

BAB II

PROFIL LAYANAN GO-FOOD

A. Profil Gojek

Perusahaan Gojek ada pada tahun 2010 dengan memberikan layanan pertama kali adalah pemesanan ojek yang dapat dihubungi melalui *call-center*. Seiring berjalannya waktu, Gojek mulai berkembang pada tahun 2015 dengan meluncurkan sebuah aplikasi dengan tiga layanan, yaitu: *GoRide*, *GoSend*, dan *GoMart*. Hal ini membuat Gojek menjadi perusahaan teknologi yang terkemuka khususnya di Asia Tenggara. Saat ini melalui aplikasi Gojek masyarakat dapat dengan mudah mengakses lebih dari 20 layanan aplikasi yang terdiri dari layanan transportasi, pesan antar makanan, belanja, pengiriman barang, pembayaran, pijat, sampai bersih-bersih rumah dan kendaraan. Layanan ini sesuai dengan moto Gojek memberikan ragam solusi untuk setiap situasi dengan menggunakan aplikasi (Gojek, 2021).

Kehadiran dari Gojek ini pun memiliki dampak yang baik bagi ekonomi sosial. Berdasarkan data riset yang dilakukan oleh Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Indonesia pada tahun 2018 yang dilakukan di 9 kota di Indonesia dapat diketahui bahwa kehadiran Gojek memberikan dampak ekonomi untuk Indonesia sekitar Rp44,2 triliun (US \$ 3 miliar) bagi perekonomian Indonesia pada akhir 2018 (Gojek, 2021). Bagi driver yang bergabung dengan Gojek pun kesejahteraan menjadi meningkat dengan adanya skema insentif dan kebijakan yang diberikan. Kehadiran Gojek pun memberikan peningkatan bagi pelaku UMKM di Indonesia dengan bergabung menjadi mitra. Sebesar 93% mitra UMKM mengalami peningkatan

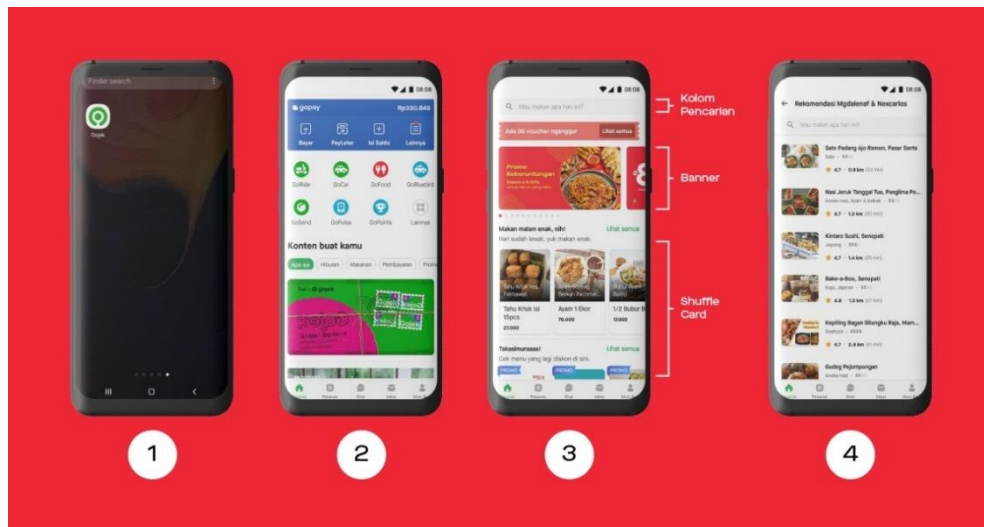
volume transaksi, dan 55% mitra UMKM naik kelas dari sisi klasifikasi omzet (Gojek, 2021).

B. Layanan *Go-Food* dari Gojek

Layanan *Go-Food* di Indonesia sudah ada di 74 kota dan akan terus meningkat. Adanya layanan *Go-Food* mempermudah bagi masyarakat yang ingin melakukan pemesanan makanan tanpa harus datang ke restoran yang menjual makanan (Gojek, 2021). *Go-Food* merupakan layanan pesan antar makanan terbesar di dunia di luar yang berada di Cina dan bekerjasama kurang lebih terdapat 550.000 mitra *merchant* yang sudah terdaftar dengan beragam pilihan makanan dan minuman (Gojek, 2021). Restoran tersebut menjadi *Go-Food partner* dan resmi bekerjasama dengan *Go-Food*.

Berikut ini adalah tata cara untuk dapat menggunakan layanan *Go-Food* di aplikasi Gojek.

