

**ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB
TERHADAP PERILAKU PENGEMUDI
DI KOTA MAKASSAR**

Diajukan Oleh

MUH. TEGUH

4517012075



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BOSOWA

MAKASSAR

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : **ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB TERHADAP
PERILAKU PENGEMUDI DI KOTA MAKASSAR**

Nama Mahasiswa : **MUH. TEGUH**

Stambuk/NIM : **4517012075**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

Program Studi : **Manajemen**

Telah Disetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Muhammad Yusuf Saleh, SE., M.Si

Syamsuddin Jafar, SE., M.Si

Mengetahui dan Mengesahkan:

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bosowa**

**Ketua Program Studi
Manajemen**

Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH., MH

Indrayani Nur, S.Pd., SE., M.Si

Tanggal Pengesahan.....

PERNYATAAN KEORSINILAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Muh. Teguh
NIM : 4517012075
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Transportasi *Online* GRAB Terhadap Perilaku Pengemudi Di Kota Makassar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan saya ini saya buat dalam keadaan sadar dan dapat tanpa paksaan sama sekali.

Makassar, Agustus 2021

Mahasiswa yang bersangkutan



Muh. Teguh

KATA PENGANTAR

Untaian puji dan syukur Alhamdulillah penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, dan teriring salam dan shalawat hanya tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar sarjana ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Bosowa Makassar, dengan mengambil judul “Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Transportasi *Online* GRAB Terhadap Perilaku Pengemudi Di Kota Makassar”.

Pada kesempatan kali ini dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada yang terhormat dan tersayang kedua orang tua penulis Abdul Fathanah dan Sitti Ramallah yang selalu mendoakan dan selalu sabar dalam mendidik penulis, memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil hingga penulis dapat dititik ini. Dan kepada saudari - saudari penulis Nur Indrawarsih, SE dan Sri Mulyani, A.Md Kes, terima kasih penulis ucapkan karena selalu memberi motivasi dan selalu menyemangati.

Selain itu, penulis juga tak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pertama – pertama, ucapan terima kasih penulis berikan kepada rektor Universitas Bosowa Makassar Bapak Prof. Dr. Ir. Saleh Pallu, M.Eng.
2. Bapak Dr. H. A. Arifuddin Mane, SE., M.Si., SH., MH, selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.
3. Ibu Dr. Hj. Herminawati Abu Bakar, SE, MM, selaku wakil dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.

4. Ibu Indrayani Nur, S.Pd, SE, M.Si, selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar,
5. Bapak Dr. H. Muhammad Yusuf Saleh, SE., M.Si dan Bapak Syamsuddin Jafar, SE., M.Si, sebagai dosen Pembimbing I dan Pembimbing II, atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, arahan, dan nasehat selama penulisan skripsi,
6. Seluruh Dosen Universitas Bosowa yang telah memberikan ilmu dan pendidikannya kepada penulis sehingga wawasan penulis bisa bertambah. Beserta seluruh staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa, terima kasih atas bantuannya dalam mengurus administrasi.
7. Kepada narasumber, para mitra pengguna transportasi *online* GRAB yang bersedia untuk meluangkan waktunya,
8. Kepada teman-teman, mahasiswa-mahasiswi seperjuangan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa khususnya SANSFAMS 2017, yang menemani dan mengisi hari-hari penulis selama menempuh studi dan juga memberikan dukungan untuk menyelesaikan penelitian ini,
9. Teman-teman relawan **MARS** yang memberi doa, dukungan dan semangat dalam penulisan penelitian ini,
10. Seluruh keluarga besar yang tak pernah berhenti dalam mendoakan dan memberikan dukungan demi kelancaran penelitian ini,
11. Serta seluruh kerabat dan pihak yang tidak dapat penulis ucapkan satu persatu. Terima kasih atas doa, motivasi dan dukungannya.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini, sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran konstruktif yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini. Semoga kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan pahala di sisi Allah SWT. Amin yarabbalalamin.

Makassar, Agustus 2021



UNIVERSITAS
BOSOWA

Muh. Teguh

**ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) TRANSPORTASI *ONLINE* GRAB TERHADAP PERILAKU
PENGEMUDI DI KOTA MAKASSAR**

Oleh :

MUH. TEGUH

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bosowa

ABSTRAK

MUH. TEGUH.2021.Skripsi.Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Transportasi Online GRAB Terhadap Perilaku Pengemudi Di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan dibimbing oleh H. Muhammad Yusuf Saleh dan Syamsuddin Jafar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi standar operational prosedur (SOP) transportasi *online* Grab terhadap perilaku pengemudi di Kota Makassar. Objek penelitian ini adalah para pengguna dari transportasi Online GRAB di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas jasa yaitu bukti fisik (wujud), keandalan, jaminan dan empati. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif deskriptif. Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa implementasi standar operasional prosedur (SOP) transportasi *online* GRAB di Kota Makassar kurang maksimal. Hal ini terjadi karena masih ada pengendara GRAB yang melakukan pelanggaran standar operasional prosedur (SOP) dari variabel bukti fisik, keandalan, dan jaminan.

Kata Kunci : SOP, Kualias Jasa, GRAB

**ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF STANDART OPERATING
PROCEDURE (SOP) FOR GRAB ONLINE TRANSPORTATION ON
DRIVER BEHAVIOR IN MAKASSAR CITY**

by:

MUH. TEGUH

Management Department Faculty Of Economics and Business

Bosowa University

ABSTRACT

MUH. TEGUH.2021.Skripsi.Analysis Of The Implementation Of Standart Operating Procedure (SOP) For GRAB Online Transportation On Driver Behavior In Makassar City, South Sulawesi Province. Guided by H. Muhammad Yusuf Saleh and Syamsuddin Jafar

The purpose of this research was to know implementation of standart operating procedure (SOP) for online transportation on driver behavior in Makassar City. The object of this research users from GRAB online transportation in Makassar City. This research was used quality of services there are, tangibles, reliability, assurance, and empathy. The method used in this research was descriptive analysis. From the result of this research, it can be concluded that implementation of standart operating procedure (SOP) from GRAB online transportation in Makassar City not optimal. This happens because there are still GRAB's drivers who violation of standart operating procedure from tangibles, reliability and assurance's variables.

Keywords : SOP, Quality of Services, and GRAB

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEORISINILAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kerangka Teori	8
2.1.1 Transportasi	8
2.1.2 Transportasi <i>Online</i>	11
2.1.3 Standar Operasional Prosedur	16
2.1.4 Kualitas Jasa	22
2.1.5 Perilaku Pengendara	24

2.2 Kerangka Pikir	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Lokasi dan Waktu Penilaian	27
3.2 Metode Pengumpulan Data	27
3.3 Jenis dan Sumber Data	27
3.4 Metode Analisis.....	28
3.5 Defenisi Operasional	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Perusahaan GRAB	30
4.1.1 Profil GRAB	30
4.1.2 Layanan GRAB	31
4.1.3 Visi dan Misi GRAB	32
4.1.4 SOP GRAB	32
4.1.5 Kode Etik Mitra Pengemudi GRAB	35
4.2 Hasil Penelitian	45
4.2.1 Cara Kerja Transportasi <i>Online</i> GRAB	45
4.2.2 Hadirnya Transportasi <i>Online</i>	47
4.2.3 Dampak Hadirnya Transportasi <i>Online</i>	50
4.2.4 Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Transportasi <i>Online</i> GRAB	56
BAB V KESIMPULAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	74

DAFTAR PUSTAKA 75

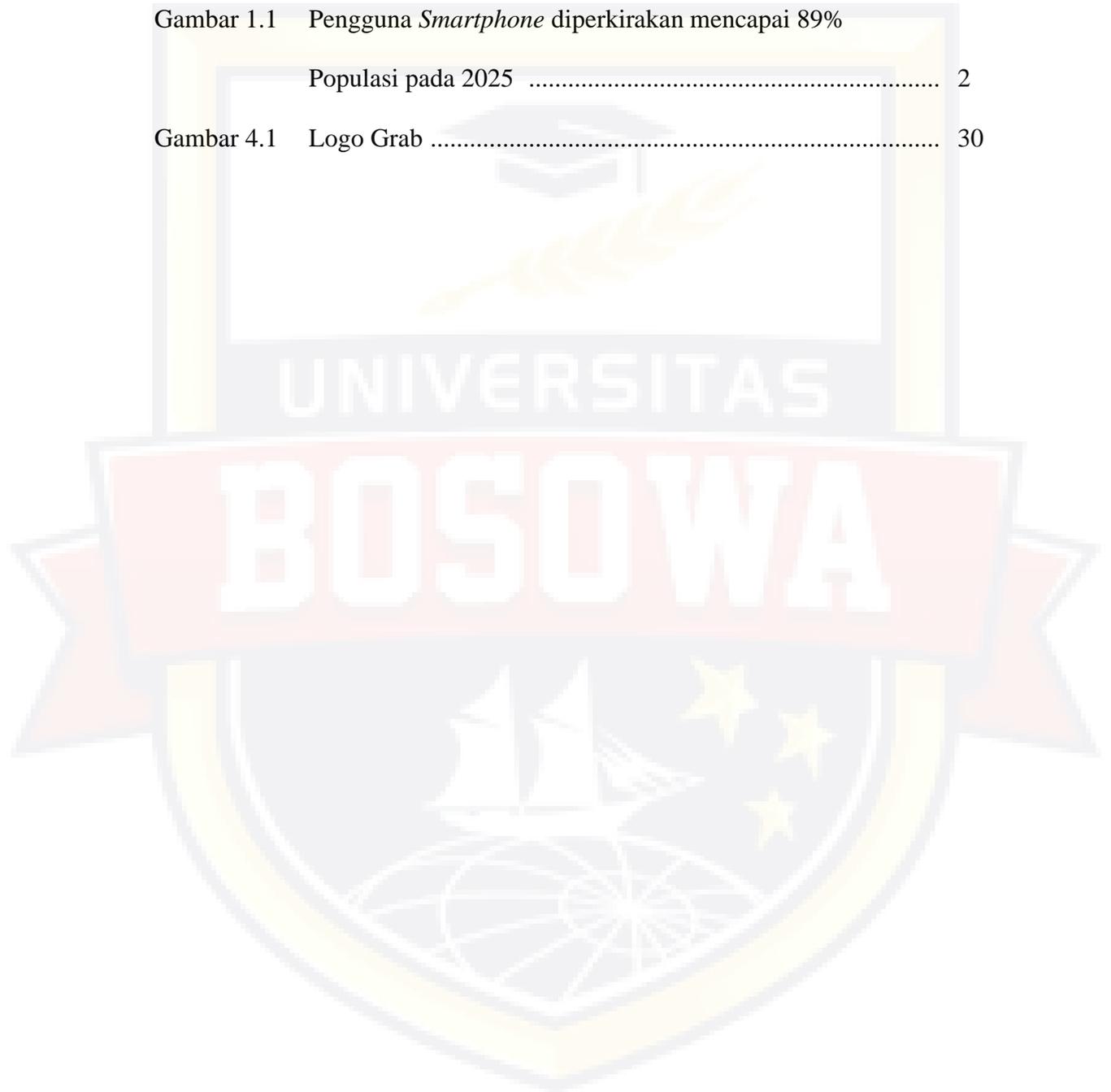
LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Halaman

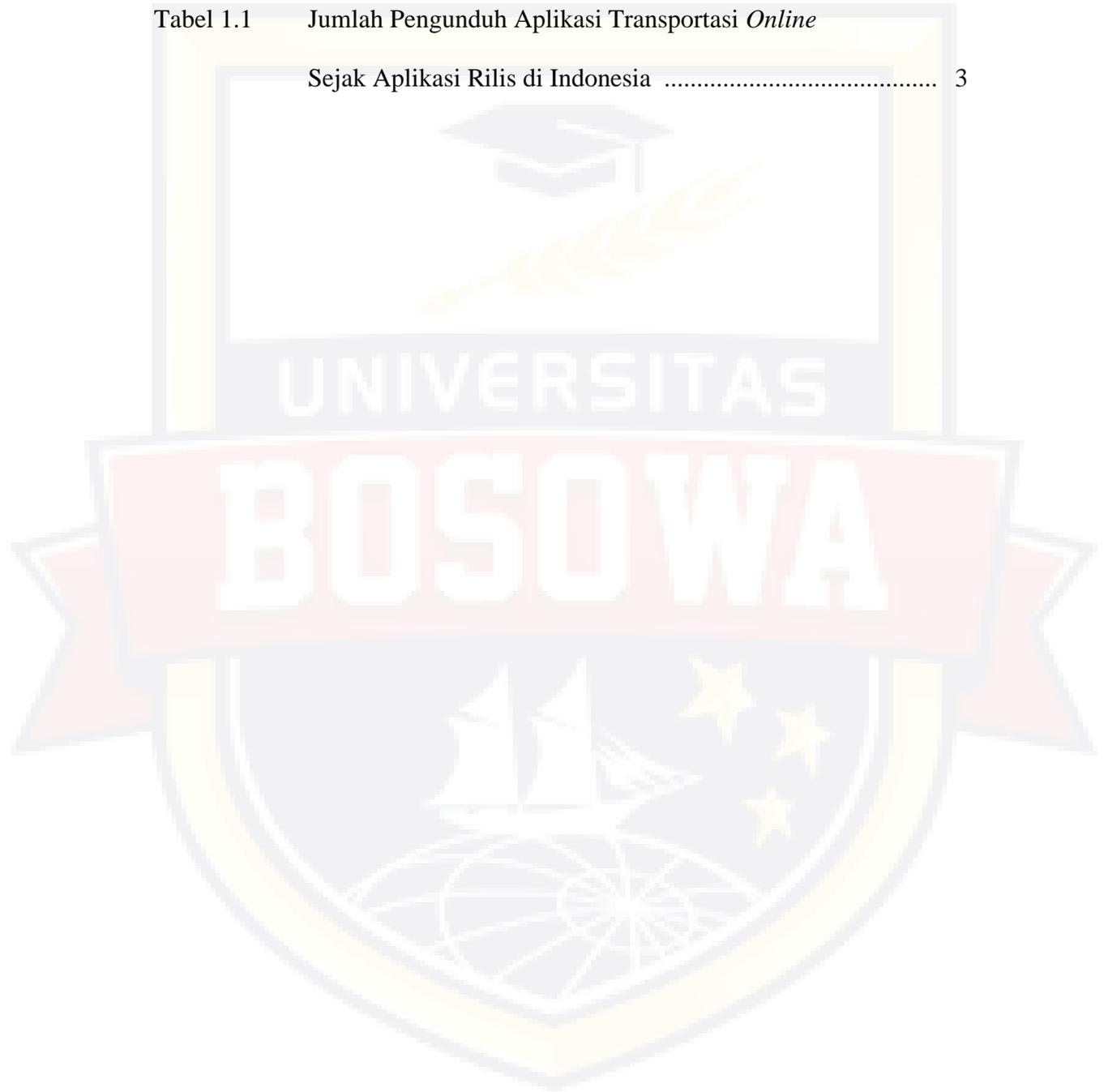
Gambar 1.1	Pengguna <i>Smartphone</i> diperkirakan mencapai 89%	
	Populasi pada 2025	2
Gambar 4.1	Logo Grab	30



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Jumlah Pengunduh Aplikasi Transportasi <i>Online</i> Sejak Aplikasi Rilis di Indonesia	3
-----------	---	---



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang yang semakin berkembang ini, persaingan bisnis semakin ketat. Baik perusahaan perdagangan, industri, mereka saling berlomba untuk hasil yang terbaik. Dan tidak ketinggalan perusahaan jasa khususnya yang bergerak pada sektor transportasi. Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya atau tempat tujuan. Transportasi merupakan salah satu kebutuhan yang tentunya sangat penting bagi kehidupan manusia. Yang dimana, transportasi menjadi salah satu media yang mempermudah aktifitas manusia sehari-hari.

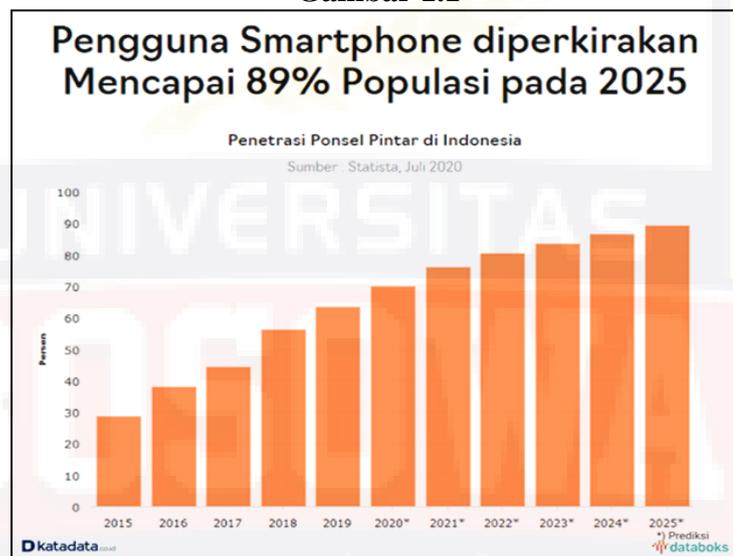
Seiring semakin berkembangnya teknologi saat ini, perusahaan yang bergerak dibidang jasa ini pun saling bersaing dalam berbagai inovasi yang lebih mempermudah konsumen dalam penggunaan jasa transportasi, salah satunya dengan memanfaatkan ponsel pintar atau yang dikenal dengan *smartphone*.

Smartphone atau ponsel pintar adalah salah satu bentuk dari semakin berkembangnya teknologi saat ini. Penggunaan *smartphone* saat ini bukan hanya sebagai media komunikasi, tetapi kini semakin jauh lebih berkembang yang dimana pemanfaatannya pun sebagai salah satu penunjang dalam aktifitas manusia sehari-hari.

Mengutip data terbitan Katadata, penggunaan ponsel di Indonesia diprediksi akan terus meningkat. Pada 2015, hanya terdapat 28,6 persen atau

digunakan 73,9 juta orang dari 258,4 juta penduduk di Indonesia. Kemudian pada 2018 ada sedikit peningkatan, yakni lebih dari setengah populasi penduduk di Indonesia yang berjumlah 267,7 juta atau setara dengan 150,4 juta penduduk (56,2 persen) telah menggunakan perangkat komunikasi genggam ini.

Gambar 1.1



Sumber: databoks.katadata.co.id

Setahun setelahnya, ada sekitar 170,6 juta masyarakat dari total keseluruhan 269,6 juta penduduk Indonesia sudah menggunakan ponsel pintar. Ini artinya, sekitar 63,3 persen penduduk Indonesia menjadikan ponsel sebagai sebuah perangkat primer. Prediksinya, hingga tahun 2025 setidaknya bakal ada 89,2 persen populasi penduduk di Indonesia yang akan memanfaatkan beragam fitur ponsel pintar.

Jumlah penggunaan ponsel pintar di Indonesia juga tidak lepas dari adanya layanan aplikasi yang selalu terhubung jaringan internet. Berdasarkan data yang dikutip dari Kumparan.com, menurut riset *platform manajemen*

media social HootSuite dan agensi *marketing social We Are Social* bertajuk “Global Digital Reports 2020”, hampir 64 persen penduduk Indonesia sudah terkoneksi jaringan internet.

Tingginya penggunaan *smartphone* atau ponsel pintar dan jaringan internet ini, dimanfaatkan oleh para pengembang aplikasi *mobile* dengan mengembangkan aplikasi – aplikasi yang bisa diunduh pada *smartphone* atau ponsel pintar salah satunya layanan transportasi berbasis *online*.

Para pengembang aplikasi transportasi berbasis *online* ini saling bersaing dalam memberikan berbagai inovasi-inovasi untuk memudahkan para konsumen dalam menggunakan aplikasi transportasi *online*, yang dimana jenis jasa yang dibutuhkan dapat dipesan secara *online* melalui aplikasi di *smartphone* konsumen masing-masing. Hadirnya aplikasi transportasi berbasis *online* ini berdampak bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, mengingat kebutuhan masyarakat Indonesia akan transportasi sangat tinggi.

