# BAB III
# PRAKTIK PROSEDUR PEMESANAN JASA TRANSPORTASI *ONLINE* GO-JEK BERDASARKAN *CONTRACT DRAFTING* YANG DITERAPKAN OLEH PT. GO-JEK INDONESIA CABANG TIDAR SURABAYA

## A. Gambaran Umum Perusahaan

Go-Jek adalah jasa transportasi menggunakan kendaraan roda dua (sepeda motor). Pengemudi motor dengan ciri-ciri menggunakan atribut (*Jacket* dan *helmet*) yang berwarna hijau kini sangat fenomenal dikalangan masyarakat terutama di Surabaya. Fenomena gojek menjadi popular di Surabaya, hampir di seluruh sudut jalan pasti menemukan sedikitnya dua atau tiga orang pengemudi yang menggunakan *jacket* beserta *helmet* berwarna hijau yaitu *driver* gojek.

Pada tahun 2011 gojek mulai didirikan oleh pemuda asal Indonesia yang semakin lama semakin berkembang serta peminat yang begitu banyak. Awal tahun 2014 kemarin gojek semakin berkembang di Surabaya. Melihat dari perkembangan tekhnologi yang semakin canggih dan modern dimana *smartphone* merupakan gaya hidup masyarakat terutama di perkotaan, serta perkembangan usaha yang semakin pesat, perusahaan meluncurkan sebuah aplikasi dalam android bernama Gojek yang tersedia di *Google Play Store* dan *Appstore* yang bertujuan untuk lebih mempermudah para pengguna jasa gojek.[1] Hal tersebut merupakan inovasi yang dapat memberikan keuntungan lebih banyak untuk pendiri gojek, para pengemudi *driver* gojek, serta

[1] http://tipsdaftar.blogspot.com/2015/10/sejarah-berdirinya-gojek



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakat.[2]

Pengemudi gojek yang mayoritas berasal dari tukang ojek pangkalan biasa (Opang), kini berkembang kepada masyarakat bukan ojek pangkalan saja. Melainkan, berkembang kepada pegawai swasta, mahasiswa, bahkan ibu rumah tangga menjadi *driver* gojek. Fenomena tersebut terjadi karena penghasilan gojek yang sangat menggiurkan yaitu bagi hasil 20% untuk perusahaan dan 80% untuk *driver*. Jika semakin banyak jumlah pendapatan, maka semakin besar juga penghasilannya.[3]

Dengan antusias *driver* yang begitu besar, perusahaan gojek meningkatkan semangat para *driver* dengan memberikan *reward* kepada pengemudi yang paling banyak membawa penumpang dan berlaku dalam sehari membawa sebanyak sepuluh penumpang tidak terbatas pada jauh atau dekatnya jarak yang ditempuh.

1. **Sejarah Singkat Perusahaan**

   Ide Go-Jek muncul oleh seorang pemuda yang sangat kreatif yaitu Michaelanglo Maron dan Nadiem Makarin. Awalnya pada saat Nadiem Makarim, bercengkrama dengan tukang ojek langganannya. Ternyata lebih dari 70% waktu kerjanya hanya menunggu pelanggan. Para tukang ojek pangkalan tersebut menunggu dari 8 sampai 10 jam, akan tetapi mereka hanya mendapatkan penumpang 4 sampai 7 orang penumpang saja. Nadiem Makarim pun langsung wawancara tukang ojek lainnya.

[2] Sejarah aplikasi (Gojek jasa angkutan cepat dan murah) http://obendom.com/2015/03/12/gojek-Indonesia/
[3] http://tipsdaftar.blogspot.com/2015/10/sejarah-berdirinya-gojek

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ternyata semuanya mengeluh susah cari pelanggan. Apalagi di Jakarta kemacetan makin memburuk. Jika ada layanan *transport* dan *delivery* yang cepat dan praktis, pasti akan sangat membantu warga Jakarta.[4]

