

Comparative Analysis of E-Business Implementation in Service Companies (Case Study of PT. Gojek and PT. Grab Indonesia)

Analisis Perbandingan Penerapan E-Business pada Perusahaan Jasa (Studi kasus PT. Gojek dan PT. Grab Indonesia)

Amanda Damayanti Nasution ¹⁾; Helva Diansyah Putri ²⁾; Nurbaiti ²⁾

^{1,2)} *Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan*

Email: ¹⁾ amandanasda@gmail.com; ²⁾ helvadiansyahputri123@gmail.com; ²⁾ nurbaiti@uinsu.ac.id

How to Cite :

Nasution, A. D., Putri, H. D., Nurbaiti.. (2021). Comparative Analysis of E-Business Implementation in Service Companies (Case Study of PT. Gojek and PT. Grab Indonesia). EMAK: Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 3(1). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v3i31>

ARTICLE HISTORY

Received [18 Desember 2021]

Revised [29 Desember 2021]

Accepted [1 Januari 2021]

KEYWORDS

Comparison, E-Business, Service Company.

This is an open access article under the CC-BY-SA license



ABSTRAK

Penerapan strategi E-Business meningkatkan keunggulan dari sebuah bisnis. Pada layanan ojek online juga merupakan penerapan e-Business pada sebuah bisnis yang awalnya ojek hanya ada pada pos – pos tertentu, namun saat ini layanan ojek sudah dapat digunakan hanya dengan memesan lewat smartphone. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perbandingan dari perusahaan yang menawarkan jasa sebagai produk mereka dalam menerapkan E-Business. Jenis metode penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan mengambil data –data sekunder. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konsep yang digunakan ojek online Go-Jek dan Grab adalah sama, karena kedua perusahaan ini menawarkan jasa yang sama dan memiliki target yang sama, namun yang membedakan hanya dari banyak nya layanan yang mereka tawarkan dan juga kepuasan pelanggan yang mereka berikan, berdasarkan hasil penelitian bahwa peminat Grab lebih banyak digunakan daripada Go-Jek walaupun layanan yang ditawarkan oleh Go-Jek Lebih banyak. Ojek online ini hadir untuk memudahkan masyarakat untuk menggunakan jasa ojek kapanpun dan dimanapun.

ABSTRACT

The implementation of an E-Business strategy increases the advantages of a business. The online motorcycle taxi service is also an application of e-business to a business where initially motorcycle taxis were only available at certain posts, but now the motorcycle taxi service can be used only by ordering via a smartphone. This study aims to determine how the comparison of companies that offer services as their products in implementing E-Business. This type of research method is qualitative by using descriptive methods and taking secondary data. The results of this study show that the concept used by online motorcycle taxis Go-Jek and Grab is the same, because these two companies offer the same services and have the same target, but the only difference is the number of services they offer and the customer satisfaction they provide. give, based on research results that Grab enthusiasts are more used than Go-Jek even though the services offered by Go-Jek are more. This online motorcycle taxi is here to make it easier for people to use motorcycle taxi services anytime and anywhere.

PENDAHULUAN

Dewasa ini semua kegiatan tidak terlepas dari yang namanya teknologi internet dan online. Internet telah merubah perilaku orang – orang dalam memenuhi tuntutan ekonomi. Dan saat ini bisnis juga sudah memanfaatkan internet untuk memfasilitasi kegiatan bisnis tersebut atau yang akrab disebut dengan E-Business. Mulai dari bisnis penjualan produk sampai penjualan jasa juga sudah menggunakan sistem online. E-Business menjadi sebuah strategi bagi para pelaku bisnis untuk memperkenalkan dan mendistribusikan produk atau pun jasa mereka kepada konsumen nya. Berbisnis online mulai banyak dilakukan setelah Pandemi Virus Corona melanda, kebijakan pemerintah yang mengharuskan semua kegiatan dilakukan dari rumah, mulai dari bekerja, sekolah, sampai berbelanja pun dilakukan dari rumah, hal ini lah yang membuat para pelaku bisnis mulai mengalihkan bisnis nya menjadi online. Namun banyak juga perusahaan atau pun pelaku usaha yang sudah lebih dahulu menggunakan sistem online untuk usahanya.

