

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4..1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian



Gambar 4.1 Kantor pusat PT GO-JEK Indonesia

Sumber: Data olah peneliti

PT GO-JEK Indonesia mempunyai tiga kantor yang terletak di daerah Jakarta Selatan. Kantor pusat GO-JEK di Jakarta terletak di Jalan Kemang Selatan Raya Nomor 99, 12730. Kantor ini merupakan kantor manajemen GO-JEK. Kantor operasional GO-JEK terletak di Gedung AKA Jalan Bangka Raya Nomor 2, Jakarta Selatan. Kantor operasional ini merupakan kantor untuk merekrut mitra GO-JEK, tempat mengambil atribut GO-JEK dan juga tempat training untuk mitra GO-JEK. Sedangkan kantor cabang GO-JEK lainnya terletak di Jalan Ciasem1 Nomor 36 Rawa Barat, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan.

Alamat kantor GO-JEK di Depok terletak di Jalan M. Yusuf Nomor 9, Mekarjaya. Alamat kantor GO-JEK di Tangerang terletak di Jalan Raya Serpong KM 7 Nomor 64. Alamat kantor GO-JEK di Bali terletak di Jalan Kartika Plaza, Tuban. Alamat kantor GO-JEK Bandung terletak di Ruko Paskal Hypersquare Blok A9, Pasir Kaliki. Alamat kantor GO-JEK Surabaya terletak di Jalan Raya

Jagir Wonokromo Nomor 100 Blok B5 Nomor 8. Alamat kantor GO-JEK di Makassar terletak di Jalan AP Pettarani, Ruko Jade Nomor 25, Sulawesi Selatan. Alamat kantor GO-JEK di Palembang terletak di Jalan Basuki Rahmat Nomor 1608 Blok B-D. Alamat kantor GO-JEK di Semarang terletak di Jalan Siliwangi Nomor 240-244 Kalibanteng, Kulon. Alamat kantor GO-JEK di Yogyakarta terletak di Jalan Tentara Zeni Pelajar 18 RT 07 RW 02, Kelurahan Bumijo. Alamat kantor GO-JEK di Medan terletak di Komplek Jati Junction, Jalan Perintis Kemerdekaan Nomor P12. Alamat kantor GO-JEK di Balikpapan terletak di Jalan MT. Haryono. Alamat kantor GO-JEK di Samarinda terletak di Jalan DI Panjaitan Gedung UKM. Sedangkan kantor cabang GO-JEK di kota Solo dan Malang masih bersifat sementara.

4.2. Proses Transaksi

Ada dua cara melakukan pembayaran dalam menggunakan GO-JEK yaitu menggunakan Cash dan Go-Pay. Go-Pay adalah solusi bertransaksi non-tunai atau metode pembayaran yang dibuat cashless. Go-Pay dapat di Top Up dan dapat digunakan untuk membayar semua layanan. Sistem ini secara otomatis mendebit Credit untuk membayar layanan yang digunakan. Go-Pay dapat di Top Up dengan instant melalui mesin ATM, internet banking atau mobile banking sehingga tidak dapat diuangkan

4.3. Fasilitas GO-JEK

Dalam berkendara dengan menggunakan Go-Ride, penumpang diberi kan masker, hair mask, helmet dan juga layanan peminjaman jas hujan gratis

4.3.1 Layanan GO-JEK

Pada mulanya GO-JEK hanya menyediakan beberapa pilihan yaitu GO-JEK sebagai jasa transportasi untuk orang, Go-Courier sebagai jasa untuk mengirim barang dan dokumen dan Go-Shopping sebagai jasa untuk berbelanja. Hingga saat ini sudah semakin berkembang dan menghadirkan beberapa pilihan yang diperbaharui dan ditambahkan yaitu Go-Send, Go-Ride, Go-Food, Go-Mart, Go-Busway, Go-Tix, Go-Box, Go-Clean, Go-Glam, Go-Massage, Go-Car dan Go-Pay.

- Go-Ride adalah layanan transportasi sepeda motor untuk mengantarkan seseorang ke berbagai tempat yang ingin dituju dan memiliki harga yang murah .

- Go-Send adalah layanan antar barang maupun document dalam waktu yang singkat atau cepat.
- Go-Mart adalah layanan belanja barang barang yang ada d supermarket atau took dengan maksimal pembelanjaan Rp. 2.000.000.
- Go-Food adalah layanan pesan antar makanan nomor 1 di Indonesia dengan lebih dari 37.000 restaurant.
- Go-Massage adalah layanan jasa pijat profesional langsung ke rumah pelanggan.
- Go-Clean adalah layanan jasa kebersihan profesional panggilan.
- Go-Glam merupakan layanan jasa perawatan kecantikan untuk nailcare, creambath, waxing, haircare, make up, hair styling, hijab styling, facial, advance hair services dan lainnya langsung ke rumah pelanggan.
- Go-Box adalah layanan pindah barang ukuran besar dengan menggunakan small pick-up truck, small box truck, large pick-up truck dan large box truck.
- Go-Car adalah layanan transportasi menggunakan mobil untuk mengantarkan pelanggan kemanapun dengan nyaman.

