

---

**Penerapan Sistem ERP Pada Perusahaan Go-Jek****Della Fairly<sup>1</sup>, Desy<sup>2</sup>, Joycelin<sup>3</sup>, Wilfi Caroline<sup>4\*</sup>**Universitas Internasional Batam<sup>1,2,3,4</sup>Email: dellafairly17@gmail.com<sup>1</sup>, desyzhuang93@gmail.com<sup>2</sup>,  
joycelinlim0404@gmail.com<sup>3</sup>, wilficaroline@gmail.com<sup>4</sup>

---

**Artikel info****Artikel history:**

Diterima : 01-01-2022

Diterima dalam bentuk  
revisi : 16-01-2022

Disetujui : 20-01-2022

**Kata Kunci:** sistem ERP;  
perusahaan jasa**Keywords:** ERP system;  
service Company**Abstrak**

Teknologi yang semakin berkembang mendorong perusahaan harus dapat menggunakan teknologi informasi. Salah satu perusahaan jasa di Indonesia yang telah menerapkan sistem ERP adalah Go-Jek yang merupakan perusahaan berbasis digital yang berasal dari Indonesia. Perusahaan lahir pada tahun 2010 di Jakarta yang didirikan oleh Nadiem Makarim. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem ERP pada perusahaan Go-Jek. Tim penulis melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis pendekatan kualitatif yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini juga didukung dengan penerapan teknik observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan menggunakan 3 sistem ERP yaitu *transaction processing systems*, *enterprise collaboration systems*, dan *process control systems*. Sistem ERP ini dapat membantu melancarkan kegiatan perusahaan. Tim penulis merekomendasikan beberapa kriteria sistem ERP. *Customizable* dan *Expandable*, ini dapat mempermudah pengguna Go-Jek untuk dapat mencari dokter tanpa harus keluar rumah karena penyebaran virus sangatlah cepat dan berbahaya. *Reduce Cost*, perusahaan harus bisa menerapkan sistem yang tidak mengeluarkan biaya yang besar juga. Dalam menerapkan sistem ERP pada perusahaan Go-Jek, Human Resource menjadi faktor kesuksesan bisnis dalam penerapan sistem tersebut yang dimana Faktor yang dirasakan langsung oleh perusahaan Go-Jek adalah perusahaan menjadi lebih gampang dalam memilih dan mengatur karyawan yang dimana manajemen menjadi lebih menghemat waktu.

**Abstract**

*The growing technology encourages companies to be able to use information technology. One of the service companies in Indonesia that have implemented an ERP system is Go-Jek, which is a digital-based company originating from Indonesia. The company was born in 2010 in Jakarta which was founded by Nadiem Makarim. The purpose of this study was to find out how the ERP system at the Go-Jek company. The writing team conducted the research using a qualitative approach. The type of qualitative approach used is descriptive qualitative. This research is also supported by the application of observation techniques. The results show that the company uses 3 ERP systems, namely transaction processing systems, enterprise collaboration systems, and process control systems. This ERP system can help smooth the company's activities. The author's team recommends several ERP system criteria. Customizable and Expandable, this can make it easier for Go-Jek users to be able to find a doctor without having to leave the house because the spread of the virus is very fast and dangerous. Reduce Cost, companies must be able to implement a system that does not incur large costs as well. In implementing the ERP system at the Go-Jek company, Human Resources is a factor in business success in implementing the system, where the factor that is felt directly by the Go-Jek company is that it becomes easier for the company to select and manage employees, which management saves time.*



