

BAB II

GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Perusahaan Gojek

Cosseboom (2015) mengungkapkan bahwa Nadiem Makarim mengatakan pada mulanya perusahaan Gojek pada tahun 2010 hanya merupakan layanan Call Center dengan jumlah pengemudi 20 orang. Gojek (n.d) mengungkapkan bahwa Aplikasi Gojek kemudian dibuat pada tahun 2015 dengan kenaikan pesanan per hari yang awalnya 3.000 menjadi 10.000 dan juga memperluas usaha ke luar kota dengan merambah ke ranah lain seperti pesan antar dan melakukan penjualan tiket hingga mendapatkan pendanaan Series A.

Gojek pada tahun 2016 menjadi perusahaan unicorn pertama di Indonesia dengan kenaikan pesanan per hari hingga 300.000 dan memiliki lebih dari 30.000 teman difabel yang tergabung dengan Gojek. Pada tahun 2017, Gojek meraih peringkat 17 di antara 20 perusahaan yang mengubah dunia versi Fortune dan juga menjadi salah satu perusahaan dengan pertumbuhan tercepat di dunia dengan pertumbuhan 3.600x lipat dalam 18 bulan. Gojek melakukan ekspansi ke Vietnam dari Thailand pada tahun 2018, mengalami pertumbuhan pesanan menjadi 100 juta per hari, dan mengalami pertumbuhan transaksi hingga 1.100x lipat (Gojek n.d)

Gojek Kembali mendapatkan penghargaan Fortune's Favorite pada tahun 2019, memiliki lebih dari 20 produk dengan 2 juta mitra driver, dan mendapatkan pendanaan seri F (dari Google, Tencent, JD.com, dan

Mitsubishi). Afriyadi (2019) mengungkapkan bahwa pada tahun 2019, Gojek menembus sejarah baru dengan mendapatkan gelar decacorn setelah 10 tahun beroperasi (Gojek n.d).

Pada tahun 2020, Gojek menyatukan aplikasi Gojek di Indonesia, Singapura, Thailand, dan Vietnam. GoFood menjadi aplikasi paling berguna dan ramah pengguna di dunia selama pandemi, ditandai dengan aplikasi Gojek diunduh lebih dari 190 juta kali. Gojek dan Tokopedia bergabung menjadi GoTo pada tahun 2021 sebagai perusahaan teknologi terbesar di Indonesia (Gojek n.d).

B. Program Loyalitas GoClub

1) Latar Belakang dibentuknya GoClub

Gojek (2021) mengatakan bahwa sejak Februari 2021, Gojek mengeluarkan fitur baru yaitu Go-Club yang merupakan program loyalitas pelanggan yang memberikan berbagai keistimewaan dan kemudahan bagi para pengguna Gojek dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. GoClub diluncurkan sebagai bentuk untuk terus meningkatkan pengalaman dan kepuasan dari para pelanggan Gojek.

2) Detail Program GoClub

Gojek (2021) mengungkapkan para pelanggan Gojek di Indonesia akan menerima undangan keanggotaan GoClub secara bertahap per minggu pertama di bulan Februari 2021. Terdapat empat peringkat keanggotaan yang dapat diraih oleh pelanggan yang terdiri dari Warga, Bos, Juragan, dan Anak Sultan. Pelanggan di awal keanggotaan akan

memulai levelnya di peringkat Warga dengan bonus XP (Experience Point) sebesar 20 XP. Pelanggan akan mendapatkan XP tambahan dengan cara terus melakukan transaksi melalui aplikasi Gojek sehingga nantinya semakin tinggi peringkat level yang diraih oleh pelanggan, semakin juga manfaat yang akan diperoleh.

4. Tentang XP

a. Cara mendapatkan XP

Gojek (2021) mengungkapkan bahwa member akan mendapatkan XP apabila telah menyelesaikan suatu transaksi. Jumlah XP yang didapatkan akan dihitung dengan formula yang dijabarkan sebagai berikut.

$$\frac{\text{Nilai Transaksi Bersih}}{5.000} \times \text{Faktor Pengali}$$

b. Ketentuan XP

Gojek (2021) mengungkapkan bahwa ketentuan XP dijabarkan sebagai berikut.