4.3.2 Layanan GO-JEK



Gambar 4.3 Layanan GO-JEK

Pada mulanya GO-JEK hanya menyediakan beberapa pilihan yaitu GO-JEK sebagai jasa transportasi untuk orang, Go-Courier sebagai jasa untuk mengirim barang dan dokumen dan Go-Shopping sebagai jasa untuk berbelanja. Hingga saat ini sudah semakin berkembang dan menghadirkan beberapa pilihan

yang diperbaharui dan ditambahkan yaitu Go-Send, Go-Ride, Go-Food, Go-Mart, Go-Busway, Go-Tix, Go-Box, Go-Clean, Go-Glam, Go-Massage, Go-Car dan Go-Pay (www.go-jek.com, 2016).

Go-Ride adalah layanan transportasi sepeda motor untuk mengantarkan seseorang ke berbagai tempat, lebih mudah dan lebih cepat. Go-Car adalah layanan transportasi menggunakan mobil untuk mengantarkan anda kemanapun dengan nyaman. Go-Send adalah layanan kurir instan yang dapat digunakan untuk mengirim surat dan barang dalam waktu 60 menit. Go-Mart adalah layanan yang bisa digunakan untuk berbelanja ribuan jenis barang di berbagai toko dengan maksimal pembelanjaan Rp. 2.000.000. Go-Food adalah layanan pesan antar makanan nomor 1 di Indonesia dengan lebih dari 37.000 restaurant. Go-Massage adalah layanan jasa pijat profesional langsung ke rumah pelanggan. Full Body Massage merupakan pijat relaksasi seluruh tubuh dengan kombinasi dari teknik pijat Jawa dikombinasikan dengan teknik spesial Go-Massage. Face Acupressure adalah layanan teknik totok wajah untuk mengencangkan kulit dan menghilangkan kelelahan di wajah anda. Go-Clean adalah layanan jasa kebersihan profesional panggilan yang berbasis aplikasi untuk membersihkan kamar kos, rumah atau kantor dengan layanan membersihkan ruang pribadi, mendukung kebutuhan bisnis dan layanan kebersihan tambahan. Go-Glam merupakan layanan jasa perawatan kecantikan untuk nailcare, creambath, waxing, haircare, make up, hair styling, hijab styling, facial, advance hair services dan lainnya langsung ke rumah pelanggan. Go-Box adalah layanan pindah barang ukuran besar dengan menggunakan small pick-up truck, small box truck, large pick-up truck dan large box truck. Go-Busway adalah layanan untuk memonitor jadwal layanan bus TransJakarta dan menghubungkan penumpang dengan halte busway dengan menggunakan Go-Ride. Go-Tix adalah layanan informasi mobile-ticketing dan penyedia informasi acara mulai dari musik, olahraga, seni budaya, atraksi hingga workshop dengan akses pembelian dan pengantaran tiket langsung ke tangan pelanggan. Go-Pay adalah layanan dompet virtual untuk transaksi anda di dalam aplikasi GO-JEK (www.go-jek.com, 2016).

PT GO-JEK melihat masih banyak potensi lain yang dapat membuat masyarakat semakin mudah mendapatkan berbagai macam layanan untuk

kehidupan sehari-hari. Dapat dikatakan bahwa dengan keberadaan GO-JEK adalah “something that was impossible few years back now is possible” (Dokumen PT GO-JEK, 2016).

4.3.3 Fasilitas GO-JEK



Gambar 4.4 Fasilitas GO-JEK

Sumber: www.google.com

Demi kelancaran dan keamanan operasional, PT GO-JEK memberikan fasilitas berupa Hair Mask yang berfungsi untuk melindungi rambut, Masker yang berfungsi untuk melindungi dari polusi udara dan juga Helmet untuk mentaati peraturan berkendara kepada para pengguna.

4.4 Kota Beroperasi

GO-JEK pertama kali beroperasi di Jabodetabek, karena banyak yang menggunakan GO-JEK dan mendapatkan feedback yang positif dari masyarakat, sekarang GO-JEK sudah hadir di kota-kota besar di Indonesia seperti Bandung, Surabaya, Makassar, Bali, Medan, Palembang, Semarang, Balikpapan, Yogyakarta, Samarinda, Solo dan Malang .

