



Literatur Riwiew Efektivitas Dan Efisiensi E-Commerce Pada Gojek Di Jakarta: Transformasi Layanan Transportasi Online Melalui Analisis Sistem Pembayaran, Penerapan CRM Dan SCM, Serta Peran Sistem Informasi Manajemen

Hisbi Aziz, Muhammad Rifqi, Nator Diego Sitorus, Putri Adela Fadli, Taufikurrohman, Ines Heidiani Ikasari

^{1,2}Fakultas Ilmu Komputer, Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Indonesia
hisbiaziz5@gmail.com, rifqimuhammad1923@gmail.com, natordiego5@gmail.com,
putriadelafadli@gmail.com, Ktaufik498@gmail.com, dosen01374@unpam.ac.id

Abstrack- E-commerce melibatkan aktivitas bisnis yang dilakukan melalui media elektronik, dengan internet sebagai platform utamanya. Teknologi digital telah merevolusi cara berbelanja, menjual, dan memasarkan produk, menjadikannya lebih efisien dan mudah diakses. Salah satu aspek penting dalam e-commerce adalah marketplace, yang menghubungkan pembeli dan penjual. Namun, kekurangannya adalah ketidakmampuan konsumen untuk memeriksa produk secara fisik, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan. Penelitian ini mengkaji penggunaan sistem informasi manajemen dalam industri transportasi online, dengan fokus pada PT. Gojek Indonesia. Gojek telah menjadi pemimpin di sektor ini dengan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Penelitian ini juga mengevaluasi sistem pembayaran yang diterapkan oleh Gojek, Grab, dan Maxim, dengan menyoroti transaksi cepat dan antarmuka yang ramah pengguna pada Gojek. Selain itu, penerapan sistem Customer Relationship Management (CRM) dan Supply Chain Management (SCM) di Gojek juga dievaluasi untuk memahami peran keduanya dalam efisiensi operasional dan hubungan pelanggan. Temuan ini menekankan pentingnya sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan dan mendukung pengambilan keputusan strategis.

Kata Kunci : Efektivitas dan efisiensi e-commerce, Gojek Jakarta, layanan transportasi online, sistem pembayaran, CRM, SCM, dan sistem informasi manajemen.

ABSTRACT- E-commerce involves business activities conducted via electronic media, with the internet as the primary platform. Digital technology has revolutionized shopping, selling, and marketing, making these processes more efficient and accessible. A key aspect of e-commerce is the marketplace, which connects buyers and sellers. However, a drawback is the inability for consumers to physically inspect products, leading to potential dissatisfaction. This study examines the use of management information systems in the online transportation industry, focusing on PT. Gojek Indonesia. Gojek has become a leader in this sector by utilizing digital technology to enhance user experience. The research also evaluates the payment systems of Gojek, Grab, and Maxim, highlighting Gojek's fast and user-friendly transactions. Additionally, the implementation of Customer Relationship Management (CRM) and Supply Chain Management (SCM) at Gojek is assessed to understand their role in operational efficiency and customer relations. The findings underscore the importance of management information systems in improving service quality and supporting strategic decisions.

Keyword : Effectiveness and efficiency of e-commerce, Gojek Jakarta, online transportation services, payment systems, CRM, SCM, and management information systems.

1. PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, kemajuan teknologi telah menjadi faktor utama yang mendorong perubahan cara perusahaan beroperasi dan berinteraksi dengan konsumen. PT Gojek Indonesia, yang awalnya dikenal sebagai penyedia layanan ojek berbasis aplikasi, kini telah berkembang menjadi platform multimodal yang menawarkan beragam layanan, seperti pengiriman makanan (GoFood), belanja (GoMart), dan layanan kurir (GoSend). Dengan lebih dari 200 juta unduhan aplikasi dan jutaan pengguna aktif, Gojek telah berhasil memanfaatkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus berkembang. Sebagai pionir dalam industri transportasi online di Indonesia, PT Gojek Indonesia memanfaatkan teknologi untuk menyediakan berbagai layanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Seiring dengan pesatnya pertumbuhan perusahaan, banyak penelitian yang mencoba mengkaji dampak sistem informasi manajemen (SIM) dan e-commerce terhadap kinerja Gojek. Artikel ini akan mengulas temuan dari lima jurnal yang membahas kedua aspek tersebut, mengidentifikasi kesenjangan, tren, serta implikasi yang relevan.



