

Application-Based Transportation Technology Analysis: Case Study of PT. Gojek Indonesia

Solihin Royani¹, Ditha Rahayu Ruswandi², Wulan Rahmawati³, Annisa Nurkholifah⁴, Devi Fauziah⁵, Nabila Sephia Putri Maharani⁶

Universitas Sebelas April Sumedang

solihin.feb@unsap.ac.id, ditharahayuu@gmail.com, wulanrhmwiti30@gmail.com, nurkholifahannisa08@gmail.com, devifauziah291@gmail.com, nabilasephia57@gmail.com

Article Info

Article history:

Received March 23, 2025

Revised Apr 22, 2025

Accepted May 17, 2025

Keywords:

Technology
Transportation

ABSTRACT

Currently, the development of technology and information throughout the world is increasingly rapid. Digital transformation has changed the face of global industry significantly. One striking example is PT. Gojek Indonesia, a technology company from Indonesia, has played an important role in changing the paradigm of transportation services in Southeast Asia. Gojek offers online transportation services that provide solutions to various problems faced by society, and access to this service can be done anytime and anywhere. PT Gojek Indonesia is now known as one of the leading technology companies in the country, with a variety of services including motorbike taxi transportation, goods delivery, and digital payment systems. This article will present an in-depth analysis of Gojek's journey, starting from its initial founding by Nadiem Makarim to its current position as an industry leader. Through a SWOT analysis approach, this article will also explore the strengths, weaknesses, opportunities and threats facing Gojek. Apart from that, the strategies implemented by the company to achieve its goals will also be explained in detail. In this article, we will also highlight Gojek's advantages and disadvantages in meeting customer needs as well as the challenges that must be faced in facing competition with conventional industries and developments in electronic media.



Copyright © 2022 SINTESA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Solihin Royani,
Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Jl Angkrek Situ No 19 Kelurahan Situ Kecamatan Sumedang Utara- Sumedang 45322
Email: solihin.feb@unsap.ac.id

1. INTRODUCTION

Teknologi dapat diartikan sebagai kumpulan alat dan metode yang digunakan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidup dan meningkatkan kenyamanan. Sejarah penggunaan teknologi dimulai sejak zaman prasejarah, ketika manusia mengubah sumber daya alam menjadi alat sederhana. Salah satu pencapaian penting saat itu adalah kemampuan mengendalikan api, yang memungkinkan manusia mendapatkan makanan dengan lebih mudah. Penemuan roda juga menjadi langkah besar karena membantu manusia dalam mobilitas dan mengendalikan lingkungannya.

Dalam perkembangannya, teknologi modern seperti mesin cetak, telepon, dan internet telah mengurangi hambatan komunikasi, memungkinkan manusia berinteraksi secara global. Namun, tidak semua teknologi digunakan untuk tujuan positif. Sejak dahulu, manusia telah menciptakan berbagai senjata, mulai dari alat sederhana hingga senjata nuklir yang sangat destruktif.

Dampak teknologi terhadap masyarakat dan lingkungan sangat luas. Di banyak komunitas, teknologi berperan dalam meningkatkan ekonomi dan menciptakan lebih banyak waktu luang. Namun, di sisi lain, perkembangan teknologi juga menghasilkan limbah yang mencemari lingkungan dan menghabiskan sumber daya alam. Pengaruh teknologi terhadap nilai-nilai sosial pun signifikan, karena dapat mengubah norma yang telah lama dianut masyarakat.

Sebagai contoh, konsep efisiensi yang awalnya hanya berlaku pada mesin kini diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan manusia.

Perubahan ini bisa berdampak buruk, seperti merusak lingkungan atau menyebabkan keterasingan manusia. Beberapa paham seperti transhumanisme dan tekno-progresivisme meyakini bahwa kemajuan teknologi dapat membawa manfaat besar bagi peradaban. Sejauh ini, teknologi masih dianggap sebagai sesuatu yang khas manusia, meskipun penelitian menunjukkan bahwa beberapa hewan seperti primata dan lumba-lumba juga mampu menggunakan alat sederhana dan mewariskan pengetahuan kepada keturunannya.

Istilah "teknologi" sendiri mengalami perubahan makna seiring waktu. Sebelum abad ke-20, istilah ini jarang digunakan dan lebih merujuk pada seni terapan. Namun, pada awal abad ke-20, terutama setelah Revolusi Industri Kedua, istilah ini mulai digunakan secara luas. Konsep ini semakin berkembang ketika ilmuwan sosial Amerika menerjemahkan istilah Jerman "Technik" menjadi "technology."

