 \times \text{Rp.1.600} = \text{Rp.60.800}$
- b. Sore pukul 13.30-18.00
 - 1) 5 order di jam sibuk yang total jarak 25KM, maka pendapatannya $25 \times \text{Rp.2.500} = \text{Rp. 62.500}$
 - 2) 2 order diluar jam sibuk dengan total jarak 44KM, maka pendapatannya $44 \times \text{Rp. 1.600} = \text{Rp.70.400}$

Maka penghasilan yang *driver* terima dalam sehari totalnya adalah:

$$\text{Rp.}35.000 + \text{Rp.} 60.800 + 62.500 + \text{Rp.}70.400 = \text{Rp.}228.700,-$$

Jika *driver* tersebut dalam sebulan ngojek selama 20 hari, maka rata-rata sebulan penghasilannya adalah $\text{Rp.}228.700 \times 20 = \text{Rp.}4.574.000,-$

Penghasil *driver* GO-JEK bisa naik ataupun turun sesuai kemampuannya mendapatkan dan menyelesaikan order serta bonus yang didapatkan.

Adakalanya order dirasa sepi sehingga tidak cukup untuk mendapatkan bonus harian dan juga faktor fisik yang tak selama sehat bisa mengambil order terus-menerus. Faktor cuaca jika hujan juga turut mempengaruhi jumlah order lebih sedikit jika dibanding saat cuaca sedang cerah.

B. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada bab pertama, maka penulis paparkan data penelitian ini dikelompokkan menjadi tiga, yaitu: 1) Bagaimana respon/tanggapan *driver* dari adanya jasa transportasi online berbasis aplikasi GO-JEK yang beroperasi di Kabupaten Kudus, 2) Apa manfaat yang diperoleh oleh *driver* dari jasa transportasi online berbasis aplikasi GO-JEK yang beroperasi di Kabupaten Kudus, 3) Apakah bisnis transportasi online berbasis aplikasi pada GO-JEK layak atau tidak beroperasi di Kabupaten Kudus.

1. Respon/Tanggapan *Driver* dari Adanya Jasa Transportasi Online Berbasis Aplikasi GO-JEK yang Beroperasi di Kabupaten Kudus

Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data mengenai respon/tanggapan *driver* dari adanya jasa transportasi online berbasis aplikasi GO-JEK yang beroperasi di Kabupaten Kudus dengan terjun langsung ke lapangan dan menggunakan metode wawancara. Sumber data pada penelitian ini merupakan data primer yang dijadikan responden adalah *branch manager* dan juga lima *driver* GO-JEK yang ada di Kabupaten Kudus sebagai pelaku utama dalam mengoperasikan jasa transportasi berbasis online pada GO-JEK.

Sebagaimana hasil wawancara dengan mitra/*driver* GO-JEK di Kabupaten Kudus yang bergabung menjadi mitra GO-JEK diantaranya adalah sebagai berikut:

Menurut hasil wawancara dengan mitra/*driver* yaitu Bapak Asyrofi sebagai responden pertama penulis dan yang baru menjadi mitra GO-JEK adalah:

Alasan saya tertarik pada GO-JEK untuk mengisi waktu luang buat tambah-tambah penghasilan. Saya memilih menjadi mitra/*driver* di GO-JEK karena lebih simpel dalam pembayarannya bisa tunai dan GO-PAY (dari aplikasi), GO-PAY bisa buat saldo di aplikasi untuk narik ojek. Selain itu syarat pendaftaran untuk menjadi mitra GO-JEK juga sangat mudah yaitu syaratnya hanya STNK, SIM, SKCK, kendaraan minimal usia 5 tahun. Mitra tersebut mengaku dengan menjadi *driver* GO-JEK mendapatkan penghasilan sebesar perhari kalau ramai bisa Rp.100.000,- lebih dan penghasilan *Nggih alhamdulillah saget menuhi kebutuhan* setiap hari (ya alhamdulillah dapat memenuhi kebutuhan setiap hari) dan mendapat membantu meningkatkan penghasilan.³

Selain mitra GO-JEK diatas, mitra/*driver* GO-JEK yaitu Bapak Arif Darmawan yang baru menjadi *driver* selama tiga bulan dan selain menjadi *driver* di GO-JEK juga berprofesi sebagai karyawan swasta adalah:

Saya tertarik menjadi mitra GO-JEK ya buat tambahan, ya buat sampingan, dan memilih menjadi mitra di GO-JEK karena *Ya luweh kepenak* GO-JEK *daftare* (ya lebih mudah GO-JEK untuk mendaftarnya). Syaratnya mendaftar menjadi mitra di GO-JEK juga mudah hanya harus punya SIM, STNK, dan SKCK. Tidak ada biaya yang harus dibayar cuma mengganti jaket sama kaos dan helm

³ Asyrofi (mitra/*driver* GO-JEK), wawancara oleh penulis, Tanggal 08 September 2018, transkrip

dan itu di cicil 10 kali dipotong dari saldo . Sedangkan untuk penghasilan sehari rata-rata bisa Rp.100.000,- kadang bisa lebih dan bisa kurang. Penghasilan tersebut cukup karena bisa membantu menutup kebutuhan dari hasil gaji karyawan yang pas-pasan.⁴

Menurut mitra/driver yang selanjutnya yaitu Bapak Munir yang ikut GO-JEK sudah tiga bulan yang hanya berprofesi menjadi mitra/driver GO-JEK adalah:

Alasannya saya ikut GO-JEK karena tidak terikat seperti perusahaan. Selain itu, saya memilih GO-JEK karena aplikasi karya anak bangsa. Penghasilan saya perhari paling sepi Rp.30.000,- paling ramai bisa sampai Rp.130.000,- .⁵

Mitra/driver GO-JEK yang selanjutnya yaitu baru tiga minggu ikut GO-JEK yaitu Bapak Slamet Pujianto dan berprofesi sebagai buruh bangunan:

Awal ikut GO-JEK coba-coba buat sampingan untuk mengisi waktu luang. Penghasilannya perhari dari poin Rp.50.000,- dan sampai Rp.100.000,- dengan penghasilan tersebut bisa cukup membantu perekonomian saya ketika tidak ada orderan sebagai buruh bangunan.⁶

Mitra/driver GO-JEK yang selanjutnya yaitu Bapak Zainuri yang baru menjadi mitra di GO-JEK dan baru satu bulan dan selain menjadi mitra di GO-JEK berprofesi sebagai buruh bangunan adalah:

⁴ Arif Darmawan (mitra/driver GO-JEK), Wawancara oleh penulis, Tanggal 15 September 2018, transkip.

⁵ Munir (mitra/driver GO-JEK), Wawancara oleh penulis, Tanggal 15 September 2018, transkip.

⁶ Slamet Pujianto (mitra/driver GO-JEK), Wawancara oleh penulis, Tanggal 15 September 2018, transkip.

Awal ikut GO-JEK coba-coba buat sampingan untuk mengisi waktu luang. Penghasilan Rp.50.000,- lebih, karena menjadi *driver* hanya di malam hari dan dengan penghasilan tersebut cukup membantu perekonomian saya.⁷

Kehadiran transportasi ojek daring (GO-JEK) di Kabupaten Kudus, dinilai sejumlah kalangan cukup membantu masyarakat, karena mereka yang hendak berpergian tanpa harus membawa kendaraan cukup memanfaatkan transportasi daring tersebut.

Apalagi, layanan jasa transportasi daring tersebut bisa dipesan kapan saja dan di manapun dirinya berada.

Hal tersebut, berbeda dengan jasa ojek pada umumnya, hanya bisa memanfaatkannya ketika berada dekat dengan tempat mereka mangkal.

Berdasarkan pernyataan responden dalam penelitian ini, semuanya memberikan respon yang positif terhadap kehadiran dan beroperasinya GO-JEK di Kabupaten Kudus, karena dari adanya GO-JEK dapat memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk dapat menjadi mitra/*driver* GO-JEK dengan syarat yang sangat mudah dan dapat membantu meningkatkan penghasilan selain dari profesi utama mereka sehari-hari seperti sebagai karyawan dan buruh bangunan dan juga dapat mengisi waktu luang mereka dengan aktif bekerja sehingga tidak banyak waktu luang yang terbuang dengan sia-sia.

2. Manfaat yang Diperoleh Mitra/Driver dari Jasa Transportasi Online Berbasis Aplikasi GO-JEK yang Beroperasi di Kabupaten Kudus

Sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa mitra/*driver* yaitu dengan Bapak Asyrofi dimana menurutnya GO-JEK memberikan manfaat diantaranya adalah:

Manfaate nggih (manfaatnya ya) buat jasa transportasi itu tadi dan juga memudahkan masyarakat sekitar.

⁷ Zainuri (mitra/*driver* GO-JEK), Wawancara oleh penulis, Tanggal 15 September 2018, transkrip.

Selain itu juga *Nggih alhamdulillah saget menuhi kebutuhan* setiap hari (ya alhamdulillah dapat memenuhi kebutuhan setiap hari) dan mendapat membantu meningkatkan penghasilan, karena dari adanya GO-JEK kira-kira setiap hari saya mendapatkan tambahan penghasilan sebesar Rp.100.000,- jadi ya lumayan untuk dapat membantu tambahan keuangan keluarga.⁸

Menurut Bapak Arif Darmawan, manfaat yang diperolehnya selama menjadi mitra/driver GO-JEK adalah:

Manfaatnya bisa buat tambah-tambah untuk kebutuhan keluarga, bisa membantu perekonomian untuk sekolah anak, dan lain-lain, selain itu juga bisa menambah pengalaman dalam bekerja menjadi mitra/driver dari GO-JEK yang sudah menggunakan teknologi yang sudah canggih yaitu berbasis online hanya dengan mengandalkan *handphone* dan aplikasi semuanya menjadi semakin mudah dan cepat, selain itu juga menambah teman dengan sesama mitra/driver GO-JEK yang baru bergabung dan juga yang sudah lama menjadi mitra, dan relasi.⁹

Menurut Bapak Munir, manfaat yang diperolehnya selama menjadi mitra/driver GO-JEK adalah:

Manfaat bisa menjalin silaturahmi sesama mitra/driver, berbagi informasi tentang bagaimana caranya agar mendapatkan *customer* yang banyak setiap harinya dan dapat memuaskannya dengan pelayanan yang kami berikan, dan yang paling penting bagi saya dengan adanya GO-JEK di Kudus ini sangat membantu saya dalam mendapatkan penghasilan yang mana saya sendiri menjadi

⁸ Asyrofi (mitra/driver GO-JEK), Wawancara oleh penulis, Tanggal 08 September 2018, transkrip.

⁹ Arif Darmawan (mitra/driver GO-JEK), Wawancara oleh penulis, Tanggal 15 September 2018, transkrip.

mitra/driver GO-JEK merupakan pekerjaan utama saya setiap harinya.¹⁰

Menurut Bapak Slamet Pujiyanto, manfaat yang diperolehnya selama menjadi mitra/driver GO-JEK adalah:

Manfaat yang dapat dirasakan ya buat pengalaman dan buat tambahan penghasilan setiap hariya, selain saya kalau pagi bekerja sebagai buruh bangunan itu juga kalau ada proyek pembangunan. Kalau tidak saya ya otomatis mengandalkan pendapatan dari hasil menjadi *driver* GO-JEK.¹¹

Menurut Bapak Zainuri, manfaat yang diperolehnya selama menjadi mitra/driver GO-JEK adalah:

Manfaat yang dirasakan buat pengalaman dalam bekerja yang tidak hanya mengandalkan kerjaan dari proyek bangunan saja tetapi juga bisa kerja sampingan menjadi mitra/driver GO-JEK, dan juga bisa buat tambahan pendapatan sehari-hari yang kadang ada kerjaan yang butuh buruh bangunan dan kadang juga lagi kosong sama sekali, karena dengan adanya GO-JEK dapat memberikan peluang kerja bagi masyarakat kota Kudus yang menganggur dan setengah menganggur sehingga dapat menyerap tenaga kerja tersebut dan membantu meningkatkan pendapatan ekonomi bagi mitra GO-JEK.¹²

Senada dengan para mitra/driver GO-JEK tersebut, menurut *branch manager* GO-JEK di Kudus yaitu Bapak Muhammad Abdul Aziz yang menyatakan bahwa manfaat dari adanya GO-JEK di Kudus adalah:

¹⁰ Munir (mitra/driver GO-JEK), Wawancara oleh penulis, Tanggal 15 September 2018, transkrip.