Sekarang ini, E-Business tidak hanya dilakukan oleh usaha berskala besar namun banyak juga usaha menengah kebawah yang memanfaatkan internet untuk bisnisnya. Namun dalam penelitian ini yang akan dibahas adalah perusahaan berskala besar yang sudah lebih dahulu memanfaatkan E-Business dalam menawarkan jasa. Perusahaan ini adalah Gojek dan Grab. Ojek online sebuah bukti bahwa internet sangat mempengaruhi kemajuan disegala bidang. Gojek merupakan perusahaan asli Indonesia yang menyediakan jasa, saat ini Gojek sudah sangat akrab ditengah – tengah masyarakat, bagaimana tidak Gojek sangat membantu penggunanya saat membutuhkan jasa antar dari satu tempat ke tempat tujuannya.

Tak hanya jasa antar ojek menggunakan motor dan juga mobil atau yang sering disebut Go-Ride dan Go-car, namun Gojek juga menyediakan layanan jasa antar makanan, layanan ini sangat membantu para penggunanya apalagi saat banyak kesibukan yang mengakibatkan kekurangan waktu untuk memasak atau pun untuk orang – orang yang ingin mencoba makanan dari tempat yang belum pernah ia coba tanpa harus repot – repot datang langsung ke rumah makan tersebut. Gojek yang didirikan oleh Nadiem Makarim ini, banyak diminati masyarakat terbukti dengan Gojek yang sudah ada di 167 kota dan kabupaten di Indonesia serta di 3 negara lain yaitu Thailand, Vietnam, Singapura.

Lalu ada perusahaan pesaing nya yaitu Grab, Grab sebelumnya dikenal dengan nama GrabTaxi, perusahaan ini pertama didirikan pada tahun 2012 oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan di Malaysia dan kemudian dipindahkan ke Singapura. Grab ini telah beroperasi di Asia Tenggara kecuali Laos dan Brunei. Di Indonesia sendiri Grab mulai masuk pada tahun 2014 dengan layanan GrabTaxi, lalu berkembang dan mengeluarkan layanan ojek online yaitu GrabBike, lalu GrabCar dan sekarang sudah banyak fitur yang disediakan oleh Grab, tak jauh beda dengan Gojek fitur – fitur yang dikeluarkan oleh Grab pun tidak jauh jauh dari jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

LANDASAN TEORI

Business

Jika tentang e-commerce, pasti akan ingat dengan bisnis yang dikelola secara online. Awalnya bisnis hanya dilakukan secara tatap muka dan konsumen atau pelanggan, namun sekarang perkembangan teknologi yang sangat pesat dan membingungkan memungkinkan para pengusaha untuk menjalankan bisnisnya secara online. E-commerce adalah implementasi dan pengelolaan proses bisnis utama seperti desain produk, sumber, bahan baku, manufaktur, penjualan, pemenuhan dan pengiriman, layanan pelanggan, penggunaan teknologi data dan komunikasi komputer. E-Business adalah teknologi yang digunakan untuk mengembangkan proses bisnis yang mencakup proses internal organisasi (seperti sumber daya manusia, sistem keuangan, dan tata kelola) dan proses eksternal (seperti sumber daya manusia, sistem keuangan, dan tata kelola) seperti penjualan dan pemasaran, pengadaan barang dan jasa, dan hubungan pelanggan). Sudut

pandangan lain juga menjelaskan bahwa e-commerce adalah metode menghubungkan bisnis dengan membuat sistem pemrosesan internal dan eksternal lebih efisien dan fleksibel, dan membawa mitra dan pemasok ke pasar, memasok dunia lebih dekat ke seluruh pelanggan.

E-commerce adalah penggunaan Internet dan teknologi informasi lainnya untuk mendukung perdagangan elektronik, komunikasi bisnis dan kerjasama, dan proses bisnis antara perusahaan Internet dan antara pelanggan dan mitra bisnis mereka. Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa e-commerce adalah suatu bentuk kegiatan yang timbul dari penggunaan internet dan mencakup semua kegiatan bisnis perusahaan, termasuk kegiatan kerjasama pelayanan, pelanggan dengan mitra bisnis dan pembelian dan penjualan produk atau penggunaan internet. Teknologi jaringan elektronik berperan sebagai media.