Pada tahun 1930-an, teknologi tidak hanya diartikan sebagai studi seni industri tetapi juga mencakup aplikasinya dalam kehidupan sehari-hari. Sosiolog Read Bain pada tahun 1937 mendefinisikan teknologi sebagai mencakup semua alat, mesin, senjata, pakaian, tempat tinggal, serta sarana komunikasi dan transportasi, beserta keterampilan yang diperlukan untuk menggunakannya. Definisi ini masih sering digunakan dalam ilmu sosial. Namun, ada pula pandangan yang menyatakan bahwa teknologi adalah ilmu terapan, yang lebih banyak dianut oleh ilmuwan dan insinyur.

Beberapa filsuf seperti Michel Foucault dan Bernard Stiegler memberikan perspektif tambahan mengenai teknologi. Foucault mengaitkan teknologi dengan pemikiran instrumental, sementara Stiegler melihatnya sebagai sesuatu yang melampaui kehidupan manusia. Secara umum, teknologi bisa dipahami sebagai segala sesuatu yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu, baik yang berwujud maupun tidak. Ini mencakup berbagai hal, mulai dari alat sederhana seperti sendok kayu hingga teknologi kompleks seperti stasiun luar angkasa atau perangkat lunak.

Dalam bidang transportasi, teknologi memegang peran penting dalam memudahkan perpindahan manusia dan barang. Transportasi terbagi menjadi tiga kategori utama: darat, laut, dan udara. Transportasi udara meskipun lebih mahal, menawarkan kecepatan dan keamanan yang lebih baik dibandingkan dengan transportasi lainnya. Di negara maju, masyarakat lebih sering menggunakan transportasi umum seperti kereta bawah tanah atau taksi, sehingga kepemilikan kendaraan pribadi lebih jarang.

Gojek didirikan oleh Nadiem Makarim, seorang warga negara Indonesia yang menyelesaikan pendidikan Master of Business Administration di Harvard Business School. Gagasan untuk mendirikan Gojek muncul dari pengalaman pribadinya saat bekerja sebagai Co-Founder dan Managing Director Zalora Indonesia serta Chief Innovation Officer di Kartuku.

Sebagai pengguna rutin ojek dalam menghadapi kemacetan Jakarta, Nadiem menyadari bahwa banyak pengemudi ojek menghabiskan waktu hanya untuk menunggu penumpang, yang berdampak pada penghasilan mereka. Ia melihat peluang untuk meningkatkan efisiensi dengan cara membuat sistem yang memungkinkan pengemudi terus bergerak mencari penumpang, sehingga mereka bisa mendapatkan pendapatan lebih baik. Selain itu, ia juga mengalami kesulitan dalam menemukan ojek saat dibutuhkan, karena jumlahnya tidak sebanyak moda transportasi lain. Dari permasalahan ini, Nadiem mendapat inspirasi untuk menciptakan sebuah layanan yang bisa menghubungkan pengemudi ojek dengan penumpang secara lebih efektif.

Lecture Study

1. Manajemen Strategi

Manajemen strategi merupakan perencanaan, proses, pengembangan dan implementasi keputusan yang mengarah terhadap tujuan jangka panjang suatu organisasi. Secara keseluruhan, manajemen strategi melibatkan berbagai langkah yang dilakukan untuk memanfaatkan sumber daya yang ada di sekitar secara efektif dan efisien guna mencapai keunggulan dan mempertahankan posisi pasar.

2. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah sebuah teknik yang digunakan untuk menilai posisi suatu perusahaan atau organisasi dengan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap kesuksesannya. SWOT sendiri merupakan akronim dari Strengths (Kekuatan), Weakness (Kelemahan), Opportunities (Peluang), dan Threats (Ancaman).

Metode ini membantu dalam mengidentifikasi keunggulan yang dimiliki organisasi, kelemahan yang perlu diperbaiki, peluang yang bisa dimanfaatkan, serta ancaman yang dapat menghambat perkembangan. Dengan menggunakan analisis SWOT, perusahaan dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk mencapai tujuan mereka.

METHOD

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan bertujuan untuk memahami peristiwa di PT Gojek Indonesia secara mendalam dan mendapatkan wawasan dari perspektif individu atau kelompok. Teknik pengumpulan data ini melalui studi dokumen berupa artikel, website dan dokumen. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola-pola utama yang menggambarkan perjalanan PT. Gojek Indonesia.

