

## MANAJEMEN GRAB DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANANNYA DI AREAPANCOR LOMBOK TIMUR

**Jumuah**

IAI Hamzanwadi Pancor  
jumuah1234@gmail.com

**Abstrak:** Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini terdapat aplikasi yang mengenalkan layanan pemesanan ojek menggunakan teknologi dan memakai standar pelayanan. Sebelumnya ojek memakai sistem pangkalan berbasis wilayah di tikungan dan mulut-mulut gang. Pengendara ojek dari wilayah lain tidak bisa sembarangan “mangkal” di suatu wilayah tanpa ijin dari pengendara ojek di wilayah tersebut. Untuk menggunakan jasa ojek pun, pemakai jasa harus membayar kontan dan tak jarang sering tawar-menawar. Saat ini sudah banyak penyedia jasa ojek online yang salah satunya dikenal Grab. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Artinya data yang di gunakan bukan berupa angka secara statistik melainkan data tersebut berasal dari hasil naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan, memo dan dokumen resmi lainnya. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Grab selama masa pandemi khususnya pada pada awal-awal pandemi melanda telah melakukan perubahan moda transportasi umum yang telah disesuaikan dengan kondisi dimasa pandemi Covid-19 dalam rangka menghindari penyebaran Covid-19 . Grab juga berupaya untuk tetap menjaga kelangsungan perekonomian para mitra pengemudi . Grab juga merupakan moda transportasi umum yang sesuai dengan protokol kesehatan yang juga telah membantu program pemerintah dalam menyediakan armada guna mendukung aktivitas vital yang lainnya agar aktivitas lainnya agar aktivitas masyarakat tetap dapat berjalan sehingga perekonomian juga tetap bisa berjalan.

**Kata Kunci:** *Manajemen Grab Ditinjau Dari Kualitas Pelayanannya*

### PENDAHULUAN

Perkembangan di era modern ini masyarakat mempunyai aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang atau alat bantu dalam melakukan aktivitasnya. Oleh karena itu, pengusaha jasa transportasi berlomba-lomba untuk konsumennya dengan peningkatan pelayanan, kemudahan pemesanan, kenyamanan, ketepatan waktu dan lain sebagainya. Di Indonesia banyak dijumpai sepeda motor juga melakukan fungsi sebagai

kendaraan umum yaitu mengangkut orang atau barang dan memungut biaya yang disepakati, model transportasi jenis ini dikenal dengan nama ojek.<sup>1</sup>

Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini terdapat aplikasi yang mengenalkan layanan pemesanan ojek menggunakan teknologi dan memakai standar pelayanan. Sebelumnya ojek memakai sistem pangkalan berbasis wilayah di tikungan dan mulut-mulut gang. Pengendara ojek dari wilayah lain tidak bisa sembarangan “mangkal” di suatu wilayah tanpa ijin dari pengendara ojek di wilayah tersebut. Untuk menggunakan jasa ojek pun, pemakai jasa harus membayar kontan dan tak jarang sering tawar-menawar. Saat ini sudah banyak penyedia jasa ojek online yang salah satunya dikenal Grab.

GRAB sendiri didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang merupakan warga negara Malaysia. Grab merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang kini telah berada di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam. Menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara. Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan, dan kepastian.<sup>2</sup>

Tahun 2012, perusahaan Grab hadir di Indonesia sebagai *Social Entrepreneurship* inovatif untuk mendorong perubahan sektor transportasi informal agar dapat beroperasi secara profesional. Manajemen Grab menerapkan sistem bagi hasil dengan pengemudi ojek yang berada di bawah naungannya.

Selain dapat mengantar orang ke suatu tempat, perusahaan Grab juga melayani pengiriman barang, pesan antar makanan, berbelanja, dan lain sebagainya. Beberapa layanan Grab yang ditawarkan

1. Grabsi: layanan yang membantu mendapatkan layanan taksi yang cepat.
2. Grabcar: layanan penyewaan kendaraan pribadi dengan sopir yang menghadirkan kebebasan pilihan berkendara yang nyaman dan gaya.
3. Grabbike: dengan menggunakan layanan ini dapat memesan ojek untuk mengantar satu orang dari satu tempat ke tempat tujuan.

---

<sup>1</sup>Zahra Atika, “Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online”, Agustus 2017, hal. 1-2.

<sup>2</sup> <http://grab.co.id> di akses pada 26 Juni 2021.

4. Grabexpress: layanan kurir secara kilat menggunakan Grabbike.
5. Grabfood: layanan pesan antar makanan yang memiliki banyak daftar makanan yang tersedia dan sebagainya.

Grab menjadi pionir layanan ojek berbasis aplikasi mobile melalui layanannya. Dengan ini, pengguna aplikasi Grab cukup memesan ojek melalui aplikasi mobile secara online dan nantinya akan dijemput oleh supir ojek yang merespon pesanan pengguna atau calon penumpang. Transaksi pembayaran dilakukan saat pengguna sampai ke tujuan kepada supir ojek. Tarif yang dikenakan bervariasi berdasarkan jarak yang ditempuh.

Kemudian upaya memenuhi kepuasan konsumen, perusahaan memang dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang hampir setiap saat berubah. Pembeli akan bergerak setelah membentuk persepsi terhadap nilai penawaran, kepuasan sesudah pembelian tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan perusahaan. Saat ini banyak perusahaan yang semakin memahami arti penting dari kepuasan konsumen dan menjalankan strategi guna memberikan kepuasan bagi konsumennya.

