

Sistem Informasi Manajemen Pada PT. Gojek Indonesia

Agung Wijoyo^{1*}, Fitri Qoriah, Putri Aulia Nurkhasanah², Syalwa Nurhaliza³, Yunika Indah Sari⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Indonesia

Email : ^{1*}dosen01671@unpam.ac.id, ²fitrikamsan8@gmail.com, ³putriaulianurkhasanah7@gmail.com,
⁴syalwanrhilza@gmail.com, ⁵Yunikaindahsari2@gmail.com

(* : coresponding author)

Abstrak - Sistem Informasi (SI) adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Dalam arti yang sangat luas, istilah sistem informasi yang sering digunakan merujuk kepada interaksi antara orang, proses algoritmik, data, dan teknologi. Dalam pengertian ini, istilah ini digunakan untuk merujuk tidak hanya pada penggunaan organisasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tetapi juga untuk cara di mana orang berinteraksi dengan teknologi ini dalam mendukung proses bisnis. Penggunaan teknologi informasi saat ini terus berkembang dan ternyata banyak memberikan timbal balik yang positif. Seperti banyaknya peluang bisnis baru yang tercipta khususnya pada pemanfaatan internet. Perkembangan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan kegiatan jual beli melalui jaringan komputer, baik dengan menggunakan internet, ekstranet ataupun intranet. Perkembangan teknologi informasi menjadi sebuah faktor pendorong bisnis berbasis business. Internet merupakan jaringan global yang menyatukan seluruh jaringan komputer, sehingga memungkinkan terjadinya komunikasi dan interaksi antara satu dengan yang lain diseluruh dunia. Sebuah perusahaan yang menggunakan jaringan internet dapat menjalin hubungan dengan rekan bisnis atau konsumen secara lebih efisien. Sampai saat ini internet merupakan infrastruktur yang ideal untuk menjalankan bisnis berbasis businessse hingga istilah ebusinesspun menjadi identik dengan menjalankan bisnis di internet.

Kata Kunci : Sistem Informasi Manajemen (SIM), PT. GOJEK , Driver Customer, Ojol, Pelayana.

***Abstract** - Information System (IS) is a combination of information technology and activities of people who use the technology to support operations and management. In a very broad sense, the term information system commonly refers to the interaction between people, algorithmic processes, data, and technology. In this sense, the term is used to refer not only to the use of information technology and communication (ICT) within organizations but also to how people interact with this technology to support business processes. The use of information technology is continually evolving and has proven to have many positive feedbacks. Such as the creation of many new business opportunities, especially in the utilization of the internet. The development of information technology allows everyone to easily engage in buying and selling activities through computer networks, whether using the internet, extranet, or intranet. The development of information technology has become a driving factor for business based on e-business. The internet is a global network that connects all computer networks, allowing communication and interaction between each other worldwide. A company that uses the internet network can establish relationships with business partners or consumers more efficiently. Until now, the internet has been an ideal infrastructure for running e-businesses, to the point where the term e-business is synonymous with doing business on the internet.*

Keywords: Management Information System (MIS), PT. GOJEK, Driver Customer, Online Motorcycle Taxi (Ojol), Service.

1. PENDAHULUAN

Saat ini, tanah air mulai marak membahas fenomena Go-Jek, Siapa yang menyangka ojek yang biasanya hanya bisa didapati pada pos-pos tertentu itu kini bisa membentuk sebuah jaringan terintegrasi yang melayani masyarakat dengan cepat. Kesederhanaan ide Go-Jek telah menjadikan sebuah kekuatan yang brilian. Ide brilian ini juga yang kini telah mengantarkan Go-Jek meraih berbagai penghargaan nasional maupun internasional. Selain itu, tentu saja Go-Jek mampu menyerap banyak pelanggan dengan sangat cepat.

Pelanggan jasa ini umumnya berasal dari berbagai kalangan dari berbagai latar belakang yang saat ini umumnya masih berstatus warga jabodetabek. Mulai dari pebisnis, pengusaha hingga ibu rumah tangga dan pelajar, para pelanggan ini rela mengeluarkan uang yang lebih tinggi dari harga ojek pada umumnya dikarenakan pelayanan yang memuaskan. Dengan memaksimalkan

teknologi dan pelayanan pelanggan melalui sebuah web aplikasi, Go-Jek telah menjadi alternatif kendaraan umum yang mampu mengakomodir kebutuhan para konsumen, yakni jasa pengantaran orang atau barang yang murah, aman dan cepat. Inefisiensi jasa ojek konvensional menjadi peluang bagi Go-Jek untuk berinovasi menciptakan layanan jasa dengan menggunakan aplikasi yang bersifat realtime yang kini menjadi pilihan masyarakat urban. Go-Jek juga berhasil menciptakan image di mata masyarakat, merubah mindset masyarakat serta menciptakan gaya hidup baru dalam menggunakan transportasi umum.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam sebuah makalah tentang Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam perusahaan Gojek dapat bervariasi tergantung pada tujuan penelitian, ruang lingkup, sumber data yang tersedia, dan aspek yang ingin diteliti. Namun, berikut ini adalah beberapa metode penelitian yang umumnya digunakan dalam studi

