

**PRINSIP PRESTASI DIKALANGAN
PEKERJA TRANSPORTASI ONLINE
(Analisis Rasionalitas Teknologi Herbert Marcuse Pada
Pekerja Grab di banda Aceh)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

M. Dahrul Mubaraq

NIM. 160305068

Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Filasafat
Program Studi Sosiologi Agama



**FAKULTAS USHULUDDIN DAN FILSAFAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR RANIRY
DARUSSALAM BANDA ACEH
2022 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya

Nama : M Dahrul Mubaraq

Nim : 160305068

Jenjang : Strata Satu (S1)

Prodi Studi : Sosiologi Agama

Dengan ini menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri, pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Banda Aceh
Penulis



M. Dahrul Mubaraq
NIM: 160305068

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

**PRINSIP PRESTASI DIKALANGAN
PEKERJA TRANSPORTASI ONLINE
(Analisis Rasionalitas Teknologi Herbert Marcuse Pada
Pekerja Grab di banda Aceh)**

SKRIPSI

Diajukan
Kepada Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Ar Raniry
Sebagai salah satu Beban Studi
Untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Dalam Ilmu Sosial Agama

Diajukan Oleh
M. Dahrul Mubaraq
Nim . 160305068

Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Filasafat
Program Studi Sosiologi Agama

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Suci Fajarni, MA

NIP: 199103302018012003

Pembimbing II



Fatimahsyam, SE, M.Si

NIDN. 013127201

SKRIPSI

**Telah Diuji oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ushuluddin dan Filsafat UIN Ar-Raniry dan
Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban
Studi Program Sarjana (S-1) dalam Ilmu Ushuluddin dan
Filsafat
Sosiologi Agama**

**Pada Hari/Tanggal
Rabu, 27 juli 2022
14 Jumadil Awal 1444 H
Di Darussalam-Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi**

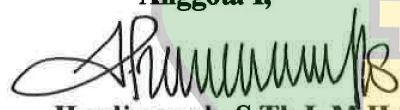
Ketua


Suci Fajarni., M.A
NIP. 199103302018012003

Sekretaris


Fatimahsyam, SE., M.Si
NIDN. 01312720

Anggota I,


Hardiansyah, S.Th.I., M.Hum
NIP. 197910182009011009

Anggota II,


Dr. Azwarfajri, S.Ag., M.S.I
NIP. 197606162005011002

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Filsafat
UIN Ar-Raniry Darussalam – Banda Aceh**




Dr. Abd. Wahid, S.Ag, M.Ag
NIP. 19720929200031001

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang, atas limpahan rahmat taufiq hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW kekasih Allah sang pemberi syafa'at beserta seluruh keluarga, sahabat dan para pengikutnya

Skripsi yang berjudul “Relevansi Prinsip Prestasi Dikalangan Pekerja Transportasi Online (Analisis Rasionalitas Teknologi Herbert Marcuse Pada Pekerja Grab Di Banda Aceh)”, ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Srata Satu (S.1) Ushuluddin dan Filsafat Universitas Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan studi ini tidak mungkin terlaksana tanpa adanya bantuan baik moral maupun spiritual dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terimakasih yang sedalamnya terutama kepada:

1. Suci Fajarni, MA. selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Fatimahsyam, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa membantu, meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengoreksi dan mengarahkan penulis. Alhamdulillah skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Kedua orangtuaku, Ayahanda Saifuddin, SH. Ibunda Khatijah Yusuf, yang senantiasa mendoakan dan memberi dukungan untuk penulis hingga bisa belajar sampai jenjang sarjana srata satu, juga kepada Kanda Anwar yang selalu sedia dan tiada lelahnya memberi motivasi kepada penulis setiap waktu, juga kepada kakak Desi Muliana, Nurnovianti, Inayati dan andinda Idham Fajar Sulfida Hidayati yang selalu memberi semangat

dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Pascasarjana. Kemudian seluruh keluarga besarku yang tidak pernah berhenti selalu memberikan dukungan baik dalam bentuk moril maupun materil.

4. Dan kepada semua keluarga besar yang tiada dapat penulis sebutkan satu persatu, dengan doa dan dukungan merekalah penulis dapat menyelesaikan studi ini.
5. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada Ketua Prodi Sosia Agama Bapak Dr. Sehat Ihsan Sadiqin, M.Ag dan kepada Sekretaris Prodi yaitu bapak Arfiansyah, S.Fil.I MA. Selanjutnya terimakasih penulis ucapkan kepada semua dosen dan seluruh karyawan dalam lingkungan Fakultas Ushudluddin dan Filsafat. Dan terima kasih juga kepada Karyawan Pt. Grab Banda Aceh, Para Drivernya dan pihak terkait yang telah banyak memberikan informasi juga membantu dalam hal-hal yang diperlukan oleh penulis ketika menyelesaikan studi penelitian ini, kiranya sudah memberikan informasi dan memberikan pengalaman serta ilmu-ilmu yang sebelumnya penulis tidak ketahui

Harapan dan do'a penulis semoga semua amal kebaikan dan jasa-jasa dari semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya tesis ini diterima oleh Allah SWT. serta mendapatkan balasan yang lebih baik dan berlipat ganda. Penulis juga menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharap saran dan kritik konstruktif dari pembaca demi sempurnanya tesis ini Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat nyata bagi penulis khususnya dan para pembaca umumnya.

Banda Aceh,
Penuliis,

M. Dahrul Mubaraq

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA SIDANG	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAK.....	ix
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	8
 BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Pustaka	10
B. Kerangka Teori.....	15
C. Transportasi Online	21
D. Definisi Operasional	24
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian.....	25
B. Instrumen Penelitian.....	27
C. Teknik Pengumpulan Data.....	28
D. Teknik Analisis Data.....	30
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kantor Grab Aceh.....	33
B. Struktur Organisasi Grab Banda Aceh	39
C. Manfaat Pt Grab Indonesia.....	42
D. Fitur Layanan Grab	43
E. Visi dan Misi Grab	44
F. Persyaratan Menjadi Driver Grab.....	45
G. Relevansi Prinsip Prestasi di Kalangan Pekerja Grab Kota Banda Aceh	58

H. Bentuk Kontrol Rasionalitas Teknologi yang Dilakukan Oleh Perusahaan Grab Terhadap rasionalitas Grab di Kota Banda Aceh	52
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



ABSTRAK

Nama : M Dahrul Mubaraq
NIM : 160305068
Tebal Skripsi : 67 Halaman
Prodi : Sosiologi Agama
Pembimbing I : Suci Fajarni, MA
Pembimbing II : Fatimahsyam,SE, M.Si

Hadirnya Grab membuka peluang pekerjaan sebagai driver online. pendapatannya menyesuaikan dengan target penumpang yang didapatkan perhari, bonus dan insentif akan didapatkan driver grab ketika mencukupi target. Tujuan dari studi penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimanakah relevansi prinsip prestasi yang terdapat di kalangan pekerja dan bentuk kontrol rasionalitas teknologis yang dilakukan oleh Perusahaan Grab terhadap rasionalitas pekerja Grab di Kota Banda Aceh. serta mendeskripsikan bentuk kontrol rasionalitas teknologis yang dilakukan olehn Grab di Kota Banda Aceh, Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang dinyatakan oleh Herbert Marcuse. Metode yang digunakan dala penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dan jenis penelitiannya adalah penelitian lapangan, untuk pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan juga dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemberian bonus prestasi membuat para driver menikmati walau terkadang tidak sesuai dengan harapan dan ekspektasi. di sisi lain mitra Grab justru merasa dirugikan, pasalnya dalam sehari mitra pengemudi harus mengumpulkan poin dengan sejumlah angka minimal berlian yang di tentukan, agar bisa mendapatkan bonus yang disediakan. bentuk kontrol rasionalitas yang di praktekkan sebagaimana yang termuat dalam teori pemikiran Herbert Marcuse, karena itu merupakan trik dari suatu perusahaan untuk menarik dan menyemangati karyawannya dalam bekerja dibawah kekuaasaannya demi kepentingannya.

Kata Kunci: *Prinsip Prestasi, Pekerja Transformasi*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap individu atau kelompok dalam suatu masyarakat pasti akan mengalami suatu perubahan. Hal ini terjadi karena setiap individu atau anggota kelompok masyarakat memiliki pemikiran dan kemampuan untuk terus berkembang dari waktu ke waktu, seringkali perubahan yang terjadi di masyarakat karena adanya unsur-unsur yang harus dilakukan demi mencapai kehidupan yang lebih layak di masa depan, dan perubahan tersebut juga dipicu oleh keinginan untuk menjalankan hidup yang lebih baik. Seiring berjalannya waktu hal-hal baru terus berkembang hingga akhirnya mengubah sistem yang kepada sistem yang baru atau lebih dikenal dengan perubahan menuju modern.

Pada era modernisasi saat ini perkembangan teknologi digital sangatlah pesat dengan tercapainya berbagai inovasi-inovasi bisnis berbasis teknologi digital yang berdampak mensejahterakan dan memajukan perekonomian suatu negara.¹ Transportasi merupakan pendukung kegiatan manusia dan sudah menjadi salah satu kebutuhan manusia yang tak terpisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri. Transportasi adalah kegiatan suatu pekerjaan pemindahan benda atau orang dari satu tempat ke tempat lainnya.² Dengan adanya transportasi, manusia terdorong untuk dapat melakukan suatu mobilisasi atau perpindahan dengan cepat, efektif

¹ Teknologi digital berkembang dengan pesat pada era revolusi industri 4.0 ditandai dengan internet of things. Banyaknya hal yang tidak terpikirkan sebelumnya tiba-tiba muncul dan menjadi inovasi baru, serta membuka lahan bisnis yang sangat besar. Adnan & Meilinda, *Sistem Pengendalian Manajemen*, (Medan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen, 2019), hlm 26.

² Abbas, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta: Rajawali Pres, 1993). Lihat, jurnal Fajar Trisna Sanubari, Sofa Amalia, Gambaran Kepuasan Kerja Pengemudi Layanan Jasa Transportasi Ojek Online, Fakultas Psikologi, universitas Muhammadiyah Malang, *Cognicia*, Vol, 7, No.1.177-94, 2019.

dan efisien hingga akhirnya manusia mencapai peradaban yang bisa kita rasakan saat ini. Meski demikian, tuntutan untuk peningkatan kualitas dan akses pada transportasi terus meningkat seiring dengan bertambahnya manusia yang bergantung pada mobilitas sebagai sumber daya penunjang kehidupan mereka.

Bentuk transportasi yang tersedia di Indonesia pada umumnya dapat diklasifikasikan ke dalam tiga jenis. Jenis pertama misalnya adalah transportasi darat seperti kendaraan bermotor, bus, kereta api, angkutan umum, taksi, ojek motor, dan seterusnya. sebagai contoh serta yang ditarik oleh hewan. Kedua kendaraan udara seperti pesawat terbang, dan yang terakhir transportasi air seperti kapal laut, perahu dan rakit. Meskipun terdapat banyak jenis dan pilihan transportasi yang tersedia, transportasi darat umumnya adalah yang paling dibutuhkan untuk mobilitas sehari-hari dan untuk penunjang efektifitas serta perekonomian masyarakat. tingginya kebutuhan akan mobilitas masyarakat belum tentu diimbangi oleh ketersediaan transportasi umum yang aman dan nyaman, akibatnya warga terdorong untuk memiliki kendaraan bermotor pribadi baik itu sepeda motor ataupun mobil. Ruas dan badan jalan yang kian bertambah, dan tingginya pertumbuhan jumlah kendaraan pribadi tersebut pada gilirannya meningkatkan kemacetan,³ dan berdesakan di jalan atau pada tempat jalan yang biasanya sering berkumpulnya orang.

Saat ini perkembangan teknologi di Indonesia semakin berkembang, terutama perkembangan internet. Salah satu perkembangan internet yang cukup menjadi isu hangat akhir-akhir ini adalah perkembangan aplikasi berbasis *online*. Bersama dengan perkembangan sains, teknologi dan komunikasi yang cukup pesat seperti mesin, gawai dan internet dewasa ini dan tuntutan mobilitas pada masyarakat modern mendorong lahirnya berbagai macam inovasi di apapun termasuk salah satunya bidang transportasi.

³ Rasetyono, A.P, IPTEK: *Solusi Komparatif atasi kemacetan lalu lintas* Retrieved Desember 20, 2018. From Ristekdikti.go.id website. 2016.

Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan aplikasi berbasis online juga dapat berkembang pada dunia transportasi.

Hadirnya inovasi tersebut memberikan perubahan pesat bagi sistem transportasi dalam segala bentuknya. Selain itu perkembangan itu juga telah banyak merubah (*life stile*) gaya hidup masyarakat Indonesia menjadi berbasis teknologi, dengannya telah memudahkan pekerjaan masyarakat dalam banyak hal apapun dan tak terkecuali yaitu mobilitas perjalanan, dengan menggunakan aplikasi yang sudah tersedia di *smart phone* masing-masing. Semua bidang mulai merambah untuk menggunakan teknolgi agar mempermudah pekerjaannya, sebagaimana firman Allah dalam surah Al-maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِنِّمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ
إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Arinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya”. (Q.S. Al Maidah:2).⁴

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa sebagai manusia sudah tentu memerlukan kepada orang lain dan perlu beriteraksi dengan orang lain. Diketahui bahwa saat ini transportasi online semakin maju pesat dan memiliki banyak pengguna karena kemudahan dan banyaknya driver yang tersedia dimana saja. Banda Aceh telah mengalami tranformasi di bidang tranportasi yang semakin modern dalam beberapa tahun terkahir ini, di anataranya adalah transportasi umum seperti bus transkutara yang dapat dinikmati oleh masyrakat yang berada di Banda Aceh. Hadirnya dan bermunculan transportasi kutaraja di Banda Aceh hal tersebut ditandai dengan dengan

⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al Quran dan Tarsirnya*, (Bandung: Cordoba, 2012_ hlm 106.

hadirnya transportasi konvensional, namun juga berbasis transportasi online.