Menurut Buttle kepuasan konsumen membawa dampak yang besar bagi perusahaan. Dengan memertahankan dan memuaskan pelanggan saat ini jauh lebih mudah dibandingkan terus-menerus berupaya menarik atau memprospek pelanggan baru, biaya memertahankan pelanggan lebih murah dibandingkan biaya mencari pelanggan baru. Pelanggan yang puas dapat menjadikan hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, menjadi advocator bagi perusahaan terutama ketika reputasi perusahaan atau produk dilecehkan oleh orang lain, serta membentuk rekomendasi positif dari mulut ke mulut yang sangat menguntungkan bagi perusahaan.<sup>3</sup>

Faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen yang pertama adalah kualitas pelayanan dan Faktor kedua yang memengaruhi kepuasan konsumen adalah persepsi harga. Menurut Kotler dan Keller Harga adalah jumlah uang (kemungkinan ditimbang

---

<sup>3</sup> Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 14.

beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya.<sup>4</sup>

Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan jasa. Kualitas pelayanan juga merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Baik tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung pada kemampuan produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Pelayanan yang seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan memuaskan. Harapan konsumen tersebut tercermin pada pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para konsumen. Konsumen yang merasa puas secara tidak langsung akan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut, bahkan dapat memperbaiki citra perusahaan di mata konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan Grab sebagai objek penelitian, karna melihat bagaimana cara manajemennya dan mengenai kualitas pelayanan yang di tawarkan oleh Grab di area Pancor - Lombok Timur sehingga banyak yang menggunakan jasa pelayanannya dan termasuk menjalin mitra atau turut bergabung dengan Grab.

## **METODE PENELITIAN**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Artinya data yang di gunakan bukan berupa angka secara statistik melainkan data tersebut berasal dari hasil naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan, memo dan dokumen resmi lainnya.

Menurut Geertz mengatakan bahwa penelitian kualitatif yaitu memahami konteks dan situasi.<sup>5</sup> Sedangkan menurut Jane Richie, penelitian kualitatif adalah upaya

---

<sup>4</sup> Ibid., hal. 15.

<sup>5</sup> Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), hal. 4.

untuk menyajikan dunia social, dan persepektifnya di dalam dunia dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang di teliti.<sup>6</sup>

Metode penelitian ini sering disebut dengan metode penelitian naturalistik karna penelitiannya dilakukan dengan kondisi yang alamiah (natural setting), disebut juga sebagai metode etnografi karna pada awalnya lebih banyak digunakan untuk penelitian di bidang antropologi budaya.<sup>7</sup>

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Fitur Layanan Grab di Pancor-Lombok Timur

- a. Grab Car
- b. Grab Bike
- c. Grab Express
- d. Grab Food
- e. Grab Mart
- f. Grab Jastip

Untuk penjelasannya adalah sebagai berikut:

#### a. **Grab Car**<sup>8</sup>

Grab Car adalah layanan taksi online (mobil panggilan) dengan tarif terjangkau dan memiliki kapasitas maximum 4 orang penumpang.

Selain itu pada layanan Grab Car sendiri terdapat dua layanan tambahan yaitu GrabCar Plus dan Sewa GrabCar. Dimana Kedua layanan ini menawarkan kepastian kuliatas mobil panggilan Grab, mulai dari mitra pengemudi, tarif, kemudahan proses pemesanan, jalur perjalanan, hingga kenyamanan extra saat berkendara. Tentu hal ini diberikan untuk mendukung mobilitas pengguna menjadi semakin mudah, cepat, aman dan nyaman.

Kemudian perbedaan antara GrabCar, GrabCar Plus dan Sewa GrabCar

---

<sup>6</sup> Ibid...., hal. 6.

<sup>7</sup> H. Apippudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Kualitatif* cet. 2, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012) .hal. 57.

<sup>8</sup> Wawancara dengan Abdul Salam Sapriadi di Pancor-Lombok Timur pada 2 November 2021

1) GrabCar, menyediakan layanan taksi online dengan tarif terjangkau dan maksimum kapasitas sampai dengan empat orang. Tarif perjalanan di tentukan berdasarkan jarak perkolimeter dan ada biaya minimum.

2) GrabCar Plus, Layanan ini bisa di katakan sebagai GrabCar bintang lima. Hal ini dikarenakan GrabCar Plus hanya akan di layani oleh mitra pengemudi yang memiliki rating bintang lima.

GrabCar Plus juga dijanjikan memiliki kepastian ketersediaan dan waktu alokasi narmada mitra pengemudi yang lebih cepat, maksimal 10 menit, penumpang juga akan mendapatkan mobil kondisi terbaik untuk kenyamanan berkendara dan karna menyajikan layanan GrabCar bintang lima, maka tarif yang di tawarkan lebih mahal di banding GrabCar biasa.

3) Sewa GrabCar, yaitu fitur menyewa mobil sekaligus mitra pengemudi dalam durasi waktu yang bisa di tentukan sendiri. Layanan ini sebelumnya bernama GrabRental.

Pelanggan bisa mengunjungi beberapa destinasi tanpa harus memesan berulang kali dalam durasi yang bisa di tentukan sendiri. Terdapat opsi pilihan durasi penyewaan, mulai dari 4 jam hingga 12 jam. Jika ternyata perjalanan membutuhkan waktu yang lebih dari durasi penyewaan, pengguna di kenakan tarif tambahan yang akan aktif secara otomatis per-menit ke tarif utama. Pelanggan tidak akan di kenakan tarif untuk pembayaran bensin atau parkir.

