



Implementasi Sistem Aplikasi Gojek

Wanda Faiz Ibrahim¹, Rizky Rachmad Saputro², Wahyu Adi Saputro³, Muhamad Arzaqe Barik⁴, Ines Heidiani Iksari⁵.

1,2,3,4,5Fakultas Teknik, Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Jl. Raya Puspiptek No. 46, Kel. Buaran, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan. Banten 15310, Indonesia

Email: 1 faizibrahimwanda@gmail.com, 2 rizky.saputro2002@gmail.com, 3. arzaqebarik25@gmail.com, 4. wadi5430@gmail.com, 5. dosen01374@unpam.ac.id

Abstrak -Industri transportasi di Indonesia mengalami kemajuan teknologi yang cepat. PT Gojek Indonesia adalah perusahaan transportasi online yang menggunakan teknologi canggih untuk melayani antar jemput. Penyebaran transportasi online menimbulkan perdebatan dan penolakan terhadap moda transportasi tradisional. Oleh karena itu, sistem manajemen informasi yang digunakan PT Gojek Indonesia untuk menciptakan layanan transportasi online di Indonesia dikaji dalam penelitian ini. Studi ini terutama berfokus pada analisis dan penilaian berbagai publikasi tentang instalasi sistem informasi manajemen PT Gojek, Indonesia, dan menggunakan teknik studi kepustakaan dan tinjauan literatur sebagai sumber data utama.

Kata Kunci: Aplikasi; Pelayanan; Teknologi

Abstract The transportation industry in Indonesia is experiencing rapid technological advances. PT Gojek Indonesia is an online transportation company that uses advanced technology to serve shuttle services. The spread of online transportation has caused debate and rejection of traditional modes of transportation. Therefore, the information management system used by PT Gojek Indonesia to create online transportation services in Indonesia is examined in this study. This study mainly focuses on analyzing and assessing various publications on the installation of the management information system of PT Gojek, Indonesia, and uses desk study techniques and literature reviews as the main data source.

Keywords: Aplikasi; Pelayanan; Teknologi

1. PENDAHULUAN

GOJEK adalah mitra layanan yang bergerak di bidang fasilitas layanan dengan berbagai pilihan seperti Go-Ride, -Go-Car, -Go-Food, dan -Go-Send. Setiap kategori memiliki fitur unik dan menawarkan layanan pengantaran penumpang dari lokasi pelanggan ke lokasi yang dipilih oleh pelanggan. Selain itu, GOJEK menawarkan layanan transportasi mobil serta layanan Go-Food, dan layanan yang ditawarkan memenuhi permintaan pelanggan. GO Food Service akan mengantarkan Anda ke tempat makan Anda jika Anda ingin makan tetapi menghadapi kesulitan untuk mencapainya.

Dan kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah banyak hal dalam kehidupan kita, termasuk cara kita bergerak. Aplikasi berbasis digital yang menggabungkan layanan transportasi dan kebutuhan sehari-hari adalah salah satu penemuan baru. Gojek adalah salah satu aplikasi hebat yang dapat memenuhi kebutuhan orang kota dengan layanan yang cepat, aman, dan mudah digunakan.

Gojek bukan hanya platform transportasi; Selain itu, itu menyediakan berbagai layanan, seperti pesan antar makanan dan pengiriman barang, pembayaran digital, dan kebutuhan gaya hidup lainnya. Gojek telah meningkatkan efisiensi waktu, peluang ekonomi bagi mitra pengemudi, dan kepuasan pelanggan melalui model bisnis berbagi ekonominya. Namun, masalah seperti keamanan data pengguna, efisiensi sistem, dan persaingan yang semakin ketat di pasar merupakan bagian dari masalah yang muncul sebagai hasil dari penerapan teknologi dalam aplikasi ini.

Akibatnya, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki sistem aplikasi Gojek dari sudut pandang teknologi, fitur layanan, dan bagaimana hal itu berdampak pada masyarakat dan mitra pengemudi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan saran untuk meningkatkan kinerja sistem di masa depan.

2. METODOLOGI PENELITIAN



Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis pustaka (*literature review*) untuk sistem Gojek. Berikut langkah-langkah yang ditempuh

2.1 Definisi dan Konsep Dasar

Fokus diskusi akan berada pada teori-teori yang membantu kita memahami bagaimana menggunakan platform Gojek. Perusahaan rintisan IT Indonesia bernama Gojek menyediakan berbagai layanan berbasis aplikasi, termasuk pembayaran digital, pengantaran makanan, transportasi, dan banyak lagi. Gagasan mendasar dari sistem Gojek adalah platform multi-layanan, yang memungkinkan pengguna berinteraksi dengan mitra pengemudi, pedagang, dan penyedia layanan lainnya melalui aplikasi yang mereka gunakan di ponsel mereka.

Menurut Kusuma (2020), sistem Gojek termasuk dalam ekosistem ekonomi digital yang menggunakan cloud computing, big data, dan AI. Pengguna dapat melakukan berbagai aktivitas sehari-hari dengan lebih mudah, cepat, dan efisien dengan ekosistem ini.