Nadiem Makarim diketahui pernah bekerja di sebuah perusahaan Mckinsey & Company sebuah konsultan ternama di Jakarta dan menghabiskan waktu selama tiga tahun bekerja disana. Diketahui pula ia pernah bekerja sebagai Co-founder dan Managing Editor di Zalora Indonesia kemudian menjadi Chief Innovation Officer kartuku. Berbekal banyak pengalaman selama bekerja, Nadiem Makarim memberanikan diri untuk berhenti dari pekerjaannya. Melihat para ojek pangkalan yang hampir seharian menghabiskan waktu dan belum tentu mendapatkan penumpang. Nadiem Makarin bersama Michaelanglo Maron membantu para tukang ojek pangkalan untuk mendapatkan penumpang dengan cara yang lebih cepat dan efisien yaitu dengan mendirikan perusahaan yang diberi nama PT. Go-Jek Indonesia pada tahun 2011.[5] Go-Jek merupakan sebuah perusahaan transportasi asal Indonesia yang melayani angkutan manusia dan barang yang bertujuan untuk menghubungkan jasa ojek dengan penumpang. Untuk saat ini Gojek telah berkembang tidak hanya di Jakarta saja melainkan di Indonesia. Berikut beberapa wilayah yang sudah ada gojek[6] :

a. Jakarta : Gd. AKA Jl. Bangka Raya No.2 Jakarta Selatan

[4] Dikutip dari aplikasi "Info Gojek Panduan" diakses pada tanggal 11 Juni 2016.
[5] http://tipsdaftar.blogspot.com/2015/10/sejarah-berdirinya-gojek
[6] Dikutip dari aplikasi "Paduan Order Gojek", diakses pada tanggal 11 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Depok : Jl. M Yusuf No.9, Mekarjaya, Depok

c. Tanggerang : Jl. Raya Serpong KM 7 No. 64

d. Bali : Waterbom Bali Jl. Kartika Plaza, Tuban, Bali

e. Surabaya : Jl. Tidar No. 67, Surabaya

f. Makassar : Ruko Jade No. 25

2. **Visi dan Misi**

**Visi**

Pengertian Visi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip oleh Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa adalah suatu pandangan atau wawasan yang dirancang oleh para pendiri perusahaan. Berikut merupakan visi dari perusahaan PT. Gojek Indonesia :[7]

a. Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta turut mensejahterakan kehidupan tukang ojek di Indonesia baik untuk masa kini dan kedepannya.[8]

**Misi**

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip oleh Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa pengertian misi dalam perusahaan adalah tindakan untuk melakukan tugas dalam mewujudkan visi yang

[7] Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2005) 1262.
[8] http://googleweblight.com/?lite_url=http://serviceexcellencegojek.blogspot.co.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

telah dibuat oleh pendiri perusahaan. Misi perusahaan PT. Gojek Indonesia dalam mmewujudkan visi nya, yaitu:[9]

a. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi.
b. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada pelanggan.
c. Membuka lapangan kerja selebar-lebarnya bagi masyarakat Indonesia.
d. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.[10]

3. **Struktur Organisasi**

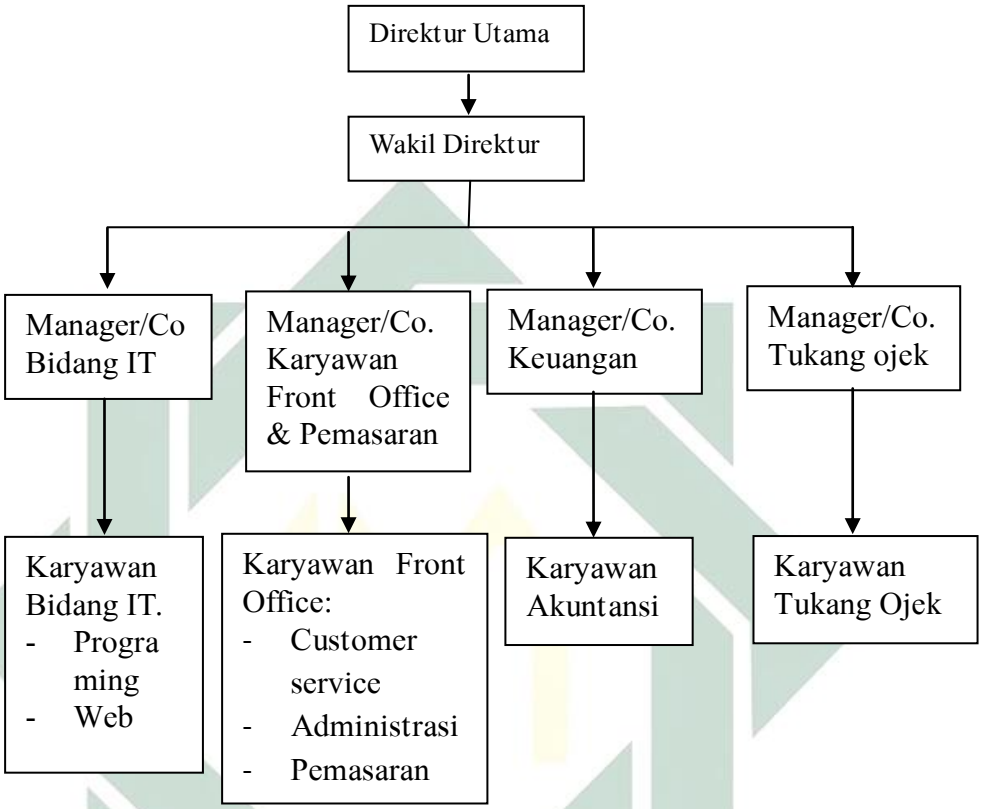
Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang di harapkan dan di inginkan. Berikut merupakan susunan struktur organisasi di PT. Go-jek Indonesia :