4.5 Keunggulan GO-JEK

GO-JEK merupakan terobosan kreatif dan bermanfaat bagi banyak pihak. Keunggulan GO-JEK yaitu layanan transportasi, gaya hidup dan logistik sudah tersedia di dalam satu aplikasi, transaksi sangat mudah dengan hadirnya Go-Pay, penyimpanan alamat tujuan dan GPS yang akurat untuk proses order yang lebih cepat, harga yang transparan sebelum konfirmasi pemesanan, memantau driver dengan foto dan informasi kontak, sistem rating jasa untuk peningkatan layanan berkelanjutan, menjadi solusi bagi masyarakat dalam hal pemilihan moda transportasi, menjadi solusi untuk mengatasi kemacetan lalu lintas, menjadi solusi untuk mengatasi kesulitan dalam pemesanan dengan cepat, layanan door-to-door service, memberikan santunan kepada seluruh pelanggan GO-JEK yang menggunakan Go-Ride jika mengalami musibah kecelakaan dan memberi ganti rugi untuk kehilangan barang .

4.6 Dukungan Pemerintah Terhadap GO-JEK

Gubernur DKI Jakarta menghimbau kepada ojek pangkalan untuk ikut bergabung dalam PT GO-JEK Indonesia, agar ojek pangkalan tidak perlu menghabiskan waktu untuk menunggu penumpang. Selain itu, driver yang tergabung dalam GO-JEK dapat menunggu penumpang dari rumah sehingga punya waktu juga untuk keluarga .(www.tempo.co).

Gubernur DKI Jakarta akan membuat sistem agar ojek biasa tidak dirugikan dengan adanya GO-JEK. Yaitu dengan dilarangnya sepeda motor melintas di jalan protokol ibukota dan untuk jalan protokol akan disediakan bus. Ini merupakan sistem pembagian ekonomi dan beliau menyarankan untuk mengikuti sistem tersebut dan ojek biasa sebaiknya pindah ke GO-JEK .

Gubernur DKI Jakarta juga menganggap GO-JEK menjadi sarana yang tepat untuk menuju ke TransJakarta, agar akses warga ke halte semakin membaik. GO-JEK juga merupakan adalah solusi yang baik untuk mengatasi kemacetan.

Dukungan Gubernur DKI Jakarta terhadap GO-JEK dapat dilihat bahwa sekarang telah muncul layanan Go-Busway. Beliau mengatakan jika nanti armada

TransJakarta sudah lengkap, keberadaan ojek bisa tergusur karena TransJakarta sanggup memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi .

Mantan Wakil Presiden tahun 2004 (www.kompas.com), mengatakan bahwa perkembangan teknologi membawa manfaat tersendiri bagi pengelolaan kota. Beliau mencontohkan bagaimana aplikasi GO-JEK memberikan kemudahan kepada warga. Selain itu, beliau memprediksi GO-JEK bisa mengurangi kemacetan hingga 10 persen. Selain itu, Kepala Dinas Perhubungan dan Transportasi DKI Jakarta juga mendukung GO-JEK. Menurutnya, semacam GO-JEK perlu diterapkan untuk semua jenis angkutan umum di Jakarta karena layanan tersebut mudah diakses dan lebih aman dengan mengetahui identitas pengemudi angkutan

4.7 Sejarah GO-JEK



Gambar 4.7 Logo GO-JEK

Sumber: www.google.com

PT GO-JEK Indonesia lahir dari ide Nadiem Makarim yang merupakan CEO dan Managing Director yang juga mengaku seorang pengguna ojek. Ojek yang merupakan kendaraan motor roda dua memang transportasi yang sangat efektif untuk mobilitas di kemacetan kota khususnya kota Jakarta.

Dengan pengalamannya saat naik ojek di jalanan yang macet, beliau kemudian menciptakan GO-JEK, sebuah layanan antar jemput dengan ojek modern berbasis pesan. PT GO-JEK Indonesia yang sudah melewati perjalanannya sejak tahun 2011 kini sudah memiliki 200.000 armada ojek yang tersebar di berbagai kota di Indonesia.

PT GO-JEK merupakan hasil karya anak bangsa yang pertama kali lahir dengan niat baik untuk memberikan solusi memudahkan kehidupan sehari-hari di tengah kemacetan perkotaan. Awal pemikiran berdirinya PT GO-JEK adalah bagaimana masyarakat bisa mendapatkan layanan yang mudah, aman, nyaman dan terpercaya dengan tarif yang jelas, sementara mitra bisa menjadi lebih mudah dalam mendapatkan pelanggan dan meningkatkan penghasilan. Layanan yang tertata cukup disukai oleh masyarakat dan mitra, walau jumlahnya masih sangat kecil dibandingkan sekarang.

PT GO-JEK adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. PT GO-JEK bermitra dengan sekitar 200.000 pengemudi ojek yang berpengalaman dan terpercaya di Indonesia, untuk menyediakan berbagai macam layanan, termasuk transportasi dan pesan antar makanan. Kegiatan GO-JEK bertumpu pada tiga nilai pokok yaitu kecepatan, inovasi, dan dampak sosial.

GO-JEK telah resmi beroperasi di 13 kota besar di Indonesia termasuk Jabodetabek, Bandung, Bali, Surabaya, Makassar, Yogyakarta, Medan, Semarang, Palembang, Balikpapan, Solo, Malang dan Samarinda dengan rencana pengembangan di kota-kota lainnya pada tahun mendatang (Dokumen PT GO-JEK Indonesia, 2016).

