

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab kedua ini hendak menjabarkan perihal gambaran umum perusahaan. Bahwa gambaran umum perusahaan berguna untuk mengetahui bermacam hal terkait perusahaan, seperti sejarah pendirian perusahaan, visi maupun misi, logo, struktur, dan layanan yang perusahaan tawarkan.

2.1 PT. Gojek Indonesia

2.1.1 Sejarah Perusahaan PT. Gojek Indonesia

PT. Gojek Indonesia sebagai sebuah perusahaan buah karya anak bangsa yang didirikan pada tahun 2010. Perusahaan ini pertama kali lahir atas dasar niatan baik, yaitu memberi solusi untuk mempermudah segala rutinitas sehari-hari, terutama di wilayah perkotaan. Nadiem Makarim memiliki gagasan untuk merancang bisnis transportasi objek mengingat dia kerap mempergunakan layanan tersebut. Atas dasar kebiasaan itu, Nadiem memperoleh gagasan untuk bisa merancang fasilitas penunjang supaya jasa transportasi berjalan secara mudah dan cepat.

Perusahaan ini memfokuskan ke kemudahan para penumpang ojek menemukan pengendara tanpa harus datang langsung ke pangkalan. Awal pengenalannya, Gojek sekadar melayani panggilan *call center* dan sekadar melayani pemesanan di wilayah Jakarta. Namun, pada 2015 silam, Gojek mulai mengembangkan diri dan merancang aplikasi dengan sistem terbaik. Melalui aplikasi ini, para pengguna objek bisa mudah melakukan pemesanan ojek secara daring, pembayaran bisa terlaksana secara kredit,

serta tahu lokasi pengemudi ojek yang hendak menjemput pemesannya. Gojek menjalin kemitraan dengan tukang ojek mempergunakan sistem bagi hasil dengan prosedur 20% per 80%: 20% pendapatan bagi perusahaan dan 80% bagi pengemudi Gojek. Gojek pun menyelenggarakan pelatihan terhadap mitra *driver* untuk memberi kepuasan layanan kepada konsumen.

Gojek sudah memperoleh bermacam prestasi, termasuk mendapatkan juara satu di kompetisi bisnis Global Entrepreneurship Program Indonesia (GEPI) di Bali. Tidak hanya itu, Gojek sudah mendapat bermacam penghargaan dari komunitas bisnis ataupun sosial. Gojek bisa pengguna pesan dari Gojek App yang dapat terunduh melalui Play Store dan App Store. Di awal peluncuran aplikasi, selama satu bulan aplikasi ini mampu menyentuh angka 150.000 unduhan, dengan rating 4,4 dari 5 bintang. Terkait pembayaran, pengguna bisa memilih dua cara: cash atau mempergunakan Gojek Credit atau GoPay. GoPay ialah metode pembayaran GoJek secara cashless dan bisa dipergunakan untuk membayar segala layanan.

Di awal pendirian, Gojek melayani empat jenis layanan seperti jasa kurir, transportasi, delivery makanan, belanja dengan nominal di bawah Rp1.000.000. Gojek makin hari mengalami perkembangan dengan memperkenalkan inovasi. Sampai sekarang ini, telah ada 16 layanan yang bisa pengguna akses melalui aplikasi Gojek. Sampai Agustus 2019, Gojek sudah menjalin mitra dengan 2.000.000-an driver ojek yang tersebar di 167 kota dan kabupaten Indonesia.

2.1.2 Visi dan Misi PT Gojek Indonesia

1. Visi PT. Gojek Indonesia

Membantu perbaikan struktur transportasi di Indonesia. Memudahkan masyarakat menjalankan segala rutinitas, meliputi mengirimkan dokumen, berbelanja menggunakan fasilitas kurir, dan bersumbangsih dalam menyejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia.

2. Misi PT Gojek Indonesia

PT Gojek Indonesia ialah perusahaan *startup* Indonesia yang bermisi sosial untuk mengoptimalkan tingkat kesejahteraan sosial melalui efisiensi pasar. Guna mengaktualisasikannya, maka PT Gojek Indonesia bermisi:

1. Sebagai tolok ukur pelaksanaan ketaatan dan pengelolaan struktur transportasi yang baik memanfaatkan perkembangan teknologi.
2. Memberi layanan prima dan solusi yang bernilai tambah bagi pengguna.
3. Membuka lapangan kerja untuk masyarakat Indonesia.
4. Menaikkan tingkat kepedulian dan rasa bertanggung jawab terhadap lingkungan maupun sosial.
5. Berhubungan baik dengan bermacam pihak mengenai usaha ojek daring.