Banyak aplikasi transportasi online yang ada di Indonesia beragam dan berkembang. Terdapat beberapa transportasi online yang sudah memasuki pasar transportasi yaitu Go-Jek dan Grab Bike. Go-Jek merupakan TNC (Transportasi Network Companies) yang pertama kali muncul di Indonesia dan dimiliki oleh warga negara Indonesia. Sedangkan Grab Bike ialah TNC yang dimiliki oleh warga negara Malaysia yang telah memasuki pasar transportasi di Indonesia. Layanan transportasi umumnya baik *offline* atau *online*, yang ada di Indonesia kini yang sedang berkembang pesat adalah jasa transportasi online. Transportasi ke dua tersebut memang paling dikenal oleh setiap orang dan sering digunakan oleh banyak pengguna transportasi online, keduanya juga dari transportasi online memiliki hampir banyak kesamaan. Seperti pada keduanya memiliki atribut yang sama yakni *kajet* yang mempunyai warna yang sama yakni warna hijau. Selanjutnya sama-sama dapat diakses melalui aplikasi atau website, fitur layanan yang hampir sama dan menawarkan tarif yang relatif bersaing.

Operator tersebut memiliki berbagai macam layanan, seperti antar penumpang, antar makanan atau antar barang dan berbagai layanan *on-demand* lainnya.⁵ Banyaknya peminat terhadap transportasi *online* membuka peluang pekerjaan bagi masyarakat untuk menjadi pengemudi Grab yang biasa disebut dengan *driver*. *driver* yaitu pihak yang melaksanakan antarjemput barang dan/atau orang, pesan antar barang yang telah dipesan konsumen, atau jasa lainnya yang melalui aplikasi Grab dengan menggunakan kendaraan bermotor roda dua yang dimiliki oleh mitra pengendara. *Driver* tersebut memiliki jam kerja yang fleksibel tidak ada ketentuan jam kerja dari pihak perusahaan, pengaturan jam kerja sesuai dengan keinginan driver itu sendiri. Dari kemudahan tersebut sehingga banyak pegawai maupun mahasiswa yang bekerja sambil sebagai

⁵ <https://www.go-grab.com>, diakses pada tanggal 17 Januari 2019 pukul 14:15

driver Grab. Grab memberikan sistem gaji kepada *drivernya* berupa bagi hasil dan tambahan insentif bonus.

Informasi yang didapat melalui wawancara terhadap beberapa driver di komunitas Grab di Banda Aceh, bahwa pada awal Grab hadir di Banda Aceh perusahaan memberikan promo insentif bonus yang cukup besar, untuk menarik masyarakat di Banda Aceh untuk menjadi sebagai driver.⁶ Seiring berjalannya bonus untuk *driver* semakin dikurangi dan syarat untuk mendapatkan bonus juga semakin sulit, karena ada penambahan jumlah poin untuk mendapatkan bonus.

Perusahaan Grab menerapkan sistem bagi hasil antara driver dengan perusahaan. Dimana sistem bagi hasilnya berupa prosentase yaitu 10% untuk perusahaan Grab dan 90% untuk driver.⁷ Grab Indonesia ingin terus memberikan berbagai macam keuntungan kepada seluruh rekan driver atau dinamakan dengan prestasi, sehingga perusahaan Grab menerapkan kebijakan dengan diadakannya sistem bonus atau prestasi untuk para driver.

Sistem bonus atau prestasi untuk driver yang diterapkan oleh perusahaan Grab berdasarkan pada poin dimasing-masing layanan. Poin atau bonus yang diberikan perusahaan berbeda-beda pada setiap layanan yang terdaftar di aplikasi Grab. Setiap driver mendapatkan orderan dari pelanggan, maka poin pun akan didapatkan. Tidak hanya satu kali orderan, tetapi driver harus berulang kali mendapatkan orderan untuk mengumpulkan poin yang banyak agar bisa mencapai nilai tertentu sehingga bisa mendapatkan bonus atau prestasi, dan ketika poin tersebut sudah memenuhi persyaratan maka bonus atau prestasi akan diberikan kepada driver. Dimana banyaknya bonus atau prestasi uang yang didapat driver sesuai banyaknya poin yang didapat driver. Pun sebaliknya driver

⁶ Wawancara dengan Abdurrahman, Driver Grab Online Kota Banda Aceh Pada Tanggal 5 Februari 2021

⁷ Website, [Infogojek.com/sistem gaji gojek dan bagi hasil 2022, Food, Car dan Bike](http://Infogojek.com/sistem_gaji_gojek_dan_bagi_hasil_2022_Food_Car_dan_Bike).

Grab ini tidak boleh sering melakukan *cancel* dari penumpang karena juga akan berpengaruh kepada rating akun *driver* sendiri.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dalam pemaparan di atas, penulis tertarik melakukan suatu penelitian dengan judul **“Prinsip Prestasi di Kalangan Pekerja Transportasi Online (Analisis Rasionalitas Teknologi Herbert Marcuse Pada Pekerja Grab di Banda Aceh)”**.

B. FOKUS PENELITIAN

Penelitian ini berkaitan dan membahas relevansi prinsip prestasi atau bonus yang didapatkan oleh pengendara transportasi online yaitu driver Grab, dalam penelitian ini penulis juga mencoba untuk mengkaitkan dengan teori yang sosiologi yang di populerkan Marcuse dimana ia dalam teorinya menyebutkan bahwa ideology yang dipromosikan oleh kapitalisme hadir dalam bentuk prinsip prestasi. Dalam hal ini melihat bagaimana bentuk kontrol yang dilakukan oleh perusahaan transportasi online yakni PT. Grab di Banda Aceh.

B. Rumusan Masalah:

1. Bagaimanakah prinsip prestasi yang terdapat di kalangan pekerja Grab di Kota Banda Aceh?
2. Bagaimanakah bentuk kontrol rasionalitas teknologis yang dilakukan oleh Perusahaan Grab terhadap rasionalitas pekerja Grab di Kota Banda Aceh?
- 3.

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengetahui prinsip prestasi yang terdapat di kalangan pekerja Grab di Kota Banda Aceh
- b) Untuk medeskripsikan bentuk kontrol rasionalitas teknologis yang dilakukan oleh Perusahaan Grab terhadap rasionalitas pekerja Grab di Kota Banda Aceh

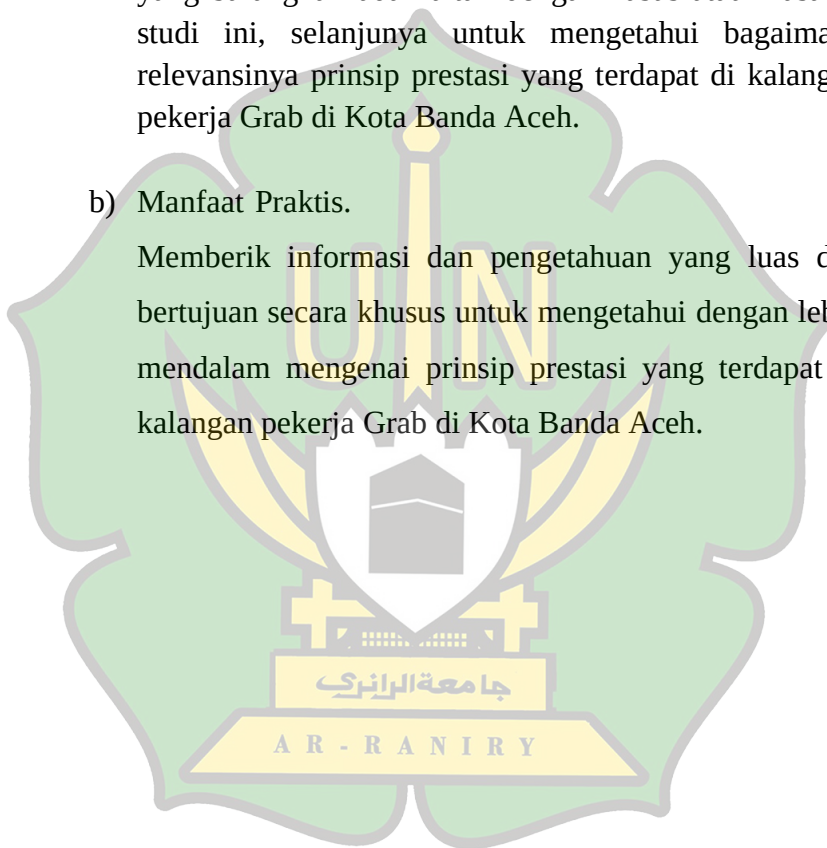
2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Menjadi sebagai bahan untuk pembelajaran ilmu sosial dan juga memberi pemahaman kepada penulis dan pembaca, serta bisa diharapkan bisa menjadi referensi untuk bahan pendukung terhadap peneliti selanjutnya yang barangkali ada kaitan dengan kasus atau masalah studi ini, selanjutnya untuk mengetahui bagaimana relevansinya prinsip prestasi yang terdapat di kalangan pekerja Grab di Kota Banda Aceh.

b) Manfaat Praktis.

Memberik informasi dan pengetahuan yang luas dan bertujuan secara khusus untuk mengetahui dengan lebih mendalam mengenai prinsip prestasi yang terdapat di kalangan pekerja Grab di Kota Banda Aceh.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah sebuah kajian yang bertujuan untuk mendapatkan tentang pokok-pokok bahasan yang telah diteliti atau yang pernah di kaji oleh peneliti atau penulis sebelumnya dan ada keterkaitan serta hubungannya dengan penelitian ini.

Penelitian yang pertama adalah yang di tulis oleh Utari Merida Putri dalam tesisnya yang berjudul “*Pembangunan Transportasi Online di Kota Medan (Studi Pada Kantor GrabBike Medan)*”,¹ dalam penelitiannya menjelaskan tentang bentuk layanan Grab dalam mengelola *driver* dan pelanggannya, dalam penelitian juga melihat bagaimana keuntungan yang didapatkan oleh pengendra transportasi online dan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan *Grabbike* yang diminati oleh pelanggan adalah promo serta voucher yang diberikan pihak *Grabbike* dan kepada *driver* adalah poin atau bonus yang didapat. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian ini tidak membahas bagaimana keuntungan dan relevansi prestasi yang didapat oleh pengendara *online*, dan juga tidak membahas bagaimana pandangan Islam akan prestasi yang didapat olehnya.

Kedua, Studi penelitian yang dilakukan oleh Nurul Zakinah, dengan judul penelitiannya “*Efisiensi Dampak Ojek Online Terhadap Kesejahteraan Driver Online Makassar*”,² dalam penelitian ini melihat bagaimana ke efektivitas dan dampak daripada hadirnya transportasi online ini terhadap kesejahteraan masyarakat,

¹ Utari Merida Putri dengan judul “*Pembangunan Transportasi Online di Kota Medan (Studi Pada Kantor GrabBike Medan)*”, Tesis, (Universitas Sumatera Utara Medan, Megister Studi Pembangunan, Prodi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik).

² Nurul Zakinah, *Efisiensi Dampak Ojek Online Terhadap Kesejahteraan Driver Online Makassar*, Skripsi, (Universitas Islam Alauddin Makassar, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Ekonomi).

khususnya driver online di Kota Makassar, berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa jika dibandingkan dengan transportasi angkutan umum dari segi harga, keduanya sama-sama efisien dan lumayan terjangkau untuk digunakan masyarakat. Sedangkan dari segi kepuasan lebih efisien menggunakan ojek *online* dibandingkan dengan angkutan umum. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa dengan hadirnya ojek online dapat meningkatkan kesejahteraan *driver* karena penghasilan *driver* ojek *online* lebih besar dari pekerjaan sebelumnya. Selanjutnya yang membedakan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian lebih melihat kepada efisiennya hadirnya ojek online dan perbandingan dengan transportasi angkutan umum, selanjutnya melihat bagaimana tingkat kesejahteraan driver ojek online di kota Makassar bukan Kota Banda Aceh.

Ketiga, penelitian selanjutnya adalah yang tulis oleh Muhammad Luqman Hakim, dalam skripsinya yang berjudul “*Peran Transportasi Online di Kalangan Mahasiswa Universitas Indonesia Depok*”,³ Studi ini menjelaskan tentang peran transportasi online khususnya untuk mahasiswa Universitas Indonesia Depok yang tinggal di daerah dekat kampus, serta menjelaskan bagaimana transportasi online menjadi alternatif bagi mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian tersebut ditemukan bahwa transportasi online mempunyai peran yang cukup banyak dalam keberlangsungan hidup masyarakat khususnya mahasiswa. Karenanya ia dinilai mempunyai peran dalam menyediakan sarana transportasi yang cepat, aman dan nyaman, karena proses pemesanannya yang mudah hanya dengan melalui *smartphone*, terlebih karena fleksibilitas dalam pemesanannya sehingga memudahkan mahasiswa UI Depok dalam melakukan mobilisasi terutama di tempat yang tidak terjangkau oleh transportasi konvensional atau angkutan umum.

³ Muhammad Luqman Hakim, *Peran Transportasi Online di Kalangan Mahasiswa Universitas Indonesia Depok*, Skripsi, (Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Prodi Studi Sosiologi), 2019.

Sedangkan yang membedakan dengan studi penulis adalah bahwa dalam penelitian ini hanya menyebutkan tentang peran hadirnya transportasi online untuk mobilisasi mahasiswa Universitas Indonesia Depok, dan tidak membahas tentang prestasi, poin serta bonus sebagai keuntungan yang didapatkan oleh pengendara transportasi online sebagaimana yang akan penulis muatkan dalam studi penelitian nanti.

Keempat, dalam jurnal yang disusun oleh Renni Sellyna Limbong, Roida Nababan, Lesson Sihotang, dengan judul penelitiannya, *“Taggungjawab Hukum Perusahaan Transportasi Online dan Driver Online Terhadap Pengguna Atas Peralihan Akun Driver Online”*.⁴ Dalam studi tersebut menjelaskan tentang bagaimana bentuk hubungan antara perusahaan transportasi online dengan driver online serta tanggung jawab perusahaan transportasi online dengan driver online terhadap penggunaan jasa online akibat adanya peralihan kepemilikan akun. Perjanjian kemitraan adalah bentuk umum suatu hubungan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa adanya bentuk hubungan hukum antara perusahaan transportasi online dengan driver online yaitu ada perjanjian kemitraan dalam kedua belah pihak. Sebagaimana termuat dalam Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999, dan juga diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata. Maka yang membedakan dengan penelitian penulis adalah studi ini lebih menjelaskan bagaimana regulasi atau hukum dan hukum yang mengatur akan hubungan perusahaan online dan driver online.