¹¹ Slamet Pujiyanto (mitra/driver GO-JEK), Wawancara oleh penulis, Tanggal 15 September 2018, transkrip.

¹² Zainuri (mitra/driver GO-JEK), Wawancara oleh penulis, Tanggal 15 September 2018, transkrip.

Mitra sendiri dapat penghasilan, para pengusaha mikro/kecil mereka bisa memasukkan makanannya ke *cafe* dan resto ke aplikasi GO-JEK, itu kan sudah memberikan dampak sosial sebenarnya. Selain itu dapat memberikan pekerjaan bagi mereka yang menganggur. Bagi para *customer* juga terutama bagi yang biasanya *mager* (malas gerak) di kosan di rumah, dengan adanya aplikasi GO-JEK mereka bisa memesan makanan dengan hanya tinggal mengeklik aplikasi GO-JEK yang tersedia dan dalam waktu yang cepat pesanan sudah sampai didepan pintu rumah atau kosan mereka. Jadi intinya untuk mitra kita sendiri itu udah mencukupi kebutuhan masyarakat yang ada di kota Kudus.

Selain itu, kehadiran GO-JEK di Kudus itu sendiri untuk menambah penghasilan untuk para masyarakat Kudus yang nggak ada penghasilan, nanti dengan adanya GO-JEK kan nanti bisa bekerja disini selain itu UMKM di Kudus juga banyak sekali, nanti kita bisa rangkul dari GO-FOOD nya nanti kita bisa menambah penghasilan lebih dari omzetnya kita bantu juga dengan aplikasinya.

Berdasarkan pernyataan dari beberapa responden tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari adanya bisnis transportasi jasa pada GO-JEK yang berbasis aplikasi online sangat memberikan manfaat yang banyak bagi masyarakat Kudus dan sekitarnya diantaranya yaitu:

- a. Dapat memberikan lapangan pekerjaan kepada masyarakat yang ingin benar-benar bekerja sebagai *driver* di GO-JEK ataupun yang ingin menambah penghasilan dengan sistem kerja *part time* setelah pekerjaan utamanya selesai dengan cara mereka diberikan kebebasan yang penuh tanpa terikat oleh waktu dan hasil yang didapatkan dapat turut membantu perekonomian keluarga dari mitra GO-JEK dengan penghasilan kira-kira minimal Rp.50.000,- per hari dan bahkan bisa ratusan ribu rupiah setiap harinya.
- b. Dapat memberikan peluang kepada beberapa pihak seperti *cafe* dan resto yang ada di kota Kudus untuk bisa

berpartisipasi dalam menggunakan layanan online kami dan ikut serta dalam mempromosikan dan memasarkan produk makanan mereka dengan menggunakan aplikasi GO-FOOD yang siap memberikan pelayanan kepada *customer* dengan sistem *delivery* (antar) pesanan langsung ke depan pintu rumah *customer* dan pembayaran dari semua layanan yang diberikan oleh GO-JEK dapat dilakukan secara tunai ataupun melalui GO-PAY.

3. Kelayakan Bisnis Transportasi Online Berbasis Aplikasi pada GO-JEK Beroperasi di Kabupaten Kudus

Menurut *branch manager* GO-JEK di Kudus yaitu Bapak Muhammad Abdul Aziz yang menyatakan bahwa bisnis transportasi online berbasis aplikasi pada GO-JEK yang beroperasi di Kabupaten Kudus dapat dinilai layak karena:

Dinilai layak, jadi gini, sebenarnya indikator layak itu banyak. Saya ambil sampel layak disini pertama mulai dari pelayanan terlebih dulu, pelayanan kita pasti memberikan bintang lima, ketika kita temukan *driver* ugal-ugalan atau berkata kasar kita memberikan teguran kepada mereka. Yang kedua, selain dari segi pelayanan, indikator layak dapat dinilai dari segi materinya, jadi kalau motor dari *driver* sendiri kita ada seleksinya, jadi nggak bisa motor tahun lama itu kita nggak bisa minimal motor 5 tahun masih baru, jadi masih baru kayak gitu kan.¹³

Menurut mitra/*driver* GO-JEK yaitu Bapak Asyrofi, kehadiran GO-JEK di Kabupaten Kudus dikatakan layak:

Layak Mas, karena dapat membantu memudahkan masyarakat terutama dalam hal memberikan pelayanan yang cepat dan juga mudah serta dapat membantu masyarakat memberikan tambahan penghasilan bagi yang mau ikut serta melalui

¹³ *Branch Manager* GO-JEK Kudus, Wawancara oleh penulis, 18 September 2018, transkrip.

menjadi mitra/*driver* di GO-JEK ini karena untuk menjadi mitra di GO-JEK syaratnya juga mudah sekali.

Menurut mitra/*driver* GO-JEK yaitu Bapak Agus Darmawan, kehadiran GO-JEK di Kabupaten Kudus dikatakan layak:

Menurut saya dengan adanya GO-JEK di Kudus ini layak, karena sangat membantu perekonomian baik bagi masyarakat Kudus sendiri dan juga masyarakat sekitar, sehingga dapat membantu mengatasi kekurangan lapangan kerja.

Menurut mitra/*driver* GO-JEK yaitu Bapak Munir, kehadiran GO-JEK di Kabupaten Kudus dikatakan layak:

Menurut saya, GO-JEK di Kudus sudah layak, meskipun masih terhitung baru di Kudus tapi sudah banyak orang yang mengerti tentang GO-JEK dari kota-kota besar yang sudah dulu ada, karena kebanyakan dari masyarakat sudah mengerti dengan adanya kecanggihan dalam hal teknologi terutama pada GO-JEK yang merupakan sarana transportasi ojek dengan memberikan pelayanan yang cepat dan sangat mudah untuk pemesanannya kepada *driver* dengan melalui sistem *order*, selain itu pendapatan mitra dari adanya GO-JEK semakin hari juga semakin meningkat dan dapat menambah penghasilan.

Menurut mitra/*driver* GO-JEK yaitu Bapak Slamet Pujiyanto, menurutnya kehadiran GO-JEK di Kabupaten Kudus dikatakan layak:

Menurut saya GO-JEK di Kudus masih baru jadi perlu peningkatan lagi, peningkatan maksudnya ya peningkatan bagi mitra GO-JEK dan juga pelayanan yang ditawarkan harus semakin berinovasi sehingga tidak kalah dengan GO-JEK yang sudah lama ada di kota-kota besar lainnya di Indonesia.

Menurut mitra/*driver* GO-JEK yaitu Bapak Zainuri, menurutnya kehadiran GO-JEK di Kabupaten Kudus dikatakan layak:

Menurut saya GO-JEK layak di Kudus, yaitu untuk membantu perekonomian masyarakat yang belum mempunyai pekerjaan tetap dan juga dapat memberikan peluang kepada masyarakat untuk bekerja dengan sistem *part time* tanpa harus kewalahan dalam mencari penghasilan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat penulis simpulkan bahwa kehadiran dan beroperasinya GO-JEK di Kabupaten Kudus sudah mendapatkan penilaian layak baik dari pendapat manajernya yang terlibat langsung untuk mengelola semua tugas yang diserahkan dari kantor pusat GO-JEK yang ada di Jakarta. Kriteria layak disini dapat dilihat dari beberapa aspek, diantaranya dari aspek pasar dan pemasaran yang memilih Kabupaten Kudus menjadi pusat dari GO-JEK yang sudah diramalkan memiliki potensi *financial* dan pasar yang tepat untuk dapat memenuhi *demand customer*.

Dari segi sumber daya manusia yaitu dapat merekrut masyarakat Kudus dan juga sekitarnya untuk bergabung menjadi mitra/*driver* di GO-JEK. Selain itu, aspek yang lebih dominan adalah dalam aspek kemanfaatan sosial, dimana dari adanya GO-JEK dapat memberikan lapangan pekerjaan di sektor informal bagi masyarakat kota Kudus dan sekitarnya dengan tidak hanya mengandalkan pendapatan dari pekerjaan tetap sehari-hari saja, seperti sebagai karyawan dan juga buruh bangunan. Dengan adanya GO-JEK, dimana masyarakat yang mempunyai kendaraan dengan memenuhi kriteria dari perusahaan diantaranya: umur kendaraan masih baru minimal keluaran 5 tahun lalu, dan juga surat-surat kendaraan yang lengkap dapat mendaftar menjadi mitra GO-JEK dengan harus mematuhi semua peraturan dari perusahaan agar dapat tetap memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Selain itu, masyarakat Kabupaten Kudus dan sekitarnya dirangkul agar dapat mengoptimalkan waktu luangnya supaya pundi-pundi keuangan dapat meningkat salah satunya dengan cara

menjadi *driver* pada GO-JEK, sebagaimana misi dari GO-JEK yang ingin memberikan dampak sosial kepada seluruh masyarakat Indonesia.

C. Analisis Data

1. Respon/Tanggapan *Driver* dari Adanya Jasa Transportasi Online Berbasis Aplikasi GO-JEK yang Beroperasi di Kabupaten Kudus

Kebanyakan dari masyarakat di Kabupaten Kudus sekarang ini sudah banyak yang menjadi mitra/*driver* di beberapa perusahaan transportasi online berbasis aplikasi, salah satunya adalah di GO-JEK. Menurut mayoritas dari mereka yang bekerja di GO-JEK itu mudah dalam hal persyaratan untuk mendaftarkan diri sebagai mitra, dan juga tidak terikat waktu dalam bekerja, sehingga mereka bebas menjadi *driver* selama pekerjaan utama mereka sudah selesai.

GO-JEK bukan hanya sekedar ojek biasa, karena GO-JEK tidak hanya melayani antar-jemput penumpang saja, tetapi juga memberikan beberapa pelayanan yang lainnya salah satunya adalah layanan *delivery order* (pesan-antar) untuk makanan dari tempat yang konsumen inginkan, jenisnya apa, dan sampai siap diantar ke depan pintu rumah konsumen tanpa harus repot-repot keluar rumah dulu. selain itu, ada juga pelayanan yang disediakan oleh GO-JEK, yaitu GO-RIDE, dengan keunggulan:

- a. Lebih cepat
Pengalaman pemesanan GO-RIDE kini semakin cepat dan mudah. Kami siap membantu Anda mendapatkan *driver* dengan beberapa klik saja.
- b. Lebih dari 200 ribu *drivers*
- c. Dengan jumlah mitra *driver* paling tinggi di Indonesia, *driver* kami siap untuk mengantarkan anda ke manapun dan kapanpun.
- d. Aman dan nyaman
Driver kami akan selalu berusaha untuk memberikan keamanan dan kenyamanan selama Anda berkendara dengan GO-RIDE.
- e. Kemudahan pembayaran
Tidak perlu khawatir soal uang kembalian atau membawa uang tunai, dengan GO-PAY, layanan berkendara kami

kini semakin praktis. Top up saldo GO-PAY dengan mudah dan instan lewat ATM, mobile banking, dan internet banking.

Menurut penulis dengan mempertimbangkan dari hasil wawancara langsung dengan para pihak yang terkait langsung yaitu mitra/driver dari GO-JEK, sesuai dengan responden dalam penelitian ini mereka menyatakan bahwa mereka memberikan respon yang positif terhadap kehadiran GO-JEK yang ada di Kabupaten Kudus, respon tersebut didasarkan pada manfaat yang dapat diperolehnya yaitu selama menjadi mitra/driver di GO-JEK sehingga dapat menambah penghasilan harian bagi mereka yang bekerja hanya sebagai mitra di GO-JEK ataupun bekerja di tempat yang lain dengan sistem *part time* dan dapat menutupi kekurangan kebutuhan keluarga mereka setiap hari dengan penghasilan yang didapatkan dari banyaknya pelayanan yang dapat diberikan kepada konsumen setiap harinya, semakin banyak konsumen yang menggunakan jasa di GO-JEK maka semakin banyak pula pendapatan yang diperoleh oleh mitra setiap harinya (intinya semakin rajin *driver* menerima order maka semakin banyak pula penghasilan harian yang dapat diterima) dan semakin puas konsumen dalam mendapat pelayanan yang ditawarkan oleh GO-JEK, seperti yang paling dominan adalah pelayanan dengan memilih aplikasi GO-FOOD, maka konsumen akan memberikan respon yang baik kepada mitra dan juga GO-JEK dengan cara memberikan *rating*/bintang yang semakin banyak, semakin banyak bintang yang diberikan artinya konsumen benar-benar merasa pelayanan yang diberikan benar-benar memuaskan dan juga baik. Semakin banyak rating tinggi yang diterima, maka semakin baik pula *track record* perusahaan dan semakin tinggi pula etos perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada *customer*.