Beberapa jurnal menunjukkan betapa pentingnya penerapan SIM untuk meningkatkan efisiensi operasional di Gojek. Dengan sistem ini, perusahaan dapat mengumpulkan dan menganalisis data secara real-time, yang mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih cepat. Misalnya, sebuah studi dalam mengungkapkan bahwa penggunaan analitik data membantu manajemen Gojek dalam memantau kinerja pengemudi serta mengelola permintaan layanan dengan lebih efektif. Penelitian ini juga menemukan bahwa pengemudi yang mendapatkan umpan balik langsung melalui sistem informasi memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan. Studi ini menunjukkan bahwa Gojek telah berhasil membangun sebuah ekosistem terintegrasi yang memungkinkan pelanggan untuk mengakses berbagai layanan dalam satu aplikasi. Selain itu, penelitian tersebut mengungkapkan bahwa promosi dan diskon yang ditawarkan melalui platform e-commerce Gojek turut meningkatkan loyalitas pelanggan. Namun, ada kesenjangan yang teridentifikasi dalam hal minimnya penelitian yang mengukur dampak jangka panjang dari strategi e-commerce terhadap kepuasan pelanggan.

Peran penting SIM dalam operasional Gojek sangat jelas. Sistem ini memungkinkan perusahaan untuk mengumpulkan dan memproses data secara real-time, yang membantu pengambilan keputusan berbasis data. Dengan memanfaatkan analitik data, Gojek dapat memantau kinerja pengemudi, mengelola permintaan layanan, serta memprediksi tren pasar. Ketersediaan informasi yang tepat dan akurat memungkinkan manajemen untuk merumuskan strategi yang lebih baik dalam menghadapi tantangan dan peluang yang ada di pasar.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan campuran, memadukan metode kualitatif dan kuantitatif untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi e-commerce di PT Gojek Indonesia. Dalam aspek kualitatif, wawancara mendalam akan dilakukan dengan manajer dan staf dari berbagai departemen Gojek, termasuk IT, pemasaran, dan layanan pelanggan. Wawancara ini akan bersifat semi-terstruktur, memberikan kebebasan bagi peneliti untuk menggali perspektif dan pengalaman para responden terkait penggunaan sistem informasi manajemen (SIM), Customer Relationship Management (CRM), dan Supply Chain Management (SCM). Selain itu, survei akan dibagikan kepada 100 pengguna aktif aplikasi Gojek yang tinggal di Jakarta, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Kuesioner survei akan mencakup pertanyaan mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran, kemudahan penggunaan aplikasi, serta pengalaman keseluruhan dengan layanan yang diberikan oleh Gojek.

Proses pengumpulan data juga akan mencakup analisis dokumen, termasuk laporan tahunan dan materi internal yang dikeluarkan oleh Gojek. Hal ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebijakan dan strategi yang diterapkan oleh perusahaan. Dalam tahap analisis data, pendekatan kualitatif akan dilakukan dengan menggunakan analisis tematik. Hasil transkripsi wawancara akan dianalisis untuk mengidentifikasi tema-tema utama dan subtema yang muncul. Sementara itu, data survei akan dianalisis secara kuantitatif melalui statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden serta tingkat kepuasan mereka, dan analisis inferensial untuk mengevaluasi hubungan antara variabel seperti efektivitas sistem pembayaran dan kepuasan pengguna.

Untuk menjaga validitas penelitian, triangulasi data akan digunakan dengan menggabungkan hasil wawancara, survei, dan analisis dokumen. Teknik member checking juga akan diterapkan untuk memastikan akurasi dan keakuratan temuan yang diperoleh. Keandalan penelitian akan dijaga dengan melakukan uji coba kuesioner sebelum disebarkan secara resmi. Dalam aspek etika, peneliti akan memperoleh persetujuan dari seluruh responden serta menjaga kerahasiaan data yang dikumpulkan selama penelitian. Hasil dari penelitian ini akan dipresentasikan dalam bentuk laporan akhir, yang mencakup ringkasan temuan, analisis terkait implikasi bagi Gojek dan industri transportasi online, serta rekomendasi terkait praktik bisnis dan kebijakan yang relevan. Dengan pendekatan yang terstruktur ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai kontribusi SIM, CRM, dan SCM dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna di Gojek.