4.8. Tujuan Berdirinya GO-JEK

PT GO-JEK Indonesia lahir untuk meningkatkan kinerja para pengemudi ojek. Di tahun 2015, PT GO-JEK memutuskan untuk menyediakan layanan GO-JEK dalam bentuk aplikasi sehingga GO-JEK menjadi sebuah solusi berbasis teknologi yang memudahkan segala kebutuhan kehidupan masyarakat sehari-hari (Dokumen PT GO-JEK Indonesia, 2016).

4.8.1 Visi dan Misi GO-JEK

Satu hal yang terus menjadi cambuk bagi PT GO-JEK adalah mengembangkan ekonomi kerakyatan. Oleh karena itu, PT GO-JEK berfokus untuk memberdayakan para pekerja sektor informal supaya penghasilannya bertambah dan kesejahteraan meningkat. Fokus ini terbukti tepat dengan banyaknya cerita sukses para mitra driver yang membuat PT GO-JEK terharu, bangga dan bahagia atas komitmen para mitra driver dalam melayani pelanggan.

Komitmen PT GO-JEK untuk mengembangkan ekonomi kerakyatan tidak hanya ditunjukkan dengan membantu para driver. Sebagai perusahaan Karya Anak Bangsa, PT GO-JEK juga membantu kapster, penyedia jasa bersih-bersih dan tukang pijat, sehingga punya pelanggan lebih banyak dan penghasilan bertambah dengan bekerjasama lebih dari 200.000 mitra di berbagai kota di Indonesia.

PT GO-JEK percaya dengan berfokus pada pengembangan ekonomi kerakyatan, GO-JEK tidak hanya memudahkan pelanggan tetapi juga membuka peluang bagi lebih banyak orang untuk berkarya, meningkatkan penghasilan dan kesejahteraan keluarga sehingga Karya Anak Bangsa ini bisa membantu anak-anak bangsa di tanah air untuk terus berkarya (Dokumen PT GO-JEK Indonesia, 2016).

4.9 Deskripsi Hasil Survey

a. Wawancara

1) Profil Narasumber

a) Nama : Rini Widuri Ragillia

Tempat, Tanggal Lahir : Jepara, 4 Agustus 1984

Jabatan : *Public Relation Manager*

b) Nama : Maulana Pandu

Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 8 Januari 1986

Jabatan : *Public Relation Staff*

2) Hasil Wawancara

a) Apakah visi dan misi GO-JEK?

Jawaban: Visi kami adalah *how we can give a social impact to the community*, tidak hanya *benefit as a business*.

b) Apakah dengan hadirnya GO-JEK, berpengaruh dalam mengurangi tingkat kemacetan di kota-kota besar seperti Jakarta?

Jawaban: Sebenarnya kami bukan solusi mengurangi kemacetan dari awal kami berdiri, tetapi bagaimana kami memberikan solusi kepada masyarakat dari layanan Go-Ride. Kami berharap masyarakat tidak melihat GO-JEK bukan hanya motor atau Go-Ride saja tetapi GO-JEK *is the big umbrella of the service* yang kami punya. Ada Go-Ride yang merupakan sebagian kecil dari GO-JEK, ada *Go-Food, Go-Mart, Go-Massage* dan lainnya. GO-JEK hadir pertama kali dengan *Go-Ride* sebagai alternatif di tengah kemacetan, apalagi kalau naik mobil macetnya luar biasa, naik *bus* tidak *safety*, naik *busway* atau kereta tidak semuanya dilewati. Jadi GO-JEK hadir sebagai alternatif di tengah kemacetan kota Jakarta karena pertama memang cepat, yang kedua membantu masyarakat untuk mendapatkan pekerjaan dan mendapatkan kehidupan yang lebih sejahtera.

c) Apakah GO-JEK sudah didukung oleh pemerintah?

Jawaban: Perusahaan kami sudah legal, kalau dari sisi aplikasi sendiri memang belum ada aturan dari kementrian atau sebagainya, tetapi sejauh ini kami sudah didukung oleh presiden.

d) Apakah GO-JEK merasa tersaingi dengan hadirnya bisnis aplikasi online seperti Grab dan Uber?

Jawaban: Tidak sama sekali karena kami adalah aplikasi hasil karya anak bangsa itu yang harus ditekankan. Kami adalah *the best from Indonesia* dan kami juga paling tahu apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat di Indonesia.

e) Bagaimana upaya GO-JEK dalam mensiasati persaingan tersebut?

Jawaban: Kami adalah satu-satunya aplikasi yang punya beragam *service* yang dimana aplikasi lain tidak punya. Karena itu kami tidak hanya menyediakan transportasi atau mengirim barang, kami justru adalah *pioneer* dari semua itu. Dengan menawarkan beragam *service* yang kami tawarkan dan program-program yang diberikan untuk masyarakat. Jadi kesimpulannya kami adalah aplikasi yang mempunyai banyak servisnya.

f) Bagaimana upaya GO-JEK dalam mempertahankan pengguna?