---

## Pendahuluan

Menurut ([Romindo et al., 2020](#)), teknologi yang semakin berkembang mendorong perusahaan harus dapat menggunakan teknologi informasi agar bisnis dapat berjalan dengan efisien dan efektif yang dimana hal ini membuat perusahaan harus terus memperbarui teknologi informasi mereka bahkan sampai ke sistemnya. Salah satu teknologi yang dapat menjadi faktor utama bisnis berjalan adalah sistem ERP yang dimana sistem ini sudah banyak digunakan pada perusahaan bidang manufaktur maupun jasa. Selain itu, sistem ini ketika diimplementasikan dikatakan bahwa masih banyak perusahaan yang tidak terlalu paham terhadap sistem ini. Menurut ([Romindo et al., 2020](#)), salah satu perusahaan jasa di Indonesia yang telah menerapkan sistem ERP adalah Go-Jek yang merupakan perusahaan berbasis digital yang berasal dari Indonesia. Menurut ([Elyasiani & Jia, 2010](#)) perusahaan tersebut telah lahir sejak tahun 2010 di ibu kota Indonesia yaitu Jakarta yang didirikan oleh Nadiem Makarim yang merupakan alumni dari *Master of Business Administration* dari Universitas Harvard Business School. Pria asal Indonesia membangun perusahaan ini karena memiliki pengalaman pribadi yang dimana pada saat bekerja sebagai pendiri, direktur pengaturan, dan kepala tugas inovasi, Beliau selalu menggunakan ojek untuk pergi bekerja dengan alasan menghindari kemacetan yang sangat padat di Jakarta. Dikarenakan beliau sering menggunakan ojek dan menganalisa bahwa waktu yang digunakan oleh seorang pengemudi sebagian besar hanyalah menunggu penumpang yang dimana beliau berpikir bahwa pengemudi bisa mendapatkan uang yang lebih besar ketika mereka mencari penumpang bukan menunggu penumpang. Selain itu, beliau juga melihat ketersediaan ojek sangatlah minim daripada transportasi lain sehingga ojek ini bisa dikatakan sangat sulit untuk ditemukan yang dimana beliau membutuhkan ojek yang ada setiap saat ketika dibutuhkan. Dari pengalaman beliau yang seperti ini sehingga membuatnya tergerak untuk membuka perusahaan dengan memberikan layanan yang bisa terhubung secara langsung antara penumpang dan pengemudi.

Menurut ([FUADDAH et al., 2020](#)) Alur bisnis perusahaan Go-Jek adalah dulunya perusahaan Go-Jek menggunakan sistem yang bersifat sederhana yaitu menerima orderan penumpang melalui penumpang mengirim pesan atau menghubungi driver. Menurut ([Huda, 2019](#)) Kini Go-Jek telah memperbarui sistem sederhana menjadi sistem canggih yang memberikan layanan Go-Ride, GoCar, GoFood, GoSend, dan berbagai layanan lainnya. Jasa internet digunakan Go-Jek untuk memasarkan pelayanannya. Perusahaan Go-Jek melayani layanan on-demand, yaitu sistem pelayanan yang didasari oleh permintaan pelanggan. Layanan on-demand ini menjadi cara yang paling efektif karena banyaknya masyarakat modern yang menyukai sesuatu yang mudah dan praktis ([Febriani & Dewi, 2019](#)). Kantor pusat Go-Jek digunakan untuk tempat serve, peralatan, dan tempat karyawan Go-Jek bekerja. Menurut ([Rini, 2020](#)) Struktur regional Go-Jek terdiri dari Direktur Utama, Wakil Direktur, Manajer IT, Manajer Keuangan, *Manajer Karyawan Front Office* dan Pemasaran, Karyawan,