Kemudian untuk sistem penghasilan dari GrabCar sendiri terdapat sistem bagi hasil dari olderan yang sudah diselesaikan oleh mitra driver. Selain itu ada juga insentif yang menguntungkan bagi driver yang nominalnya pun lumayan karena di sesuaikan dengan total olderan yang di dapat. Bonusnya pun beragam seperti bonus pada jam sibuk, dan bonus mingguan.

Lalu mengenai tarif yang di berlakukan oleh GrabCar sendiri adalah hitungannya per-mobil bukan per-orang. Sebagai contoh, olderan di selesaikan dengan tarif Rp 150.000,- Maka bagi hasil yang di potong oleh Grab adalah Rp 30.000,-. Dan mitra driver mendapat Rp 120.000,- dari olderan tersebut.

Dan adapun syarat jika ingin melamar menjadi mitra GrabCar, terdapat beberapa dokumen dan syarat yang harus di siapkan sebagai berikut:

- 1) KTP, usia 18-65 tahun (wajib);
- 2) SIM A/B (wajib);
- 3) SKCK (wajib);
- 4) STNK termasuk Pajak Kendaraan (wajib);
- 5) Kartu Keluarga (wajib);
- 6) Buku Tabungan (wajib);
- 7) NPWP (tidak wajib);
- 8) Surat Keterangan Sehat (bagi pendaftar di atas 50 tahun);
- 9) Untuk informasi buka atau tutup pendaftaran, silakan hubungi kantor Grab terdekat di kota anda;
- 10) Usia kendaraan maksimal 5 tahun (di hitung dari tahun pendaftaran);
- 11) Mobil diutamakan berjenis MPV atau Family Car;
- 12) Setelah melakukan training dan memiliki akun GrabCar, calon pengemudi di haruskan untuk melakukan top-up agar bisa memulai pekerjaan;
- 13) Memiliki handphone sendiri berbasis Android atau IOS.

Namun sangat di sayangkan sekali, meskipun GrabCar memiliki penghasilan yang lumayan besar, untuk di area Pancor-Lombok Timur sendiri keberadaan GrabCar atau yang mendaftar sebagai mitra dari GrabCar sangat minim sekali mengingat juga kawasan Pancor, blum termasuk kawasan metropolitan yang mobilitas masyarakatnya sangat padat adan sibuk. Hal ini jugalah yang membuat GrabCar di area Pancor-Lombok Timur minim, bahkan bisa di bilang nihil.

#### **b. GrabBike**

GrabBike adalah sebuah transportasi modern (ojek online) yang sekarang mungkin sangat membantu dan memudahkan anda untuk mencari kendaraan umum yang jauh lebih cepat, dan para penumpang menjadi lebih banyak keuntungannya dengan adanya GrabBike.

Jika di dibandingkan dengan ojek konvensional yang pertama tentu ongkosnya main tebak, pengendaranya sering sekali membawa motor dengan asal-asalan dan yang terpenting sebagai alat keselamatan yaitu Helm kadang ada terkadang

tidak di sediakan untuk penumpangnya dan terkadang ojek konvensional hanya terdapat di pangkalannya jadi penumpang sendiri yang mencari pangkalan ojek tersebut.

Dan layanan GrabBike juga memudahkan kamu dengan tidak perlu lagi menunjukkan rute-rute di jalanan karena driver sudah menyediakan Hp dan aplikasi untuk penunjuk jalan agar penumpang tinggal duduk manis di motor tanpa khawatir harus nyasar ke tempat tujuan.

Kemudian untuk pengasilan driver GrabBike sendiri, sebagaimana yang telah di atur dalam kebijakan Grab, bahwa Grab menggunakan sistem bagi hasil. Untuk pendapatannya presentase bagi hasil sebesar 90% untuk driver, dan 10% untuk penyedia layanan aplikasi (Grab). Kemudian ada sistem insentif yang berkisar hingga 30%.

Insentif sendiri di berikan jika seorang driver yang mengendara di waktu tertentu. Untuk setiap Senin sampai Kamis, insentif akan diberikan jam 12 malam sampai jam 12 pagi, jam 12 malam sampai jam 4 sore khusus untuk hari jum'at. Dan ada juga tambahan bonus bagi hasil dengan metode jauh-dekat. Besaran persentasenya 10% jarak dekat, dan 15% untuk jarak jauh. Untuk wilayah Pancor-Lombok timur sendiri mengikuti tarif untuk cakupan wilayah (Sumatra, Jawa dan Bali) yang mana tarif dasar per-kilometernya adalah Rp 1.850,- sampai Rp 2.300,-. Dan jika jarak yang di tempuh melebihi 4 km, maka akumulasi tarif dasar mulai berlaku sebesar Rp 12.000,-.

Dan adapun cara daftar Bike 2021 terbaru.

- 1) Kunjungi situs resmi Grab (<https://www.grab.com/id/>)
- 2) Kemudian pilih 'Jadilah Mitra Kami'
- 3) Pilih Pengemudi Car/Mobil, atau Pengemudi Bike/Motor
- 4) Klik "Daftar"
- 5) Isi formulir secara lengkap dan akurat
- 6) Pastikan kolom kota sesuai dengan kota yang di pilih sebagai mitra. Ini akan menentukan dimana kita akan beroperasi
- 7) Pastikan pada kolom KTP, di isi dengan benar
- 8) Masukkan nomor Hp yang sama untuk Telpon dan WhatsApp

9) Masukkan kode referensi ,jika tidak ada bisa di isi dengan angka “0

10) Lalu klik kirim

Adapun Syarat Motor untuk daftar GrabBike terbaru 2021 (untuk daerah NTB)

1) Motor tahun keluaran minimal 2014

2) Motor harus dalam keadaan layak pakai dan nyaman.