2.1.3 Logo PT. Gojek Indonesia

Logo Gojek ialah penyimbolan atau identitas dari bermacam solusi yang tersedia melalui pelayanannya. *Solv* merupakan nama yang berakar kata dari bahasa Inggris, yaitu *Solve* atau menyelesaikan permasalahan. *Solv* tampak dengan logo lingkaran

tidak sempurna dengan titik/lingkaran di bagian tengah. Tulisan Gojek menggunakan huruf kecil dan tidak ada tanda hubung. Logo gojek sebagai penggambaran dari mitra pengemudi bahwa Gojek tersebut tetap setia melayani penggunanya. Bila diperhatikan dari atas, gambar titik mempresentasikan pengemudi dan lingkaran yang mengelilingi sebagai kendaraan.

Gambar 2. 1 Logo PT. Gojek Indonesia



Sumber: www.gojek.com/about/

Pemilihan warna logo Gojek, yaitu warna hijau. Pemilihan warna hijau sebab merepresentasikan pertumbuhan, kebangkitan, stabilitas dan ketahanan. Hijau juga diartikan kemakmuran dan kombinasi warna yang positif seperti halnya Gojek yang memiliki misi memberi layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan dan menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek online.

Dalam logo Gojek terdapat tagline *There is Always a Way* yang berarti perusahaan ini menyediakan bermacam solusi untuk tiap situasi. Memberi kamu power untuk

melewati keribetan sehari-hari. Peningat bahwa dibalik setiap tantangan, pasti ada solusi untuk melewatinya.

2.1.4 Tiga Pilar PT. Gojek Indonesia

1. Kecepatan

Kami melayani dengan cepat, serta akan terus berkembang dan belajar dari pengalaman.

2. Inovasi

Kmai akan terus berkarya untuk memperbaiki layann kami untuk senantiasa memberikan kemudahan bagi seluruh pengguna.

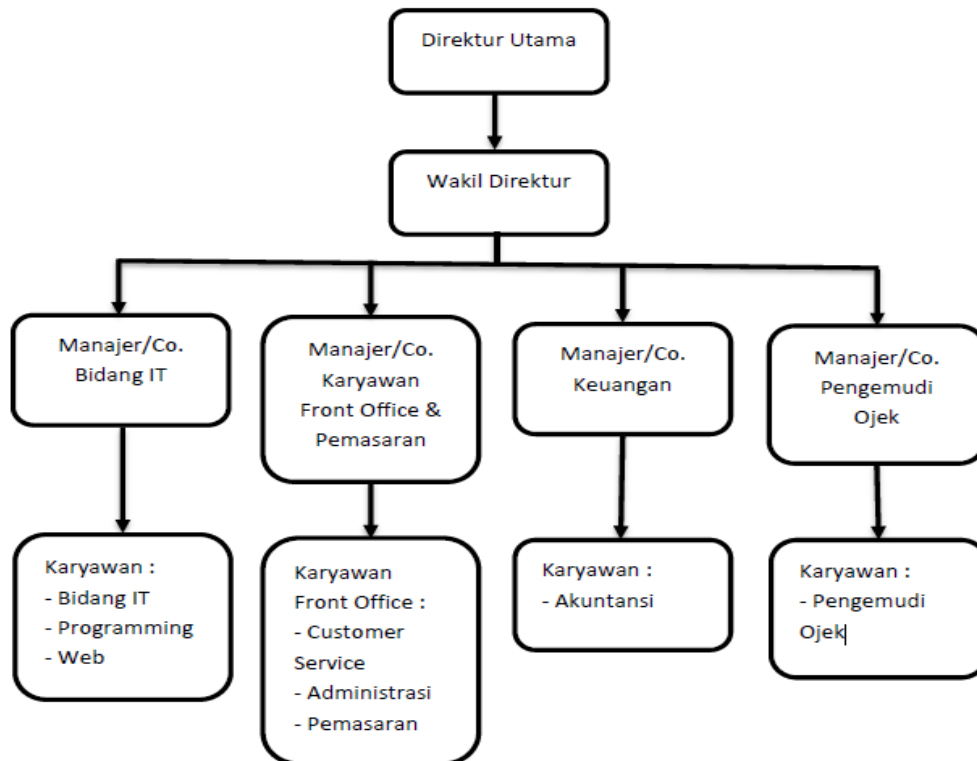
3. Dampak Sosial

Kami konsistem dalam menciptakan dampak social positif kepada seluruh pengguna Gojek.