Beberapa mitra/driver GO-JEK juga menyatakan kendala yang pernah dialami, diantaranya adalah menurut Bapak Arif Darmawan:

Kendala orang iseng (order fiktif), dikerjain orang pura-pura pesan setelah di samperin tidak ada

orangnya. Cara mengatasi kendalanya mengetahui *detail* informasi alamat dan informasi lain untuk mengurangi penipuan (order fiktif).¹⁴

Senada dengan Bapak Arif Darmawan, mitra GO-JEK yang lainnya yaitu Bapak Slamet Pujiyanto dan Bapak Zainuri juga mengutarakan kendala yang dihadapinya yaitu:

Kendala ketika *customer* pesan lalu di perjalanan tiba-tiba di *cancel* (dibatalkan), jadi bisa merugikan waktu dan bahan bakar.

Cara mengatasi di cari informasi yang benar sebelum jalan menghampiri konsumen.¹⁵

Kendala orderan *food* udah sampe lokasi di *cancel*. Cara mengatasi di cari informasi yang benar sebelum jalan menghampiri konsumen.¹⁶

Sama halnya dengan kendala yang pernah dialami oleh Bapak Munir yaitu:

Kendalanya konsumen kalau pesan seperti GO-FOOD minta buru-buru padahal jaraknya jauh, terkadang toko/warungnya rame harus antri, dan akhirnya ada konsumen yang merasa kurang sabar terus menanyakan pesanannya kapan sampai, dan kadang juga ada yang batalin pesanan padahal makanan sudah siap antar, itu saja sih yang membuat saya kecewa.

Cara mengatasinya, ya harus sabar memberi pengertian konsumen, dan jangan sampai emosi.¹⁷

¹⁴ Arif Darmawan (mitra/driver GO-JEK), Wawancara oleh penulis, Tanggal 15 September 2018, transkrip.

¹⁵ Slamet Pujiyanto (mitra/driver GO-JEK), Wawancara oleh penulis, Tanggal 15 September 2018, transkrip.

¹⁶ Zainuri (mitra/driver GO-JEK), Wawancara oleh penulis, Tanggal 15 September 2018, transkrip.

¹⁷ Munir (mitra/driver GO-JEK), Wawancara oleh penulis, Tanggal 15 September 2018, transkrip.

Menurut penulis, berdasarkan beberapa kendala yang banyak dialami oleh para mitra/*driver* GO-JEK tersebut, cara yang mereka gunakan untuk meminimalisir orderan fiktif GO-FOOD yang *dicancel* (dibatalkan) adalah dengan cara memastikan terlebih dahulu siapa dan dimana alamat pasti dari konsumen tersebut adalah hal yang sangat tepat. Menurut penulis, selain cara memastikan alamat dari konsumen cara lain yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan yang ramah kepada konsumen apabila sewaktu-waktu terjadi hal yang tidak dapat dihidari seperti ketika order makanan, sedangkan resto/cafenya sedang ramai sekali maka mitra GO-JEK harus bisa memberikan pengertian kepada konsumen agar tetap sabar menunggu dengan bahasa yang sopan dan tetap ramah dengan cara mengirim pesan *via-chatt* kepada konsumen tersebut, sehingga konsumen tetap mengerti dengan tanggungjawab pekerjaan dari mitra GO-JEK yang masih tetap mengutamakan kepuasan pelanggan, hal tersebut sebagaimana aturan kerja yang sangat perlu dipatuhi oleh para mitra/*driver* GO-JEK. Konsumen merupakan faktor utama yang sangat mendapatkan perhatian khusus, agar konsumen merasa terpuaskan atas jasa yang diterima, sehingga apa yang dipersepsikan konsumen sama dengan hasil yang diterima (kinerja dari jasa yang ditawarkan).

Tidak hanya dari segi pelayanan yang harus memuaskan yang diberikan oleh pihak GO-JEK saja kepada konsumen, tetapi pelayanan yang diberikan oleh pihak GO-JEK kepada mitra/*driver* juga perlu diperhatikan, diantaranya adalah beberapa harapan yang diutarakan oleh mitra yang menjadi responden ini, yaitu Bapak Asyrofi:

Pelayanannya itu dari pihak GO-JEK ya harus ditambahi gitu buat mitra GO-JEK. Pelayanan ya kayak misalnya kalau ada *order* dibatalin nanti kita bisa rugi, kita udah jauh-jauh jalan untuk memenuhi orderan pelanggan, tetapi kadang tiba-tiba dibatalkan, tetapi kalau kita yang mengcancel nanti performa kita yang bisa turun.

Menurut Bapak Arif Darmawan, Munir, dan Zainuri harapan mereka sebagai mitra di GO-JEK adalah:

Harapan semoga GO-JEK lebih maju, tarif minimal di naikkan, dan bonus ditambah.

Harapan bonus ditingkatkan lagi, ratingnya ditambah lagi.

Berdasarkan harapan dari para mitra GO-JEK tersebut, menurut penulis bahwa dari pihak GO-JEK harus mampu menindak lanjuti harapan mereka tersebut, jadi tidak hanya untuk mengutamakan kepuasan konsumen saja dengan memberikan pelayanan seperti bintang lima, tetapi juga kesejahteraan dari mitra/*driver* GO-JEK juga harus diperhatikan dengan baik, sehingga akan mampu meningkatkan performa dari pihak GO-JEK juga nantinya dan dapat menciptakan hubungan timbal balik yang seimbang antara perusahaan GO-JEK, mitra GO-JEK, dan juga konsumen. Dengan konsumen merasa puas, maka perusahaan akan dapat meningkatkan rating dan dengan *driver* mendapat perlakuan kerja yang baik maka akan semakin termotivasi untuk lebih rajin dalam menerima orderan.

GO-JEK kembali menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan kesejahteraan yang berkelanjutan bagi para mitra/*driver* dengan memperkuat program GO-JEK Swadaya. Program ini sudah diluncurkan selama dua tahun, program ini mempunyai banyak ragam inisiatif dan manfaat yang dapat diakses oleh para pengemudi.

Mitra/*driver* mendapat akses pengelolaan keuangan, yang meliputi diskon kebutuhan operasional, cicilan ringan, akses layanan jasa keuangan seperti perbankan dan asuransi, serta akses untuk penghasilan tambahan untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga. Sebagai teknologi enabler, GO-JEK terus berupaya agar mitra/*driver* dapat meningkatkan kesejahteraan.

GO-JEK bekerjasama dengan beberapa rekan yang memiliki visi yang sama yaitu memberikan kesejahteraan yang berkesinambungan bagi mitra. Salah satunya melalui potongan atau diskon yang sangat bermanfaat untuk para mitra. Contohnya kerjasama dengan Telkomsel yang

memangkas harga paket internet hingga 50% dengan tarif Rp. 75.000,-.

Selain membantu mengurangi beban operasional para mitra, GO-JEK juga membantu mengatur pemasukan dan pengeluaran mitra sehingga mereka dapat meraih kemandirian finansial untuk kebutuhan lainnya.

Bentuk komitmen GO-JEK salah satu dengan cara mendorong inklusi keuangan di Indonesia GO-JEK bekerjasama dengan industri perbankan seperti BTN untuk cicilan KPR, BNI dan BNI Syariah untuk tabungan pendidikan dan tabungan umroh, Bank Permata Syariah untuk tabungan haji, serta program proteksi dari Allianz dan Pasar Polis membuktikan bahwa para mitra driver dapat menikmati semua akses finansial yang sebelumnya sulit bagi mereka. Selain itu, ada akses asuransi, mulai dari asuransi kesehatan *on trip* dan *off-trip* Allianz bagi mitra dan keluarga, jaminan barang pribadi dan perlindungan kecelakaan melalui kerjasama dengan Pasar Polis, serta jaminan hari tua melalui kerjasama dengan BPJS Ketenagakerjaan.¹⁸

Beberapa program tersebut sudah direalisasikan pada mitra GO-JEK di kota-kota lainnya, dan semoga mitra GO-JEK di Kabupaten Kudus akan segera mendapatkan tunjangan tersebut juga demi kesejahteraan mitra dan keluarga mitra GO-JEK.

Sedangkan untuk harapan dalam meningkatkan bonus bagi *driver*, itu sebenarnya tergantung pada kemampuan dari *driver* dalam menyelesaikan orderan. Misalkan saja dalam satu hari dapat gojek sebanyak 16 kali akan mendapatkan bonus kira-kira sekitar Rp.50.000,- dan bisa naik sesuai kebijakan yang ditetapkan GO-JEK.

2. Manfaat yang Diperoleh oleh Driver dari Jasa Transportasi Online Berbasis Aplikasi GO-JEK yang Beroperasi di Kabupaten Kudus

GO-JEK memberikan dampak sosial melalui teknologi, diawali dengan memberitahu kepada semua orang

¹⁸ “Arrie Lilliyah, “GO-JEK Luncurkan Program Swadaya Khusus Mitra Driver,” Diakses pada tanggal 01 Agustus, 2018. www.swa.co.id

bahwa kami adalah *startup* asli Indonesia dengan misi sosial. GO-JEK ingin meningkatkan kesejahteraan sosial dengan menciptakan efisiensi pasar. Melalui teknologi kami berusaha menyebarkan dampak sosial yaitu kehidupan yang lebih baik untuk *driver* dan keluarganya dengan meningkatkan jumlah penghasilan mereka. Layanan utama GO-JEK sangat penting bagi kota dengan tingkat lalu lintas yang padat di mana kami beroperasi. GO-JEK menawarkan manfaat besar baik untuk para pelanggan dan penyedia jasa.

Dilansir dalam Semarangpos.com, Kudus Ojek *online* atau ojek berbasis aplikasi *smartphone* kini hadir di Kabupaten Kudus, Jawa Tengah. Kehadiran moda baru angkutan umum itu disambut baik dan positif oleh Bupati Kudus Muhammad Tamzil. Secara khusus ia meminta agar para *reader* GO-JEK "online" atau daring di Kabupaten Kudus, Jawa Tengah, diminta bisa menjadi penunjuk jalan bagi wisatawan yang berkunjung ke sejumlah objek wisata di Kabupaten ini. "Untuk itu, pengemudi ojek berbasis aplikasi tersebut perlu diberikan pelatihan atau semacamnya agar mereka mengetahui sejumlah objek wisata di Kudus," kata Bupati Kudus Muhammad Tamzil usai meresmikan kehadiran GO-JEK di *Sport Center* Kudus. Apalagi, kata dia, jumlah objek wisata di Kudus cukup banyak, termasuk tempat – tempat kuliner khas Kudus.

Menurut beliau, para pengemudi ojek daring tersebut perlu dibekali pengetahuan soal tempat wisata serta sentra kuliner maupun usaha mikro, dan usaha mikro kecil menengah (UMKM). Selain itu, kehadiran operator ojek daring di Kudus juga bisa dimanfaatkan untuk mendukung Pemkab Kudus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama terkait pengaduan maupun informasi orang meninggal dunia menyusul adanya program santunan bagi warga meninggal dari keluarga tidak mampu. "Jika bisa diintegrasikan dengan pengaduan masyarakat, tentunya Pemkab Kudus tidak perlu lagi membuat aplikasi sendiri," ujarnya.

Brand Manager GO-JEK Kudus Muhammad Abdul Aziz mengungkapkan bahwa hadirnya GO-JEK memang diharapkan bisa mendukung sektor pariwisata yang menjadi sektor unggulan Kota Kudus berikut perekonomian

lokalnya. Saat ini, lanjut dia, sudah tersedia tiga layanan di Kudus, yaitu layanan transportasi roda dua GO-RIDE, layanan kurir instan GO-SEND, dan layanan pesan antar makanan GO-FOOD.