3) Mesin motor dan body motor masih bagus dan layak.

4) Bukan motor modifikasi

Modifikasi motor membuat motor menjadi berbeda dengan keadaan aslinya, dan kesannya buruk untuk digunakan mengantar penumpang.

5) Bukan tipe trekking (bukan motor balap/cross),

Kondisi baik, mesin bekerja dengan baik, lampu depan belakang menyala, klakson menyala dan lengkap dengan kaca spion.

Berdasarkan pada ketentuan baru dari Grab, jika hendak menjadi mitra GrabBike, maka motor harus berusia minimal 2011. Jika hendak bergabung dengan Grab di tahun 2021 ini, maka kendaraan minimal harus keluaran 2015.

Tujuan di terapkannya sistem ini adalah tidak lain untuk menjamin kenyamanan penumpang. Selain itu, dengan motor yang baik, waktu yang di butuhkan untuk sampai ke tempat tujuan tidak akan jauh berbeda dari apa yang tertera di aplikasi.

Syarat Dokumen Motor, Daftar Grab 2021

1) STNK yang aktif.

2) Fotocopy STNK

Dokumen Pribadi (Untuk driver/Pendaptar)

1) SIM C

2) KTP

3) SKCK

4) Kartu Keluarga

5) Surat Keterangan Dokter

6) Rekening Bank

### c. **Grab Express**

Grab Express adalah Layanan kurir secara kilat, pasti dan aman menggunakan GrabExpress yang dapat di pesan melalui aplikasi Grab. GrabExpress dapat di gunakan setiap hari selama 24 jam.

Alasan kenapa harus GrabExpress adalah :

- 1) Aman: bisa lacak barang sudah dimana dengan teknologi di Aplikasi Grab, ada bukti pengiriman, dan di jamin asuransi.
- 2) Cepat: sampai di hari yang sama, dengan Instant Bike atau Instant Car, dan Same Day Bike
- 3) Mudah: cukup tekan Pengantaran di aplikasi Grab dan pilih tipe pengiriman.
- 4) Jangkauan Lunas: dalam kota dan ke seluruh Indonesia
- 5) Nyaman: bisa di kirim ke banyak tujuan dan pesan hingga 10 kali sekaligus.
- 6) Ongkos Kirim: terjangkau dan semakin hemat dengan langganan
- 7) Layanan 24 Jam

Adapun Pilihan tipe pengiriman pada Grab Express

- 1) GrabExpress Instant Bike: Pengiriman cepat langsung sampai (maksimal 3 jam) untuk barang kecil dengan ukuran dan berat barang yang di perbolehkan 50x50x50cm dan berat maximal 15kg.
- 2) GrabExpress Same Day Bike: Pengiriman cepat sampai di hari yang sama (maksimal 6 jam) bayarnya lebih hemat.
- 3) GrabExpress Instant Car: Pengiriman cepat langsung sampai dengan ukuran dan berat barang yang diperbolehkan 100x100x80cm dan berat maximal 150kg.

Kemudian untuk tarif pengiriman sendiri tergantung alamat pengiriman yang langsung bisa di cek lewat aplikasi Grab dan pada GrabExpress ini dikenakan minimal tarif dasar sebesar Rp 12.000,-

### d. **Grab Food**

Grab Food adalah salah satu layanan pesan antar makanan. Dengan GrabFood konsumen dapat dengan bebas memesan makanan yang di inginkan hanya lewat ponsel pintar, gak perlu berjalan jauh ke warung makan yang di inginkan. Sebagai penyedia aplikasi, Grab mengambil 20% dari harga makanan+Rp 1.000,- dan pemilik usaha tentu sangat diuntungkan dengan mendapatkan restoran/warung makan/menu makanannya melalui GrabFood ini.

Adapun cara untuk mendaftarkan usaha (makanan) ke GrabFood, harus melengkapi syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Profil restoran atau warung makan, mulai dari nama, alamat, email, dan nomor telpon.
- 2) Foto KTP pemilik atau orang yang paling bertanggung jawab di warung tersebut.
- 3) Foto *selfie* sambil memegang KTP di tangan.
- 4) Foto NPWP asli, tidak boleh fotocopi.
- 5) Foto daftar menu makanan dan minuman yang di jajakan lengkap dengan harga yang akan di cantumkan di aplikasi GrabFood.
- 6) Foto makanan sesuai dengan menu.
- 7) Foto warung dari tampak luar.
- 8) Foto logo warung kalau ada.
- 9) Foto buku rekening tabungan atau tampilan e-banking. Pastikan nomor rekening tertera dengan jelas.

Keuntungan bergabung dengan Grab Food

- 1) Menjangkau Konsumen lebih luas  
Pengguna GrabFood sudah ada dimana-mana, dan jumlahnya mencapai jutaan orang. Dengan menjadi mitra GrabFood, tentu berpotensi untuk menjaring calon konsumen dengan jangkauan yang lebih luas.
- 2) Meningkatkan pendapatan  
Kalau konsumen tahu dengan warung kita, otomatis omset yang didapat juga akan meningkat drastis. Tapi bukan menjadi jaminan, karena yang menentukan laris atau tidaknya adalah kualitas dari produk yang kita tawarkan.

