

# Manajemen SDM Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mitra Platform E-Commerce di Pt Goto Gojek Tokopedia Tbk

Yohanes Herman Susilo

Universitas Pelita Bangsa  
email: [yohaneshermansusiolo@pelitabangsa.ac.id](mailto:yohaneshermansusiolo@pelitabangsa.ac.id)

## Abstrak

Pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia, peran PT GoTo sebagai pemain utama, dan kontribusi mitra (driver, merchant, seller) dalam ekosistem. Banyak mitra menghadapi tantangan kesejahteraan seperti ketidakpastian pendapatan, akses terhadap jaminan sosial, dan pengembangan keterampilan. Menganalisis strategi manajemen SDM yang diterapkan GoTo untuk meningkatkan kesejahteraan mitranya. Metodologi dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif, observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini dilihat dari Strategi Manajemen SDM di PT GoTo yaitu 1) Pemberdayaan dan Pelatihan Mitra, 2) Perlindungan Sosial dan Asuransi, 3) Skema Insentif dan Penghargaan, 4) Pendekatan Human-Centered, 5) Inisiatif Kesejahteraan Finansial.

**Kata Kunci :** *Manajemen SDM, Kesejahteraan, E-Commerce*

## Abstract

The growth of the digital economy in Indonesia, the role of PT GoTo as a major player, and the contribution of partners (drivers, merchants, sellers) in the ecosystem. Many partners face welfare challenges such as income uncertainty, access to social security, and skills development. Analyzing the HR management strategy implemented by GoTo to improve the welfare of its partners. The methodology in this study is qualitative with a descriptive approach, observation, interviews and documentation. The results of this study are seen from the HR Management Strategy at PT GoTo, namely 1) Partner Empowerment and Training, 2) Social Protection and Insurance, 3) Incentive and Reward Schemes, 4) Human-Centered Approach, 5) Financial Welfare Initiatives.

**Keywords:** *HR Management, Welfare, E-Commerce*

## PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia (SDM) istilah manajemen personalia sebagai deskripsi proses yang terlibat dalam mengelola orang dalam organisasi. Manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai pendekatan strategis dan koheren untuk pengelolaan aset organisasi yang paling berharga orang-orang yang bekerja di sana yang secara individu dan kolektif berkontribusi pada pencapaian tujuannya. Secara umum Manajemen diartikan proses mengatur dan mengelola suatu obyek baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang dilakukan secara sadar, terencana dan sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ada 4 (empat) hal yang tidak boleh ditinggalkan dalam melihat manajemen yaitu ; (1) Pekerjaan atau tugasnya harus jelas :Mengatur/mengelola, (2) Sasarannya atau obyek harus jelas (fisik non fisik) (3) Prosesnya : dilakukan secara sadar, terencana dan sistematis (4) Targetnya : mencapai tujuan yang telah ditentukan.(Pradana et al., 2023)

Menurut George R. Terry menjelaskan bahwa "manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan orang lain." Oleh sebab itu maka berdasarkan pengertian tersebut, ada tiga hal, yang perlu diperhatikan dalam manajemen yaitu 1) manajemen sebagai ilmu pengetahuan bahwa manajemen memerlukan ilmu pengetahuan. 2) manajemen sebagai seni dimana

manajer harus memiliki seni atau keterampilan memanager. 3) manajemen sebagai profesi, bahwa manajer yang profesional bisa memanager secara efektif dan efisien. Manajemen tidak hanya untuk lembaga atau organisasi, tetapi kemampuan melakukan manajemen juga untuk kepentingan pribadi dan keluarga. (erry, 1971)

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut G.R Terry manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya. Menurut definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa manajemen adalah suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melauai kerjasama antar anggota organisasi. (Terry, G. R., & Franklin, 1982)

Manajemen Sumber Daya Manusia Digital adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya manusia dalam organisasi dengan menggunakan teknologi digital. (Gunawan et al., 2025). Dalam dunia bisnis saat ini, manajemen sumber daya manusia digital memainkan peran penting dalam memastikan bahwa organisasi memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas untuk mencapai tujuannya. Era digital membawa perubahan besar dalam cara organisasi mengelola sumber daya manusia. Teknologi digital memudahkan proses rekrutmen dan seleksi, pengembangan karir, peningkatan kompetensi, retensi dan motivasi, serta manajemen diversitas dan inklusi.