2.1.1 Layanan Utama Gojek

Layanan utama yang disediakan oleh Gojek meliputi:

- a. GoRide: Layanan transportasi menggunakan sepeda motor.
- b. GoCar: Layanan transportasi menggunakan mobil.
- c. GoFood: Layanan pesan-antar makanan.
- d. GoSend: Layanan pengiriman barang.
- e. GoPay: Sistem pembayaran digital.

Setiap layanan ini diintegrasikan dalam satu aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai kebutuhan hanya melalui satu platform.

2.2 Teknologi yang Digunakan

2.2.1 Cloud Computing

Cloud computing menjadi salah satu tulang punggung utama dalam operasional sistem Gojek. Teknologi ini memungkinkan Gojek untuk menyimpan dan mengelola data dalam jumlah besar secara efisien. Menurut laporan dari AWS (Amazon Web Services), Gojek menggunakan layanan cloud untuk memastikan skalabilitas dan keandalan sistemnya.

2.2.2 Big Data

Big data digunakan oleh Gojek untuk menganalisis perilaku pengguna, pola permintaan, dan efisiensi operasional. Data yang dikumpulkan kemudian diolah untuk memberikan rekomendasi real-time, seperti menentukan rute tercepat atau menyarankan restoran terdekat.

2.2.3 Artificial Intelligence

Kecerdasan buatan diterapkan dalam berbagai aspek sistem Gojek, termasuk sistem rekomendasi, deteksi penipuan, dan optimisasi alokasi mitra pengemudi. Contohnya, algoritma machine learning digunakan untuk memprediksi waktu kedatangan mitra pengemudi berdasarkan kondisi lalu lintas.

2.3 Manfaat Implementasi Sistem Gojek

Implementasi sistem Gojek memberikan berbagai manfaat, baik bagi pengguna, mitra, maupun perekonomian secara umum. Berikut adalah beberapa manfaat utamanya:

1. Kemudahan Akses Layanan: Pengguna dapat mengakses berbagai layanan hanya melalui satu aplikasi.
2. Peningkatan Pendapatan Mitra: Mitra pengemudi dan pedagang memiliki peluang untuk meningkatkan pendapatan melalui platform Gojek.



3. Efisiensi Waktu: Dengan fitur-fitur seperti real-time tracking dan cashless payment, pengguna dapat menghemat waktu dalam berbagai aktivitas.
4. Pengurangan Pengangguran: Gojek membuka peluang kerja bagi banyak orang, baik sebagai mitra pengemudi maupun pedagang.

2.4 Tantangan dan Kendala

Meski memiliki banyak manfaat, implementasi sistem Gojek juga menghadapi berbagai tantangan, seperti:

- a. Ketersediaan Infrastruktur: Tidak semua wilayah memiliki akses internet yang memadai, sehingga menyulitkan operasional layanan.
- b. Kompleksitas Sistem: Pengelolaan sistem yang melibatkan jutaan pengguna dan mitra membutuhkan teknologi yang sangat canggih dan sumber daya yang besar.
- c. Keamanan Data: Dengan meningkatnya ancaman siber, Gojek perlu memastikan keamanan data pengguna dan mitranya.
- d. Persaingan Pasar: Gojek harus bersaing dengan platform serupa, baik di tingkat lokal maupun internasional.

2.5 Studi Kasus Implementasi

Studi kasus dapat dilakukan dengan melihat layanan Gojek, seperti GoFood, yang menggunakan algoritma untuk menyarankan restoran berdasarkan preferensi pengguna dan lokasi geografis, sehingga memberikan gambaran yang lebih spesifik. GoFood juga menggunakan teknologi geo-fencing untuk mempercepat pengiriman dalam operasinya. Laporan yang diterbitkan oleh Katadata (2021) menyatakan bahwa GoFood telah berkembang menjadi salah satu layanan pengiriman makanan terbesar di Asia Tenggara dan berkontribusi besar pada pertumbuhan ekonomi digital Indonesia.

Setelah memahami pendekatan penelitian ini, pembaca akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang cara Gojek beroperasi, mulai dari teknologi yang digunakan hingga keuntungan dan kerugian.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini disajikan temuan, hasil, serta pembahasan mengenai topik yang diteliti.

No.	Nama Penelitian dan Tahun	Metode Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Dekye ¹ , Rahmat Takhur ² , Richarto Varentino ³ , Wina Warviani ⁴ , Wahyudi, 2022	Penulisan ini menggunakan metode kepustakaan, yang berarti mencari literatur dari berbagai sumber, seperti buku, artikel, jurnal, dan website, antara lain. Jenis penelitian kepustakaan adalah deskriptif kualitatif.	analisis terhadap manfaat penggunaan sistem ERP (Enterprise Resource Planning) di PT. Gojek Indonesia	Tiga jenis sistem ERP digunakan oleh PT. Gojek Indonesia: Sistem Pengolahan Transaksi, Sistem Kolaborasi Perusahaan, dan Sistem Kontrol Prosedur. Ketiga sistem ini membantu pengemudi dan pelanggan lebih mudah menerima layanan, dan meningkatkan komunikasi antara pengemudi dan pelanggan, membuat pelanggan lebih nyaman.

