

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. Gambaran Umum Gojek.**

##### 1. Sejarah Gojek.

Gojek merupakan perusahaan teknologi yang di kelola oleh PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa yang berdiri pada tahun 2010 di Jakarta. Perusahaan ini berdiri berawal dari seorang pemuda kreatif yang bernama Nadiem Makarim yang memiliki keresahan terhadap kemacetan perkotaan. Nadiem Makarim merupakan lulusan program Master of Business Administration, Harvard. Sebelum mendirikan Gojek Nadiem Makarim bekerja sebagai Co-Founder dan Managing Editor Zalora Indonesia dan Chief Innovation Officer Kartuku.<sup>1</sup> Setiap pergi ketempat kerjanya, Nadiem Makarim menggunakan transportasi ojek agar dapat

---

<sup>1</sup> “Perjalanan Nadiem Makarim” <https://tekno.kompas.com/read/2021/04/29/12110087/perjalanan-karier-nadiem-makarim-dari-bos-gojek-hingga-jabat-mendikbud-ristek?page=all>, diakses pada tanggal 10 Desember 2021.

menerobos kemacetan di Jakarta. Karena sering menggunakan transportasi ojek, Nadiem sering kali melihat banyak dari tukang ojek kehilangan waktu hanya untuk menunggu penumpang di pangkalan. Selain itu jenis transportasi ojek juga tidak sebanyak transportasi lainnya sehingga cukup sulit untuk di cari. Dari pengalamannya tersebut, Nadiem Makarim memunculkan sebuah solusi untuk memudahkan kehidupan sehari-hari dengan menciptakan sarana jasa transportasi ojek yang lebih efektif dan efisien .

Pada awal mendirikan Gojek, Nadiem Makarim hanya mempunyai 20 Driver Gojek dan pelayanannya hanya menyediakan pesanan ojek melalui *call-center*.<sup>2</sup>Sistem pemesanannya pada saat itu hanya melayani pengguna di daerah Jakarta saja dan pengguna ojek harus menghubungi *call-center* Gojek untuk mendapatkan *driver* terdekat, pesanan akan di teruskan

---

<sup>2</sup> Gojek, “Sejarah perjalanan Gojek“ <https://www.gojek.com/id>, diakses pada tanggal 10 Desember 2021.

ke driver gojek untuk menjemput pengguna di titik yang sudah di tentukan.

Dalam mengembangkan Gojek, Nadiem Makarim banyak bekerjasama dengan berbagai pihak salah satunya Kevin Aluwi. Kevin Aluwi adalah teman kerja Nadiem pada saat di Zalora Indonesia. Kevin sebelumnya menjabat sebagai *Head Of Bussiness Intelligence* di Zalora Indonesia. Hubungan Nadiem dan Kevin cukup erat karena sering berdiskusi mengenai Gojek, hingga pada tahun 2014 Kevin memutuskan untuk bergabung di Gojek. Dengan berbagai ide dan tekad yang kuat Nadiem dan Kevin berhasil membesarkan nama Gojek dan Gojek mulai banyak di kenali orang sebagai salah satu penyedia layanan transportasi masyarakat.

Pada tahun 2015 Gojek mengembangkan dan meluncurkan aplikasi yang dapat digunakan oleh pengguna Gojek untuk memesan secara online. Pada saat pertama peluncuran aplikasi gojek hanya melayani

tiga layanan yaitu : GoRide, Gosend dan GoMart. Layanan gojek terus bertumbuh pesat, dapat kita ketahui saat ini gojek sudah dapat melayani pengguna di beberapa Negara Asia Tenggara tidak hanya melayani pengguna di Indonesia saja.

Pada tahun 2019 Andre Soelistyo menjabat sebagai Co-CEO bersama dengan Kevin Aluwi karena Nadiem Makarim di tunjuk oleh presiden Jokowi untuk menjabat sebagai Menteri pendidikan. Andre Soelistyo merupakan lulusan dari University of Technology di Sydney, New South Walles, Australia. Sebelum bergabung di Gojek Andre pernah bekerja di Nosrthstar Group, yang merupakan Investor institusi pertama Gojek.