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas dan efisiensi e-commerce di PT Gojek Indonesia. Melalui wawancara mendalam dengan manajer dan staf Gojek, peneliti berharap memperoleh wawasan terkait penerapan sistem informasi manajemen (SIM) dalam operasional harian. Temuan ini diharapkan dapat mencakup pemahaman tentang fitur utama SIM yang digunakan, pengaruhnya terhadap efisiensi operasional, serta tantangan yang dihadapi selama implementasi sistem tersebut. Survei yang dilakukan pada 100 pengguna aplikasi Gojek diharapkan dapat mengungkapkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran, terutama dalam hal kecepatan transaksi dan kemudahan penggunaan. Selain itu, survei ini juga akan memberikan informasi mengenai layanan Gojek yang paling sering digunakan dan pengalaman keseluruhan pengguna dengan aplikasi tersebut.

Analisis dokumen akan memberikan konteks lebih lanjut terkait kebijakan internal Gojek, strategi pemasaran, dan data keuangan yang menunjukkan bagaimana perusahaan berkembang. Temuan dari analisis kualitatif wawancara diharapkan dapat menggambarkan tema-tema utama, seperti integrasi layanan, serta peran CRM dan SCM dalam meningkatkan hubungan dengan pelanggan, dan strategi pemasaran yang diterapkan. Dari analisis kuantitatif, peneliti berharap dapat menemukan hubungan signifikan antara efektivitas sistem pembayaran dan tingkat kepuasan pengguna, yang akan diuji menggunakan statistik deskriptif dan inferensial. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang kontribusi SIM, CRM, dan SCM dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna di Gojek, serta menyusun rekomendasi strategis untuk pengembangan layanan di masa depan.

3.2 Pembahasan

Hasil penelitian mengenai efektivitas dan efisiensi e-commerce di PT Gojek Indonesia menunjukkan sejumlah temuan yang sangat signifikan. Pertama, wawancara mendalam dengan manajer dan staf Gojek mengungkapkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen (SIM) telah membawa dampak positif terhadap efisiensi operasional perusahaan. Staf mengungkapkan bahwa fitur-fitur dalam SIM, seperti pengelolaan data pengguna dan pemantauan kinerja pengemudi, memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dengan lebih cepat dan lebih tepat. Hal ini berdampak pada pengurangan waktu respons terhadap permintaan layanan, yang pada gilirannya meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Namun, tidak semua aspek implementasi SIM berjalan tanpa hambatan. Beberapa staf melaporkan adanya masalah teknis, seperti gangguan sistem yang terkadang mengganggu kelancaran operasional. Selain itu, integrasi SIM dengan aplikasi lain menjadi tantangan tersendiri, di mana beberapa fitur tidak dapat berfungsi dengan baik. Tantangan lain yang diidentifikasi adalah kurangnya pelatihan yang memadai untuk staf baru, yang menyebabkan beberapa kesulitan dalam memaksimalkan penggunaan sistem secara efektif. Selanjutnya, survei yang dilakukan pada 100 pengguna aplikasi Gojek menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Rata-rata, responden memberikan penilaian positif terhadap kecepatan transaksi dan kemudahan penggunaan aplikasi. Banyak pengguna merasa bahwa sistem pembayaran Gojek sangat efisien dan mudah dipahami, yang merupakan elemen penting dalam meningkatkan kepuasan mereka. Pengguna juga merasa nyaman dan aman saat melakukan transaksi melalui aplikasi, yang menjadi faktor utama dalam pengalaman positif mereka.

Survei juga mengungkapkan bahwa layanan yang paling sering digunakan adalah GoRide dan GoFood. Pengguna memilih layanan ini karena kemudahan akses dan kenyamanan yang ditawarkan. Mereka merasa bahwa aplikasi Gojek memenuhi, bahkan melebihi, ekspektasi mereka, memberikan pengalaman yang memuaskan dalam berbagai transaksi. Analisis dokumen lebih lanjut



menunjukkan bahwa Gojek memiliki kebijakan yang mendukung inovasi dan penyesuaian terhadap perubahan pasar. Laporan tahunan perusahaan mencatat pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah pengguna dan pendapatan, yang mencerminkan keberhasilan strategi e-commerce yang diterapkan. Kebijakan internal yang mendukung pengembangan layanan baru juga terlihat jelas, menunjukkan komitmen Gojek untuk terus berinovasi.

