

PROFIT: JURNAL KAJIAN EKONOMI DAN PERBANKAN
<https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/profit>
P-ISSN:2685-4309E-ISSN:2597-9434

KONTRIBUSI PENGEMUDI OJEK ONLINE (GRAB) DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DI KABUPATEN MALANG

Moh Khoirul Anam

*Program Studi Ekonomi Syariah, STAI Nabdlatul Ulama (STAINU)
Malang, Indonesia
Email: anam123141@gmail.com*

Saifuddin

*Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Nurul
Jadid, Paiton, Probolinggo, Indonesia
Email: saifuddin.unuja@gmail.com*

Sulis Nada Fitriah

*Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Nurul
Jadid, Paiton, Probolinggo, Indonesia
Email: nadafitriah29@gmail.com*

Abstract:

Taxibike (grab) is a pick-up service with a modern, order-based Taxibike. Taxibike is a two-wheeled motor vehicle that is a very effective transportation. This application allows users who can order Taxibike online. Also known as a modern and professional Taxibike. The purpose of this study was to determine the contribution of online Taxibike in public services in Malang Regency. This research is a qualitative research with a qualitative description approach. The purpose of this research is to examine natural objects, to get an overview of the development of the transportation industry and the contribution of online Taxibike to public service in Indonesia, especially the Grab company. The results of this study indicate that the contribution of this online transportation application work system has a major impact on improving driver performance and is very beneficial for consumers and drivers of online transportation companies. Also this online Taxibike is a breakthrough in online business which is currently in demand by the Indonesian people, especially in the Malang district.

KeyWord: *Contribution, Taxibike, Service*

Abstrak

Ojek (grab) sebuah layanan antar jemput dengan ojek modern yang berbasis pesanan. Ojek merupakan kendaraan motor roda dua ini menjadi transportasi yang sangat efektif. Aplikasi ini memungkinkan para user yang dapat memesan ojek secara online. Juga dikenal sebagai ojek yang modern dan professional. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kontribusi ojek online dalam pelayanan masyarakat di kabupaten malang. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan deskripsi kualitatif. Di dalam penelitian ini meneliti pada objek yang alamiah, untuk mendapatkan gambaran umum tentang perkembangan industri transportasi serta kontribusi ojek online dalam pelayanan masyarakat di Indonesia khususnya di perusahaan Grab. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kontribusi dari sistem kerja aplikasi transportasi online ini berdampak besar bagi peningkatan kinerja driver dan sangat menguntungkan bagi konsumen dan driver perusahaan transportasi online. Juga ojek online ini menjadi trobosan bisnis online yang kini sedang diminati oleh masyarakat Indonesia saat ini khususnya di kabupaten malang.

Kata Kunci : *Kontribusi,Ojek Online, Pelayanan.*

1. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan pada zaman sekarang, salah satu transportasi ojek berbasis internet di Indonesia yang Kehadiran sebagai bentuk dari perkembangan teknologi dan meluasnya penggunaan internet smartphone di kalangan masyarakat. Selain menggunakan akses internet disamping itu Sebagian tulang punggung (backbone), moda transportasi ojek berbasis aplikasi android juga menggunakan fitur GPS sebagai pendukung dan pelayanan(Prasetyo et al., 2017).

Ojek (grab) sebuah layanan antar jemput dengan ojek modern yang berbasis pesanan. Ojek merupakan kendaraan motor roda dua ini menjadi transportasi yang sangat efektif. Aplikasi ini memungkinkan para user yang dapat memesan ojek secara online. Juga dikenal sebagai ojek yang modern dan profesional(Handijaya Dewantara, 2019). Para driver telah dilengkapi dengan handphone berbasis android dengan tujuan memudahkan para driver dalam berhubungan dengan para user dan dapat dengan mudah memperoleh rute terbaik untuk melakukan pengantaran penumpang(Widiasani, 2012).

Kontribusi ojek online (Grab) memberikan transportasi berbasis aplikasi ini sebagai wujud dari perkembangan teknologi juga reaksi atas kelemahan penyedia jasa transportasi public(Elinawati et al., 2018) dan sangat membuka peluang bagi masyarakat sipil yang tidak mempunyai kuasa terhadap manajemen pelayanan public, dan meminimalisir resiko yang terjadi terhadap waktu, biaya, dan keamanan.