dan *Driver*. Menurut ([MUHSINUN](#), 2020) Penyedia jasa Go-Jek melakukan rekrutmen untuk mendapatkan driver, driver melakukan pendaftaran secara online melalui website resmi, kemudian pihak Go-Jek akan menghubungi melalui pesan pada ponsel kepada calon pengemudi untuk datang ke kantor dan membawa persyaratan yang dibutuhkan. Pengemudi yang sudah resmi masuk kedalam aplikasi khusus pengemudi akan mendapatkan jaket, helm, dan hak resmi. Menurut ([Pratama & Suradi](#), 2016) Dengan adanya aplikasi ini membantu penyedia jasa dalam mengontrol pengemudi dengan mudah. Pengemudi diwajibkan membuka rekening ponsel yang telah ditentukan oleh perusahaan agar driver dapat melakukan setoran 20% melalui rekening ponsel. Bagi hasil antara penyedia jasa dengan pengemudi yaitu sebesar 20%:80%. Selain itu, pendapatan perusahaan juga didapatkan melalui seberapa banyak penggunaan dari aplikasi Go-Jek oleh pengguna, Go-Jek juga mendapatkan keuntungan dari perusahaan telekomunikasi. Aplikasi Go-Jek dapat diunduh secara gratis. Bagi pelanggan yang membutuhkan jasa antar hanya perlu mengakses aplikasi Go-Jek. Menurut ([Agustin & Mulyani](#), 2016), dengan menggunakan aplikasi Go-Jek, pelanggan dapat mengetahui posisi pengemudi dengan mudah dan mengetahui berapa biaya yang harus diberikan kepada pengemudi. Go-Jek melakukan sistem kerja sama dengan beberapa tempat pembelanjaan. Kerja sama dengan restoran untuk fitur Go-Food. Kerjasama dengan tempat perbelanjaan atau situs pembelanjaan untuk fitur Go-Send. Dan, masih banyak kerja sama yang dilakukan oleh Go-Jek. Menurut ([Miqdad et al.](#), 2020) Fitur Go-Ride yaitu layanan menggunakan motor dengan biaya yang terjangkau dan lebih cepat hingga mempermudah pelanggan. Penerapan sistem ERP tentunya terdapat sisi positif dan negatifnya. Maka dari itu makalah dengan judul “Penerapan Sistem ERP Pada Go-Jek” bertujuan untuk melihat bagaimana sistem ERP pada perusahaan Go-Jek dan apa saja kendalanya ketika menerapkan sistem tersebut. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa terdapat prosedur dalam kegiatan pemesanan layanan di PT Go-Jek Indonesia yaitu melakukan pendaftaran keanggotaan terlebih dahulu pada aplikasi, melakukan *log in* agar dapat melakukan pemesanan layanan, memilih layanan yang akan dipesan, memilih lokasi yang akan dipakai, dan memilih pembayaran dapat melalui pembayaran tunai maupun *e-money*.

Go-Jek menerapkan beberapa strategi dalam kegiatan pemasaran yang disebut sebagai tahapan *customer life cycle*. Yang pertama yakni *acquire* yang berarti pelanggan dapat menggunakan teknik *direct marketing* yang bertujuan untuk melakukan promosi secara langsung di sosial media. Kemudian *enhance* yang bermaksud dalam menambah pelanggan dengan menggunakan teknik *cross sell* dan *up sell* yang artinya yaitu bekerja sama dengan beberapa mitra perusahaan yang ingin melakukan layanan dalam aplikasi Go-Jek sehingga menimbulkan hal seperti menambah jumlah pelanggan yang baru. *Retain*, yaitu mempertahankan pelanggan atau *loyal customer* menggunakan teknik *customer support* di mana perusahaan menanggapi setiap keluhan dan keinginan konsumen sehingga perusahaan dapat menciptakan *loyal customer*.

### Metode Penelitian

Pada penelitian tersebut, diketahui bahwa tim penulis melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang dimana metode ini berusaha untuk memahami suatu kejadian yang memiliki tujuan untuk mendalami objek yang ingin diteliti. Metode penelitian ini dapat mendapatkan hasil data dengan cara melakukan wawancara, observasi, ataupun

dokumentasi (Dr. J.R. [Raco](#), M.E., M. SC 2010). Pendekatan kualitatif sebagai metode yang didasarkan pada post positivism untuk meneliti objek alam atau eksperimen dengan peneliti sebagai instrumen utama teknik pengumpulan data trigulasi. Dalam penelitian ini, jenis pendekatan kualitatif yang digunakan adalah jenis deskriptif kualitatif yang dapat memberikan gambaran keadaan apa adanya. Selain itu, penelitian ini juga didukung dengan penerapan teknik observasi yaitu mencari sumber data yang berasal dari hasil penelitian sebelumnya, jurnal atau buku, dan berita, serta wawancara dengan beberapa responden.