3) Promosi yang murah meriah

Ketika foto restoran atau warung makanan kita terpampang di aplikasi GrabFood, secara tidak langsung itu akan memperluas eksistensi dari rumah makan kita sendiri. Apalagi kalau rating dan *review* yang di berikan konsumen tinggi. Tentu warung kita akan terkenal.

4) Tak perlu repot-repot antar makanan

Kelebihan yang terasa tentu kita tidak perlu jauh-jauh mengantarkan makanan sendiri. Karena para *driver* Grab siap untuk mengantarkannya ke manapun sesuai pesanan.

Mengenai sistem bagi hasil dengan GrabFood, bisa di liat dari tabel di bawah ini:

<b>Pihak dalam bagi hasil GrabFood</b>	<b>Kesepatakan</b>
Pemilik Usaha	Harga makanan (termasuk keuntungan di dalamnya)
Grab	Ambil 20% dari harga makanan + Rp 1.000,-

Jadi hitungannya, misalkan harga makanan yang di patok sebesar Rp 20.000,- berarti, Grab bakal mendapatkan keuntungan Rp 6.000,- sementara nilai penjualan akan berkurang menjadi Rp 14.000,-.

Untuk mengakalnya, biasanya penjual bakal menaikkan harga jualnya di aplikasi Grab dari harga aslinya. Tujuannya, tentu saja agar nilai penjualannya tidak mengalami penurunan yang signifikan karena di potong oleh sistem bagi hasil.

**e. Grab Mart**

GrabMart adalah layanan baru dari Grab khusus untuk pengiriman barang kebutuhan sehari-hari. Proses pengiriman GrabMart sama dengan GrabFood, hanya saja pesannya bukan hanya makanan saja, tapi bisa jadi barang yang di beli di minimart atau supermarket. Tarif dasar yang dikenakan di GrabMart adalah Rp 13.000,-

Perbedaan antara GrabFood dan GrabMart sendiri lebih kepada barang atau produk yang ditawarkan. Jika ingin membeli makanan matang atau masakan, bisa di pesan melalui GrabFood. Sedangkan untuk produk mentah seperti sayur maupun buah, bisa membelinya melalui layanan GrabMart.

Adapun persyaratan Daftar menjadi Mitra GrabMart:

- 1) Pastikan sudah terdaftar sebagai mitra GrabFood terlebih dahulu.
- 2) Mempunyai nomor ponsel aktif.
- 3) Memiliki alamat email yang sudah terdaftar dalam GrabFood.
- 4) Alamat lengkap bisnis dan nama owner usaha.

Dan adapun keunggulan berbelanja di GrabMart

- 1) Lebih nyaman
- 2) Lebih cepat
- 3) Solusi belanja terdesak

#### **f. Grab Jastip**

Grab Jastip adalah layanan on demand (sesuai permintaan) yang memungkinkan anda untuk meminta pengemudi Grab, untuk memberi barang dan di antarkan ke alamat tujuan yang di pilih. Bisa di katakan dengan Grab Jastip bisa titip aneka kebutuhan seperti sembako, perkakas rumah, peralatan rumah hingga makanan favorit.

Keuntungan menggunakan Grab Jastip

- 1) Semua kebutuhan atau keperluan dapat terpenuhi dengan mudah karena melalui Grab Jastip mitra driver akan mencarikan semua keperluan itu.
- 2) Sistem pembayaran mudah dan simple karena mitra driver penerima orderan akan membelikan dan membayarkan dulu ke mercant kemudian mengantarkannya ke alamat & pembayaran baru di lakukan.

- 3) Selain bisa membayar melalui metode pemabayaran Grab tunai, juga bisa dilakukan dengan memanfaatkan saldo OVO.
- 4) Saat pesanan di buat, maka kebutuhan atau keperluan tersebut akan dapat langsung dikirim akan langsung diproses di waktu bersamaan. Jadi barang kebutuhan akan sampai dalam jangka waktu cepat.

Kemudian sebagai bentuk perbaikan pelayanan dari Grab untuk mitranya. Grab memberikan 100% pengembalian dana kepada mitra sebagai asuransi jikalau mitra driver mendapat olderan dari costumer yang membatalkan pesanan dengan semena-semena padahal pesanan sudah di ambil dan di bayar oleh driver dan tentunya untuk mendapat asuransi tersebut mengikuti Syarat dan Ketentuan yang berlaku.

### **1. Kepuasan Konsumen (Kualitas Pelayanan Grab di Area Pancor-Lombok Timur)**

Kotler dan Keller (2016), Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi atau harapan mereka.<sup>9</sup>

Kepuasan Konsumen tentu akan berdampak baik bagi keberlangsungan sebuah bisnis, dimana konsumen merupakan sasaran penjualan dan merupakan inti dari sebuah ke eksistensian produk/jasa yang di tawarkan, pelanggan yang puas atas produk/jasa yang di tawarkan tentu akan sangat berdampak baik bagi perkembangan bisnis, dalam hal ini (Grab) agar terus berkembang dan sukses.

Menurut Pratiwi (2014:5), indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen diantaranya:

- a. Keinginan/harapan konsumen untuk tetap menggunakan jasa. Tingkah laku dari konsumen, dimana dapat mengilustrasikan pencarian untuk membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan memperbaiki suatu produk dan jasa.