2.1.5 Struktur Organisasi PT. Gojek Indonesia

Struktur organisasi yang dipergunakan PT Gojek Indonesia merupakan Struktur Organisasi Fungsional, yaitu pembagian tugas yang dibagi dalam kelompok fungsional yang terpisah. Berikut gambar struktur organisasi PT. Gojek Indonesia.

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Gojek Indonesia



Sumber: Gojek-Indonesia,2020

2.1.6 Deskripsi Pekerjaan

A. Direktur Utama

- Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan.
- Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan.
- Bertanggung jawab atas keuntungan dan juga kerugian yang dialami perusahaan.
- Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan.

- Menentukan strategi untuk mencapai Visi-Misi perusahaan.
- Mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan perusahaan mulai bidang administrasi, kepegawaian hingga pengadaan barang.

B. Wakil Direktur

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

C. Manager IT

- Mengembangkan dan menyusun strategi dan rencana IT Go-Jek dalam hal mempermudah pekerjaan dan dalam pelayanan kepada pelanggan.
- Mengoordinasi dan mengelola pendayagunaan software, hardware, braiware dan jaringan di bidang TIK untuk mencapai kinerja optimum Go-Jek Indonesia.
- Mengelola layanan perancangan sistem komputerisasi dan program aplikasi perangkat yang terintegrasi.
- Menyediakan data-data yang diperlukan oleh bagian lain yang menyangkut IT.

D. Manager Karyawan Front Office & Pemasaran

- Melatih, menetapkan dan mengevaluasi karyawan front office.
- Memastikan bahwasanya karyawan mengetahui sistem komputerisasi, etika menerima keluhan secara langsung atau via telepon dan standard operasional Go-Jek.
- Menangani keluhan pelanggan yang tidak bisa diselesaikan bawahannya.
- Membuat lapran daftar pelanggan.

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

E. Manager Akuntansi

- Mengoordinasi perencanaan anggaran.
- Mengembangkan format pengajuan dan pertanggung jawaban keuangan.
- Mengoordinasi pelaksanaan audit.
- Melakukan sistem pencatatan keuangan.
- Bertanggung jawab terhadap wakil direktur.
- Merencanakan, mengendalikan dan membuat keputusan atas semua aktivitas akuntansi.
- Menerima laporan arus kas keluar dan masuk ke perusahaan.

F. Manager Ojek

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

G. Karyawan

- Bidang Programming:

- Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer IT di bidang Programming.
- Bertanggung jawab mengenai program kepada manajer IT.
- Bidang Web :
 - Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer IT di bidang Web.
 - Bertanggung jawab mengenai program aplikasi maupun web go-jek.
- Front office (CS. Administrasi & Pemasaran) :
 - Melaksanakan semua pekerjaan front office yang ditetapkan oleh Manajer Front Office dan Administrasi.
 - Bertanggung jawab kepada Manajer Front Office dan Administrasi.
- Tukang Ojek :
 - Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer bagian ojek.
 - Mengantarkan penumpang dan pesanan sesuai dengan waktu ditetapkan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
 - Bertanggung jawab kepada atasannya.

Layanan yang Ditawarkan

Sampai saat ini aplikasi Go-Jek telah menyediakan 17 macam layanan jasa, Go-Jek di Semarang sudah menerapkan semua layanan sesuai aplikasi, yaitu:

1. GoRide

merupakan layanan transportasi menggunakan sepeda motor untuk mengantarkan anda kemanapun dengan mudah dan cepat.

2. GoCar

merupakan layanan transportasi menggunakan mobil untuk mengantarkan anda ke berbagai tempat dengan nyaman.

3. GoFood

merupakan layanan pesan-antar makanan dengan mudah ke restoran favorit anda.

4. GoMart

Ialah layanan yang dapat digunakan untuk berbelanja ribuan jenis barang dari berbagai macam toko di area anda.

5. GoShop

merupakan layanan solusi pas males belanja.

6. GoMall

adalah layanan belanja di Mall tapi online.

7. GoSend

merupakan layanan jasa kurir yang dapat digunakan untuk mengirim surat dan barang dalam waktu instan.

8. GoBox

merupakan layanan jasa angkutan digunakan untuk pindah barang ukuran besar menggunakan truk / mobil bak / blind van.

9. GoTransit

merupakan layanan yang bakal ngasih tau kamu harus naik apa saat menggunakan bus.