- 1) Jumlah maksimal XP yang diperoleh anggota dari suatu transaksi adalah 100;
- 2) Nilai Transaksi Bersih didapatkan dari nilai pembayaran yang dilakukan oleh anggota dalam suatu transaksi dikurangi dengan nilai cashback dan diskon yang

didapatkan oleh anggota dari transaksi tersebut, jika ada;
dan

- 3) Faktor Pengali ditentukan berdasarkan jenis layanan dan metode pembayaran yang digunakan oleh anggota dalam suatu transaksi dengan ketentuan sebagai berikut.

Faktor Pengali XP			
Sub-Produk	Metode Pembayaran		
	GoPay & PayLater	Uang Tunai, Kartu Kredit, Kartu Debit, LinkAja*	Lainnya***
GoFood Delivery	4	2	Tidak tersedia
GoFood Pick Up	4	2	Tidak tersedia
GoCar	4	2	Tidak tersedia
GoCar XL	4	2	Tidak tersedia
GoCar Protect+	4	2	Tidak tersedia
GoRide & GoRide Hygiene	4	2	Tidak tersedia
Gosend Single Pick Up - Multiple Delivery	4	2	Tidak tersedia
GoSend Instant	4	2	Tidak tersedia
GoSend Same Day	1	1	Tidak tersedia
GoSend Intercity	1	1	Tidak tersedia
GoBluebird	1	1	Tidak tersedia
GoBluebird Combo	1	1	Tidak tersedia
Online merchants***	1	Tidak tersedia	Tidak tersedia
Online merchants	1	Tidak tersedia	Tidak tersedia
GoBills	1	Tidak tersedia	Tidak tersedia
GoPulsa	1	Tidak tersedia	Tidak tersedia
GoMart	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia
GoPlay	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia
GoTix	Tidak tersedia	Tidak tersedia	Tidak tersedia

Tabel 4. Faktor Pengali XP

(Sumber: <https://www.gojek.com/goclub/>)

*) Khusus untuk merchant online dan offline terpilih yang pembayarannya dilakukan melalui aplikasi Gojek.

Top-up, penarikan, atau pembayaran parkir tidak termasuk

***) Pemesanan melalui portal.gosend.id dan/atau di luar ekosistem platform Gojek tidak termasuk

****) Hanya berlaku untuk transaksi yang dilakukan di merchant online yang **bukan merupakan transaksi token**, contoh Kitabisa

1) **Karakteristik Transaksi Token**

- GoPay harus terhubung ke aplikasi pihak ketiga
- Pembayaran diselesaikan di luar aplikasi Gojek
- PIN GoPay atau GoPayLater dimasukkan di aplikasi pihak ketiga, saldo GoPay ditampilkan di aplikasi pihak ke-3

*****) Aturan juga berlaku untuk transaksi dengan pembayaran gabungan antara kolom 3 (tiga) dan kolom 4 (empat)

*****) Metode pembayaran lain yang **tidak disebutkan** di kolom 3 (tiga) dan kolom 4 (empat) tidak akan menghasilkan XP (misalnya e-wallet: Bank Jago/Jago Pocket dan poin *reward*: GoPay Coins)

Perusahaan juga dapat memberikan XP kepada anggota dalam kondisi tertentu selain yang dirinci pada tabel di atas sebagaimana perusahaan tentukan berdasarkan kebijakan perusahaan sepenuhnya dari waktu ke waktu.

5. Tentang Leveling

Gojek (2021) mengungkapkan bahwa terdapat empat jenis level dengan persyaratan jumlah XP yang berbeda. Member dapat mengumpulkan minimal XP untuk mencapai level tertentu. Untuk tetap bertahan pada level tertentu, member juga harus mempertahankan jumlah XP sesuai dengan tabel di bawah.