[9] Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*...,749.
[10] http://googleweblight.com/?lite_url=http://serviceexcellencegojek.blogspot.co.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

**Gambar 3.1**

**Struktur Organisasi**




Dalam Struktur Organisasi memiliki tugas dan tanggungjawab kerja masing-masing, yaitu sebagai berikut:

a. Direktur Utama

1) Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan.

2) Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Bertanggung jawab atas keuntungan dan juga kerugian yang dialami perusahaan.[11]
4) Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan perusahaan.
5) Menentukan strategi untuk mencapai Visi-Misi perusahaan.
6) Mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan perusahaan mulai bidang administrasi, kepegawaian, hingga pengadaan barang.

b. Wakil Direktur
1) Membantu semua tugas Direktur Utama yang merupakan wakil di masing-masing area.

c. Manager IT
1) Mengembangkan dan menyusun strategi dan rencana IT Go-jek dalam hal mempermudah pekerjaan dan dalam pelayanan kepada pelanggan.
2) Mengkoordinir dan mengelola pendayagunaan *software, hardware, brainware* dan jaringan dibidang TIK untuk mencapai kinerja optimum Go-jek Indonesia.
3) Mengelola layanan perancangan *system* komputerisasi dan program aplikasi perangkat yang terintegrasi.
4) Menyediakan data-data yang diperlukan oleh bagian lain yang berkaitan dengan IT.

[11] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Manager Karyawan *Front Office* dan Pemasaran

1) Melatih, menetapkan, dan mengevaluasi karyawan *front office*.
2) Memastikan bahwasannya karyawan mengetahui *system* komputerisasi, etika menerima keluhan secara langsung atau via telepon dan *standart* operasional Go-jek.
3) Menangani keluhan pelanggan yang tidak bisa di selesaikan bawahannya.
4) Membuat laporan daftar pelanggan.
5) Menjaga kedisiplinan petugas kantor dengan memberikan sanksi dan peringatan bagi yang melanggar.
6) Merencanakan dan menetapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan pemasaran.

e. Manager Akuntansi

1) Mengkoordinasi perencanaan anggaran.
2) Mengembangkan format pengajuan dan pertanggungjawaban keuangan.
3) Mengkoordinasi pelaksanaan audit.
4) Melakukan *system* pencatatan keuangan.
5) Bertanggung jawab terhadap wakil direktur.
6) Merencanakan, mengendalikan, dan membuat keputusan atas semua aktivitas akuntansi.
7) Menerima laporan arus kas keluar dan masuk ke perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Manager Ojek

1) Membuat kelompok-kelompok tukang ojek.

2) Mengkoordinir semua karyawan tukang ojek.

3) Selalu melakukan pengontrolan di setiap *link* pangkalan Go-jek.

4) Bertanggung jawab kepada wakil direktur atas semua karyawan tukang ojek.

g. Karyawan

1) Bidang *Programming*

a) Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh *manager* IT di bidang *programming*.

b) Bertanggung jawab mengenai program kepada manager IT.

2) Bidang Web

a) Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh *manager* IT di bidang Web.

b) Bertanggung jawab mengenai program aplikasi maupun web Go-jek.

3) *Front Office* (*Customer Servis*, Administrasi & Pemasaran)

a) Melaksnakan semua pekerjaan *Front Office* yang ditetapkan oleh *manager Fornt Office* dan administrasi.

b) Bertanggung jawab kepada *manager Front Office* dan administrasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

h. Tukang Ojek

1) Melaksanakan semua pekerjaan yang ditetapkan oleh manager bagian ojek.

2) Mengantarkan penumpang dan pesanan sesuai dengan waktu ditetapkan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

3) Bertanggung jawab kepada atasannya.

