

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Profil Perusahaan

Gambar 2.1 Logo Perusahaan



Sumber: Dokumen Perusahaan

Gojek merupakan perusahaan *start-up* yang mengawali usahanya pada tahun 2010 sebagai *motorcycle ride-hailing call center* di Indonesia. Dikemas dalam bentuk aplikasi, Gojek resmi meluncurkan tiga layanan pertamanya yang terdiri dari GoRide, GoSend, dan GoMart pada 2015. Aplikasi tersebut berhasil mencapai angka 70 juta *download* dan berkembang menjadi sebuah *Super App* yang memberikan lebih dari 20 layanan hingga saat ini. Keberadaan *start-up decacorn* pertama di Indonesia ini juga berhasil mempekerjakan lebih dari 1 juta *drivers*, 30 ribu *talent* untuk GoLife, dan ribuan mitra *merchants*. Singkatnya, Gojek telah berkontribusi sekitar Rp44,2 triliun bagi perekonomian Indonesia (terhitung hingga akhir 2018). Gojek kini menjadi platform terkemuka yang berhasil melayani jutaan pengguna bukan hanya di Indonesia, melainkan di Asia Tenggara.

Sesuai dengan *tagline* yang dimilikinya (*#PastiAdaJalan*), Gojek berusaha untuk terus berinovasi dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan dengan menawarkan berbagai fitur yang mampu mempermudah kehidupan masyarakat Indonesia. Sehubungan dengan cita-cita tersebut, perkembangan dalam sektor finansial menjadi salah satu permasalahan yang juga disoroti. Hal ini dapat terlihat

dari inovasi fasilitas uang elektronik dengan sistem *transfer* yang praktis lewat fitur GoPay hingga fasilitas dengan sistem kredit lewat fitur PayLater, yang bisa dinikmati oleh pengguna aplikasi Gojek. Tidak hanya bagi pengguna aplikasi Gojek saja, fasilitas praktis dalam bidang finansial juga dapat dirasakan oleh seluruh ekosistem Gojek. Seluruh fasilitas ini berada dalam satu entitas tersendiri yang disebut dengan Gojek Financial Services Platform.

Gojek Financial Services Platform merupakan *financial service layer* dari Gojek yang berfokus untuk memberikan solusi finansial untuk masyarakat Indonesia. *Start-up* ini dibangun sebagai perusahaan P2P *Lending* yang bertujuan untuk menjembatani kreditur dan debitur dalam *platform* berbasis digital yang praktis. Gojek Financial Services Platform juga dikenal dengan nama Findaya ([www.findaya.com](http://www.findaya.com)) yang berada di bawah perusahaan PT Bhineka Anugrah Reksa Utama, yang saat ini telah melakukan pergantian nama menjadi PT GoFin Karya Anak Bangsa. Perusahaan ini memiliki kantor yang berbasis di beberapa negara Asia Tenggara lainnya, seperti India, Thailand, dan Singapura.

## **2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

### **2.2.1. Visi Perusahaan**

Sebagai penyelenggara *Peer-to-Peer Lending*, Gojek Financial Services memiliki visi untuk menciptakan kemandirian dalam hal keuangan dan mewujudkan inklusi keuangan melalui penyaluran dana pinjaman kepada masyarakat *unbanked* dan *underbanked*, melalui inovasi sistem digital, produk, dan jasa keuangan yang berkualitas.

### **2.2.2. Misi Perusahaan**

Untuk merealisasikan visi tersebut, Gojek Financial Services merumuskan misi perusahaan sebagai berikut:

1. Membuka akses dan kesempatan bagi masyarakat *unbanked* dan *underbanked* di seluruh Indonesia untuk mendapatkan layanan keuangan dalam rangka inklusi keuangan.

2. Menyediakan produk dan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemanfaatan masyarakat Indonesia.
3. Meningkatkan kesadaran dan literasi keuangan masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat unbanked dan underbanked, dan membangun profil guna meningkatkan keterampilan mereka dalam perencanaan dan pengelolaan keuangan rumah tangga maupun usahanya.
4. Mendorong inklusi keuangan melalui inovasi sistem digital yang aman dan mudah digunakan untuk mewujudkan ekonomi digital di Indonesia.