"Wisatawan yang ingin berwisata ke Kudus dan berjalan-jalan untuk melihat sejumlah objek wisata, seperti Masjid Menara Kudus atau Museum Kretek dengan mudah berkeliling menggunakan layanan GO-RIDE," ujarnya. Selain itu, kata dia, wisatawan yang hendak mencicipi kuliner khas Kota Kudus juga bisa mememesannya lewat layanan GO-FOOD. Adapun objek wisata Kudus yang menjadi andalan, di antaranya Menara Kudus, Makam Sunan Kudus, Makam Sunan Muria, Air Terjun Montel, Air Tiga Rasa, Museum Kretek, dan Museum Patiayam.¹⁹

Menurut penulis, manfaat yang diperoleh dari adanya GO-JEK yang sudah beroperasi di Kabupaten Kudus mulai tahun 2018 ini sudah memberikan manfaat yang baik kepada berbagai pihak, diantaranya adalah:

- a. Pemerintah Kabupaten Kudus sendiri yang dapat membantu dalam segi perekonomian dari sektor pariwisata dan juga mendukung program pemerintah dalam meningkatkan jumlah wisatawan untuk berkunjung ke berbagai destinasi yang ada di Kudus ini, selain itu juga dengan adanya GO-JEK dapat menjadi pemandu wisata mewakili pihak pemerintah Kudus sehingga para wisatawan dapat menikmati kearifan lokal yang ada di Kabupaten Kudus.
- b. Memberikan peluang kepada pihak pemilik usaha UMKM di Kudus yang pada dasarnya dikenal sebagai kota dagang, dan juga jiwa wirausaha dari masyarakat Kudus yang tinggi yang berkecimpung di bisnis kuliner untuk berpartisipasi kepada GO-JEK agar berbagai kulinernya dapat ikut diujakan ke dalam aplikasi GO-FOOD sehingga dapat dijadikan sebagai sarana promosi dan pemasaran secara mudah dan cepat kepada berbagai pihak

¹⁹Gojek di kudu wajib pandu wisatan, diakses pada tanggal 03 Desember, 2018. <http://semarang.solopos.com/read/20181012/515/945467/go-jek-di-kudu-wajib-pandu-wisatawan/>

yang semula belum mengetahui warung, resto, dan juga cafe tersebut.

- c. Bagi masyarakat Kudus yang menjadi mitra/*driver*, manfaat yang diperoleh dan tidak kalah pentingnya adalah dengan adanya GO-JEK dapat memberikan peluang dan membuka lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat kota Kudus dan juga sekitarnya yang belum ataupun sudah mempunyai pekerjaan tetap, sehingga dapat ikut memberikan dampak dalam meningkatkan perekonomian dan taraf hidup masyarakat Kudus dengan tambahan pendapatan setiap harinya dari GO-JEK dan dapat ikut menopang kebutuhan finansial sehari-hari bagi mitra GO-JEK, misalnya saja sehari mendapat Rp.50.000,- Rp.100.000,- maka setiap bulan penghasilan mereka bisa menambah dari hasil pekerjaan utama mitra.
- d. Manfaat secara non-material yang didapatkan bagi mitra/*driver* GO-JEK adalah dapat meningkatkan tali persaudaraan antara mitra dan juga memberikan sarana ilmu dan juga keterampilan, seakan semua mitra GO-JEK adalah keluarga sendiri.
- e. Kehadiran GO-JEK dinilai sejumlah kalangan cukup membantu masyarakat, karena mereka yang hendak bepergian tanpa harus membawa kendaraan sendiri dan hanya cukup memanfaatkan transportasi milik GO-JEK dengan cara mudah dan cepat dengan mengklik aplikasi GO-JEK yang diinginkan diorder, aplikasi GO-JEK ini sangat memudahkan masyarakat karena dapat dipesan dimana saja dan kapan saja dan tarifnya juga sangat terjangkau.

Dari beberapa manfaat yang diperoleh oleh berbagai pihak atas kehadiran GO-JEK di Kabupaten Kudus, maka menurut penulis bagi pihak GO-JEK perlu lebih meningkatkan inovasi pelayanan yang diberikan tidak hanya pelayanan GO-CAR, GO-RIDE, GO-FOOD, dan juga GO-SEND, GO-PAY tapi bisa juga berbagai layanan lainnya seperti GO-LIVE, GO-PULSA, GO-MART, GO BOX, GO-CLEAN, dan lainnya. Selain itu, *treatment* yang diberikan kepada para mitra GO-JEK juga harus lebih ditingkatkan agar rating dari GO-JEK bisa tetap baik dimata para konsumen apalagi ditengah maraknya isu yang sedang

beredar dimana ada mitra GO-JEK yang melakukan tindakan tidak layak kepada konsumennya, untuk meminimalisir hal tersebut pihak GO-JEK harus memberikan aturan dan juga sanksi sebagai tindakan antisipasi kepada mitra GO-JEK agar tidak melakukan hal-hal yang dapat menurunkan *track record* perusahaan GO-JEK. *Driver* harus mematuhi tiga pilar pelanggaran, jika ada yang dilanggar maka sanksi yang telah ditetapkan dan disetujui oleh *driver* dapat diberlakukan.

3. Kelayakan Bisnis Transportasi Online Berbasis Aplikasi Pada GO-JEK Beroperasi di Kabupaten Kudus

Era serba teknologi telah masuk ke Indonesia beberapa tahun terakhir, Masa ini telah memberikan kemudahan bagi para *entrepreneur* untuk mengembangkan bisnisnya. Dari memudahkan kegiatan marketing, promosi, pemasaran bahkan ada juga yang bisnisnya 100% berbasis teknologi, yang salah satu yang sedang berkembang adalah bisnis transportasi berbasis teknologi aplikasi GO-JEK rintisan dari anak bangsa yaitu Nadiem Makarim.

Bisnis berbasis teknologi dapat dikatakan mampu memberikan penghasilan tak terbatas. Buktinya, deretan orang terkaya dunia kebanyakan sukses dari *startup business*.

Sebelum bisnis baru dirancang atau dikembangkan, harus diadakan penelitian tentang apakah bisnis yang akan dirintis atau dikembangkan menguntungkan atau tidak. Bila menguntungkan, apakah keuntungan tersebut memadai dan dapat diperoleh secara terus-menerus dalam waktu lama. Secara teknis, mungkin usaha tersebut layak dilakukan, tetapi secara ekonomis dan sosial, kemungkinan kurang memberikan manfaat. Oleh karena itu, perlu adanya studi atau analisis mengenai layak atau tidaknya suatu bisnis dimulai atau dikembangkan.

Sebagaimana dalam penelitian ini yang akan menganalisis mengenai layak atau tidaknya bisnis transportasi online berbasis aplikasi pada GO-JEK yang ada di Kabupaten Kudus.

Studi kelayakan adalah penelitian yang mendalam terhadap suatu ide bisnis tentang layak atau tidaknya ide tersebut untuk dilaksanakan. Dimana ide-ide bisnis mempunyai macam-macam bentuk, antara lain: pendirian

usaha baru, pengembangan usaha yang sudah ada, dan pembelian perusahaan dengan cara akuisisi.²⁰

Pada penelitian ini dimana bisnis GO-JEK yang ada di Kabupaten Kudus merupakan pengembangan dari bisnis yang sudah ada lebih dulu di kota-kota lainnya. Jadi, ide bisnis GO-JEK yang baru masuk di Kudus tersebut dapat dikembangkan dalam jangka panjang.

Studi kelayakan bisnis adalah suatu kegiatan yang mempelajari secara mendalam tentang suatu usaha atau bisnis yang akan dijalankan, dalam rangka menentukan layak atau tidak usaha tersebut dijalankan. Untuk menentukan layak atau tidaknya suatu usaha dapat dilihat dari berbagai aspek. Setiap aspek untuk dapat dikatakan layak harus memiliki suatu standar nilai tertentu, namun keputusan penilaian tidak hanya dilakukan pada salah satu aspek saja. Penilaian untuk menentukan kelayakan harus didasarkan kepada seluruh aspek yang akan dinilai nantinya. Aspek-aspek yang dinilai dalam studi kelayakan bisnis meliputi aspek hukum, aspek pasar dan pemasaran, aspek keuangan, aspek teknis/operasional, aspek manajemen dan organisasi, aspek dampak lingkungan, aspek ekonomi dan sosial.²¹

Adapun untuk membuat analisis studi kelayakan bisnis menjadi lebih kuat maka perlu diperhatikan beberapa aspek, yaitu:

a. Aspek Pasar dan Pemasaran

Aspek pasar menganalisis potensi pasar, intensitas persaingan, *market share* yang dapat dicapai, serta menganalisis strategi pemasaran yang dapat mencapai *market share* yang diharapkan.²²

Pasar dalam pengertian yang umum sebagai tempat bertemunya penjual dan pembeli yang terlibat dalam transaksi aktual atau potensial terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.

²⁰ Ahmad Subagyo, *Studi Kelayakan: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2007), 7.

²¹ Suryana, *Kewirausahaan: Kiat dan Proses Menuju Sukses*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 152.

²² Suliyanto, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Yogyakarta: CV, Andi Offset, 2010), 9.

Sebagaimana diketahui dalam ilmu ekonomi adanya permintaan terhadap produk (barang/jasa) oleh konsumen inilah yang mengawali adanya kegiatan bisnis, kemudian kegiatan bisnis itu akan berlanjut terus dengan berbagai kreativitas pebisnis untuk meningkatkan jumlah permintaan terhadap produk (barang dan jasa) oleh konsumennya.

Salah satu cara yang dapat mengantarkan pebisnis berhasil dalam menjalani atau mengelola bisnisnya menurut pengalaman para pebisnis adalah memperhatikan apa yang menjadi permintaan konsumen atau apa yang laku dijual, bukan apa yang menurut selera kita bisa dijual. Sebagaimana pada bisnis GO-JEK ini yang terinspirasi bukan hanya untuk memenuhi hasrat *profit oriented* saja, namun juga pendiri GO-JEK dapat membaca apa yang dibutuhkan oleh masyarakat di era yang sangat canggih seperti sekarang ini dengan kemudahan penggunaan teknologi *handphone* dan sistem aplikasi yang sangat efektif dan efisien maka bisnis GO-JEK ditawarkan untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang sangat membutuhkan kecepatan dalam mobilitas setiap harinya ditengah kemacetan yang menghadang, selain itu GO-JEK dapat membuka lapangan pekerjaan baru dan dapat ikut berpartisipasi dalam hal merekrut sumber daya manusia untuk dapat bergabung menjadi *driver* GO-JEK dengan penghasilan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan, dimana GO-JEK ingin menjawab masalah kurangnya lahan pekerjaan di sektor informal.

Seiring dengan kemajuan pola pikir konsumen tentang tuntutananya terhadap produk (barang/jasa) yang berkualitas, maka produsen dan pebisnis harus dapat mengimbangnya dengan menyediakan produk (barang/jasa) yang berkualitas pula dan layanan yang prima, sehingga masing-masing pihak baik pebisnis maupun konsumen selaku pengguna sama-sama merasa terpuaskan dengan layanan prima yang diterima.

Barang/jasa yang berkualitas adalah produk atau jasa yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1) *Performance* (kinerja dan tampilannya menarik)

Dilihat dari segi tampilan dari bisnis GO-JEK yang ada di Kabupaten Kudus ini sangat menarik, karena sebelumnya masyarakat sudah mengetahui GO-JEK baik dari tayangan iklan di Televisi ataupun berbagai media sosial yang ada di Indonesia. Sebagaimana kinerja yang ditawarkan GO-JEK kepada konsumen yaitu memberikan kemudahan dalam memesan, kecepatan, kenyamanan bagi konsumen selama menggunakan GO-JEK dan memberikan keamanan kepada mitra dan konsumen GO-JEK dalam mengemudi.

2) *Features* (kelengkapan)

GO-JEK memiliki berbagai *features* (kelengkapan yang ditawarkan) kepada konsumen, diantara yang ada di Kabupaten Kudus ini adalah GO-RIDE, GO-CAR, GO-FOOD, dan juga GO-PAY. Beberapa *features* tersebut akan semakin ditingkatkan kembali seiring dengan waktu yang akan datang agar bisa menyamai dengan *features* GO-JEK yang ada di kota-kota besar lainnya, seperti: GO-TIX, GO-CLEAN, GO-MART, GO-SEND, GO-BLUEBIRD, GO-PULSA, GO-SHOP, GO-BOX, GO-MED, GO-AUTO, GO-GLAM, GO-DAILY, GO-POINTS, GO-NEARBY, GO-DEALS, GO-LIFE, dan GO-BILLS.

Sebagaimana penjelasan dari *Branch Manager* GO-JEK di Kabupaten Kudus, Bapak Muhammad Abdul Aziz yang menuturkan bahwa GO-JEK akan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kudus seperti dalam waktu dekat ini akan menghadirkan GO-SEND dan GO-LIFE yang akan memberikan kemudahan kepada konsumen dalam hal mengirim barang.