**4. Macam-macam Produk Layanan Go-Jek Indonesia**

Gojek yang awalnya hanya memberikan 4 pelayanan yaitu *Go-Send, Go-Ride, Go-Food,* dan *Go-Mart*, kini berkembang dan bertambah 4 pelayanan lagi, yaitu *Go-Box, Go-Clean, Go-Glam,* dan *Go-Message.*[12] Berikut ini merupakan penjelasan dari berbagai macam pelayanan yang disediakan oleh PT. Gojek Indonesia :

a. *Go-Send*, merupakan layanan antar jemput barang untuk mengantarkan barang tersebut kepada orang yang dituju hanya dalam waktu 90 menit, dan bahkan lebih cepat lagi jika jarak lebih dekat.

b. *Go-Ride*, merupakan layanan mengantar penumpang ke lokasi yang ingin dituju.

c. *Go-Food*, merupakan layanan pesan antar makanan bagi konsumen yang ingin menikmati makanan tertentu dari restoran atau gerai yang tidak memiliki layanan pesan antar makanan.[13]

d. *Go-Mart*, merupakan layanan di mana para *driver* Go-Jek dapat membantu konsumen belanja apapun dan toko manapun, seperti

[12] Ferdi, Wawancara, Surabaya, 4 Juni 2016
[13] Dikutip dari aplikasi "Panduan Order Gojek" diakses pada tanggal 11 Juni 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

belanja bulanan, elektronik, tiket konser, obat, atau apa pun dengan batasan nominal pembelanjaan maksimal Rp. 1.000.000,-.

e. *Go-Clean*, merupakan layanan jasa kebersihan rumah secara panggilan untuk bersih-bersih rumah yang bisa dipanggil melalui aplikasi Go-jek. Tarif layanan Go-Clean adalah Rp 60.000,-/jam. Layanan ini terbagi lagi ke dalam beberapa layanan, yakni *Vacuum and Sweep* (menyapu/membersihkan lantai), *Dish Washing* (mencuci piring), *Bathroom Sanitizing* (membersihkan kamar mandi), dan *Floor Mapping* (mengepel lantai).[14]

f. *Go-Massage*, merupakan layanan jasa pijat tradisional panggilan untuk datang ke rumah. Layanan ini terbagi lagi dalam beberapa layanan, yakni *Reflexology* (Rp 90.000,-/jam), *Full Body Massage* (Rp 100.000,-/jam), *Full Body Massage and Scrub* (Rp 165.000,-/1,5jam), dan *Full Body Massage and Face Pressure* (Rp 165.000,-/1,5jam).

g. *Go-Glam*, merupakan layanan jasa kecantikan panggilan, ditujukan untuk konsumen yang ingin melakukan perawatan kecantikan dirumah. Beberapa paket perawatan yang ditawarkan, yakni *Creambath & Hair Dry* (Rp 100.000,-), *Blow Dry* (Rp 100.000,-), *Hair Coloring up to shoulder length* (Rp 250.000,-), *Hair Coloring longer than shoulder length* (Rp 450.000,-), *Manicure & Nail Polish* (Rp

[14] Writer, http://www.gojakgojek.com/2015/09/layanan-baru-pt-gojek-go-clean-go.html, diakses tanggal 10 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

100.000,-), *Pedicure & Nail Polish* (Rp 110.000,-), serta *Pedicure, Manicure & Nail Polish* (Rp 150.000,-).[15]

h. *Go-Box*, merupakan layanan angkut antar barang dalam jumlah yang besar, seperti pengguna layanan yang ingin pindah rumah dan mengangkut barang-barangnya.[16]

5. **Ketentuan dan Persyaratan calon *driver***

Calon pengemudi yang ingin menjadi pengemudi gojek (*driver*) yang saat ini sangat diminati oleh banyak masyarakat bahkan dari berbagai kalangan. Dalam hal ini perusahaan memiliki persyaratan untuk calon pengemudi yang ingin menjadi *driver* gojek. Persyaratan yang harus dilampirkan oleh calon pengemudi gojek adalah sebagai berikut :[17]

a. Fotocopy KTP, SIM C, STNK, KK
b. Surat keterangan domisili apabila KTP & tempat tinggal berbeda
c. Jaminan asli BPKB / Ijazah terakhir / KK / Akte Lahir / Buku Nikah
d. Usia maksimal 55 tahun
e. Pendidikan minimal SMP
f. Wajib menghadirkan motor saat seleksi

Namun, sebelum menyerahkan dokumen yang harus dilampirkan, pihak dari PT. Gojek Indonesia terlebih dahulu melakukan pengecekan terhadap kelengkapan fisik motor. Para calon *driver* yang lolos atau berhasil melakukan tahap selanjutnya yaitu wawancara yang dilakukan

[15] Ibid.
[16] Ibid.
[17] Gunawan, Wawancara, Surabaya, 8 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bersama *interviwer* dengan menyerahkan salah satu jaminan yang akan diberikan kepada PT. Gojek Indonesia. Jaminan tersebut antara lain : BPKB, KK, Akta Nikah, Ijazah Terakhir atau Akta Nikah.[18] Proses selanjutnya adalah pelatihan menggunakan ponsel android oleh masing-masing *driver*.