### **2.3 Budaya Perusahaan**

Sebagai bagian dari keluarga besar Gojek, Gojek Financial Services Platform menganut nilai-nilai yang sama dengan induk perusahaannya, yakni *speed*, *innovation*, dan *impact*, yang kemudian dijabarkan kembali menjadi sepuluh nilai-nilai perusahaan, sebagai berikut:

#### **1. *It's not about you***

Gojek hadir untuk melayani pelanggan, mitra, dan satu sama lain dengan memikirkan serta menawarkan solusi bagi permasalahan yang kehidupan sehari-hari. Poin ini juga memiliki arti bahwa setiap keluarga besar Gojek hendaknya mengutamakan kepentingan perusahaan di atas kepentingan pribadi, serta memiliki tujuan dan motivasi selain kesuksesan pribadi.

#### **2. *Stand up for what you believe in***

Setiap individu hendaknya memiliki keberanian dan keteguhan berprinsip. Ketidaksepakatan dalam suatu hal bukanlah hal yang buruk selama disertai dengan alasan yang jelas.

#### **3. *Collaborate with compassion***

Tim yang hebat bukanlah berdasarkan seberapa pintar atau seberapa “hebat” seseorang. Kasih dan kepedulian dalam bekerja dengan satu sama

lain lah yang membuat pekerjaan menjadi lebih menyenangkan dan menuai hasil yang hebat.

#### **4. *Be fast and fearless***

Dalam usaha mengubah dan memajukan dunia, dibutuhkan pula keberanian untuk menantang diri sendiri dan ambil resiko. Mengingat bahwa nilai dari sebuah kegagalan sama besarnya dengan nilai kesuksesan.

#### **5. *Earn your title***

Setiap orang dari posisi dan latar belakang apapun, berkesempatan untuk menjadi pemimpin. Hal yang utama bukanlah 'posisi', melainkan kredibilitas yang dimiliki.

#### **6. *Become scientist***

Menjadi sosok yang kreatif dan inovatif merupakan kunci dalam menghasilkan solusi yang baik.

#### **7. *Always be prepared***

Dua hal yang tidak boleh dilupakan adalah efektif dan efisiensi. Guna mencapai hal tersebut, diperlukan kematangan dan penuh persiapan, seperti mengerjakan tugas dengan baik, mempertimbangkan scenario terburuk, dan resiko yang akan terjadi.

#### **8. *Criticism is a gift***

Mengembangkan diri dengan menerima serta memberi saran dan masukan sebagai hal yang positif dan baik.

#### **9. *Communicate with purpose***

Komunikasi berperan penting dalam berlangsungnya proses bekerja. Diharapkan bahwa setiap individu mampu melakukan kegiatan komunikasi dengan efektif dan positif.

#### **10. *Shoot for greatness***

Orang yang sukses adalah orang yang mengantisipasi apa yang mereka perlu pelajari agar dapat unggul dalam peran mereka di masa depan.

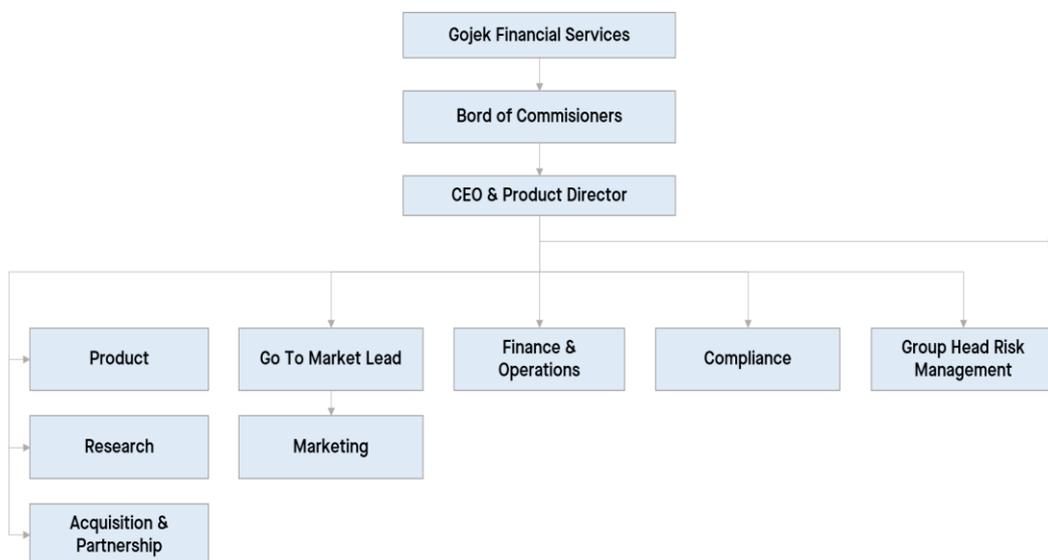
## 2.4 Tempat dan Kontak Perusahaan

Kantor Gojek Indonesia terletak di Pasaraya Blok M Gedung B Lt. 6, Jl. Iskandarsyah II No.7, RT.3/RW.1, Melawai, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12160. Berikut ini adalah beberapa akun sosial media Gojek:

1. *Website* : [www.gojek.com](http://www.gojek.com)
2. *Instagram* : @gojekindonesia
3. *Facebook* : Gojek Indonesia
4. *Twitter* : @gojekindonesia
5. *Youtube* : Gojek Indonesia
6. *Linkedin* : Gojek Indonesia

## 2.5 Struktur Perusahaan

**Gambar 2.2 Struktur Umum Perusahaan**



Sumber: Dokumen Perusahaan

Struktur organisasi yang diterapkan di Gojek pada dasarnya dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu (1) *Chapters* (pembagian kelompok berdasarkan spesialisasi bidang yang dimiliki, seperti *Marketing*, *Data Science*, dan lainnya), (2) *Squad*

(pembagian kelompok berdasarkan objektif kerja yang sama, terdiri dari *cross-functional* tim, seperti *Merchants Squad*, *PayLater Squad*, dan lainnya), (3) *Tribe* (gabungan dari beberapa *Squad* dan *Clan* yang bekerja dalam satu lapangan yang sama, seperti *Consumer Product*, *Growth*, *Business*, dan lainnya). Berikut penjabaran dari tiap-tiap posisi yang ada secara umum di Gojek Financial Services Platform.

#### 1. *Board of Commissioners*

*BoC* memiliki tanggung jawab untuk mengawasi proses pengelolaan perusahaan, lewat berbagai rapat dan laporan yang diberikan oleh tim yang dibawahinya.

#### 2. *Product Director*

*Product Director* bertanggung jawab untuk memimpin dan secara umum mengawasi siklus dari seluruh produk yang ada di dalam ekosistem Gojek Financial Services Platform

#### 3. *Product Manager*

*Product Manager* bertanggung jawab atas perencanaan hingga pelaksanaan produk, seperti melakukan inovasi dalam aplikasi, mengoordinasikan setiap perencanaan kepada tim dalam satu *squad*. Selain itu, posisi ini juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa alur komunikasi dalam *squad* yang dikelola selaras, stabil, dan tereksekusi dengan baik.

#### 4. *Research*

*Research* memiliki tugas untuk melakukan analisis dan riset mengenai produk dan target market dari produk itu sendiri. Berikutnya, *researcher* juga berperan penting dalam kontribusi ide dan pemikiran mengenai *trend*, *consumer behavior*, yang menjadi landasan dari inovasi-inovasi yang akan diimplementasikan dalam produk.

## 5. *Acquisition & Partnership*

*Acquisition & Partnership* bertanggung jawab dalam pengelolaan relasi dengan customer. Di Gojek Financial Services sendiri, peran ini ada pada *Merchants & Vendors Ecosystem*, dimana hubungan bisnis yang dilakukan adalah *business to business* (B2B).

## 6. *Go to Market/ Marketing*

Peran ini memiliki tanggung jawab dalam membuat, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan-kegiatan pemasaran yang dilakukan untuk produk. Perencanaan yang dilakukan meliputi pembentukan *collaterals* (*Key visual & copy*) yang sesuai dengan objektif pemasaran, yaitu mendorong pertumbuhan dan retensi produk.

## 7. *Finance & Operations*

Tugas dari *chapter Finance & Operations* adalah mengidentifikasi status keuangan perusahaan lewat analisis perbandingan yang aktual. Selanjutnya, divisi ini juga bertugas untuk menyusun anggaran, serta bertanggungjawab untuk menetapkan dan menegakkan kebijakan keuangan. Dalam perusahaan yang bergerak dalam *P2P Lending*, peran ini juga memiliki tugas dalam proses *collection* (pengumpulan hutang).

## 8. *Compliance*

Tim *Compliance* memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh proses operasional dalam perusahaan sudah memenuhi standar peraturan dan hukum, seperti proses perizinan berdirinya perusahaan, hingga pengajuan lisensi dari Otoritas Jasa Keuangan.

## 9. *Risk*

Peran *Risk* adalah mengkomunikasikan kebijakan dan resiko-resiko yang bisa saja muncul. Tim ini juga menyediakan pengembangan model-model resiko, dan memastikan pengendalian produk beroperasi secara efektif, seperti kebijakan mengenai pemberian kredit, dan lainnya.