Tabel 1.1
Jumlah Pengunduh Aplikasi Transportasi *Online*
Sejak Aplikasi Rilis di Indonesia

Aplikasi	Tanggal Rilis Aplikasi	Jumlah Pengunduh
Grab	30 Mei 2013	100 jt+
Gojek	18 Desember 2014	50 jt+
Maxim	9 Juni 2012	10 jt+

Sumber : *playstore*, 2021

Adapun perusahaan penyedia layanan jasa transportasi berbasis *online* yang ada di Indonesia adalah Go-Jek, Grab, dan yang terbaru Maxim yang masing-masing terdiri dari kendaraan roda dua dan roda empat. Transportasi

yang digunakan adalah kendaraan pribadi dari para mitra. Adapun untuk roda dua difasilitasi jaket dari perusahaan untuk pengendara, serta helm yang sudah berstandar SNI (Standart Nasional Indonesia) untuk konsumen dan untuk roda empat, dapat dipastikan kenyamanan dan fasilitasnya lengkap seperti sabuk pengaman dan AC. Dan untuk menggunakan layanan ini konsumen harus mengunduh sebuah aplikasi pada ponsel pintar masing-masing.

Namun sebelumnya, untuk menjalankan aktifitas perusahaan dibutuhkan sumber daya manusia, karena sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang penting dalam perusahaan dalam hal ini adalah pengemudi atau yang dikenal dengan *driver*. Ketika menjalankan tugas, para pengemudi perlu memahami standar kerja yang baik dan jelas agar tidak terjadi penyimpangan dalam melaksanakan pekerjaannya. Oleh karena itu, perusahaan perlu membuat aturan-aturan dalam mencapai tujuan perusahaan. Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan menetapkan *Standart Operating Procedure (SOP)* atau Standar Operasional Prosedur.

Standart Operating Procedure (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada didalam suatu perusahaan. *Standart Operating Procedure (SOP)* digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah atau tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang – orang didalam suatu perusahaan telah berjalan efektif, konsisten, standard, dan sistematis. (Rudi M. Tambunan, 2003, dalam Syufia Hadiyatis Sholehah, 2018).

Standart Operating Procedure (SOP) harus dibuat sesuai dengan situasi dan kondisi disuatu organisasi atau perusahaan, kemudian ditaati oleh seluruh karyawan perusahaan tersebut. Tetapi terkadang kondisi kenyataan, tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku. Terlebih pada pekerjaan di lapangan yang sering juga didapati SOP tidak dipatuhi yang dalam hal ini adalah pengemudi transportasi *online*. Salah satu faktor yang memengaruhi keadaan ini adalah perilaku manusia. Perilaku manusia yang merupakan penunjang SOP yang berjalan pada institusi atau perusahaan tersebut. Hal ini ada baiknya dilakukan jika keadaan tersebut tidak memungkinkan untuk SOP tersebut dilaksanakan. Tetapi jika SOP ini selalu tidak dipatuhi karena pekerjaan yang terjadi dilapangan berbeda, nantinya akan berdampak pada peraturan yang lainnya ikut tidak dipatuhi pula. Sehingga kesadaran pengemudi tranportasi *online* akan pentingnya SOP akan mulai luntur karena faktor terbiasa dengan keadaan.

Salah satu kota yang memiliki mitra jasa transportasi *online* yang cukup banyak adalah Kota Makassar. Kota Makassar adalah salah satu kota besar di Indonesia tepatnya berada di Provinsi Sulawesi Selatan. Transportasi *online* sangat mudah dan sering dijumpai disini. Hampir di setiap jalan di Kota Makassar dapat dijumpai transportasi *online*. Konsumen atau pengguna jasa transportasi *online* ini pun dari berbagai kalangan, mulai dari anak hingga dewasa, muda ataupun tua. Untuk kesekolah, kantor, atau pasar, mereka menggunakan jasa transportasi *online* ini. Transportasi *online* tersebut dirasa sebagai transportasi yang sangat mudah diakses oleh setiap warga Kota

Makassar karena mereka tidak perlu berjalan kaki dan hanya perlu menunggu dilokasi tempat mereka berada. Adapun setelah pengemudi menjalankan tugas mengantar para konsumen. Konsumen akan memberikan penilaian berupa penilaian bintang untuk mengevaluasi para pengemudi transportasi *online* sudah menjalankan SOP berjalan dengan baik atau tidak. Mekanisme penilaiannya yaitu untuk bintang 5 (sangat baik), 4 (baik), 3 (kurang), 2 (buruk), dan 1 (sangat buruk). Jadi semakin banyak bintang yang diperoleh pengemudi maka ini menunjukkan bahwa pengemudi telah menjalankan tugas sesuai standar operasional prosedur dengan baik.

Namun sementara itu, penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP) beberapa pengemudi transportasi *online* di Kota Makassar dianggap kurang maksimal atau lalai dan tidak mematuhi SOP yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu melalui penelitian ini, peneliti bermaksud melakukan penelitian terhadap pengemudi transportasi *online* di Kota Makassar untuk melihat penerapan *Standart Operating Procedure* (SOP)nya.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan diatas, maka peneliti mengangkat judul “**Analisis Implementasi Standar Operational Prosedur (SOP) Transportasi *Online* Grab Terhadap Perilaku Pengemudi di Kota Makassar**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana implementasi standar operational prosedur (SOP) transportasi *online* Grab terhadap perilaku pengemudi di Kota Makassar?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui implementasi standar operational prosedur (SOP) transportasi *online* Grab terhadap perilaku pengemudi di Kota Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini berguna secara akademis dan praktis.

1. Kegunaan Teoretis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumbangan data empiris yang bermanfaat sebagai masukan dan menambah wawasan mengenai pengimplementasian Standar Operasional Prosedur (SOP) transportasi *online*.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pengemudi transportasi *online*. Selain itu, penelitian ini pun menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya sebagai kontribusi tentang implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) transportasi *online*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 Transportasi

2.1.1.1 Pengertian Transportasi

Menurut Utomo (2010:25-35 dalam Riza Qani'atul Lutfi, 2019), transportasi adalah: (1) pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan, (2) salah satu jenis kegiatan yang menyangkut peningkatan kebutuhan manusia dengan mengubah letak geografis barang dan orang sehingga akan menimbulkan adanya transaksi.

Menurut Sukarto (2006; 94 dalam Riza Qani'atul Lutfi, 2019) transportasi adalah perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat pengangkutan, baik yang digerakkan oleh tenaga manusia, hewan (kuda, sapi, kerbau), atau mesin. Konsep transportasi didasarkan pada adanya perjalanan (*trip*) antara asal (*origin*) dan tujuan (*destination*). Usaha transportasi bukan hanya berupa gerakan barang dan orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan cara dan kondisi yang statis, akan tetapi transportasi itu selalu diusahakan perbaikan dan kemajuannya sesuai dengan perkembangan peradaban dan teknologi.

Dengan demikian transportasi selalu diusahakan perbaikan dan peningkatan, sehingga akan tercapai efisiensi yang lebih baik. Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam

memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan Negara.

2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Transportasi

Menurut Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 22 tahun 2009, angkutan merupakan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Transportasi diselenggarakan dengan tujuan agar terwujud lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, tertib, nyaman dan efisien.

Lalu lintas dan angkutan jalan di sini dikuasai oleh Negara dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah. Oleh karena itu pemerintah beserta jajarannya harus bertanggungjawab terhadap terselenggaranya transportasi yang sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Seluruh aktifitas yang berhubungan dengan pemenuhan pelayanan jasa transportasi haruslah dapat dinikmati oleh seluruh pengguna jasa transportasi. Kepuasan merupakan indikator terpenting dalam hal pelayanan, dalam melihat tingkat kepuasan maka masyarakat pengguna jasa perlu diberi kesempatan untuk menilai kinerja angkutan umum secara objektif dan terukur.

Transportasi memiliki 2 fungsi yaitu :

- (1) Melancarkan arus barang dan manusia dan
- (2) Menunjang perkembangan pembangunan (*the promoting sector*).

Empat manfaat transportasi diklasifikasikan sebagai:

- (1) Manfaat Ekonomi; bertujuan memenuhi kebutuhan manusia dengan menciptakan manfaat.
- (2) Manfaat Sosial; transportasi menyediakan berbagai kemudahan, di antaranya:
 - (a) Pelayanan untuk perorangan atau kelompok,
 - (b) Pertukaran atau penyampaian informasi,
 - (c) Perjalanan untuk bersantai,
 - (d) Memendekkan jarak dan
 - (e) Memencarkan penduduk.,
- (3) Manfaat Politik; transportasi menciptakan persatuan, pelayanan lebih luas, keamanan negara, mengatasi bencana, dan sebagainya,
- (4) Manfaat Kewilayahan; memenuhi kebutuhan penduduk di kota, desa, atau pedalaman.

Tiga jenis transportasi sebagai berikut: (1) Transportasi Darat; kendaraan bermotor, kereta api, gerobak yang ditarik oleh hewan (kuda, sapi, kerbau), atau manusia. Moda transportasi darat dipilih berdasarkan faktor-faktor seperti jenis dan spesifikasi kendaraan, jarak perjalanan, tujuan perjalanan, ketersediaan moda, ukuran kota dan kerapatan permukiman, faktor sosial-ekonomi, (2) Transportasi air (sungai, danau, laut); kapal, tongkang, perahu, rakit, (3). Transportasi udara; pesawat terbang; Transportasi udara dapat menjangkau tempat-tempat yang tidak dapat ditempuh dengan moda darat atau laut, di samping mampu bergerak lebih cepat dan mempunyai lintasan yang lurus, serta praktis bebas hambatan.

2.1.2 Transportasi *Online*

2.1.2.1 Pengertian Transportasi *Online*

Kata *transportation* diartikan oleh *Black Law Dictionary* sebagai *the removal of goods or persons from one place to another by a carrier*, dimana dalam bahasa Indonesia lebih kurang diartikan sebagai perpindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Kata selanjutnya adalah kata *online* yang dalam bahasa Indonesia sering diterjemahkan sebagai “dalam jaringan”, atau yang lebih dikenal dalam singkatan “daring”. Pengertian *online* adalah keadaan komputer yang terkoneksi atau terhubung ke jaringan internet (dalam Riza Qani’atul Lutfi, 2019).

Pengertian transportasi *online* adalah jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri. Transportasi *online* adalah salah satu bentuk dari penyelenggara lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi).

2.1.2.2 Tujuan dan Manfaat Transportasi *Online*

Adapun tujuan dan manfaat lahirnya jasa transportasi berbasis aplikasi *online* adalah sebagai berikut:

- a. Praktis dan mudah digunakan, layanan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini cukup menggunakan telepon pintar yang sudah

menggunakan internet dan aplikasi jasa transportasi *online* yang ada didalamnya, kita dapat melakukan pemesanan layanan jasa transportasi.

- b. Transparan, dengan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini juga memungkinkan pelanggan mengetahui dengan pasti setiap informasi jasa transportasi *online* secara detail seperti nama *driver*, nomor kendaraan, posisi kendaraan yang akan dipakai, waktu perjalanan, lisensi pengemudi dan lain sebagainya.
- c. Lebih terpercaya, maksudnya di sini lebih terpercaya adalah para pengemudi atau *driver* sudah terdaftar di dalam perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini berupa identitas lengkap dan perlengkapan berkendara yang sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI) sehingga dapat meminimalisir risiko kerugian terhadap pengguna jasa transportasi ini.
- d. Adanya asuransi kecelakaan bagi pengguna dan pengemudi, salah satu perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* yaitu Go-Jek telah melakukan kerja sama dengan perusahaan asuransi Allianz dalam memberikan perlindungan asuransi kecelakaan bagi para pengguna jasa transportasi Go-Jek.

2.1.2.3 Mekanisme Menjalankan Jasa Transportasi Berbasis *Online*

Jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini memiliki 3 bagian penting yaitu:

a) Penyedia Aplikasi (Penyelenggara Sistem Elektronik)

Menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 ayat (6) (Undang – undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 Ayat 6) menyatakan bahwa penyelenggaraan sistem elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan / atau masyarakat. Penyedia aplikasi jasa transportasi berbasis aplikasi *online* merupakan penyelenggara sistem elektronik sebagai penghubung *driver* kendaraan dengan para pengguna jasa, yang merupakan bagian inti dari lahirnya jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini, sebagai penyedia aplikasi memiliki peranan kunci dalam keberhasilan dalam sistem jasa transportasi berbasis aplikasi *online*, dikarenakan penyedia layanan aplikasi merupakan penghubung antara *supply and demand* (permintaan dan penawaran) yakni penyedia aplikasi atau perusahaan aplikasi, *driver*, dan pengguna jasa transportasi berbasis aplikasi *online*.

b) Pengendara (*Driver*)

Pengendara yaitu orang yang mengemudikan kendaraan bermotor. Pengemudi yang baik merupakan orang yang sudah mengembangkan kemampuan dasar mengemudi, kebiasaan mengemudi, kondisi yang tepat, dan penilaian suara yang baik serta sehat mental dan jasmani. Sebuah sikap tanggung jawab dan kehati-hatian merupakan hal yang paling penting. Sikap kehati-hatian pengemudi

akan melakukan hal yang tepat atau mengambil tindakan pencegahan yang aman dan tepat. Batas keselamatan harus dijaga dan pemberian kelonggaran dibuat untuk menghindari kecelakaan.

Kedudukan pengendara (*driver*) adalah perseorangan yang berdiri sendiri selaku pemilik kendaraan atau penanggung jawab terhadap kendaraan yang digunakan. *Driver* memanfaatkan aplikasi yang telah disediakan perusahaan penyedia aplikasi *online* untuk mendapatkan pesanan (pesanan yang diterima akan tercantum alamat yang dituju, nama, nomor *handphone* dan foto pengguna layanan). Kemudian pengendara akan menuju tempat di mana pemesan jasa transportasi tersebut berada. *Driver* memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan berupa keamanan, keselamatan dan kenyamanan.

c) Pengguna Jasa atau Transportasi (Konsumen)

Pengguna layanan jasa adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Pengguna layanan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* adalah masyarakat yang umumnya membutuhkan pelayanan transportasi yang cepat, aman, nyaman dan murah.

2.1.2.4 Transportasi *Online* Yang Ada di Indonesia

Beberapa contoh perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi *Online* di Indonesia yaitu :

- Go-Jek

Go-Jek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa social yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Fasilitas yang didapatkan para *driver* Go-Jek bukan hanya dari sistem bagi hasil yang menguntungkan mereka juga mengatakan bahwa pendapatan mereka meningkat semenjak bergabung sebagai mitra, mereka juga mendapatkan santunan kesehatan dan kecelakaan, serta mendapat akses ke lebih banyak pelanggan melalui aplikasi ojek *online* Gojek.

- Grab

Grab adalah sebuah alternatif layanan transportasi untuk mereka yang ingin lebih cepat dan aman sampai ke tujuan. *Grab* merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler yang menyediakan layanan transportasi di seluruh wilayah Asia Tenggara. *Grab Car* yang sebelumnya dikenal sebagai *Grab Taxi* adalah sebuah perusahaan asal Singapura yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam negara di Asia Tenggara, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. Saat ini *Grab* telah beroperasi di Indonesia beberapa diantaranya, yaitu Jakarta, Bandung, Bali, Padang, Medan, Makassar, dan Surabaya. Pada aplikasi *Grab* memiliki fitur cukup banyak dalam memberikan layanan jasa transportasi kepada pelanggan. *Grab* menawarkan beberapa produk yang diharapkan dapat memenuhi tuntutan kebutuhan konsumen.

Adapun beberapa produk tersebut terdiri dari:

Grab-Taxi yang memberikan layanan pemesanan taxi melalui aplikasi,

Grab-Bike yang memberikan layanan ojek motor,

Grab-Car yang memberikan layanan jasa antar menggunakan mobil pribadi,

Grab-Express yang memberikan layanan jasa *delivery* barang,

Grab-Food yang memberikan layanan jasa *order* dan *delivery* makanan.

2.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.1.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Setiap perusahaan memiliki pola dan mekanisme tersendiri dalam menjalankan aktivitasnya, pola dan mekanisme itu melalui prosedur dan pedoman yang telah ditetapkan, oleh karena itu prosedur sangat penting diterapkan di suatu perusahaan sebagai acuan kerja. Prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan (Sayuti, 2012 dalam Mukhamad Zulfal Faradis, 2018). Sementara itu dalam melaksanakan suatu pekerjaan, selain jelasnya prosedur, diperlukan juga suatu standar kerja yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, berkenaan dengan hal ini, standar kerja merupakan suatu garis referensi manajemen atau dasar perbandingan.

Berdasarkan uraian di atas, suatu organisasi tentu menerapkan suatu prosedur yang diterapkan dalam suatu pekerjaan yang berisi

langkah-langkah kerja dengan tujuan dapat mencapai hasil kerja yang diharapkan atau hasil minimum yang diharapkan. Maka dari itu dibuatlah SOP yang diterapkan perusahaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan.

Menurut Soemohadiwidjojo (2014, dalam Mukhamad Zufal Faradis, 2018) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Penggunaan Standar Operasional Prosedur dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, sistematis dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan produk memiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut IR. M. Budihardjo (2014) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai *Standard Operating Procedures* atau disingkat SOP.

Dari definisi-definisi diatas dapat di simpulkan bahwasannya SOP adalah panduan atau alat yang digunakan untuk memastikan dan mengatur kegiatan proses kerja agar organisasi atau perusahaan dapat beroperasi secara konsisten, efektif, sistematis dan terkelola dengan baik.

2.1.3.2 Fungsi dan Tujuan SOP

Menurut Purnamasari (2015) tujuan dan fungsi untuk memberikan panduan dan pedoman kerja agar kegiatan perusahaan terkontrol, hal lainnya sebagai berikut:

1. Memberikan sebuah rekaman kegiatan dan pengoperasiannya secara praktis.
2. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi
3. Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi maupun perusahaan.
4. Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya.
5. Memperlancar pekerjaan atau tugas bagi karyawan.
6. Ketika ada penyelewengan/penyalahgunaan wewenang, SOP ini bisa dijadikan sebagai dasar hukum yang kuat untuk mengambil tindakan.
7. Memberikan kemudahan dalam menyaring, menganalisis, dan membuang hal-hal atau pekerjaan yang tidak sesuai dengan prosedur.
8. Untuk meminimalkan kesalahan/kegagalan, keraguan duplikasi, dan inefisiensi.
9. Memperbaiki kualitas atau performa karyawan itu sendiri.
10. Membantu menguatkan regulasi perusahaan.
11. Memastikan efisiensi tiap-tiap aktivitas operasional.

12. Menjelaskan segala peralatan untuk keefektifan program pelatihan.
13. Memberikan kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga semua karyawan menyadari akan tanggung jawab pekerjaan, memahami, dan mengetahui hak dan kewajibannya.
14. Melindungi organisasi/unit kerja dan karyawan dari malapraktik atau kesalahan lain.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan utama dari *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah memberikan panduan atau pedoman kerja agar setiap kegiatan instansi dapat terkontrol sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan sehingga dapat mengurangi terjadinya kesalahan dalam melakukan proses kerja.

2.1.3.3 Prinsip-prinsip Standar Operational Prosedur (SOP)

Dalam Permen PAN & RB No. 35 Tahun 2012 disebutkan bahwa penyusunan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain: kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukuran, dinamis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum, dan kepastian hukum. Dan prinsip pelaksanaan SOP:

1. Konsisten, SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan.
2. Komitmen, SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi.
3. Perbaikan berkelanjutan, Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap

penyempurnaan – penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar- benar efisien dan efektif.

4. Mengikat, SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.
5. Seluruh unsur memiliki peran penting, Seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan.
6. Terdokumentasi dengan baik, Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

2.1.3.4 Manfaat Standar Operasional Prosedur

Secara umum, standar operasional prosedur memberikan acuan dan pedoman mengenai setiap kegiatan yang sedang dijalankan dalam sebuah organisasi secara efektif sehingga membantu organisasi untuk mencapai tujuannya. Sejalan dengan itu, SOP tidak hanya bermanfaat bagi tingkat manajerial yang merancang sebuah prosedur, tetapi juga bermanfaat bagi tingkat non manajerial sebagai pelaksana. Berikut manfaat SOP dalam melaksanakan fungsi manajemen (Nuraida, 2008 dalam Mukhamad Zulfal Faradis, 2018), yaitu:

1. *Planning controlling*
 - a. Mempermudah dalam pencapaian tujuan.