Level	Min. Jumlah XP	Min. Jumlah XP yang Harus Dipertahankan
Warga	0	0
Bos	200	400
Juragan	1500	2500
Anak Sultan	6000	10500

Tabel 5. Leveling

(sumber: <https://www.gojek.com/blog/gojek/goclub/>)

a. Cara meningkatkan level

Member dapat meningkatkan level dengan cara mengumpulkan XP melalui suatu transaksi. Apabila XP yang dimiliki oleh member telah mencukupi untuk naik ke level selanjutnya, maka level dari member akan naik saat itu juga.

b. Cara mempertahankan level

Member dapat mempertahankan level saat ini apabila dalam waktu 6 bulan sejak level yang dimiliki sekarang, member telah mengumpulkan XP yang digunakan untuk mempertahankan level tersebut.

b. Kapan level akan turun

Member akan turun level apabila dalam waktu 6 bulan sejak level yang dimiliki sekarang, member tidak mengumpulkan XP yang digunakan untuk mempertahankan level tersebut sehingga member akan turun level.

c. XP bisa hangus

Jika dalam waktu 6 (enam) bulan dari level saat ini, member hanya berhasil mengumpulkan XP untuk mempertahankan dan tidak berhasil mengumpulkan XP yang diperlukan untuk naik ke level berikutnya, maka member tetap tetap pada level saat ini tetapi kehilangan kemajuan XP dan kembali ke titik awal XP dari level saat ini.

6. Manfaat Eksklusif Anggota GoClub

Gojek (2021) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa manfaat eksklusif yang dapat dinikmati oleh anggota GoClub yang terdiri dari Pesanan Prioritas, Bebas Tarif Jam Rame, Cashback GoPay 100%, Langganan GoPlay Gratis, Tiket Gratis di GoTix, dan Customer Service Prioritas dengan syarat dan ketentuan yang dijabarkan sebagai berikut.

a. Pesanan Prioritas

Ketentuan mendapatkan *reward* Pesanan Prioritas dijabarkan sebagai berikut.

- 1) Pemesanan layanan GoRide dan GoCar oleh member dengan level ‘Anak Sultan’ akan diprioritaskan dibandingkan dengan pengguna lainnya yang bukan member dan member lainnya dengan level yang berbeda.
- 2) *Reward* tersebut dapat langsung dinikmati oleh setiap member secara otomatis.
- 3) Member dapat menikmati *reward* ini tanpa dibatasi oleh jangka waktu, tarif pemesanan dan/atau jumlah pemesanan. *Reward* ini juga dapat member nikmati di seluruh Indonesia.

b. Bebas tarif jam rame

- 1) ‘Tarif-rame’ terjadi pada kondisi pemesanan Layanan oleh member di mana jumlah pengguna yang memesan layanan melebihi ketersediaan penyedia layanan, contoh: saat hujan atau pagi hari saat jam berangkat kantor.
- 2) Member mendapatkan perlindungan terhadap ‘tarif-rame’ untuk pemesanan layanan tertentu yang akan ditentukan berdasarkan kebijakan kami sepenuhnya dan dikomunikasikan kepada member dari waktu ke waktu dengan rincian sebagai berikut:

Level	Layanan dengan perlindungan bebas 'tarif-rame'
Anak Sultan	GoSend, GoFood, GoRide, GoCar, GoCar (L)
Juragan	GoSend, GoFood
Bos	GoSend

Tabel 6. Tarif Rame

(sumber: <https://www.gojek.com/goclub/program-detail/>)

Contoh simulasi perlindungan terhadap tarif ramai untuk pemesanan Layanan GoCar:

Tarif layanan tanpa perlindungan bebas tarif-rame			Tarif layanan dengan perlindungan bebas tarif-rame		
Total Tarif	Tarif Dasar	Tarif-Rame	Total Tarif	Tarif Dasar	Tarif-Rame
Rp28.000	Rp20.000	Rp8.000	Rp20.000	Rp20.000	Rp0

Tabel 7. Simulasi Tarif Rame

(sumber: <https://www.gojek.com/goclub/program-detail/>)

- 3) *Reward* tersebut dapat langsung dinikmati oleh setiap member secara otomatis tanpa dibatasi oleh jangka waktu dan/atau jumlah minimal pemesanan layanan yang berlaku. *Reward* ini juga dapat member nikmati di seluruh Indonesia.
- 4) *Reward* ini tidak berlaku apabila tarif-rame di bawah Rp1.000.

c. Cashback GoPay 100%

- 1) Member dengan level 'Anak Sultan' akan mendapatkan voucher berupa diskon 100% dengan maksimal Rp.50.000.