Kemudian penelitian yang ditulis oleh Aprima Syafrino dalam studinya yang berjudul *“Efisiensi dan Dampak Ojek Online Terhadap kesempatan Kerja dan Kesejahteraan”*,⁵ Pada studi

⁴ Renni Sellyna Limbong, Roida Nababan, Lesson Sihotang, *Taggungjawab Hukum Perusahaan Transportasi Online dan Driver Online Terhadap Pengguna Atas Peralihan Akun Driver Online*, Jurnal Hukum, Volume 09, Nomor 02, Agustus 2020 Page :102-112. Fakultas Hukum, Universitas HKBP Nommensen

⁵ Aprima Syafrino, *Efisiensi dan Dampak Ojek Online Terhadap kesempatan Kerja dan Kesejahteraan*, Skripsi, 2017.

penelitian ini menggunakan metode survey, data utama yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan melalui wawancara dengan menggunakan kuisioner terhadap pengemudi ojek online, dan studinya ini dalam hasil analisisnya menjelaskan bahwa dibandingkan dengan angkutan kota (Angkot), ojek online merupakan alat transportasi yang lebih efisien dalam hal waktu perjalanan, namun sebaliknya untuk biaya transportasi keberadaan TNC ojek online mampu membuka kesempatan kerja disektor transportasi tersebut, dan dampaknya juga terhadap pengangguran masih harus dipelajari lebih lanjut mengingat sebagian besar pengemudi ojek sebelumnya sudah memiliki pekerjaan. Dan keberadaan ojek online secara umum mampu meningkatkan pendapatan pengemudi. Dan yang membedakan dengan studi penulis nantinya adalah bahwa studi tersebut hanya melihat dari segi dampak yang muncul dari hadirnya ojek online saja, apakah dominanya positif ataupun sebaliknya.

Selanjutnya studi penelitian yang ditulis oleh Wadirman Darmadi dalam skripsinya berjudul *“Dampak Keberadaan Transportasi Ojek Online (Go-Jek) Terhadap Transportasi Angkutan Umum Lainnya di Kota Makassar”*, Dalam studinya tersebut menjelaskan bahwa Go-Jek atau ojek online adalah aplikasi yang berbasis mobile dengan sistem transportasi yang menggunakan berbagai bidang jasa termasuk angkutan umum. Dalam sistem pembagian hasil Go-Jek 20% untuk driver dan 80% untuk perusahaan Go-Jek. Ketertarikan penumpang terhadap angkutan online sangat diminati oleh masyarakat karena dinilai tarif murah sampai kelokasi tujuan aman, mudah dan praktis, serta menawarkan dengan berbagai bidang jasa dengan tarif yang sudah ditentukan. Sehingga faktor demikian mengakibatkan pro dan kontra untuk kalangan driver konvensional dan bahkan banyak di antara mereka menggelar aksi karena persainhan hingga menolak transportasi online karena hal tersebut berdampak pada perekonomian dan pemasukan transportasi angkutan umum dan transportasi manual sebelumnya.

Dalam hal ini yang membuat beda dengan studi penulis adalah tidak membahas dampak terhadap transportasi online atau angkutan umum.

B. Kerangka Teori

1. Teori Prinsip Prestasi Herbert Marcuse

Fenomena yang dipraktikkan oleh pengendara online (Grab) untuk mendapatkan prestasi atau bonus tersebut, secara tidak sadar dan tidak langsung nampak adanya sistem kapitalis. Teori Herbert Marcuse menyatakan bahwa ideologi yang dipromosikan oleh kapitalisme hadir dalam bentuk “prinsip prestasi”. Prinsip prestasi tersebut ditanamkan dalam diri setiap individu agar mereka dapat menopang sistem kapitalisme.

Marcuse mengidentifikasi prinsip prestasi sebagai sebuah kecenderungan setiap individu untuk hidup sesuai dengan standar prestasi yang telah ditetapkan oleh kapitalisme. Perusahaan mengarahkan *driver* nya untuk berjuang mencapai prestasi tertinggi dalam tatanan masyarakat kapitalis. Prestasi tertinggi ini bisa berupa cita-cita untuk memperoleh jabatan pekerjaan yang ideal dalam masyarakat modern atau memiliki sejumlah kekayaan. Atas dasar pertimbangan ini ia dipaksa untuk bekerja lebih keras atau semakin memperbanyak investasi melalui utang. Seorang buruh dalam keinginannya untuk mencapai kehidupan ekonomi yang sejahtera harus bekerja jauh lebih keras dalam pabrik-pabrik industri. Bahkan ia harus menambah jam kerjanya. Lebih parah lagi apabila ia secara sukarela membantu mengatasi masalah-masalah yang menghambat proses kerja industri bersangkutan. Represi dan eksploitasi oleh pabrik bersangkutan menjadi semakin efektif saat para buruh turut mempergunakan otak, pikiran dan kreativitas mereka dalam mencari penyelesaian masalah teknis dan produksi.⁶

Prinsip prestasi ini lebih menguntungkan kepentingan kapitalisme. Individu yang terpapar oleh prinsip ini berusaha menjadi budak yang siap diperlakukan dan diperintahkan untuk

⁶ Herbert Marcuse, *Manusia Satu-Dimensi*, *op.cit.* hlm. 47.

memenuhi khayalan prestasi semuanya. Sementara kapitalisme memanfaatkan etos kerja ini demi peningkatan produktivitas dan akumulasi profit dengan kata lain hanyalah untuk kepentingan pribadi atau perusahaannya semata.

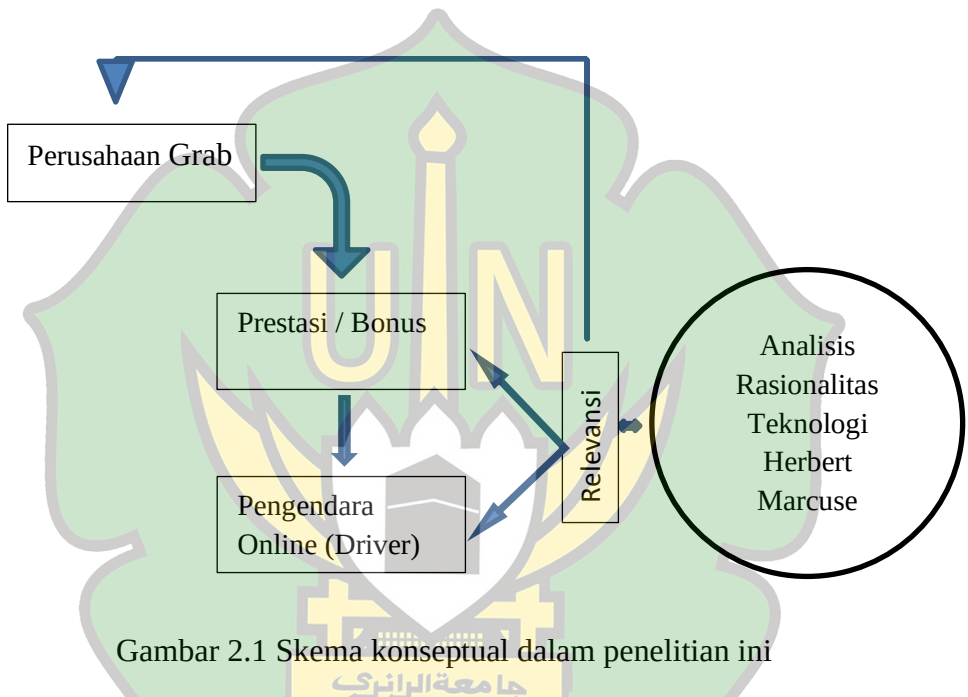
Marcuse sangat kritis terhadap ekses perkembangan kekuatan teknologi dalam masyarakat kapitalis. Menurutnya, kemajuan teknologi telah menciptakan pergeseran besar pada individu. Rasionalitas individual (*individualistic rationality*) telah bergeser menjadi rasionalitas teknologi (*technological rationality*).⁷ pada dasarnya tujuan daripada sistem rasio instrumental sendiri.⁸ Di mana rasionalitas ini bekerja lebih kepada kepentingan ekonomi industri atau perusahaan, dan seolah-olah ia merupakan jaminan kebenaran.

Hal tersebut yang dikritik oleh Marcuse akan peradaban modern karena telah memperbudak eksistensi manusia. Perbudakan eksistensi manusia terjadi karena adanya prinsip kelimpahan, prinsip tersebut menjadi bagian dan tujuan daripada hidup manusia, prinsip kelimpahan ini memunculkan prinsip prestasi. Prinsip prestasi pemeragaan bentuk-bentuk yang historis prinsip realitas yang dominan di zaman tertentu. Atinya yang dominan dalam dunia dan karir, dorongan ini ditandai dengan munculnya kebudayaan sibuk untuk bekerja sekeras mungkin demi konsumsi. Sejatinya mereka berkerja sebenarnya untuk suatu aparat produksi yang berada diluar kontrol diri mereka sendiri seperti mesin-mesin, manajer-manajer

⁷ Herbert Marcuse, *Some Social Implications of Modern Tecnolgy*” dalam Douglas Kellner (ed.), *Technology, War and Fascim: Collected Papers of Herbert Marcuse* (New York: Routledge, 2004), hlm 44. Dalam sikripsi Geovanny Calvin De Flores Pala, *Kapitalisme dan Matinya Kritisme: Perspektif Filosof Manusia Satu Dimensi Menurut Herbert Marcuse*, Prodi Studi Ilmu Teologi-Filsafat Agama katolik. Sekolah Tinggi Filsafat Katolik Ledalero, 2020. Hlm 12.

⁸ Rasio instrumental menurut Marcuse telah mereduksi manusia menjadi satu dimensi (one dimensi man), diaman semua aspek kehidupan manusia, seni, agaman ilmu pengetahuan dan bahasa, direduksi pada kepentingan teknis. Rosio instrumental memadam realitas (alam maupun manusia) sebagai objek untuk diklasifikasi, dikonseptualisasi, ditata secara efisein untuk tujuan apapun yang dianggap penting oleh kekuasaan . Donny Adian, *Percik Pemikiran Kontemporer*, (Yogyakarta: Jalasutra, 2006), hlm 54.

dan lainnya. Sebagai tuntutan nya adalah manusia harus tunduk kepadanya jika ingin tetap mendapatkan pekerjaan dan mendapat harga diri karena prinsip prestasi telah membudaya. Akibatnya individu-individu dapat hidup hanya dengan cara melaksanakan fungsi-fungsi yang telah ditetapkan oleh faktor yaitu perangkat produksi ataupun perusahaan.



Gambar 2.1 Skema konseptual dalam penelitian ini

C. Transportasi Online

Perkembangan dunia teknologi internet yang cukup pesat memberikan perubahan sosial masyarakat. banyak bisnis mulai bermunculan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi tersebut, salah satunya adalah kemunculan bisnis penyedia layanan jasa berbasis aplikasi. Salah satunya adalah kemunculan mobilitas transportasi berbasis online yang ternyata lumayan dapat memberikan solusi dan menjawab berbagai permasalahan dan kekhawatiran masyarakat dan layanan transportasi umum. Kemacetan ibukota dan ketakutan masyarakat dengan kemanan

transportasi umum di jawab dengan kehadiran aplikasi online yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penumpangnya.⁹

Selanjutnya transportasi dapat diartikan sebagai perpindahan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan bantuan menggunakan kendaraan. *Online* adalah suatu jaringan yang terhubung dengan internet. Hakikat transportasi online adalah memberikan pelayanan atau jasa transportasi kepada seluruh elemen masyarakat, menjaring pelanggan seluas luasnya dari masyarakat merupakan target dari perusahaan pengangkutan transportasi *online*.¹⁰ Transportasi online adalah alat angkut yang menawarkan jasa melalui internet serta pemesanan menggunakan sebuah aplikasi yang dapat di *download* di *playstore*.¹¹ Transportasi online juga memberikan jasa antar yang sama dengan transportasi konvensional, perbedaannya adalah pada cara pemesanan dan penentuan harga atau tarifnya. Dimana transportasi online menggunakan sistem aplikasi yang menghubungkan antara *customer* dengan *driver*.

Saat customer melakukan pemesanan dengan menggunakan aplikasi, detail pemesanan seperti jarak tempuh, harga, identitas pengemudi, lama waktu pengemudi tiba ke lokasi konsumen, dan data perusahaan yang pengelolaanya sudah tersaji dan termuat pada layar android atau smartphone konsumen. Seluruh identitas pengemudi sudah diketahui secara pasti karena perusahaan pengelola telah melakukan kerja sama kemitraan dengan pengemudi.

Dengan adanya transportasi online, para penumpang kini tak perlu lagi menghampiri pangkalan ojek ataupun tak perlu lagi menunggu dipinggir jalan untuk mendapatkan taksi. Selain itu, para penumpang juga tidak harus terlibat dalam proses tawar-menawar karena tarif yang sudah ditentukan berdasarkan jarak tempuh. Ketika terjebak kemacetan di jalan, penumpang tidak perlu khawatir

⁹ Chan, Arianis. Dk. *Perbandingan Pengalaman Penggunaan Pada Aplikasi Mobile Go-Jek dan Grab (Studi Pada Konsumen PT Go-Jek dan Grab Indonesia di Jakarta)*”, Jurnal Adhispreneur. Vol 2. No 2. Hlm 164

¹⁰ Wijaya.A, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), hlm 33.

¹¹ Wijaya.A, *Aspek Hukum Bisnis..* hlm 1.

mengenai tarif yang membengkak seperti pada saat menaiki transportasi berargometer, karena tarif yang sudah ditentukan pada platform yang terdapat pada aplikasi dan sudah terlihat dipermulaan atau awal perjalanan berdasarkan jarak yang ditempuh. Maka, perubahan gaya hidup seperti inilah sebenarnya merupakan sesuatu yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha, untuk memenuhi persaingan usaha dalam berbisnis, dalam hal ini adalah transportasi *online*.¹²

Jika melihat dalam pandangan Islam transportasi online diperbolehkan, karena pada dasarnya tidak ada dalil yang melarang sebagai mana yang terdapat dalam kaidah fiqh yang berbunyi: “pada dasarnya semua bentuk muamalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang melarang dan mengharamkannya”.