Gojek terus berkembang pesat yang tadinya hanya tiga produk layanan saja sekarang sudah terdapat 22 produk layanan. Produk layanan Gojek di antaranya: Transportasi dan Logistik : Goride, Gocar, Gosend, Gobox, Gobluebird. Pembayaran : Gopay, Gotagihin,

Gopaylater, Gogive, Gosure, Goinvestasi, Gocorp. Pesan makan dan Belanja : Gofood, Gomart, Gomed, Goshop. Hiburan : Goplay dan Gotix. Bisnis : Gobiz, Midtrans, Gostore, Moka dan Selly.<sup>3</sup>

Pada tahun 2021 ini kantor Gojek di Indonesia terdapat 70 cabang diantaranya : Jakarta, Bali – Denpasar, Bali – Gianyar, Bali – Tabanan, Balikpapan, Banda Aceh, Bandar Lampung, Bandung, Banjarmasin, Banyuwangi, Batam, Bekasi, Belitung, Bitung, Bogor, Bukit Tinggi, Cilacap, Cirebon, Depok, Duri, Garut, Gorontalo, Gresik, Jambi, Jember, Karawang, Kebumen, Kediri, Kudus, Madiun, Madura – Pamekasan, Magelang, Makasar, Malang, Manado, Mataram, Medan, Metro, Mojokerto, Padang, Padang Sidempuan, Palembang, Palu, Pangkal Pinang, Pasuruan, Pekalongan, Pekanbaru, Pontianak, Probolinggo, Purwakarta, Purwokerto, Sabang, Salatiga, Samarinda, Semarang, Serang, Siantar, Sidoarjo, Solo, Subang, Sukabumi, Sumedang, Surabaya, Tangerang,

---

<sup>3</sup> Gojek, “*Produk Gojek*” <https://www.gojek.com/id-id/products/>, diakses pada tanggal 15 Desember 2021 pukul 13.20 WIB.

Tanjung Pinang, Tasikmalaya, Tegal, Tomohon, Ungaran dan Yogyakarta.<sup>4</sup>

Gojek memperkuat posisi sebagai platform teknologi terdepan di Asia Tenggara kebanggaan anak bangsa melalui pergantian logo (*rebranding*). Perubahan logo ini merupakan tonggak sejarah baru yang menandai evolusi Gojek dari layanan *ride-hailing*, menjadi sebuah ekosistem terintegrasi yang menggerakkan orang, barang, dan uang. Logo Gojek dapat dilihat dari gambar di bawah ni :



**Gambar 1.1 Logo Gojek Lama (Sumber :**

**[www.gojek.com](http://www.gojek.com)**

---

<sup>4</sup> Gojek, Kantor Cabang, <https://www.gojek.com/contact/> , Di akses pada tanggal 15 Desember 2021 pukul 14.00 WIB.



**Gambar 1.2 Logo Gojek Lama (Sumber :  
[www.gojek.com](http://www.gojek.com) )**

Menurut Nadiem Makarim, perubahan logo Gojek saat itu menggambarkan perjalanan Gojek sebagai aplikasi yang memiliki banyak jenis layanan terdepan di Asia tenggara. Logo baru tersebut diberi nama Solv yang melambangkan sebuah perjalanan Gojek yaitu memecahkan masalah melalui teknologi.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> “Logo Baru Gojek Simbol Evolusi Jadi Platform Teknologi On-Demand Terdepan di Asia Tenggara” <https://www.gojek.com/blog/gojek/logo-baru-Gojek-simbol-evolusi/> , diakses pada tanggal 20 Desember 2021 pukul 22.15 WIB.

## 2. Gojek di Kota Serang.

Kota Serang merupakan salah satu tujuan Gojek untuk mengembangkan bisnisnya. Pada tanggal 25 Mei 2017 Gojek telah membuka kantor cabang Serang. Kantor pertama Gojek di kota serang bertempat di Jl. Kyai Haji Sokhari no 30 B, Kidang, Kel. Sumurpecung, Kec. Serang, Kota Serang lalu berpindah tempat ke Ruko RDM no R 6-7, Jl. Letkol TB. Suwandi, Jl. Lingkar Selatan, Ciracas, Kec. Serang, Kota Serang, Banten. Kota Serang sebagai salah satu kota pendukung perekonomian di provinsi banten sehingga kehadiran Gojek Indonesia dengan cepat mendapat respon positif dari berbagaikalangan. Kota Serang termasuk kota yang sangat ramai sehingga banyak peminat yang ingin menjadi mitra driver Gojek dan pengguna aplikasi Gojek pun sudah banyak di kota Serang.