Teknologi informasi juga semakin berkembang dari waktu ke waktu dan penting dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi yang semakin pesat menjadikan kebutuhan terhadap teknologi semakin meningkat(Pajow, 2019), Hadirnya kecanggihan dan kemudahan teknologi juga dapat mengubah pola konsumsi masyarakat salah satunya adalah munculnya perusahaan berbasis digital yaitu Grab di Indonesia, yang bergerak di bidang transportasi dan teknologi informasi dengan menggunakan media Aplikasi Online(Tumuwe et al., 2018).

Dengan kemajuan teknologi akan membawa manusia ke peradaban yang lebih baik. Salah satunya pemanfaatan teknologi yaitu transportasi online, sangat diperlukan moda transportasi yang efektif untuk menghindari atau mengurangi kemacetan(Sopia et al., 2019). Bentuk dari transportasi online juga berbagai macam, ada yang roda 2 (motor) hingga roda 4 (mobil). Saat ini, penyebaran transportasi online sudah semakin meluas sehingga setiap daerah memiliki transportasi online.

Munculnya ojek (grab) di kabupaten malang menimbulkan pesaing antar ojek online dan ojek pangkalan. Pesaing antara ojek online dan ojek pangkalan lambat laut menimbulkan konflik. Konflik yang terjadi karna pekerjaan yang diambil alih oleh ojek (online) terhadap ojek pangkal(Rahayu & Zuber, 2019).

Peningkatan ekonomi dalam pesain antara ojek pangkal dan ojek online sangatlah berbeda, ada beberapa transportasi ojek online motor yang bisa dikatakan lebih maju karena telah terintegrasi dengan memanfaatkan aplikasi yang ada pada smartphone(Fahrurrozi et al., 2020), sehingga memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek online sehingga memungkinkan masyarakat mendapatkan

informasi dengan sangat mudah dan cepat dan tidak hanya dalam hal sebagai sarana pengangkutan orang atau barang tapi juga dapat dimanfaatkan untuk membeli barang(Tumuwe et al., 2018).

Dengan kehadiran ojek online ini juga mendapat perhatian (pemerintah) khususnya dikalangan masyarakat dan mahasiswa dalam kemampuan dan kualitas didalam bidang jasa yang baik bagi lingkungan dan transportasi(Sudirman et al., 2020). Juga Konsistensi menjaga dan mempertahankan kepercayaan konsumen terhadap suatu merek merupakan hal paling penting(Yanti, 2021).

Transportasi ojek online ini sangat membantu bagi masyarakat dan juga dikalangan Pendidikan, transportasi online ini dapat digerakan langsung oleh para pengguna menggunakan aplikasi grab yang mendukung informasi penumpang dan koneksi langsung kepada penumpang terkait status pengemudi(Anggraeni, 2020).

Disamping itu kualitas pelayanan ojek online (Grab) dapat digambarkan seperti berikut:

1. Sangat canggih
2. Ojek online berbasis Handphone dan menggunakan aplikasi internet (Apps)
3. Tarif sudah diatur oleh penyedia layanan ojek online antara jauh dekatnya jarak
4. Kualitas pelayanan ditampilkan dan sudah diatur di Apps tersebut
5. Promosi tersedia canggih di media online internet, iklan media internet dan handphone juga tersambung ke internet atau penyedia layanan.
6. Pembayaran bisa tunai dan non tunai melalui grab
7. Lebih aman dan nyaman

Pengertian yang dapat mengemukakan bahwa transportasi online ini merupakan pergerakan tingkah laku dalam ruang baik bagi orang dan membawa dirinya sendiri maupun barang yang dibawa(Reppi et al., 2021). Transportasi juga sebagai pemindahan barang atau manusia dari suatu tempat ke tempat lain juga memperlihatkan empat bagian yaitu, kendaraan, jalan dan alat yang diangkut(Tumuwe et al., 2018).