Dari bunyi kaidah tersebut dapat dipahami bahwa urusan dunia termasuk dalam bidang muamalah, Islam memberikan kebebasan kepada manusia untuk mengaturnya sesuai dengan yang mendatangkan kemashlahatan bagi mereka, Oleh karena itu semua bentuk akad dan berbagai transaksi yang dibuat oleh manusia hukumnya sah dan diperbolehkan, asalkan tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan umum yang ada dalam *syara'* selain itu dijelaskan pula dalam surah (Q.S Al Baqarah ayat 198) yang berbunyi:

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن رَّبِّكُمْ ۖ فَإِذَا أَقَضْتُم مِّنْ عَرَفَاتٍ فَأَذْكُرُوا اللَّهَ عِندَ الْمَشْعَرِ الْحَرَامِ ۖ وَاذْكُرُوهُ كَمَا هَدَيْتُكُمْ ۚ وَإِنْ كُنْتُمْ مِّنْ قَبْلِهِ لَمِنَ الضَّالِّينَ

Arinya: Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezeki hasil perniagaan) dari Tuhanmu. Maka apabila kamu telah bertolak dari 'Arafah berdzikirlah kepada Allah di Masy'aril haram. Dan berdzikirlah (dengan menyebut) Allah sebagaimana yang di tujukkan-Nya kepadamu: dan sesungguhnya kamu sebelum itu benar-benar termasuk orang-orang yang sesat. (Q.S Al Baqarah ayat 198).

¹² Hanganararas, S. *Analisis Kelayakan Layanan Gojek sebagai Moda Transportasi di Yogyakarta*. (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2017). Hlm 8.

Dalam ayat di atas menjelaskan bahwa dibolehkan mencari risiko dengan jalan apapun, dimanapun, selama pekerjaan tersebut tidak bertatangan dengan syara'. Maka dapat dipahami bahwa jasa transportasi online merupakan suatu langkah dan upaya mencari risiko melalui akad musharakah. Selanjutnya mencari risiko melalui transportasi online juga merupakan tujuan untuk menolong orang atau penumpang dalam mempermudah melakukan kegiatan-kegiatan sehariannya, seperti misalnya mengantarkan atau jemput anak-anaknya ke sekolah, mengirim dokumen, serta belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir transportasi online yang tersedia di platform aplikasi.

D. Definisi Operasional

1. Prinsip Prestasi

Prestasi merupakan hasil yang telah dicapai oleh seseorang dalam melakukan kegiatan. Merupakan perilaku yang berorientasi tugas, yang mengizinkan prestasi individu dievaluasi menurut kriteria dari dalam maupun dari luar, melibatkan individu untuk berkompetensi dengan orang lain. Prestasi juga merupakan usaha yang telah dicapai atau telah dilakukan.¹³

Selanjutnya Prinsip prestasi yang di sebutkan oleh Marcuse adalah melihat kepada proses kendali-kendali dari institusi, kendali yang dilakukan oleh yang berkuasa dalam aktivitas melestarikan dan memajukan tujuan-tujuan pribadinya sebagai upaya mengatasi kelangkaan. Sistem kendali tersebut menjadi sebuah prinsip prestasi yang mensyaratkan dominasi terhadap anggota-anggotanya.¹⁴ Sehingga manusia atau bawahannya diorganisir dan dikelompokkan

¹³Muhammad Fathurrahman, dan Sulistyorini, *Belajar dan Pembelajaran*, (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm. 118.

¹⁴ Herbrt Marcuse, *Cinta dan Peradaban*, terj. Imam Baehaqie, Cet I, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), hlm 19.

sesuai dengan kemampuan-kemampuan kompetitif mereka. Dan juga mereka dituntut untuk mematuhi aturan-aturan yang ditentukan dalam aktifitas kerja sebagai sarana pemenuhan kepentingan dominasi dari institusi. Manusia dipaksa untuk tunduk terhadap dominasi apabila masih ingin bertahan hidup.

2. Rasionalitas

Rasionalitas merupakan suatu pola pikir dimana seseorang itu bersikap serta juga bertindak sesuai dengan logika dan nalar manusia. Rasionalitas merupakan suatu konsep yang memiliki sifat normatif yang mengarah kepada keselarasan antara keyakinan seseorang dengan alasan orang tersebut untuk dapat yakin, atau juga tindakan seseorang dengan alasannya untuk melakukan hal atau tindakan tersebut.

3. Grab

Grab adalah kendaraan umum yang digunakan untuk untuk mengantarkan penumpang ketempat tujuan, sebelumnya lebih dikenal dengan sebutan ojek. Peter Salim menyebutkan bahwa ojek adalah “sepeda atau sepeda motor yang disewakan dengan cara memboncengi penumpang atau penyewanya”.¹⁵ Maka Grab juga merupakan sarana transportasi yang digunakan untuk mengangkut penumpang atau barang ketempat lainnya yang dibayar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

¹⁵ Peter Salim dan Yenny Salim , *Kamus Bahasa Indonesia*, Edisi 1, (Jakarta: 1991), hlm. 38.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif., penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian, atau hubungan-hubungan antara fenomena yang diteliti apa adanya misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan lain-lain, baik di kaji dari segi pola hidup, sejarah, tingkah laku ataupun hubungan antar sesama dan hubungan kekerabatan.¹ Untuk proses dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan beberapa tahapan diantaranya menetapkan fokus penelitian, menentukan objek serta subjek penelitian, pengumpulan data, analisis data dan penyajian data.² Semua cara yang disebutkan diatas harus terpenuhi dalam rangkain penelitian kualitatif.

Terkait dengan hal tersebut, selanjutnya alasan penulis menggunakan metode penelitian deskriptif ini adalah dengan tujuan untuk mendapatkan bagaimana gambaran mengenai relevansi prinsip prestasi dikalangan pekerja transportasi online di perusahaan Grab, di lingkungan Kota Banda Aceh.

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek sekaligus tempat dimana peneliti melakukan penelitian guna untuk memperoleh data-data yang diperlukan atau pada kegiatan yang dapat diobservasi.³ Adapun

¹ Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, Cet 25, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hlm, 6.

² Arikunto dan Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi 2010- Cetakan Ke-14, (Jakarta: Cipta, 2010), hlm 3

³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. hlm. 4.

lokasi penelitian ini di Kota Banda Aceh tepatnya kantor Grab Banda Aceh.

2. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan suatu objek dalam melakukan penelitian yang dan termuat di dalam penelitian kualitatif, dimana nantinya berhubungan serta ada kaitannya dengan langkah yang akan ditempuh oleh peneliti (penulis), agar supaya data maupun informasi yang di himpun atau digali dapart diperoleh dengan baik.⁴

Dalam proses menentukan informan, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, *purposive sampling*. Yakni teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan.⁵ Selanjutnya peneliti merasa sampel yang diambil paling mengetahui tentang masalah yang akan di teteliti oleh peneliti. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari Direktur dan karyawan yang bertugas di Kantor Perusahaan Grab Banda Aceh, lima orang pengendara transportasi online (*driver*), dan dua orang pelanggan atau penumpang Grab.

3. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

B. Instrumen Penelitian

⁴Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Linnya*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm. 107.

⁵ Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm 33.

Instrumen yang tercantum dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara (*interview*) dan dokumentasi, dikarenakan dalam skripsi ini jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif sebagaimana yang telah disebutkan diatas dan memakai metode deskriptif.⁶ Perlunya observasi karena membutuhkan pengamatan dan catatan terlebih dahulu bagaimana keadaan dan kondisi dilapangan, kemudian perlunya wawancara untuk mendapatkan dan memperoleh data yang di butuhkan oleh peneliti, pihak perusahaan, *driver*, dan pelanggan atau penumpang, selanjutnya yang terakhir adalah perlunya dokumentasi untuk penelitian ini sebagai data pelengkap seperti gambar daripada perusahaan dan driver yang ada dilapangan, sehingga menjadi bahan pendukung dan penunjang dalam penelitian ini yaitu yang berkaitan dengan relevansi prestasi dikalangan pekerja online khususnya *Driver Grab* di Kota Banda Aceh.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu alat yang digunakan untuk mengimput dan memperoleh data yang akurat dan akuntabel dalam sebuah penelitian, sehingga tanpa adanya teknik ini peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.⁷ Hal serupa yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sugiono mengemukakan bahwa “peneliti-peneliti dalam bidang sosial, instrumen penelitian yang digunakan sering disusun sendiri termasuk menguji validitas dan reliabilitas”. Dalam hal ini peneliti juga melaksanakan langsung akan suatu pengamatan, melakukan wawancara dengan menggunakan buku catatan.

1.Observasi

⁶ Sugiyo, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. (Bandung :ALFABETA, 2013), hlm, 119.

⁷Sugiono, *Penelitian dan Pengembangan* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm, 89

Observasi adalah suatu kegiatan mengumpulkan data yang dilakukan melalui pengamatan (*non practical*) Dan selanjutnya memperhatikan untuk dicatat akan permasalahan yang muncul dikalangan masyarakat atau tempat yang di maksud yaitu lokasi ponelitian.⁸. Dalam penelitian ini menggunakan observasi sistematis yang dilakukan oleh pengamat dengan menggunakan buku panduan atau pedoman sebagai isntrumen pengamatan terhadap data yang dikumpulkan dengan melalui langkah observasi. Selanjutnya peneliti melihat secara langsung ke lapangan tepatnya pada lokasi penelitian, dalam hal ini adalah bertempat di kantor Grab Banda Aceh terhadap pekerja driver online.

2. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan dengan cara berdialog diantara dua orang atau lebih dan dikenal dengan sebutan (*interview*).⁹ Wawancara dilakukan dengan orang-orang yang ditentukan yang menjadi sebagai informan oleh peneliti, bertatap muka langsung dengan berpedoman dengan menggunakan teknis yang sudah di atur untuk berdialog (*interview*), dengan pelaksanaan lebih bebas, Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran hingga menemukan permasalahan secara lebih terbuka dengan pihak yang diwawancarai baik untuk meminta pendapat, ide atau laporan yang ia ketahui. Disini peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada Direktur/kepala atau pihak Kantor Grab Banda Aceh, kemudian menjumpai beberapa orang pekerja transportasi online, dan beberapa penumpang yang pernah berlangganan atau pernah menggunakan jasa Grab.

3. Dokumentasi

⁸Kristi Poewandari, *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Psikologi*, Cetakan Pertama (Jakarta: Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi, 1983), hlm.62.

⁹Siharsini Arikanto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Cetakan Pertama (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), hlm.144.

Dokumentasi adalah teknik atau langkah mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif dengan cara menelaah dokumen-dokumen yang ada untuk memperelajari pengetahuan atau fakta yang ada. Menurut Sugiyono “dokumentasi adalah salah satu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian”.¹⁰ dan dokumentasi dilakukan dengan pengumpulan data-data tertulis yang terdapat di kalangan *driver* Grab dan Perusahaan Grab dengan fenomena dan temuan-temuan yang diteliti serta dokumen lainnya yang mendukung. Gambar atau foto yang dimuat untuk menunjang kelengkapan data dari hasil observasi dan wawancara yang lakukan peneliti.

D. Teknik Analisis Data

Sugiono dalam bukunya menyatakan bahwa analisis data adalah “proses mencari dan menyusun seacara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori menjabarkan kedalam unit-unit dan melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilah mana yang penting dan mana yang akan di pelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.¹¹

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode *field research* (penelitian lapangan) dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian kualitatif menjadi sebagai *human instrument* yang berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, diantaranya adalah menjadikan informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data lainnya, kemudian memilih dan memilah serta menilai kualitas data, selanjutnya mengolah dan menafsirkan serta membuat

¹⁰Sugiyono, *Penelitian ...* hlm 329.

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), Hlm, 244.

kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh dan dihimpun.¹² Tahap selanjutnya adalah mengklasifikasikan data yang diperoleh yakni menurut permasalahan dan kemudian diolah, dianalisis berdasarkan tujuan penelitian dan akhirnya hasilnya akan disimpulkan. Ada beberapa tahap yang dilakukan dalam teknik analisis data diantaranya adalah:

1. Tahap reduksi data

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang dominan dan kasar yang muncul dari catatan penulis di lapangan. Selama rencana yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung maka reduksi data pun akan terus juga dilakukan. Dan Antisipasi terhadap reduksi data semenjak awal penelitian sudah ada, yaitu pada ketika memutuskan kerangka penelitian atau konseptual wilayah penelitian, permasalahan dalam studi penelitian dan pendekatan rekap dan kumpul data mana yang akan di pilah dan dipilih oleh peneliti akan data-data pokok dan data yang dapat mendukung penelitian ini.¹³

2. Tahap penyajian data

Miles dan Haberman “membatasi suatu pengajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan”. Dan peneliti menyakini bahwa suatu penyajian yang baik adalah suatu cara utama bagi analisis kualitatif yang valid.¹⁴ Sehingga melalui penyajian data tersebut maka data dapat terorganisir, tersusun dalam pola hubungan dan keterkaitan serta makin mudah untuk dipahami.

¹²Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm,222.

¹³Miles dan Huberman, *Analisi data kualitatif*, (Jakarta: UI Press, 1992), hlm, 16-19.

¹⁴Miles dan Huberman, *Analisi data kualitatif*..16-19

3. Penarikan kesimpulan

Pada tahap penarikan kesimpulan ini yang dilakukan peneliti adalah memberi dan menarik kesimpulan terhadap analysis atau penafsiran data dan evaluasi kegiatan yang mencakup makna serta memberikan penjelasan singkat dari data yang diperoleh. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara bertahap artinya terlebih dulu menyusun data kesimpulan sementara, namun dengan bertambahnya data dilapangan perlu dilakukan verifikasi data, yakni dengan cara mempelajari kembali data-data yang ada. Tahap selanjutnya adalah menarik simpulan akhir jika kegiatan pertama selesai. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara melihat dan mempejari kesesuaian pernyataan subjek atauresponden dengan makan yang terrmuat dalam masalah penelitian.¹⁵

¹⁵Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan metode dan Paradigma baru*, (bandunt6 g: Remaja Rosdakarya, 2012), hlm, 4.

BAB VI

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Kantor Grab Aceh

Grab merupakan perusahaan teknologi asal Malaysia yang berkantor di Singapura. Perusahaan tersebut menyediakan aplikasi layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda maupun roda empat.¹ Perusahaan Grab hanya meluncurkan aplikasi saja. Adapun kendaraan transportasi yang digunakan adalah kendaraan milik mitra/ *driver* yang sudah bergabung dengan perusahaan tersebut.

Transportasi pada saat zaman ini sudah menjadi kebutuhan yang sangat mendasar bagi kaum urban,² saat ingin melalui kemacetan Ibu Kota. Pesatnya perkembangan teknologi, dapat membantu masyarakat ketika tetap membutuhkan transportasi yang nyaman dan mudah, tetapi sedang malas mengendarai kendaraan pribadi, mobil-mobil atau motor sudah terdaftar di aplikasi dengan mudah untuk di panggil melalui sentuhan pada layar ponsel pintar. Kehadiran teknologi yang pesat terhadap transportasi memang telah menjadi fenomena yang tidak diherankan lagi masa zaman ini.