Fitur GO-JEK yang menarik adalah penumpang dapat menggunakan *credit* GO-JEK dalam setiap transaksinya, jadi lebih praktis dan tidak kalah menarik adalah penumpang dapat memberikan *rating* dan saran untuk *driver* GO-JEK.

3) *Reliability* (keandalan)

Dari segi keandalan, GO-JEK tidak usah diragukan lagi karena GO-JEK memberikan pelayanan dengan

kualitas bintang lima kepada konsumen, selain itu juga sepeda motor atau mobil dari *driver* GO-JEK tidak perlu diragukan karena sudah memenuhi syarat dimana minimal kendaraan motor/mobil mempunyai umur 5 tahun terbaru sehingga dapat diandalkan kecepatannya dalam mengantarkan konsumen ataupun pesanan barang sampai ke lokasi tujuan dan kemungkinan kecil akan mengurangi kerusakan/mogok di jalan sehingga dapat mengefisiensi waktu.

4) *Serviceability* (kenyamanan)

Kenyamanan merupakan prioritas utama GO-JEK yang ditawarkan dan diberikan kepada konsumen dalam memenuhi kepuasan pelanggan, *Features* GO-JEK selalu diusahakan agar dapat memberikan kesan cepat dan nyaman kepada penggunanya, mulai dari mitra/*driver* GO-JEK yang mendapatkan *treatment* dan *training* sebelum bekerja agar memiliki kompetensi yang handal dan mereka dapat melayani konsumen dengan 3 S (salam, senyum, sapa) serta tidak kalah penting juga ramah dan sopan, sehingga dengan semua cara pelayanan tersebut dapat memberikan kenyamanan unggul kepada konsumen.

Agar mitra mudah dalam bekerja, maka mitra GO-JEK perlu memperhatikan tiga pilar pelanggaran, pilar ini merupakan rangkuman dari semua peraturan yang ada di GO-JEK, agar tetap tenang saat menjalankan order dan terhindar dari teguran, suspend, ataupun putus mitra. Tiga pilar pelanggaran tersebut yaitu:

NO	PILAR	DEFINISI
1	Ancaman keamanan	Segala tindakan yang dapat mengancam keamanan dari Anda sendiri, sesama mitra GO-JEK, pelanggan, dan masyarakat sekitar. Contoh: Melanggar lalu lintas lalu lintas saat berkendara, mengganggu privasi pelanggan, atau melakukan tindakan kriminal

2	Tindakan curang	Segala tindakan kecurangan dengan tujuan untuk memperkaya diri, manipulasi data dan sistem yang merugikan pelanggan, mitra lain, ataupun PT GO-JEK Indonesia. Contoh: Melakukan order fiktif, memberikan kembalian/meminta pembayaran yang tidak sesuai, atau menggunakan aplikasi tambahan/modifikasi
3	Layanan buruk	Segala perilaku yang dapat menimbulkan perasaan tidak nyaman bagi pelanggan sehingga berdampak pada penilaian buruk pada Anda. Contoh: Berbicara kasar atau tidak sopan, atribut tidak lengkap, atau terlambat menjemput pelanggan

Ancaman Keamanan		
NO	PELANGGARAN	SANKSI
1	Melanggar peraturan lalu lintas atau berkendara secara ugal-ugalan	Suspend 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat pada suspend 3 hari kerja)
2	Plat nomor kendaraan berbeda dengan yang tertera di aplikasi	Suspend hingga putus mitra. Sisa deposit akan dikembalikan apabila driver putus mitra
3	Dokumen resmi (KTP/SIM/SKCK) tidak lengkap atau tidak diperbarui	Suspend hingga data diperbarui (anda harus datang ke kantor opsi)

4	Melakukan tindakan anarkis, menghalangi mitra dalam menjalankan order atau mengganggu ketertiban umum	Putus mitra dan sisa deposit dikembalikan
5	Menyebabkan kecelakaan yang disebabkan oleh kelalaian driver	Putus mitra dan sisa deposit dikembalikan
6	Mengemudi dalam pengaruh alkohol atau obat terlarang	Putus mitra dan sisa deposit dikembalikan
7	Melakukan tindakan kriminal	Putus mitra dan sisa deposit dikembalikan
8	Melakukan segala tindakan yang berada di luar norma, seperti: pelecahan seksual, perkelahian, membahas isu SARA, dan lainnya kepada pelanggan	Putus mitra dan sisa deposit dikembalikan
9	Menghubungi pelanggan di luar kebutuhan order	Putus mitra dan sisa deposit dikembalikan
10	Menggunakan akun yang didaftarkan atas nama orang lain atau memperjual-belikan akun sendiri	Putus mitra dan sisa deposit dikembalikan
11	Menggunakan atribut GO-JEK untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan dan merusak nama baik PT. GO-JEK Indonesia	Putus mitra dan sisa deposit dikembalikan
12	Membawa anak/istri/orang lain pada saat menjalankan order	Suspend hingga putus mitra. Sisa deposit akan dikembalikan apabila driver putus mitra

Tindakan Curang		
NO	PELANGGARAN	SANKSI
1	Memberikan kembalian kurang/meminta pembayaran dari yang seharusnya (tip, uang parkir, uang bensin, dan lain-lain)	Suspend 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 3 hari kerja)
2	Menekan tombol selesai tanpa menjemput pelanggan atau mengambil pesanan	Suspend 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 3 hari kerja)
3	Memasukkan harga barang yang tidak sesuai dengan struk belanja (GO-FOOD, GO-RESTO, GO-MART, atau GO-SHOP)	Suspend 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 3 hari kerja)
4	Secara sengaja menyelesaikan pesanan dari akun pelanggan	Suspend (anda dapat melakukan banding di kantor ops). Bila terindikasi order fiktif akan dilaksanakan putus mitra dan denda Rp.300.000
5	Dengan sengaja merusak atau menghilangkan barang pelanggan	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
6	Menawarkan dan memberikan barang/uang kepada staff GO-JEK yang bertujuan menyalahi peraturan	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
7	Menyelesaikan order dari akun yang sengaja dibuat oleh diri sendiri (order fiktif)	Putus mitra dan denda Rp.300.000
8	Secara sengaja	Suspend (anda dapat

	membatalkan pesanan namun tetap menjalankan order	melakukan banding di kantor ops). Bila terindikasi order fiktif akan dilaksanakan putus mitra dan denda Rp.300.000
9	Menggunakan aplikasi GO-JEK yang tidak resmi/menggunakan aplikasi tambahan untuk memanipulasi perangkat selular dan aplikasi resmi GO-JEK. Contoh: menggunakan Fake GPS	Bonus harian dihentikan (akumulasi akan berakibat kepada putus mitra dan sisa deposit dikembalikan)
10	Menggunakan GO-PAY sebagai transaksi untuk tindakan ilegal atau penipuan	Suspend (anda melakukan banding di kantor ops). Bila terindikasi order fiktif akan dilaksanakan putus mitra dan denda Rp300.000

Layanan Buruk		
NO	PELANGGARAN	SANKSI
1	Pelanggan tidak menerima perlengkapan GO-RIDE (Helm, masker wajah, dan penutup kepala)	Peringatan (akumulasi akan mengakibatkan suspend 1 hari kerja)
2	Dengan sengaja menyebabkan keterlambatan dalam menjemput pelanggan	Peringatan (akumulasi akan mengakibatkan suspend 1 hari kerja)
3	Menolak untuk melalui rute yang diminta oleh pelanggan	Peringatan (akumulasi akan mengakibatkan suspend 1 hari kerja)

4	Meminta pelanggan untuk membatalkan order (cancel booking)	Peringatan (akumulasi akan mengakibatkan suspend 1 hari kerja)
5	Tidak mengenakan atribut lengkap (Jaket&Helm) pada saat menjalankan order	Suspend 1 hari kerja (akumulasi akan mengakibatkan suspend 3 hari kerja)
6	Menggunakan kendaraan dibawah standar layanan dalam menjalankan order	Peringatan (akumulasi akan mengakibatkan suspend 1 hari kerja)
7	Membelikan barang yang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan tanpa melakukan konfirmasi terlebih dahulu (GO-FOOD, GO-MART, dan GO-SHOP)	Suspend 1 hari kerja (akumulasi akan mengakibatkan suspend 3 hari kerja)
8	Terlalu sering melakukan pembatalan order dalam waktu tertentu	Suspend sampai dengan 30 menit
9	Terlalu sering mengabaikan atau menolak order dalam satu waktu tertentu	Suspend sampai dengan 30 menit
10	Merokok saat berkendara, memberikan perlengkapan kotor, dan segala hal lain yang menyebabkan ketidaknyamanan pada pelanggan	Peringatan (akumulasi akan mengakibatkan suspend 1 hari kerja)
11	Menurunkan pelanggan di lokasi yang berbeda dengan yang tertera di aplikasi tanpa persetujuan pelanggan	Suspend hingga putus mitra. Sisa deposit akan dikembalikan apabila driver putus mitra
12	Berbicara kepada pelanggan diluar standar layanan sehingga dianggap	Suspend 3 hari kerja (akumulasi akan mengakibatkan

	tidak sopan oleh pelanggan	suspend 5 hari kerja)
13	Tidak kooperatif dalam pengembalian barang penumpang yang tinggi	Suspend hingga putus mitra. Sisa deposit akan dikembalikan apabila driver putus mitra
14	Menekan tombol “Pick Up” sebelum bertemu pelanggan	Suspend 1 hari kerja (akumulasi akan mengakibatkan suspend 3 hari kerja) ²³

5) *Estetika* (daya tarik)

Dari segi daya tarik, GO-JEK dapat memberikan manfaat kepada masyarakat di Kabupaten Kudus yaitu dapat membantu meningkatkan sektor pariwisata dan menjadi sektor unggulan bagi Pemerintah Kudus, dan melalui sektor bisnis mikro memberikan daya tarik tersendiri, karena dapat membantu para pebisnis kuliner untuk menggunakan aplikasi dan layanan GO-FOOD sehingga bisnisnya dapat mudah dipromosikan dan dikenal oleh masyarakat.

6) *Preceived quality* (kualitas dapat diduga)²⁴

Kualitas merupakan kunci utama dari penilaian konsumen, dengan kualitas yang ditawarkan GO-JEK kepada masyarakat Kudus, mulai dari: pelayanan prima yang diberikan yaitu sikap dari *driver* yang sopan, santun, dan memberikan pemanduan yang sabar kepada konsumen yang tidak jarang dalam hal menjadi pemandu wisata sekaligus, harga yang relatif terjangkau dikalangan masyarakat menengah-atas, dan juga sistem promosi dan pemasaran yang dapat dipercaya maka akan dapat

²³ “Tiga pilar pelanggaran Go-jek,” Diakses pada tanggal 28 Desember, 2018 <https://driver.go-jek.com/s/article/Tiga-Pilar-Pelanggaran-GO-JEK-1536838787849/>

²⁴ M.Ma’ruf Abdullah, Studi Kelayakan Bisnis, (Yogyakarta: Aswaja Pressido, 2017), 45-46.

meningkatkan kepuasan konsumen. Berdasarkan kualitas yang dirasakan tersebut maka dapat pula meningkatkan loyalitas konsumen dalam menggunakan layanan GO-JEK. Dari setiap *features* yang ditawarkan GO-JEK yang berkualitas dan unggul akan dapat meningkatkan reputasi dari GO-JEK dan juga tanggungjawab perusahaan untuk tetap dapat melakukan inovasi baru yang lebih unggul dari waktu ke waktu.

Selain aspek pasar, strategi pemasaran juga menjadi aspek yang penting bagi bisnis GO-JEK yang ada di Kabupaten Kudus. Perlu diketahui bahwa pemasaran (*marketing*) itu sangat dinamis dan mengikuti perkembangan zaman. Adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya dibidang IT (*Information Technology*) menyebabkan aktivitas pemasaran juga ikut berkembang berubah menyesuaikan dengan keadaan baru, seperti: adanya kemajuan teknologi digital sekarang ini menyebabkan juga komunikasi pemasaran dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi tersebut, seperti promosi pemasaran yang khususnya iklan disampaikan melalui internet dengan pilihan akun *twitter*, *facebook*, *instagram*, *email*, dan *website*. Sebagaimana pebisnis GO-JEK Nadiem Makarim yang mampu mengubah kehidupan masyarakat Indonesia dalam waktu yang cepat, dengan memanfaatkan saluran pemasaran tersebut sebagaimana layanan GO-JEK berbasis aplikasi yang telah hadir di berbagai kota di seluruh Indonesia ini, dan juga sudah mendobrak ekspansi ke luar negeri diantaranya Vietnam dan Thailand pada tahun ini dan yang akan datang adalah Singapura

Dalam rangka menghadapi persaingan maka setiap perusahaan selalu menetapkan dan menerapkan strategi bersaing yang diyakininya dapat mengantarkan perusahaan mewujudkan keberhasilan, dalam arti memungkinkan mendapatkan keuntungan yang bisa dinikmati dalam jangka panjang.