## Hasil dan Pembahasan

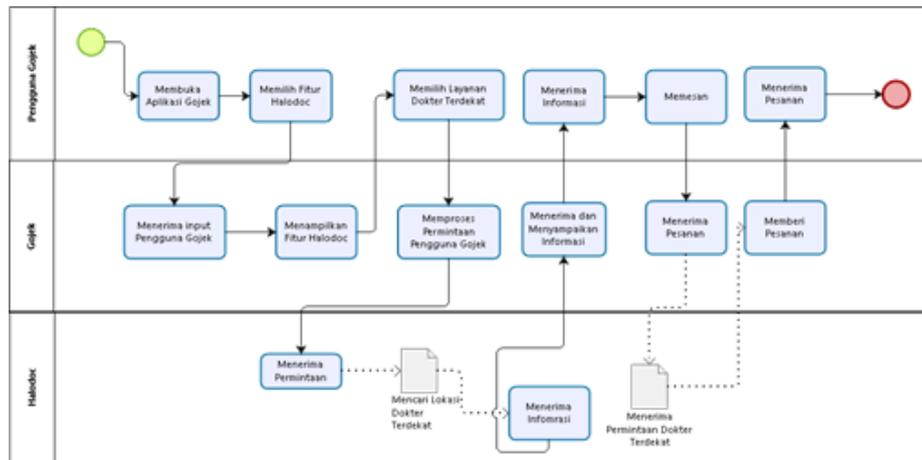
### A. Analisis Sistem ERP Gojek



**Gambar 1. Sistem ERP Perusahaan Go-Jek**

Ada beberapa sistem informasi yang digunakan perusahaan Go-Jek dalam menjalankan bisnisnya. Berikut adalah beberapa sistem yang digunakan :

- a. Sistem informasi yang pertama adalah *transaction processing systems* yang melakukan pencatatan dan memproses data pembelian, penjualan, bahkan perubahan persediaan. Menurut ([BIJAKSANI](#), 2020) Pada perusahaan Go-Jek, sistem pembayaran akan masuk ke sistem ini. Kalkulasi pembayaran berupa biaya perjalanan, penambahan gojek kredit, dan *book order* yang berisikan informasi pengguna.
- b. Sistem informasi yang kedua adalah *enterprise collaboration systems* yang digunakan untuk meningkatkan komunikasi sesama anggota. Perusahaan ini menggunakan sistem ini dengan menghubungkan seluruh cabang ke dalam satu jaringan. Menurut ([Virgiawansyah](#) et al., 2019) Dalam memberikan kenyamanan untuk pelanggan, perusahaan memberikan informasi terkait pengemudi agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar antara pengemudi dan pelanggan.
- c. Sistem informasi yang ketiga adalah *process control systems* yang digunakan untuk menjaga kegiatan bisnis perusahaan. Menurut ([Pujohardiyanto & Rofiah](#), 2019) Segala proses pemesanan masuk kedalam sistem ini yang dimana akan dilakukan secara bertahap.



Gambar 2. Sistem ERP Go-Jek dan Halodoc

Gambar 4.3 merupakan contoh *flowchart* ERP untuk Go-Jek walaupun perusahaan sudah menerapkan tiga sistem ERP sebelumnya yang bertujuan untuk mengembangkan sistem ERP perusahaan dapat melakukan kerja sama dengan *platform* lain seperti Halodoc yang dimana *platform* ini dibutuhkan ketika adanya pandemi Covid-19. *Flowchart* diatas terdiri dari Halodoc, Go-Jek, dan juga pengguna aplikasi tersebut.