- a. Studi Kasus (Case Study): melakukan studi kasus yang mendalam tentang bagaimana PT Gojek mengimplementasikan SIM dalam operasinya. Ini melibatkan pengumpulan data dan informasi dari sumber daya internal PT Gojek dan menganalisis bagaimana SIM digunakan untuk mengelola informasi dan mendukung pengambilan keputusan
- b. Survei: melakukan survei terhadap karyawan PT Gojek atau pelanggan untuk mengumpulkan data tentang pengalaman mereka dengan SIM di perusahaan ini. Survei dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna SIM dan mendapatkan wawasan tentang bagaimana sistem ini memengaruhi berbagai aspek operasional.
- c. Wawancara: Wawancara dengan manajer, karyawan, atau anggota tim teknologi informasi di PT Gojek dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang implementasi dan penggunaan SIM dalam perusahaan. Ini juga dapat membantu dalam mengidentifikasi tantangan dan manfaat yang mungkin terkait dengan SIM.
- d. Pengamatan: Melakukan pengamatan langsung di lokasi PT Gojek atau dalam sistem mereka dapat memberikan pemahaman langsung tentang bagaimana SIM digunakan dalam operasi sehari-hari.
- e. Analisis Dokumen: menganalisis dokumen internal perusahaan, seperti laporan keuangan, dokumen strategis, kebijakan dan prosedur, untuk mendapatkan informasi tentang implementasi SIM, sejarah, dan dampaknya terhadap perusahaan.
- f. Pemetaan Proses Bisnis: menggunakan pemodelan proses bisnis untuk memahami bagaimana SIM telah mengubah atau memperbaiki proses bisnis di PT Gojek. Ini dapat dilakukan dengan menggunakan alat seperti Business Process Model and Notation (BPMN).

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

PT. Gojek Indonesia pada awalnya merupakan sebuah perusahaan penyedia jasa layanan transportasi dengan menggunakan kendaraan motor. Perusahaan ini didirikan oleh Nadiem Makarim pada tahun 2010. Go-jek adalah perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi Industri transportasi ojek. Go-jek dioperasikan melalui aplikasi yang dapat didownload melalui Google Play Store dan lainnya. Aplikasi Go-Jek sudah sangat familiar di tengah masyarakat Indonesia. Dengan aplikasi Go-Jek, para pengemudi tidak perlu menunggu lama pelanggan dan membuang waktu dipangkalan. Aplikasi Go-Jek melakukan sentralisasi pemesanan dan membagikan ke para pengemudi yang dekat dengan lokasi Pelanggan (seperti sistem pemesanan Taksi). Hal ini menyebabkan waktu tunggu pengemudi menjadi sedikit sekali, sehingga para pengemudi Go-Jek lebih efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaannya. Go-Jek memberikan berbagai pelayanan bagi costumernya. Di situs resminya disebutkan Go-Jek memberikan layanan jasa kurir (90 minute delivery anywhere in the city), Jasa transportasi (*transparent pricing, freeshower cap and masker*), Jasa delivery makanan (*delivering your favorite food under 60 minutes in Jabodetabek*) dan Jasa belanja dengan nominal dibawah 1 juta rupiah (shop for food, ticket, medicine, anything under Rp. 1.000.000. we'll pay for it first). Dalam waktu 1 bulan aplikasi ini sudah berhasil mencapai 150 ribu

download, dengan rating 4,4 dari 5 bintang. Untuk pembayarannya pun memiliki 2 cara yaitu cash atau menggunakan Go- jek Credit. Go-Jek Credit adalah metode pembayaran GO-Jek yang dibuat cashless dan dapat digunakan untuk membayar semua layanan. Melalui slogannya yaitu “*An Ojek for Every Need*”, Go-Jek tidak hanya menyediakan layanan transportasi angkutan penumpang, saat ini Go-Jek memiliki empat jenis jasa layanan yang disiapkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yaitu Instant Courier, Transport, Go-food (Food Delivery), dan shopping.