¹ Zulfahmi “Jurnal, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Onilne Grab di Universitas Hasanuddin” Mei 2018, 37-38.

² Urban adalah berkenaan dengan kota. Ebta Setiawan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Kamusversi online/daring (dalam jaringan) <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>. Kaum urban atau masyarakat di perkotaan merupakan masyarakat yang lebih maju daripada masyarakat di pedesaan. Kemajuan yang terlihat pada kaum urban adalah seperti kemajuan teknologi yang semakin canggih dan memunculkan berbagai macam sarana yang mempermudah kehidupan kaum urban seperti salah satunya adalah telepon genggam yang mempermudah komunikasi.



Gambar 4.2. Logo Grab

Grab atau yang sebelumnya dikenal dengan sebutan Grab Taxi adalah sebuah perusahaan yang berasal dari Singapura yang melayani melalui aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam negara di Asia Tenggara, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia dan Filipina. Grab memiliki visi untuk merevolusi industri di bidang pertaksian di Asia Tenggara, sehingga dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna kendaraan seantero Asia Tenggara.

Sanjutnya Grab juga merupakan platform pemesanan kendaraan terkenal terkemuka di Asia Tenggara, kehadirannya juga bahagian dari pada solusi akan sejumlah tantangan transportasi yang krusial dan mewujudkan kebebasan transportasi bagi 620 juta orang di Asia Tenggara. Grab bermula dari aplikasi pemesanan taksi pada tahun 2012, yang kemudian mengembangkan platform produknya termasuk layanan pemesanan mobil sewaan dan ojek. Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi pengemudi dan penumpang yang menekankan kepentingan keselamatan, kecepatan dan kepastian. Sebagai bagian dari budaya inovatifnya, Grab saat ini tengah melakukan uji coba beberapa layanan baru seperti carpooling serta layanan pesan antar makanan.

Dengan aplikasi Grab calon penumpang dapat dengan mudah mencari driver untuk menuju ke lokasi tujuan, sehingga kita tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan transportasi yang diperlukan. Grab berdiri pada tahun 2011 di Malaysia, yang mendirikanannya adalah Anthony dan Hooi Ling Tan, merupakan warga negara Malaysia, ketidak efisienya sistem transportasi pada saat itu menjadi suatu pemandangan yang tidak baik dan bernilai

negative bagi mereka, dari tahun 2011 sampai tahun 2021 Grab berkembang pesat dan menjadi salah satu penyedia jasa transportasi online di Indonesia.

Kurang dari setahun, berbagai layanan mengandalkan aplikasi terbentuk dalam diverifikasi beragam fitur. Mulai dari layanan antar atau jemput penumpang, pengiriman barang, hingga beli dan antar makanan berhasil dikembangkan olehnya. Bahkan, demi menjaga eksistensinya, Grab lebih mantap dalam melakukan rebranding dan penggantian logo dengan alasan sederhana, yakni mewakili segala fitur layanan. Selanjutnya Grab mulai memaparkan perkembangan bisnisnya pada tahun 2016, dimana perusahaan Grab mencatat akan luarnya biasanya pertumbuhan layanan Grab Car dan Grab Bike

terutama di nusantara yakni Indonesia, diantara perkembangan bisnis yang telah dicapai sebagai berikut:

- a. Transportasi online keduanya baik Grab *car* dan Grab *bike*, khususnya di Indonesia tumbuh lebih dari 250 kali sejak pertengahan 2015. Bahkan kini layanan penyewaan mobil pribadi dan ojek *online*, keseluruhannya menjadi bagian terbesar daripada bisnis Grab, yang padanya juga meliputi layanan dan pemesanan taksi dan layanan kurir. Sebelumnya perkembangan Grab di Indonesia memang bertahap, dan sekarang hadir lengkap dengan beragam layanan, alasan membuat beragam servis karena masyarakat merespon transportasi daring ini sebagai kebutuhan, sebabnya perkembangannya begitu pesat.
- b. Hadirnya teknologi machine learning dan kemampuan analisi data Geab yang mempuni telah menjadi faktor pendorong pertumbuhan yang lumayan signifikan dan menjadikannya lebih efisiensi secara maksimal dari waktu ke waktu. Sebagaimana diketahui bahwa pada tahun 2016, Hampir 300 persen layanan Grab di Indonesia telah tumbuh dan berkembang serta melakukan pengurangan subsidi untuk tiap aktivitas perjalanan yang diselesaikan sebesar 50 persen.

Hal tersebut menunjukkan bahwa tingginya keterlibatan dan kedekatan juga dominannya pengguna pada platform multi layanan Grab tersebut.

- c. Berdasarkan jumlah perjalanan yang sudah diselesaikan pada seluruh platform, terlihat bahwa Indonesia telah menjadi pasar terbesar Grab dalam memberik pelayanan. Sebelumnya Grab secara khusus memfokuskan bisnisnya di Jakarta, yang didiami lebih dari 30 juta penduduk diaman grab memberikan layanan ojek, penyewaan mobil pribadi dab pesanan taksi *online*. Indonesia merupakan negara keempat terbesar dari segi populasi dengan total penduduk lebih dari 250 juta.
- d. Grab menawarkan pilihan layanan pemesanan kendaraan terbanyak di sebagian besar pasar di Asia Tenggara, yang telah diunduh atau di instal oleh pengguna lebih dari 17 juta perangkat dari 320.000 mitra pengemudi di Asia Tenggara atau di 30 kota di seluruh Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam.

Hal yang di rasakan di Indonesia, kemajuan teknologi di bidang transportasi menjadikan para pebisnis bersaing dalam menciptakan inovasi terbaru serta melihat dari berbagai fenomena yang di alami dalam masyarakat, bahwa kebutuhan internet sangatlah memberi pengaruh dalam kehidupan manusia. Maraknya penggunaan *android* maupun *ios* menjadikan masyarakat bergantung pada *handphone* serta internet. Sehingga peluang tersebut menjadikan pendiri ojek online (Grab) menghadirkan ojek berbasis *online*. Pemesananan melalui aplikasi yang mudah membuat ojek *online* diterima dengan cepat dikalangan masyarakat serta berbagai macam pilihan layanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang jasa.

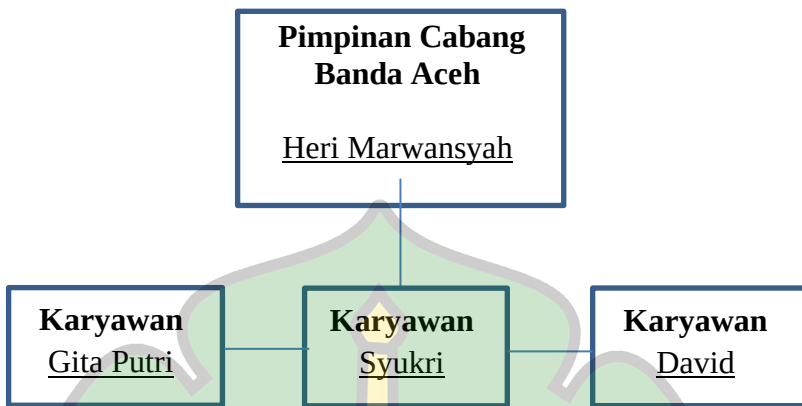
Berdiri pada tahun 2012 sebagai social *entrepreneurship* inovatif untuk mendorong perubahan sektor transportasi

secara profesional. Saat ini Grab telah bermitra dengan lebih dari 10.000 driver atau pengendara ojek baik di Jakarta, Surabaya, Bandung, Makasar, Malang, Medan dan juga termasuk Banda Aceh.

Ojek *online* di Banda Aceh sendiri saat ini yang menjadi *best friendly trasportasion* adalah Grab, dinaungi oleh perusahaan yang jelas, kebersiahan dan keamanan dalam berkendara diberikan oleh Grab, baik dengan memfalitasi konsumen helm, jas hujan serta penutup kepala. Dengan harga yang transparan yang di perlihatkan oleh Grab lewat aplikasi pemesanannya adalah salah satu kunci utama yang membuat ojek online diminati oleh masyarakat. dan sisi lain yang membuat Grab berbeda dengan ojek lainnya adalah memilki merek (*brand*) “Grab” serta pemilihan warna bernuansa hijau siatribut Grab, baik dari helm, jaket pengemudi, serta aplikasi yang membuat masyarakat akan selalu ingat ojek online yang berwarna hijau adalah Grab.

Pengendara ojek online (Grab), di Banda Aceh juga bervariasi mulai anak muda hingga orang dewasa, baik mahasiswa yang memanfaatkan waktu luangnya sebagai upaya produktif dalam penambahan uang jajannya dan kebutuhan lainnya yang di dapatkan dengan menjadi driver Grab, dan tidak sedikit juga orang dewasa yang sudah menikah yang hanya mengandalkan melalui menjadi driver ojek online dalam mencari nafkah untuk anak istrinya dirumah.

B. Struktur Organisasi Grab Banda Aceh



Tabel. 4. 1 . Struktur Kepegawaian Grab di Banda Aceh

C. Manfaat PT. Grab Indonesia

Berikut ini merupakan manfaat yang diberikan oleh Grab di antaranya adalah:

1. Praktis

Manfaat dari Grab berikut ini adalah keefesienan waktu yang diberikan, apalagi daerah khususnya ibu kota yang serba padat merayap sehingga terkadang membuat sebagian orang merasa malas untuk keluar rumah, karena hampir hampir sebagian waktu digunakan untuk bermacam ria di jalanan. Saat kebutuhan yang menghasrukan seserong untuk keluar rumah tetapi tidak bisa dengan alasan yang disebutkan tadi. Maka Grab menjawab masalah dan membantu secepatnya keperluan di luar rumah, dan sambil menunggu Grab, tentu pekerjaan rumah juga terkendali dengan efisien.

2. Mudah

Semua orang ingin sekali mendapatkan kemudahan, meskipun jalan untuk mendapatkan kemudahan tersebut harus dilalui dengan sulit dan payah bahkan jauh. Sehingga

tak jarang banyak orang memilih mudah walau kesulitan terlihat di luarnya dengan mudah. Manfaat Grab yang paling terasa mudah dan efisien tersebut dengan serba kecanggihan yang luar biasa merupakan kemudahan yang tepat. Karena semua orang bisa menggunakannya dan bisa dilakukan secara online dirumah atau dimanapun pengguna berada.

3. Praktis

Selain dua manfaat yang disebutkan di atas, Grab juga mempunyai mafaat lainnya adalah praktis yang tidak membuat membuat pengunan atau konsumen mejadi ribet dan ruwet. Salah satunya adalah praktis ketika digunakan untuk jasa pengiriman barang kepada orang lain atau menjemput konsumen yang terkena macet atau tidak punya kendaraan dimanapun berada, dengan catatan masih dalam wilayah yang terdaftar pada platform Grab.

4. Nyaman

Kenyamanan merupakan syarat telak untuk membuka usaha pelayanan seperi Grab ini. Dengan rasa nyaman yang dirasajan oleh konsumen dan pelanggan. Sehingga mereka akan tetap setia menjadi pelanggan kedepan. Semua orang tentu menginginkan kenyamanan, sehingga dengan kenyamanan yang diterima itu akan bagi pelanggan untuk berganti kepada pelayanan atau platform lainnya.

5. Sopan

Sopan juga tercermin dari pakaian yang digunakan oleh para mitra pengendara Grab ini, sehingga pelanggan tidak perlu ragu dalam perkara mereka menyelesaikan tugasnya dengan tindakan yang sopan dan penuh kehati-hatian. Sikap sopan kepaa pelanggan merupakan kewajiban yang harus di miliki dan diaplikasikan oleh setiap mitra pengendara atau *driver* Grab, karena sebelumnya mereka juga sudah mendapatkan pelatihan sebelumnya resmi menggunakan seragam untuk menjadi sebagai *driver* Grab.

6. Cepat

Grab hadir juga merupakan salah satu solusi bagi pelanggan yang ingin cepat sampai ketujuan karena memburu waktu baik ke kampus, atau tempat kerja. Tidak hanya itu pengiriman barang melalui Grab juga lumayan cepat untuk sampai ke alamat tujuan.

7. Aman

Grab juga menyediakan perlindungan keamanan yang lengkap, tidak hanya bagi pengendara tetapi juga para penumpang, seperti helm yang disediakan untuk keamanan dan melindungi kepala saat dalam perjalanan untuk sampai ke tempat tujuan.

D. Fitur Layanan Grab



Gambar 4.3, Fitur layanan Aplikasi Grab

Saat ini grab telah memiliki 6 jenis layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggannya, yaitu:³

1. *Grab Taxi*, yaitu layanan yang memberikan akses serta kemudahan bagi penumpang menemukan pengemudi taksi terdekat dengan aman
2. *Grabcar*, yaitu layanan penyewaan kendaraan pribadi dengan supir yang menghadirkan kebebasan pilihan berkendara yang nyaman
3. *Grabbike*, yaitu layanan untuk melintasi kemacetan dengan aman serta cepat untuk sampai ke tempat tujuan
4. *GrabExpress* adalah layanan kurir ekspres berbasis aplikasi yang menjanjikan kecepatan, kepastian, dan yang paling utama adalah keamanan
5. *GrabFood* adalah layanan pesan antar makanan yang memiliki banyak daftar restoran yang tersedia pada platform aplikasinya
6. *GrabHitch* adalah layanan tebangan separuh harga, bertemu teman baru sekaligus mengurangi kemacetan.
7. Pulsa/Token adalah layanan untuk pembeli pulsa/token listrik secara *online*.
8. Tiket adalah untuk membeli tiket secara *online*
9. Tagihan adalah layanan untuk membayar tagihan melalui e-tunai
10. Gift Card adalah layanan untuk voucher promo Grab
11. Paket Hemat adalah layanan untuk berlangganan Grabbike, GrabCar, GrabFood, GrabExpress

³ Wawancara dengan karyawan Pt. Grab Banda Aceh Bapak Syukri "Karyawan..."

E. Visi dan Misi Grab

1. Visi

Menjadi yang terdepan di Asia Tenggara, dengan memecahkan permasalahan transportasi yang ada serta memberikan kemudahan mobilitas pada 620 juta orang di Asia Tenggara termasuk Indonesia pada setiap harinya.