10. GoBluebird

Sebagai layanan transportasi mempergunakan mobil taksi.

11. GoTix

Ialah layanan jasa pembelian dan pengantaran tiket ke pengguna.

12. GoPlay

Ialah layanan nonton tayangan eksklusif.

13. GoGames

merupakan layanan jasa pembelian token dalam permainan.

14. GoMed

Kolaborasi antara GoJek dan Halodoc. GoMed hanya sebagai penghubung pengguna dengan Halodoc tanpa menyediakan produk apa pun.

15. GoPulsa

Sebagai layanan jasa untuk membeli pulsa/internet melalui saldo GoPay.

16. GoBills

Sebagai layanan pembayaran tagihan listrik, pembelian token listrik, sampai BPJS dengan pembayaran melalui saldo GoPay.

17. GoGive

Ialah layanan buat donasi dan zakat secara online dari anda untuk orang lain yang membutuhkan.

18. GoNearby

merupakan layanan pilihan terdekat buat jajan pake Go-Pay.

19. GoSure

merupakan layanan asuransi atau proteksi kesehatan, kendaraan, dan ponsel selama perjalanan.

20. GoInvestasi

merupakan layanan investasi anda tanpa ribet.

21. GoClub

merupakan program loyalitas Gojek terhadap pengguna aplikasi Gojek.