---

<sup>9</sup> Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol. 10, No. 1, 2019, Hal 208

- b. Keinginan konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain. Perilaku konsumen membeli barang/jasa yang di tawarkan yang di butuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur sebagai tambahan mereka mendorong teman-teman mereka yang lain agar membeli barang/jasa tersebut.
- c. Puas atas kualitas pelayanan yang diberikan. Perilaku konsumen untuk mencari, menukar, menggunakan, menilai, mengatur barang atau jasa yang di anggap dapat memenuhi kebutuhan.

Pada dasarnya apabila konsumen puas akan pelayan yang di berikan oleh sebuah produk/jasa, puas dalam artian sesuai dengan apa yang di harapkan, apa yang sudah di expektasikan sebelumnya, maka secara tidak langsung konsumen itu menjadi iklan atau mempromosikan merekomendasikan sebuah produk/jasa tersebut kepada orang lain dan kemudian menumbuhkan rasa loyalitas untuk tetap berlangganan menggunakan produk/jasa itu dan tentu dalam hal ini Grab sangat diuntungkan apabila dapat mempertahankan kepuasan yang di rasakan oleh semua konsumennya.

## **2. Kualitas Pelayanan**

Parasuraman, Zeithmail, dan Berry (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2016), memproyeksikan model kualitas layanan dan membaginya menjadi lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

### **a. Tangible (bukti fisik)**

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

### **b. Reliability (keandalan)**

Kemampuan perusahaan memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai waktu yang disepakati.

### **c. Responsiveness (daya tanggap)**

Kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

d. Assurance (jaminan dan kepastian)

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

e. Empathy (Empati)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Dalam hal ini kualitas pelayanan Grab sesuai dengan apa yang sudah di jelaskan di atas merupakan indikator mengapa orang-orang bisa di katakan harus memilih Grab, karena sesuai dengan apa yang ilmunan di atas bahwa indikator kepuasan pelanggan dengan Tangiable (bukti fisik) yaitu berkaitan dengan daya tarik yang di berikan oleh Grab seperti halnya atribut yang di gunakan seperti jaket dan helm yang rapi secara tidak langsung dapat memberikan daya tarik kepada konsumen karena dengan begitu dengan kita mengetahui nama perusahaan nya secara otomatis mitra dari Grab itu sendiri pasti akan membawa nama baik dari perusahaan tempat ia bekerja dan tentunya ia akan berkomitmen untuk itu. Kemudian adanya Reliability (Keandalan), Responsiviness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan dan Kepastian) dimana mitra Grab mampu memberikan layanan yang dapat di percaya dan tepat waktu dan dapat di percaya dan di andalkan yang dalam hal ini sebagai contoh ketika pelanggan memesan jasa onjek online dari Grab, mitra Grab dapat menjemput pelanggan dengan tepat waktu sesuai dengan dengan alamat yang di berikan kemudian mengantarkan pelanggan dengan selamat sampai ke tujuan dan Empathy (Empati) yang di maksudkan disini adalah membangun komunikasi dengan pelanggan dan bila perlu memberikan masukan-masukan, saran/nasehat jika diperlukan.

### 3. Harga

Harga menurut Kotler dan Amstrong (2016), jumlah uang yang dibebankan untuk sebuah produk atau jasa dapat disimpulkan bahwa harga adalah sejumlah uang

yang di bayarkan atau di tukarkan untuk memproleh barang atau jasa untuk mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang dan jasa.

Bicara mengenai harga, tentu bisa di katakan relatif , ada orang mengatakan mahal, ada juga yang mengatakan murah, tergantung dari sudut pandang masing-masing orangnya dan dalam hal ini tentunya harga yang di tawarkan oleh Grab tentu sebanding dengan kualitas pelayanan dan hal lainnya, namun pada faktanya di lapangan seringkali terjadi perubahan biaya yang tidak terkonfirmasi sebelumnya dan hal yang seperti ini seringkali membingungkan mitra Grab dan calon pelanggan karna dalam kasus yang sama sebelumnya pelanggan sudah pernah mencoba pelayanan (GrabBike rute dari Pancor ke Masbagek) di temukan harga yang lebih mahal dari sebelumnya. Dan tentu harapan kedepannya pihak dari Grab dapat memberikan konfirmasi untuk kenaikan harga pada contoh kasus tersebut.

Menurut Stanton (2016), terdapat empat indikator yang mencirikan harga, yaitu:

1. Keterjangkauan harga

Konsumen melihat harga akhir lalu memutuskan apakah akan menerima nilai yang baik seperti yang di harapkan.

2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk/jasa

Harga yang tercantum pada sebuah produk/jasa karena sebelum membeli konsumen sudah berfikir tentang harga yang di tawarkan memiliki/kesesuaian dengan produk/jasa yang telah dibeli.

3. Daya saing harga

Penawaran harga yang diberikan oleh perusahaan atau penjual berbeda dan bersaing dengan yang di berikan oleh competitor lain pada satu jenis produk yang sama.

4. Kesesuaian penetapan harga yang di lakukan oleh perusahaan atau penjual yang sesuai dengan manfaat yang dapat diperoleh konsumen dari produk yang dibeli.