RESULTS AND DISCUSSION

1. Results

Strategi Yang Dilakukan Oleh PT Gojek Indonesia

A. Penetapan Harga yang Jelas

Gojek menawarkan harga yang transparan berdasarkan jarak yang ditempuh. Dengan pendekatan ini, risiko tindakan curang dari mitra terhadap pelanggan dapat diminimalisir. Hal ini tidak hanya membantu membangun kepercayaan masyarakat, tetapi juga berkontribusi pada meningkatnya reputasi Gojek di sektor transportasi.

B. Kerjasama dengan Berbagai Mitra

Dalam strategi pemasarannya, Gojek aktif menjalin kerjasama dengan berbagai perusahaan. Kolaborasi ini saling menguntungkan, meningkatkan reputasi kedua belah pihak dan memperluas jangkauan mereka. Salah satu contoh partnership yang signifikan adalah kerjasama antara Gojek dan Tokopedia. Selain itu, Gojek juga berkolaborasi di sektor kuliner melalui GoFood, serta menjalin kerja sama dengan minimarket melalui Gomart.

C. Fokus pada Pengalaman Pelanggan

Demi memberikan pengalaman terbaik, Gojek sangat memperhatikan layanan pelanggan. Dengan mendengarkan masukan dan keluhan, Gojek mampu memahami dan memenuhi ekspektasi pengguna. Kemudahan yang diberikan membuat semakin banyak orang merasa nyaman menggunakan aplikasi Gojek, yang menawarkan berbagai layanan yang praktis.

D. Memperluas Target Pemasaran

Awalnya, Gojek hanya berfungsi sebagai aplikasi transportasi ojek berbasis online. Namun, kini mereka telah memperluas layanan dengan menawarkan berbagai kemudahan, seperti pemesanan makanan, tiket, belanja online, serta pembayaran tagihan. Inovasi ini telah membantu masyarakat dan menjadikan Gojek pilihan utama karena kepraktisan yang ditawarkan. Pendekatan Gojek yang cermat dalam menemukan celah di pasar juga membawa keuntungan signifikan bagi perusahaan.

Analisis SWOT di PT Gojek Indonesia

Analisis SWOT adalah sebuah metode yang digunakan untuk menilai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi oleh suatu perusahaan. Dalam analisis ini, terdapat dua aspek utama, yaitu IFAS (Internal Strategic Factors Analysis Summary) yang mencakup faktor internal, serta EFAS (External Strategic Factors Analysis Summary) yang berfokus pada faktor eksternal.

1. Faktor Internal

a. Kekuatan

- Gojek memiliki manajemen kualitas layanan yang sangat baik, meliputi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti nyata layanan.
- Perusahaan bekerja sama dengan berbagai mitra, termasuk asuransi dan toko offline.
- Lingkungan fisik yang mendukung, terutama logo yang mencerminkan identitas ojek online.
- Promosi yang efisien dilakukan melalui internet, media cetak, dan mensponsori acara-acara besar di kota-kota besar.
- Sumber daya manusia, baik dari tim engineering maupun karyawan, sangat kompeten.
- Sistem yang terintegrasi antara mitra Gojek dan konsumen, sehingga mempermudah interaksi.
- Dapatkan dukungan dari pemerintah dalam bentuk regulasi terkait layanan transportasi online.

b. Kelemahan (Weaknesses)

- Layanan Gojek masih terbatas di kota-kota besar dan belum merambah ke kota-kota kecil.
- Prosedur operasional standar (SOP) pelayanan kurang jelas, sehingga sosialisasi kepada konsumen masih perlu ditingkatkan.

- Jaminan asuransi untuk layanan seperti Gojek, Go-Send, dan Go-Food belum sepenuhnya transparan.

2. Faktor Eksternal

a. Peluang (Opportunities)

- Transparansi harga yang terjangkau mendorong masyarakat beralih menggunakan jasa transportasi ini.
- Perusahaan dituntut untuk terus berinovasi agar dapat menciptakan layanan baru dalam aplikasi.
- Perlu adanya pembuatan aplikasi yang aman dan intuitif bagi pengguna.
- Dukungan dari pemerintah berupa regulasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna ojek online.
- Memperkuat kemajuan industri melalui kontribusi karya anak bangsa.
- Semakin banyaknya supplier yang bergabung dengan Gojek memberikan peluang kerja sama yang lebih luas dengan masyarakat
- Gojek dapat menciptakan lebih banyak lapangan kerja bagi mitra supplier.
- Solidaritas yang kuat di antara para driver Gojek memberikan dampak positif terhadap kinerja perusahaan.

b. Ancaman (Threats)