Kantor cabang Gojek di Kota Serang buka pada hari senin sampai jum'at, pukul 08.00 – 17.00 WIB. Kantor cabang ini digunakan untuk keperluan



operasional mitra driver Gojek serta pengguna aplikasi Gojek di Kota Serang, kabupaten serang, kota cilegon, pandeglang, dan lebak. Driver dan pengguna yang mengalami masalah bisa langsung mengurusnya di kantor cabang Gojek di Kota Serang. Menurut Bpk Ahmad sebagai salah satu karyawan yang bekerja di kantor Gojek Kota Serang, masalah yang sering terjadi pada pengguna adalah ketinggalan barang saat menggunakan layanan Gocar.<sup>6</sup>

Tindakan yang dapat dilakukan oleh pengguna jika mengalami ketinggalan barang pada saat menggunakan layanan GoCar adalah melakukan pengaduan di kantor cabang Kota Serang lalu laporan akan segera di proses untuk melacak barang tersebut. Kantor cabang gojek kota serang memiliki satgas untuk memverifikasi dan menginvestigasi masalah yang terjadi. Nomor telfon yang dapat di hubungi oleh

---

<sup>6</sup> Ahmad, Karyawan kantor Gojek Kota serang, wawancara dengan penulis di kantor Gojek, tanggal 22 Desember 2021.

pengguna maupun driver untuk melakukan pengaduan yaitu (021) 50251110.

### 3. Visi Misi Gojek.

#### a. Visi.

Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari, seperti mengirim dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir dan berkontribusi untuk mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia ke depannya.

#### b. Misi.

PT. Gojek Indonesia adalah perusahaan startup asli Indonesia dengan misi sosial. PT. Gojek Indonesia ingin meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan efisiensi pasar. Untuk dapat mewujudkannya, PT. Gojek Indonesia memiliki misi :

- 1) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
- 2) Menyediakan layanan terbaik dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.
- 3) Membuka kesempatan kerja yang luas bagi masyarakat Indonesia.
- 4) Meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan masyarakat.
- 5) Menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terlibat dengan dalam bisnis ojek online.

## **B. Gambaran Umum Produk Gopaylater**

### **1. Penjelasan tentang Gopaylater.**

Salah satu produk Gojek dalam bidang Pembayaran yang menyediakan pinjaman adalah Gopaylater. Gopaylater adalah metode pembayaran PayLater di mana pengguna bisa memesan berbagai layanan Gojek kapan saja dan bayarnya cukup sekali

di akhir bulan<sup>7</sup>. Pengguna dapat membuat pinjaman untuk pembayaran di muka dan membayar tagih pinjaman tersebut sesuai waktu yang telah ditentukan. Metode pembayaran melalui Gopaylater dapat di gunakan untuk semua jenis pesanan yang terdapat di Gojek.

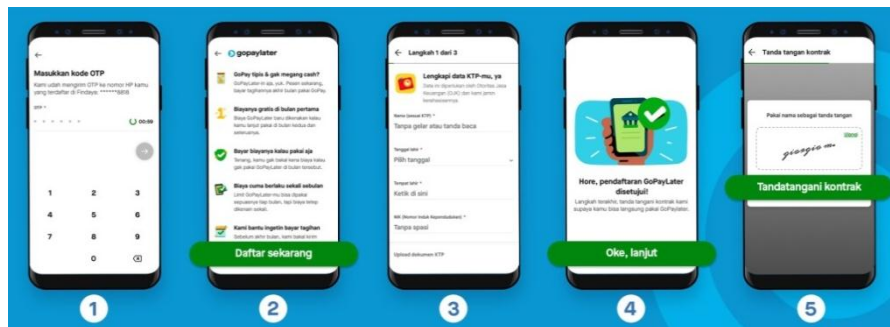
PayLater merupakan pemberian fasilitas pinjaman berbasis teknologi informasi yang di sediakan oleh (Para) Pemberi Pinjaman kepada anda (fasilitas Pinjaman) melalui Findaya sebagai Peyelenggara Pinjaman P2P dan di awasi oleh OJK ( otoritas jasa keuangan ).<sup>8</sup> Tidak semua pengguna Gojek dapat menggunakan pinjaman Gopaylater, hanya pengguna yang terpilih dan lolos seleksi yang dapat menggunakan Gopaylater.