Pelatihan berikutnya adalah cara menggunakan rekening ponsel yang bekerja sama dengan CIMB NIAGA untuk menarik dana deposit saldo hasil kerja setiap harinya. Pengemudi gojek juga dibekali dengan bagaimana mengendarai sepeda motor yang baik dan benar ketika dijalan raya. Dalam hal tersebut perusahaan PT. Gojek Indonesia memberikan pelatihan *safety riding* yang terdiri dari :[19]

a. Cara mengemudikan sepeda motor dan berinteraksi dengan *customer*.
b. Cara mengerem sepeda motor yang aman.
c. Cara melewati jalan yang melingkar-lingkar.
d. Cara melewati jalan yang sempit, yang penuh dengan gundukan kayu atau tanah yang semuanya harus berhasil dan kaki tidak boleh terjatuh dari pijakan motor.

6. *Contract Drafting* PT. Go-Jek Indonesia dengan *driver*

Kerjasama dalam perusahaan sangat dibutuhkan suatu perjanjian. Pengertian dari perjanjian sebagaimana yang telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) Pasal 1313, yaitu bahwa perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu

[18] Fadli, Wawancara, Surabaya, 6 Juni 2016.
[19] Alfian, Wawancara, Surabaya, 6 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.[20] Bentuk-bentuk dalam perjanjian dapat dibagi menjadi dua, yaitu: tertulis dan lisan. Perjanjian tertulis adalah suatu bentuk perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk tulisan, sedangkan perjanjian lisan adalah suatu bentuk perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk lisan (cukup kesepakatan para pihak). Berikut merupakan bentuk perjanjian tertulis yang telah dibuat oleh Perusahaan PT. Gojek Indonesia bekerjasama dengan mitranya (*driver*)[21]:

**Perjanjian kerjsama kemitraan**

**Pasal 1**
**Tugas, wewenang, dan tanggung jawab Mitra II**

Rincian tugas, wewenang dan tanggung jawab Mitra II adalah menerima dan melaksanakan order yang diberikan oleh Mitra I baik melalui aplikasi android maupun *Call Centre* atau yang diatur oleh perusahaan dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam perjanjian kerjasama kemitraan ini.

**Pasal 2**
**Perjanjian Bagi Hasil**

Penetapan pembagian hasil dan *system* pembayarannya akan diatur dalam kesepakatan tersendiri dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam perjanjian kerjasama kemitraan ini.

**Pasal 3**
**Kewajiban Mitra II**

1. Mitra II berkewajiban untuk melaksanakan order yang telah diberikan oleh Mitra I, dengan sebaik-baiknya, serta memegang teguh disiplin dan rahasia Mitra I.
2. Mitra II wajib menaruh salah satu dokumen yang disyaratkan sebagai jaminan kepada Mitra I.
3. Mitra II wajib memiliki kendaraan motor roda dua yang masih baik dan layak, memiliki surat ijin mengemudi yang masih berlaku untuk melaksanakan kerjasama kemitraan ini.

---

[20] Subekti & Tjitosudibio, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2004) 338.

[21] Forum Kaskus, "Surat Perjanjian Kemitraan Gojek apakah sah?", dalam http://www.kaskus.coid/thread/564d8adf642e068b456d/surat-perjanjian-kemitraan-gojek-apakah-sah/1, diakses pada 06 Desember 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Mitra II dalam melaksanakan tugasnya wajib menjaga kebersihan penampilan, bersepatu, menggunakan seragam dan atribut yang dipinjamkan oleh Mitra I.
5. Mitra I meminjamkan kepada mitra II berupa : 2 Buah *Jakcet* Go-jek, 2 buah *Helmet* Gojek dan Mitra II wajib menjaga serta memelihara seragam dan atribut tersebut, kehilangan maupun kerusakan terhadap atribut tersebut diatas dikenakan biaya penggantian sebesar Rp. 200.000,- (Dua Ratus Ribu Rupiah) per satuan seragam/atribut.