- Meski Gojek merupakan pionir layanan ojek online, namun perlu adanya inovasi yang terus menerus agar dapat bersaing dan mempertahankan pangsa pasar.
 - Pesatnya perkembangan media elektronik diharapkan dapat memajukan Gojek, namun juga berpotensi merugikan apabila tidak diantisipasi dengan baik.
 - Situasi politik yang tidak stabil di Indonesia bisa menjadi hambatan bagi kelangsungan bisnis Gojek.
- Strategi Meraih Tujuan di PT Gojek Indonesia

2 Discussion

A. Studi Kasus

- 1) Masalah Server, Sering kali pengguna mengalami kesalahan server, yang mungkin disebabkan oleh overload pada sistem, akibat meningkatnya jumlah pengguna dan driver. Saya sendiri pernah mengalami hal ini saat mencoba memasukkan kode referral atau menentukan lokasi penjemputan.
- 2) Ketidakmampuan Memilih Driver, Meskipun aplikasi ojek online memungkinkan kita untuk melihat keberadaan ojek di sekitar kita, sayangnya kita tidak dapat memilih driver secara langsung. Setelah pemesanan, para driver akan "berebut" untuk mendapatkan order tersebut.
- 3) Kesulitan Mengubah Tujuan, Setelah kita berada di atas motor driver ojek online, kita akan diantarkan ke lokasi sesuai permintaan yang tercantum di aplikasi. Jika terjadi perubahan rencana di tengah jalan, kita tidak dapat meminta pengemudi untuk mengubah arah tujuan secara spontan.
- 4) Sulit Menemukan Pengemudi. Sesekali, setelah melakukan pemesanan melalui aplikasi ojek online, kita menerima notifikasi yang menyatakan "kami tidak dapat menemukan driver." Hal ini menunjukkan bahwa standar pelayanan terkadang tidak terpenuhi.
- 5) Adanya Pengemudi yang Tidak Sopan, Sayangnya, masih ada pengemudi yang bertindak tidak sopan, seperti menggoda atau melontarkan kalimat-kalimat yang kurang pantas kepada pelanggan, padahal hal tersebut seharusnya dihindari. Semoga informasi ini bermanfaat bagi Anda dalam memahami layanan ojek online dengan lebih baik.

B. Penyelesaian Kasus

1. Keadaan Server Yang Error

Aplikasi Gojek beberapa kali mengalami permasalahan atau error. Permasalahannya beragam, mulai dari tidak bisa masuk ke aplikasi, pencarian pengemudi yang tidak berhasil ditemukan dan lainnya. Permasalahan ini akan membuat customer menjadi kurang nyaman. Namun, apabila kita mengalami hal tersebut, maka cari tahu terlebih dahulu, apakah hanya kita yang mengalaminya atau memang servernya sedang tidak mendukung. Jika memang gangguannya hanya terjadi pada kita, langkah yang selanjutnya kita ambil, ialah :

- Periksa Internet
- Menginstall aplikasi Gojek terlebih dahulu, lalu kembali mendownloadnya
- Pastikan GPS di HP kita aktif
- Apakah aplikasi Gojeknya ada pembaharuan atau tidak
- Hapus sampah yang ada di aplikasi Gojek
- Menghidupkan kembali ponsel kita
- Menghubungi pusat panggilan Gojek

2. Tidak Dapat Memilih Pengemudi

- Periksa terlebih dahulu profil saat memesan : Saat memesan pengemudi, kita dapat melihat dan memeriksa foto profil yang kita pilih. Periksa juga ulasan dan rating pengemudi dari customer sebelumnya.

- Pilih dengan gender 'Wanita' jika kita menginginkan pengemudinya berjenis kelamin wanita
- Memilih aplikasi khusus

3. Tidak Dapat Mengubah Tujuan Lokasi

Di Aplikasi Gojek bisa mengubah tujuan lokasi asalkan si Pengemudi sudah sampai, asalkan konfirmasi ke pengemudinya bahwa kita ingin pindah tujuan lokasi.

4. Tidak dapat menemukan pengemudi

Pihak dari aplikasi Gojek harus dapat menyamaratakan penempatan pengemudi di tempat yang sulit dijangkau.

5. Adanya Kenakalan Pengemudi

Pihak dari Aplikasi Gojek harus dapat memilah dan memilih Pengemudi yang Profesional terhadap pekerjaannya.

CONCLUSION

Setelah kami melakukan analisis terhadap PT Gojek Indoensia, ternyata perusahaan Gojek memiliki kelebihan dan kekurangan dalam sistemnya.