- b. Merencanakan secara seksama mengenai besarnya beban kerja yang optimal bagi masing-masing pegawai.
- c. Menghindari pemborosan atau memudahkan penghematan biaya.
- d. Mempermudah pengawasan yang berkaitan dengan hal-hal yang seharusnya dilakukan dan yang sudah dilakukan. Menilai apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur atau apabila pelaksanaan pekerjaan tidak sesuai dengan prosedur maka perlu diketahui penyebabnya

2. *Orgainizing*

- a. Mendapatkan instruksi kerja yang dapat dimengerti oleh bawahan mengenai bagaimana tanggung jawab setiap prosedur pada masing- masing bagian/divisi, terutama pada sat pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan bagia-bagian lain.
- b. Dihubungkan dengan alat-alat yang mendukung pekerjaan kantor serta dokumen kantor yang diperlukan.
- c. Mengakibatkan arus pekerjaan kantor menjadi lebih baik dan lebih lancar serta menciptakan konsistensi kerja.

3. *Staffing leading*

- a. Membantu atasan dalam memberikan *training* atau dasar – dasar instruksi kerja bagi pegawai baru dan pegawai lama. Prosedur mempermudah orientasi bagi pegawai baru. Sedangkan bagi pegawai lama, training juga diperluka apabila pegawai lama harus menyesuaikan diri dengan metode dan teknologi baru, atau

mendapat tugas baru yang masih asing sama sekali. Dengan demikian pegawai akan terbiasa dengan prosedur- prosedur yang baku dalam suatu pekerjaan yang rutin di kantor.

- b. Atasan perlu mengadakan *conselling* bagi bawahan yang bekerja tidak sesuai dengan prosedur. Penyebab ketidaksesuaian harus diketahui dan atasan dapat memberikan pengarahan yang dapat memotivasi pegawai agar mau memberikan kontribusi yang maksimal bagi kantor.
- c. Mempermudah pemberian penilaian terhadap bawahan.

4. *Coordination*

- a. Menciptakan koordinasi yang harmonis bagi tiap departemen dan antar departemen.
- b. Menetapkan dan membedakan prosedur – prosedur rutin dan prosedur – prosedur independen.

2.1.4 Kualitas Jasa

2.1.4.1 Pengertian Kualitas Jasa

Menurut Kotler dan Amstrong (2005, dalam Mukhamad Zufal Faradis, 2018) kualitas jasa merupakan kemampuan perusahaan jasa untuk mempertahankan konsumennya yang tergantung pada konsistensi perusahaan menyampaikan nilai jasa yang lebih efektif dan efisiensi sehingga konsumen merasa puas dan tetap menggunakan jasa tersebut, sehingga konsumen berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakan dengan atribut-atribut yang mewakili kualitas cara

penyampaian jasa dan kualitas layanan. Sedangkan menurut Wyckoff dalam Nasution (2004, dalam Mukhamad Zulfal Faradis, 2018) mengungkapkan bahwa kualitas jasa merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dalam pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa merupakan upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan yang disertai dengan ketepatan cara penyampainnya untuk memenuhi harapan pelanggan, baik buruknya kualitas jasa tergantung kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggan dengan konsisten.

2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, et, al dalam Tjiptono dan Chandra (2016:137, dalam Riski Ameliya Wati, 2017) terdapat lima dimensi utama kualitas jasa sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan perilaku para karyawan

mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan.

Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan, menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pernyataan atau masalah pelanggan.

4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Berwujud (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2.1.5 Perilaku Pengendara

Dalam pengertian umum perilaku adalah segala perbuatan atau tindakan yang dilakukan makhluk hidup dan pada dasarnya perilaku dapat diamati melalui sikap dan tindakannya. Perilaku juga dapat bersifat potensial, yaitu dalam bentuk pengetahuan, motivasi, dan persepsi, (Notoatmodjo, S. dan Sarwono. S. 1985, dalam Putri Mayang Sari, 2017).

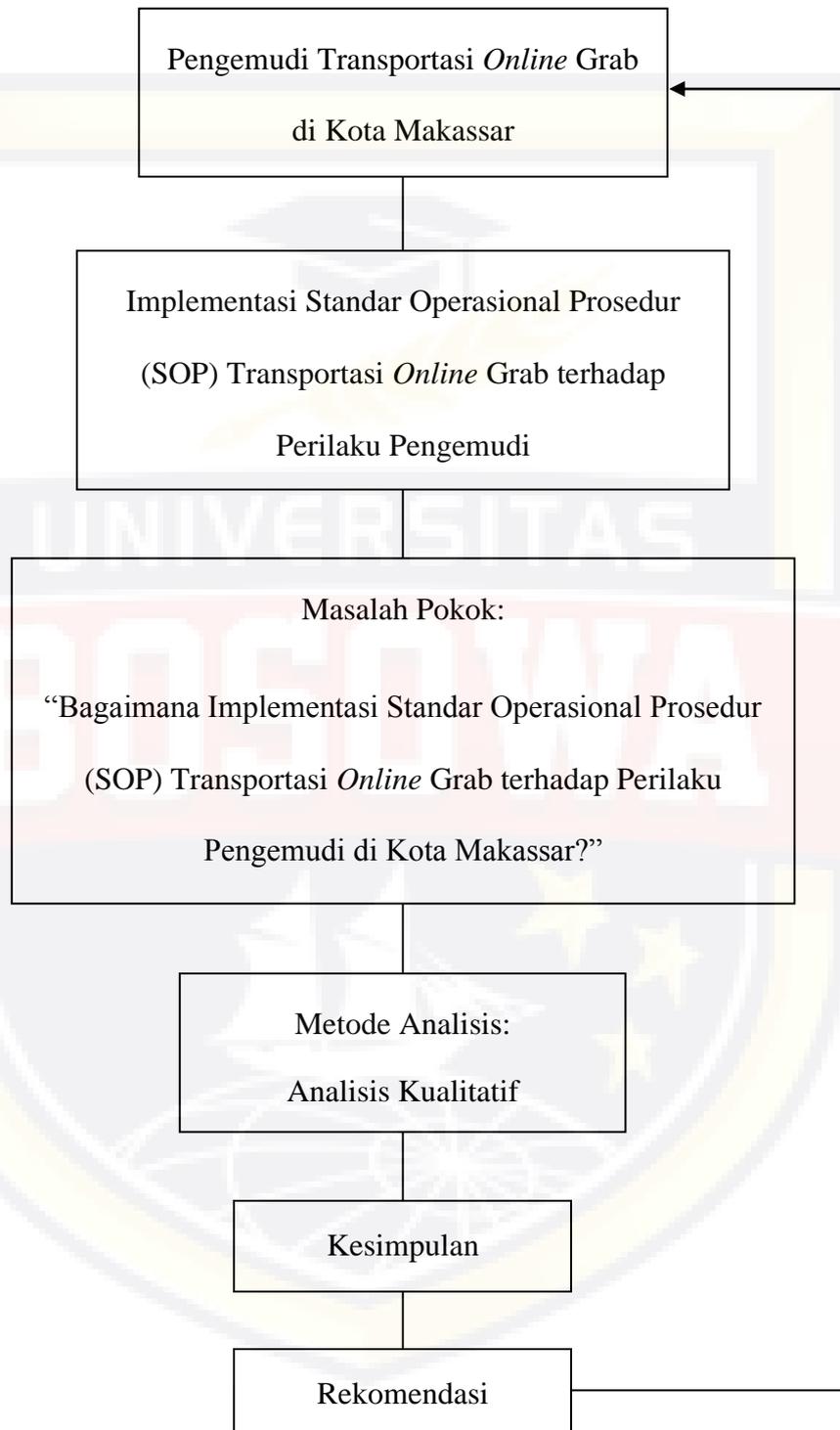
Perilaku pada hakikatnya adalah tindakan atau aktifitas manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan yang sangat luas antara lain: berjalan, berbicara, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca dan sebagainya. Semua kegiatan atau aktifitas manusia, baik yang dapat diamati langsung maupun yang tidak dapat diamati pihak luar (Notoatmodjo, 2003:114,

dalam Putri Mayang Sari, 2017). Perilaku merupakan perkataan tingkah laku atau perbuatan mempunyai pengertian yang luas sekali yaitu tidak hanya mencakup moralitas saja seperti berbicara, berjalan, berlari-lari, berolah raga, bergerak dan lain-lain akan tetapi juga membahas macam macam fungsi seperti melihat, mendengar, mengingat, berpikir, fantasi, pengenalan kembali, penampilan emosi-emosi dalam bentuk tangis atau senyum dan seterusnya, (Kartono, 1984:3, dalam Putri Mayang Sari, 2017). Selain itu, Skinner dalam Notoatmodjo (2003, dalam Putri Mayang Sari, 2017) menegaskan bahwa perilaku itu adalah respons atau reaksi seseorang terhadap rangsangan atau stimulus dari luar.

BOSOWA



2.2 Kerangka Pikir



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi yang penelitian dilakukan di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Melihat Kota Makassar merupakan salah satu kota di Indonesia yang terdapat banyak transportasi *online*. Adapun waktu penelitian diperkirakan kurang lebih 2 bulan.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka digunakan dua metode, yakni:

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)

Metode ini digunakan untuk menelaah bahasan teoritis dari berbagai buku-buku, bulletin, artikel-artikel, dan karya ilmiah yang berhubungan dengan tulisan.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Metode ini dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan, untuk melakukan wawancara langsung dengan para responden dan pihak-pihak lain yang mengetahui informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari responden penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat

pengambilan data secara langsung sebagai sumber informasi yang dicari.

Adapun yang termasuk dalam data primer ini adalah hasil wawancara yang diperoleh dari responden.

2. Data sekunder adalah data penunjang yang sifatnya melengkapi data primer. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini, seperti literatur atau buku, atau data-data yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari jurnal dan internet.

3.4 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Melalui metode penelitian kualitatif, metode ini digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau melukiskan data yang telah dikumpulkan selama penelitian sehingga diperoleh gambaran terhadap permasalahan yang dibahas sehingga memudahkan untuk ditarik kesimpulan.

3.5 Defenisi Operasional

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini untuk melihat perilaku pengendara (*driver*) dalam implementasi SOP transportasi *online* yaitu variabel kualitas jasa. Dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan 4 variabel yaitu:

1. Bukti nyata (Berwujud) merupakan segala sesuatu yang berkenaan dengan penampilan, perlengkapan, serta kondisi kendaraan pengendara transportasi *online* (*driver*).
2. Keandalan merupakan kemampuan pengendara transportasi *online* (*driver*) untuk memberikan pelayanan yang baik dalam berkendara di jalan.

3. Jaminan merupakan kemampuan pengendara transportasi *online (driver)* menumbuhkan kepercayaan penumpang dan bisa menciptakan rasa aman bagi para penumpang.
4. Empati merupakan kemampuan pengendara transportasi *online (driver)* memahami penumpang dalam hal ini berkaitan dengan komunikasi yang baik dan bertindak dalam memenuhi kebutuhan penumpang.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan GRAB

4.1.1 Profil GRAB

Gambar 4.1

Logo GRAB



Sumber : grab.com

Semua berawal dari sebuah pertanyaan yang pada akhirnya menjadi awal bagi sekelompok sahabat ambisius (dan juga optimis) untuk memulai perusahaan ini dari sebuah gudang kecil sewaan di suatu tempat di Kuala Lumpur, Malaysia sekitar tahun 2012 silam. Dan hari ini, perusahaan itu telah bertransformasi menjadi GRAB. GRAB merupakan sebuah perusahaan teknologi *mobile* terbesar di Asia Tenggara yang didirikan oleh Anthony Tan. GRAB kini berkantor pusat di Singapura.

Berawal dari layanan transportasi, perusahaan tersebut kini telah mempunyai layanan lain seperti pengantaran makanan dan pembayaran yang bisa diakses lewat aplikasi *mobile*. GRAB menghubungkan jutaan pelanggan dengan jutaan mitra pengemudi baik roda dua maupun roda empat, *merchant* dan juga bisnis. GRAB menjadi aplikasi layanan yang terpopuler di sebagian kota besar di Asia Tenggara yaitu, Indonesia,

Kamboja, Malaysia, Myanmar, Filipina, Singapura, Thailand, dan Vietnam, yang meliputi 500 kota besar dan kecil.

GRAB sendiri telah hadir di Indonesia pada bulan Juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek. Kini GRAB tersedia di 222 kota dan kabupaten di seluruh Indonesia, mulai dari Banda Aceh - Aceh hingga Jayapura – Papua.

4.1.2 Layanan GRAB

Terdapat layanan yang disediakan aplikasi transportasi GRAB dan berikut adalah beberapa layanan yang disediakan GRAB untuk memenuhi kebutuhan konsumen di Indonesia:

- a. GRAB TAXI adalah layanan yang memberikan akses serta kemudahan penumpang menemukan pengemudi taksi terdekat dengan aman.
- b. GRAB CAR adalah penyewaan kendaraan pribadi dengan supir yang menghadirkan kebebasan pilihan berkendara yang nyaman
- c. GRAB BIKE adalah layanan penyewaan kendaraan sepeda motor bagi konsumen yang ingin cepat sampai ke tujuan.
- d. GRAB EXPRESS adalah layanan kirim barang di aplikasi Grab yang menjamin kepastian dan kecepatan, dan terutama keamanan.
- e. GRAB FOOD adalah layanan pesan antar makanan, tanpa konsumen harus ke resto.
- f. GRAB WHEELS adalah layanan berupa penyewaan *scooter* pada zona wilayah yang sudah ditentukan.

4.1.3 Visi dan Misi GRAB

Visi GRAB

Visi Grab adalah untuk “Menjadi yang terdepan di Asia Tenggara” dengan memecahkan permasalahan transportasi yang ada serta memberikan kemudahan mobilitas pada 620 juta orang di Asia Tenggara setiap harinya.

Misi GRAB

- a. Membuat platform transportasi yang paling aman.
- b. Membuat semua orang dapat mengakses pelayanan transportasi yang baik.
- c. Meningkatkan taraf hidup mitra Grab.

4.1.4 SOP Grab Indonesia

Berikut Standar Operasional 2W (Roda Dua) dan 4W (Roda Empat) yang harus diperhatikan oleh pengemudi (*driver*) masing-masing:

2W (Roda Dua)

Kategori	Standar Layanan
Penampilan Mitra	Helm dan Jaket GRAB.
	Helm dan Jaket GRAB dalam kondisi layak pakai.
	Tampilan Helm dan Jaket GRAB tidak dimodifikasi atau dirubah.
	Helm berstandar SNI.
	Berpenampilan sopan dan bersih.
	Celana panjang .
	Sepatu Tertutup.
Kendaraan Mitra	Kendaraan yang digunakan dalam kondisi standar bawaan pabrik.
	Plat nomor kendaraan lengkap pada

		sisi depan dan/atau sisi belakang dan sesuai dengan yang terdaftar pada aplikasi GRAB.
		Kendaraan dalam keadaan bersih.
		Kendaraan sesuai dengan yang terdaftar pada aplikasi GRAB.
Pelayanan kepada penumpang	Menjemput dan Bertemu Penumpang	Mempersiapkan dan memberikan helm untuk penumpang.
		Tidak terlambat dalam mengambil/booking pesanan.
		Mengambil pesanan yang sesuai dengan yang tertera di Aplikasi Grab.
		Identitas pengemudi sesuai dengan identitas mitra yang tampil pada aplikasi Grab.
		Memberikan pelayanan yang ramah dengan senyum, salam, dan sapa kepada penumpang.
		Menekan tombol "MULAI" sesuai waktu.
	Dalam Perjalanan	Membuat penumpang nyaman.
		Tidak membahayakan penumpang dengan mengantuk, dan/atau bermain hp saat membawa penumpang.
		Tidak merokok di kendaraan pada saat membawa penumpang.
		Apabila kondisi hujan: Mempersiapkan dan menawarkan jas hujan.
		Melakukan upaya apa pun untuk menemukan rute terbaik menuju tujuan.
	Sampai di Lokasi Tujuan	Menurunkan penumpang di lokasi yang tertera pada aplikasi.
		Menekan tombol "SELESAI".
		Tidak melakukan segala bentuk

		kecurangan yang menggunakan dan/atau melibatkan metode pembayaran Tunai dan/atau Non-Tunai, yang dapat merugikan pihak manapun baik materiil maupun immaterial.
		Menawarkan Top-Up.

4W (Roda Empat)

Kategori		Standar Layanan
Penampilan Mitra		Berpenampilan rapi dan sopan saat bersama penumpang Harus memakai: <ul style="list-style-type: none"> - baju berkerah ber lengan, - celana panjang, - dan sepatu
		Menjaga kebersihan atau kesegaran tubuh sehingga tidak menimbulkan bau yang mengganggu kenyamanan penumpang.
Kendaraan Mitra		Kendaraan yang digunakan dalam keadaan bersih atau tidak berbau tidak sedap.
		Kondisi kendaraan layak digunakan atau sesuai standar keamanan (contoh : kaca tidak terlalu gelap, knalpot tidak berisik, kaca/spion tidak pecah, dll)
		Kondisi AC dalam mobil bagus.
		Identitas kendaraan (plat nomor atau jenis kendaraan) yang digunakan sesuai dengan yang terdaftar pada aplikasi.
Pelayanan kepada penumpang	Menjemput dan Bertemu Penumpang	Tidak terlambat dalam mengambil/booking pesanan.
		Mengambil pesanan yang sesuai dengan yang tertera di Aplikasi Grab
		Menekan tombol "MULAI" sesuai waktu.

		Memberikan pelayanan yang ramah dengan senyum, salam, dan sapa kepada penumpang.
		Identitas pengemudi sesuai dengan identitas mitra yang tampil pada aplikasi Grab.
	Dalam Perjalanan	Merespon komunikasi dari pelanggan pada saat memberikan layanan.
		Membuat penumpang nyaman.
		Tidak membahayakan penumpang dengan mengantuk, dan/atau bermain hp saat membawa penumpang.
		Tidak merokok di kendaraan pada saat membawa penumpang.
		Melakukan upaya apa pun untuk menemukan rute terbaik menuju tujuan.
	Sampai di Lokasi Tujuan	Menurunkan penumpang di lokasi yang tertera pada aplikasi.
		Menekan tombol "SELESAI"
		Tidak melakukan segala bentuk kecurangan yang menggunakan dan/atau melibatkan metode pembayaran Tunai dan/atau Non-Tunai, yang dapat merugikan pihak manapun baik materiil maupun immaterial.
		Menawarkan Top-Up.

4.1.5 Kode Etik Mitra Pengemudi GRAB

Grab Indonesia, sangat mengutamakan kepentingan keamanan, kenyamanan, serta akan bertindak tegas atas segala tindakan kekerasan seksual, dalam penggunaan Layanan oleh Mitra Pengemudi. Oleh karena

itu Mitra wajib tunduk pada ketentuan yang diatur dalam Kode Etik Mitra di bawah ini.