Selain itu, teknologi juga membantu organisasi dalam mengumpulkan dan menganalisis data tentang sumber daya manusia, yang dapat digunakan untuk membuat keputusan yang informatif dan strategis. Transformasi digital adalah proses perubahan dari cara kerja dan bisnis yang tradisional menjadi lebih terintegrasi dengan teknologi digital (Luthfiana et al., 2014). Melibatkan evolusi teknologi digital seperti internet, cloud computing, big data, dan artificial intelligence, yang memiliki dampak besar terhadap cara bisnis dan organisasi bekerja. Perubahan besar dalam bisnis dan industri termasuk perubahan dalam proses bisnis, model bisnis, dan bagaimana produk dan layanan dihadirkan kepada pelanggan. Teknologi digital memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kinerja bisnis, membantu mempermudah akses informasi dan mempermudah interaksi pelanggan. (Hudin, 2019)

Transformasi digital memiliki dampak besar terhadap ekonomi global, termasuk menciptakan peluang baru untuk bisnis dan pekerjaan, serta memperluas pasar dan mengurangi biaya. Perubahan dalam cara kerja termasuk penggunaan alat dan teknologi baru, model kerja fleksibel, dan kolaborasi virtual. Implikasi besar terhadap SDM termasuk perubahan dalam skill set yang dibutuhkan karyawan, perubahan paradigma dalam rekrutmen dan pelatihan, dan perkembangan teknologi yang mempengaruhi kinerja karyawan. Bisnis dan organisasi membutuhkan beradaptasi dan menemukan cara untuk mengelola sumber daya manusia secara efektif dalam era digital. (Gupita, 2025)

Pada masa kini terjadi disrupsi perkembangan zaman yang didorong oleh ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat. Fenomena ini menyebabkan perubahan menuju dunia yang serba digital atau digitalization. Di era digital, merubah lanskap bisnis secara signifikan dan menciptakan lanskap baru bagi bisnis termasuk start-up. Start-up menjadi lini bisnis yang terus berkembang di Indonesia dan dianggap berdampak secara signifikan pada tingkat perekonomian. Secara umum perkembangan start-up menggambarkan bisnis perusahaan rintisan yang cenderung dinamis pada inovasi dan teknologi digital. (Walker, O. C., & Mullins, 2014)

Indonesia memasuki era baru dengan Information and Communication Technology (ICT) sebagai tulang punggung perkembangan ekonomi dan daya saing negara. ICT bukan hanya menjadi instrument penting dalam kehidupan sehari-hari,

melainkan berperan juga sebagai faktor produksi yang mendorong pertumbuhan ekonomi. Menurut lembaga Global Connectivity Index (GCI), setiap kenaikan 20 persen investasi di sektor ICT dapat meningkatkan produk domestik bruto (PDB) sebesar 1 persen. Terhadap potensi masa depan Jokowi menyebut proyeksi ekonomi digital Indonesia yang tumbuh 4 kali lipat pada 2030. Transformasi digital ini tidak hanya melibatkan sektor bisnis besar, tetapi juga UMKM. Marak bisnis ekonomi digital, salah satunya Platform E-Commerce Di PT GoTo Gojek adalah perusahaan teknologi terbesar di Indonesia yang lahir dari merger dua raksasa: Gojek (layanan on-demand, transportasi, dan pembayaran) dan Tokopedia (platform e-commerce). Setelah merger pada tahun 2021, GoTo menjadi ekosistem digital super lengkap yang melayani berbagai kebutuhan pengguna, termasuk e-commerce, layanan finansial, dan mobilitas.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti menemukan bahwa kelemahan manajemen mitra pada platform e-commerce yang berfokus pada mitra seperti penjual, kurir dan pelaku usaha mikro. Mitra seperti kurir GoSend, merchant UMKM, dan dropshipper bukan karyawan tetap, tapi punya peran yang sangat penting. Sehingga dampaknya mitra tidak mendapatkan jaminan sosial, asuransi, atau perlindungan hukum yang layak. Dan ketidakstabilan penghasilan yang dilihat dari penjualan. Kemudian minimnya pengembangan profesi seperti mitra seller dan driver sering tidak mendapatkan pelatihan rutin dalam digital marketing, manajemen inventori, customer service sehingga berbedanya kualitas pelayanan masing-masing mitra menurunkan kepercayaan konsumen dan reputasi platform. Kemudian beban kerja tinggi dan pendapatan tidak stabil sehingga mitra driver/logistik (GoSend, GoBox) sering mengeluhkan dikarenakan tingginya target pengantaran sementara biaya operasional tinggi (BBM, kendaraan) serta insentif menurun. Maka dari permasalahan tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Manajemen SDM Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mitra Platform E-Commerce Di PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Format deskriptif kualitatif pada umumnya dilakukan pada penelitian dalam bentuk studi kasus. Williams dalam Moleong (2012) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Populasi dalam penelitian ini adalah Mitra driver/logistik yang ada di Kecamatan Mustika Jaya Bekasi. Deskripsi kajian temuan, yaitu mengkaji manajemen pemasaran dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Langkah pengumpulan data dilakukan dengan dokumentasi, observasi, dan wawancara. Selanjutnya dilakukan teknik pengabsahan data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Penelitian ini berbentuk studi laporan (*field research*) yang bersifat deskriptif yaitu menggambarkan apa adanya atau memberikan gambaran lebih jelas tentang kajian manajemen pemasaran dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Dilihat dari 1) Pemberdayaan dan Pelatihan Mitra, 2) Perlindungan Sosial dan Asuransi, 3) Skema Insentif dan Penghargaan, 4) Inisiatif Kesejahteraan Finansial.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan penelitian tentang manajemen pemasaran dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Dilihat dari 1) Pemberdayaan dan Pelatihan Mitra, 2) Perlindungan Sosial dan Asuransi, 3) Skema Insentif dan Penghargaan, 4) Inisiatif Kesejahteraan Finansial.