Kehadiran GO-JEK di Kabupaten Kudus lebih tepatnya tidak ingin menyaingi, jadi GO-JEK ingin menawarkan solusi baru dengan *variant* (macam) pelayanan baru, dimana konsumen yang sudah terbiasa

menggunakan jasa ojek pangkalan, kemudian bisa mempunyai pilihan yang sesuai dengan kebutuhannya, misalnya saja ketika konsumen ingin pesen makanan mungkin, dengan ojek pangkalan nggak bisa tapi lewat GO-JEK bisa, nah jadi bisa menambahkan pilihan baru.

Bagi *founder* GO-JEK sendiri, aplikasi GO-JEK yang banyak diikuti oleh para perintis usaha baru (*startup*), baginya pengusaha muda kreatif tersebut tidak dianggap sebagai kompetitor GO-JEK yang harus dikalahkan atau ditaklukkan. Hal tersebut justru membuatnya semakin senang, semakin GO-JEK dikopi, apalagi itu termasuk dalam karya anak bangsa, dampaknya membuat masalah kompetisi kita yang semula dari luar negeri, bisa ditekan. Justru yang lebih ingin dilihat sebenarnya adalah lebih banyak pemain lokal maju.

Salah satu model strategi yang bisa dilaksanakan untuk mewujudkan impian itu adalah strategi pemasaran terpadu yang biasa disebut dengan strategi bauran pemasaran, yang merupakan strategi yang dijalankan perusahaan yang berkaitan dengan penentuan bagaimana perusahaan menyajikan penawaran produk pada segmen pasar tertentu yang merupakan sasaran pemasaran.

Dalam marketing merupakan aspek yang penting, yang sering disebut dengan *marketing mix*, mencakup:

1) *Product* (produk)

Dimana pada bisnis GO-JEK yang ada di Kabupaten Kudus ini yang dipasarkan adalah produk pemberian jasa transportasi berbasis aplikasi online yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat era teknologi maju kini terutama masyarakat Kabupaten Kudus di yang mayoritas memiliki mobilitas tinggi. Produk tersebut mencakup jasa angkutan ojek kendaraan bermotor roda dua (GO-RIDE), angkutan mobil (GO-CAR), dan *delivery order food* (pesan antara makanan) dari cafe ataupun resto yang diinginkan konsumen.

Komoditi yang dipasarkan oleh GO-JEK adalah jasa, maka pemasaran jasa bersifat khusus sebab jasa ini tidak dapat dimiliki tetapi hanya dapat dipasarkan.

Jasa bersifat tidak berwujud dan tidak dapat disimpan. Adakalanya permintaan jasa berlimpah pada saat tertentu, misalnya jasa transportasi berlimpah perhitungannya pada saat libur dan sangat sepi pada saat tertentu.²⁵ Sebagaimana GO-JEK juga berfungsi sebagai sara transportasi yang dapat mengantarkan customer ke berbagai destinasi di Kudus sekaligus sebagai pemandu wisata, sehingga dapat membantu program pemerintah Kudus untuk meningkatkan perekonomian dari sektor pariwisata.

2) *Place* (tempat)

GO-JEK memilih Kota Kudus sebagai lokasi pemasaran produknya karena diramalkan dan dinilai akan memberikan potensi yang tinggi kepada GO-JEK untuk dapat memperluas saluran pemasaran secara langsung kepada masyarakat terutama yang ada di Kudus. Pemilihan Kabupaten Kudus ini sudah menjadi target GO-JEK setelah hadir di Semarang lebih dulu dengan tujuan lebih dekat dengan SDM (sumber daya manusia) yang bekerja sebagai tenaga terampil dari GO-JEK dan juga kedekatannya dengan konsumen.

3) *Price* (harga)

Penetapan harga yang ditentukan GO-JEK untuk setiap *features* yang ditawarkan berbeda-beda dihitung sesuai dengan jarak tempuh dalam memberikan layanan kepada konsumen, Misalnya dengan menggunakan GO-RIDE, penetapan harga dibandrol dengan RP.2.000,- per Km, jadi dengan harga tersebut dapat dikalikan dengan jarak tempuh yang dituju. Penetapan harga tersebut dinilai bersahabat untuk masyarakat karena sebanding dengan pelayanan yang diberikan. Tarif ini yang membedakan dengan aplikasi ojek lainnya.

4) *Promotion* (promosi)

Strategi promosi yang digunakan oleh GO-JEK diantaranya adalah: periklanan dan publisitas yaitu melalui media televisi, radio, surat kabar, internet,

²⁵ Buchari Alma, *Kewirausahaan: untuk Mahasiswa dan Umum*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 193.

website, instagram, faceboook, dan lain-lain. Strategi promosi tersebut dimaksudkan agar GO-JEK dapat dikenal oleh masyarakat terutama yang baru-baru ini hadir di Kabupaten Kudus.

Berdasarkan startegi pemasaran tersebut dengan tujuan untuk dapat memperluas pasar dan *profit oriented* dalam jangka panjang, tetapi juga kehadiran GO-JEK di Kabupaten Kudus bertujuan untuk membangun *trust* (kepercayaan) masyarakat, kalau awal-awal kehadiran GO-JEK di Kudus ini lebih ke pengenalan dulu, jadi GO-JEK hadir kita kenalkan ke masyarakat semua, ada beberapa mitra juga yang mendaftar, mereka memakai atribut juga dan kita membangun kepercayaan itu dari mitra-mitra kita, mitra kita berikan *training* (pelatihan) berikan kopdar semacam itu dan mereka kita berikan *treatment* seperti itu, jadi mereka mengerti oh cara melayani *customer* seperti itu lho dan cara mengajak omong dengan cara yang baik, sopan dan santun, dari situ kepercayaan dari para *customer* akhirnya tumbuh.

Menurut penulis, kriteria aspek pasar dan pemasaran transportasi online berbasis aplikasi pada GO-JEK dapat dinilai layak beroperasi di Kabupaten Kudus, karena sudah memenuhi beberapa aspek pemasaran terutama dalam *marketing mix* yang tepat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Kudus secara menyeluruh. Dengan memilih Kabupaten Kudus merupakan langkah bagi GO-JEK untuk dapat memperluas jangkauan pemasaran dimana tidak hanya berfokus pada area Kudus saja, tetapi merambah pada Demak dan juga Pati.

b. Aspek Sumber Daya Manusia (MSDM)

Aspek maajemen sumber daya manusia ini mencakup pada kapabilitas dari manajer dan karyawan yang berada pada bisnis. Dalam menganalisis aspek-aspek maanajemen harus dianalisis²⁶, yaitu:

²⁶ Irham Fahmi, *dkk, Studi Kelayakan Bisnis: Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 21-25.

1) Kepemilikan

Apakah unit bisnis yang didirikan milik pribadi (perorangan) atau milik bersama (persekutuan, seperti CV, PT, dan bentuk badan usaha lainnya). Apa saja keuntungan dan kerugian dari unit bisnis tersebut, hendaknya dipilih yang tidak berisiko terlalu tinggi dan menguntungkan.

Pada GO-JEK, bentuk kepemilikannya adalah PT GOJEK Indonesia, yaitu aplikasi karya anak bangsa. PT (Perseroan Terbatas) adalah badan hukum yang didirikan atas perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham, dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang serta peraturan pelaksanaannya.

Sesuai dengan ketentuan perseroan terbatas Indonesia, GO-JEK memiliki struktur organisasi yang terdiri dari para pemegang saham, dewan komisaris, dan dewan direksi. Dewan direksi GO-JEK bertanggung jawab atas manajemen dan operasional perusahaan, sementara dewan komisaris melakukan pengawasan terhadap pengurusan perusahaan oleh dewan direksi. Tanggung jawab lain dari dewan komisaris termasuk meninjau rencana kerja dewan direksi, dan menyusun laporan tahunan untuk rapat pemegang saham. Ada juga kewenangan untuk menentukan remunerasi dan memberhentikan anggota dewan direksi.

Dewan direksi GO-JEK diisi oleh pendiri sekaligus CEO Nadiem Makarim berikut enam anggota lain. Sementara kursi dewan komisaris turut dikepalai Nadiem dan beranggotakan para representatif dari investor-investor besar GO-JEK. Meski sudah di suntik modal oleh berbagai investor, pendiri dan manajemen tetap memegang kontrol penuh dalam menentukan arah dan strategi perusahaan. Para *founder* dan manajemen GO-JEK terus memiliki kepemilikan signifikan di perusahaan melalui saham dan opsi saham.

Nadiem Makarim adalah pemegang saham individu terbesar di perusahaan dengan kepemilikan 58.416 lembar saham atau 4,81 persen dari total saham.

Nadiem duduk di dewan direksi bersama Chief Information Officer Kevin Aluwi, Presiden Direktur Andre Soelistyo, Chief Commercial Officer Antoine de Carbonnel, Principal Firma Consultation McKinsey Hans Pawuto, serta Monica Lynn Mulyanto dan Thomas Kristian Husted.

Dewan Komisaris GO-JEK berisi perwakilan dari investor Astra International, GDP Venture, Roba Bara, Warburg Pincus, Farallon Capital Asia, Capital Group, Tencent Investment, dan Temasek.

GO-JEK disinyalir mendapat kucuran dana segar 1,5 miliar hingga 2 miliar dollar AS. Valuasinya diprediksi terdongkrak hingga menjadi 10 miliar dollar AS atau lebih dari Rp. 145 triliun.²⁷

2) Organisasi

Dari sudut pandang organisasi, GO-JEK menjadi lebih efisien dari pada perusahaan taksi. GO-JEK tidak perlu menyediakan motor untuk para tukang GO-JEK, dimana GO-JEK hanya menyediakan seragam/jaket dan helm untuk para *driver*.

Pola bagaimana GO-JEK beroperasi merupakan sebuah bentuk organisasi virtual yang memiliki ciri-ciri *highly centralized* dimana para tukang ojek tersebut tentu tidak mengatur keputusan strategis mengenai GO-JEK dan memiliki departementalisasi yang sangat sedikit.

GO-JEK menggunakan organisasi virtual yang memiliki ciri terletak pada *outsourcing*

²⁷ "Oik Yusuf, "GO-JEK Tanggapi Rumor Struktur Perusahaan dan Kepemilikan Saham," Diakses pada tanggal 25 Desember 2018. <https://pemilu.kompas.com/read/2018/11/28/11012127/go-jek-tanggapi-rumor-struktur-perusahaan-dan-kepemilikan-saham>

dimana hanya ada sekumpulan orang saja yang melakukan pengambilan keputusan secara strategis, dan memberdayakan pihak lain melalui sebuah mekanisme kerjasama dengan pihak ketiga untuk menjalankan pekerjaan-pekerjaan yang sifatnya *supporting*.

Pola yang dilakukan GO-JEK ini sangat efektif bagi perusahaan kecil untuk dapat beroperasi secara maksimal dan meningkatkan daya saing untuk korporasi besar. GO-JEK memiliki empat sistem informasi yaitu:

a) EIS (*Executive Information System*)

Direktur utama memimpin perusahaan dengan membuat kebijakan-kebijakan perusahaan.

b) DSS (*Decision Support System*)

Wakil direktur membantu direktur utama menjalankan tugasnya.

c) MIS (*Management Information System*)

Menetapkan sasaran, mengorganisasikan, memberi motivasi dan berkomunikasi mengembangkan SDM.

d) TPS (*Transaction Processing System*)

Karyawan bidang IT (programming), melakukan *development* program dan karyawan bidang Web melakukan *development* Web.

3) Tim manajemen

Apakah bisnis akan dikelola sendiri atau melibatkan orang lain secara professional, hal ini tergantung pada skala bisnis dan kemampuan yang dimiliki wirausahawan.

