

KUESIONER

I. Pengantar

Bersama ini kami sampaikan daftar pertanyaan kepada Saudara sekalian, dengan permohonan kiranya berkenan meluangkan waktu untuk mengisinya.

Daftar pertanyaan ini berkenaan dengan tingkat pemahaman saudara sekalian terhadap pesan yang disampaikan oleh management PT Gojek Indonesia melalui Gobis (Aplikasi Mobile) untuk keperluan riset. Jawaban anda dijamin kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan secara luas.

Atas kesediaan saudara sekalian memberikan jawaban, sebelum dan sesudahnya kami menyampaikan terima kasih.

II. Identitas Responden

Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan kondisi saudara :

1. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Pendidikan Tertinggi
 - a. SD
 - b. SMP/SLTP
 - c. SMU/SMEA
 - d. Universitas
3. Usia
 - a. 21 – 30 tahun
 - b. 31 – 40 tahun
 - c. 41 – 50 tahun
 - d. > 50 tahun
4. Masa kerja menjadi driver Gojek
 - a. < 1 tahun
 - b. 1 – 2 tahun
 - c. 3 – 4 tahun
 - d. > 5 tahun

III. Tingkat Pemahaman

Beri tanda silang (x) pada jawaban yang menurut saudara paling benar atas pertanyaan-pertanyaan tersebut.

1.

Sudahkan Anda mengetahui **STANDAR LAYANAN GO-RIDE** yang baru dan mempraktekkannya? Jika belum, segeralah untuk mengakses artikel di Blog mitra Go-jek yang dapat diakses pada link berikut:

[DRIVER INFO STANDAR LAYANAN GO-RIDE](#)
(Klik tulisan di atas untuk membuka Driver Info)

Dalam waktu dekat, akan ada pelanggan misterius yang akan menilai kerapihan, keramahan dan juga pelayanan Anda ketika mendapatkan order Go-Ride sesuai dengan standar layanan yang telah di tentukan. **Penilaian dari pelanggan misterius ini akan menentukan performa dan juga rating Anda.** Pastikan Anda mematuhi semua hal yang disebutkan di dalam daftar.

Untuk mendukung Anda dalam memberikan layanan terbaik, perbarui jaket dan helm resmi Go-Jek Anda setiap tahun. Kami sudah mengundang mitra yang sudah lebih dari satu tahun tidak membeli jaket dan helm untuk kembali memperbarui atributnya. Bagi yang mendapatkan undangan, dimohon untuk segera membeli dengan cara mengunjungi alamat yang tertera pada informasi yang dimulai pada bulan Juni ini untuk helm dan bulan Juli mendatang untuk jaket.

Selalu berikanlah pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan setia GO-JEK. Jangan lupa untuk mengingat nama pelanggan Anda dan gunakanlah untuk menyapa serta mengucapkan terima kasih.

Tetap semangat
Salam Satu Aspal

Maksud dari pesan di atas adalah

- Undangan untuk mengikuti safety ride
- Undangan untuk mengambil atribut Gojek
- Himbauan untuk menerapkan standar layanan Go-ride untuk driver
- Pemberitahuan bahwa ada atribut terbaru dari Go-Jek

2.

tingkatkan pelayanan Anda! Apakah Anda mitra GO-JEK? Ayo tunjukkan bahwa pelayanan Anda yang terbaik! Berikan pengalaman serta pelayanan yang mengesankan pada setiap perjalanan bersama Customer Anda untuk **dapatkan rating bintang 5** dan meningkatkan performa Anda. Berikut ini adalah beberapa contoh rekan Driver yang mengesankan dan memberikan pengalaman dalam pelayanannya minggu ini :

[MITRA GO-JEK DENGAN PELAYANAN TERBAIK MINGGU KE-2 JUNI 2017](#)
(klik tulisan di atas untuk membuka link)