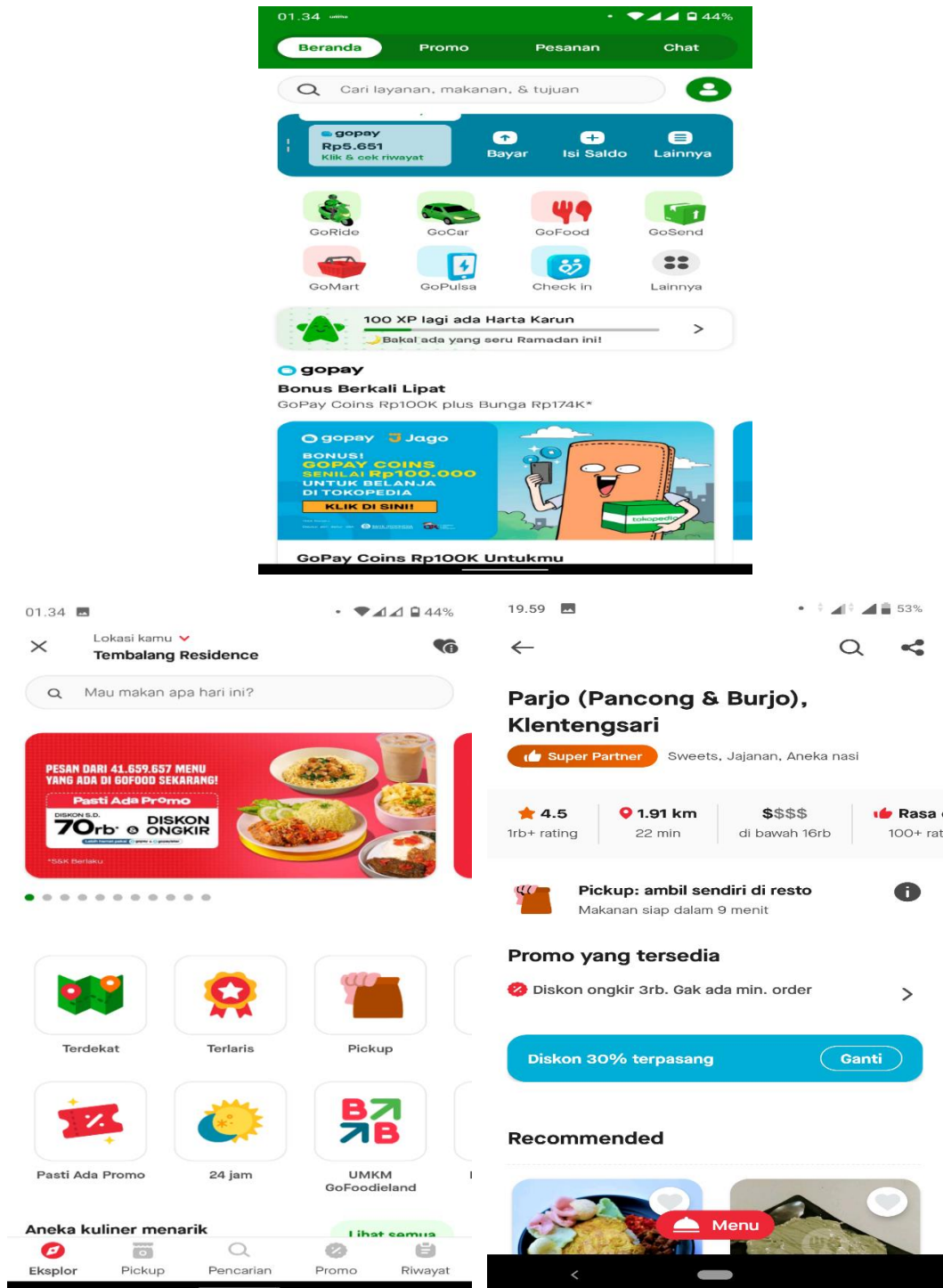
22. GoPoints

Ialah program loyalitas dari Gojek khusus pengguna Gopay. Tiap transaksi mempergunakan Gopay pengguna mendapat satu token, mainan, poin, maupun reward.

23. GoPay

Ialah layanan dompet virtual untuk mempermudah transaksi pengguna.

Gambar 2. 3 Tampilan Aplikasi Gojek



Sumber: Aplikasi Gojek,2022

2.2 Parjo Semarang

2.2.1 Sejarah Perusahaan Merchant Parjo Semarang

Parjo didirikan oleh Gilang Garnida sejak Agustus 2017. Parjo pertamanya didirikan di Jl. Gondang Timur 1 Tembalang Kota Semarang, namun sekrang sudah memiliki 3 cabang, seperti: Parjo Klentengsari dan Parjo Kramas.

Parjo Semarang semenjak awal pendirian memberi penawaran berupa konsep produk yang unik, yakni menawarkan pancong dan kreasi dari ayam (Pok-Pok). Produk yang Parjo Semarang tawarkan mempunyai harga terjangkau, berada di kisaran Rp3.000 sampai Rp15.000.

2.2.2 Visi dan Misi Parjo Semarang

Visi Parjo Semarang

Menjadi Warung Pancong dan mie instan sebagai pusat anak muda berkumpul.

Misi Parjo Semarang

- a. Memperkenalkan kue pancong di semarang.
- b. Melahirkan bermacam menu Pancong yang menjadi ciri khas produk Parjo.
- c. Menciptakan tempat tongkrongan yang nyaman bagi konsumen.
- d. Merancang organisai warung pancong dan mie instan yang profesional sehingga menunjang pencapaian kepuasan bagi investor.

2.2.3 Budaya Parjo Semarang

Budaya ialah serangkaian nilai dan praktik kerja yang perusahaan sumbangkan untuk memberi dampak ke perilaku anggota. Dengan begitu, budaya perusahaan sebagai pegangan karyawan selaku anggota organisasi selama melaksanakan perilaku maupun kewajibannya. Budaya pada Parjo Semarang, yakni:

- a. Menjalin hubungan antar karyawan dan masyarakat sekitar warung.
- b. Melakukan rapat dan berdoa bersama setiap satu minggu sekali.
- c. Memberikan 30% dari laba untuk amal sumbangan.
- d. Menjaga kepercayaan dengan konsumen.

Dengan adanya budaya dalam Parjo Semarang bertujuan menjadin hubungan baik pihak internal dan eksternal. Hal ini dilakukan meminimalisir kendala yang dapat terjadi dikemudian hari, selain itu budaya warung ini akan mempermudah pelaporan perkembangan dan masalah yang dihadapi dalam kegiatan warung ini sehingga dapat terjalin rasa kekeluargaan antara pemilik dengan karyawan.

2.2.4 Logo Merchant Parjo Semarang

Logo merupakan tanda yang secara langsung tidak menjual, namun berperan sebagai identitas yang menjadi alat pemasaran. Logo pun bisa membantu mengklasifikasikan atau sebagai pembeda dari masing-masing produk (Sularko, 2008: 6). Logo berperan sebagai identitas perusahaan yang efektif dan efisien untuk diingat oleh masyarakat. Logo dapat memberikan daya tarik tersendiri bagi konsumen, yang dapat

menumbuhkan rasa puas apabila logo yang dimiliki oleh suatu perusahaan baik. Pada UMKM Parjo Semarang berikut adalah gambar logonya:

Gambar 2. 4 Logo Parjo Semarang



Sumber: UMKM Parjo Semarang, 2020

Logo yang dimiliki Parjo Semarang memiliki filosofi tersendiri. Pada logo tersebut terdapat 2 gambar dalam desain logo Parjo Semarang yaitu mie dan kue. Gambar mie memiliki arti bahwa produk Parjo Semarang selalu memberikan kreasi masakan mie dengan perbedaan saus diatas mie. Gambar kue memiliki arti bahwa produk Parjo Semarang selalu memberikan pancong terbaik dengan topping yang berbeda untuk memanjakan lidah konsumen.