Pada bisnis GO-JEK, dibentuk tim manajemen yang dikelola sendiri oleh para *founder* dengan melibatkan berbagai tenaga kompeten dengan melihat skala bisnis GO-JEK yang sudah meluas, tidak hanya dalam negeri tetapi sudah dapat ekspansi ke luar negeri juga.

Tujuan manajemen GO-JEK yaitu:

a) Perencanaan (*planning*)

Pengadaan jasa kerjasama dengan perusahaan produsen atau *supplier*, perencanaan jasa website, perencanaan penjualan, perencanaan distribusi, perencanaan transaksi dan pembelian elektronik, dan pelayanan keluhan pelanggan.

b) Pengarahan (*directing*)

Kegiatan pengarahannya jenis jasa dan jumlah kerjasama dengan produsen pengarahannya kegiatan promosi penjualan, pengarahannya kegiatan penjualan, pengarahannya jumlah dan jenis jasa yang harus didistribusikan, dan pelayanan keluhan pelanggan.

c) Pelaksanaan (*actuating*)

Kegiatan seperti pelaksanaan jasa yang ditawarkan, pelaksanaan penjualan, pelaksanaan pembayaran elektronik oleh pelanggan, dan pelayanan keluhan pelanggan.

d) Pemantauan (*monitoring*)

Pemantauan kerjasama dengan pihak lain, pemantauan proses promosi penjualan jasa, pemantauan penjualan, pemantauan distribusi jasa, pemantauan pembayaran elektronik oleh pelanggan dan pelayanan keluhan pelanggan.

Menurut penulis, aspek manajemen telah disusun sedetail mungkin agar GO-JEK dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan demi kemajuan perusahaan dengan bantuan berbagai pihak yang kompeten. Sebagaimana GO-JEK yang mulai dikembangkan di Kabupaten Kudus yang tentu saja dipantau langsung oleh perusahaan GO-JEK yang ada di pusat, agar tetap menjalankan kegiatan manajemen sebagaimana *planning* yang telah ditetapkan. Tim manajemen GO-JEK yang ada di Kudus dapat dilihat mulai dari sisi yang paling dasar yaitu dari karakter yang dimiliki oleh manajer dan para karyawan yang terlibat pada GO-JEK hingga sampai dengan latar belakang pendidikan yang mereka tempuh dengan tidak mengecualikan kualitas universitas/institut/akademik yang pernah dijalaninya.

Sebagaimana dalam GO-JEK yang ada di Kabupaten Kudus yang dihandle oleh Muhammad Abdul Aziz yang masih berusia muda yaitu 27 tahun, dan merupakan alumni dari Universitas termuka yaitu UNNES (Universitas Negeri Semarang) dan juga memiliki kompetensi dan *skill* yang mumpuni untuk dapat melaksanakan tugasnya sebagai seorang *branch manager* GO-JEK di Kudus. GO-JEK di Kudus dimonitoring secara langsung dari pusat yaitu GO-JEK yang ada di Jakarta, sehingga manajemen kerjanya sama dengan pusat tetapi tidak menyeluruh karena *job descriptionnya* sudah dijalankan oleh pihak-pihak yang kompeten dan professional.

4) Karyawan

Karyawan harus disesuaikan dengan jumlah, kualifikasi, dan kualitas yang diperlukan. Kini karyawan GO-JEK sudah mencapai lebih dari satu juta mitra GO-JEK di Indonesia, kuantitas tersebut kemungkinan akan bertambah untuk tahun depan belum lagi jika ekspansi ke luar negeri dapat terealisasi. Karyawan yang direkut oleh GO-JEK di Kabupaten Kudus adalah masyarakat Kudus dan juga sekitarnya yang sudah mempunyai pekerjaan tetap ataupun menjadikan GO-JEK sebagai pekerjaan sampingan. Karyawan pada GO-JEK disebut dengan mitra GO-JEK, mereka yang memiliki kualifikasi sebagai *driver* GO-JEK yang memberikan servis langsung kepada *customer*, dimana mitra GO-JEK tersebut harus mempunyai kualitas dalam hal *personal skill* demi menunjang tugas mereka.

Menurut penulis, perihal aspek manajemen sumber daya manusia sudah ditata dengan baik dan sudah sesuai dengan *job descriptionnya* masing-masing. Maka dari itu, GO-JEK di Kabupaten Kudus dapat dinilai layak, karena sudah dapat mengcover tenaga kerja yang sudah memenuhi kriteria sesuai dengan lini tugas masing-masing personal. Dari segi manajemen GO-JEK memanfaatkan sarana *E-Commerce* dalam memasarkan jasa yang dihasilkan perusahaannya. Sarana *E-Commerce* tersebut

digunakan perusahaan guna mendukung strategi yang digunakan GO-JEK guna memenangkan kompetisi di bidang usaha yang saat ini dilakukan perusahaan. GO-JEK mengembangkan suatu jenis *E-Commerce* yaitu *Bussines to Customer* yang dilakukan dengan *personal online booking*. Fitur *E-Commerce* sangat lengkap jika dibandingkan dengan fitur *E-Commerce* dari moda transportasi lainnya. GO-JEK menawarkan *E-Commerce* terpadu yang memungkinkan calon menggunakan GO-JEK untuk menggunakan jasa kurir, transportasi, *delivery* makanan dan belanja.

c. Aspek Teknis (*technical aspect*)

Aspek teknis ini menyangkut keberadaan dari penerapan teknologi yang dipergunakan adalah sesuai dengan kemampuan *skill* karyawan yang mengerjakan bisnis tersebut, sebagaimana GO-JEK yang sudah menerapkan teknologi berbasis aplikasi online dalam teknis operasionalnya.

GO-JEK sangat mengoptimalkan perangkat teknologi komputer dalam perencanaan dan kontrol manajemennya maka dibutuhkan seorang yang mampu memahami komputer dengan sangat baik, termasuk dengan tidak mengesampingkan hadirnya seorang *programmer* komputer yang sangat berperan penting.

GO-JEK menggunakan sebuah sistem teknologi dengan basis *cloud computing*, dengan menggunakan internet sebagai pusat dari *server* data dan untuk pengolahan data, hal ini memungkinkan pengguna untuk tidak melakukan instalasi dalam proses *login* ke internet, tersambung ke dalam beberapa program dan menjalankan aplikasi Android. Cara kerja yang pertama adalah perintah atau intruksi dari pengguna dan media penyimpanan data akan disimpan secara virtual dengan menggunakan jaringan internet yang terkoneksi. Setelah itu, perintah ini akan dilanjutkan menuju kepada *server* aplikasi. Setelah *server* aplikasi selesai menerima semua perintah, maka kemudian data tersebut akan diproses. Sebagai hasilnya, pada proses terakhir akan ada halaman yang

berbeda dan diperbaharui sesuai dengan perintah tersebut. Hal inilah yang akan dilihat oleh pengguna dimana kemudian konsumen akan merasakan manfaatnya.

Pada layanan online GO-JEK, semua memori pengguna dan *software* sebenarnya tidak terletak pada komputer namun diintegrasikan secara langsung dengan menggunakan sistem *cloud* dengan perantara komputer, sementara dengan koneksi internet. Secara singkat, *cloud computing* adalah sebuah sistem yang kini banyak dimanfaatkan oleh beberapa perusahaan ternama maupun perusahaan baru serta oleh organisasi karena akan sangat bermanfaat terutama untuk penyimpanan data yang sangat efisien.

Dalam memberikan layanan, GO-JEK memanfaatkan teknologi informasi, antara lain:

- 1) Teknologi End User: Aplikasi Smartphone Android, Dan Aplikasi Smartphone IOS.
- 2) Teknologi Database: Cloud Computing dan Smartphone Storage.
- 3) API (Aplication Programming Interface): Google Maps, Google Place, Transjakarta API, Apotikantar API.
- 4) Payment: GO-PAY (Online Credit)
- 5) Customer Service: Social Media, Website, dan Call Center.

Sebagaimana hasil penjelasan dari Branch manager GO-JEK di Kudus yaitu Bapak Muhammad Abdul Aziz:

Jelas sistem teknisnya kita memakai aplikasi online. Karyawan yang dibutuhkan disini yang jelas pertama *fresh graduate* jadi mereka bisa masuk, jadi untuk yang awal-awal mereka harus bisa ngomong didepan mitra kita, terus yang jelas karena kita perusahaan IT jadi mereka harus bisa *skill* komputer dan itu *besighnya* (dasarnya) harus bisa itu utamanya.

Menurut penulis, aspek teknis yang diterapkan pada GO-JEK yang ada di Kabupaten Kudus dinilai layak, karena untuk menjadikan produk agar selalu menjadi pilihan dari *customer* maka perlu mengikuti perkembangan zaman. Kehidupan manusia mudah dipengaruhi dengan hal-hal baru di sekitarnya yang membuat mereka ingin mencobanya. Maka dari itu GO-JEK sudah menggunakan langkah yang tepat dengan menggunakan teknologi sistem *cloud computing* yang menggunakan internet sehingga dapat menjalankan berbagai aplikasi yang sangat diperlukan oleh manusia sekarang ini dan dengan tujuan agar bisnis GO-JEK bisa semakin *up to date* dan tidak tenggelam dengan bisnis yang lainnya.

Fenomena panjang yang sedang terjadi pada dewasa ini adalah perkembangan teknologi yang melanda seluruh belahan dunia, terutama yang terkait dengan teknologi informasi. Perkembangan teknologi memiliki dua sisi dampak yang sangat besar bagi kehidupan umat manusia. Manfaat yang sangat besar itu berupa penciptaan kemudahan bagi manusia dalam menjalani hidup dan kehidupannya di dunia, terutama kehidupan mereka di negara-negara maju. Warga dunia negara-negara maju telah menikmati dan memanfaatkan kemajuan teknologi dalam berbagai bidang kegiatan kehidupan. Bidang-bidang dimaksud meliputi, bidang politik/pemerintahan, bidang pertahanan/militer, bidang pendidikan/ilmu pengetahuan, bidang kemanusiaan/kesehatan, bidang sosial/budaya, bidang ekonomi/bisnis, serta bidang-bidang lainnya.

Perkembangan teknologi yang terkait dengan bidang ekonomi/bisnis terjadi dengan lebih hebat lagi, terutama yang terkait dengan perusahaan-perusahaan besar pemegang merek-merek terkenal pada produk yang berbasis komputer dan teknologi informasi. Negara yang mampu menguasai teknologi adalah negara yang memiliki sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi yang mampu memenangkan persaingan dunia.

Perkembangan teknologi informasi secara positif telah mempengaruhi kehidupan manusia di seluruh belahan dunia. Artinya, kehidupan warga dunia di negara-negara maju maupun warga dunia yang hidup di negara yang sedang berkembang secara relatif telah mengambil manfaatnya. Secara kualitatif pengaruh tersebut telah berwujud dalam bentuk peningkatan kesejahteraan hidup. Kesejahteraan hidup memang tidak identik dengan tingkat kekayaan yang dapat dinilai, akan tetapi kesejahteraan hidup yang berupa dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari mendapatkan kemudahan, kecepatan, ketersediaan, keberagaman, keamanan, dan sebagainya. Dampak positif dalam pengertian ekonomis kuantitatif adalah berupa efektif dan efisien.²⁸

d. Aspek Kesempatan Kerja (*opportunity job aspect*)

Aspek kesempatan kerja ini diharapkan bisnis tersebut mampu membuka lapangan pekerjaan baru kepada masyarakat dan secara implisit dapat membantu pemerintah untuk mengurangi angka pengangguran. Sebagaimana GO-JEK yang ada di Kabupaten Kudus sudah dapat memenuhi aspek kemanfaatan dengan turut berkontribusi memperluas lapangan pekerjaan terutama di sektor jasa transportasi berbasis teknologi online yang sudah maju dan sangat digemari oleh masyarakat Kudus, sehingga dengan kehadiran GO-JEK di Kudus dapat merekrut masyarakat untuk menjadi *mitra/driver* GO-JEK meskipun bagi masyarakat yang sudah mempunyai pekerjaan utama ataupun yang ingin memanfaatkan waktu luang dan menambah penghasilan *financial* agar masyarakat Kudus lebih produktif dalam menggunakan waktu sehingga dapat membantu menopang kebutuhan keluarga sehari-hari dengan penghasilan yang terhitung menjanjikan. Jika setiap mitra/driver GO-JEK setiap harinya rajin dalam

²⁸ Mulyadi Nitisusastro, *Kewirausahaan&Manajemen Usaha Kecil*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 254-257.

mendapatkan orderan maka kira-kira mendapatkan lebih dari Rp. 100.000,- maka setiap bulannya penghasilannya bisa mencapai kurang lebih sekitar Rp. 3.000.000,-. Semakin rajin *driver* menerima orderan maka semakin banyak pula penghasilan yang bisa dibawa pulang.