Pertumbuhan Ojek online

Angkutan online merupakan angkutan umum yang sangat diminati oleh masyarakat, seperti halnya taksi pada umumnya, taksi online menggunakan sepeda motor dan mobil sebagai alat transportasinya. Ojek online banyak diminati akhir-akhir ini karena semakin berkembang seiring dengan kemajuan teknologi. Taksi online adalah taksi yang dapat dioperasikan dengan menggunakan teknologi internet melalui aplikasi pada telepon genggam. Hal ini dapat memudahkan pengguna jasa ojek online. Tidak hanya melayani masyarakat, car-hailing online juga bisa menerima barang atau membeli makanan pesanan dan mengantarkannya ke pelanggan ojek online.

Jadi orang yang sangat aktif sangat ramai dan kemacetannya sangat parah. Ojek online kini hadir dan membantu masyarakat menggunakan teknologi yang terus berkembang untuk aktivitas sehari-hari yang intensif. Aplikasi yang digunakan untuk memesan ojek online dilengkapi dengan jarak antara lokasi penjemputan dan tujuan, waktu pengemudi tiba di lokasi penjemputan dan waktu pengemudi tiba di tempat tujuan, tarif, nama pengemudi ojek. Identitas pengemudi dapat diketahui secara langsung dan pasti, karena sebelum bergabung dengan perusahaan, pengemudi telah melengkapi checklist identitas untuk mencegah hal-hal yang tidak perlu terjadi. Kemunculan armada inline transport ini pertama kali digagas oleh Gojek pada tahun 2010, dan Gojek diberi nama GoRide. Nadiem Makarim, salah satu pendiri Gojek, melihat kebutuhan mendesak akan solusi untuk meningkatkan layanan transportasi di Jakarta. Masalah yang terlihat bukan hanya kemacetan lalu lintas, tetapi juga tarif taksi yang "tidak masuk akal". Ide bisnis ini juga berasal dari Kompetisi Pengusaha Muda Indonesia dan Program Kewirausahaan Global Indonesia. Ide tersebut kemudian dikerahkan sebagai startup berbasis teknologi untuk operasionalnya. Kemudian GrabTaxi masuk ke Indonesia pada tahun 2011.

Awalnya, GrabTaxi hanyalah penyedia platform yang menghubungkan taksi offline dengan konsumen. Namun, menyadari potensi pasar transportasi sepeda motor dan mobil (bukan taksi), Grab menamakan ojek GrabBike, sehingga mengembangkan bisnisnya sendiri. Saat ini, Grab merupakan pesaing kuat Gojek.

Gojek

Gojek adalah perusahaan teknologi Indonesia yang menyediakan jasa transportasi melalui jasa ojek. Layanan Gojek tersedia di Jabodetabek, Bali, Bandung, Surabaya, Makassar, Medan, Palembang, Semarang, Malang, Yogyakarta, Balikpapan dan Manado. Per Juni 2016, aplikasi Gojek telah diunduh hampir 10 juta kali di Google Play dengan sistem operasi Android. Saat ini juga tersedia untuk iOS, di App Store. Gojek adalah perusahaan yang bertanggung jawab secara sosial yang memimpin revolusi dalam industri transportasi Ojek. Gojek bermitra dengan driver Ojek berpengalaman di Jakarta, antara lain Jabodetabek, Bandung, Bali dan Surabaya sebagai solusi utama. Go Jek adalah perusahaan teknologi sadar sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Kami bekerja dengan sekitar 200.000 pengemudi ojek berpengalaman dan terpercaya di Indonesia untuk menyediakan berbagai layanan, termasuk transportasi dan pesan antar makanan.

Layanan yang diberikan pada aplikasi Gojek adalah:

1. Layanan transportasi berupa GoRide atau sepeda motor. Seperti namanya, Gojek digunakan sebagai sarana transportasi, terutama jika terjadi kemacetan lalu lintas dan sulitnya mencari angkutan umum. Keuntungan dari Gojek adalah ketika kami melakukan pemesanan, kami menemukan calon penumpang dan menentukan tujuan, dan aplikasi segera mengkonfirmasi harga yang akan dibayar calon penumpang.
2. GoCar tidak jauh berbeda dengan GoRide yang merupakan layanan transportasi. Tapi bedanya GoCar menggunakan mobil sebagai layanan transportasi.
3. GoFood atau layanan pesan antar makanan, melalui layanan ini kita bisa memesan makanan dari restoran favorit kita tanpa harus kesana. Yang harus Anda lakukan adalah memesan dan kemudian memberi tahu aplikasi restoran yang sedang kita bicarakan dan menu yang ingin kita pesan. Bahkan di layanan ini ada makanan yang direkomendasikan untuk memudahkan.
4. GoSend atau Instant Courier (layanan pengiriman). Gojek dapat digunakan untuk pengiriman "real-time". Biaya yang dibayarkan tentu saja merupakan fungsi dari jarak tempuh yang secara otomatis tertera di aplikasi. Dokumen dan barang bisa dikirim. Selain itu mengatur bahwa barang yang akan dikirim tidak boleh melebihi jarak antara setang sepeda motor dengan sabuk pengendara. Layanan belanja instan GoMart, Anda dapat membeli ribuan item di banyak toko berbeda di mana saja. Go Mart memiliki beberapa jenis toko: a. Toko kelontong b. Toko serba ada c. Medis dan farmasi d. Optik dan kacamata e. Elektronik dan gadget f. Buku dan alat tulis g. Hobi dan keahlian h. Anak-anak, mainan dan ibu i. Rambut dan kecantikan j. Produsen lokal k. Memasak dan memanggang.
5. GoPay adalah layanan dompet virtual untuk transaksi di aplikasi GoJek.

Grab

Grab adalah layanan sewa mobil pribadi dengan sopir yang memberikan Anda kebebasan untuk memilih perjalanan yang nyaman dan elegan. Grab menawarkan solusi transportasi baru yang menawarkan pengalaman perjalanan yang nyaman dan aman dengan tarif tetap, tanpa biaya reservasi. Selain itu, ada asuransi kecelakaan hingga 6 penumpang di dalamnya.

Grab (sebelumnya Grab Taxi) adalah perusahaan O2O (online). Grab adalah perusahaan transportasi online yang paling banyak digunakan di Asia Tenggara. Grab menyediakan berbagai layanan di Akun Grab, seperti: untuk pelanggan, kebutuhan sehari-hari termasuk komuter, pengiriman makanan, pengiriman barang dan pembayaran dompet digital. Grab menyediakan layanan tidak hanya di Indonesia tetapi juga di berbagai negara.

Jenis layanan dalam aplikasi Grab:

1. Grab Taxi adalah layanan transportasi, perusahaan Grab menggunakan taksi untuk mengangkut penumpang. Taksi yang digunakan adalah taksi resmi yang beroperasi di setiap kota tempat taksi Grab berada.
2. Grab Car adalah layanan transportasi, seperti halnya Grab Taxi, namun perbedaannya adalah mobil yang digunakan adalah mobil milik pengemudi sendiri.
3. Grab Bike adalah salah satu layanan transportasi yang dimiliki oleh Grab, dengan menggunakan sepeda motor sebagai alat angkut penumpang.
4. Grab Food adalah layanan pengiriman dan pemesanan makanan atau minuman yang disediakan dalam daftar aplikasi Grab food. Grab food tidak akan bekerja dengan restoran seperti ini, Grab food sendiri hanya akan bekerja dengan restoran terbaik.
5. Layanan Grab Makanan segar adalah layanan pengantaran bahan makanan ke pintu pembeli atau pembeli dengan memilih toko yang terdaftar di aplikasi Grab dan produk yang akan dibeli oleh pelanggan atau pembeli melalui aplikasi Grab.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa bahasa tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metode kualitatif ini dapat menghasilkan data deskriptif. Karena kealamian dan objektivitas data sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, tanpa adanya intervensi dari luar, bahkan dari penelitian itu sendiri, peneliti tertarik untuk menggunakan metode kualitatif untuk melakukan penelitian. Oleh karena itu, data yang dijelaskan benar-benar alami, tidak dirancang. Data – data sekunder yang dihasilkan dari website resmi perusahaan yang menampilkan informasi faktual dan juga terbaru dari perusahaan tersebut.