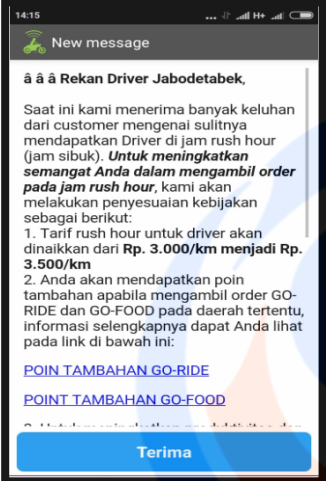
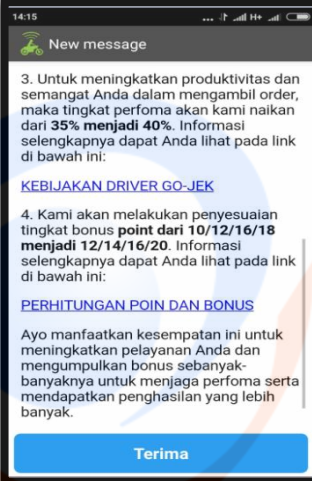
Pelayanan menentukan rating Anda
Salam Satu Aspal

Maksud dari pesan di atas adalah

- pemberitahuan perubahan peraturan rating
- Pemenang Mitra Gojek pelayanan terbaik minggu ke-2 Juni 2017
- Ajakan untuk mendapatkan rating tertinggi dari customer
- Pemberitahuan bahwa anda mendapatkan rating bintang 5

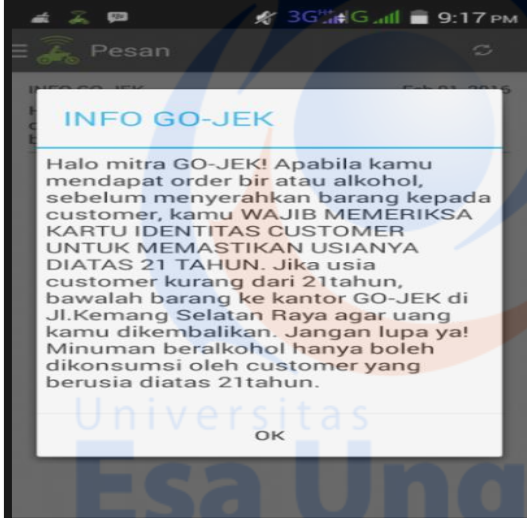
3. Apakah saudara mengikuti *training* yang diadakan pada hari dimana saudara menjadi driver Gojek?
 - a. Ya
 - b. Tidak
4. Jika ada perintah untuk meng-update system aplikasi melalui pesan , langkah-langkah apa yang harus saudara lakukan ?
 - a. Masuk ke aplikasi Gobis, mengabaikan pesan, lalu mengambil orderan
 - b. Masuk ke aplikasi PlayStore, search aplikasi driver gojek, klik uninstal
 - c. Masuk ke aplikasi PlayStore, search aplikasi driver gojek, klik unduh
 - d. Masuk ke aplikasi PlayStore, search aplikasi driver gojek, klik perbaharui

5.

 <p>14:15 New message â â â Rekan Driver Jabodetabek, Saat ini kami menerima banyak keluhan dari customer mengenai sulitnya mendapatkan Driver di jam rush hour (jam sibuk). Untuk meningkatkan semangat Anda dalam mengambil order pada jam rush hour, kami akan melakukan penyesuaian kebijakan sebagai berikut: 1. Tarif rush hour untuk driver akan dinaikkan dari Rp. 3.000/km menjadi Rp. 3.500/km 2. Anda akan mendapatkan poin tambahan apabila mengambil order GO-RIDE dan GO-FOOD pada daerah tertentu, informasi selengkapnya dapat Anda lihat pada link di bawah ini: POIN TAMBAHAN GO-RIDE POINT TAMBAHAN GO-FOOD Terima</p>	 <p>14:15 New message 3. Untuk meningkatkan produktivitas dan semangat Anda dalam mengambil order, maka tingkat performa akan kami naikan dari 35% menjadi 40%. Informasi selengkapnya dapat Anda lihat pada link di bawah ini: KEBIJAKAN DRIVER GO-JEK 4. Kami akan melakukan penyesuaian tingkat bonus point dari 10/12/16/18 menjadi 12/14/16/20. Informasi selengkapnya dapat Anda lihat pada link di bawah ini: PERHITUNGAN POIN DAN BONUS Ayo manfaatkan kesempatan ini untuk meningkatkan pelayanan Anda dan mengumpulkan bonus sebanyak-banyaknya untuk menjaga performa serta mendapatkan penghasilan yang lebih banyak. Terima</p>
---	---