2. Misi

PT Grab Indonesia memiliki 3 visi yaitu:

- a. Menjadi penyedia layanan teraman di Asia Tenggara
- b. Memberikan layanan yang mudah diakses oleh banyak orang
- c. Meningkatkan kehidupan para partner, baik untuk mitra pengemudi atau penumpang.

F. Persyaratan Untuk Menjadi *Driver* Grab

Driver merupakan kata lain dari pada pengendara atau disebut juga sebagai pengemudi. Pengemudi 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 aman dan tepat. Batas keselamatan harus dijaga dan pemberian kelonggaran dibuat untuk menghindari kecelakaan. Sehingga untuk menjadi seorang pengemudi yang baik maka perlu adanya beberapa persyaratan tertentu.

Demikian pula untuk menjadi pengendara transportasi *online* pada perusahaan PT. Grab di Banda Aceh mempunyai beberapa persyaratan yang di harus di penuhi:⁴

- a. WNI (Warga Negara Indonesia)
- b. Usia maksimal 55 tahun
- c. Sehat Jasmani (tidak kekurangan fisik) dan rohani
- d. Memiliki sepeda motor yang layak dan sesuai dengan kriteria dari Pt. Grab Indonesia (tipe : *non-trekking, body*

⁴ Wawancara dengan karyawan Pt. Grab Banda Aceh Bapak Syukri “Karyawan bagian koordinator Grabbike” Pada Salasa 30 November 2021.

masih layak untuk dikendarai, dan mesin masih bisa beroperasi dengan baik)

- e. Menguasai area Banda Aceh
- f. Mengisi formulir pendaftaran
- g. Fotocopy KTP yang masih berlaku
- h. Fotocopy SIM C yang masih berlaku
- i. Fotocopy STNK yang masih berlaku
- j. Fotocopy Kartu Keluarga Terbaru
- k. Surat keterangan sehat dari dokter, dan surat keterangan catatan kepolisian Ismawatin (SKCK) yang masih berlaku.

“Calon pengemudi yang menjadi pengemudi Grab yang terdaftar saat ini sangat diminital oleh banyak masyarakat, bahkan dari berbagai kalangan”.⁵

Dalam hal tersebut maka beberapa poin yang disebutkan diatas harus dipenuhi oleh setiap masyarakat yang hendak bergabung dan ingin mendaftar untuk menjadi pengendara transportasi *online* pada Pt. Grab Indonesia.

“Setelah perusahaan menerima persyaratan tersebut dan calon penegemudi telah berhasil melewati tahap-tahap yang diberikan perusahaan maka setiap driver Grab harus menaati segala peraturan yang berlaku dan jika ada yang melanggar akan dikenai sanksi sesuai dengan pelanggaran yang diperbuat oleh driver yang bersangkutan”.⁶

Perusahaan menjunjung tinggi kode etik atau SOP untuk semua pengemudi sehingga mereka akan memiliki pemahaman yang jelas tentang hukum standar kepatuhan, keselamatan, keamanan, dan pelayanan yang diharapkan dari perusahaan. Karena perusahaan

⁵ Wawancara dengan karyawan Pt. Grab Banda Aceh Bapak Syukri “Karyawan bagian koordinator Grabbike” Pada Salasa 30 November 2021.

⁶ Wawancara dengan karyawan Pt. Grab Banda Aceh Bapak Syukri “Karyawan..

mempertahankan kebijakan tanpa toleransi, pelanggaran dapat mengakibatkan penangguhan atau penghentian akses pengguna ke aplikasi Grab.

“Beberapa fitur keamanan kunci dalam Grab adalah rute perjalanan yang dapat dilacak secara langsung dan identitas pengemudi (nama, plat motor, serta foto pengemudi). Sebelum masuk kedalam cara pesan Grab, harus memiliki akun di Grab terlebih dahulu dengan nomor telepon atau email, setelah terdaftar langsung bisa digunakan, pilih ikon sepeda motor lalu masukan lokasi penjemputan dan tujuan setelah itu tariff akan muncul, jika penumpang setuju maka tekan book kemudia akan muncul nama pengemudi, plat dan jenis motor yang digunakan.”⁷

Dari keterangan di atas dapat di simpulkan bahwa mekanisme pemesanan jasa Grab adalah sebagai berikut:

1. Buka aplikasi “Grab” yang sudah di instal
 2. Pilih menu Log In With Phone Number
 3. Masukkan nama lengkap, email dan nomor telepon
 4. Tunggu bebara saat karena Grab akan memferikasi nomor telepon yang dimasukkan dan akan mengirim kode verikasi dinomor telepon tersebut.
 5. Masukkan kode tersebut ke aplikasi Grab
- Dalam jasa ini terdapat berbagai jasa transportasi, maka jika ingin menggunakan layanan Grab Bike.

G. Bentuk Prinsip Pestasi di Kalangan Pekerja Grab di Kota Banda Aceh

Penghargaan yang efektif sejauh ini telah menjadi sistem poin. Setiap driver yang menyelesaikan dan mengumpulkan poin akan mendapatkan reward atau insentif dari perusahaan. Untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik dan efisien

⁷ Wawancara dengan karyawan Pt. Grab Banda Aceh Bapak Syukri “Karyawan...”

mungkin, maka tentu membutuhkan kinerja yang baik sehingga terciptanya hasil kerja yang baik pula bagi perusahaan. Dari kinerja yang baik sehingga dapat meningkat kerja yang bahkan melampaui target. Dari hasil yang sedemikian membuat para driver mendapatkan insentif.

Dana insentif biasanya digunakan untuk menambah pendapatan dan untuk memenuhi kebutuhan keluarga, terutama kebutuhan pangan. Selain itu, insentif tersebut juga dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan sekolah dan pembelian peralatan sekolah. Insentif juga dapat dijadikan sebagai strategi untuk meningkatkan produktifitas dan efisiensi dengan pemanfaatan perilaku pegawai yang mempunyai kecenderungan kemungkinan bekerja seadanya atau tidak optimal dalam sistem kompensasi.

Pemberian insentif merupakan salah satu hal pokok yang diperhatikan oleh perusahaan. Semangat tidaknya karyawan disebabkan Sebagaimana Grab, dengan adanya pemberian insentif yang tepat serta dengan cara kerja yang baik, tentu akan membuat semangat driver dan proses kerja perusahaan dapat berjalan sesuai tujuan yang diharapkan. insentif yang diberikan pada mitra pengemudi dengan sebutan sistem insentif berbasis “berlian”.⁸

Sistem berlian adalah salah satu skema pendapatan tambahan bagi mitra pengemudi Grab. Diketahui insentif dihitung berdasarkan total berlian yang berhasil dikumpulkan. Ada berbagai misi yang harus mitra pengemudi yang harus diselesaikan untuk mendapatkan berlian. Jumlah berlian yang bisa diperoleh mitra pengemudi untuk tiap misi berbeda tergantung waktu, lokasi dan layanan yang diambil. Bentuk insentif berlian diketahui dapat dicairkan secara tunai dan memiliki patokan level nilai. Nilai paling rendah untuk dapat mencairkan berlian adalah 130 berlian senilai dengan Rp 22.000, untuk level kedua dan seterusnya yaitu sebagai berikut:

1. Level 1: Penukaran 130 berlian untuk mendapatkan Rp 22.000

⁸ Wawancara dngan Abdurrahman, *Driver Grab Online* Kota Banda Aceh pada tanggal 10 Desember 2021.

2. Level 2: Penukaran 220 berlian untuk mendapatkan Rp 42.000
3. Level 3: Penukaran 280 berlian untuk mendapatkan Rp 90.000
4. Level 4: Penukaran 350 berlian untuk mendapatkan Rp 150.000
5. Level 5: Penukaran 450 berlian untuk mendapatkan Rp 450.000

Kendati demikian, fakta menyebutkan bahwa mitra pengemudi meresponnya lumayan positif akan program kesejahteraan yang diberikan Grab melalui skema insentif tersebut. Namun di lain sisi mitra driver Grab justru merasa dirugikan, pasalnya dalam sehari mitra pengemudi harus mengumpulkan dengan sejumlah angka minimal berlian yang di temtukan, agar bisa mendapatkan bonus yang di sediakan. pada jam normal, perolehan berlian untuk satu kali perjalanan adalah 8, dan 13 berlian pada jam sibuk. Belum lagi, soal Grab sering mengubah aturan intensif dan nilai potongan secara sepihak. Dibandingkan dengan Gojek, mitra pengemudi mendapatkan bonus Rp 250.000 dengan mengumpulkan 30 poin dalam sehari.

“Sedangkan untuk bonus harian yang biasa kami dapatkan itu, untuk 5 orderankita dibayar untuk sebagai bonusnya yaitu Rp 30.000 dan untuk 10 orderan bonusnya Rp 100.000 sedangkan untuk 15 orderan yaitu Rp 200.000.”⁹

Disamping insentif dalam bentuk uang, driver juga bisa memperoleh insentif dalam bentuk bonus *discount*. Bonus *discount* biasanya dimanfaatkan untuk keperluan *driver* dalam bidang akomodatif dan operasional.¹⁰ Penuturan Abdurrahman ini diperkuat oleh pernyataan dari Putra Ihsan juga di mana ia menyebutkan

⁹ Wawancara dngan Abdurrahman, *Driver (pengendara) Grab*

¹⁰ Wawancara dngan Abdurrahman, *Driver (pengendara) Grab Online*
Kota Banda Aceh pada tanggal 10 Desember 2021.

bahwa bonus diskon yang didapat biasanya digunakan sebagai tambahan untuk keperluan sehari-hari, dengan adanya bonus diskon ini, driver akan memperoleh potongan harga saat memesan suatu barang.

“Iya saya sudah menjadi driver Grab sudah lebih satu tahun lamanya, prestasi yang saya dapatkan itu berupa poin berlian yang saya peroleh dari jumlah orderan yang saya terima, dengan adanya reward ini tentu membantu dan membuat saya lebih semangat untuk terima orderan ketika tidak ada kegiatan lain”.¹¹

Selanjutnya juga berdasarkan hasil wawancara dengan dengan seorang pengemudi grab *online* juga bernama, Ahmad Rifai yang menjelaskan bahwa sistem insentif yang digunakan Mitra City Grab online adalah sistem poin dan pemeringkatan. Poin-poin yang di incarnya dan disediakan oleh perusahaan memiliki motivasi yang tidak sama.

Jika seorang *driver* ia mampu untuk mengumpulkan hingga 110 diamond, maka ia akan mendapatkan atau memperoleh insentif sebesar Rp 10.000, dan apabila poin yang berhasil dikumpulkan mencapai 145 diamond, maka driver tersebut akan mendapatkan Rp 25.000, selanjutnya 195 diamond jika berhasil ia kumpulkan, maka ia akan mendapatkan insentif sebesar Rp 100.000. Setiap driver mendapatkan peringkat yang berbeda-beda, diantaranya adalah ada peringkat member, elite dan elit plus, dan pastinya tergantung akan prestasi yang diperoleh.¹²

¹¹ Wawancara dengan Putra Ihsan, *Driver (pengendara) Grab Online* Kota Banda Aceh, pada tanggal, 11 Desember 2021

¹² Wawancara dengan Ahamad Riafai, *Driver (pengendara) Grab Online* Kota Banda Aceh, pada tanggal, 12 Desember 2021.

Member	Silver	Gold	Platinum
↓	↓	↓	↓
Dapatkan 8 poin jika bayar tanpa tunai	Dapatkan 8 poin jika bayar tanpa tunai	Dapatkan 12 poin jika bayar tanpa tunai	Dapatkan 16 poin jika bayar tanpa tunai
ATAU	ATAU	ATAU	ATAU
Dapatkan 4 poin	Dapatkan 4 poin	Dapatkan 6 poin	Dapatkan 8 poin

Gambar 4.4 Peringkat Mitra Driver Grab

Layanan Grab online Indonesia kini telah menyediakan berbagai alternative layanan, dan juga telah disediakan di berbagai tempat di kota-kota besar dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam menjalankan tugas sehari-hari seperti berkerja, sekolah, travel, riset, bisnis dan berbagai kebutuhan lainya yang sangat bergantung kepada mobilitas transportasi. Layananan yang di tawarkanpun membuat manja dengan bervariasi sesuai dengan kubutuhan para konsumen atau pelanggan.

Selanjtunya di samping bonus atau prestasi yang didapatkan oleh driver dan mitra grab, perusahaan juga telah menyediakan layanan lain kepada drivernyam yaitu perlindungan asuransi mitra grab, jadi setiap Mitra Grab yang sedang menjalankan pekerjaan dalam platform Grab secara otomatis akan mendapat perlindungan oleh asuransi. Di tahun 2022 Grab menunjuk PT Futuready Insurance Broker (FIB) sebagai mitra penyedia layanan asuransi bagi para Mitranya.¹³

Dan untuk mendapatkan asuransi dan layanan tersebut, driver atau mitra grab harus memenuhi persyaratan dan ketentuan berikut:¹⁴

1. berusia 17 - 85 tahun

¹³[https://help.grab.com/driver/id-id/ Perlindungan-Asuransi-Mitra-Pengemudi-Grab-\(2022\)](https://help.grab.com/driver/id-id/ Perlindungan-Asuransi-Mitra-Pengemudi-Grab-(2022)) , di Post 1 Januari 2022.

¹⁴ <https://help.grab.com...>

2. status Mitra aktif dan terdaftar valid di Grab dalam 24 jam terakhir
3. aplikasi Grab Mitra dalam kondisi aktif saat insiden terjadi
4. mengenakan atribut Grab lengkap sesuai standar SNI
5. status SIM valid dan berlaku
6. memiliki KTP yang valid dan berlaku
7. memiliki STNK yang valid dan berlaku
8. harus memiliki kode pemesanan (booking code) untuk perjalanan bersama penumpang atau barang

Proses klaim asuransi kira-kira memakan waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak FIB menerima seluruh berkas dokumen secara lengkap, dan 2 (dua) hari kerja untuk proses pembayaran setelah pengajuan klaim disetujui.