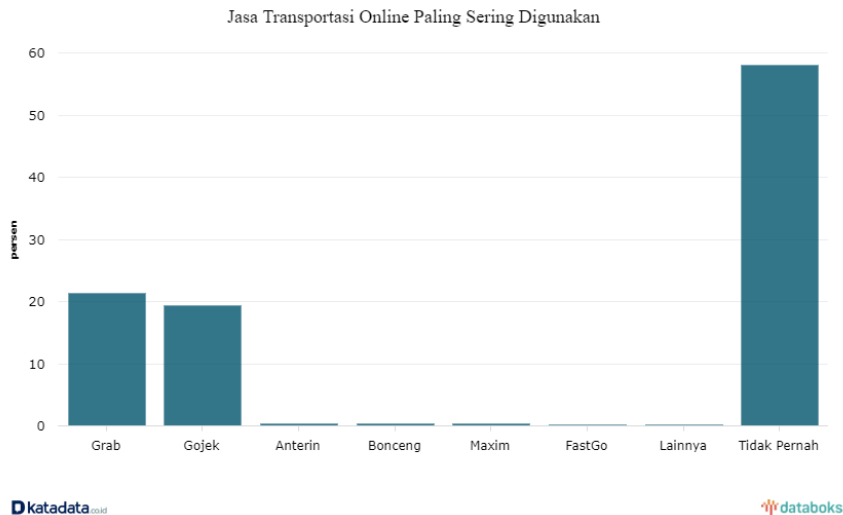
HASIL DAN PEMBAHASAN

Sekarang ini, Indonesia mulai banyak membahas tentang Go-Jek dan pesaingnya Grab, Siapa yang berpikiran sebelumnya ojek yang biasanya hanya bisa didapati pada pos-pos tertentu itu kini bisa menghasilkan sebuah jaringan terintegrasi yang melayani masyarakat dengan cepat. Kesederhanaan ide yang telah menghasilkan sebuah aplikasi yang sangat bermanfaat dan tentunya dibutuhkan oleh masyarakat. Ide cemerlang ini juga yang sekarang telah mengantarkan Go-Jek dan Grab mencapai hati masyarakat disemua kalangan dengan berbagai usia. Go-Jek dan Grab merupakan perusahaan pionir yang menyediakan jasa transportasi di Indonesia. Go-Jek didirikan oleh Nadiem Makarim dan Michaelangelo Moran dan mulai beroperasi di Jakarta pada tahun 2011. Go-Jek menghubungkan pengguna jasa dan pengemudi ojek melalui aplikasi Go-Jek yang dapat diakses melalui smartphone. Pelanggan hanya perlu mengunduh perangkat lunak dan memesan melalui ponsel. Dengan aplikasi ini, konsumen dapat memahami kisaran tarif yang harus dibayar, dan juga dapat mengetahui keberadaan ojek yang dipesan melalui GPS di perangkat mereka atau menghubungi mereka secara langsung. Sistem pembayaran dilakukan secara tunai atau non tunai, dan sistem kredit dapat diisi ulang melalui aplikasi. 21,3% responden mengaku sering menggunakan aplikasi Grab untuk bepergian. Sementara itu, 19,4% responden mengaku sering menggunakan aplikasi Gojek saat ingin bepergian.

Go-Jek dan Grab adalah perusahaan pionir penyedia layanan jasa transportasi di Indonesia. Gojek dibentuk oleh Nadiem Makarim dan Michaelangelo Moran serta awal beroperasi di Jakarta Dari tahun 2011. Gojek merupakan penghubung antar pengguna jasa dan driver ojek melalui aplikasi Gojek yang bisa diakses melalui smartphone. Para pelanggan cukup mengunduh perangkat lunak tersebut dan pemesanan lewat ponsel. Menggunakan aplikasi tersebut, konsumen dapat mengetahui kisaran tarif yang wajib dibayar, dan juga bisa mengetahui keberadaan ojek yang dipesan melalui GPS yang ada di perangkat atau menghubunginya pribadi. Sistem pembayarannya dilakukan secara tunai maupun non tunai dengan sistem kredit yang dapat di isi ulang melalui aplikasi.

Pada sistem aplikasi milik Go-Jek lebih update dari pada milik Grab. Hal ini dikarenakan para pengembang aplikasi Go-Jek berupaya agar sistem aplikasi yang dimiliki selalu diperbarui mengikuti apa yang dibutuhkan masyarakat. Tujuannya adalah guna mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan layanan. Untuk layanan Go-Jek juga lebih unggul dari Grab, karena Go-Jek memiliki beragam layanan yang bisa dinikmati, seperti Go-Car, Go-Food, Go-Clean, Go-Send, Go-Mart, dan lainnya, meskipun Grab juga ada layanan seperti Grab-Car, Grab Food, dan lainnya, namun layanan gojek jauh lebih banyak.