Untuk mendukung praktik bisnis yang ber-etika dan mengedepankan *Good Corporate Governance*, Mitra wajib bertindak dan berperilaku dengan baik dalam memberikan layanan kepada pelanggan dan jujur dalam menggunakan Layanan, serta dilarang melakukan tindakan-tindakan yang diatur di bawah ini. Segala pelanggaran tindakan-tindakan tersebut akan ditindak sesuai ketentuan yang berlaku di bawah ini:

4.1.5.1 Kode Etik Mitra Pengemudi Penyedia Layanan Grab Bike

Pelanggaran Ringan

No	PELANGGARAN	SANKSI
1	Tidak menjaga kebersihan penampilan, termasuk aroma badan/mulut saat berinteraksi langsung dengan penumpang	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan – 3 kali : Peringatan Keras – 4 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training – 5 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
2	Kendaraan yang digunakan tidak dalam kondisi standar bawaan pabrik hingga berdampak pada ketidaknyamanan dan/atau keamanan penumpang. Termasuk ketidaklengkapan plat nomor kendaraan pada sisi depan dan/atau sisi belakang kendaraan	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan – 3 kali : Peringatan Keras – 4 kali : Pembekuan Akun hingga mitra melapor perbaikan kendaraan ke GDC – 5 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
3	Mendapatkan laporan terkait kemampuan navigasi dan/atau tidak melakukan upaya apa pun untuk	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan – 3 kali : Peringatan Keras

	menemukan rute terbaik menuju tujuan	<ul style="list-style-type: none"> – 4 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training – 5 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
--	--------------------------------------	--

Sumber : <https://www.grab.com/id/kodeetik/>

Pelanggaran Berat

No	PELANGGARAN	SANKSI
1	Tidak berpenampilan sopan/bersih dan tidak memakai atribut helm dan jaket Grab, celana panjang dan sepatu tertutup**	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training
2	Memodifikasi atau mengubah tampilan atau bentuk helm dan jaket Grab**	<ul style="list-style-type: none"> – 4 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
3	Kondisi atribut helm atau jaket Grab tidak layak pakai**	<i>Pada kondisi kecelakaan lalu lintas atau insiden lain yang setara, penemuan atas</i>
4	Tidak mempersiapkan/membawa perlengkapan untuk berkendara saat hujan: 2 jas hujan, sepatu karet, dan lainnya	<i>ketidapatuhan standar berkendara & layanan dapat berakibat pada gugurnya manfaat perlindungan asuransi keselamatan bagi Mitra</i>
5	Menurunkan penumpang bukan di lokasi yang tertera pada aplikasi Grab tanpa persetujuan penumpang	
6	Menyalahgunakan/tidak memberikan potongan harga bagi penumpang/pelanggan yang menggunakan kode promo**	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training
7	Meminta atau melakukan penambahan biaya/bayaran di luar tarif yang tertera/ditentukan di aplikasi Grab tanpa sepengetahuan dan persetujuan penumpang/pelanggan**	<ul style="list-style-type: none"> – 4 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan

8	Tidak memberikan pelayanan yang ramah dengan senyum, salam, dan sapa kepada penumpang	
9	Membuat penumpang tidak nyaman dengan menggerutu/mengeluh	
10	Tidak mempersiapkan helm untuk penumpang dan tetap membawa penumpang tanpa menggunakan helm	
11	Kendaraan dalam keadaan kotor	
12	Tidak mempersiapkan bahan bakar kendaraan yang mencukupi, tidak mempersiapkan jas hujan, dan/atau tidak mempersiapkan/mencari uang kembalian untuk penumpang	
13	Menekan tombol “Mulai” sebelum waktunya***	Pembekuan akun hingga 3 hari
14	Standar layanan di bawah rata-rata (contoh: rating rendah, tingkat penerimaan rendah, tingkat pembatalan tinggi, tingkat penyelesaian rendah, jumlah perjalanan rendah, waktu online) sebagaimana standar layanan yang berlaku akan diberitahukan oleh Grab dari waktu ke waktu melalui kanal-kanal informasi yang dimiliki oleh Grab	Pengakhiran hubungan kemitraan
15	Mengambil pesanan/booking yang akan membutuhkan waktu lebih dari 30 menit menuju tempat penjemputan / akan terlambat lebih dari 30 menit tanpa pemberitahuan kepada penumpang***	Pembekuan akun hingga 3 hari

Sumber : <https://www.grab.com/id/kodeetik/>

***Berlaku untuk penyedia layanan roda dua lainnya

Pelanggaran Sangat Berat

No	PELANGGARAN	SANKSI
1	Menggunakan plat nomor kendaraan yang berbeda dengan yang tampil pada aplikasi Grab**	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan Keras untuk perbaiki data ke GDC atau <i>Mobile Service</i>
2	Menggunakan kendaraan yang tidak sesuai dengan yang terdaftar pada aplikasi Grab**	<ul style="list-style-type: none"> – 2 kali : Pembekuan akun hingga mitra memperbarui data ke GDC atau <i>Mobile Service</i> – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan <p><i>Pada kondisi kecelakaan lalu lintas atau insiden lain yang setara, penemuan atas ketidaksesuaian informasi pada aplikasi Mitra dapat berakibat pada gugurnya manfaat perlindungan asuransi keselamatan bagi Mitra</i></p>
3	Merokok di kendaraan pada saat membawa penumpang	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan Keras – 2 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
4	Perbedaan identitas pengemudi dengan identitas mitra yang tampil pada aplikasi Grab**	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan Keras – 2 kali : Pembekuan akun dan menandatangani surat pernyataan – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan <p><i>Pada kondisi kecelakaan lalu lintas atau insiden lain yang setara, penemuan atas ketidaksesuaian informasi pada aplikasi Mitra dapat berakibat pada gugurnya manfaat perlindungan</i></p>

		<i>asuransi keselamatan bagi Mitra</i>
5	Segala kecurangan yang menggunakan dan/atau melibatkan metode pembayaran Tunai dan/atau Non-Tunai, yang dapat merugikan pihak manapun baik materiil maupun immaterial**	Pengakhiran hubungan kemitraan dan dapat dilaporkan ke pihak berwajib***
6	Membahayakan penumpang dengan mengantuk, dan/atau bermain hp saat membawa penumpang	– 1 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan melakukan sesi tatap muka – 2 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
7	Melakukan penjualan atau pembelian atribut baik helm atau jaket, yang dapat menyebabkan kerugian pada pihak Grab, baik berupa kerugian materiil dan immaterial (pencemaran nama baik)**	Pengakhiran hubungan kemitraan
8	Membatalkan pesanan/mematikan aplikasi Grab namun tetap mengantarkan penumpang/pesanan**	Pengakhiran hubungan kemitraan
9	Mengambil pesanan yang tidak sesuai dengan yang tertera di Aplikasi Grab (contoh: pesanan dengan alamat yang tidak sesuai)	Pengakhiran hubungan kemitraan
10	Mengambil/menahan/merusak secara sengaja/tidak sengaja apapun yang menjadi hak milik penumpang, baik yang tertinggal/dititipkan ke Mitra Grab	Pengakhiran hubungan kemitraan
11	Meminta nomor telepon genggam penumpang saat mengantarkan penumpang	– 1 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan melakukan sesi tatap muka – 2 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan

12	Memaksa penumpang untuk Top – Up Ovo	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Pembekuan akun sementara – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
----	--------------------------------------	---

Sumber : <https://www.grab.com/id/kodeetik/>

**Berlaku untuk penyedia layanan roda dua lainnya

***Sisa Saldo & Bonus Hangus

4.1.5.2 Kode Etik Mitra Pengemudi Penyedia Layanan Grab Car

Pelanggaran Ringan

No.	PELANGGARAN	SANKSI
1	Tidak kooperatif dalam pengembalian barang penumpang yang tertinggal	Pembekuan akun hingga barang dikembalikan (Anda harus datang ke kantor Grab)
2	Pengemudi mengarahkan penumpang untuk membatalkan pesanan	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan – 3 kali : Peringatan keras – 4 kali : Peringatan keras – 5 kali : Pembekuan akun dan datang ke GDC – 6 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
3	Kendaraan yang digunakan dalam keadaan kotor atau berbau tidak sedap	
4	Berpenampilan kurang rapi dan kurang sopan saat bersama penumpang (Harus memakai baju berkerah berlengan, celana panjang, dan sepatu)	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan – 3 kali : Peringatan – 4 kali : Peringatan Keras – 5 kali : Pembekuan akun
5	Kondisi kendaraan tidak layak digunakan atau tidak sesuai standar keamanan (contoh : kaca terlalu gelap, knalpot berisik, kaca/spion pecah, dll)	<ul style="list-style-type: none"> – 5 kali : Pembekuan akun sementara dan melakukan sesi tatap muka – 6 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
6	Kondisi AC dalam mobil rusak atau kurang dingin	
7	Tidak menjaga kebersihan atau	

	kesegaran tubuh sehingga menimbulkan bau yang mengganggu kenyamanan penumpang	
8	Tidak melakukan upaya apa pun untuk menemukan rute terbaik menuju tujuan	
9	Mendapatkan keluhan dari penumpang terkait kemampuan navigasi	

Sumber : <https://www.grab.com/id/kodeetik/>

Pelanggaran Berat

No.	PELANGGARAN	SANKSI
1	Identitas kendaraan (plat nomor atau jenis kendaraan) yang digunakan berbeda dengan yang terdaftar pada aplikasi	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Pembekuan akun selama 3 hari dan menandatangani surat pernyataan
2	Pengemudi membawa orang lain dalam kendaraan saat membawa penumpang	– 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
3	Memaksa penumpang untuk Top – Up Ovo	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Pembekuan akun – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
4	Meminta uang tambahan di luar tarif yang tertera pada aplikasi	– 1 kali : Peringatan
5	Meminta tarif penuh pada perjalanan yang menggunakan promo	– 2 kali : Peringatan keras – 3 kali : Pembekuan akun,
6	Melakukan penambahan biaya lain-lain tanpa sepengetahuan dan/atau persetujuan penumpang	sesi tatap muka, serta menandatangani surat pernyataan
7	Tidak jujur dalam memberikan uang kembalian kepada penumpang yang menggunakan pembayaran tunai	– 4 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
8	Terlalu sering mengabaikan atau menolak pesanan dalam satu waktu tertentu	Pengakhiran hubungan kemitraan

9	Penggunaan fake GPS ataupun aplikasi illegal	
10	Membatalkan pesanan dan mematikan aplikasi Grab namun tetap mengantar penumpang	
11	Menurunkan penumpang bukan di lokasi yang tertera pada aplikasi Grab tanpa persetujuan dan/atau arahan dari penumpang	
12	Memberikan pelayanan yang tidak ramah (senyum, salam, dan/atau sapa kepada penumpang)	
13	Membuat penumpang tidak nyaman dengan menggerutu/mengeluh	
14	E-toll dan saldo tidak ada/ tidak mencukupi, dan/atau tidak mempersiapkan/mencari uang kembalian untuk penumpang	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib melakukan training
15	Tidak merespon komunikasi dari pelanggan pada saat memberikan layanan	– 4 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
16	Tidak bergerak ke alamat penjemputan lebih dari 4 menit sejak order teralokasi tanpa konfirmasi kepada penumpang	
17	Meminta nomor telepon genggam penumpang saat mengantarkan penumpang	– 1 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan melakukan sesi tatap muka – 2 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
18	Standar layanan di bawah rata-rata (contoh: rating rendah, tingkat penerimaan rendah, tingkat pembatalan tinggi, tingkat penyelesaian rendah, jumlah perjalanan rendah, waktu online)	Pengakhiran hubungan kemitraan

	sebagaimana standar layanan yang berlaku akan diberitahukan oleh Grab dari waktu ke waktu melalui kanal-kanal informasi yang dimiliki oleh Grab	
--	---	--

Sumber : <https://www.grab.com/id/kodeetik/>

Pelanggaran Sangat Berat

No.	PELANGGARAN	SANKSI
1	Menggunakan akun yang terdaftar atas nama orang lain	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan – 2 kali : Pembekuan akun selama 3 hari dan menandatangani surat pernyataan – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan <i>Pada kondisi kecelakaan lalu lintas atau insiden lain yang setara, penemuan atas ketidaksesuaian informasi pada aplikasi Mitra dapat berakibat pada gugurnya manfaat perlindungan asuransi keselamatan bagi Mitra</i>
2	Pengemudi meminta uang kepada penumpang dengan ancaman	Peringatan, pembekuan sementara, hingga pengakhiran hubungan kemitraan (bergantung pada kasus dan riwayat pelanggaran pengemudi)
3	Melakukan penyalahgunaan akun pengemudi lain	Pengakhiran hubungan kemitraan
4	Pengemudi tidak mau bertanggung jawab (tabrak lari) saat terjadi kecelakaan lalu lintas	
5	Merokok di kendaraan pada saat membawa penumpang	<ul style="list-style-type: none"> – 1 kali : Peringatan keras – 2 kali : Tidak bisa

		menerima order sementara dan melakukan sesi tatap muka – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
6	Membahayakan penumpang dengan mengantuk, dan/atau bermain hp saat membawa penumpang	– 1 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan melakukan sesi tatap muka – 2 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan

Sumber: <https://www.grab.com/id/kodeetik/>

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Cara Kerja Transportasi *Online* Grab

Tingginya tingkat kemacetan di kota-kota besar salah satunya Kota Makassar membuat beberapa perusahaan transportasi berbasis *online* saling berlomba-lomba dalam mengembangkan inovasi-inovasi dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi tersebut salah satunya GRAB.

Perusahaan transportasi *online* GRAB merupakan salah satu dari beberapa perusahaan jasa transportasi *online* yang banyak digandrungi oleh masyarakat Kota Makassar. Layanan yang disediakan GRAB juga tidak hanya sebatas antar jemput, melainkan juga terdapat layanan lainnya seperti pemesanan makanan, pengantaran barang serta masih banyak pelayanan lainnya.

GRAB memiliki cara kerja yang cukup rumit dan tidak mudah seperti yang dibayangkan di balik kemudahan dalam penggunaannya. Karena terdapat dan dibutuhkan komponen-komponen pendukung

didalamnya, yaitu: Perangkat Lunak, Perangkat keras, Sumber Daya Manusia, Basis Data, Jaringan Komputer, dan Prosedur. Dan dalam memberikan layanan yang terbaik GRAB pun juga menggunakan berbagai teknologi-teknologi.

Adapun cara kerja GRAB adalah sebagai berikut:

1. Pertama, konsumen mengunduh aplikasi yang sudah tersedia diplatform (seperti playstore, appstore) ponsel pintar masing-masing.
2. Selanjutnya, konsumen melakukan pendaftaran dengan memasukkan nama, nomor telepon dan alamat.
3. Setelah melakukan pendaftaran, konsumen dapat memilih layanan.

Lokasi penjemputan akan terdeteksi secara otomatis, lalu masukkan alamat tujuan, dapatkan info biaya perjalanan dan pilih metode pembayaran. Metode pembayaran dapat di pilih sesuai pilihan konsumen, apakah ingin secara tunai atau secara *online* (untuk GRAB pembayaran *onlinenya* melalui OVO).

4. Setelah melakukan pemesanan, aplikasi akan memproses layanan yang dipilih dengan menggunakan algoritma yang rumit untuk melakukan pencarian pengemudi transportasi *Online* GRAB terdekat dari titik lokasi penjemputan. Pengemudi yang terdekat akan terinfo dan konsumen dapat lihat konfirmasi secara langsung.
5. Selanjutnya, setelah pengemudi ditemukan maka pengemudi akan melaksanakan tugas sesuai aplikasi ke titik tujuan.
6. Setelah pengemudi melaksanakan tugas sesuai aplikasi dan tiba di

tujuan, maka penumpang diharuskan untuk membayar ke pihak pengemudi sesuai harga pada layanan yang dipilih oleh konsumen (point 3).

4.2.2 Hadirnya Transportasi *Online*

Kebutuhan akan transportasi bagi setiap daerah tentunya menjadi salah satu alat yang sangat dibutuhkan untuk menggerakkan roda ekonomi. Transportasi tidak hanya dibutuhkan di kota-kota besar melainkan hingga ke pelosok daerah pun transportasi sangat dibutuhkan karena hanya dengan transportasi satu-satunya media untuk menyalurkan barang dan jasa. Dan di jaman yang modern ini perkembangan teknologi terus berkembang dengan pesat dan cepat salah satunya pada alat komunikasi yaitu dengan hadirnya ponsel pintar atau yang dikenal dengan *smartphone* yang telah dilengkapi dengan akses jaringan internet.

Hal ini pun menjadi salah satu sebab diciptakannya transportasi berbasis *online* yang beberapa tahun belakangan ini hadir dan menjamur di beberapa kota di Indonesia. Dan dengan teknologi ini pengemban menciptakan transportasi *online* ini dengan tujuan untuk memudahkan penumpang (*costumer*) dan pengemudi (*driver*) dapat terhubung yaitu melalui aplikasi di *smartphone*. Selain itu, transportasi berbasis *online* ini menjadi jawaban bagi masyarakat yang kecewa akan transportasi yang tidak karuan.

Di Indonesia, salah satunya Kota Makassar sudah sering dijumpai transportasi berbasis *online*. Transportasi berbasis *online* yang sering

dijumpai ini adalah salah satunya GRAB. GRAB menjadi salah satu transportasi berbasis *online* yang menjadi pilihan warga Kota Makassar yang butuh akan kemudahan, baik mendapatkan transportasi ataupun barang. Hal ini sejalan dengan pendapat beberapa pengguna (*costumer*) GRAB di Kota Makassar.

“Ini merupakan jawaban dari masyarakat yang ingin kemudahan, salah satunya transportasi online dan ini merupakan suatu perkembangan teknologi yang sangat membantu khususnya bagi saya sebagai ibu rumah tangga, karena suami saya tidak selalu bisa mengantar saya kemana-mana. Jadi, dengan adanya transportasi online ini sangat membantu”.

(Ayu, Hasil Wawancara Tanggal 7 Juni 2021)

“Berdampak besar bagi saya dan pastinya juga masyarakat. Jadi lebih efisien dan mudah mendapatkan transportasi. Yang dulunya susah didapatkan sekarang lebih efisien dan mudah”.

(Kiki, Hasil Wawancara Tanggal 7 Juni 2021)

“Itu sangat memudahkan yah. Walaupun awalnya itu sempat kewalahan dalam mengaplikasikan tetapi semakin hari-kehari perkembangannya semakin pesat. Memang sangat memudahkan sih menurut saya”.

(Nahda Indah Sari, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa hadirnya transportasi berbasis *online* GRAB memberikan kemudahan dalam memperoleh transportasi dan dalam menjalankan aktifitas sehari-hari. Selain itu kemudahan memperoleh transportasi ini didukung karena perkembangan teknologi dan hadirnya transportasi *online* juga sangat membantu.

Hal yang senada juga diutarakan beberapa narasumber lain:

“Sangat membantu masyarakat ketika ingin berpergian”.

(Farida Fardillah, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Menurut saya hadirnya transportasi online itu sangat membantu bagi orang yang tidak mempunyai kendaraan atau ada orang yang tidak bisa membawa kendaraan pribadi karena alasan tertentu”.

(Nur Afnhi, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Membantu masyarakat yang tidak mempunyai kendaraan atau tidak tahu mengoperasikan kendaraan. Jadi intinya mempermudah masyarakat”.

(Dian Fahira, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Hadirnya transportasi online sangat membantu dalam kegiatan sehari-hari. Jadi lebih praktis. Contohnya jika ingin berpergian. Kita tidak perlu lagi keluar rumah atau kedepan lorong lagi untuk menunggu transportasi umum”.

(Gayati Jagir, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Dengan hadirnya GRAB dapat membantu masyarakat yang tidak memiliki kendaraan baik itu ketika kita mau keluar ke pasar, ke kampus, ke sekolah, ke kantor atau kemanapun itu kalau kita tidak punya alat transportasi, kita bisa menggunakan jasa GRAB untuk berpergian”.

(Muh Ikhsan Sultan Ar, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Tentunya sangat membantu bagi masyarakat. Yang dulunya kita kenal transportasi yang hanya secara offline. Tapi sekarang hanya melalui satu aplikasi saja yaitu transportasi online atau GRAB, maka sangat mempermudah membantu aktifitas”.

(Try Fany Anwar, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

Selain memberikan kemudahan, menurut beberapa narasumber diatas dengan adanya transportasi berbasis *online* GRAB ini juga membantu bagi masyarakat mendapatkan transportasi saat butuh yang menurutnya susah untuk mendapatkan transportasi. Apalagi bagi beberapa masyarakat yang tidak memiliki dan tidak mengetahui dalam mengoperasikan kendaraan.

Munculnya transportasi berbasis *online* GRAB juga menjadi solusi bagi yang membutuhkan pekerjaan dengan tersedianya lapangan pekerjaan. Selain itu transportasi berbasis *online* GRAB juga bisa menjadi

alternatif penghasilan tambahan. Seperti yang disampaikan beberapa narasumber berikut:

“Pastinya mempermudah masyarakat dalam menjalankan aktifitas di kala sibuk seperti masyarakat di perkotaan. Contohnya pekerja anak sekolah, anak kuliah karena bisa juga menghemat ongkos dan biaya karena banyak promo dan ongkosnya juga terjangkau. Terus membuka lowongan pekerjaan bagi masyarakat luas khususnya di perkotaan”.

(Hilmah Lutfiah, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Menurut saya ini sesuatu hal yang bagus berarti perusahaan baru dan pastinya ada lapangan kerja baru lagi, yang tidak sedikit orang yang membutuhkan. Bisa dilihat sekarang disetiap titik jalanan, kita pasti jumpai GRAB atau Gojek di jalanan”.

(Husein, Hasil Wawancara Tanggal 14 Juni 2021)

Di Kota Makassar bukan hal yang baru apabila kita berjumpa dengan transportasi berbasis *online* ini, bukan hanya GRAB transportasi berbasis *online* lainnya yang sering kita jumpai adalah Gojek. Hal ini menandakan bahwa orang-orang yang butuh pekerjaan tidak sedikit.