Member dengan level 'Juragan' akan mendapatkan voucehr berupa diskon 100% dengan maksimal Rp.25.000.

- 2) Cashback tersebut dapat berlaku untuk transaksi yang dilakukan di Alfamart/Alfamidi, Google Play, dan McDonalds's menggunakan GoPay sebagai metode pembayaran.
- 3) Hanya berlaku untuk 1 (satu) kali transaksi.
- 4) Berlaku selama 3 (tiga) hari.
- 5) Tidak ada minimum transaksi.
- 6) Nilai voucher tidak dapat diuangkan.
- 7) Jika transaksi kurang dari nilai voucher, tidak ada refund yang akan diterapkan.
- 8) Jika transaksi lebih dari nilai voucher, sisa biaya atau biaya hanya dapat dibayarkan menggunakan GoPay.
- 9) Voucher tidak dapat digabungkan dengan promo lainnya.
- 10) Cashback akan diberikan dalam bentuk saldo GoPay dalam waktu 2x24 jam setelah transaksi.
- 11) Voucher tidak dapat digunakan untuk QRIS tanpa logo GoPay.
- 12) Gojek berhak mengubah syarat dan ketentuan promo sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya.

d. Langganan GoPlay Gratis

- 1) Member akan memperoleh *reward* untuk mengakses layanan *streaming* GoPlay di aplikasi GoPlay dengan harga spesial paket langganan bulanan (31 hari).
- 2) Harga spesial paket langganan bulanan tersebut ditentukan berdasarkan Level setiap member dengan rincian sebagai berikut:
 - a) Member dengan level 'Anak Sultan' dan 'Juragan' akan mendapatkan diskon harga paket langganan bulanan sebesar 100%.
 - b) Member dengan level 'Bos' hanya perlu membayar harga paket langganan bulanan sebesar Rp10.000.
 - c) Member dengan level 'Warga' hanya perlu membayar harga paket langganan bulanan sebesar Rp20.000.
- 3) Member dengan level 'Anak Sultan' dan 'Juragan' dapat langsung mengakses layanan *streaming* GoPlay dengan masuk ke aplikasi GoPlay dengan nomor HP yang terdaftar di Gojek.
- 4) Member dengan level 'Warga' dan 'Bos' harus melakukan pembelian paket langganan bulanan terlebih dahulu melalui situs goplay.co.id sebelum dapat mengakses layanan *streaming* GoPlay di aplikasi GoPlay. Pada saat pembaharuan berikutnya, apabila member memiliki sisa


saldo yang cukup untuk membayar harga paket langganan bulanan untuk bulan berikutnya, maka paket langganan bulanan akan secara otomatis diperbaharui dan saldo pada metode pembayaran tersebut akan secara otomatis dipotong.

- 5) Member dapat menghentikan paket langganan bulanan setiap saat melalui situs goplay.co.id.
- 6) Apabila member naik ke level 'Bos', maka harga paket langganan bulanan pada saat pembaruan berikutnya akan secara otomatis mengikuti harga paket untuk level 'Bos' tersebut.
- 7) Apabila member naik ke level 'Juragan' ketika paket langganan berbayarnya masih berjalan, paket tersebut akan secara otomatis dihentikan dan sisa masa berlangganannya akan disimpan sebagai kredit yang dapat digunakan ketika akses gratis sudah tidak berlaku.
- 8) Apabila member pindah ke level yang lebih rendah, maka paket langganan bulanan akan secara otomatis dihentikan pada akhir periode paket langganan bulanan yang sedang berjalan. member dapat kembali melakukan pembelian paket langganan bulanan dengan harga paket yang berlaku untuk level yang lebih rendah tersebut dengan cara sebagaimana diatur dalam poin 5.