Namun pada kenyataannya pengguna Grab lebih banyak dibandingkan dengan Go-Jek, hal ini dapat dilihat dari diagram berikut.



Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2019-kuartal II/2020 mencatat, [Grab](#) dan [Gojek](#) menjadi layanan aplikasi transportasi online yang paling sering digunakan oleh masyarakat. Terdapat 21,3% responden mengaku sering menggunakan aplikasi Grab untuk bepergian. Sementara itu, 19,4% responden mengaku sering menggunakan aplikasi Gojek saat ingin bepergian. Responden yang memilih layanan aplikasi transportasi online lainnya, seperti Anterin, Bonceng, Maxim, dan FastGo berkisar di rentang 0,1%-0,3%. Adapun, 58,1% responden mengaku tak pernah menggunakan layanan aplikasi transportasi online.

Dan pada penerepan tarif Go-Jek lebih transparan dan terbuka dengan melampirkan setiap tarif dari layanannya pada laman resmi Go-jek tersebut, berbeda dengan Go-Jek, Grab tidak memaparkan tarif dari layanan nya, dan hanya bisa diketahui saat kita membuka aplikasi dan menggunakannya. Seperti yang terlihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Perbandingan Gojek Dan Grab Wilayah Sumatera Utara 2021

Ojek Online	Tarif/Km	Layanan
GOJEK	- Rp.1.800 - Rp.3.500/km dari kilometer pertama tarif minimum Rp.10.000 - Go-Pay Rp.4000 maks 5km Tunai Rp.9000 maks 5km - Go-Pay Rp.9000 maks 5km Tunai Rp.10.000 maks 5km - Tarif minimum Rp.10.000(Rp.2000/km) - Pick up bak Rp. 102.000 (0-5km) Pick up box Rp. 152.000 (0-5km) Engkel bak Rp.282.000 (0-5km) Engkel box Rp.297.000 (0-km)	Go-Ride Go-Car Go-Food Partner Go-Food Non Partner Go-Send Go-Box
Grab	Rp.1.850-Rp.2.300 Untuk layanan yang lain dapat langsung di cek pada aplikasi Grab, karena web resmi Grab tidak menampilkan daftar tarif pada layanan mereka.	Grab Bike -

Pemerintah Indonesia baru saja menetapkan aturan tarif ojek online untuk Gojek dan Grab melalui Kementerian Perhubungan. Aturan penetapan tarif ojek online diterbitkan dengan Peraturan Menteri. Dimana surat tersebut diterbitkan setelah terbitnya Peraturan Menteri Nomor 12 Tahun 2019, yang membahas tentang perlindungan keselamatan pengendara sepeda motor

untuk kepentingan bangsa Indonesia. Penetapan iuran ini untuk semua wilayah di Indonesia berbeda-beda karena karakteristik masyarakat yang spesifik dan kondisi di masing-masing wilayah. Oleh karena itu, Anda harus memahami betul bahwa konfigurasi tarif ini dibagi berdasarkan wilayah atau zona.

Pada Go-Jek menerapkan strategi sistem informasi marketing melalui tiga tahapan yang disebut customer life cycle, yaitu Acquire, Enhance, Retain. CRM terkait dengan strategi penjualan, pemasaran, dan layanan pelanggan yang terintegrasi. Aplikasi CRM di perusahaan Gojek meliputi kegiatan sebagai berikut:

1. Contact and Account Management (call center)
2. Sales (pemasaran)
3. Marketing and fulfillment
4. Customer Service and Support
5. Retention and Loyalty Program
6. Operation