### B. Analisis Kriteria Sistem ERP Alternatif Go-Jek

Menurut (Wibisono, 2005) Dalam menjalankan bisnis, tentunya sistem ERP ini dapat membantu melancarkan kegiatan perusahaan. Tim penulis memberikan beberapa rekomendasi kriteria sistem ERP yang dapat diterapkan dengan tujuan membantu perusahaan dalam mengelola bisnisnya ketika bekerja sama dengan Halodoc pada saat pandemi COVID-19. Berikut adalah beberapa kriterianya :

1. *Customizable dan Expandable*, perusahaan harus bisa menerapkan sistem yang mudah untuk disesuaikan dan diperluas karena pada saat ini pengguna Go-Jek memerlukan layanan yang cepat dan gampang. Kriteria *customizable* dan *expandable* ini dapat mempermudah pengguna Go-Jek untuk dapat mencari dokter tanpa harus keluar rumah karena penyebaran virus sangatlah cepat dan berbahaya.
2. *Reduce Cost*, perusahaan harus bisa menerapkan sistem yang tidak mengeluarkan biaya yang besar juga karena pada saat pandemi COVID-19 perusahaan sudah mengalami pendapatan yang menurun yang dapat terbukti dari perusahaan melakukan PHK kepada banyak karyawan. Maka dari itu sistem dengan kriteria ini sangat penting untuk diperhatikan perusahaan.

### C. Analisis Faktor Dalam Penerapan Sistem ERP Pada Perusahaan Go-Jek

Dalam menerapkan sistem ERP pada perusahaan Go-Jek terdapat faktor tipe dan strategi perusahaan. Menurut (Laili, 2016) *Human Resource* menjadi faktor kesuksesan bisnis dalam penerapan sistem tersebut yang dimana sistem ini dapat memprediksi berapa banyak karyawan yang diperlukan dalam sebuah pekerjaan. Biasanya HR fokus kepada proses rekrutmen dan seleksi karyawan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Faktor yang dirasakan langsung oleh perusahaan Go-Jek adalah perusahaan menjadi lebih gampang dalam memilih dan mengatur karyawan yang dimana manajemen menjadi lebih

menghemat waktu karena sistem ERP ini dapat secara otomatis memberikan laporan yang nyata sebagai awal dari pengambilan keputusan.

### **Kesimpulan**

Teknologi yang semakin berkembang mendorong perusahaan harus dapat menggunakan teknologi informasi agar bisnis dapat berjalan dengan efisien dan efektif yang dimana hal ini membuat perusahaan harus terus memperbarui teknologi informasi mereka bahkan sampai ke sistemnya. Salah satu perusahaan jasa di Indonesia yang telah menerapkan sistem ERP adalah Go-Jek yang merupakan perusahaan berbasis digital yang berasal dari Indonesia. Perusahaan ini telah lahir sejak tahun 2010 di ibu kota Indonesia yaitu Jakarta yang didirikan oleh Nadiem Makarim yang merupakan alumni dari *Master of Business Administration* dari universitas *Harvard Business School*. Penerapan sistem ERP tentunya terdapat sisi positif dan negatifnya. Maka dari itu makalah ini bertujuan untuk melihat bagaimana sistem ERP pada perusahaan Go-Jek dan apa saja kendalanya ketika menerapkan sistem tersebut.

Sistem ERP yang pertama pada perusahaan Go-Jek adalah *transaction processing systems* yang merupakan sistem pembayaran. Sistem ERP yang kedua adalah *enterprise collaboration systems*, perusahaan ini menggunakan sistem ini dengan menghubungkan seluruh cabang ke dalam satu jaringan. Sistem ERP yang ketiga adalah *process control systems*, segala proses pemesanan masuk ke dalam sistem ini yang dimana akan dilakukan secara bertahap. Sistem ERP ini dapat membantu melancarkan kegiatan perusahaan. Tim penulis merekomendasikan beberapa kriteria sistem ERP. *Customizable* dan *Expandable*, ini dapat mempermudah pengguna Go-Jek untuk dapat mencari dokter tanpa harus keluar rumah karena penyebaran virus sangatlah cepat dan berbahaya. *Reduce Cost*, perusahaan harus bisa menerapkan sistem yang tidak mengeluarkan biaya yang besar juga.