Kelebihan PT Gojek Indonesia

- a. Praktis dan Mudah Dengan mengunduh aplikasi GOJEK melalui Google Play atau App Store, pengguna dapat memesan ojek dari mana saja dan ke mana saja. Driver akan tiba di lokasi sesuai dengan waktu yang ditampilkan saat pemesanan.
- b. Aman, Salah satu keuntungan menggunakan Gojek adalah aspek keamanan yang lebih baik dibandingkan ojek tradisional. Setiap penumpang disediakan helm sebagai pelindung kepala.
- c. Ramah dan Sopan Driver Gojek selalu bersikap sopan, siap meminta maaf jika tidak mengenakan jaket perusahaan atau jika stok masker habis. Mereka juga akan meminta maaf jika terlambat dalam menemukan alamat penumpang, dan sering kali menutup perjalanan dengan senyuman dan ucapan terima kasih.
- d. Terpercaya, Kelebihan mencolok dari layanan Gojek adalah transparansi informasi mengenai driver. Pengguna dapat mengetahui nama, foto, dan nomor telepon driver yang akan mengantar, sehingga meningkatkan rasa aman dan kepercayaan dalam menggunakan jasa ojek berbasis online. Dengan demikian, kekhawatiran akan kejadian yang tidak diinginkan menjadi berkurang.

Kekurangan PT Gojek Indonesia

- a. Masalah Server, Sering kali pengguna mengalami kesalahan server, yang mungkin disebabkan oleh overload pada sistem, akibat meningkatnya jumlah pengguna dan driver. Saya sendiri pernah mengalami hal ini saat mencoba memasukkan kode referral atau menentukan lokasi penjemputan.
- b. Tantangan dari Ojek Konvensional Kehadiran ojek online tidak selalu diterima dengan baik. Salah satu kelompok yang paling menentang adalah pengojek pangkalan yang sudah terbiasa menawarkan jasa secara konvensional.
- c. Ketidakmampuan Memilih Driver, Meskipun aplikasi ojek online memungkinkan kita untuk melihat keberadaan ojek di sekitar kita, sayangnya kita tidak dapat memilih driver secara langsung. Setelah pemesanan, para driver akan "berebut" untuk mendapatkan order tersebut.
- d. Kesulitan Mengubah Tujuan Setelah kita berada di atas motor driver ojek online, kita akan diantarkan ke lokasi sesuai permintaan yang tercantum di aplikasi. Jika terjadi perubahan rencana di tengah jalan, kita tidak dapat meminta pengemudi untuk mengubah arah tujuan secara spontan.
- e. Sulit Menemukan Pengemudi, Sesekali, setelah melakukan pemesanan melalui aplikasi ojek online, kita menerima notifikasi yang menyatakan "kami tidak dapat menemukan driver." Hal ini menunjukkan bahwa standar pelayanan terkadang tidak terpenuhi.
- f. Adanya Pengemudi yang Tidak Sopan, Sayangnya, masih ada pengemudi yang bertindak tidak sopan, seperti menggoda atau melontarkan kalimat-kalimat yang kurang pantas kepada pelanggan, padahal hal tersebut seharusnya dihindari.

ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penulisan artikel kami yang berjudul "Tinjauan Mendalam Mengenai Perjalanan PT Gojek Indonesia. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah menyediakan data dan sumber informasi yang sangat membantu dalam penyelesaian artikel ini. Semoga artikel ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat dan dapat digunakan sebagai referensi yang berguna di masa depan.

REFERENCES

<https://id.wikipedia.org/wiki/Gojek>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Gojek>

<https://gelegakzaki.wordpress.com/2016/10/17/pt-go-jek-visi-misi-struktur-organisasi-dan-sop/>

https://katadata.co.id/digital/startup/63fdf61458492/strategi-gojek-2023-pengembangan_machine-learning-hingga-fitur-baru

https://binus.ac.id/bandung/creativepreneurship/2022/04/10/strategi-marketing-untuk-umkm_studi-kasus-gojek/

https://id.quora.com/Apa-kelebihan-dan-kekurangan-Go-Jek-dibandingkan-transportasi-daring_lainnya

https://tekno.kompas.com/read/2022/02/10/14450007/begini-cara-mengatasi-aplikasi-gojek_error?page=all

https://www-detik-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.detik.com/bali/berita/d-6799395/pengamat_tawarkan-3-solusi-cegah-konflik-driver-online-vs

konvensional/amp?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_

<tf=Dari%20%251%24s&aoh=17159912866909&csi=1&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google>

e.com&share=https%3A%2F%2Fwww.detik.com%2Fbali%2Fberita%2Fd_6799395%2Fpengamat

<tawarkan-3-solusi-cegah-konflik-driver-online-vs-konvensional>