Dalam kasus ini, karena Go-Jek merupakan sebuah perusahaan jasa, maka

- Supply chain management yang dilakukan oleh Gojek merupakan sebuah konsep manajemen dimana perusahaan berusaha mengintegrasikan seluruh karyawan perusahaan dengan bantuan teknologi internet, baik driver (pekerja), konsumen maupun stakeholder yang berpartisipasi dalam kegiatan transaksi.
- Enterprise Resource Planning berdasarkan pada basis data. Go-Jek memakai perangkat lunak yg terintegrasi berasal perangkat lunak yang digunakan oleh seluruh konsumen dan driver kedalam satu sistem komputer pribadi yang dapat memenuhi seluruh kebutuhan perusahaan.
- Finance & Accounting, Sistem akuntansi Go-Jek terdiri dari fasilitas pemrosesan pesanan, yaitu fasilitas yang memungkinkan konsumen untuk memesan layanan, menggunakan data yang diperoleh dari formulir yang terdaftar untuk memilih jumlah pembayaran.
- Sistem akuntansi berasal Go-Jek terdiri dari diantaranya fasilitas pemrosesan pemesanan yaitu fasilitas yg memungkinkan untuk konsumen melakukan pemesanan jasa, lalu data yg telah diperoleh asal membentuk yang tertera akan memilih jumlah pembayaran.
- Commerce & Marketing, Go-Jek sudah menerapkan sistem e-bisnis dalam proses pemasarannya. aktivitas pemasaran dilakukan menggunakan pemasangan pamflet pada situs web perusahaan, mitra kerja, media sosial, dan segala bentuk media elektro lainnya.

Gojek merupakan pionir layanan transportasi online di Indonesia. Hal ini menawarkan keunggulan bahwa Gojek mudah dikenal karena kemudahannya dibandingkan ojek konvensional. Namun seiring berjalannya waktu, tantangannya bukan lagi dengan ojek konvensional, tetapi melainkan dengan adanya layanan transportasi online lainnya seperti Grab bike. E-business yang diterapkan oleh Gojek meliputi CRM dengan contact center sederhana, ERP di dalam perusahaan dan SCM menggunakan Internet sebagai penghubung. Dengan adanya e-commerce, Gojek menuai banyak manfaat, antara lain terciptanya pasar dan saluran distribusi baru serta perolehan konsumen baru. Selanjutnya, dengan menerapkan e-business, Gojek dapat dengan mudah berinovasi dan menekan biaya bisnis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan E-Business pada Go-Jek atau pun Grab hampir sama. Hanya ada perbedaan pada layanan yang mereka berikan. Layanan jasa yang disediakan oleh Go-Jek ada lebih banyak dibandingkan dengan Grab seperti Go-Car, Go-Food, Go-Clean, Go-Send, Go-Mart, dan lainnya. Namun pada cara penggunaan dan jasa yang mereka berikan memiliki banyak kesamaan karena mereka bergerak dibidang yang sama dan memiliki target yang sama. Hanya saja para pengguna

dalam hal memilih menggunakan Go-Jek atau Grab tergantung dari minat mereka masing – masing, ada yang memilih Go-Jek karena alasan lebih dahulu mengenal Go-Jek dan nyaman menggunakannya. Atau lebih memilih Grab karena lebih banyak promo dan sebagainya. Namun terlepas dari apapun yang dipilih tujuannya tetap sama yaitu memerlukan penyedia saja yang sesuai dengan kebutuhannya.

Saran

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa lebih lanjut dalam peningkatan penerapan E-Business terhadap perusahaan jasa transportasi pada Gojek dan Grab. Oleh karena itulah semoga bisa menjadi salah satu cara untuk memaksimalkan kebutuhan masyarakat dalam menggunakan layanan jasa online yang tersedia sesuai yang dibutuhkan masing-masing. Juga bisa lebih bertambah baik lagi dari sebelumnya seiring dengan adanya metode analisis yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- D.P. Sari, O.M Febriani, A.S. Putra, "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI BISNIS" Prosiding Seminar Nasional Darmajaya, 2018, vol 1, no 1 pp. 289-294
- Dwi Wahyuni, Erniza. (2019) *Analisa E-Commerce Pada Gojek*. Jurnal Tekonologi Bisnis
- Fahrurrozi, Sayyidi, Dkk. (2020). *Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Bisnis Islam*. Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah, vol 3 no 1 E-ISSN : 2599-3410
- Morrison, M.A. dkk, *Teori Komunikasi Massa: Media dan Masyarakat*, (Bogor: PT Glodis Indonesia, 2010)
- Priawala, Ina. (2016). "SISTEM INFORMASI E-BUSINESS PADA OJEK ONLINE DI WILAYAH PRINGSEWU." *PROSIDING KMSI* 4.1
- Zein Ash Shiddieqy, M. (2017). *Pengaruh E-Business Dan Strategi Bisnis Terhadap Keunggulan Bisnis Pada PT. Go-Jek Indonesia Di Kota Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).