e. Tiket Gratis di GoTix

- 1) Member dengan level 'Anak Sultan' memiliki kesempatan untuk memperoleh akses ke acara tertentu yang bekerja sama dengan GoTix tanpa biaya.
- 2) Akses yang ditawarkan kepada member dengan level 'Anak Sultan' dapat berupa tiket acara konser, bioskop, atraksi, atau lainnya. Ketersediaan kesempatan untuk mendapatkan tiket atas acara adalah sesuai kebijakan dari perusahaan Gojek.
- 3) Perusahaan Gojek tidak memberikan jaminan apapun sehubungan dengan ketersediaan dan waktu penawaran tiket. Perusahaan Gojek akan menginformasikan setiap penawaran tiket melalui notifikasi yang diberikan melalui aplikasi.
- 4) Persediaan tiket yang ditawarkan terbatas dan jumlahnya dapat berbeda untuk setiap acara. Perusahaan Gojek akan memprioritaskan member yang mengklaim tiket lebih awal. Member hanya dapat mengklaim 1 (satu) tiket untuk setiap acara dan tidak dapat mengklaim tiket apabila tiket sudah tidak tersedia.
- 5) Saat member membuka notifikasi tentang penawaran tiket, member akan diarahkan ke halaman klaim tiket di mana informasi data diri member akan terisi secara otomatis dan

tidak bisa diubah. Jika dibutuhkan, member perlu mengisi informasi tambahan yang diminta untuk keperluan tiket yang diklaim. Untuk mengklaim tiket, member perlu klik tombol “Pesan Sekarang”. Tiket yang sudah diklaim tidak dapat dikembalikan.

- 
- 6) Setelah klaim tiket berhasil, e-voucher akan dikirimkan melalui surat elektronik yang telah didaftarkan oleh member pada Aplikasi. E-voucher dapat berlaku sebagai tiket atau dapat ditukarkan dengan tiket sesuai petunjuk yang disampaikan dan berlaku.
 - 7) Perubahan informasi data diri pada e-voucher dapat dilakukan dengan menghubungi Customer Support Locket melalui telepon ke nomor [+6221 80600 822](tel:+622180600822) atau melalui surat elektronik ke support@loket.com.
 - 8) Gojek tidak memberikan jaminan apapun dan tidak bertanggung jawab apapun sehubungan dengan penyelenggaraan acara, termasuk jenis, lokasi, tempat, jadwal, pengisi dan hal apapun yang terkait dengan penyelenggaraan acara baik secara langsung maupun tidak langsung.
 - 9) Gojek tidak bertanggung jawab atas segala tarif, ongkos atau biaya lain apapun di luar dari sebagaimana yang Kami tawarkan secara tegas.

- 10) Gojek tidak memberikan jaminan apapun dan tidak bertanggung jawab apapun terhadap hasil apapun yang timbul dari penggunaan tiket dan terkait dengan acara.
- 11) Penyelenggara acara dapat memberlakukan syarat dan ketentuan tambahan sehubungan dengan acara dan/atau tiket.

f. *Customer Service Prioritas*

- 1) Gojek akan menanggapi aduan yang disampaikan oleh member dengan level 'Anak Sultan' melalui surat elektronik, Menu Bantuan dan/atau penilaian buruk terhadap penyedia layanan dalam waktu 30 (tiga puluh) menit setelah aduan tersebut terima oleh perusahaan Gojek.
- 2) Aduan yang disampaikan oleh member dengan level 'Anak Sultan' akan ditanggapi dan diselesaikan terlebih dahulu dibandingkan dengan aduan yang disampaikan oleh Pengguna lainnya yang bukan member dan member lainnya dengan level yang berbeda.
- 3) Untuk menghindari keraguan, Gojek dapat mengalami keterbatasan, penundaan, dan masalah-masalah lain pada saat Gojek menanggapi dan/atau melakukan penyelesaian aduan member yang dapat mempengaruhi jangka waktu untuk menanggapi dan menyelesaikan aduan sesuai dengan apa yang diatur dalam Ketentuan Penggunaan GoClub ini,

seperti misalnya Keadaan Kahar, pemeliharaan terhadap sistem kami atau gangguan terhadap sistem kami dan/atau tingkat kesulitan dan kompleksitas aduan yang diberikan oleh member. Kami dapat menginformasikan kepada member, dari waktu ke waktu, melalui kanal komunikasi yang kami miliki, sehubungan dengan perkembangan penanganan aduan yang disampaikan oleh member kepada Gojek.