Pada realitanya tentu kebiasaan kita sebagai rakyat Indonesia pada umumnya sebelum hendak menggunakan atau membeli barang/jasa Harga merupakan hal yang pertama di liat ,lalu di bandingkan dengan penyedia layanan yang bisa di bilang sama, lalu setelah melihat perbandingan harganya hampir sama tentu point berikutnya adalah

melihat kualitas produk/jasa yang di tawarkan, apabila harga sesuai dengan kualitas harga yang di tawarkan tentu calon pelanggan tidak akan berfikir lama-lama untuk langsung menggunakan pelayanan tersebut. Dan tentunya untuk menarik calon pelanggan bukan hanya melulu mengenai soal harga yang sebanding dengan pelayanan, akan tetapi calon pelanggan pasti akan melihat atau bahkan meminta adanya sebuah diskon atau promo yang membuat harga yang sudah di tawarkan sebelumnya menjadi lebih murah lagi yang sekaligus bisa menjadi daya tarik untuk calon pelanggan memilih jasa pelayanan ini (Grab). Dalam hal ini tentu Grab menyadarinya, terdapat berbagai promo/diskon yang bisa di cek langsung melalui Aplikasi.

### **5. Kebijakan Grab di kala Pandemi Covid-19 (Awal-awal pandemi)<sup>10</sup>**

Kemudian Adapun Kebijakan yang di keluarkan Grab melihat kondisi saat ini di tengah di kondisi yang kian sulit. Sesuai dengan ketentuan pasal 3 yang menyatakan bahwa pengendalian Transporasi untuk seluruh wilayah yang di lakukan terhadap transporasi menyangkut penumpang dan barang, sesuai dengan yang di lakukan oleh Grab yang mengangkut penumpang dan barang dalam operasional bisnisnya juga telah melakukan berbagai kebijakan yang di sesuaikan dengan standar operasional yang baru yang menyesuaikan kondisi pandemi covid-19. Dimana Grab telah melakukan berbagai upaya dalam mengatasi penyebaran Covid-19 seperti dengan menjaga protokol kesehatan dengan wajib memakai masker (baik mitra pengemudi maupun penumpang), menjaga jarak yang di lakukan dengan memberikan batas partikel plastik antara mitra pengemudi dan penumpang baik pada GrabCar maupun GrabBike, selalu memakai APD bagi mitra pengemudi seperti masker dan sarung tangan, melakukan pembersihan rutin baik armada maupun jaket untuk mitra pengemudi.

Kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh Grab dimasa pandemi ini pada dasarnya telah dilakukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan Peraturan Menteri no.18 Tahun 2020 terkait dengan kaidah-kaidah dalam pengendalian penyebaran Covid-19 di bidang transportasi umum seperti kebijakan memakai masker, menjaga jarak, dan menjaga sanitasi dan sterilisasi bagi para mitra pengemudi dan penumpang dengan menyediakan desinfektan dan hand sanitizer pada toolkit armadanya serta memastikan

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Abdul Salam Sapriadi, pada 2 November 2021 di Pancor, Lombok Timur

mitra pengemudi dan penumpang dalam kondisi yang sehat serta membatasi kapasitas jumlah penumpang bagi GrabCar. Selain itu Grab juga telah bekerjasama dengan pemerintah melalui kementerian Kesehatan untuk mendukung aktivitas vital seperti tenaga medis pada khususnya di masa pandemi Covid-19 seperti sekarang ini. Bahkan Grab juga berupaya untuk menggalang donasi melalui Grab Peduli Covid untuk mengajak mitra pengguna Grab untuk melaksanakan donasi untuk menumpang untuk ketersediaan APD bagi para tenaga medis.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Grab selama masa pandemi khususnya pada awal-awal pandemi melanda telah melakukan perubahan moda transportasi umum yang telah disesuaikan dengan kondisi dimasa pandemi Covid-19 dalam rangka menghindari penyebaran Covid-19 . Grab juga berupaya untuk tetap menjaga kelangsungan perekonomian para mitra pengemudi . Grab juga merupakan moda transportasi umum yang sesuai dengan protokol kesehatan yang juga telah membantu program pemerintah dalam menyediakan armada guna mendukung aktivitas vital yang lainnya agar aktivitas lainnya agar aktivitas masyarakat tetap dapat berjalan sehingga perekonomian juga tetap bisa berjalan.

Kendala Pelaksanaan – Kebijakan Grab di kala Pandemi Covid-19 (Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Covid-19)

Meskipun berbagai upaya terkait dengan pencegahan terjadinya penyebaran Covid-19 yang telah dilakukan oleh Grab, namun dalam pelaksanaannya juga masih ada berbagai hambatan dan kendala yang terjadi di lapangan.

Beberapa kendala yang masih dihadapi dalam pelaksanaan kebijakan penyebaran Covid-19 pada moda transportasi online seperti Grab, antara lain:

1. Masih terdapat kesadaran yang rendah bagi mitra pengemudi yang tidak patuh terhadap ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan sehingga melanggar dalam pelaksanaan standar operasional di masa pandemi Covid-19 seperti masih terdapat mitra pengemudi yang tidak memakai APD seperti masker dan sarung tangan yang sebenarnya hal ini akan membahayakan dirinya sendiri, karena resiko untuk tertular Covid-19 akan lebih besar. Sehingga dalam kondisi seperti ini kesadaran mitra pengemudi Grab sangat di butuhkan, untuk itu dalam hal ini upaya

meningkatkan kesadaran bagi parta mitra pengemudi Grab harus selalu di tingkatkan. Upaya ini dapat di lakukan dengan memberikan edukasi kepada mitra pengemudi terkait dengan arti pentingnya menjaga kebersihan dan kesehatan dan menjalankan protokol kesehatan selama bekerja dan memberikan edukasi terkait dengan penyebaran Covid-19 seperti: menjelaskan bahwa Covid-19 merupakan virus yang mempunyai tingkat penularan yang tinggi dan mematikan, kita sebagai orang yang bekerja dengan berinteraksi dengan orang banyak, kita tidak tahu bahwa kita membawa virus atau tidak, dan virus ini berbahaya bagi orang yang ada di sekitar kita, apabila kita membawa virus, maka akan dapat menularkan kepada keluarga atau orang-orang yang di sekitar kita, maka hal ini akan dapat membahayakan bagi diri kita, keluarga dan orang yang ada sekitar kita maka perlunya kesadaran untuk berperilaku bersih dan sehat serta menjaga protokol kesehatan agar dapat terhindar dari virus ini.