4.2.3 Dampak Hadirnya Transportasi Online

Munculnya transportasi berbasis *online*, tentunya disambut baik bagi warga Kota Makassar. Namun, hadirnya transportasi *online* di Kota Makassar, tidak menutup kemungkinan terdapat dampak yang berpengaruh, baik secara langsung maupun tidak langsung dan berdampak baik atau buruk. Baik kepada pengguna jasa transportasi *online* (*costumer*) atau kepada pengemudi (*driver*) transportasi *online* GRAB. Seperti yang disampaikan beberapa narasumber berikut:

“Menurut saya ada 2 sisi yaitu ada positif dan negativenya. Namanya perusahaan pasti dibutuhkan SDM, apalagi yang bergerak di bidang transportasi yang utama dibutuhkan itu pengemudi. Jadi hadirnya transportasi online ini jadi media

lapangan pekerjaan bagi para pencari kerja. Apalagi diawal-awal menjadi pengemudi transportasi online menjadi pekerjaan yang bisa dibilang lumayan dan cukup menggiurkan. Namun untuk sisi negatifnya yaitu karena semakin kesini semakin banyak pengemudi, mengakibatkan timbulnya kemacetan. Selain itu kriminalitas, pernah dengar ada mobil atau motor pengemudi yang dibegal. Ada juga berupa ancaman kepada customer. Dampak lainnya juga karena terkoneksi dengan internet kadang gangguan jaringan atau aplikasi perlu di update”.

(Ayu, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Dampak positifnya yaitu bagi orang yang tidak memiliki kendaraan atau tidak tau bawa motor, dengan adanya GRAB itu memudahkan mereka untuk berpergian, terus untuk dampak negatifnya yaitu seperti mungkin lebih berdampak seperti ke ojek yang bukan online, mungkin penghasilan mereka lebih berkurang karena sekarang ada mi online, jadi orang kayak lebih, “ah sudah online saja tinggal di pesan terus datang” seperti begitu”.

(Farida Fardillah, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Dampak atau pengaruhnya itu seperti kalau kita mau kemana-mana karena kita tidak punya kendaraan pribadi atau karena kita malas membawa kendaraan pribadi, kita bisa langsung pesan transportasi online. Dan walaupun kita mau beli makanan, kita tidak perlu keluar rumah karena sekarang sudah bisa pesan di transportasi online. Dan bagus juga transportasi online ini banyak menerima lapangan pekerjaan yah. Contohnya mahasiswa yang mau membayar uang kuliah atau banyak pegawai yang di PHK. Jadi banyak yang bisa mencari lapangan pekerjaan di transportasi online ini”.

(Nur Afni, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Dampak positifnya, membantu masyarakat yang tidak punya kendaraan atau tidak tahu mengoperasikan kendaraan, terbukanya lowongan pekerjaan yang luas bagi pemuda-pemuda atau orang-orang yang belum punya pekerjaan. Dampak negatifnya yaitu kadang bentrok dengan ojek pangkalan dan menambah kemacetan”.

(Dian Fahira, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“GRAB ini sebenarnya lebih ke mempermudah urusan kita. Contohnya saat malam hari, kita ingin beli makanan. Tapi malas keluar rumah. Nah kita bisa menggunakan fitur aplikasi GRABFOOD. Apalagi GRAB selalu mengadakan promo potongan harga dan juga adanya fitur GRABCAR, membantu saya tetap

melakukan perjalanan saat hujan atau saat cuaca lagi terik-teriknya”.

(Gayati Jagir, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Sangat positif, seperti jawaban saya tadi. Seperti saya datang ke Makassar lalu tidak punya kendaraan, saya juga pusing mau naik apa ke kampus. Jadi saya biasa menggunakan GRAB”.

(Muh Ikhsan Sultan Ar, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Setahuku bentrok dengan ojek pangkalan karena mungkin ada yang merasa tersaingi, menambah kemacetan, terus menambah kriminalitas”.

(Hilmah Lutfiah, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Tentunya ada pro dan kontra. Seperti yang kita lihat banyak yang setuju, banyak juga yang menentangnya. Adapun dampak positif maupun negative setelah hadirnya GRAB ini. Dampak positif hadirnya GRAB yaitu secara umum membantu, mempermudah dan mengefisienkan waktu kita terkait dengan transportasi yang menjemput kita sesuai titik lokasi secara detail. Namun juga memiliki dampak negatifnya, seperti yang kita lihat awal mula munculnya GRAB banyak angkutan umum yang menolak kehadiran GRAB tersebut karena merasa tersaingi. Sehingga banyak terjadi demo, kekerasan, untuk menolak GRAB ini masuk di beberapa daerah dan terjadi kekerasan pada driver GRAB pada awal mula munculnya aplikasi GRAB tersebut”.

(Try Fany Anwar, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Dampak dan pengaruhnya itu sangat signifikan yah, seperti yang saya bilang tadi bahwa kehadiran transportasi online itu sangat membantu kita-kita. Sangat memudahkan. Jadi mungkin dampaknya sangat luar biasa juga, untuk kita-kita yang lebih memilih kendaraan umum tapi disisi lain dampak untuk para ojek, tukang becak dan pt-pt itu juga terganggu sedikit. Tapi untuk saya pribadi dampaknya masih lebih banyak manfaatnya daripada mudharatnya”.

(Nahda Indah Sari, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Dulu lama sekali tunggu bentor atau becak, tapi sekarang jadi lebih mudah. Karena tinggal klik di aplikasinya, semua sudah ada disitu. Mau pesan GRAB motor, GRAB Mobil, bisa juga pesan makanan, bisa juga pesan sayur disitu. Jadi biar melalui aplikasi saja dipesan sayurnya tidak perlu lagi ke pasar”.

(Kiki, Hasil Wawancara Tanggal 7 Juni 2021)

“Adanya lapangan pekerjaan mengapa tidak kita manfaatkan. Ini bisa menjadi penghasilan tambahan bagi saya. Selama adanya GRAB ini sangat menguntungkan bagi saya”.

(Husein, Hasil Wawancara Tanggal 14 Juni 2021)

Dari hasil wawancara diatas menurutnya bahwa hadirnya transportasi *online* GRAB ini berdampak besar di kehidupan sehari-hari dan secara keseluruhan dampak yang dirasakan dari adanya transportasi *online* GRAB ini, ada yang berdampak positif dan negatif. Untuk dampak positifnya:

- Mempermudah untuk Mendapatkan Transportasi Dan Barang

Mudahnya untuk memperoleh transportasi *online* GRAB ini karena tersebarnya pengendara (*driver*) GRAB di setiap titik jalanan. Jadi, para pengguna layanan (*costumer*) GRAB yang ingin menggunakan layanannya tidak perlu menunggu terlalu lama. Seperti menurut beberapa narasumber diatas, hadirnya transportasi *online* GRAB ini mempermudah bagi mereka yang tidak memiliki kendaraan atau bagi mereka yang tidak bisa mengoperasikan kendaraan. Dan hadirnya GRAB pula memudahkan bagi mereka untuk mendapatkan makanan atau barang tanpa perlu keluar rumah, karena GRAB dilengkapi beberapa fitur layanan lain di aplikasinya.

- Hemat Waktu

Tidak seperti transportasi pada umumnya (angkot) yang melalui jalur yang sudah ditetapkan oleh pemerintah, transportasi berbasis *online* GRAB ini bisa melalui jalan manapun tanpa mengikuti jalur layaknya transportasi umum. Seperti pada wawancara diatas, apalagi transportasi

online GRAB ini dipesan hanya melalui aplikasi saja. Jadi dengan hadirnya transportasi *online* GRAB ini dapat mengefisienkan waktu para penumpangnya.

- Hemat Biaya

Hadirnya transportasi *online* GRAB ini juga menjadi pilihan para warga Kota Makassar. Disamping dengan kemudahan mendapatkan layanannya, GRAB juga lebih hemat biaya. Seperti menurut beberapa narasumber diatas menurutnya mereka memilih transportasi *online* GRAB, karena GRAB selalu memberikan diskon potongan harga bagi para pengguna layanan jasanya (*costumer*).

- Sumber Penghasilan

Hadirnya transportasi *online* GRAB juga tidak hanya dirasakan para pengguna layanannya (*costumer*) saja melainkan transportasi berbasis *online* GRAB ini juga menjadi sumber penghasilan dan pendapatan tambahan bagi beberapa orang. Seperti pada wawancara diatas, dari beberapa narasumber mengatakan bahwa ini menjadi sebuah lapangan pekerjaan bagi para pencari kerja contohnya saja mahasiswa sebagai tambahan uang kuliah dan para pegawai yang menjadi korban PHK.

Namun, disamping sisi positifnya transportasi berbasis *online* ini juga tentunya mempunyai dampak negatifnya. Menurut wawancara diatas, hadirnya transportasi *online* di awal kemunculannya tentunya bagi beberapa orang kurang disambut dengan baik. Hadirnya transportasi *online* menimbulkan penolakan di beberapa daerah di Indonesia. Sehingga

banyak terjadi demo untuk menolak GRAB ini masuk di beberapa daerah dan bahkan terjadi kekerasan khususnya pada pengemudi (*driver*) layanan transportasi *online* GRAB ini. Hal ini terjadi karena adanya rasa tersaingi dari para transportasi umum. Selain itu dampak negatif lain dari hadirnya transportasi *online* ini adalah sebagai berikut:

- Kemacetan

Walaupun transportasi berbasis *online* ini berbeda dengan transportasi pada umumnya (angkot), tidak menutup kemungkinan tidak menyebabkan macet di beberapa titik jalan. Hal ini dapat kita lihat dan temui di beberapa jalanan di Kota Makassar, misalnya para pengemudi yang mangkal di trotoar untuk menunggu orderan. Dan tempat yang biasanya menjadi titik kemacetan dari hal ini adalah sekolah, kantor dan mall.

- Kriminalitas

Transportasi *online* ini menjadi pilihan utama bagi masyarakat saat ini, salah satunya di Kota Makassar. Namun sebagai penumpang (*costumer*) harus tetap selalu waspada, agar tidak menjadi korban kejahatan dari para oknum yang memanfaatkan transportasi *online* ini.

- *Server* yang mengalami gangguan/gangguan jaringan.

Dampak negatif lainnya dari menggunakan transportasi berbasis *online* GRAB ini adalah para pengguna (*costumer*) GRAB, tidak dapat menggunakan aplikasi apabila aplikasi GRAB mengalami gangguan pada *server*nya atau gangguan pada jaringan telekomunikasi untuk

mengakses jaringan internet. Karena tanpa jaringan internet aplikasi GRAB tidak dapat digunakan.

- Bentrok dengan ojek pangkalan

Dan seperti diketahui melalui berita-berita yang disiarkan. Pada awal kehadiran transportasi berbasis *online* ini tidak semulus yang dibayangkan, mulai dari demo, penolakan, dan pelarangan mengambil penumpang di daerah sekitar lingkungan ojek pengkolan mengambil penumpang.

4.2.4 Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Transportasi *Online* GRAB di Kota Makassar

Transportasi *online* GRAB tentunya berbeda dengan transportasi yang pada umumnya kita ketahui seperti angkot (angkutan kota) yang ada di Kota Makassar, yang dikenal dengan istilah *pete'-pete'*, ada juga becak dan bentor (semacam becak yang sudah dimodifikasi tapi tidak menggunakan bantuan sepeda melainkan sepeda motor), dan juga ojek pengkolan. Yang membuat transportasi *online* GRAB ini berbeda dengan transportasi pada umumnya adalah adanya standar operasional yang harus dilaksanakan oleh para pengemudi (*driver*) GRAB. Standar operasional menjadi hal yang harus dilaksanakan dan wajib dipatuhi para pengemudi (*driver*) GRAB. Seperti yang dikatakan oleh Husein selaku pengemudi (*driver*) GRAB:

“Yah pastinya dijalankan. Dalam dunia kerja tentunya standar operasional adalah hal yang penting dan pastinya ada manfaat

juga. Apalagi yang paling utama safety untuk keamanan dalam kendaraan (berkendara)”.
(Hasil Wawancara Tanggal 14 Juni 2021)

Dari hasil wawancara diatas menurutnya bahwa standar operasional menjadi sesuatu yang penting yang memberi manfaat. Apalagi dengan menerapkan standar operasional memberikan dampak berupa keamanan dalam berkendara.

Untuk melihat implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) transportasi *online* GRAB ini, dapat dilihat dari kualitas layanannya. Yang dimana untuk melihat apakah para pengendara (*driver*) telah menerapkan standar operasional prosedur yang ditetapkan perusahaan.

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Salah satu point untuk melihat standar operasional prosedur (SOP) dari transportasi *online* GRAB saat melakukan pekerjaan / tugasnya, pengendara (*driver*) harus memerhatikan dari atribut dan kendaraan yang digunakan. Atribut yang dimaksud adalah khususnya untuk layanan yang menggunakan motor; Pertama, para pengendaranya (*driver*) diharuskan memakai jaket yang sudah disiapkan GRAB dan memakai peralatan yang menunjang keamanan berkendara contohnya helm yang berstandar SNI. Adapun jaket harus dalam kondisi yang baik dan tidak dimodifikasi. Kedua, pengendara juga diberikan helm dari perusahaan sebagai keamanan yang diberikan kepada penumpangnya (*costumer*) berupa helm yang berstandar SNI dan berlogo GRAB. Untuk layanan yang menggunakan mobil, mereka

para pengemudi (*driver*) berkewajiban untuk mengingatkan bagi yang menggunakan layanan jasa (*costumer*) untuk memakai *seatbelt*. Dan selanjutnya kendaraan untuk meningkatkan performa pelayanan, baik motor dan mobil harus dalam kondisi yang lengkap dan bersih.

Pada standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan perusahaan, atribut dan kendaraan pengemudi (*driver*) harus selalu dalam keadaan yang baik, bersih dan lengkap. Seperti yang dikatakan oleh Kiki selaku pengguna layanan transportasi *online* GRAB:

“Kalau atributnya itu pakai jaket GRAB sama helm dan ada juga untuk konsumen”
(Hasil Wawancara Tanggal 7 Juni 2021)

Namun, dilapangan terdapat beberapa pengemudi yang ditemui tidak sesuai dengan syarat SOP yang ditetapkan, seperti lebih lanjut dikatakan oleh Kiki:

“Ada yang biasa tidak ada lengannya itu. Ada juga biasa yang pakai lengan panjang (jaket dimodifikasi). Dan untuk kendaraan sejauh ini bersih dan aman”.
(Hasil Wawancara Tanggal 7 Juni 2021)

Hal senada juga disampaikan oleh pengguna layanan transportasi *online* GRAB, Ayu:

“Ada sebagian kecil pengemudi yang kadang tidak mematuhi salah satu atribut, kayak biasa ada ketemu di jalan yang jaketnya dimodifikasi atau dipotong”.
(Hasil Wawancara Tanggal 7 Juni 2021)

Beberapa pendapat narasumber lainnya sebagai pengguna layanan jasa transportasi *online* GRAB juga sebagai berikut:

“Menurut saya kualitas pelayanannya itu tergantung, seperti pengalaman saya sendiri pribadi, waktu pesan GRAB itu ada

memang yang datang dengan atribut lengkap terus kendaraannya sesuai, bersih. Tapi ada juga yang mobilnya yang ada pada GRAB dengan yang datang itu beda, terus orangnya yang datang juga beda, terus biasa tidak pakai atribut lengkap begitu.”

(Farida Fardillah, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Menurutku tergantung pengemudinya ada yang bersih, ada yang jorok juga dan ada juga yang tidak sesuai dengan aplikasi nomor plat motornya atau wajahnya”.

(Nur Afni, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Baik, dan kadang menggunakan atributnya yang lengkap seperti jaket GRAB supaya mudah ditandai dan helm. Tapi kendaraannya kadang tidak sesuai ekpektasi, seperti contohnya dalam GRAB CAR di aplikasi pakai mobil Avanza tapi yang datang Sigr. Dan menurut saya kendaraannya juga biasa ada yang bersih, ada yang tidak bersih”.

(Dian Fahira, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Saya pernah dapat driver yang melengkapi motornya dengan penghalang antara driver dengan penumpang demi mencegah penularan COVID-19 dan itu menurut saya sangat-sangat bagus. Tapi ada juga driver yang bahkan helmnya sangat tidak layak untuk digunakan oleh penumpangnya”.

(Gayati Jagir, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Kalau masalah motor, biasa kadang ada motor yang tidak sesuai DD motor (nomor kendaraan) yang tertampil yang ada di aplikasi GRAB dengan yang datang di rumah, biasa itu sih yang bikin kita keliru. Jadi biasa kita harus saling chat lagi dulu, memastikan apakah memang betul kita memesan di dia atau belum begitu. Terus ada juga biasa GRAB yang maksudnya helmnya itu ada tidak pakai kaca. Jadi saya selaku masyarakat yang biasa juga menggunakan GRAB, kalau bisa dilengkapi kaca demi keselamatan”.

(Muh Ikhsan Sultan Ar, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Untuk pelayanannya sendiri itu, dari fisiknya rata-rata driver ojol itu, sangat memerhatikan kelengkapan berkasnya yah. Apalagi kelengkapan dalam mengemudi sudah pasti. Untuk penampilannya sendiri sih, ada sebagian yang memakai baju kaos biasa tanpa atribut apapun tapi yang sering saya dapat itu, memakai atribut GRAB. Jadi Cuma hanya sekian persen yang tidak memiliki kelengkapan”.

(Nahda Indah Sari, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa meskipun sebagian besar pengendara (*driver*) telah mematuhi dan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan, namun beberapa pengendara (*driver*) dalam penerapan standar operasional prosedurnya masih ditemukan tidak sesuai dengan yang diterapkan perusahaan walaupun telah memakai atribut yang lengkap seperti, kondisi jaket pengemudi yang dimodifikasi, kondisi atribut (helm untuk pengguna layanan) yang kurang baik, dan kondisi kendaraan yang kotor. Bahkan dari beberapa hasil wawancara diatas, mereka menemukan ketidaksesuaian yang terdapat pada aplikasi dengan kenyataannya, seperti perbedaan kendaraan, nomor kendaraan, bahkan yang lebih parah perbedaan pengendara (*driver*).

2. Keandalan (*Reliability*)

Selanjutnya untuk melihat standar operasional prosedur para pengendara (*driver*) di Kota Makassar yaitu melihat keandalannya, dengan menilai cara pengemudi (*driver*) dalam mengendarai kendaraannya di jalan. Yang dalam hal ini kenyamanan berkendara, mematuhi lalu lintas, dan sesuai standar kecepatan agar terhindar dari kecelakaan. Seperti pernyataan narasumber Hilmah Lutfiah berikut:

“Namanya musibah tidak ada yang tahu, sebaiknya dihindari seperti menggunakan helm, mematuhi rambu lalu lintas, dan tidak melaju dengan kecepatan tinggi”.

(Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

Di kota-kota besar seperti Kota Makassar bukan hal yang baru apabila disetiap sudutnya kita dapat menjumpai transportasi *online* GRAB dan namanya transportasi apalagi yang beroperasi di jalan, pastinya tidak akan terlepas dari lalu lintas dan kecepatan dalam mengoperasikan kendaraannya, ini menjadi salah satu standar operasional prosedur (SOP) perusahaan. Selain itu, kenyamanan penumpang (*costumer*) merupakan salah satu prioritas mengapa GRAB didirikan.

Seperti beberapa hasil wawancara dan pengalaman penumpang (*costumer*) transportasi *online* GRAB berikut ini tentang kenyamanan menggunakan transportasi *online* GRAB di Kota Makassar:

“Kalau menurut pengalaman saya pribadi, kalau saya biasa naik GRAB menurut saya, kayak nyaman begitu karena biasa kayak tukang GRABnya itu kayak bercerita atau bertanya begitu. Kalau kurang nyaman kayaknya belum pernah”.
(Farida Fardillah, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Selama ini selalu nyaman karena saya selalu dapat driver yang baik dan tidak ugal-ugalan dalam membawa transportasi”.
(Dian Fahira, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Nyaman. Tergantung lagi dari orangnya dia bisa asikkan perjalanan kita, misal di ajak ngobrol atau bagaimana”.
(Muh Ikhsan Sultan Ar, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Selama saya menggunakan ojek online, masih nyaman-nyaman saja karena kalau saya menggunakan ojek online selalu bilang ke ojeknya untuk hati-hati dalam berkendara (sebelum berangkat). Biasanya ada yang bandel, tapi kita sebagai penumpang wajib memberikan peringatan buat ojeknya karena itu juga buat keselamatan kita bersama”.
(Hilmah Lutfiah, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Semenjak saya menggunakan GRAB menurut saya, pengemudi mengemudikan transportasinya secara baik dan saya nyaman menggunakannya. Karena beberapa pengemudi mengemudikan transportasinya secara baik dan normal”.
(Try Fany Anwar, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari para penumpang GRAB sudah merasa nyaman dari menggunakan pelayanan transportasi *online* ini. Apalagi beberapa pengemudi dengan keramahannya mengajak bicara penumpangnya (*costumer*) di jalan. Dan penumpang dari transportasi *online* GRAB ini tidak segan untuk mengingatkan pengemudi (*driver*) transportasi *online* GRAB untuk selalu hati-hati dalam berkendara. Namun beberapa penumpang masih menemukan pengemudi yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan, seperti wawancara berikut:

“Nyaman atau tidak tergantung pengemudinya. Ada yang memang nyaman ada yang tidak”.
(Nur Afni, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

Hal senada juga disampaikan oleh pengguna layanan GRAB lainnya Ayu:

“Kalau untuk kenyamanan beda-beda dari setiap driver”.
(Hasil Wawancara Tanggal 7 Juni 2021)

Dari Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk kenyamanan dalam berkendara berbeda dari setiap pengemudinya (*driver*).

