





















Sedangkan untuk rencana pengembangan di kota-kota lain akan dilakukan pada tahun mendatang. Selain itu aplikasi yang digunakan untuk menggunakan layanan Go-Jek yang mula dirilisnya pada 10 Februari 2015 lalu, sampai saat ini sudah banyak diunduh oleh masyarakat melalui aplikasi google playstore hingga mencapai lima juta unduhan dengan dengan rating 4,1 bintang dari 5 jumlah bintang yang ada.

### **3. Manajemen Perusahaan**

#### **a. Tata Kelola**

Dalam pengelolaannya, perusahaan ini dikelola dengan tata kelola yang baik. Layaknya perusahaan-perusahaan lain, didalamnya tentu memiliki struktur organisasi dalam perusahaan yang masing masing jabatannya memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda sesuai dengan bidang dan keahlian yang dimilikinya.

Berikut adalah gambaran struktur manajemen organisasi yang ada di perusahaan PT.*Go-Jek* Indonesia yang penulis peroleh dari makalah *service exelence* yang di publikasikan oleh A.Mufidda dalam akun blog miliknya dengan dengan Judul Pelayanan Prima *Go-Jek*. Dan struktur ini telah penulis mintakan verifikasi kebenarannya kepada Bapak Bayu Oktavian Wibowo selaku kepala marketing PT.*Go-Jek* di Surabaya dan beliau membenarkan gambaran struktur tersebut, namun belum bisa memberikan Struktur yang asli karena termasuk rahasia perusahaan yang tidak boleh di publikasikan. Berikut adalah gambaran struktur manajemen beserta *job discription* dimasing-masing bidangnya:

Direktur Utama bertugas: memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan; bertanggungjawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan; bertanggung Jawab atas keuntungan dan juga kerugian yang dialami perusahaan; merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan; menentukan Strategi untuk mencapai Visi-Misi perusahaan; mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan perusahaan mulai bidang administrasi, kepegawaian hingga pengadaan barang.

Wakil Direktur bertugas: membantu Semua Tugas Direktur Utama yang merupakan wakil di masing-masing area.

Manager Informasi dan Teknologi (IT) bertugas: mengembangkan dan menyusun strategi dan rencana IT *Go-Jek* dalam hal mempermudah pekerjaan dan dalam pelayanan kepada pelanggan; mengkoordinir dan mengelola pendayagunaan software, hardware, Brainware dan jaringan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk mencapai kinerja optimum *Go-Jek* Indonesia; mengelola layanan perancangan sistem komputerisasi dan program aplikasi perangkat yang terintegrasi; menyediakan data-data yang diperlukan oleh Bagian lain yang menyangkut IT.

Manager Karyawan Front Office& Pemasaran bertugas: melatih, menetapkan, melatih dan mengevaluasi karyawan front office; memastikan bahwasanya karyawan mengetahui sistem komputerisasi, etika menerima

keluhan secara langsung atau via telepon dan standard operasional *Go-jek*; menangani keluhan pelanggan yang tidak bisa di selesaikan bawahannya; membuat laporan daftar pelanggan; menjaga kedisiplinan petugas kantor dengan memberikan sanksi dan peringatan bagi yang melanggar; merencanakan dan menetapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan pemasaran.

Manager Akuntansi bertugas: mengkoordinasi perencanaan anggaran; mengembangkan format pengajuan dan pertanggungjawaban keuangan; mengkoordinasi pelaksanaan audit; melakukan sistem pencatatan keuangan; bertanggungjawab terhadap wakil direktur; merencanakan mengendalikan dan membuat keputusan atas semua aktivitas akuntansi; menerima laporan arus kas keluar dan masuk ke perusahaan.

Manager *Ojek* bertugas: bertanggungjawab atas perekrutan mitra *Go-Jek*; mengkoordinir semua mitra ojek (*driver*); melakukan pengontrolan di setiap lini pangkalan *Go-jek*; bertanggung jawab kepada wakil direktur atas semua mitra Ojek.

Karyawan dibagi menjadi tiga bidang. *Pertama* dibidang *programming* bertugas: melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer IT di bidang Progaming; Bertanggungjawab mengenai program kepada manajer IT. *Kedua* dibidang web bertugas: melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer IT di bidang web; bertanggungjawab mengenai program aplikasi maupun web *Go-Jek* .

*Ketiga* dibidang *front office* (*costumer service*, administrasi & pemasaran) bertugas: melaksanakan semua pekerjaan *front office* yang ditetapkan oleh manajer *Front office* dan administrasi; bertanggung jawab kepada *manager front office* dan administrasi.

Mitra *Ojek (driver)* bertugas: melaksanakan Semua Pekerjaan yang ditetapkan oleh manajer Bagian *Ojek*; mengantarkan penumpang dan pesanan sesuai dengan waktu ditetapkan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan; bertanggung jawab kepada atasannya.

#### **b. Kemitraan**

Kemitraan merupakan hal yang paling penting didalam perusahaan berbasis pelayanan jasa ini. Dengan berbagai pelayanan yang telah tersedia dalam sebuah aplikasi berbasis *online* untuk melayani masyarakat secara luas, tentunya kemitraan menjadi salah satu cara terbaik dalam mewujudkan pelayanan yang diharapkan tersebut. Sebagimana visi awal dalam sejarah dibangunnya perusahaan teknologi yang melayani jasa transportasi motor berbasis *online* ini yaitu untuk dapat mensejahterakan kehidupan tukang *ojek* di Indonesia, sehingga tak heran para mitra yang tergabung didalam perusahaan kebanyakan adalah berlatar belakang tukang *ojek*.