Menurut penulis berdasarkan aspek kemanfaatan ini, sudah memenuhi kriteria layak, karena dengan adanya GO-JEK di Kabupaten Kudus secara implisit dapat berpartisipasi mendukung program pemerintah dalam hal mengurangi angka pengangguran yang ada di Indonesia dan juga memperluas lapangan kerja dilahan informal dan terutama bagi masyarakat yang kurang memiliki keberuntungan dalam bidang akademisi, sehingga mereka tetap bisa meraih rejeki dengan *skill* yang dimilikinya.

e. Aspek Kemanfaatan (*environment aspect*)

Aspek kemanfaatan yang dimaksud disini adalah bahwa usaha yang dikerjakan nantinya diharapkan akan bermanfaat bagi masyarakat (*public*) dan juga telah turut membantu menyukkseskan program pemerintah (*government program*) dalam pembangunan.

GO-JEK sangat membantu dalam media transportasi yang sangat dibutuhkan oleh *customer*, bukan hanya sebagai alat transportasi tetapi GO-JEK juga mempermudah dan memanjakan *customer* dengan fitur-fitur lainnya.

Aspek kemanfaatan ini sangat dapat dirasakan sekali oleh masyarakat Kabupaten Kudus terutama yang mempunyai bisnis dibidang kuliner yaitu seperti cafe, restoran, dan rumah makan untuk turut memajukan bisnisnya dengan cara bergabung dengan GO-JEK dan menggunakan aplikasi GO-FOOD untuk bisa mempromosikan *variant* makanannya kepada masyarakat sehingga lebih memudahkan pemilik bisnis untuk dapat menjual makanannya dengan lebih efisien. Selain dari sektor bisnis kuliner, kehadiran GO-JEK di

Kabupaten Kudus sangat membantu dalam sektor pariwisata yang dimiliki oleh kota Kudus yang memiliki destinasi menarik sehingga dapat dengan mudah menarik wisatawan dari berbagai daerah di Indonesia ataupun manca negara dengan bantuan dari mitra/driver GO-JEK yang dapat merangkap tugas sebagai *gait tour* dan memperkenalkan Kudus kepada mereka.

Menurut penulis, aspek kemanfaatan ini menjadi aspek yang sangat dominan dalam memenuhi kriteria layak pada bisnis GO-JEK berbasis aplikasi online yang ada di Kabupaten Kudus, karena aspek kemanfaatan ini tidak hanya mencakup pada *driver* saja tetapi menjadi lebih luas, yaitu kepada berbagai pihak yang memiliki bisnis kuliner, dan ikut berkontribusi bagi pemerintah Kabupaten Kudus untuk dapat memperkenalkan destinasi wisata yang di miliki oleh kota Kudus yang semakin maju.

f. Aspek Yuridis (*juridical aspect*)

Aspek yuridis disini akan diilihat bahwa usaha tersebut dilaksanakan sudah memenuhi berbagai ketentuan yang berlaku atau diterapkan oleh pemerintah (*government*) atau pemerintah daerah (*local government*) dimana usaha tersebut dilaksanakan.²⁹

Ketenangan atau keberlanjutan usaha menjadi harapan bagi tiap pengusaha. Keterangan usaha dapat diperoleh jika lingkungan usaha menerima dan mendukung keberadaan usaha. Keberadaan usaha yang dapat diterima lingkungan biasanya mampu memberikan kemanfaatan bagi semua komponen masyarakat di sekitarnya. Manfaat dalam arti yang luas, yaitu membuka lapangan kerja bagi masyarakat, memberi kontribusi pertumbuhan ekonomi bagi daerah (pajak), dan menggerakkan sektor ekonomi lainnya, sehingga redistribusi aset akan muncul di daerah dan wilayah tersebut.

²⁹ Ahmad Subagyo, *Studi Kelayakan: Teori dan Aplikasi*, 21-25.

Usaha dalam bentuk apapun, memerlukan keabsahan legalitas karena faktor ini yang menentukan keberlanjutan hidupnya. Sebelum melakukan investasi di suatu daerah/wilayah secara simultan, pada saat analisis aspek-aspek studi kelayakan di awal pra-studi, terlebih dahulu dilakukan evaluasi dan pra-penelitian tentang peraturan hukum dan ketentuan-ketentuan legalitas/perizinan yang berlaku di daerah/wilayah tersebut.

Dipandang dari sudut sumbernya, bentuk legalitas dapat dibedakan menjadi dua sumber, yaitu:

- 1) Kelompok masyarakat, yaitu sekelompok masyarakat yang hidup dan tinggal di daerah/wilayah tempat proyek/bisnis akan didirikan. Kelompok masyarakat ini dapat berupa bagian dari sistem dan struktur pemerintah ataupun kelompok adat/suku.
- 2) Pemerintah, yang merupakan dari struktur dan sistem pemerintah di Indonesia, termasuk lembaga pemerintah dari desa samapai negara serta instansi/lembaga/departemen yang membidangi sektor-sektor tertentu.

Sebagaimana bentuk legalitas di atas, GO-JEK telah memenuhi syarat legal babik dari masyarakat, pemerintah lokal dan pemerintah daerah. Diantara ketentuan, peraturan dan persyaratan perizinan usaha yang dipenuhi oleh GO-JEK untuk bisa membuka kantor dan beroperasi di Kabupaten Kudus diantaranya adalah: SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) yang meliputi: foto kpi KTP, pengisian formulir permohonan, fotokopi NPWP bila berbadan hukum, pasfoto ukuran 4x6 sebanyak 12 lembar, fotokopi izin gangguan bila wajib, fotokopi akta pendirian bila berdarah hukum, materai Rp.6.000,- sebanyak 2 lembar, map 3 buah, dan waktu proses selama 5 hari. Selain itu juga ada TDP (Tanda Daftar Perusahaan) yang sesuai dengan Undang-Undang No. 3 Tahun 1983 mewajibkan setiap perusahaan di Indonesia didaftarkan dalam Daftar Perusahaan di Departemen Perindustrian dan

Perdagangan. Perusahaan tersebut kemudian diberi Nomor Tanda Daftar Perusahaan (TDP).³⁰

Secara umum suatu pengerjaan proyek/usaha yang akan dilakukan dianggap *feasible* adalah apabila memenuhi kriteria:

- 1) Proyek/usaha yang dikerjakan tersebut mampu memberikan manfaat yang berarti kepada *public* (masyarakat).
- 2) Proyek/usaha yang dikerjakan tersebut adalah dianggap mampu berkembang (*expand*) yang terpenting memiliki kondisi kontinuitas usaha yang tinggi.
- 3) Proyek/usaha yang dikerjakan itu nantinya diperkirakan akan mampu tahan terhadap berbagai goncangan ekonomi (*economic fluctuation*) baik karena faktor domestik maupun global.
- 4) Proyek/usaha yang tahan terhadap berbagai masalah termasuk jika timbulnya krisis kepercayaan.
- 5) Proyek/usaha tersebut diharapkan akan bisa menampung lapangan pekerjaan atau secara tidak langsung telah mencoba mengurangi angka pengangguran (*unemployment*).
- 6) Proyek/usaha yang sedang dilaksanakan tersebut adalah searah dengan konsep rencana pembangunan pemerintah baik pemda atau pusat (*local government and government plant*).
- 7) Manajer yang membawahi pengerjaan proyek/usaha adalah orang yang memiliki pengalaman (*experience*) dan pendidikan (*education*) yang cukup.
- 8) Manajer dan karyawan yang mengerjakan proyek/usaha tersebut adalah memiliki *performence* yang dapat dipertanggungjawabkan secara konsep manajemen modern, seperti kedisiplinan, kejujuran, loyalitas, dan keinginan untuk terus memperbaiki kesalahan.
- 9) Diharapkan proyek/usaha tersebut berkeinginan untuk jangka panjang untuk menerapkan penggunaan teknologi modern guna mengantisipasi

³⁰ Ahmad Subagyo, *Studi Kelayakan: Teori dan Aplikasi*, 167-180

perkembangan teknologi yang dinamis juga untuk mengantisipasi akan munculnya para pesaing.³¹

Secara garis besar, aspek-aspek tersebut telah dipenuhi oleh perusahaan GO-JEK Indonesia, yang sudah ditetapkan dalam visinya yaitu: membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari.

Visi dan misi GO-JEK semakin terealisasi secara nyata, bahwa GO-JEK terus berkembang dan semakin dapat menunjukkan *performance* sebagai sarana transportasi online yang membawa perubahan positif untuk masyarakat Indonesia dengan berbagai cara yang dihadirkan untuk turut memajukan bangsa Indonesia agar tidak tertinggal dengan negara-negara lain yang sudah lebih dahulu maju dengan mengandalkan teknologi informasi dan sumber daya manusia yang kompeten.

Berdasarkan terpenuhi aspek-aspek *feasible*, maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan GO-JEK yang beroperasi di Kabupaten Kudus dapat dinyatakan layak, karena pada initinya ide pendirian bisnis GO-JEK yang baru di Kabupaten Kudus prinsipnya diprediksi akan berhasil untuk dilaksanakan dengan menggunakan sumber daya organisasi untuk mendapatkan *benefit* (manfaat) di masa yang akan datang. GO-JK dapat dinyatakan lulus dalam studi kelayakan bisnis yang diprediksi akan dapat:

- 1) Memberikan *social benefit* (manfaat kepada masyarakat), seperti: menyediakan produk yang diperlukan masyarakat, menyerap tenaga kerja dan turut mewujudkan keesejahteraan rakyat.
- 2) Memberikan *financial benefit* dalam bentuk menyediakan modal untuk investasi yang berguna bagi pembangunan ekonomi yang dapat meningkatkan pendapatan nasional.
- 3) Meningkatkan pendapatan negara dan daerah melalui kewajiban membayar pajak.

³¹ Irham Fahmi, dkk, *Studi Kelayakan Bisnis: Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 19-20.

- 4) Turut berpartisipasi menjaga dan memelihara kelangsungan dan kelestarian lingkungan melalui kewajiban melaksanakan *Corporate Social Responsibility* (CSR).

Studi kelayakan bisnis (SKB) tidak hanya diperlukan oleh perusahaan GO-JEK saja atau pelaku bisnis, tetapi juga diperlukan oleh beberapa pihak lain, diantaranya:

- 1) Pihak bisnis manajemen perusahaan, memerlukan SKB sebagai dasar mengambil keputusan untuk melanjutkan ide bisnis atau tidak. Berdasarkan hasil studi kelayakan bisnis GO-JEK di Kabupaten Kudus layak dilaksanakan, maka dari itu pihak manajemen GO-JEK akan menjalankan ide pendirian GO-JEK di Kudus untuk lebih dikembangkan.
- 2) Investor, pihak investor memerlukan SKB sebagai dasar untuk mengambil keputusan, apakah akan ikut menanamkan modal pada suatu bisnis atau tidak. Berdasarkan hasil SKB GO-JEK di Kudus dapat dikatakan layak dilaksanakan, maka investor akan menanamkan modalnya dengan harapan memperoleh keuntungan dari investasi yang ditanamkan, dan sebaliknya.
- 3) Pemerintah, memerlukan SKB sebagai dasar untuk mengambil keputusan apakah memberikan izin terhadap adanya bisnis atau tidak. Sebagaimana hasil SKB pada GO-JEK yang dinyatakan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memberikan kesempatan kerja, mengoptimalkan sumber daya yang ada, dan dapat meningkatkan pendapatan asli daerah (ADP), maka pemerintah akan memberikan izin kepada GO-JEK untuk dapat beroperasi di Kabupaten Kudus.
- 4) Masyarakat, memerlukan SKB sebagai dasar apakah mendukung bisnis atau tidak. Berdasarkan hasil SKB pada GO-JEK dinyatakan dapat memberikan dampak positif yang lebih besar terhadap masyarakat di Kabupaten Kudus dan sekitarnya, sebagaimana pihak pemilik bisnis kuliner dan juga masyarakat yang belum memiliki pekerjaan, maka dari itu masyarakat akan mendukung bisnis GO-JEK ada di Kabupaten Kudus.