---

<sup>7</sup> Gojek <https://www.gojek.com/blog/gojek/paylater/>

<sup>8</sup> Otoritas Jasa Keuangan, 'Daftar Perusahaan Fintech Lending Berizin Dan Terdaftar Di OJK per 7 Agustus 2019' <https://ojk.go.id>

Pengguna Gojek dapat mendaftarkan GoPayLater dengan cara meng Upgrade fitur Gopay pada aplikasi Gojek. Berikut adalah cara daftar Gopaylater :



**Gambar 1.1 Cara daftar Gopaylater (Sumber : [www.gojek.com](http://www.gojek.com) )**

- 1) Klik menu “Gopaylater” pada aplikasi Gojek lalu masukan kode OTP yang telah dikirimkan melalui SMS.
- 2) Baca terlebih dahulu mengenai Gopaylater, jika sudah yakin ingin mendaftarkan Gopaylater silahkan klik “Daftar Sekarang”
- 3) Isi form yang tersedia mengenai data diri, juga upload foto KTP dan foto selfie bersama KTP.
- 4) Tunggu data diri dan foto KTP kita akan di proses.

5) Jika sudah , kita dapat tanda tangan secara digital dan Gopaylater siap di pakai.

Dalam penggunaan Gopaylater pengguna akan diberikan limit kredit dimana Gojek telah menentukan batas maksimum pembiayaan untuk digunakan menggunakan. Pengguna hanya dapat menggunakan Gopaylater sesuai limit yang di tentukan. Limit yang disediakan oleh Gojek untuk setiap pengguna berbeda-beda, semakin sering pengguna menggunakan Gopaylater maka semakin besar limit yang akan di berikan oleh Gojek. Hal ini menunjukkan bahwa Gojek melakukan pengamatan loyalitas dari pengguna untuk menentukan resiko peminjaman.

Pada bulan pertama penggunaan GoPayLater pengguna tidak dikenakan biaya, namun pada bulan selanjutnya pengguna akan di kenakan biaya berkisar antara Rp7.500 - Rp49.000 per bulan, tergantung pada

limit yang pengguna miliki.<sup>9</sup> Pada ahir bulan pengguna dapat membayar dana yang sudah terpakai di GoPayLater sekaligus dengan biaya langganan. Jika pengguna terlambat melakukan pembayaran tagihan GoPayLater maka pengguna akan dikenakan denda sejumlah Rp.2.000 per hari dan melunasi biaya berlangganan yang telah di tentukan. Untuk membayar semua tagihan pembayaran, pengguna akan di berikan tambahan waktu 5 hari setelah jatuh tempo sehingga denda akan mulai di hitung pada hari ke-6 setiap bulannya.

Berikut merupakan contoh pengguna yang tepat waktu membayar dan yang telat membayar. Pengguna memiliki limit Gopaylater Rp.100.000 dan telah di gunakan sebesar Rp.50.000 dan di bayarkan sesuai dengan jatuh tempo yang telah ditentukan. Maka perhitunganya sebagai berikut:

---

<sup>9</sup> Gojek, “Jumlah Biaya Gopaylater”<https://www.gojek.com/help/gopaylater/jumlah-biaya-gopaylater/>, Diakses Pada Tanggal 1 Oktober 2021.

1. Dana yang digunakan : Rp. 50.000
2. Biaya Langganan : Rp. 10.000

Dari penjelasan diatas, maka pengguna Gopaylater harus membayar dana yang telah di gunakan ditambah dengan biaya langganan yang telah di tentukan oleh Gojek sehingga tagihan pembayaran sebesar Rp.60.000.

Selanjutnya contoh pengguna yang memiliki limit Gopaylater Rp.100.000 dan telah di gunakan sebesar Rp.50.000 namun telat melakukan pembayaran. Maka perhitunganya sebagai berikut:

1. Dana yang digunakan : Rp. 50.000
2. Biaya Langganan : Rp. 10.000
3. Jumlah Hari Terlambat : 15 hari
4. Masa Tenggang : 5 hari
5. Denda Keterlambatan : 10 hari x Rp.2.000

Dari pemaparan di atas, maka pengguna Gopaylater tersebut dikenai denda sebesar Rp. 20.000 . Denda tersebut mulai di hitung pada hari ke-6 di awal bulan,



karena Gojek memberikan batasan waktu 5 hari setelah jatuh tempo untuk membayar semua tagihan. Dengan demikian biaya tagihan yang harus di bayar yaitu Rp. 80.000.