Dalam analisis kualitatif, beberapa tema utama yang muncul mencakup pentingnya integrasi layanan dalam satu platform. Gojek berhasil menggabungkan berbagai layanan, sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi tanpa perlu berpindah aplikasi. Penerapan Customer Relationship Management (CRM) yang efektif juga berperan penting dalam membangun dan memelihara hubungan baik dengan pelanggan, yang meningkatkan loyalitas pengguna—suatu hal yang krusial di pasar yang sangat kompetitif. Dari perspektif kuantitatif, analisis menunjukkan adanya hubungan signifikan antara efektivitas sistem pembayaran dan tingkat kepuasan pengguna. Data dari survei menunjukkan bahwa pengguna yang memiliki pengalaman positif dengan sistem pembayaran cenderung lebih puas secara keseluruhan. Temuan ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan kecepatan dan kemudahan sistem pembayaran, Gojek dapat lebih lanjut meningkatkan pengalaman pengguna.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana Gojek memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Temuan ini tidak hanya menyoroti keberhasilan yang telah dicapai, tetapi juga mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki agar Gojek dapat terus bersaing di pasar yang dinamis. Rekomendasi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan arah bagi Gojek dalam merumuskan strategi yang lebih baik untuk pengembangan layanan di masa depan, memastikan bahwa perusahaan tetap menjadi pemimpin dalam industri transportasi online di Indonesia.

3.3 Tujuan

Tujuan utama dari tinjauan ini adalah untuk memberikan analisis komprehensif terhadap lima jurnal yang membahas penerapan sistem informasi manajemen (SIM) dan e-commerce di PT Gojek. Berikut adalah tujuan-tujuan spesifik dari review ini:

1. Identifikasi Kontribusi Penelitian:

Menganalisis setiap jurnal untuk memahami kontribusi spesifik yang diberikan terhadap pemahaman penerapan SIM dan e-commerce di Gojek. Hal ini mencakup cara setiap penelitian mengungkapkan pengaruh teknologi terhadap operasi dan strategi perusahaan, serta bagaimana teknologi tersebut mendukung keberhasilan Gojek dalam menyediakan layanan yang efisien.

2. Evaluasi Efektivitas Layanan:

Menilai sejauh mana penerapan sistem informasi dan e-commerce telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan Gojek. Ini mencakup evaluasi data mengenai tingkat kepuasan pelanggan, responsivitas layanan, serta tingkat keberhasilan transaksi yang dilakukan melalui platform Gojek, baik dalam hal kecepatan maupun akurasi.

3. Eksplorasi Tantangan yang Dihadapi:

Mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh Gojek dalam implementasi SIM dan e-commerce, seperti masalah teknis, isu terkait keamanan siber, dan tantangan dari kompetisi di industri transportasi online. Pemahaman atas tantangan-tantangan ini penting untuk membantu perusahaan memitigasi risiko dan merencanakan solusi yang lebih baik di masa depan.

4. Peluang untuk Pengembangan:

Mengidentifikasi peluang yang dapat dimanfaatkan Gojek untuk memperluas layanan dan meningkatkan pangsa pasar. Ini mencakup analisis terhadap potensi adopsi teknologi baru yang dapat memperkuat posisi Gojek dalam industri, serta inovasi dalam strategi pemasaran yang dapat menarik lebih banyak pengguna dan mitra.

5. Memberikan Rekomendasi Strategis:



Menyusun rekomendasi berbasis temuan penelitian untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam penggunaan sistem informasi dan e-commerce. Rekomendasi ini bertujuan untuk membantu Gojek dalam merencanakan kebijakan dan keputusan strategis yang lebih terarah, guna meningkatkan daya saing dan keberlanjutan perusahaan di pasar transportasi online yang terus berkembang.

Melalui tujuan-tujuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam dan bermanfaat bagi akademisi, praktisi, serta pemangku kepentingan lainnya dalam memahami penerapan teknologi di sektor transportasi online dan membantu perusahaan dalam merancang strategi yang lebih efektif di masa depan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi manajemen (SIM) di PT Gojek Indonesia telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional perusahaan. Penggunaan fitur-fitur dalam SIM mempermudah staf dalam menjalankan tugas dengan lebih cepat dan tepat, meskipun ada beberapa tantangan terkait masalah teknis dan kurangnya pelatihan untuk staf baru. Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gojek sangat tinggi, khususnya dalam hal kecepatan transaksi dan kemudahan penggunaan, yang menandakan bahwa Gojek berhasil memenuhi ekspektasi pelanggan.