Untuk kepatuhan lalu lintas, di setiap daerah semua pengendara diuntut untuk mematuhi rambu lalu lintas, termasuk para pengendara

transportasi *online* GRAB. Dan tingginya angka kecelakaan di jalan disebabkan karena pengemudi yang tidak hati-hati saat berkendara. Di Kota Makassar sendiri ternyata rata-rata pengemudi transportasi *online* GRAB patuh terhadap hal yang satu ini. Seperti menurut narasumber berikut:

“Selalu mematuhi rambu lalu lintas, dan kecepatannya yaitu selalu standar, tidak cepat dan tidak lambat jadi kita pelanggan merasa aman”.

(Dian Fahira, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

Pernyataan diatas juga sejalan dengan penumpang (*costumer*)

GRAB lainnya yakni:

“Menurut saya pengemudi atau driver di jalan itu mematuhi rambu lalu lintas, semenjak saya menggunakan GRAB saya tidak pernah menemui pengemudi yang melanggar lalu lintas. Kemudian bebarapa driver juga menyesuaikan kecepatan kendaraannya, biasanya pada saat jalan raya sepi, mereka mengemudikannya dengan laju yang cepat tetapi ketika jalan raya padat kendaraan, mereka menyesuaikan kecepatan kendaraannya”.

(Try Fany Anwar, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Iya kalau menurut saya itu, ketika saya naik GRAB itu pengemudinya sangat mematuhi lalu lintas, terus untuk kecepatan menurut saya tidak lambat tidak cepat”.

(Farida Fardillah, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Menurutku selama pengalamanku memakai transportasi online, alhamdulillahnya semua mematuhi rambu lalu lintas dan kecepatannya itu tergantung requestnya saya mau cepat atau tidak”.

(Nur Afnhi, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Iya betul, pengemudi mematuhi rambu lalu lintas. Untuk kecepatan Sebenarnya tergantung dari penumpang juga. Apakah dia request untuk misal penumpangnya buru-buru untuk ke kampuslah misalnya, bilang pak “saya buru-buru bisa agak cepat sedikit bawa motornya?”

(Muh Ikhsan Sultan Ar, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

Dan untuk kepatuhan lalu lintas dan kecepatan laju berkendara, dari wawancara diatas para pengemudi rata-rata sudah mematuhi lalu lintas di jalan dan menyesuaikan dengan kecepatan dalam berkendara pada umumnya, walaupun beberapa penumpang ada yang meminta menambah/mengurangi kecepatan. Namun lagi-lagi masih ditemukan beberapa pengemudi yang melampaui batas kecepatan, seperti yang disampaikan narasumber berikut:

“Pernah sekali dua kali saya dapat driver yang agak ngebut tapi disitukan kalau selesai mengantar bisa dikasih nilai performa. Jadi misalkan kalau dia (driver) ngebut-ngebut bisa saya kasih bintang 2 atau 3. Makanya mungkin ada beberapa driver yang takut kalau ngebut-ngebut”.

(Ayu, Hasil wawancara 7 Juni 2021)

Dari hasil wawancara diatas, walaupun para pengendara transportasi *online* ini melakukan suatu kesalahan, pengguna transportasi berbasis *online* GRAB ini tidak segan untuk memberikan “efek jera”. Pengguna layanan dapat memberikan penilaian performa berupa pemberian bintang.

3. Jaminan (*Assurance*)

Selain kenyamanan, prioritas utama didirikannya transportasi *online* GRAB adalah keselamatan dan keamanan, baik penumpangnya (*costumer*) maupun pengemudinya (*driver*). Pada pelayanannya para pengemudi transportasi *online* GRAB selalu berusaha untuk memberikan jaminan pelayanan yang memuaskan seperti, keselamatan berkendara, memberikan jaminan terhadap kualitas helm, dan

mengetahui dan mengerti lokasi tujuan. Seperti pernyataan pengguna GRAB berikut ini:

“Yah kalau saya pribadi sendiri sih, namanya driver ojol itu kan pasti sudah memenuhi selalu standar operasional perusahaan. Jadi, mungkin pengemudi itu selalu mengedepankan keselamatan penumpangnya sih”.

(Nahda Indah Sari Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Iya dengan dia memberikan alat safety seperti helm dan tidak ugal-ugalan dalam membawa kendaraan mereka sudah menjamin keselamatan para pelanggan. Yah menurut saya helm yang mereka berikan terjamin kebersihannya dan berfungsi dengan baik. Mereka pula selalu memberikan tawaran (rute tercepat) karena biasanya jalan-jalan yang ada di google maps itu macet jadi mereka selalu menawarkan rute tercepat. Dan itu bagus”.

(Dian Fahira, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Yah kalau namanya sopir GRAB, pasti mengedepankan untuk menjamin keselamatannya penumpang karena tidak mungkin dia tidak bisa jamin keselamatan. Yang jelas hati-hati saat berkendara”.

(Muh Ikhsan Sultan Ar, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

Dapat dilihat pada wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa para pengemudi (*driver*) transportasi *online* GRAB selalu memenuhi standar operasional prosedur (SOP) perusahaan sehingga pastinya pengemudinya selalu mengedepankan keselamatan. Adapun dengan memberikan alat keamanan seperti helm dan hati-hati saat berkendara di jalan, menurutnya hal ini sudah cukup untuk menjamin keselamatan penumpang. Beberapa pengemudi (*driver*) juga menawarkan kepada penumpangnya rute tercepat yang bisa diakses kendaraan apabila rute perjalanan yang dilewati macet.

Selain itu, GRAB juga selalu mengutamakan kepercayaan serta kejujuran. Seperti yang dialami salah satu pengguna GRAB satu ini:

“Iya keselamatan terjamin, apalagi saya pernah naik GRAB mobil dan saya kehilangan hp (handphone). (Mungkin) hilangnya di GRAB mobil. Mereka mengembalikan hp saya dengan mengantarkan kembali kerumah”.
(Kiki, Hasil Wawancara Tanggal 7 Juni 2021).

Namun sayangnya, pada kenyataan masih ada beberapa pengemudi transportasi *online* GRAB di Kota Makassar yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) satu ini. Seperti dari beberapa hasil wawancara berikut ini:

“Ada beberapa yang sulit menemukan alamat atau biasa kesar. Kalau untuk helmnya pernah sekali dua kali dapat yang tidak ada kancingnya, kacanya turun-turun, susah lepas kancingnya, dan kadang juga agak bau helmnya”.
(Ayu, Hasil wawancara 7 Juni 2021)

“Pengalaman saya naik GRAB Motor itu, ada pernah naik GRAB helmnya menurut saya kurang bersih (bau) begitu, kalau naik mobil bersih. Untuk rute yang dituju, tergantung. Karena saya pernah naik GRAB, dia tidak tau rutanya terus kayak “ini kemana- ini kemana” jadi kita arahkan lagi”.
(Farida Fardillah, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Ini semua tergantung pengemudinya. Ada yang memang menjaga kebersihan, ada memang juga yang tidak. Jadi, Selama ini sih kebanyakan bersih ada beberapa yang agak jorok”.
(Nur Afnhi, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Yah kalau soal ini ada juga yang tidak bersih helmnya maaf ada yang bau, ada juga helmnya yang tidak menggunakan kaca”.
(Muh Ikhsan Sultan Ar, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Ini sangat penting, kita sebagai penumpang biasanya mendapatkan helm yang basah dan kaca yang turun tiba-tiba”.

atau ada biasa yang tidak bisa di pakai dengan betul karena ini juga harus diperhatikan dengan baik”.

(Hilmah Lutfiah, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Beberapa driver memberikan helm berfungsi dengan baik dan ada juga driver yang memberikan helm yang tidak berfungsi dengan baik dalam artian tidak berstandar SNI dan tidak memakai logo GRAB. Untuk kebersihannya beberapa juga kurang bagus dalam hal kebersihan di helmnya seperti aroma dari helm tersebut”.

(Try Fany Anwar, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

Dapat dilihat, dari hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa dalam hal ini untuk GRAB Motor di Kota Makassar, para penumpang mengeluhkan tentang salah satu atribut keamanan dalam berkendara yaitu helm. Sebelumnya dijelaskan bahwa untuk layanan GRAB yang satu ini yaitu GRAB Motor, para mitra / pengemudi (*driver*) dilengkapi helm bagi penumpang dari perusahaan. Yang dimana kebersihan dari salah satu atribut ini menjadi point penilaian para penumpang (*costumer*) GRAB. Dan bisa dilihat wawancara diatas, para penumpang mengeluhkan tentang helm yang kotor, bau yang tidak sedap, tidak berfungsi dengan baik, bahkan salah satu penumpangnya menemukan helm yang tidak berstandar SNI dan tidak memakai logo GRAB. Selain itu ternyata ditemukan pula beberapa pengemudi yang kesasar dan kurang menguasai rute perjalanan ke lokasi tujuan.

4. Empati (*Empathy*)

Dalam memberikan pelayanannya para pengemudi (*driver*) berusaha untuk memberikan yang terbaik dengan membangun dan

menciptakan komunikasi yang baik dalam memenuhi kebutuhan dari penumpang (*costumer*). Standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan adalah tentang bagaimana pengemudi dalam bersikap sopan, mulai dari menyapa sampai mengucapkan terima kasih saat menyelesaikan pesanan.

Berikut pendapat menurut beberapa penumpang (*costumer*) transportasi *online* GRAB di Kota Makassar:

“Dalam memberikan pelayanan semua pengemudi yang saya dapat Alhamdulillah aman dan sopan, baik itu saat menawarkan helm (menjemput), sampai tiba di lokasi tujuan”.
(Ayu, Hasil wawancara 7 Juni 2021)

“Selama saya menggunakan GRAB, semuanya baik. Saat kayak berangkat begitu ditelpon “dimana maki?” begitu. Terus di jalan di ajak cerita”.
(Farida Fardillah, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Baik sopan mulai dari saat berangkat dan di jalan selalu menawarkan rute tercepat, dan saat tiba juga mereka tidak lupa mengucapkan terima kasih.
(Dian Fahira, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Yah pelayanannya bagus, karena ramah. Saya Alhamdulillah selama ini dapat pengemudi yang ramah, di jalan juga ajak ngobrol. Jadi kita sebagai penumpang tidak bosan, tidak jenuh. Dan saat tiba juga bagus”.
(Muh Ikhsan Sultan Ar, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Terkait dengan sikap pengemudi memberikan pelayanan sudah cukup bagus karena pertama para driver akan menanyakan kesiapan kita, apakah kita sudah siap berangkat atau tidak? Dan di jalan biasanya para driver mengajak kita berbicara kemudian saat tiba driver akan mengucapkan terima kasih. Jadi, menurut saya pelayanan saat berangkat maupun saat tiba dilokasi sudah bagus”.
(Try Fany Anwar, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Menurut saya tergantung pribadi masing-masing yah. Ada pengemudi yang memang dibilang sokap tapi bukan sokap-

sokap, tapi bagaimana yah. Memang sokapnya untuk sekedar memberikan kesan ramah ke penumpang bahwa driver yang anda naiki ini ramah. Tapi ada juga penumpang yang drivernya udah ramah tapi gitu doing, cuek, jawab seadanya. Jadi, mungkin lebih ke pribadi masing-masing lagi, karakter masing-masing bagaimana”.

(Nahda Indah Sari, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

Dari pernyataan para penumpang wawancara diatas, dapat dilihat bahwa untuk penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang satu ini, pengendara (*driver*) transportasi *online* GRAB di Kota Makassar sudah cukup baik. Mereka para penumpang (*costumer*) merasa puas dari pelayanan yang diberikan para pengemudi (*driver*) GRAB. Saat pengemudi (*driver*) menerima *order* dari penumpang (*costumer*), para pengemudi dengan segera untuk menelpon untuk menanyakan titik lokasi penumpang, saat di jalan mereka para pengemudi mengajak berbicara penumpangnya, dan saat tiba para pengemudi juga tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih.

Selain itu para pengemudi (*driver*) juga kadang memberikan penawaran *top-up* kepada penumpangnya (*costumer*). Adapun *top-up* yang dimaksud disini adalah untuk mengisi saldo, dalam hal ini aplikasi yang digunakan OVO (layanan keuangan digital) untuk memudahkan pembayaran perjalanan GRAB. Berikut pernyataan beberapa narasumber:

“Top-up ini sangat bagus karena mempermudah transaksi pembayaran ojek online. Karena kan biasanya antara ojek online dan penumpang tidak punya uang kecil atau untuk kembalian. Jadi top-up cara mudah untuk transaksi bagi pengendara ojek online”.

(Hilmah Lutfiah, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Menurut saya itu bagus karena itu mempermudah pelanggan untuk memesan kembali dan mempermudah pelanggan melakukan top-up”.

(Dian Fahira, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

“Yah menurut saya wajar-wajar saja. Tidak masalah menurut saya, namanya juga promosi. Ada juga beberapa penumpang minta top-up. Dan kasih bintang 5 kalau bagus pelayanannya”.

(Muh Ikhsan Sultan Ar, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *top-up* ini menjadi media yang memudahkan transaksi pembayaran ojek *online* GRAB ini. Sehingga bagi beberapa penumpang (*costumer*) atau pengemudi (*driver*) yang tidak punya uang cash yang cukup untuk pembayaran, ini bisa menjadi alternatif bagi mereka.

Akan tetapi, menurut Try Fany Anwar selaku penumpang transportasi *online* GRAB sebagai berikut:

“Semenjak saya menggunakan GRAB hanya beberapa driver yang melakukan promosi atau penawaran terhadap saya. Saya jarang mendapatkan promosi atau top-up ditujukan kepada saya. Dan ketika saya mendapatkan penawaran tersebut saya tidak melakukannya karena menurut saya top-up pada saat top-up dari driver cukup menyulitkan dan memakan waktu yang lama”

(Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

Pernyataan diatas juga sejalan dengan pendapat penumpang lain yakni:

“Nah untuk pengemudi yang biasanya melakukan penawaran, kalau saya pribadi jarang yang ditawari, cuman pernah sih beberapa kali. Eh tidak juga beberapa kali, mungkin satu dua kali ditawari untuk top-up tapi cuman lagi malas saja jadi tidak top-up. Jadi intinya kembali ke pribadi diri masing-masing lagi sih menurut saya”.

(Nahda Indah Sari, Hasil Wawancara Tanggal 6 Juli 2021)

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa menurut pengguna jasa (*costumer*) transportasi *online* GRAB ini, walaupun mendapat tawaran *top-up* dari pengemudi (*driver*), mereka tidak akan menerima penawaran tersebut karena *top-up* cukup menyulitkan dan memakan waktu lama.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

Hadirnya transportasi berbasis *online* GRAB, membawa pengaruh dan dampak tersendiri bagi masyarakat Kota Makassar. Tak bisa dipungkiri hadirnya transportasi berbasis *online* GRAB ini tentunya menjadi salah satu kendaraan transportasi *online* yang diminati oleh warga Kota Makassar. Mulai dari kemudahan, pilihan jasa antar, harga/tarif yang masih terjangkau, banyaknya promo, tersedianya lapangan pekerjaan. Walaupun disamping itu ada pula sisi negatifnya, seperti kemacetan, kriminalitas, gangguan server/jaringan internet dan bentrok dengan ojek pengkolan. Namun dalam pengimplementasian standar operasional prosedur belum maksimal karena ditemukannya beberapa pengemudi (*driver*) yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan dari GRAB.

Pertama, untuk bukti fisik berupa atribut dan kendaraan. Pengendara (*driver*) transportasi *online* GRAB di Kota Makassar masih ditemukan sebagian kecil yang atributnya kurang lengkap yaitu tidak menggunakan jaket GRAB, selain itu terdapat pula pengendara (*driver*) yang lengkap tetapi memodifikasi jaketnya dan helm kurang nyaman bagi penumpangnya. Dan untuk kendaraan masih ada pengendara yang tidak memperhatikan ini, misalnya membiarkan kendaraannya dalam kondisi yang kotor. Bahkan ada

yang ditemukan adanya perbedaan atau ketidaksesuaian dengan yang terdata di aplikasi.

Kedua, keandalan berupa pelayanan yang diberikan pengendara (*driver*) di Kota Makassar dalam mengendarakan kendaraannya di jalan. Sejauh ini mendapat respon yang bagus, walaupun masih ada satu atau dua pengemudi (*driver*) yang kurang dalam memberikan kenyamanan berkendara dan berkendara dengan kecepatan tinggi. Selain itu, pengendara (*driver*) transportasi *online* GRAB di Kota Makassar juga telah mematuhi lalu lintas.

Ketiga, jaminan yang diberikan oleh pengendara (*driver*) masih ditemukan sedikit celah, walaupun pengendara (*driver*) di Kota Makassar telah menggunakan atribut secara lengkap ternyata beberapa pengendara (*driver*) tidak memerhatikan jaminan kebersihan dan kualitas salah satu atributnya, yakni helm yang digunakan untuk penumpangnya (*costumer*). Selain itu, masih ada pula ditemukan pengendara (*driver*) yang tidak menguasai rute perjalanan.

Keempat, untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya komunikasi yang baik juga menjadi point tambahan bagi pengendara (*driver*) transportasi *online* GRAB ini. Dan di Kota Makassar, pengendaranya (*driver*) telah memenuhi standar yang satu ini. Mulai dari menjemput orderan dengan menyapa duluan penumpangnya (*costumer*), mengajak bicara saat di jalan, dan saat tiba pengendara tidak lupa mengucapkan terima kasih. Untuk penawaran seperti *top-up* juga sudah dilaksanakan para pengemudi (*driver*) GRAB, meskipun beberapa penumpang enggan untuk melakukan *top-up*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat penulis kemukakan yaitu:

Seharusnya GRAB lebih memperhatikan lagi para pengendaranya (*driver*) apalagi yang lebih utama atributnya seperti jaket untuk pengendara (*driver*) dan helm untuk penumpangnya (*costumer*). Agar lebih meningkatkan kualitas dari pelayanannya.

Untuk para pengemudi (*driver*) transportasi *online* GRAB di Kota Makassar untuk lebih memperhatikan dan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan GRAB demi keamanan, kenyamanan, dan keselamatan antara pengemudi (*driver*) dan penumpang (*costumer*) dalam berkendara di jalan.

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel yang berbeda dengan penelitian ini dengan perusahaan yang berbeda dari penelitian ini, sehingga penelitian selanjutnya dapat menjelaskan lebih sempurna mengenai perilaku pengendara transportasi *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiharjo, M. 2014. *Menyusun SOP*. Raih Asa Sukses. Jakarta
- Mukhamad Zulfal Faradis. 2018. *Evaluasi Penerapan Standart Operating Procedure (SOP) Studi Pada Go-jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Nurlaili. 2018. *Dampak Keberadaan Alat Transportasi Online Terhadap Becak Konvensional Di Kota Banda Aceh*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam. Banda Aceh.
- Putri Mayang Sari. 2017. *Perilaku Pengendara Ojek (Studi Kasus Di Perumahan Gading Marpoyan Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru)*. Jom Fisip Volume No 2. Pekanbaru.
- Purnamasari, Evita P. 2015. *Panduan Menyusun SOP*. PT Buku Kita. Yogyakarta.
- Riza Qani'atul Lutfi. 2019. *Analisis Perbedaan Transaksi Pembayaran Sistem Go-Pay Dan Cash Dalam Perspektif Hukum Konvensional Dan Hukum Islam (Studi Pada Driver Jasa Transportasi Online Go-jek Di Kota Kediri)*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN).Tulungagung.
- Siti Nurhotimah. 2018. *Persepsi Masyarakat Tentang Kebijakan Transportasi Online Di Terminal Purabaya Sidoarjo*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel. Surabaya
- Syufia Hadiyatis Sholehah. 2018. *Implementasi Standard Operating Procedures(SOP) Penyelenggaraan Umrah Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Ahsanta Tours & Travel Tangerang Selatan*. Universitas Islam Negeri Sayrif Hidayatullah. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality Dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wardayana. 2018. *Analisis Dampak Transportasi Online Terhadap Transportasi Konvensional Di Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah. Makassar.
- Wati, Riski Ameliya. 2017. *Analisis Total Quality Service (TQS) Dengan Penerapan Quality Function Deployment (QFD) Pada Go-jek Indonesia Cabang Makassar (Taksi Online)*. Universitas Hasanuddin. Makassar.