**Pasal 4**

**Alat Pendukung Kerja**

Mitra I memberikan alat kerja kepada Mitra II berupa *Handphone* Android yang harus di angsur selama 25 minggu dengan angsuran per minggu Rp. 20.000,- (Dua Puluh Ribu Rupiah).

**Pasal 5**

**Sebab-sebab berkahirnya kerjasama kemitraan**

1. Mitra I tidak mempunyai pekerjaan untuk Mitra II karena :
   a. Selesainya perjanjian kerjasama Mitra I dengan perusahaan.
   b. Mitra I tidak mempunyai proyek kerja lagi yang cocok untuk Mitra II.
2. Mitra II tidak lagi memenuhi kriteria/target minimal yang diinginkan oleh Mitra I.
3. Mitra II tidak dapat memenuhi kewajiban yang telah disepakatinya dalam perjanjian ini.
4. Mitra II melanggar ketentuan dan larangan-larangan sebagaimana yang tercantum dalam pasal 5 dari perjanjian kerjasama kemitraan ini.
5. Alasan-alasan lain, yaitu:
   a. Kesehatan yang tidak baik / sakit berkepanjangan.
   b. Cacat, yang menyebabkan tidak bisa melakukan aktifitas pekerjaan.
   c. Meninggal dunia.

**Pasal 6**

**Larangan-larangan**

Larangan/hal-hal yang tidak boleh mitra II lakukan antara lain:

1. Memberikan keterangan dan data pribadi palsu atau yang diperlukan.
2. Minum minuman keras, mabuk, madat, memakai obat bius atau narkotika di lokasi perusahaan Mitra I dan *Coorporate*.
3. Melakukan perbuatan asusila di lokasi kerja Mitra I *Coorporate*.
4. Melakukan tindakan kejahatan, misalnya: mencuri, menggelapkan, menipu, memperdagangkan barang terlarang baik di dalam maupun di luar lingkungan perusahaan Mitra I.
5. Penganiayaan, menghina secara kasar atau mengancam mitra kerja lainnya.
6. Membujuk mitra kerja lainnya untuk melakukan sesuatu yang bertentangan dengan hukum atau kesusilaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Dengan sengaja atau karena kecerobohan merusak atau membiarkan dalam keadaan berbahaya alat-alat / barang / perlengkapan milik Mitra I dan pelanggan.
8. Dengan sengaja walaupun sudah diperingatkan, melakukan perbuatan atau membiarkan diri sendiri dan atau mitra kerja lainnya dalam keadaan bahaya.
9. Membongkar rahasia Mitra I atau mencemarkan nama baik Mitra I maupun pimpinan Mitra I dan keluarga Mitra I.

**Pasal 7**
**Rahasia Perusahaan Mitra I**

1. Selama bekerjasama ataupun setelah berhenti bekerjasama dengan Mitra I, Mitra II dilarang untuk memberikan pengetahuan dan/atau informasi dalam bentuk apapun juga diperoleh Mitra II selama bekerjasama pada Mitra I, baik kepada perorangan dan/atau kepada pihak lain, termasuk juga informasi mengenai pelanggan, kegiatan bisnis, maupun transaksi yang dilakukan oleh Mitra I maupun oleh pelanggan, kecuali telah mendapatkan izin secara tertulis dari pimpinan perusahaan Mitra I.
2. Mitra II dengan ini menyatakan setuju dan telah memahami bahwa pelanggaran terhadap ketentuan pasal 6 ayat 1 dan ayat 2 tersebut diatas merupakan suatu bentuk kesalahan berat yang dapat menyebabkan terjadinya pemutusan hubungan kemitraan terhadap Mitra II.

**Pasal 8**
**Hal-hal lain**

Apabila Mitra II berkeinginan untuk memutuskan hubungan kemitraan ini, Mitra II diharuskan untuk memberitahukan kepada Mitra I paling sedikit 1 (satu) minggu sebelumnya, dan Mitra II mengembalikan semua kelengkapan dan atribut yang dipinjamkan oleh pihak Mitra I dan Mitra I akan mengembalikan dokumen yang dijadikan jaminan sebelumnya.

Demikian surat perjanjian kerjasama kemitraan ini dibuat dan ditandatangani oleh para pihak dalam keadaan sadar dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun juga. Setelah para pihak menandatangani perjanjian kerjasama kemitraan ini, maka para pihak dianggap telah mengerti serta menyetujui segala isi perjanjian dan akan melaksanakannya dengan penuh tanggung jawab.