2. Mitra pengemudi merupakan elemen beresiko untuk tertular Covid-19 dalam bisnis transportasi online seperti Grab, mengingat seringkali mitra pengemudi juga tidak mengetahui kondisi kesehatan para penumpangnya. Tidak seperti moda transportasi yang lain seperti pesawat terbang yang memberlakukan tes swab sebelum menggunakan moda transportasi tersebut, sehingga diketahui kondisi para penumpang sebelum menggunakan transportasi tersebut. Mengingat kondisi ini maka yang terpenting khususnya bagi para mitra pengemudi Grab kesadaran berperilaku bersih dan tetap menjalankan protokol kesehatan secara ketat merupakan salah satu upaya untuk pencegahan penyebaran Covid-19. Alangkah lebih baik apabila sebelum menggunakan jasa transportasi ini para mitra pengemudi Grab juga dilengkapi dengan alat pendeteksi suhu tubuh sehingga dapat lebih mengetahui kondisi kesehatan calon penumpang.
3. Minimnya pengendalian dalam pelaksanaan prosedur operasional pada moda transportasi online seperti Grab. Perusahaan tidak dapat memantau bagaimana pelaksanaan protokol kesehatan bagi setiap mitra pengemudi di lapangan, sehingga tidak dapat memastikan bahwa protokol kesehatan tersebut telah di lakukan dengan baik atau belum. Semua lebih tergantung pada kesadaran para mitra pengemudi. Adakalanya mendapatkan penumpang tidak mempunyai kesadaran akan protokol

kesehatan, dan mitra pengemudi tidak mampu berbuat apa-apa untuk menolaknya. Perlu adanya sistem pengawasan yang lebih ketat dan adanya kebijakan bagi para pengemudi untuk dapat menolak calon penumpang yang tidak mau memenuhi ketentuan dalam pelaksanaan protokol kesehatan.

## **KESIMPULAN**

Manajemen dan Kualitas Pelayanan yang di tawarkan oleh Grab di Area Pancor ini pada dasarnya sama dengan kualitas pelayanan yang di tawarkan di kota-kota lainnya di Indonesia. Akan tetapi terdapat beberapa fitur layanan yang disesuaikan dengan tempat Grab itu beroperasi.

Adanya Grab di Pancor-Lombok Timur tentu sangat dirasakan manfaatnya bagi para mitra dan customer Grab itu sendiri.

Kehadiran Grab di area Pancor-Lombok Timur seperti membawa angin segar dilihat dari banyaknya antusias masyarakat Pancor untuk mendaftarkan diri menjadi anggota Grab.

Datangnya Grab sangat menguntungkan untuk yang bermitra dengan Grab, sebagai contoh restoran/warung makan, barang dagangan lainnya yang memasukkan barang dagangannya ke Grab sesuai dengan fitur yang tersedia membuat keuntungan seperti lebih banyak omset pemasukan dan lainnya.

Namun pada faktanya di lapangan kondisi Grab sekarang dalam menerima orderan yang masuk memang sangat berbeda jauh di dibandingkan dengan sebelum datangnya pandemi covid-19, bahkan di temukan di lapangan beberapa driver Grab memutuskan untuk mencari pekerjaan lain, di karenakan pendapatan dari Grab sekarang sangat minim sekali atau bisa di bilang tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari terkhusus bagi yang sudah berkuarga dan mempunyai anak.

Pada Akhirnya semoga pandemi ini segera usai, agar keadaan terutama dalam hal pemasukan kembali sebagai mana sebelum pandemi ini datang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Buku:Aditya, Fikri, 2000, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Surabaya: CV. Cahaya Agency.

Algifari, 2016, *Mengukur Kualitas Pelayanan,Edisi Revisi*, Yogyakarta: BPFE.

- Arief,2020, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayumedia.
- Apippudin, H., dan Saebani, Beni Ahmad, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif cet. 2*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Kuswarno, Engkus, 2009, *Metodologi Penelitian Komunikasi, Konsepsi, Pedoman dan Contoh Penelitiannya*, Bandung: Widya Padjadjaran.
- M. Nasir, 1985, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, Cet. II.
- Moeleong, Lexy J., 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sule, Ernie Tisnawati dan Saefullah, Kurniawan, 2005, *Pengantar Manajemen Edisi Pertama*, Jakarta: kencana.
- Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* , Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutikno, M.Sabri, 2012, *Manajemen Pendidikan*, Lombok: Horistik.
- Surahmad, Winarto, 1980, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Tarsito, Cet VII.
- Jurnal:Atika, Zahra, “*Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online*”, Agustus 2017.
- Priangani, Ade, *Jurnal Kebangsaan, Memperkuat Manajemen Pemasaran dalam Konteks Persaingan Global*, 2013
- Skripsi:Mahir Karyadi, ” *Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja Driver Grab Bike Di Kota Palembang*”, Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya 2018.
- Rini, “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab*”, Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro 2019.
- Irham Hafidz, “*Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih GrabBike di Kota Malang*”, Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang 2018.