Jawaban: Kami selalu mengadakan promo, seperti menggunakan Go-Pay diskon 25%, kami mengadakan program ramadhan di bulan puasa ini dengan mengajak pengguna berbagi dengan yang lain. Tidak hanya memberikan kenyamanan kepada para pengguna tetapi berbagi dengan cara yang nyaman. Dengan terus menambah layanan dan *improve our service*.

g) Apa saja fasilitas yang diberikan GO-JEK untuk penumpang?

Jawaban: Kami menyediakan *masker*, *hair mask* dan juga *helmet* untuk para pengguna.

h) Apa saja layanan GO-JEK yang paling diminati pengguna?

Jawaban: Sejauh ini kami mempunyai 11 layanan, tetapi yang paling diminati sudah pasti *Go-Ride* yang pertama dan kedua adalah *Go-Food*.

i) Bagaimana cara menjaga keamanan atau keselamatan penumpang dalam berkendara?

Jawaban: Kami selalu menekankan kepada *driver* bahwa yang nomor satu adalah menjaga keselamatan dan kenyamanan penumpang, makanya mereka harus berkendara dengan baik, menggunakan atribut lengkap. Jika terjadi sesuatu yang tidak bisa kami control di jalan, kami memberikan santunan untuk *driver* dan penumpang.

j) Apakah banyak wisatawan lokal atau wisatawan mancanegara yang menggunakan GO-JEK untuk berwisata di Jakarta?

Jawaban: Kami tidak tahu seberapa banyak wisatawan lokal ataupun wisatawan asing yang menggunakan GO-JEK, tetapi jika wisatawan asing menggunakan aplikasi GO-JEK itu sangat mudah karena aplikasi GO-JEK menggunakan bahasa inggris. Tetapi kalau di Bali, disana banyak wisatawan asing yang menggunakan GO-JEK.

k) Di Jakarta mana yang paling banyak orang menggunakan GO-JEK?

Jawaban: Kami tidak bisa memberikan jawaban yang spesifik tetapi GO-JEK paling banyak di daerah perkantoran seperti daerah Sudirman, Kuningan, Rasuna Said, dan Cawang. Tetapi tidak hanya di daerah perkantoran saja, biasanya di perumahan juga banyak, apalagi disaat-saat jam kantor.

l) Dari kalangan mana sajakah pengguna GO-JEK?

Jawaban: Kalau ibu-ibu yang sudah berumur biasanya tidak tahu menggunakan android atau ios jadi yang paling banyak menggunakan GO-JEK adalah mahasiswa dan orang kantor.

m) Apakah GO-JEK akan menambah *driver*?

Jawaban: Kami *on demand*. Jadi kami melihat misalnya di Jakarta sudah cukup, kita akan batasi. Tetapi jika GO-JEK ada di kota baru seperti Malang, Samarinda dan Solo sudah pasti kami akan merekrut *driver* karena memang masih kurang. Dan dari pihak operasional juga melihat *demand* dan *supply* sehingga tidak terjadi *over-supply*, misalnya *demand* sedikit dan *supply* terlalu banyak sehingga tidak dapat *order* atau *demand* terlalu banyak tidak ada *supply*. Jadi kami selalu memastikan *demand* dan *supply* seimbang.

n) Apakah ada *training* yang diberikan GO-JEK kepada *driver*?

Jawaban: Kami melakukan *training* bertahap atau berkala. *Driver* GO-JEK akan mendapatkan *training* dari cara menggunakan aplikasi, lalu ada *training safety driving* yang bekerjasama dengan Rifat Sungkar *Driving Labs* seperti sekolah untuk para pengemudi agar para *driver* mengerti bagaimana cara berkendara yang baik dan benar. Kami mempunyai *driver communication* yang dimana jika ada fitur baru atau ada apapun itu akan langsung otomatis masuk di *smartphone* mereka, jadi sudah *digital* tidak perlu dikumpulkan para drivernya.

o) Bagaimana dengan aplikasi GO-JEK yang seringkali error, privasi keamanannya sempat bocor dan bagaimana GO-JEK mengatasi masalah tersebut?

Jawaban: Seharusnya para *driver* tidak bisa melihat *feedback* dari pihak GO-JEK dan komentar lainnya, tetapi kami tidak tahu jika ada kecurangan atau lainnya karena kami tidak bisa mengontrol dari sistemnya. Tapi yang pasti jika pengguna merasa tidak nyaman dan mereka melaporkan hal tersebut lewat

customer care, kami akan langsung menindak untuk memberikan solusi untuk pengguna dan ada tindakan untuk para *driver* juga.

p) Apakah masih ada kekurangan GO-JEK dalam beroperasi?