Perjanjian secara lisan yang artinya cukup dengan kesepakatan para pihak. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff dari perusahaan yang menyatakan bahwa PT. Gojek Indonesia membuat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesepatan dengan *driver* bahwa, untuk layanan jasa transportasi gojek menggunakan *system online* yaitu dengan menggunakan aplikasi yang telah di unduh dalam *smartphone*, dan tidak boleh manual (*offline*). Dikarenakan Gojek merupakan jasa layanan angkutan ojek sepeda motor berbasis aplikasi di telepon seluler (*smartphone*).[22]

7. **Pelaksanaan jasa transportasi *online* di PT. Go-Jek Indonesia cabang Tidar Surabaya.**

Gojek yang merupakan pelayanan jasa transportasi kendaraan motor roda dua yang berbasis aplikasi di telepon selular (*smartphone*).[23] Cara untuk memesan ojek atau untuk keperluan lainnya tidak bisa langsung telepon ke gojek atau ke kantor gojek tapi harus melalui aplikasi gojek yang telah disediakan. Langkah pertama untuk memesan gojek sebelumnya kita pastikan bahwa sudah menginstall aplikasi gojek.[24]

Berikut merupakan cara pemesanan gojek untuk ojek yang dijalankan oleh PT. Gojek Indonesia ini dengan menggunakan *system online* berdasarkan aplikasi yang ada :

a. Masuk aplikasi gojek, selanjutnya pilih tombol menu *Go-Ride*.
b. Setelah masuk ke menu *Go-Ride*, kemudian isi *Location* dan *Location Details* pada alamat asal (*From*) dan *Location* pada alamat tujuan (*To*). Untuk Location Details pada alamat asal isi dengan jelas agar tukang ojeknya mudah menemukan lokasi dimana kita dijemput.

[22] Bayu, wawancara, Surabaya, 26 Mei 2016.
[23] Gunawan, wawancara, Surabaya, 8 Juni 2016.
[24] Dikutip dari aplikasi "Panduan Order Go-Ride (Ojek)" diakses pada 11 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Setelah kita mengisi alamat asal dan alamat tujuan, maka akan terlihat jarak dan harganya.

d. Setelah alamat asal dan alamat tujuan diisi, selanjutnya tekan tombol *NEXT*, maka akan keluar tampilan yang akan menunjukkan ringkasan alamat asal, alamat tujuan serta biaya yang akan dikeluarkan.

e. Setelah melihat rekap alamat asal/tujuan dan biaya, maka pilih cara bayarnya (*Pay With*), klik pada tombol *Pay With*, maka nanti akan muncul *Cash* atau Kredit Gojek, pilih salah satu. Kemudian tekan *ORDER*.

f. Setelah tekan *ORDER* maka aplikasi akan meneruskan ke gojek untuk mencarikan tukang gojek terdekat, tunggu hingga ada telepon masuk dari tukang gojek untuk konfirmasi lebih lanjut.[25]

Namun dalam prakteknya hingga saat ini terdapat beberapa para *driver* gojek baik *customer* masih menggunakan secara manual (*offline*) / tidak menggunakan aplikasi yang telah disediakan oleh perusahaan. Terdapat beberapa alasan baik dari para *driver* gojek ataupun dari *customer* tidak menjalankan sesuai aplikasi yang tersedia. Seperti yang dituturkan oleh Bapak Ferdi:

> "Saya mengambil penumpang secara manual (*offline*) karena kasihan yang tidak dapat menggunakan aplikasi go-jek. Sehingga dengan hal tersebut akhirnya saya menerima pemesanan secara manual (*offline*) untuk mempermudah penumpang dalam menggunakan layanan kami".[26]

[25] Ibid.
[26] Ferdi, wawancara, Surabaya, 4 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pernyataan tersebut sama halnya dengan yang diungkapkan oleh Bapak Agus bahwa:

> "Sebenarnya dari pihak perusahaan tidak memperbolehkan secara manual (*offline*) mbak, akan tetapi terkadang itu ada penumpang yang tidak punya aplikasinya. Jadi ya saya layanin aja mbak. Lagian juga kalau menggunakan *online* kan bagi hasil dengan perusahaan 20% sedangkan kalau manual (*offline*) tidak perlu dibagi dengan perusahaan, semuanya masuk ke kantong".[27]

Pernyataan yang diungkapkan oleh bapak ferdi di atas sama halnya yang diungkapkan oleh Bapak Gunawan :