Dalam menerapkan sistem ERP pada perusahaan Go-Jek, *Human Resource* menjadi faktor kesuksesan bisnis dalam penerapan sistem tersebut yang dimana Faktor yang dirasakan langsung oleh perusahaan Go-Jek adalah perusahaan menjadi lebih gampang dalam memilih dan mengatur karyawan yang dimana manajemen menjadi lebih menghemat waktu karena sistem ERP ini dapat secara otomatis memberikan laporan yang nyata sebagai awal dari pengambilan keputusan.

## Bibliografi

- Agustin, A., & Khuzaini, K. (2017). Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Go-Jek) Di Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 6(9).
- Bijaksana, D. W. I. A. (2020). *Tinjauan Hukum Terhadap Ganti Kerugian Kepada Driver Go-Food Mengenai Pembatalan Orderan Sepihak Oleh Konsumen Di Wilayah Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Chaer, M. T., Septiawan, Y., Hadi, S., Arlotas, R. K., Rahmayanti, N., Lubis, M. A., Keban, Y. B., Dewi, N. P. C. P., Purandina, I. P. Y., & Fathoni, A. (2020). *Membangun Pendidikan Indonesia Berkelas Dunia*. Goresan Pena.
- Febriani, N., & Dewi, W. W. A. (2019). *Perilaku Konsumen Di Era Digital: Beserta Studi Kasus*. Universitas Brawijaya Press.
- Fuaddah, Z., Agus, S., & Sos, S. (2020). *Pola Komunikasi Koperasi Sopir Transportasi Solo (Kosti Solo) Dengan Customer Dalam Meningkatkan Citra*. Iain Surakarta.
- Huda, R. (2019). *Analisis Studi Kelayakan Bisnis Transportasi Online Berbasis Aplikasi Yang Beroperasi Di Kabupaten Kudus (Studi Kasus: Go-Jek Di Kabupaten Kudus)*. Iain Kudus.
- Laili, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Miqdad, D. M., Nuringwahyu, S., & Krisdianto, D. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembelian Ulang (Studi Pada Pelanggan Go-Ride Di Kota Madya Malang). *Jiagabi (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, 7(3), 77–86.
- Muhsinun, M. (2020). *Pandangan Politik Driver Gojek Online Terhadap Tagar 2019 Ganti Presiden (Studi Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung)*. Uin Raden Intan Lampung.
- Pratama, G. Y., & Suradi, A. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Diponegoro Law Journal*, 5(3), 1–19.
- Pujohardiyanto, A., & Rofiah, S. (2019). Sistem Informasi Pemesanan Tiket Pesawat Dengan Codeigniter Dan Bootstrap. *Bina Insani Ict Journal*, 6(1), 103–112.
- Raco, J. R. (2010). *Metode-Penelitian-Kualitatif*. Doi 10.31219/osf.io/mfzuj
- Rini, T. (2020). *Pengaruh Kewajaran Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

*Pengguna Jasa Ojek Online Go-Jek Pada Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Surakarta.* Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Romindo, R., Muttaqin, M., Saputra, D. H., Purba, D. W., Iswahyudi, M., Banjarnahor, A. R., Kusuma, A. H. P., Effendy, F., Sulaiman, O. K., & Simarmata, J. (2019). *E-Commerce: Implementasi, Strategi Dan Inovasinya.* Yayasan Kita Menulis.

Romindo, R., Niar, H., Sipayung, R., Julyanthry, J., Yendrianof, D., Pelu, M. F. A. R., Febrianty, F., Jamaludin, J., Ardiana, D. P. Y., & Simarmata, J. (2020). *Sistem Informasi Bisnis.* Yayasan Kita Menulis.

Virgiawansyah, E., Utomo, B. B., & Rosyid, R. (2019). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 5(06).

Wibisono, S. (2005). Enterprise Resource Planning (Erp) Solusi Sistem Informasi Terintegrasi. *Dinamik*, 10(3). DOI: <https://doi.org/10.35315/dinamik.v10i3.24>