Jawaban: Kami selalu berusaha sebaik mungkin dan sebisa mungkin untuk memenuhi ekspektasi dari masyarakat, bahkan kami mencoba untuk mencari apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat.

q) Apa harapan GO-JEK untuk ke depan?

Jawaban: Sekarang ini kita adalah layanan aplikasi online terbesar dari sisi pengguna dan sisi layanannya. Untuk ke depannya kami bisa memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kami tidak terbayang dari awal, kami bisa melayani pesan antar makanan, belanja, bersih-bersih, *massage* dan melayani orang tanpa bayar *cash*. Semua berawal dari melihat masalah yang ada di masyarakat. Kami belajar setiap harinya dari masalah tersebut sehingga bisa diselesaikan, bisa di atasi dan ada solusinya. Dan tentunya GO-JEK bisa bertambah selain di 13 kota besar ini sehingga masyarakat lain bisa merasakan layanan GO-JEK. Karena dengan adanya GO-JEK di satu daerah kami tidak hanya mempermudah pengguna saja tetapi juga memberdayakan sektor informal. Dengan begitu bukan hanya pengguna saja yang dapat menikmati tetapi kesejahteraan tukang ojek juga bisa terbantu.

b. Hasil Survey Kuesioner

Dari kuesioner yang diberikan kepada pengguna GO-JEK sebanyak 100 responden mengenai kriteria fasilitas penunjang pariwisata memberikan hasil sebagai berikut:

NO	KARAKTERISTIK FASILITAS PENUNJANG PARIWISATA	SS	S	CS	TS	STS
1	Cepat	25,6%	64,6%	7,3%	2,3%	-
2	Aman	38%	43,3%	16%	2,6%	-
3	Kapasitas	27,3%	54,3%	12%	6%	0,3%
4	Frekuensi	59,3%	37,3%	2,6%	0,6%	-
5	Teratur	26%	57%	15%	2%	-
6	Komprehensif	55%	39%	4,6%	0,6%	0,6%
7	Tanggung Jawab	32%	38%	29%	-	1%
8	Murah	44,5%	49%	5,5%	1%	-
9	Nyaman	33%	58%	8%	1%	-

Tabel 4.10 Data hasil kuesioner

Sumber: Data olah peneliti

Berdasarkan dari tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju dalam setiap aspek karakteristik fasilitas penunjang pariwisata.

Berdasarkan teori Adisasmita (2015:59), karakteristik transportasi yang efektif dan efisien sebagai fasilitas penunjang pariwisata harus memiliki kriteria cepat, aman, kapasitas, frekuensi, keteraturan, komprehensif, tanggung jawab, murah dan nyaman. Sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1) Cepat

Sebanyak 64,6% responden menjawab setuju. Sebuah transportasi harus memiliki kriteria cepat dalam mengambil *order*, mengantar pengguna transportasi ke tempat tujuan dan cepat tiba di lokasi pengguna GO-JEK.

Dalam melakukan perjalanan wisata, kehadiran GO-JEK sangat dibutuhkan

mengingat kemacetan di kota Jakarta sangat luar biasa. Dengan memiliki karakteristik cepat, pengguna transportasi dapat menghemat waktu untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya sehingga tujuan yang dikunjungi lebih banyak.

2) Aman

Sebanyak 43,3% responden menjawab setuju. Sebuah transportasi harus memiliki karakteristik aman. Lengkapnya atribut yang diberikan GO-JEK berupa *masker*, *hair mask* dan *helmet* sebagai fasilitas dalam berkendara sangat penting demi menjaga keselamatan dan keamanan agar tidak terjadi dari hal yang diinginkan. Para driver GO-JEK juga dilengkapi dengan surat-surat lengkap dalam berkendara, hal ini membuat pengguna GO-JEK merasa aman dan percaya untuk memilih GO-JEK sebagai transportasi.

3) Kapasitas

Sebanyak 54,3% responden menjawab setuju. Sebuah transportasi harus memiliki karakteristik kapasitas. GO-JEK mempunyai estimasi waktu dalam berkendara dan menyediakan transportasi yang sesuai dengan daya tampung masyarakat sehingga pengguna transportasi mempunyai ruang gerak dan nyaman dalam berkendara.

4) Frekuensi

Sebanyak 59,3% responden menjawab sangat setuju. Sebuah transportasi harus memiliki karakteristik frekuensi. Di daerah Jakarta GO-JEK dapat selalu dilihat dan selalu beroperasi, GO-JEK yang tersebar di daerah Jakarta memudahkan pengguna transportasi untuk mendapatkan transportasi.

5) Keteraturan

Sebanyak 57% responden menjawab setuju. Sebuah transportasi harus memiliki karakteristik keteraturan. Dengan aplikasi GO-JEK yang sangat mudah digunakan, pengguna transportasi dapat mengetahui keberadaan *driver* terdekat sehingga pengguna transportasi dapat melakukan perjalanan dengan tepat waktu.