Beberapa pelayanan GO-Jek yaitu :

Instant Courier atau jasa pengiriman barang, Go-Jek bisa dimanfaatkan sebagai pengiriman barang secara “*real time*”. Biaya yang dibayar tentu saja sesuai dengan jarak tempuh yang secara otomatis sudah tertera di aplikasi. Baik dokumen maupun barang bisa diantar. Dengan catatan untuk barang yang akan dikirimkan tidak boleh melebihi dari pada jarak stank motor dan tinggi pengemudi. Transport atau jasa transportasi, sesuai dengan namanya Go-Jek dimanfaatkan sebagai media transportasi khususnya di waktu macet dan disaat kesulitan mencari transportasi publik. Kelebihan pada Go-Jek adalah pada awal pemesanan kita menentukan dimana keberadaan calon penumpang dan menentukan tujuan, dan seketika aplikasi memberikan konfirmasi harga yang harus dibayar oleh calon penumpang. Food Delivery atau jasa pengiriman makanan, dengan layanan ini kita bisa order makanan di restoran favorit kita tanpa harus pergi kesana. Tinggal order lalu beritahu saja di aplikasi restoran yang kita maksud dan menu apa saja yang ingin kita order. Bahkan didalam layanan ini sudah ada jenis-jenis makanan yang direkomendasikan sehingga memudahkan.Go-Shop yaitu Go-Jek shopping, merupakan layanan dimana konsumen dapat membeli sesuatu tanpa harus datang ke gerai penjualan. Konsumen hanya perlu mengisi form yang tertera pada aplikasi dan juga menentukan jenis barang yang ingin dibeli. Tidak berhenti sampai disitu saja, Go-Jek juga akan meluncurkan layanan Go-World yang menawarkan tiga layanan baru, yaitu jasa pembersih untuk bersih - bersih rumah atau kantor, kemudian jasa pijat untuk pijat panggilan, dan jasa kecantikan layaknya salon keliling. Semua jenis layanan dapat dipesan oleh pelanggan lewat aplikasi. Go-Jek berharap dengan hadirnya layanan ini dapat menyerap banyak tenaga kerja. Melihat kondisi di tanah air banyak para penganggur yang memiliki keahlian namun sulit mencari kerja. Dengan layanan ini Go-Jek mencoba untuk berkontribusi dalam menyelesaikan masalah tersebut. Selain itu Go-Jek juga mencoba menciptakan style baru dalam menggunakan jasa transportasi.

Go-Jek menerapkan strategi sistem informasi marketing melalui tiga tahapan yang disebut *customer life cycle*.

Tahapan pertama adalah *acquire* yaitu mendapatkan pelanggan menggunakan teknik direct marketing yaitu dengan melakukan promosi secara langsung di social media.Tahapan kedua adalah *enhance* yaitu menambah pelanggan menggunakan teknik cross sell and up sell yaitu bekerja sama dengan para mitra perusahaan yang mau menggunakan layanan Go-Jek sehingga hal tersebut dapat menambah jumlah pelanggan baru. Tahapan ketiga adalah *retain* yaitu mempertahankan pelanggan atau loyal customer menggunakan teknik customer support dimana perusahaan menanggapi setiap keluhan dan keinginan konsumen sehingga perusahaan dapat menciptakan loyal customer.

Sistem informasi yang pertama adalah *Customer Relationship Management (CRM)* merupakan sebuah teknologi informasi untuk menciptakan cross-functional enterprise system yang di dalamnya mengintegrasikan dan mengotomatisasi proses layanan pelanggan dalam bidang penjualan, pemasaran, dan layanan produk atau jasa yang berkaitan dengan perusahaan. Menurut O Brien (2002), sistem “CRM juga menciptakan IT framework yang menghubungkan semua proses dengan bisnis operasional perusahaan.

Sistem informasi yang kedua adalah Supply Chain Management (SCM) merupakan sebuah proses dimana produk diciptakan dan disampaikan kepada konsumen. Berdasarkan perspektif struktural, sebuah Supply Chain Management merujuk pada suatu jaringan yang rumit dari hubungan dimana organisasi mempertahankan dengan partner bisnis untuk memperoleh bahan baku, produksi dan menyampaikannya kepada konsumen. Dalam hal ini, karena Go-jek merupakan sebuah perusahaan jasa, maka Supply Chain Management yang dilakukan Go-Jek merupakan suatu konsep manajemen dimana perusahaan berusaha memanfaatkan teknologi internet untuk mengintegrasikan

seluruh mitra kerja perusahaan, baik para driver (pekerja), konsumen, dan juga para stakeholder yang berhubungan dalam kegiatan transaksi.