Penjelasan yang tepat untuk maksud dari pesan tersebut adalah

- a. Perubahan system aplikasi Gojek
- b. Perubahan ketentuan tarif customer
- c. Perubahan peraturan mengenai point, performa dan tarif kilometer driver
- d. Perubahan jadwal rush hour

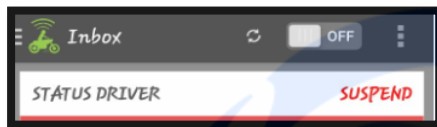
6.
 

9:17 PM
Pesan
INFO GO-JEK
Halo mitra GO-JEK! Apabila kamu mendapat order bir atau alkohol, sebelum menyerahkan barang kepada customer, kamu **WAJIB MEMERIKSA KARTU IDENTITAS CUSTOMER UNTUK MEMASTIKAN USIANYA DIATAS 21 TAHUN**. Jika usia customer kurang dari 21tahun, bawalah barang ke kantor GO-JEK di Jl.Kemang Selatan Raya agar uang kamu dikembalikan. Jangan lupa ya! Minuman beralkohol hanya boleh dikonsumsi oleh customer yang berusia diatas 21tahun.
OK

Penjelasan yang tepat untuk maksud dari pesan tersebut adalah

- a. Management Gojek meminta agar orderan bir/alkohol dikirim ke kantor pusat Gojek.
 - b. Driver diminta untuk memeriksa customernya wajib umur 21th keatas.
 - c. Driver diminta untuk lebih berhati-hati jika mengantarkan bir/alkohol.
 - d. Jika terdapat orderan bir/alkohol, driver wajib memeriksa identitas receiver apakah usianya diatas 21tahun.
7. Berikut cara yang **benar** untuk membuka aplikasi pesan pada aplikasi mobile.
- a. Masuk ke menu Gobis -> pilih akun saya -> pilih pesan
 - b. Masuk ke menu Gobis -> pilih akun saya -> pilih riwayat order
 - c. Masuk ke menu Gobis -> pilih saldo -> pilih tarik uang
 - d. Masuk ke menu Gobis -> pilih performa -> pilih penilaian

8.



Maksud dari suspend berdasarkan gambar di atas adalah.

- a. Putus mitra
 - b. Pembekuan akun sementara
 - c. Penambahan rating
 - d. Akun di block
9. Apakah pesan yang disampaikan dapat meningkatkan kinerja?
- a. Ya
 - b. Tidak
10. Apakah saudara melakukan setiap instruksi yang diberikan melalui pesan? (contoh, instruksi untuk meng-upgrade atribut driver)
- a. Ya
 - b. Tidak

IV. Tingkat Kesalahpahaman

Beri tanda silang (x) pada jawaban yang menurut saudara paling benar atas pertanyaan-pertanyaan tersebut.

1. Apakah pesan yang disampaikan sulit di baca? (huruf kekecilan)
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apakah kalimat yang digunakan terlalu panjang?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Apakah bahasa yang digunakan mudah dipahami?
 - a. Ya
 - b. Tidak
4. Apakah saudara sering menerima pesan HOAX dari sesama driver?
 - a. Ya
 - b. Tidak
5. Jika anda menerima pesan HOAX tersebut, apakah yang anda lakukan?
 - a. mempercayai pesan tersebut, karena memang valid
 - b. Mencari tahu kebenaran pesan tersebut
 - c. menyebarkan kembali pesan tersebut
 - d. mengabaikan pesan tersebut
6. Adakah niat saudara untuk pindah menjadi driver ojek online lainnya? Karena merasa sering dikecewakan oleh pihak management Gojek?
 - a. Ya
 - b. Tidak