6) Komprehensif

Sebanyak 55% responden menjawab sangat setuju. Sebuah transportasi harus memiliki karakteristik komprehensif. Keberadaan GO-JEK kini sudah tersebar di seluruh sudut kota Jakarta. Masyarakat menginginkan transportasi yang mengantarkan tepat pada tempat tujuan tanpa harus mengganti transportasi di tengah perjalanan. GO-JEK melayani *door to door service*, dan menyediakan GPS sehingga pengguna sampai di tempat tujuan.

7) Tanggung Jawab

Sebanyak 38% responden menjawab setuju. Sebuah transportasi harus memiliki karakteristik tanggung jawab. GO-JEK menyediakan layanan *customer care* jika ada masalah yang dialami oleh pengguna GO-JEK. GO-JEK juga menyediakan santunan atau memberikan kompensasi kepada pengguna GO-JEK dan mitra jika mengalami kecelakaan.

8) Murah

Sebanyak 49% responden menjawab setuju. Sebuah transportasi harus memiliki karakteristik murah. GO-JEK mempunyai harga yang murah dibandingkan dengan ojek konvensional. Harga yang transparan dan jelas membuat masyarakat lebih memilih GO-JEK.

9) Nyaman

Sebanyak 58% responden menjawab setuju. Sebuah transportasi harus memiliki karakteristik nyaman. *Driver* GO-JEK yang ramah dan sopan membuat pengguna nyaman dengan menggunakan GO-JEK. Penyediaan tempat duduk kendaraan juga sesuai dengan jumlah penggunanya.

4.10 Pembahasan

4.10.1. Apakah ojek online (GO-JEK) sudah layak menjadi fasilitas penunjang pariwisata di Jakarta?

Menurut data hasil kuesioner dan berdasarkan teori Adisasmita (2015:59), mengenai karakteristik fasilitas transportasi yang efektif dan efisien sebagai fasilitas penunjang pariwisata yakni: cepat, aman, kapasitas, frekuensi, komprehensif, keteraturan, tanggung jawab, murah dan nyaman, ojek online GO-JEK sudah layak menjadi fasilitas penunjang pariwisata di Jakarta. Mayoritas responden menjawab setuju dalam setiap aspek karakteristik fasilitas transportasi yang efektif dan efisien sebagai fasilitas penunjang pariwisata. Dengan menggunakan GO-JEK, pengguna transportasi akan menghemat waktu di jalan, penumpang merasa aman karena atribut yang digunakan lengkap, mudah didapatkan, pengguna GO-JEK tidak perlu berganti dari satu transportasi ke transportasi lainnya, harga yang jelas tanpa harus tawar menawar, dan driver yang terpercaya.

4.10.2 Apakah kemacetan di Jakarta, mendorong transportasi yang lebih efektif?

Menurut hasil wawancara dengan Public Relation Manager PT GO-JEK Indonesia, dengan hadirnya ojek online GO-JEK menjadi salah satu alternatif di tengah kemacetan kota Jakarta. Kemacetan di Jakarta tidak bisa ditempuh dengan transportasi umum seperti bus, taxi, kereta dan lain-lain yang hanya melayani rute tertentu dan tidak melayani pengguna sampai ke tujuan yang mereka inginkan. Selain itu, transportasi kendaraan roda dua merupakan transportasi yang tepat untuk melalui kemacetan di kota Jakarta. Dengan hadirnya aplikasi GO-JEK,

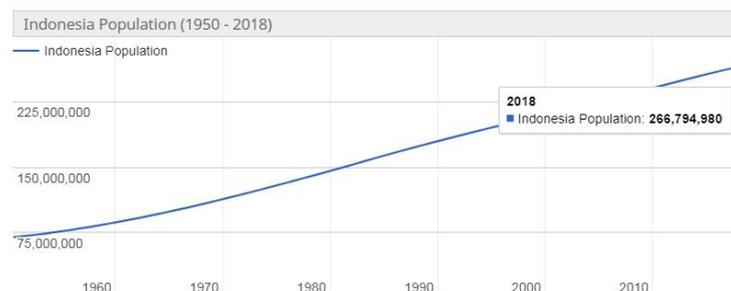
masyarakat dengan mudah bisa mendapatkan transportasi dengan harga yang jelas dan dapat diakses dimana saja. Pada awalnya GO-JEK bukanlah solusi untuk mengurangi kemacetan di Jakarta tetapi GO-JEK memberikan solusi kepada masyarakat melalui layanan Go-Ride.

4.10.3 Bagaimana kedudukan moda transportasi ojek online (GO-JEK) sebagai alat transportasi di Jakarta?

Jumlah penduduk Indonesia di tahun 2016, sekarang ini sudah mencapai 258,705,000 jiwa. Pada bulan Januari, GO-JEK sudah diunduh sebanyak 32.360, bulan Februari sebanyak 81.843, bulan Maret sebanyak 131.795, bulan November sebanyak 500.000 dan sampai bulan Juni 2016 GO-JEK sudah diunduh sebanyak 17.000.000. Dalam jangka waktu 1 tahun sekitar 0,065% penduduk Indonesia sudah mengunduh aplikasi GO-JEK.