Go-Jek menggunakan aplikasi secara realtime dalam menghitung jumlah argo per transaksinya. Jumlah transaksi yang masuk akan diakumulasikan di dalam database dan secara langsung, uang yang telah di top-up akan terpotong secara otomatis sesuai dengan jumlah nominal transaksi. Selanjutnya, perusahaan akan langsung membagi pendapatan dengan driver sesuai kesepakatan presentase yakni 80% untuk pihak driver dan 20% untuk pihak perusahaan. Hal tersebut dilakukan karena Go-Jek tidak menerapkan sistem penggajian bulanan. Routing merupakan proses untuk memilih jalur (path) yang harus dilalui oleh paket untuk dapat sampai ke tujuan dari satu lokasi ke lokasi lain. Sedangkan shipping merupakan proses pengiriman barang secara fisik via darat, laut, atau udara yang membutuhkan proses routing Go-Jek dalam praktisnya sudah menggunakan asas e-business dalam proses shipping dikarenakan dalam proses pemesanan layanan tersebut sudah berbasis teknologi informasi dalam bentuk smartphone.

Dalam merekrut karyawan Go-Jek masih menggunakan cara manual, yakni requirement perusahaan masih dilakukan dengan cara menyeleksi CV para pelamar dan diambil apabila sesuai dengan ketentuan dan persyaratan perusahaan. Setelah karyawan diterima barulah Go-Jek membuat Human Resource Management, yaitu sebuah sistem yang terbagi atas staffing, training & development dan compensation administration.

Dalam tahap staffing yang pertama adalah employee records yaitu proses pencatatan biodata driver yang telah resmi bekerja di Go-Jek. Data para driver tersebut akan dimasukkan ke dalam database perusahaan. Yang kedua adalah workforce planning / scheduling merupakan program yang terintegrasi antara perusahaan dan driver melalui aplikasi dimana akan ada jadwal orderan penumpang yang telah masuk akan dikirimkan ke aplikasi yang digunakan oleh driver. Dalam tahap training & development yang pertama adalah *skill assesment* yaitu saat pertama kali driver diterima, setelah mengikuti pelatihan mereka akan diberikan test melalui komputer yang berisi pertanyaan tentang tata cara mengemudi, rambu - rambu lalu lintas dan sebagainya. Yang kedua adalah *performance evaluation* yaitu proses evaluasi para driver melalui saran dan keluhan dari konsumen yang disampaikan melalui email perusahaan. Dalam tahap *compensation administration terdapat payroll control* yaitu suatu proses untuk mengetahui apakah gaji karyawan sudah dibayarkan atau belum. Gaji akan diproses dikarenakan ada sistem bagi hasil yang akan di proses pada bagaian accounting dan finance.

4. KESIMPULAN

Sistem informasi manajemen sangat membantu dalam berjalannya suatu perusahaan terlebih seorang manajer. Melalui sistem informasi manajemen, seorang manajer dapat mudah dalam pengambilan keputusan, operasional bisnis, serta fungsi strategis yang kompetitif di dalam perusahaan. Data yang masuk dalam perusahaan melalui aplikasi dapat diolah dengan mudah. PT. Go-Jek Indonesia telah mengaplikasikan sistem informasi manajemen untuk mengolah data yang masuk ke dalam perusahaan. Sistem informasi manajemen yang telah diimplementasikan oleh perusahaan ini adalah *Customer Relationship Management (CRM)* dan *Supply Chain Management (SCM)*. Yang dilakukan Go-Jek merupakan suatu konsep manajemen dimana perusahaan berusaha memanfaatkan teknologi internet untuk mengintegrasikan seluruh mitra kerja perusahaan, baik para driver (pekerja), konsumen, dan juga para stakeholder yang berhubungan dalam kegiatan transaksi. PT. Go-Jek Indonesia masih harus mengembangkan sistem yang telah dimilikinya dan juga memperbarui. Terutama sistem untuk dapat mengakses daerah yang terpencil. Untuk dapat memecahkan permasalahan tersebut, PT. Gojek Indonesia perlu melakukan pembaruan secara berkala dalam sistem informasi geografis.

REFERENSI

Gutama, D. H., & Kristianto, A. P. (2018). ANALISIS USABILITAS SISTEM INFORMASI DRIVER PT. GOJEK. Septian Asabara, S. A. (2020).

Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem informasi, harga, dan promosi terhadap minat penggunaan jasa ojek online gojek (Studi Kasus Pada Mahasiswa Iain Pekalongan) (Doctoral dissertation, IAIN Pekalongan).