2	Delima Nur1, Nur Fadila2, Ma'ruf Aswad3, Nurafni Oktaviah4,2022)	Data sekunder yang digunakan terdiri dari publikasi ilmiah dan jurnal yang terkait dengan subjek penelitian. Penelitian ini juga didukung dengan teknik observasi untuk mencari sumber data dari temuan penelitian.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman lebih lanjut tentang sistem informasi manajemen PT Gojek Indonesia.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Gojek Indonesia menggunakan berbagai teknologi informasi untuk menyediakan layanan dan mengelola operasinya. Teknologi informasi ini termasuk sistem pembayaran online Go-Pay, aplikasi pengguna, teknologi penyimpanan data dalam database, dan API untuk mengintegrasikan layanan pihak ketiga.
3	Selvi Fauzar1 , Dwi Septi Hariyani2 , Anisa3 , Septa Diana Nabella4,2021	mengirimkan kuesioner kepada 30 orang dari populasi Tanjungpinang. Selanjutnya, data yang diperoleh diolah menggunakan Microsoft Excel untuk analisis tambahan.	Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana fitur GoFood pada aplikasi Gojek mempengaruhi kebiasaan pembelian makanan dan minuman penduduk Kota Tanjungpinang pada tahun-tahun setelah wabah. Studi ini berfokus pada bagaimana epidemi COVID-19 telah mempengaruhi perilaku konsumen dalam hal pembelian makanan dan minuman.	Belanja langsung di toko adalah preferensi masyarakat. Namun, karena kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan yang ditawarkan oleh GoFood, banyak orang menggunakannya selama dan setelah pandemi.
4	(Rosialtul. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan	Dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada	Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk	Responden merasakan bahwa kualitas pelayanan GO-FOOD, yang mencakup kecepatan

	Pengguna Go-Food di Kota Matara)	responden, penelitian ini mengumpulkan data. Target populasi adalah pelanggan GO-FOOD, dengan 30 sampel dikumpulkan. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis menggunakan Microsoft Excel untuk mendapatkan hasil yang lengkap.	mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan GO-FOOD dan bagaimana biaya layanan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.	pengiriman, keakuratan pesanan, dan interaksi dengan kurir, sangat mempengaruhi kepuasan mereka. Sebagian besar responden menganggap bahwa pelayanan yang cepat dan ramah meningkatkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi
--	----------------------------------	--	---	---

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan Ditemukan bahwa Gojek memberikan dan mengawasi layanan transportasi online-nya dengan menggunakan berbagai teknologi informasi. layanannya, seperti sistem pembayaran online, aplikasi pengguna, teknologi penyimpanan data dalam database, dan API untuk mengintegrasikan layanan pihak ketiga.

REFERENCES

- Azizah, Ayu, and Popon Rabia Adawia. "Analisis perkembangan industri transportasi online di era inovasi disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia)." *Cakrawala-Jurnal Humaniora* 18.2 (2018): 149-156.
- People, Physical Evidence. "Analisis pengaruh bauran pemasaran 7p terhadap kepuasan pelanggan pengguna gojek online." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol 1.1* (2016): 31-40.
- Tan, R., & Ayuni, M. (2023). Manajemen Strategik Bisnis PT Gojek Indonesia. *Journal of Business Finance and Economic* (JBFE), 4(1).
- Yessayabella, D., & Adys, Y. (2022). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kasir Berbasis Aplikasi Moka Pos (Point Of Sales) Pada Kafe X Tahun 2022. In *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unitas* (Vol. 1, Issue 2)
- Ridwan, M., & dkk. (2021). Sistem Informasi Manajemen. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Riadi, Slamet, and Faruq Ulum. "Analisis Penerapan Algoritma First Come First Served (Fcfs) Dalam Proses Pesanan Pada Aplikasi Gojek." *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak* 2.2 (2021): 268-275.
- Lisani, Aulia Millatina, and Indrawati Indrawati. "Pengaruh Digital Marketing Mobile Application Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek." *Jurnal Penelitian IPTEKS* 5.2 (2020): 254-258.
- Junior, Mega Swastika. 2018. "Fungsionalitas Konflik Gojek: Studi Fenomenologi Terhadap Konflik Pengemudi Gojek Di Kota Kediri." *Jurnal Analisa Sosiologi* 6, no. 1. <https://doi.org/10.20961/jas.v6i1.18176>.
- Kenneth C., Laudon, Laudon Jane P, Chriswan Sungkono, Machmudin Eka P, and Nina Setyaningsih. 2018. Sistem Informasi Manajemen. 10th ed. Jakarta: Salemba Empat.