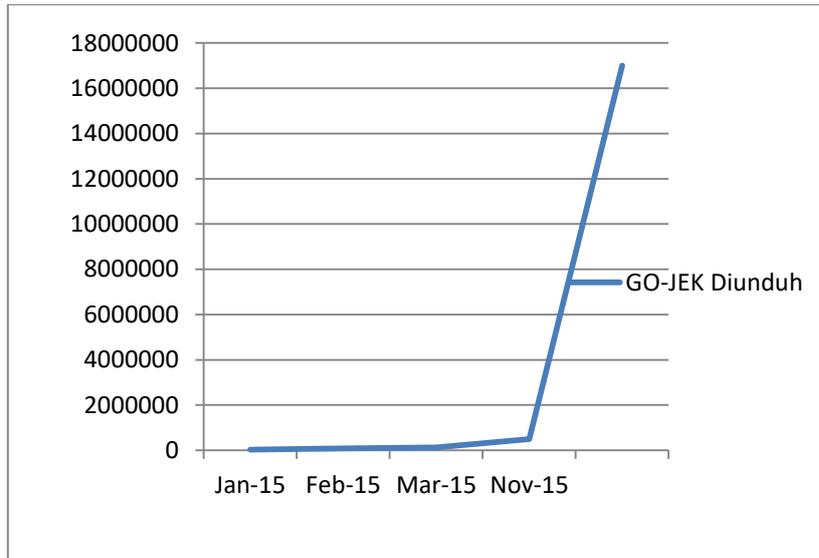
GO-JEK yang beroperasi di 13 kota besar termasuk Jabodetabek, Bandung, Bali, Jogjakarta, Malang, Surabaya, Solo, Semarang, Medan, Palembang, Balikpapan, Samarinda dan Makassar yang mempunyai penduduk sebanyak 32.958.814 jiwa, dalam jangka waktu 1 tahun sekitar 51,5% jumlah penduduk daerah jangkauan GO-JEK di Indonesia sudah mengunduh aplikasi GO-JEK. Bukti ini menunjukkan bahwa transportasi ojek online (GO-JEK), mampu menarik sebagian hati masyarakat dalam memilih moda transportasi umum khususnya menggunakan GO-JEK karena sangat memudahkan masyarakat.

Indonesia Population (LIVE)
267,002,779



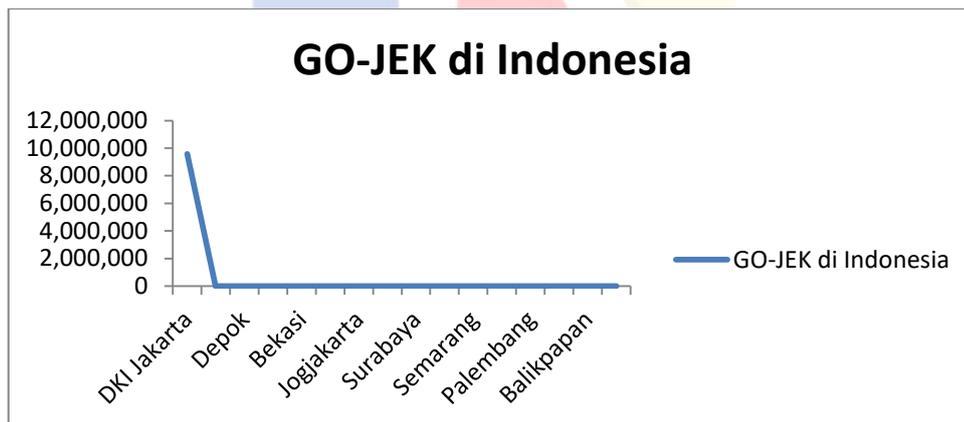
Gambar 4.10.3 Data penduduk Indonesia tahun 2019

Sumber: Sumbersejarah1.blogspot.com



Gambar 4.11 GO-JEK Diunduh

Sumber: Dokumen PT GO-JEK Indonesia



Gambar 4.12 GO-JEK di Indonesia

Sumber: www.bps.go.id

KOTA	JUMLAH PENDUDUK
DKI Jakarta	9.586.705
Bogor	950.334
Depok	1.738.570
Tangerang	3.088.923
Bekasi	2.334.871
Bandung	2.394.871
Jogjakarta	388.627
Malang	820.243
Surabaya	2.765.487
Solo	499.337
Semarang	1.520.481
Medan	2.097.610
Palembang	1.440.678
Makassar	1.331.391
Balikpapan	526.508
Samarinda	685.589
Bali	788589
TOTAL	32.958.814

Tabel 4.13 Jumlah penduduk berdasarkan kota

Sumber: www.bps.go.id