### **Pemberdayaan dan Pelatihan Mitra**

Pemberdayaan dan Pelatihan Mitra di platform e-commerce GoTo (Gojek & Tokopedia). Yaitu telah terprogram dari manajemen SDM untuk mitra, supaya mitra

bisa berkembang dan berkontribusi optimal dalam ekosistem digital. Adapun pemberdayaan dan pelatihan mitra di Platform E-Commerce PT GoTo Gojek Tokopedia. Dilihat dari pemberdayaan dalam proses meningkatkan kapasitas, pengetahuan, dan kemandirian mitra, dengan tujuan dalam meningkatkan penghasilan, memperbaiki kualitas layanan/produk kemudian pemberdayaan dan pelatihan mitra berkontribusi jangka panjang ke ekosistem GoTo. Pelatihan Mitra Salah satu upata manajemen untuk pemberdayaan. Tujuannya agar mitra bisa memahami cara kerja platform, mengoptimalkan penjualan/layanan dan mengikuti aturan dan kebijakan terbaru.

**Tabel 1. Pemberdayaan**

Program	Penjelasan
GoTo UMKM Academy	Pelatihan untuk mitra seller, khususnya UMKM, dalam branding, digital marketing, dan ekspor
Kelas Tokopedia	Webinar dan e-learning gratis untuk seller: manajemen toko, promosi, pelayanan pelanggan
Kampanye Tokopedia Nyam! / Tokopedia Fashion	Memberi spotlight bagi UMKM di kategori kuliner & fashion
GoTo Impact Foundation	Fokus pada pemberdayaan sosial & ekonomi, termasuk pendidikan digital untuk mitra dan komunitas

### **Perlindungan Sosial dan Asuransi**

PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (GOTO) telah melaksanakan dan memberikan program perlindungan sosial dan asuransi untuk mendukung karyawan dan mitra kerja. Seperti bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan untuk menyediakan perlindungan sosial bagi mitra driver Gojek. Sejak Oktober 2021, lebih dari 113.000 mitra telah terdaftar, yang mencakup jaminan kecelakaan kerja, kematian, dan kesehatan. Mitra Gojek dapat mendaftar BPJS Ketenagakerjaan yang telah disediakan. Kemudian PT GoTo yaitu bisnis fintech GoTo, telah meluncurkan GoPay Asuransi bekerja sama dengan Oona Insurance dan PT Perdana Wahana Sentosa (Prodigi). Asuransi kesehatan ini dengan premi mulai dari Rp 60.000 per bulan, mencakup rawat inap, ICU, rawat jalan, dan rawat gigi fasilitas kesehatan di Indonesia. PT GoTo juga menyediakan perlindungan asuransi untuk layanan logistiknya, seperti GoSend, GoBox, dan GoKilat, melalui kemitraan dengan PasarPolis dan Tap Insure. Asuransi ini meliputi perlindungan perjalanan untuk mitra driver, pengiriman paket, dan pengiriman barang dalam skala besar.

### **Skema Insentif dan Penghargaan**

PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (GOTO) memiliki berbagai skema insentif dan penghargaan untuk menghargai kontribusi karyawan dan mitra pengemudi. Berikut adalah beberapa program utama yang telah dilaksanakan. Insentif dan Penghargaan untuk Mitra Pengemudi ada Program Saham Gotong Royong merupakan penawaran umum perdana (IPO) pada tahun 2022, GoTo membagikan saham senilai Rp310 miliar kepada mitra pengemudi yang memenuhi kriteria tertentu, seperti durasi kemitraan dan status aktif. Program ini mencakup mitra dari layanan GoRide, GoCar, GoSend, GoFood, dan GoBox. Kemudian Bonus Hari Raya (Tali Asih), bnus ini dibagikan setiap tahun, GoTo memberikan bonus uang tunai kepada mitra pengemudi menjelang Hari Raya Idulfitri. Program ini dirancang untuk membantu mitra menghadapi tantangan selama Ramadan dan merayakan Idulfitri dengan lebih bermakna. Selanjutnya Skema Insentif GoSend Sameday, program ini GoTo telah memperbarui skema insentif untuk layanan GoSend Sameday. Insentif baru memberikan peluang lebih besar bagi mitra untuk mendapatkan penghasilan tambahan, dengan penyesuaian terhadap skema insentif yang ada. Program Gojek Swadaya acara seperti Mega Kopdar untuk menghargai semangat juang mitra pengemudi. Dalam acara tersebut, mitra dapat menikmati berbagai hadiah, tausiyah, hiburan, serta informasi mengenai produk-produk terbaru dalam program Gojek Swadaya yang bertujuan meringankan biaya operasional mitra dan keluarga.