2.2.5 Lokasi Merchant Parjo Semarang

Perkembangannya Parjo Semarang memiliki beberapa lokasi, yaitu di Jalan Gondang Timur 1 Kecamatan Tembalang, Jalan Klentengsari No. 17 Kecamatan Banyumanik, Jalan Margasatwa Kecamatan Gunung Pati. Alasan pemilihan lokasi:

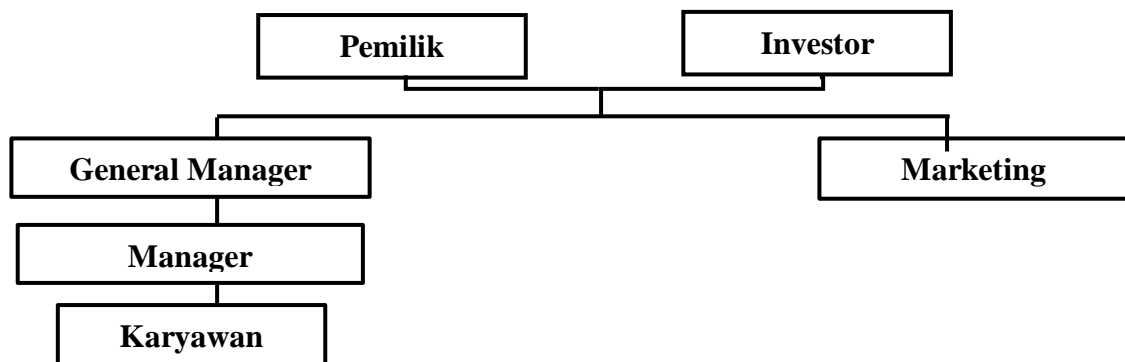
- a. Dekat dengan kampus, seperti Undip, Poltekes, Polines, maupun Unnes.
- b. Memperkenalkan kue pancong pada masyarakat Semarang.

2.2.6 Struktur Organisasi Parjo Semarang

Struktur organisasi yang digunakan Warung Parjo Semarang merupakan struktur organisasi fungsional, yakni penentuan tugas yang terbagi ke kelompok fungsional.

Terlampir struktur organisasi Warung Parjo Semarang:

Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Parjo Semarang



Sumber: UMKM Parjo Semarang, 2020

2.2.7 Deskripsi Pekerjaan

A. Pemilik

- Berkoodinasi dengan investor, marketing dan general manager untuk kemajuan merchant Parjo Semarang.
- Bertanggung jawab atas dana modal yang diterima dari investor.

B. Investor

- Membantu dana modal untuk kemajuan Merchant Parjo Semarang.
- Berkoordinasi dengan pemilik dan general manager Parjo Semarang.

C. Marketing

- Membantu pemasaran produk dan bertanggung jawab dalam mengurus *stake holder* Parjo Semarang.

D. General Manager

- Bertanggung jawab terhadap kemajuan seluruh merchant cabang Parjo Semarang.
- Bertanggung jawab terhadap keuangan seluruh merchant cabang Parjo Semarang.
- Mengawasi tugas manager untuk memajukan merchant cabang Parjo Semarang.
- Berkoordinasi dan bertanggung jawab terhadap *stake holder* Parjo Semarang.

E. Manager

- Membantu tugas general manager dalam mengumpulkan, menyusun, dan mengolah data laporan keuangan setiap bulan dan menjadi data keuangan Parjo Semarang.
- Mengatur semua area cabang merchant, dimulai dari depan sampai belakang cabang merchant.
- Mengontrol order tambahan.
- Bertanggung jawab penuh terhadap keseluruhan operasional dan keamanan.
- Bertanggung jawab penuh terhadap kemajuan merchant cabang Parjo Semarang.
- Bertanggung jawab atas keluhan konsumen dan tindakan yang harus dilakukan.

- Mengontrol pesanan makanan dan minuman.
- Memberikan gaji tiap bulan karyawan.
- Koordinasi menu kepada bagian marketing untuk meningkatkan penjualan.