> "Sebenarnya itu harus menggunakan aplikasi *online*, kalaupun *driver* yang tidak menggunakan aplikasi *online* itu merupakan tindakan yang melanggar. Namun kita kan juga memenuhi permintaan penumpang.[28]

Lain halnya dengan Bapak Fadli yang mengungkapkan alasannya kenapa menggunakan atau menerima orderan yang dilakukan secara manual:

> "Saya menerima orderan secara manual (*offline*) dikarenakan saya selaku *driver* merasa merugi atas kerjasama bagi hasil tersebut. Dahulu itu perkilo meter Rp. 4.000,- sedangkan sekarang harga perkilo meternya hanya Rp. 2.500,-. Dulu dengan mengandalkan *online* saja sudah bisa mendapatkan pendapatan yang lumayan banyak mbak. Dibandingkan sekarang yang harga perkilonya dikurangin, tapi capeknya bertambah, kalau manual (*offline*) kan bisa sedikit-sedikit buat tambahan uang".[29]

Namun, beberapa pihak juga mengatakan bahwa pemesanan gojek *online* juga dapat dilakukan secara manual, berikut ini pernyataan dari Bapak Alwi:

> "Prosedur pemesanan dengan tidak menggunakan aplikasi

[27] Agus, wawancara, Surabaya, 4 Juni 2016.
[28] Gunawan, wawancara, Surabaya, 8 Juni 2016.
[29] Fadli, wawancara, Surabaya, 4 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> (*online*) tidak melanggar perjanjian yang telah disepekati karena memang hal tersebut tidak tercantum dalam perjanjian tertulis. Jadi *driver* go-jek yang menggunakan *system* mangkal, penghasilannya bisa disebut' nyeper".[30]

Sama halnya dengan Bapak Alfian yang mengungkapkan penyataan nya bahwa:

> "Menggunakan *system* mangkal itu diperbolehkan, dikarenakan sekarang tidak ada orang yang diberi kepercayaan untuk memantau *driver* lain yang nakal. Jadi *driver* yang mangkal itu merupakan hak masing-masing *driver*".[31]

Dari hasil yang telah dikemukakan oleh beberapa *driver* gojek diatas telah mewakili bahwa pelaksanaan pemesanan ojek yang secara manual (*offline*) sebenarnya tidak diperbolehkan oleh perusahaan, namun pada kenyataannya masih terdapat *driver* yang menggunakan secara manual (*offline*). Terlihat juga beberapa penumpang yang menggunakan jasa transportasi manual (*offline*). Berikut ini hasil wawancara dengan Ibu Devi mengenai alasan menggunakan jasa transportasi secara manual:

> "Saya kalau memakai *system* aplikasi (*online*), terlalu rumit. Sedangkan saya memerlukan jasa tersebut secara cepat. Jika saya memakai prosedur *online* maka saya takut kepentingan saya terbengkalai karena tidak tepat waktu".[32]

Begitu juga yang dikatakan oleh Bapak Ada lain yang berhasil penulis wawancarai mengenai jasa transportasi secara manual (*offline*) yang telah ia gunakan, yaitu:

> "Ini saya mau ke jombang mbak, tadi di depan tunjungan plaza saya menunggu Bus damri, terlalu lama menunggu. Jadi saya memutuskan untuk menggunakan jasa transportasi gojek saja mbak, karena saya

[30] Alwi, wawancara, Surabaya, 4 Juni 2016.
[31] Alfian, wawancara, Surabaya, 6 Juni 2016.
[32] Devi, wawancara, Surabaya, 8 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

juga lagi terburu-buru".[33]

Begitu juga yang dikatakan oleh bapak Eko yang telah saya wawancarai:

> "Alasan saya memakai jasa dengan *system offline* karena tidak terpatok dengan harga yang ditetapkan oleh perusahaan dalam aplikasi yang sudah ada. Saya bisa menawar (negosiasi) sesuai dengan harga yang diinginkan dengan jarak yang ditempuh nantinya. Kan lumayan bisa hemat pengeluaran".[34]

Dari beberapa *driver* dan penumpang yang berhasil saya wawancarai, sudah cukup mewakili bahwa ada beberapa *driver* dan penumpang yang tidak menggunakan aplikasi *online* dalam melakukan pemesanan ojek tersebut, sehingga perlu analisa untuk meluruskannya dan *driver* yang merasa dirugikan dengan kesepakatan yang telah dibuat PT. Gojek Indonesia dan di sepakati oleh *driver*.

[33] Ada, wawancara, Surabaya, 8 Juni 2016.
[34] Eko, wawancara, Surabaya, 1 Juni 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id