Kendati demikian, memiliki latar sebagai belakang tukang *ojek* tidaklah menjadi syarat untuk dapat bermitra didalamnya, karena perusahaan ini tetap mengedepankan misi yang dimilikinya diantaranya





antara PT.*Go-Jek* dan *driver* adalah sebesar 20% : 80%. Dimana 80% adalah milik *driver* dan 20% adalah milik perusahaan selaku penyedia sistem aplikasi yang diambil secara otomatis melalui saldo deposit milik *driver* tiap kali *driver* usai menerima orderan dari pelanggan.

## **B. Perjanjian Kemitraan Antara PT- *Go-Jek* Indonesia –Surabaya dan *driver* dalam hal atribut Jaket dan Helm *Go-Jek*.**

### **1. Perjanjian Awal Jaket dan Helm *Go-Jek***

Dalam sebuah kemitraan pastilah ada suatu bentuk kesepakatan atau perjanjian yang tertantum dalam tulisan yang nantinya akan disepakati dan ditandatangani di atas matrai oleh kedua belah pihak yang akan menjalankan kemitraan tersebut, agar perjanjian tersebut dapat dikatakan sah dan memiliki kekuatan hukum yang jelas. Dan nantinya, perjanjian tersebut dapat dijadikan sebagai bukti otentik apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan atau menyimpang dari perjanjian tersebut dikemudian hari. Perjanjian kerjasama semacam itu biasanya di dalamnya diatur tentang hal-hal yang berkenaan dengan hak dan kewajiban para pihak, tugas dan wewenang hingga pada larangan dan juga sanksi.

Sama halnya dengan perjanjian kemitraan antara PT. *Go-Jek* Indonesia- Surabaya dengan para *driver*, kedua pihak memiliki ikatan kemitraan yang oleh karenanya mengikat antara satu dengan yang lainnya untuk dapat saling menjaga serta memenuhi perjanjian tersebut sebagai pondasi dari kemitraan keduanya.



bertindak sebagai Mitra II. Sehingga jelas dapat kita pahami bahwa PT. *Go-Jek* meminjamkan dua buah jaket dan dua buah helm *Go-Jek* kepada *driver* selaku mitranya dan mewajibkan kepada *driver* untuk menjaga serta memelihara seragam dan atribut tersebut, karena apabila terjadi kehilangan maupun kerusakan terhadap atribut tersebut maka *driver* akan dikenakan kewajiban untuk mengganti atas kerusakan atau kehilangannya dengan biaya sebesar dua ratus ribu rupiah per unitnya.

## 2. Perubahan Perjanjian

Jika kita teliti dan amati, memang tidak ada keanehan ataupun kejanggalan dalam isi klausul perjanjian tersebut. Namun jika kita mengetahui praktek atau bentuk pelaksanaan isi pasal perjanjian tersebut, mungkin nantinya kita akan mengetahui bagaimana duduk permasalahannya.

Dalam realitanya, apa yang diperjanjikan di dalam pasal tersebut ternyata tidaklah berjalan sesuai dengan fakta di lapangan, karena faktanya atribut yang semestinya dipinjamkan malah berubah statusnya menjadi cicilan. Hal ini yang melatarbelakangi keresahan pada sebagian *driver Go-Jek* yang merasa terbebani akan kewajiban membayar cicilan jaket dan helm karena merasa tidak adanya transparansi oleh perusahaan tentang pengadaan cicilan jaket dan helm tersebut, yang berimbas pada pemotongan deposit mereka, dan berujung pada aksi demo di kantor pusat

PT.*Go-Jek* di jalan Kemang Timur Jakarta Selatan pada November 2015 yang lalu sebagaimana yang dikabarkan oleh salah satu media *online*.<sup>98</sup>

Pada saat itu, berita tersebut menjadi perbincangan hangat yang kerap dibahas di media *online*. Salah satunya dalam sebuah situs Kaskus, salah seorang pemilik akun situs tersebut yang mengaku dirinya sebagai mitra (*driver*) di PT. *Go-Jek* mempublikasi serta mencoba mendiskusikan kepada publik terkait perjanjian kemitraan yang ada PT.*Go-Jek*.

Dalam tulisannya, pemilik akun tersebut menjelaskan tentang kegagalan-kegagalan dari isi perjanjian kemitraan antara PT. *Go-Jek* dan *driver*. Kegagalan yang dimaksudnya disini ialah, sebagai seorang *driver Go-Jek* ia merasa adanya ketidaksesuaian antara isi perjanjian dengan dengan pelaksanaan di lapangan. Dari beberapa hal yang dikemukakan dalam postingannya di situs tersebut, salah satunya mengenai helm dan jaket yang semulanya dipinjamkan namun dalam prakteknya kedua atribut tersebut harus dicicil oleh *driver*, dan meskipun sudah dicicil, tetap harus dikembalikan ke perusahaan apabila sudah tidak bermitra lagi dengan perusahaan.<sup>99</sup>

---

<sup>98</sup> Warta Kota. "Go-Jek Pilih Demo Gara-gara Terbebani Bayar Cicilan Helm" dalam <http://wartakota.tribunnews.com/2015/11/16/go-jek-pilih-demo-gara-gara-terbebani-kewajiban-bayar-cicilan-helm>, diakses pada 20 April 2016.

<sup>99</sup> Forum Kaskus, "Surat Perjanjian Kemitraan Go-Jek apakah Sah?" dalam <http://www.kaskus.co.id/thread/564d8adf642eb67e068b456d/surat-perjanjian-kemitraan-gojek-apakah-sah/1>, diakses pada 19 April 2015.