Pengguna diwajibkan membayar denda keterlambatan jika tidak melakukan pembayaran sesuai pada jatuh tempo yang telah ditetapkan. Pelunasan pembayaran tidak dapat dicicil dan hanya bisa dilakukan satu kali dan pembayarannya hanya dapat dibayarkan dengan menggunakan GoPay. Pengguna hanya dapat menggunakan pinjaman untuk bertransaksi pada aplikasi Gojek dan mitra Gojek, karena pinjaman yang diberikan oleh Gojek ini tidak dapat diterima secara langsung oleh pengguna, namun dicairkan secara langsung pada Gopaylater dengan penambahan limit.

Dampak yang ditimbulkan jika pengguna terlambat membayar tagihan Gopaylater adalah sebagai berikut :

1. Gopaylater akan dibekukan dan tidak dapat di gunakan selama tagihan belum dilunasi.
  2. Beberapa transaksi tidak bias dilakukan.
  3. Sisa limit saldo yang tersisa tidak dapat dipakai.
2. Keuntungan dan kekurangan pemakaian Gopaylater.
    - a. Keuntungan pemakaian Gopaylater.
      1. Praktis dan Cepat.

Gopaylater sangat membantu pengguna dalam keadaan mendesak seperti saat diperjalanan lupa membawa uang ataupun pada ahir bulan yang belum gaji namun uang makan habis. Dengan menggunakan Gopaylater pengguna bisa tetap melakukan transaksi pemesanan dan bayar nanti. Pengguna tinggal klik Gopaylater tanpa harus menunggu lama pengguna langsung otomatis dapat memesan makanan dan transportasi kemana saja.

## 2. Banyak Promo.

Untuk mempromosikan produk terbarunya Gojek banyak memberikan Promo menarik guna menarik minat pengguna menggunakan Gopaylater. Seperti promo cashback dan diskon yang biasanya terdapat pada penjualan produk tertentu , pembelian tertentu ataupun pada event tertentu dengan menggunakan Gopaylater.

### b. Kekurangan menggunakan Gopaylater.

#### 1. Menjadi lebih konsumtif.

Kemudahan menggunakan Gopaylater sebagai metode pembayaran dapat mengarahkan atau berpotensi membuat penggunanya menjadi konsumtif sehingga menyebabkan pemborosan. Dengan kemudahan yang ada pengguna tidak perlu berfikir panjang untuk membeli sesuatu yang sebenarnya tidak benar-benar dibutuhkan.

2. Keuangan menjadi berantakan.

Dari perilaku konsumtif pengaturan keuangan pribadi akan menjadi berantakan. Terlebih bagi pengguna yang tidak dapat menahan godaan diskon ataupun promo menarik lainnya.

3. Masuk ke daftar hitam BI Cheking.

Bank Indonesia (BI) checking adalah informasi yang memuat riwayat pelunasan kredit atau pinjaman salah seorang warga negara yang dapat diakses oleh semua bank.<sup>10</sup> Ketika seseorang mengajukan pinjaman kredit ke suatu bank atau perusahaan salah satu syaratnya adalah BI checking apakah seseorang tersebut pernah bermasalah atau tidak. Ketika seseorang belum melunasi salah satu pinjamannya, atau jika pinjamannya wanprestasi, maka ia akan masuk ke dalam

---

<sup>10</sup> Cara BI Cheking atau Informasi debitur sliik via status OJK <https://www.kompas.com/tren/read/2021/11/26/120500965/cara-cek-bi-checking-atau-informasi-debitur-sliik-via-situs-ojk>. Diakses pada tanggal 20 Januari 2022.

daftar hitam BI checking. Imbas dari seseorang yang masuk kedalam daftar BI cheking adalah tidak bisa lagi mengajukan pinjaman.

4. Tambahan biaya berupa biaya langganan dan denda.

Dengan menggunakan Gopaylater pengguna akan di bebaskan biaya langganan dan juga beban biaya lainnya seperti denda jika pengguna terlambat saat membayar tagihan.