<https://databooks.katadata.co.id> diakses tanggal 18 Januari 2021

<https://www.google.com/amp/s/m.kumparan.com> diakses tanggal 18 Januari 2021

[Playstore.com](https://playstore.com) diakses tanggal 4 Februari 2021

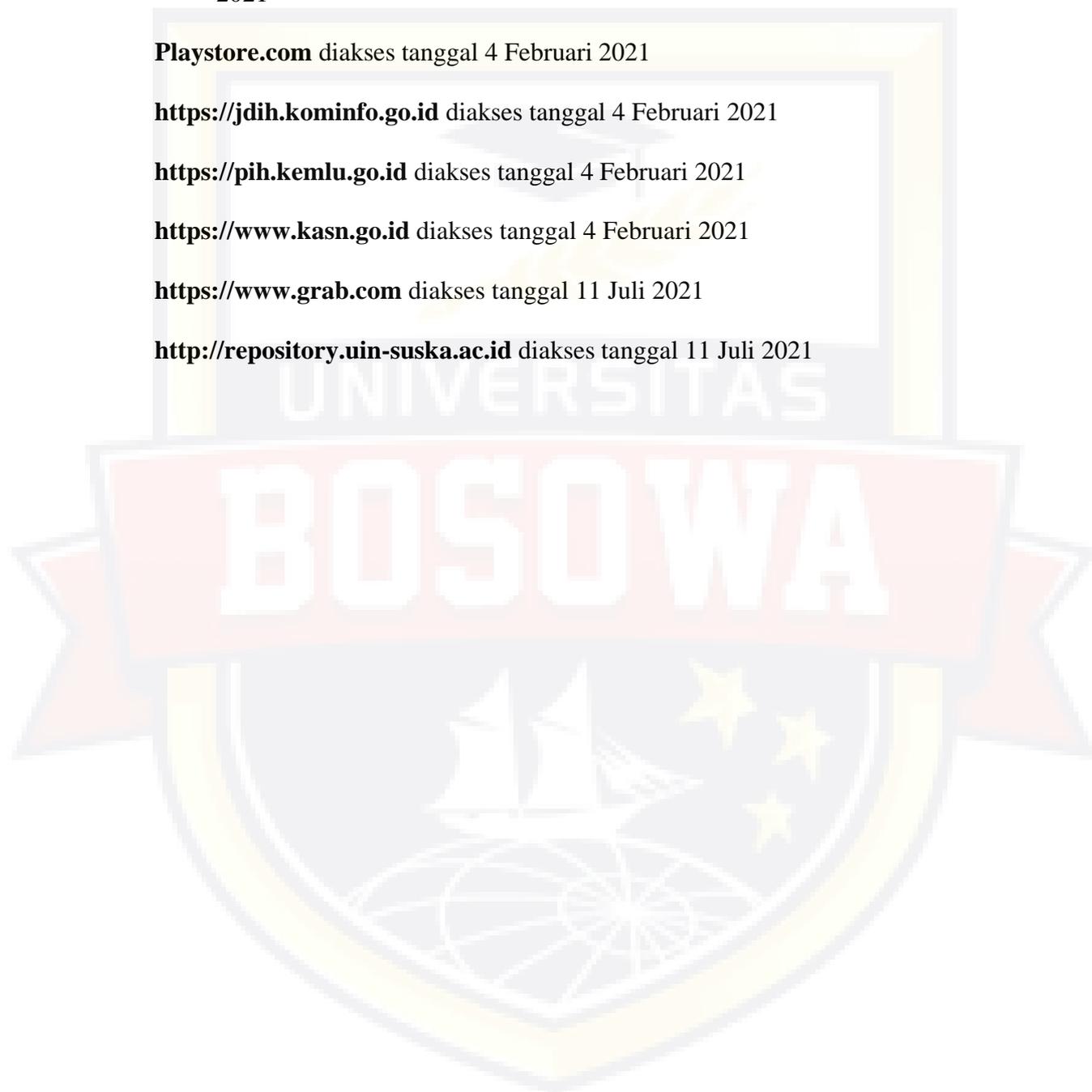
<https://jdih.kominfo.go.id> diakses tanggal 4 Februari 2021

<https://pih.kemlu.go.id> diakses tanggal 4 Februari 2021

<https://www.kasn.go.id> diakses tanggal 4 Februari 2021

<https://www.grab.com> diakses tanggal 11 Juli 2021

<http://repository.uin-suska.ac.id> diakses tanggal 11 Juli 2021





LAMPIRAN

LAMPIRAN I

DAFTAR NAMA INFORMAN

1. Nama : Kiki
Umur : 25 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Jenis Kelamin : Perempuan
Tanggal Wawancara : Senin, 7 Juni 2021
2. Nama : Ayu
Umur : 28 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Jenis Kelamin : Perempuan
Tanggal Wawancara : Senin, 7 Juni 2021
3. Nama : Husein
Umur : 28 Tahun
Pekerjaan : Pengendara GRAB Car
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tanggal Wawancara : Senin, 14 Juni 2021
4. Nama : Farida Fardillah
Umur : 20 Tahun
Pekerjaan : Mahasiswa
Jenis Kelamin : Perempuan
Tanggal Wawancara : Selasa, 6 Juli 2021
5. Nama : Nur Afni
Umur : 21 Tahun
Pekerjaan : Mahasiswa
Jenis Kelamin : Perempuan
Tanggal Wawancara : Selasa, 6 Juli 2021
6. Nama : Dian Fahira
Umur : 21 tahun
Pekerjaan : Mahasiswa
Jenis Kelamin : Perempuan
Tanggal Wawancara : Selasa, 6 Juli 2021

7. Nama : Gayati Jagir
Umur : 24 Tahun
Pekerjaan : Mahasiswa
Jenis Kelamin : Perempuan
Tanggal Wawancara : Selasa, 6 Juli 2021

8. Nama : Muh Ikhsan Sultan Ar
Umur : 21 Tahun
Pekerjaan : Mahasiswa
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tanggal Wawancara : Selasa, 6 Juli 2021

9. Nama : Hilmah Lutfiah
Umur : 21 Tahun
Pekerjaan : Mahasiswa
Jenis Kelamin : Perempuan
Tanggal Wawancara : Selasa, 6 Juli 2021

10. Nama : Try Fany Anwar
Umur : 21 Tahun
Pekerjaan : Mahasiswa
Jenis Kelamin : Perempuan
Tanggal Wawancara : Selasa, 6 Juli 2021

11. Nama : Nahda Indah Sari
Umur : 21 Tahun
Pekerjaan : Mahasiswa
Jenis Kelamin : Perempuan
Tanggal Wawancara : Selasa, 6 Juli 2021

LAMPIRAN II

PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman Wawancara untuk Pengemudi

1. Bagaimana menurut Anda hadirnya transportasi online khususnya GRAB di Kota Makassar?
2. Bagaimana dampak/ pengaruh yang dirasakan dengan hadirnya transportasi online GRAB ini?
3. Bagaimana menurut Anda tentang Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan? Apakah dijalankan atau tidak?

Pedoman wawancara untuk Penumpang

1. Bagaimana menurut Anda hadirnya transportasi online khususnya GRAB di Kota Makassar?
2. Bagaimana dampak/ pengaruh yang dirasakan dengan hadirnya transportasi online GRAB ini?
3. Bagaimana kualitas pelayanannya berupa:

Bukti Fisik

- Bagaimana pendapat Anda mengenai kelengkapan dan kondisi atribut (penempilan) yang dikenakan oleh pengemudi transportasi online GRAB?
- Bagaimana pendapat Anda mengenai kendaraan yang digunakan oleh pengemudi transportasi online GRAB?

Keandalan

- Bagaimana pendapat Anda mengenai cara pengemudi dalam berkendara, apakah nyaman?
- Dan bagaimana pendapat Anda saat di jalan, apakah pengemudi mematuhi rambu lalu lintas dan sesuai kecepatan?

Jaminan

- Apakah pengemudi telah menjamin keselamatan Anda?
- Menjamin kebersihan dan kualitas helm berfungsi dengan baik?

- Memberikan jaminan mengenai rute tercepat dan tahu jalan ke lokasi yang dituju?

Empati

- Bagaimana pendapat Anda mengenai sikap pengemudi dalam memberikan pelayanan (saat berangkat-dijalan-tiba) dan dalam melakukan penawaran seperti top-up?



LAMPIRAN III

TRANSKRIP WAWANCARA

1. Transkrip Wawancara Peneliti dengan Penegemudi GRAB di Kota Makassar

Peneliti	: Bagaimana menurut Anda hadirnya transportasi online khususnya GRAB di Kota Makassar?
Husein	: Menurut saya ini sesuatu hal yang bagus, berarti perusahaan baru dan pastinya ada lapangan kerja baru lagi yang tidak sedikit orang yang membutuhkan. Bisa dilihat sekarang di setiap titik jalanan, kita pasti jumpai GRAB atau Gojek di jalanan.
Peneliti	: Bagaimana dampak / pengaruh yang dirasakan dengan hadirnya transportasi online GRAB ini?
Husein	: Dampaknya yaitu seperti yang saya katakan sebelumnya, adanya lapangan kerja, mengapa tidak kita manfaatkan? Ini bisa menjadi penghasilan tambahan. Bagi saya adanya GRAB ini sangat menguntungkan bagi saya.
Peneliti	: Bagaimana menurut Anda tentang Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan? Apakah dijalankan atau tidak?
Husein	: Yah pastinya dijalankan. Dalam dunia kerja tentunya standar operasional adalah hal yang penting dan pastinya ada manfaatnya juga. Apalagi yang paling utama safety untuk keamanan dalam kendaraan (berkendara).

2. Transkrip Wawancara Peneliti dengan pengguna/penumpang GRAB di Kota Makassar

Peneliti	: Bagaimana menurut Anda hadirnya transportasi online khususnya GRAB di Kota Makassar?
Kiki	: Menurut saya itu berdampak besar bagi saya dan pasti juga masyarakat. Jadi lebih efisien dan lebih mudah mendapatkan transportasi, yang dulunya susah dapat sekarang jadi lebih efisien dan mudah.
Ayu	: Menurut saya ini jawaban dari masyarakat yang ingin kemudahan, salah satunya yaitu transportasi online dan merupakan suatu perkembangan teknologi yang sangat membantu khususnya bagi saya ibu rumah tangga, krn suami saya tidak selalu bisa mengantar saya kemana-mana. Jadi, dengan adanya transportasi online ini sangat membantu.
Farida Fardillah	: Sangat membantu masyarakat ketika ingin berpergian
Nur Afnhi	: Menurut saya hadirnya transportasi online itu sangat membantu bagi orang yang tidak mempunyai kendaraan atau ada orang yang tidak bisa membawa kendaraan pribadi karena alasan tertentu.
Dian Fahira	: Membantu masyarakat yang tidak mempunyai kendaraan atau tidak tahu mengoperasikan kendaraan. Jadi intinya mempermudah masyarakat
Gayati Jagir	: Hadirnya transportasi online sangat membantu dalam kegiatan sehari-hari. Jadi lebih praktis. Contohnya jika ingin berpergian. Kita tidak perlu lagi keluar rumah atau kedepan lorong lagi untuk menunggu transportasi umum
Muh Ikhsan Sultan Ar	: Dengan hadirnya GRAB dapat membantu masyarakat yang tidak memiliki kendaraan baik itu ketika kita mau

	keluar ke pasar, ke kampus, ke sekolah, ke kantor atau kemanapun itu kalau kita tidak punya alat transportasi, kita bisa menggunakan jasa GRAB untuk berpergian
Hilmah Lutfiah	: Pastiya mempermudah masyarakat dalam menjalankan aktifitas di kala sibuk seperti masyarakat di perkotaan. Contohnya pekerja anak sekolah, anak kuliah karena bisa juga menghemat ongkos dan biaya karena banyak promo dan ongkosnya juga terjangkau. Terus membuka lowongan pekerjaan bagi masyarakat luas khususnya di perkotaan
Try Fany Anwar	: Tentunya sangat membantu bagi masyarakat. Yang dulunya kita kenal transportasi yang hanya secara offline. Tapi sekarang hanya melalui satu aplikasi saja yaitu transportasi online atau GRAB, maka sangat mempermudah membantu aktifitas
Nahda Indah Sari	: Itu sangat memudahkan yah. Walaupun awalnya itu sempat kewalahan dalam mengaplikasikan tetapi semakin hari-kehari perkembangannya semakin pesat. Memang sangat memudahkan sih menurut saya
Peneliti	: Bagaimana dampak/ pengaruh yang dirasakan dengan hadirnya transportasi online GRAB ini?
Kiki	: Pengaruhnya Dulu lama sekali tunggu bentor atau becak, tapi sekarang jadi lebih mudah. Karena tinggal klik di aplikasinya, semua sudah ada disitu. Mau pesan GRAB motor, GRAB Mobil, bisa juga pesan makanan, bisa juga pesan sayur disitu. Jadi biar melalui aplikasi saja dipesan sayurnya tidak perlu lagi ke pasar Jadi lebih mudah.
Ayu	: Menurut saya ada 2 sisi yaitu ada positif dan negativenya. Namanya perusahaan pasti dibutuhkan SDM, apalagi yang bergerak di bidang transportasi yang utama

dibutuhkan itu pengemudi. Jadi hadirnya transportasi online ini jadi media lapangan pekerjaan bagi para pencari kerja. Apalagi diawal-awal menjadi pengemudi transportasi online menjadi pekerjaan yang bisa dibilang lumayan dan cukup menggiurkan, sampai pernah dengar kabar sampai ada yang meninggalkan pekerjaan dan jabatan yang bagus di perusahaannya hanya untuk menjadi pengemudi transportasi online.

Namun untuk sisi negatifnya yaitu karena semakin kesini semakin banyak pengemudi, mengakibatkan timbulnya kemacetan. Selain itu kriminalitas, pernah dengar ada mobil atau motor pengemudi yang dibegal. Ada juga berupa ancaman kepada customer. Dampak lainnya juga karena terkoneksi dengan internet kadang gangguan jaringan atau aplikasi perlu di update.

Farida : Dampak positifnya yaitu bagi orang yang tidak memiliki kendaraan atau tidak tau bawa motor, dengan adanya GRAB itu memudahkan mereka untuk berpergian, terus Fardillah : untuk dampak negatifnya yaitu seperti mungkin lebih berdampak seperti ke ojek yang bukan online, mungkin penghasilan mereka lebih berkurang karena sekarang ada mi online, jadi orang kayak lebih “ah sudah online saja tinggal di pesan terus datangmi” seperti begitu.

Nur Afnhi : Dampak atau pengaruhnya itu seperti kalau kita mau kemana- mana karena kita tidak punya kendaraan pribadi atau karena kita malas membawa kendaraan pribadi, kita bisa langsung pesan transportasi online. Dan walaupun kita mau beli makanan, kita tidak perlu keluar rumah karena sekarang sudah bisa pesan di transportasi online. Dan bagusnya juga transportasi online ini banyak

	<p>menerima lapangan pekerjaan yah. Contohnya mahasiswa yang mau membayar uang kuliah atau banyak pegawai yang di PHK. Jadi banyak yang bisa mencari lapangan pekerjaan di transportasi online ini</p>
Dian Fahira :	<p>Dampak positifnya, membantu masyarakat yang tidak punya kendaraan atau tidak tahu mengoperasikan kendaraan, terbukanya lowongan pekerjaan yang luas bagi pemuda-pemuda atau orang-orang yang belum punya pekerjaan. Dampak negatifnya yaitu kadang bentrok dengan ojek pangkalan dan menambah kemacetan</p>
Gayati Jagir :	<p>GRAB ini sebenarnya lebih ke mempermudah urusan kita. Contohnya saat malam hari, kita ingin beli makanan. Tapi malas keluar rumah. Nah kita bisa menggunakan fitur aplikasi GRABFOOD. Apalagi GRAB selalu mengadakan promo potongan harga dan juga adanya fitur GRABCAR, membantu saya tetap melakukan perjalanan saat hujan atau saat cuaca lagi terik-teriknya</p>
Muh Ikhsan Sultan Ar :	<p>Sangat positif, seperti jawaban saya tadi. Seperti saya datang ke Makassar lalu tidak punya kendaran, saya juga pusing mau naik apa ke kampus. Jadi saya biasa menggunakan GRAB.</p>
Hilmah Lutfiah :	<p>Setahuku bentrok dengan ojek pangkalan karena mungkin ada yang merasa tersaingi, menambah kemacetan, terus menambah kriminalitas.</p>
Try Fany Anwar :	<p>Tentunya ada pro dan kontra. Seperti yang kita lihat banyak yang setuju, banyak juga yang menentangnya. Adapun dampak positif maupun negative setelah hadirnya GRAB ini. Dampak positif hadirnya GRAB yaitu secara umum membantu, mempermudah dan</p>

	<p>mengefisiensikan waktu kita terkait dengan transportasi yang menjemput kita sesuai titik lokasi secara detail. Namun juga memiliki dampak negatifnya, seperti yang kita lihat awal mula munculnya GRAB banyak angkutan umum yang menolak kehadiran GRAB tersebut karena merasa tersaingi. Sehingga banyak terjadi demo, kekerasan, untuk menolak GRAB ini masuk di beberapa daerah dan terjadi kekerasan pada driver GRAB pada awal mula munculnya aplikasi GRAB tersebut.</p>
Nahda Indah Sari	<p>Dampak dan pengaruhnya itu sangat signifikan yah, seperti yang saya bilang tadi bahwa kehadiran transportasi online itu sangat membantu kita-kita. Sangat memudahkan. Jadi mungkin dampaknya sangat luar biasa juga, untuk kita-kita yang lebih memilih kendaraan umum tapi disisi lain dampak untuk para ojek, tukang becak dan pt-pt itu juga terganggu sedikit. Tapi untuk saya pribadi dampaknya masih lebih banyak manfaatnya daripada mudharatnya</p>
Peneliti	Bagaimana kualitas pelayanannya berupa:
	Bukti Fisik (Penampilan) Pengemudi
Peneliti	<p>1. Bagaimana pendapat Anda mengenai kelengkapan dan kondisi atribut (penampilan) yang dikenakan oleh pengemudi transportasi online GRAB?</p> <p>2. Bagaimana pendapat Anda mengenai kendaraan yang digunakan oleh pengemudi transportasi online GRAB?</p>
Kiki	<p>Kalau atributnya itu pakai jaket GRAB sama helm dan ada juga untuk konsumen. Ada yang biasa tidak ada lengannya itu. Ada juga biasa yang pakai lengan panjang</p>

	(jaket dimodifikasi). Dan untuk kendaraannya menurut saya sejauh ini bersih dan aman.
Ayu	<p>Untuk atributnya rata-rata lengkap. Tapi ada sebagian kecil pengemudi yang kadang tidak mematuhi salah satu atribut, kayak biasa ada ketemu di jalan yang jaketnya dimodifikasi atau dipotong.</p> <p>: Kalau untuk kendaraan, biasa ada yang tidak ada spionnya terus pernah juga dapat motor yang kotor. Tidak tahu pernah dicuci atau tidak pernah dicuci. Terus saya juga kurang nyaman untuk motor yang tinggi karena saya susah naik.</p>
Farida Fardillah	<p>Menurut saya kualitas pelayanannya itu tergantung, seperti pengalaman saya sendiri pribadi, waktu pesan GRAB itu ada memang yang datang dengan atribut lengkap terus kendaraannya sesuai, bersih. Tapi ada juga yang mobilnya yang ada pada GRAB dengan yang datang itu beda, terus orangnya yang datang juga beda, terus biasa tidak pakai atribut lengkap begitu. Ada juga yang seperti biasa kayak helmnya, kan naik motor, helmnya itu kurang bersih</p>
Nur Afni	<p>Menurutku tergantung pengemudinya ada yang bersih, ada yang jorok juga dan ada juga yang tidak sesuai dengan aplikasi nomor plat motornya atau wajahnya.</p>
Dian Fahira	<p>Baik, dan kadang menggunakan atributnya yang lengkap seperti jaket GRAB supaya mudah ditandai dan helm. Tapi kendaraannya kadang tidak sesuai ekpektasi, seperti contohnya dalam GRAB CAR di aplikasi pakai mobil Avanza tapi yang datang sigra. Dan menurut saya kendaraannya juga biasa ada yang bersih, ada yang tidak bersih</p>