Tidak hanya asuransi yang saja yang diberikan oleh perusahaan grab, tetapi perusahaan juga menyediakan layanan BPJS kepada mitra atau driver grab. Dengan iuran perorang Rp36.800/bulan Mitra Grab (Ojek Online) sudah mendapatkan perlindungan apabila terjadi kecelakaan kerja biaya perawatan dan pengobatan tidak ada batasan yang penting sesuai indikasi medis serta biaya transportasi pada saat pengobatan. Apabila sampai terjadi cacat maka akan diberikan santunan cacatnya dan apabila selama tidak bekerja akibat sakit karena kecelakaan kerja, maka Mitra Grab (Ojek Online) tersebut akan dibayarkan santunan tidak mampu bekerjanya atau penggantian penghasilan selama tidak masuk kerja.¹⁵

Diharapkan dengan terjaminnya kesejahteraan dan kenyamanan serta keamanan bagi Mitra Grab (Ojek Online) melalui program BPJS ketenagakerjaan, Mitra Grab (Ojek Online) dapat

¹⁵<https://kaltim.antaranews.com/berita/105090/mitra-grab-ojek-online-dilindungi-program-bpjs-ketenagakerjaan>.

bekerja lebih tenang karena tidak perlu khawatir jika terjadi risiko-risiko pekerja

H. Bentuk Kontrol Rasionalitas Teknologis yang Dilakukan Oleh Perusahaan Grab Terhadap Rasionalitas Grab di Kota Banda Aceh

Perusahaan Grab tak hanya memanjakan pelanggan dengan menawarkan banyak promo. Tapi mereka turut juga memperhatikan kehidupan mitra pengemudinya, sebagai salah satu upaya kontrol rasionalitas teknologis yang dilakukan. Bentuk kontrol Rasionalisasi dalam satu segi bernilai positif, karena mengangkat manusia menjadi lebih rasional dalam mengatur kehidupannya. Perkembangan teknologi yang luar biasa, sistem birokrasi yang semakin efisien, dan pengaturan di sisi lain rasionalisasi ini juga menciptakan patologi-patologi berbentuk “rasio instrumental”.¹⁶

Rasio instrumental menurut Marcuse telah mereduksi manusia menjadi manusia satu dimensi (*one dimensional man*), di mana semua aspek kehidupan manusia, seni, agama, ilmu pengetahuan, dan bahasa, direduksi pada kepentingan kontrol teknis. Kerja masyarakat satu dimensi tidak terlepas dari konsep rasionalitas teknologi, rasionalitas teknologis (*technological rationality/operational rationality*) merupakan pola pemikiran berdasarkan teknik yang menekankan sifat politis sebagai alat penindasan karena atas prinsip efisiensi, produktivitas, kelancaran, kepastian matematis, dan perhitungan untung-rugi.

Melihat bagaimana sistem yang diterapkan oleh Perusahaan Grab, ia memberikan sejumlah fasilitas bagi *Driver* mereka, mulai dari kesehatan hingga *training* bahasa Inggris.

¹⁶ Rasio instrumental adalah rasio yang melihat realitas sebagai potensi untuk dimanipulasi, ditundukkan, dan dikuasai secara total. Rasio instrumental memandang realitas (alam maupun manusia) sebagai objek untuk diklasifikasi, dikonseptualisasi, ditata secara efisien untuk tujuan apa pun yang dianggap penting oleh kekuasaan. Lih. Donny Gahral Adian, 2006. *Percik Pemikiran Kontemporer*, (Yogyakarta: Jalasutra, 2006), hlm. 54

“Salah satu misi perusahaan kita adalah memperbaiki taraf hidup dari mitra pengemudi atau pengendara grab ini, bukan dari segi finansialnya saja tetapi juga kualitas hidupnya”.¹⁷

Grab adalah salah satu perusahaan layanan transportasi online terbesar di Indonesia yang memiliki banyak konsumen tetap. Karena banyaknya layanan yang digunakan oleh konsumen membuka peluang lebar untuk mendaftar sebagai driver Grab. Untuk mengenai pendapatan yang didapatkan oleh seorang driver grab dalam hal ini perusahaan menyesuaikan dengan target penumpang yang didapatkan perhari, jika seorang driver grab melebihi target penumpang maka akan mendapatkan bonus dan insentif. Bonus yang didapatkan ini disesuaikan dengan job yang sudah dikerjakan oleh driver pada hari tersebut.

Pendapatan driver grab menggunakan sistem pembagian hasil (sharing profit) yang dapat dihitung sebagai berikut, 10% untuk perusahaan dan 90 % untuk driver, semakin banyak permintaan atau jasa yang diterima oleh driver akan mempengaruhi dan berdampak lurus dengan pendapatan yang diperoleh.

“ya para mitra driver jika sering mengaktifkan akunnya dan ia juga semangat dalam narik, tentu itu sangat berdampak dalam pemasukan ekonominya, ataupun sebaliknya jika akun jarang aktif maka iapun tentu tidak mendapatkan hasil yang maksimal”¹⁸

Untuk mengetahui pendapatan yang diperoleh oleh driver grab, akan berhubungan nantinya dengan tarif yang harus dibayar oleh konsumen. Tarif grab langsung muncul dan tampil pada aplikasi dengan sendirinya ketika penumpang telah mencantumkan lokasi penjemputan dan lokasi tujuan karena tarif grab ditentukan jarak

¹⁷ Wawancara dengan karyawan Pt. Grab Banda Aceh Bapak Syukri “Karyawan bagian koordinator Grabbike” Pada Salasa 30 November 2021.

¹⁸ Wawancara dengan karyawan Pt. Grab Banda Aceh Bapak Syukri “Karyawan bagian koordinator Grabbike” Pada Salasa 30 November 2021.

tempuh yang dilalui nantinya. Adapun penghasilan yang didapatkan dari pengemudi ini berupa tariff insentif per perjalanan dan bagi hasil tarif grab. Penghasilan per trip ini dijamin oleh pihak grab sehingga setiap pengemudi pasti mendapatkannya asal memenuhi beberapa syarat, diantaranya:

1. Untuk mendapatkan insentif atau bonus, driver harus sudah memenuhi jumlah perjalanan atau trip yang ditemukan, andai tidak mencapai target maka insentif akan tidak berlaku
2. Jika driver memiliki banyak trip dan jam kerja makan garansi insentif yang diperoleh akan semakin banyak
3. Pihak grab akan membayarkan selisih insentif yang diberikan
4. Sistem bagi hasil antara driver dan grab adalah 10 % dari skema tarif grab, untuk sisa 90 % menjadi milik perusahaan

Selanjutnya untuk mengetahui perhitungan grab makan harus mengetahui skema tarif terlebih dahulu. Tentu hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah hari kerja dan jaminan argonya. Untuk hari kerja yaitu senin sampai jumat memiliki tairf tertentu pada jam tertentu yang memang beda-beda.

Sebagai seorang driver grab harus jeli dalam melihat peluang dengan mengambil job yang memiliki nilai tarif lebih. Tentunya ada jenis skema tarif yaitu Grab Merah dan Putih, dimana keduanya memiliki perbedaan pada tambahan job, jika menggunakan opsi grab merah, secara otomatis driver lebih banyak mengambil job untuk mencapai insentif, opsi grab merah juga memiliki tatal hotspot dengan jaminan argo, sedangkan grab putih tidak.¹⁹

Dalam website resmi grab diketahui perhitungan tarif grab adalah berkisar, argo Rp 11.000 sampai Rp 13.000 untuk perjalanan dibawah 6 km dan tambahan Rp 2.300, adapun cara melihat rincian

¹⁹ Wawancara dengan karyawan Pt. Grab Banda Aceh Bapak Syukri “Karyawan bagian koordinator Grabbike” Pada Salasa 30 November 2021.

insentif bisa langsung lewat aplikasi grab drivwe, berukit merupakan simulasi pendapat driver grab :

1. Driver bekerja dalam waktu 20 hari, seni sampai jumat full time dengan jarak tempuh trip 140 km perhari atau bisa dikatakan 10 km per satu kali trip
2. Driver bekerja pada 08.00 sampai 10.00, sore jam 12.00 sampe 14.00 dan malam 16 sampai 19.00
3. Estimasi jumlah jam per trip adalah 3 perjalanan dengan target 14 trip
4. Total waktu trip dalam satu hari adalah 280 menit atau bisa dikatakan 20 menit per trip

Jumlah trip memang sangat mempengaruhi pendapatn dribver grab. Dengan contoh kriteria diatas kita bisa langsung melakukan simulasi perhitungan driver grab untuk penghasilan satu bulan

Tabel : Perhitungan Penghasilan Sebulan Grabbike

Grab bike Merah	1. Total trip non sibuk = 6 trip (9-10 Pagi, 12-2 sore) 2. Total trib sibuk = 4 trip (8-9 pagi, 4-5 sore) 3. Total trip super sibuk= 4 trip (5-7 sore) 4. Tarif non sibuk = $6 \times \text{Rp } 12.000 + (4 \text{ km} \times \text{Rp } 2.500/\text{km}) = \text{Rp } 132.000$ 5. Tarif Sibuk = $4 \times \text{Rp } 13.000 + (4 \text{ km} \times \text{Rp } 2.500/\text{km}) = \text{Rp } 92.000$ 6. Tarif Super Sibuk = $4 \times \text{Rp } 20.000 + (4 \text{ km} \times \text{Rp } 2.500/\text{km}) = \text{Rp } 120.000$
Total tarif per hari	$\text{Rp } 132.000 + \text{Rp } 92.000 + \text{Rp } 120.000 = \text{Rp } 344.000$
Total tarif perbulan	$\text{Rp } 20 \text{ hari} \times \text{Rp } 244.000 = \text{Rp } 6.880.000$
Bagi hasil	$90\% \times \text{Rp } 6.880.000 = \text{Rp } 6.192.000$

Total insentif per hari	Rp 35.000 (14 trip)
Total insentif perbulan	Rp 35.000x 20 = Rp 700.000
Total Penghasilan perbulan	Rp 6.192.000 + Rp 700.000= Rp 6.892.000

Selanjutnya insentif itu yang diberikan juga merupakan kompensasi yang ditetapkan oleh perusahaan adalah berupa pemberian bonus,²⁰ pemberian bonus kepada karyawan ini dimaksudkan untuk meningkatkan produktifitas kerja dan semangat kerja karyawan.

Bonus yang diberikan oleh perusahaan grab kepada mitra drivernya diatur dalam peraturan atau termuat dalam SOP Perusahaan grab. Sehingga para driver ketika pada awal mula mendaftar sudah diberitahui terlebih dahulu oleh pihak perusahaan bagai teknisnya nanti ketika sudah berlangsung dalam bekerja. Bonus yang diberikan oleh perusahaan harus memenuhi terlebih dahulu jumlah trip minimal yang ditentukan. Misal dalam sehari para mitra driver untuk mendapatkan bonus yang disediakan oleh perusahaan maka driver harus menyelesaikan jumlah minimal trip sebanyak 10 kali mengantar penumpang (grab bike) atau (grabfod),

“Untuk mendapatkan bonus yang oleh mitra driver, maka para driver harus mengumpulkan jumlah minimal trip dalam

²⁰ Menurut Sarwoto “bahwa yang dimaksud dengan bonus adalah uang dibayar sebagai balas atas hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan apabila melebihi target dan bahkan bisa melampaui target, diberikan secara sekali terima tanpa sesuatu ikatan di masa yang akan datang. Selanjutnya beberapa persen kemudian akan dibagikan kepada yang berhak menerima bonus yang dimaksud”. Sarwoto, *Dasar-Dasar organisasi dan Manajemen, Cet ke VI*, (Jakarta: Indonesia, 2011), hlm 155, lihat Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi ke IV*, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ekonomi YKPN, 2006.)

sehari sebanyak 10 kali trip, akan mendapatkan 10 poin dengan jumlah uang sebanyak Rp 35.000”.²¹

Bonus atau prestasi yang diberikan juga merupakan suatu keuntungan tersendiri bagi setiap driver, namun tidak semua driver yang lainnya juga mampu menyelesaikan jumlah minimal yang harus terpenuhi baik karena faktor atau kendala tertentu, apakah karena cuaca hujan lebat atau juga bahkan bisa jadi karena rusaknya motor yang membuat terhalang untuk driver narik orderan. Tidak hanya itu bahkan faktor lainnya juga akibat karena akun yang lemah ratingnya, baik itu karena akun *pemula* atau akun yang sering tidak aktif atau juga akun yang sering menolak orderan masuk daripada konsumen melalui aplikasi grab.

“Akun kita ketika jarang aktif pihak perusahaan juga menilai dan bahkan bisa jadi akun kita jarang dikasih orderan, karena keseringan tidak aktif, apalagi kalau kita sempat dan sering menolak orderan masuk, bisa akun di kasih *punishment* atau *scorsing* dari perusahaan untuk beberapa waktu”.²²

Keaktifan akun mempengaruhi masuknya orderan karena menjadi akun yang diprioritaskan oleh perusahaan, dan dianggap akun yang memberi pelayanan yang baik kepada pelanggan. Sehingga ketika akun sering menerima orderan maka juga akan berpengaruh untuk mudah terpenuhinya bonus yang didapatkan oleh driver dalam kesehariannya. Maka para mitra *driver* secara tidak langsung memang untuk dituntut bekerja keras agar supaya terpenuhinya poin dan selanjutnya mendapatkan bonus harian sesuai yang di janjikan perusahaan. Dan ketika driver tidak mampu atau tidak bisa menyelesaikan tugasnya untuk mengumpulkan poin harian, otomatis bonus harian juga gagal untuk didapatkan sekalipun poin yang yang didapatkan cuman kurangnya satu lagi. Perusahaan

²¹ Wawancara dengan karyawan Pt. Grab Banda Aceh Bapak Syukri “Karyawan bagian koordinator Grabbike” Pada Salasa 30 November 2021.

²² Wawancara dengan Abdurrahman, *Driver Grab Online* Kota Banda Aceh, pada, tanggal 10 Desember.2022

tetap menganggap poin yang didapat belum mencapai batas minimal, dan apabila lewat waktu pada pukul 00:00, maka poin yang didapatkan pada pukul di bawah tadi menjadi hangus, dan driver harus rela serta besoknya mengulang dari awal kembali untuk mengumpulkan bonus supaya mencapai jumlah minimal.