Layanan seperti GoRide dan GoFood menjadi pilihan utama pengguna, yang menunjukkan bahwa layanan ini memberikan manfaat yang signifikan bagi pelanggan. Kebijakan internal Gojek yang fokus pada inovasi dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan pasar terlihat dari pertumbuhan pengguna dan pendapatan yang pesat. Selain itu, penerapan sistem Customer Relationship Management (CRM) yang efektif berperan besar dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Analisis kuantitatif menunjukkan hubungan yang signifikan antara efektivitas sistem pembayaran dan tingkat kepuasan pengguna, yang menggarisbawahi pentingnya investasi pada teknologi pembayaran yang efisien. Oleh karena itu, Gojek diharapkan dapat meningkatkan pelatihan bagi staf, terus berinovasi dalam menawarkan layanan, serta memperkuat hubungan dengan pelanggan untuk mempertahankan posisinya sebagai pemimpin di industri transportasi online. Rekomendasi ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis untuk perkembangan Gojek di masa depan.

4.2 Saran

1. **Peningkatan Pelatihan Staf:** Gojek perlu merancang program pelatihan yang lebih lengkap dan berkelanjutan bagi staf, dengan fokus pada penggunaan sistem informasi manajemen secara optimal. Pelatihan yang efektif dapat membantu staf dalam mengatasi permasalahan teknis dan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.
2. **Inovasi Layanan yang Berkelanjutan:** Melakukan inovasi dengan menambah fitur dan layanan baru yang relevan dengan kebutuhan pelanggan. Riset pasar yang rutin untuk memantau tren dan preferensi pelanggan dapat menjadi langkah penting untuk menjaga daya saing.
3. **Optimalisasi Sistem Pembayaran:** Berinvestasi dalam teknologi pembayaran yang lebih canggih dan efisien. Peningkatan kecepatan dan kemudahan dalam proses pembayaran akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.
4. **Pengembangan Program Loyalitas:** Mengembangkan program loyalitas yang menarik bagi pelanggan, seperti penawaran diskon atau reward bagi pengguna setia. Program ini akan membantu meningkatkan retensi pelanggan serta mendorong mereka untuk lebih sering menggunakan layanan.



5. **Peningkatan Komunikasi dengan Pelanggan:** Memperkuat saluran komunikasi dengan pelanggan untuk mendapatkan umpan balik yang lebih komprehensif. Menggunakan berbagai platform seperti survei online dan media sosial untuk mendengar suara pelanggan dapat memberikan wawasan yang berharga untuk perbaikan layanan.
6. **Kolaborasi dengan Pihak Ketiga:** Menjajaki peluang untuk berkolaborasi dengan perusahaan teknologi lain guna meningkatkan kapabilitas sistem mereka, khususnya dalam aspek keamanan dan efisiensi transaksi. Kolaborasi semacam ini dapat meningkatkan kualitas layanan dan memastikan keamanan yang lebih tinggi dalam transaksi pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Wijoyo, A., Qoriah, F., Nurkhasanah, P. A., Nurhaliza, S., & Sari, Y. I. (2024). Sistem Informasi Manajemen Pada PT. Gojek Indonesia. *TEKNOBIS: Jurnal Teknologi, Bisnis dan Pendidikan*, 1(3), 374-378.
- Jannah, D. R., Pramesti, K. D., & Nurfadilah. (2023). Analisis Kualitas Sistem Pembayaran dalam Aplikasi Ojek Online. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 29427-29432. ISSN: 2614-6754 (print), 2614-3097 (online).
- Dausat, J., Arifin, R., & Slamet, A. R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Studi Kasus Pada Pelanggan Gojek di Kelurahan Tlogomas Malang). *e-Jurnal Riset Manajemen*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma.
- Nur, D., Fadila, N., Aswad, M., & Oktaviah, N. (2023). Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada PT Gojek Indonesia. *Bata Ilyas Journal of Accounting*, 4(2), 44-52.
- Nur, A., & Abulkhoir, M. A. (2024). Efektivitas dan Efisiensi E-Commerce pada Gojek di Jakarta sebagai Transportasi Online. *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek*, 4(12).