<p>Gayati Jagir :</p>	<p>Kualitas pelayanan GRAB itu tergantung dari masing-masing drivernya. Saya pernah dapat driver yang melengkapi motornya dengan penghalang antara driver dengan penumpang demi mencegah penularan covid-19 dan itu menurut saya sangat-sangat bagus. Tapi ada juga driver yang bahkan helmnya sangat tidak layak untuk digunakan oleh penumpangnya.</p>
<p>Muh Ikhsan Sultan Ar :</p>	<p>Tergantung dari ojolnya, karena beda-beda dari orangnya. Ada yang ajak ngobrol, ada juga yang diam saja. Saya sebenarnya pribadi yang tidak terlalu pusingi hal itu, tentang pelayanannya. Yang jelas saya merasa aman, nyaman, sudah.</p> <p>Kalau masalah motor, biasa kadang ada motor yang tidak sesuai DD motor (nomor kendaraan) yang tertampil yang ada di aplikasi GRAB dengan yang datang di rumah, biasa itu sih yang bikin kita keliru. Jadi biasa kita harus saling chat lagi dulu, memastikan apakah memang betul kita memesan di dia atau belum begitu. Terus ada juga biasa GRAB yang maksudnya helmnya itu ada tidak pakai kaca. Jadi saya selaku masyarakat yang biasa juga menggunakan GRAB, kalau bisa dilengkapi kaca demi keselamatan</p>
<p>Hilmah Lutfiah :</p>	<p>Selama saya menggunakan ojek online pasti ada plus minusnya. Yang terpenting bawa kendaraan tidak ugal-ugalan, tidak lupa memakai helm agar selamat sampai tujuan. Dan pastikan helm penumpang bersih seperti tidak basah, itu salah satu kenyamanan penumpang.</p>
<p>Try Fany Anwar :</p>	<p>Terkait dengan kualitas pelayanan GRAB menurut saya secara umum, kualitas pelayanan GRAB cukup bagus tetapi ada juga beberapa yang memberikan pelayanan</p>

	<p>buruk. untuk pelayanan yang cukup bagus, terkait kondisi kendaraannya, beberapa driver yang telah saya temui memiliki kendaraan yang bagus, bersih dan lengkap. Dan kendaraan yang datang ketika saya memesan juga sesuai dengan yang tertera di aplikasi, sesuai dengan jenis tipe motor atau mobilnya, terkait dengan nomor polisinya semua sesuai. Tetapi ada juga memberikan pelayanan yang buruk ketika saya memesan, seperti ketika saya memesan makanan, saya menunggu sekitar hampir 2 jam, karena driver tidak mengkonfirmasi pesanan saya. Jadi menurut saya pelayanan seperti itu harusnya dapat diperbaiki lagi.</p>
<p>Nahda : Indah Sari</p>	<p>Untuk pelayanannya sendiri itu, dari fisiknya rata-rata driver ojol itu, sangat memerhatikan kelengkapan berkasnya yah. Apalagi kelengkapan dalam mengemudi sudah pasti. Untuk penampilannya sendiri sih, ada sebagian yang memakai baju kaos biasa tanpa atribut apapun tapi yang sering saya dapat itu, memakai atribut GRAB. Jadi Cuma hanya sekian persen yang tidak memiliki kelengkapan</p>
<p>Keandalan</p>	
<p>Peneliti</p>	<p>Bagaimana pendapat Anda mengenai cara pengemudi dalam berkendara, apakah nyaman? : Dan bagaimana pendapat Anda saat di jalan, apakah pengemudi mematuhi rambu lalu lintas dan sesuai kecepatan?</p>
<p>Kiki</p>	<p>: Kalau kenyamanannya, iya nyaman. Kalau lalu lintas, taat dengan lalu lintas. Dan untuk kecepatan tidak pernah ngebut-ngebut.</p>
<p>Ayu</p>	<p>: Kalau untuk kenyamanan beda-beda dari setiap driver.</p>

	<p>Karena pernah sekali dua kali saya dapat driver yang agak ngebut tapi disitukan kalau selesai mengantar bisa dikasih nilai performa. Jadi misalkan kalau dia (driver) ngebut-ngebut bisa saya kasih bintang 2 atau 3. Makanya mungkin ada beberapa driver yang takut kalau ngebut-ngebut.</p>
<p>Farida Fardillah :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kalau menurut pengalaman saya pribadi, kalau saya biasa naik GRAB menurut saya kayak nyaman begitu, karena biasa kayak tukang GRABnya itu kayak bercerita atau bertanya begitu. Kalau kurang nyaman kayaknya belum pernah. - Iya kalau menurut saya itu, ketika saya naik GRAB itu pengemudinya sangat mematuhi lalu lintas, terus untuk kecepatan menurut saya tidak lambat tidak cepat.
<p>Nur Afnhi :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nyaman atau tidak tergantung pengemudinya. Ada yang memang nyaman ada yang tidak. - Menurutku selama pengalamanku memakai transportasi online, alhamdulillahnya semua mematuhi rambu lalu lintas dan kecepatannya itu tergantung requestnya saya mau cepat atau tidak
<p>Dian Fahira :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Selama ini selalu nyaman karena saya selalu dapat driver yang baik dan tidak ugal-ugalan dalam membawa transportasi. - Selalu mematuhi rambu lalu lintas, dan kecepatannya yaitu selalu standar, tidak cepat dan tidak lambat jadi kita pelanggan merasa aman.
<p>Muh Ikhsan Sultan Ar :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nyaman. Tergantung lagi dari orangnya dia bisa asikkan perjalanan kita, misal di ajak ngobrol atau bagaimana. Tapi tergantung lagi sebenarnya kalau saya pribadi tidak masalah. Mau sopirnya ngajak ngobrol

	<p>dijalan atau tidak, tidak masalah sebenarnya.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iya betul, pengemudi mematuhi rambu lalu lintas
Hilmah Lutfiah	<ul style="list-style-type: none"> - Selama saya menggunakan ojek online, masih nyaman-nyaman saja karena kalau saya menggunakan ojek online selalu bilang ke ojeknya untuk hati-hati dalam berkendara (sebelum berangkat). - Biasanya ada yang bandel, tapi kita sebagai penumpang wajib memberikan peringatan buat ojeknya karena itu juga buat keselamatan kita bersama
Try Fany Anwar	<p>Semenjak saya menggunakan GRAB menurut saya, pengemudi mengemudikan transportasinya secara baik dan saya nyaman menggunakannya. Karena beberapa pengemudi mengemudikan transportasinya secara baik dan normal. Kemudian menurut saya pengemudi atau driver di jalan itu mematuhi rambu lalu lintas, semenjak saya menggunakan GRAB saya tidak pernah menemui pengemudi yang melanggar lalu lintas. Kemudian beberapa driver juga menyesuaikan kecepatan kendaraannya, biasanya pada saat jalan raya sepi, mereka mengemudikannya dengan laju yang cepat tetapi ketika jalan raya padat kendaraan, mereka menyesuaikan kecepatan kendaraannya</p>
Jaminan	
Peneliti	<p>Apakah pengemudi telah menjamin keselamatan Anda?</p> <p>Menjamin kebersihan dan kualitas helm berfungsi dengan baik</p> <p>Memberikan jaminan mengenai rute tercepat dan tahu jalan ke lokasi yang dituju?</p>
Kiki	<p>: Iya keselamatan terjamin, apalagi saya pernah naik</p>

	<p>GRAB mobil dan saya kehilangan hp (handphone). (Mungkin) hilangnya di GRAB mobil. Mereka mengembalikan hp saya dengan mengantarkan kembali kerumah.</p> <p>Kalau tahu lokasi, selama ini mereka tahu rute yang yang saya tuju.</p>
Ayu	<p>Iya. Walaupun ada beberapa yang sulit menemukan alamat atau biasa kesasar. Kalau untuk helmnya pernah : sekali duakali dapat yang tidak ada kancingnya, kacanya turun-turun, susah lepas kancingnya, dan kadang juga agak bau helmnya.</p>
Farida Fardillah	<ul style="list-style-type: none"> - Kalau menurut saya menjamin keselamatan tapi tidak 100% karena kita kan tidak tahu kecelakaan atau kejadian apa yang akan terjadi menimpa kita begitu, jadi menurut saya tidak menjamin 100%. - Terus pengalaman saya naik GRAB Motor itu ada pernah naik GRAB helmnya menurut saya kurang bersih (bau) begitu, kalau naik mobil bersih. Untuk rute yang dituju, tergantung. Karena saya pernah naik GRAB, dia tidak tau rutenya terus kayak “ini kemana- ini kemana” jadi kita arahkan lagi, tapi ada juga yang memang hafal rute perjalanannya tanpa harus bertanya, walaupun ada juga yang tidak tau lihat maps.
Nur Afni	<ul style="list-style-type: none"> - Yah menurut saya sudah terjaminlah. - Ini semua tergantung pengemudinya. Ada yang memang menjaga kebersihan, ada memang juga yang tidak. Jadi, Selama ini sih kebanyakan bersih ada beberapa yang agak jorok. - Kebanyakan banyak sih yang tahu dan memberikan rute tercepat ada juga yang tidak tahu jalan. Semua

	tergantung pengemudinya lagi
Dian Fahira :	<ul style="list-style-type: none"> - Iya dengan dia memberikan alat safety seperti helm dan tidak ugal-ugalan dalam membawa kendaraan mereka sudah menjamin keselamatan para pelanggan. - Yah menurut saya helm yang mereka berikan terjamin kebersihannya dan berfungsi dengan baik - Mereka selalu memberikan tawaran (rute tercepat) karena biasanya jalan-jalan yang ada di google maps itu macet jadi mereka selalu menawarkan rute tercepat. Dan itu bagus.
Muh Ikhsan Sultan Ar :	<ul style="list-style-type: none"> - Yah kalau namanya sopir GRAB, pasti mengedepankan untuk menjamin keselamatannya penumpang karena tidak mungkin dia tidak bisa jamin keselamatan. Yang jelas hati-hati saat berkendara. - Yah kalau soal ini ada juga yang tidak bersih helmnya maaf ada yang bau, ada juga helmnya yang tidak menggunakan kaca, seperti yang saya bilang tadi. - Iya tau karena sudah ada google maps. Kadang juga saya kalau missal ingin lebih cepat lagi saya biasa tanyakan sendiri kepada sopir GRABnya untuk menggunakan jalan yang mungkin tidak diketahui sopir GRAB tersebut.
Hilmah Lutfiah :	<ul style="list-style-type: none"> - Namanya musibah tidak ada yang tahu, sebaiknya dihindari seperti menggunakan helm, mematuhi rambu lalu lintas, dan tidak melaju dengan kecepatan tinggi. - Ini sangat penting, kita sebagai penumpang biasanya mendapatkan helm yang basah dan kaca yang turun tiba-tiba atau ada biasa yang tidak bisa di pakai dengan betul karena ini juga harus diperhatikan dengan baik. - Iya saya sangat setuju karena bisa sampai dengan cepat

	ditujuan
Try Fany Anwar :	<ul style="list-style-type: none"> - Menurut saya driver telah menjamin. Karena pada saat menaiki kendaraan driver tersebut, pastinya driver selalu menanyakan kesiapan, apakah kita sudah bisa berangkat atau tidak. Ketika menggunakan transportasi motor, mereka menawarkan helm agar menggunakannya dengan baik. Jadi menurut saya itu sudah menjamin keselamatan kita. - Terkait kebersihan dan kualitas helm. Beberapa driver ketika menggunakan transportasi motor ini, beberapa driver memberikan helm berfungsi dengan baik dan ada juga driver yang memberikan helm yang tidak berfungsi dengan baik dalam artian tidak berstandar SNI dan tidak memakai logo GRAB. Untuk kebersihannya beberapa juga kurang bagus dalam hal kebersihan di helmnya seperti aroma dari helm tersebut. - Beberapa driver menurut saya memiliki rute tercepat dan menawarkan kepada saya, apakah rute tercepat ini mau dilalui atau sesuai rute di aplikasi. Kemudian ada juga beberapa driver yang tahu jalan yang dituju, ada juga beberapa yang tidak mengetahui sama sekali lokasi yang dituju. Sehingga jaminan untuk sampai di lokasi itu masih kurang.
Nahda Indah Sari :	<ul style="list-style-type: none"> - Yah kalau saya pribadi sendiri sih, namanya driver ojol itu kan pasti sudah memenuhi selalu standar operasional perusahaan. Jadi, mungkin pengemudi itu selalu mengedepankan keselamatan penumpangnya sih. - Untuk kebersihan dan kualitas helmnya sendiri, hanya sebagian kecil yang memperhatikan itu. Tapi yah itu menurut saya pribadi masih dalam hal wajar yah.

	<p>- Untuk jaminan rute tercepat yaitu tidak terlalu ini yah, karena saya pribadi selama saya menggunakan GRAB. Untuk rute tercepat itu hanya pengemudi-pengemudi yang emang sudah hapal betul daerah Kota Makassar. Tapi banyak juga yang masih mengandalkan maps. Bahkan sampai salah jalan. Tapi itu masih dalam lingkup yang wajar.</p>
	Empati
Peneliti	<p>: Bagaimana pendapat Anda mengenai sikap pengemudi dalam memberikan pelayanan (saat berangkat-dijalan-tiba) dan dalam melakukan penawaran seperti top-up?</p>
Kiki	<p>: Saya pernah salah titik lokasi, dan pengemudi yang mengantarkan berniat untuk mengantar kembali pulang. Tapi saya tolak. Dan setelah itu saya pesan ulang GRAB untuk pulang.</p>
Ayu	<p>: Dalam memberikan pelayanan semua pengemudi yang saya dapat Alhamdulillah aman dan sopan, baik itu saat menawarkan helm (menjemput), sampai tiba di lokasi tujuan. Kalau untuk menawarkan top-up pernah sekali dapat yang menawari saya.</p>
Farida Fardillah	<p>: Selama saya menggunakan GRAB, semuanya baik. Saat kayak berangkat begitu ditelpon “dimana maki?” begitu. Terus di jalan di ajak cerita, kalau tiba “sudah sampai ditujuan”. Menurut saya jarang</p>
Dian Fahira	<p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Baik sopan mulai dari saat berangkat dan di jalan selalu menawarkan rute tercepat, dan saat tiba juga mereka tidak lupa mengucapkan terima kasih. - Menurut saya itu bagus karena itu mempermudah pelanggan untuk memesan kembali dan mempermudah

	<p>pelanggan melakukan top-up</p>
<p>Muh Ikhsan Sultan Ar</p>	<p>: - Yah pelayanannya bagus, karena ramah. Saya Alhamdulillah selama ini dapat pengendara yang ramah, dijalan juga ajak ngobrol. Jadi kita sebagai penumpang tidak bosan, tidak jenuh. Dan saat tiba juga bagus.</p> <p>- Yah menurut saya wajar-wajar saja. Tidak masalah menurut saya, namanya juga promosi. Ada juga bebarapa penumpang minta top-up. Dan kasih bintang 5 kalau bagus pelayanannya</p>
<p>Hilmah Lutfiah</p>	<p>: - Saat berangkat pastikan sesuai orderan dan tujuannya, menggunakan helm dengan baik dan benar. Saat dijalan ojek harus memperhatikan rambu-rambu lalu lintas dan tidak ugal-ugalan. Saat tiba pastikan penumpang telah sampai ditujuannya.</p> <p>- Top-up ini sangat bagus karena mempermudah transaksi pembayaran ojek online. Karena kan biasanya antara ojek online dan penumpang tidak punya uang kecil atau untuk kembalian. Jadi top-up cara mudah untuk transaksi bagi pengendara ojek online.</p>
<p>Try Fany Anwar</p>	<p>: - Terkait dengan sikap pengemudi memberikan pelayanan sudah cukup bagus karena pertama para driver akan menanyakan kesiapan kita, apakah kita sudah siap berangkat atau tidak? Dan dijalan biasanya para driver mengajak kita berbicara kemudian saat tiba driver akan mengucapkan terima kasih. Jadi, menurut saya pelayanan saat berangkat maupun saat tiba dilokasi sudah bagus.</p> <p>- Semenjak saya menggunakan GRAB hanya bebarapa driver yang melakukan promosi atau penawaran</p>

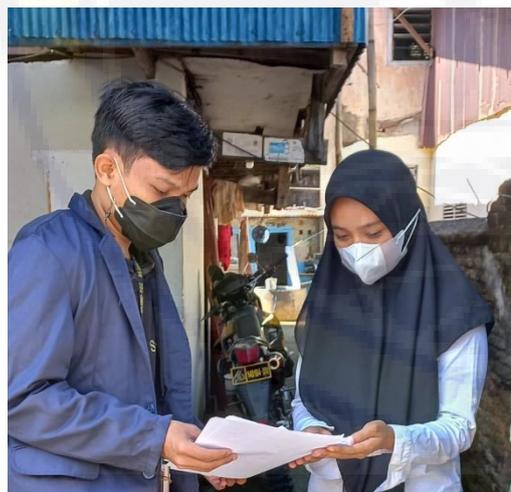
terhadap saya. Saya jarang mendapatkan promosi atau top-up ditujukan kepada saya. Dan ketika saya mendapatkan penawaran tersebut saya tidak melakukannya karena menurut saya top-up pada saat top-up dari driver cukup menyulitkan dan memakai waktu yang lama

Nahda
Indah Sari

- :
- Menurut saya tergantung pribadi masing-masing yah. Ada pengemudi yang memang dibilang sokap tapi bukan sokap-sokap, tapi bagaimana yah. Memang sokapnya untuk sekedar memberikan kesan ramah ke penumpang bahwa driver yang anda naiki ini ramah. Tapi ada juga penumpang yang drivernya udah ramah tapi gitu doang, cuek, jawab seadanya. Jadi, mungkin lebih ke pribadi masing-masing lagi, karakter masing-masing bagaimana.
 - Nah untuk pengemudi yang biasanya melakukan penawaran, kalau saya pribadi jarang yang ditawari, cuman pernah sih beberapa kali. Eh tidak juga beberapa kali, mungkin satu dua kali ditawari untuk top-up tapi cuman lagi malas saja jadi tidak top-up. Jadi intinya kembali ke pribadi diri masing-masing lagi sih menurut saya.

LAMPIRAN IV

Dokumentasi



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASME
NOMOR : A. 1972 /FEB/UNIBOS/VIII/ 2021

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama	: Muh Teguh
Stambuk	: 4517012075
Fakultas / Jurusan	: Ekonomi Dan Bisnis / Manajemen

Dinyatakan bebas dari Plagiasme dengan batas maximal 30 %, dengan rincian skripsi 26% dan Jurnal 13%, yang berhubungan skripsi dengan judul:

“ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR OPRASIONAL PROSEDUR (SOP) TRANSPORTASI ONLINE GRAB”.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Makassar, 30 Agustus 2021

Dekan



Dr. H.A. Arifuddin Mane, SE., SH., M.Si., M.H.
NIDN : 09 07077003

FORMULIR PENGAJUAN PENERBITAN

Nama Lengkap : Muh Teguh
Stambuk : 4517012075
Alamat : ASRAMA WIPAYANA 2 KOMP. DENZIBANG 3 VII WRB
Telpon/HP : 089688398056
E -mail : muhteguh264@gmail.com
Judul :

“ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR OPRASIONAL PROSEDUR (SOP) TRANSPORTASI ONLINE GRAB”.

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benar bahwa:

1. Naskah yang diserahkan adalah karya asli dan bebas dari fabrikasi, plagiasi, duplikasi dan pelanggaran hak cipta data/isi.
2. Naskah belum pernah diterbitkan dan tidak sedang dipertimbangkan oleh penerbit lain
3. Apabila dikemudian hari ada implikasi terhadap hal-hal yang disebutkandi atas, bukan menjadi tanggung jawab Penerbit dan Dewan Editor.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan jujur dan bertanggung jawab,

Makassar, 30 Agustus 2021



Muh Teguh