Jika kita melihat dan kaitkan dengan teori yang di utarakan oleh Marcuse dimana ia menyebutkan bahwa bentuk kontrol rasionalitas yang di praktekkan dalam suatu perusahaan bukan menjadi hal tabu, karena itu merupakan trik dari suatu perusahaan untuk menarik dan menyemangati karyawannya dalam bekerja dibawah kekuasaannya demi kepentingannya. Dalam teori Marcuse adalah teknologi modern banyak dijadikan tumpuan harapan. Konsekuensinya benih-benih kapitalisme semakin berkembang. Dominasi semakin berperan aktif, ketika teknologi mampu menciptakan pola yang rasional, efektif, dan efisien untuk melahirkan kemakmuran bagi para warganya melalui pengaturan masyarakat yang nampak serba rasional, masyarakat yang tinggal dibuat menjadi pasif dan reseptif karena bersikap pasrah. Masyarakat menjadi masyarakat yang berdimensi satu, ketika segala segi kehidupannya diarahkan pada satu tujuan, yakni keberlangsungan dan peningkatan sistem kapitalisme. Sejak itulah, Marcuse menyuarkan kritiknya.

Strategi rasionalitas teknologi telah menyelubungi dunia nalar manusia. Bahkan, tindakan represif dan totaliter digunakan untuk mempertahankan status quo. Penguasaan atas teknik dan produksi menjadi alat pengendalian sosial sehingga lahir konsep rasionalitas teknologis. Melihat sifat totaliter itu, teknologi semakin sulit untuk dipisahkan bahkan semakin mempengaruhi nilai-nilai masyarakat. Masyarakat teknologis merupakan suatu sistem dominasi yang sudah bekerja dalam konsep dan konstruksi teknik sendiri yang secara apriori menentukan tuntutan-tuntutannya. Rasionalitas teknologis menandai adanya fetishisme atau pemujaan terhadap teknologi. Selain itu, rasionalitas teknologis juga

melahirkan reduksi estetik ketika proses transformasi teknologis di mana mampu mengubah penguasaan menjadi pembebasan.²³

Melihat kembali sebagaimana sistem yang di terapkan oleh perusahaan Grab kepada karyawan atau drivernya memang sekilas tidak atau tidak secara langsung pihak perusahaan menekankan para driver untuk berkerja semaksimal mungkin dalam sehari, namun di sisi lain jika melihat kepada batasan waktu dan jumlah poin yang harus dikumpulkan, sehingga para driver seperti berperang dengan waktu supaya poin yang di incar harus terpenuhi humlah maksimal, maka sistem ini kurang lebih sebagaimana yang di utarakan dalam teori Marcuse tentang kontrol rasionalitas teknolgin oleh perusahaan Grab.



²³ Herbert Marcuse, *Manusia Satu-Dimensi* terjemahan Sirvester G. Sukur dan Yusup Priyasudiarja, (Yogyakarta: Yayasan Bentang Budaya, 2000), hlm. 341.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pemberian insentif atau prestasi kepada driver merupakan salah satu hal pokok yang diperhatikan oleh perusahaan, bonus prestasi yang disediakan juga membuat para driver menikmati walau terkadang tidak sesuai harapan dan ekspektasi. fakta menyebutkan bahwa mitra pengemudi meresponnya lumayan positif akan program kesejahteraan yang diberikan Grab melalui skema insentif tersebut. Namun di lain sisi mitra Grab justru merasa dirugikan, pasalnya dalam sehari mitra pengemudi harus mengumpulkan dengan sejumlah angka minimal berlian yang di tentukan, agar bisa mendapatkan bonus yang di sediakan.
2. Bentuk kontrol Rasionalisasi dalam satu segi bernilai positif, karena mengangkat manusia menjadi lebih rasional dalam mengatur kehidupannya, sealnjutnya bentuk kontrol rasionalitas yang di praktekkan dalam suatu perusahaan bukan menjadi hal tabu, karena itu merupakan trik dari suatu perusahaan untuk menarik dan menyemangati karyawannya dalam bekerja dibawah kekuasaannya demi kepentingannya. Sistem yang di terapkan oleh perusahaan Grab kepada karyawan atau drivernya memang sekilas tidak atau tidak secara langsung pihak perusahaan menekankan para driver untuk berkerja semaksimal mungkin dalam sehari, namun di sisi lain jika melihat kepada batasan waktu dan jumlah poin yang harus dikumpulkan, sehingga para driver seperti berperang dengan waktu supaya poin yang di incar harus terpenuhi humlah maksimal, maka sistem ini kurang lebih sebagaimana yang di utarakan dalam teori Marcuse tentang kontrol rasionalitas teknolgin oleh perusahaan Grab.

B. Saran

1. Penulis mengharapkan kepada Direktur Perusahaan Grab untuk lebih lagi memperhatikan nasib para driver Grab Online, terkait prestasi dan insentif yang diberikan untuk lebih melihat hak-hak sesuai jerih payah dari pada kinerja driver grab.
2. Semoga tulisan dan penelitian ini menjadi acuan dan sebagai bahan lanjutan untuk para peneliti-peneliti kedepan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, *Manajemen Transportasi*, Jakarta: Rajawali Pres, 1993.
- Adnan & Meilinda, *Sistem Pengendalian Manajemen*, Medan
Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen,
2019
- Arikunto dan Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan
Praktik, Edisi Revisi 2010- Cetakan Ke-14*, Jakarta: Cipta,
2010.
- Aprima Syafrino, *Efisiensi dan Dampak Ojek Online Terhadap
kesempatan Kerja dan Kesejahteraan*, Skripsi, 2017.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi,
Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Linnya*, Jakarta: Pustaka
Pelajar, 2011.
- Donny Gahril Adian, 2006. *Percik Pemikiran Kontemporer*,
Yogyakarta: Jalasutra, 2006
- Hangganararas, S. *Analisis Kelayakan Layanan Gojek sebagai
Moda Transportasi di Yokyakarta*. Yokyakarta: Universitas
Atma Jaya, 2017
- Herbrt Marcuse, *Cinta dan Peradaban*, terj, Imam Baehaqie, Cet I,
Yoyakarta: Pustaka Pelajar
- Herbert Marcuse, *Manusia Satu-Dimensi* terjemahan Sirvester G.
Sukur dan Yusup Priyasudiarja, Yogyakarta: Yayasan
Bentang Budaya, 2000
- Herbert Marcuse, *Some Social Implications of Modern Tecjnlgy”
dalam Douglas Kellner (ed.), Technology, War and Fascim:
Collected Papers of Herbert Marcuse*, New York:
Routledge, 2004.

Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al Quran dan Tarsirnya*, Bandung: Cordoba, 2012

Kristi Poewandari, *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Psikologi*, Cetakan Pertama Jakarta: Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi, 1983

Masari Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES. 1989

Miles dan Huberman, *Analisi data kualitatif*, Jakarta: UI Press, 1992.

Muhammad Fathurrahman, dan Sulistyorini, *Belajar dan Pembelajaran*, Yogyakarta: Teras, 2012

Peter Salim dan Yenny Salim , *Kamus Bahasa Indonesia*, Edisi 1, Jakarta: 1991

Rasetyono, A.P, IPTEK: *Solusi Komparatif atasi kemacetan lalu lintas Retrieved Desember 20, 2018*. From Ristekdikti.go.id website. 2016.

Siharsini Arikanto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Cetakan Pertama, Jakarta: Rineka Cipta, 1996

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009

Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011'

Sugiono, *Penelitian dan Pengembangan*, Bandung: Alfabeta, 2015

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016,

Wijaya, A. *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, Jakarta: Rineka Cipta, 2016

Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan metode dan Paradigma baru*, bandunt6 g: Remaja Rosdakarya, 2012.

Jurnal :

Chan, Arianis. Dk. *Perbandingan Pengalaman Penggunaan Pada Aplikasi Mobile Go-Jek dan Grab (Studi Pada Konsumen PT. Go-jek dan PT. Grab Indonesia di Jakarta)*, Jurnal Adbispreneur Vol.2, No.2, 164

Fajar Trisna Sanubari, Sofa Amalia, *Gambaran Kepuasan Kerja Pengemudi Layanan Jasa Transportasi Ojek Online*, Fakultas Psikologi, universitas Muhammadiyah Malang, Cognicia, Vol, 7, No.1.177-94, 2019.

Renni Sellyna Limbong, Roida Nababan, Lesson Sihotang, *Taggungjawab Hukum Perusahaan Transportasi Online dan Driver Online Terhadap Pengguna Atas Peralihan Akun Driver Online*, Jurnal Hukum, Volume 09, Nomor 02, Agustus 2020 Page :102-112. Fakultas Hukum, Universitas HKBP Nommensen

Zulfahmi “*Jurnal, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Onilne Grab di Universitas Hasanuddin*” Mei 2018

Skripsi/Tesis:

Geovanny Calvin De Flores Pala, *Kapitalisme dan Matinya Kritisme: Perspektif Filosif Manusia Satu Dimensi Menurut Herbert Marcuse*, Skripsi, Prodi Studi Ilmu Teologi-Filsafat Agama katolik. Sekolah Tinggi Filsafat Katolik Ledalero, 2020

Utari Merida Putri dengan judul “*Pembangunan Transportasi Online di Kota Medan (Studi Pada Kantor GrabBike Medan)*”, Tesis, (Universitas Sumatera Utara Medan,

Megister Studi Pembangunan, Prodi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik).

Muhammad Luqman Hakim, *Peran Transportasi Online di Kalangan Mahasiswa Universitas Indonesia Depok*, Skripsi, (Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Prodi Studi Sisiologi), 2019.

Nurul Zakinah, *Efisiensi Dampak Ojek Online Terhadap Kesejahteraan Driver Online Makassar*, Skripsi, (Universitas Islam Alauddin Makassar, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Ekonomi).

Internet :

[https://help.grab.com/driver/id-id/ Perlindungan-Asuransi-Mitra-Pengemudi-Grab-\(2022\)](https://help.grab.com/driver/id-id/ Perlindungan-Asuransi-Mitra-Pengemudi-Grab-(2022)) , di Post 1 Januari 2022.

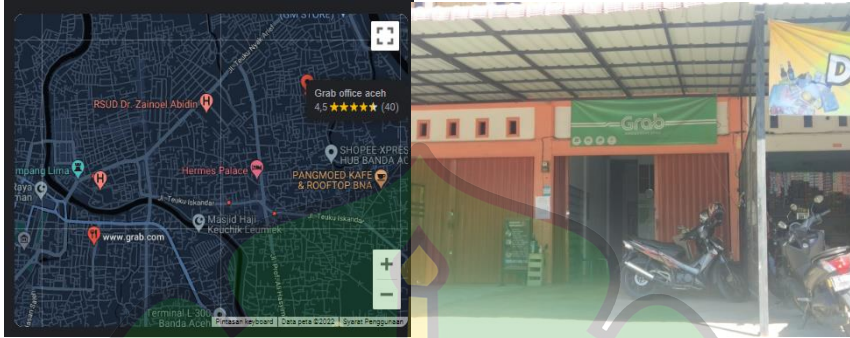
<https://kaltim.antaranews.com/berita/mitra-grab-ojek-online-dilindungi-program-bpjs-ketenagakerjaan>

<https://www.go-jek.com>, diakses pada tanggal 17 Januari 2019



Lampiran Dokumentasi :

Gambar 1: Lokasi : Jl. Kebon Raja, Ie Masen Kayee Adang,
Syiah Kuala, Banda Aceh



Gambar 2 : Atribut Grab



Gambar 3 : Wawancara dengan driver grab



Lampiran Daftar Wawancara :

Wawancara Dengan Perusahaan Grab Banda Aceh

1. Bagaimana Latar Belakang (sejarah) lahirnya transportasi online di Indonesia, negara mana saja yang sudah terlebih dulu adanya transportasi online sebelum hadir nya di Indonesia ?
2. Bagaimana latar awal mula munculnya Grab di Indonesia, ?
3. Jika terhitung dari pertama lahirnya Grab di Indonesia berapa berselang waktunya hingga transportasi online ini menjadi berkembang dan d iminati oleh masyarakat banyak ?
4. Sejak kapan adanya Grab di Banda Aceh ?
5. Bagaimana tahapan mendaftar untuk menjadi pengendara transportasi online yaitu Grab?
6. Bagaimana kepengurusan Grab Banda Aceh serta manajemennya ?
7. Ada beberapa layanan yang ditawarkan pada Apilkasi Grab kepada pelanggan ?
8. Hingga sekarang sudah berapa driver Grab yang ada di Banda Aceh, dan diantara semuanya yang terdaftar, berapa persen yang aktif akunya hingga sekarang ?
9. Apa perbedaan antara rating dan bonus yang di dapatkan oleh driver Grab?
10. Bagaimana sistem ataupun aturan untuk mendapatkan poin oleh driver yang diberikan pihak perusahaan?
11. Apakah ada driver yang mengeluh atau komplin karena tidak berhasil mendapat bonus atau poin minimal, dan sebagaimana aturannya bahwa jika sudah sampai pada pukul 00:00 bonus tersebut akan mengrestart kembali otomatis bonus yang didapatkan sebelumnya dan tidak dianggap lagi alias hangus.
12. Apakah pernah dilakukan oleh pihak perusahaan memberikan sesuatu yang spesial kepada driver yang rajin, aktif dalam merespon dan sedia terhadap pelanggan. ?

13. Apakah pengemudi mengetahui mana saja di dalam perjanjian yang merupakan hak atau kewajiban perusahaan terhadap pengemudi ?
14. Apa kendala yang sering di alami dalam sistem transportasi online ini ?

Wawancara dengan driver

1. Sejak Kapan saudara sudah bergabung dan menjadi driver tranposrtasi online (Grab) ?
2. Apa alasan bergabung dengan driver Grab
3. Apa saja persyaratan yang perlu dipersiapkan untuk menjadi pengemudi Grab dan apasaja berkas yang ditandatangani calon pengemudi pada saat pendaftaran ?
4. Bagaimana tanggapan saudara dengan hadirnya hadirnya Grab di Indoensia khususnya di Aceh
5. Bagaimana tanggapan anda dengan adanya sautu reward yaitu poin yang di berikan oleh perusahaan kepada setiap pengendara / driver online ?
6. Bagaimana Pendapat anda dengan kebijakan punishment atau kebijakan suspend atau peruabahan tariff yang terkadang membuat kerugian bagi pengemudi ?
7. Berapa lama tempo atau jangka waktu minimal yang berikan untuik berakhirnya akun yang terkena suspend ?
8. Berapa banyak bonus yang perlu dipersiapkan untuk mendapatkan suatu bonus harian dari pihak perusahaan ?
9. Bagaimana tanggapan anda ketika poin yang di dapatkan belum mencapai batas minimal ?
10. Jika akun lumayan aktif kira-kira, bila pengemudi mengaktifkan akun dari pagi sampai siang, apakah mungkin mendapatkan bonus sampai batas minimal ?