Gambar 2.1 Tata Cara Menggunakan Layanan *Go-Food*

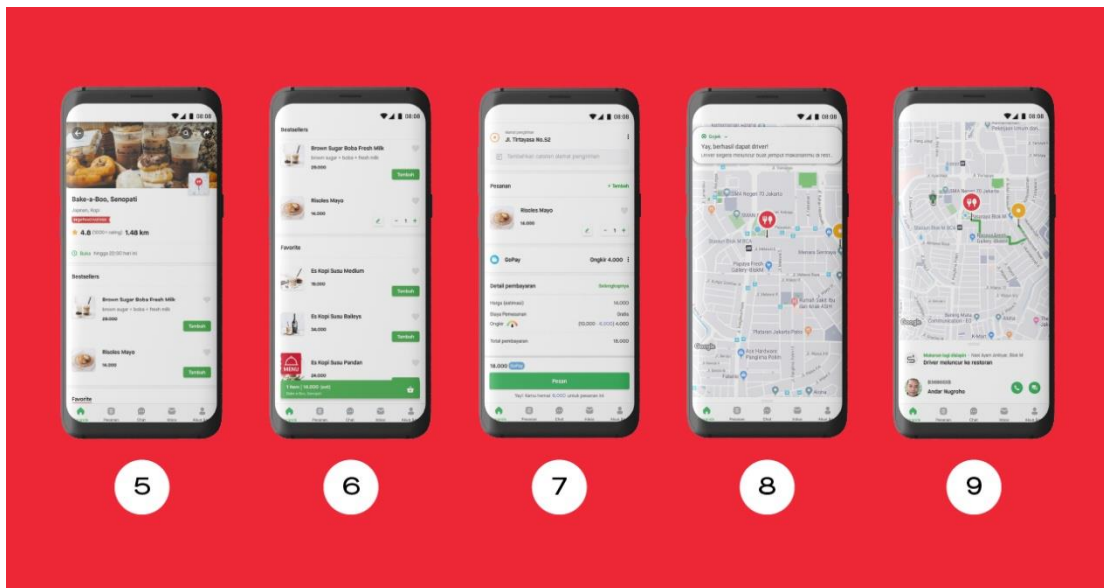


Sumber: Gojek, 2021.

Pertama kali sebelum dapat menggunakan layanan *Go-Food* maka pelanggan harus melakukan *download* dan menginstall aplikasi Gojek terlebih

dahulu (1). Selanjutnya pelanggan dapat memilih layanan *Go-Food* pada aplikasi Gojek (2). Pelanggan dapat menemukan berbagai *merchant Go-Food* melalui kolom pencarian, *banner*, *shuffle card* atau kategori lainnya yang dapat ditemukan oleh pelanggan di halaman utama *Go-Food* (3). Pelanggan kemudian dapat memilih *merchant* sesuai dengan yang diinginkan (4).

Gambar 2.2 Tata Cara Menggunakan Layanan *Go-Food*



Sumber: Gojek, 2021.

Setelah pelanggan menemukan *merchant* yang sesuai dengan keinginannya selanjutnya dapat melakukan klik tombol tambah untuk menambahkan menu makanan yang akan dibeli (5). Jika pelanggan sudah selesai memilih makanan yang dipesan selanjutnya melakukan klik pada tombol hijau di bagian paling bawah halaman layanan untuk *checkout* (6). Pelanggan diharapkan untuk selalu melakukan pengecekan terhadap menu makanan sehingga tidak ada kesalahan dalam pemesanan dan pelanggan dapat meng klik tombol pesan untuk memesan makanan (7). *Driver* Gojek akan dicarikan melalui sistem dan melakukan pemesanan makanan ke restoran yang dituju dan mengantar makanan sesuai

dengan alamat pelanggan (8). Bagi pelanggan yang sudah mendapatkan driver, sebaiknya untuk tetap melakukan konfirmasi terkait dengan pesanan makanan minuman yang dipesan kepada *driver* (9).

Pada aplikasi *Go-Food* pelanggan juga dapat menggunakan fitur-fitur layanan yang ada di *Go-Food*. Fitur tersebut diantaranya adalah melakukan pemesanan *Go-Food* beda kota, cara untuk mendapatkan *voucher Go-Food* dan *Go-Food in App Chat* (Gojek, 2021).

C. Manfaat Menggunakan Layanan *Go-Food*

Layanan *Go-Food* memiliki manfaat bagi pelanggan. Diantaranya adalah:

1. Praktis

Pelanggan dapat dengan mudah memesan makanan hanya dengan menggunakan ponsel yang dimiliki. Pemesanan makanan dapat dilakukan di rumah dan pelanggan tinggal menunggu makanan diantar oleh *driver* Gojek.

2. Cepat

Layanan *Go-Food* didukung oleh *driver* Gojek yang jumlahnya cukup banyak sehingga pemesanan makanan dapat dengan cepat dilakukan dengan menggunakan *driver* yang berada dekat dengan restoran.

3. Promo menarik

Layanan *Go-Food* banyak menghadirkan promo yang menarik seperti promo mendapatkan menu yang special dengan menggunakan *Go-Food* di *merchant* tertentu. Layanan gratis ongkos kirim, diskon makanan dengan sistem pembayaran yang telah ditentukan.

4. Banyak pilihan dalam satu aplikasi

Pelanggan dapat memilih menu makanan dan minuman yang beragam mulai dari makanan ringan sampai makanan berat. Untuk mempermudah pelanggan memilih makanan disediakan foto sajian makanan yang ditawarkan (Ariyanti, 2018).

D. Sistem Pembayaran Layanan *Go-Food*

Pelanggan *Go-Food* dapat melakukan pembayaran pesanan makanan dan minuman melalui dua cara yaitu secara tunai dan menggunakan *Go-Pay*. Pelanggan yang membayar secara tunai membayarkannya pada saat *driver* Gojek mengantarkan pesanan makanan minuman yang dipesan oleh pelanggan. Hanya saja terkadang dengan pembayaran tunai biasanya tidak dapat menikmati promo-promo yang diberikan oleh restoran yang menyediakan promo dengan pembayaran non tunai.

Pelanggan juga dapat melakukan pembayaran dengan menggunakan *Go-Pay* merupakan metode pembayaran uang virtual atau elektronik *Go-Pay*. Sistem ini lebih praktis karena pelanggan tinggal pesan makanan minuman, untuk pembayaran akan dipotongkan dari saldo *Go-Pay* yang dimiliki. Melalui pembayaran *Go-Pay* pun banyak promo menarik yang ditawarkan untuk menarik minat pelanggan menggunakan sistem pembayaran tersebut (Ariyanti, 2018).