### **Inisiatif Kesejahteraan Finansial**

PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (GOTO) telah menerapkan berbagai inisiatif untuk meningkatkan kesejahteraan finansial bagi karyawan dan mitra. Seperti GoTo Program Saham Gotong Royong, mitra pengemudi, konsumen, pedagang, dan karyawan tetap untuk memperoleh manfaat ekonomi dari penawaran umum perdana saham (IPO) GoTo. Program ini sebagai salah satu inisiatif pembagian saham paling inklusif di dunia dan telah mendapatkan pengakuan internasional. Kemudian program FinanSiap, berkolaborasi dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat. Program ini memberikan pelatihan dan konten edukatif mengenai pengelolaan keuangan pribadi, investasi, dan pengelolaan keuangan untuk UMKM. Tujuannya adalah untuk membantu masyarakat memanfaatkan produk dan layanan keuangan secara optimal dan aman, serta membangun ketahanan finansial dalam menghadapi inflasi. GoTo menjalin kemitraan strategis dengan International Finance Corporation (IFC) untuk mendorong inklusi keuangan dan keberlanjutan di Indonesia. Selain itu, kemitraan mendukung transisi mitra pengemudi menuju penggunaan kendaraan listrik dan meningkatkan efisiensi operasional.

### **SIMPULAN**

Manajemen pemasaran dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Dilihat dari 1) Pemberdayaan dan Pelatihan mitra telah terprogram dari manajemen SDM untuk mitra, supaya mitra bisa berkembang dan berkontribusi optimal dalam ekosistem digital. Adapun pemberdayaan dan pelatihan mitra di Platform E-Commerce PT GoTo Gojek Tokopedia. Dilihat dari pemberdayaan dalam proses meningkatkan kapasitas, pengetahuan, dan kemandirian mitra, dengan tujuan dalam meningkatkan penghasilan, memperbaiki kualitas layanan/produk kemudian pemberdayaan dan pelatihan mitra berkontribusi jangka panjang ke ekosistem GoTo. 2) Perlindungan Sosial dan Asuransi telah melaksanakan dan memberikan program perlindungan sosial dan asuransi untuk mendukung karyawan dan mitra kerja. Seperti bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan untuk menyediakan perlindungan sosial bagi mitra driver Gojek. 3) Skema Insentif dan Penghargaan memiliki berbagai skema insentif dan penghargaan untuk menghargai kontribusi karyawan dan mitra pengemudi. 4) Inisiatif Kesejahteraan Finansial telah menerapkan berbagai inisiatif untuk meningkatkan kesejahteraan finansial bagi karyawan dan mitra. Seperti GoTo Program Saham Gotong Royong, mitra pengemudi, konsumen, pedagang, dan karyawan tetap untuk memperoleh manfaat ekonomi dari penawaran umum perdana saham (IPO) GoTo

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Erry, G. R. (1971). *Principles of Management*. Irwin, Inc.
- Gunawan, A., Rizki, A. S., Anindya, T. F., Amalia, A. P., & Setiani, W. F. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia pada Era Digitalisasi*.
- Gupita, F. (2025). *Corporate Social Responsibility (CSR) dan Keberlanjutan Bisnis di Era Digital: Studi Pada Start-up yang Bertahan Lebih Dari Lima Tahun*. 7, 63–73.
- Hudin, A. M. (2019). *Hubungan antara Workplace Well-Being dengan Kinerja Karyawan pada PT . X di Sidoarjo Akhmad Mitakhul Hudin Meita Santi Budiani*. 1–11.
- Luthfiana, N., Zamralita, Z., & Idulfilastri, R. M. (2014). *GUIDENA Peran Kesejahteraan di Tempat Kerja terhadap Keinginan untuk Tetap Bertahan pada Milenial*. 9623, 999–1007.
- Pradana, R. A., Pitaloka, D., Rukmana, I. L., & Gunawan, A. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Digital: Keterampilan dan Peran di Era Digital*. 2(09), 1806–1817.
- Terry, G. R., & Franklin, S. G. (1982). *Principles of management (8th ed.)*. Irwin, Inc.
- Walker, O. C., & Mullins, J. W. (2014). *Marketing strategy: A decision-focused approach (8th ed.)* (M.-H. Education (ed.)).