Terdapat 3 (tiga) faktor menjadi alasan masyarakat lebih memilih transportasi ojek online (Grab) dikarenakan sebagai berikut:

1. Ojek online praktis dan transparan

Memesan ojek online (Grab) pengguna langsung bisa menggunakan Smartphone yang berbasis android dan iOS cukup memesan di aplikasi maka secara otomatis driver akan menghampiri lokasi pengguna berada dan tidak perlu berjalan menghampiri driver.

2. Ojek online cenderung murah

Masyarakat sangat senang dengan munculnya transportasi online ini selain praktis juga harga cenderung murah dan disamping itu juga masyarakat dan sekitarnya juga bisabayar dengan pilihan tunai, atau menggunakan saldo yang sudah di isi diaplikasi dengan fitur top up.

3. Ojek online lebih cepat

Hitungan secara waktu yang dibutuhkan mencapai tujuan, juga mempermudah waktu penjemputan sehingga sampai dilokasi tujuan. Dan memberi manfaat bagi masyarakat luas dengan lapangan kerja baru dan tidak mengurangi pengangguran.

Kiki Menyatakan bahwa faktor yang menyebabkan penumpang lebih meminati transportasi online dari pada transportasi konvensional dikarenakan lebih praktis dan murah dan juga menawarkan berbagai jasa dengan tarif yang telah ditentukan, dan minat penumpang yang lebih banyak beralih ke transportasi online menimbulkan pesaing dan berdampak negatif terhadap transportasi konvensional (Setiyorini et al., 2018).

Dipa (Bonatua et al., 2021) menyatakan bahwa transportasi konvensional juga diminati oleh sebagian penumpang dikarenakan kelemahan dari transportasi online seperti faktor jaringan internet sebagai pemesanan sehingga membuat penumpang kesulitan mengakses aplikasi dan beralih ke transportasi konvensional yang tidak menggunakan koneksi jaringan hal ini memberikan dampak positif bagi pengemudi transportasi konvensional.

Jika ditinjau lebih detail dengan adanya transportasi online itu tidak selalu memberikan dampak positif terhadap kondisi sosial maupun pengemudi transportasi online, keberadaan transportasi online juga memberikan dampak negatif bagi pendapatan transportasi konvensional (Tumuwe et al., 2018).

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka dapat memunculkan beberapa permasalahan, diantaranya pengetahuan masyarakat mengenai potensi ojek online (Grab), tanggapan menggunakan aplikasi ojek online di kabupaten malang, serta alasan masyarakat memesan transportasi ojek online dan pendapat biaya menggunakan transportasi online dikalangan masyarakat, pelayanan terhadap masyarakat dan kepuasan konsumen menggunakan transportasi ojek online (Grab).

2. TEORI

Kajian Pustaka Ojek Online (Grab)

Untuk mendukungnya observasi jurnal ini perlu adanya tinjauan pustaka mengenai hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, dan memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Hal ini ditujuk untuk memperoleh permasalahan yang belum pernah dikaji oleh penelitian sebelumnya.

Transportasi online ialah transportasi berbasis aplikasi, dimana konsumen memesan suatu sarana transportasi yang melalui sistem aplikasi di dalam smartphone (Mulyani Jurnal Algoritma Sekolah Tinggi Teknologi Garut Jl Mayor Syamsu No & Garut, 2018). Kelebihan Transportasi Online Lebih mudah dan praktis tidak perlu menghampiri pangkalan ojek ataupun menunggu di pinggir jalan untuk mendapatkan angkutan umum konvensional, Selain itu juga para penumpang tidak terlibat dalam proses tawar-menawar dengan tarif yang sudah ditentukan berdasarkan jarak tempuh, dan untuk kekurangan transportasi disini juga terdapat Kesalahan dalam jaringan sehingga membuat penumpang kesulitan.

Kondisi peningkatan ekonomi setiap pangkal ojek online dan ojek pangkal berbeda satu sama yang lain, dalam hal peranan maupun pengaruh terhadap fasilitas dan pelayanan terhadap masyarakat. kondisi ekonomi menjadi factor segala aktivitas yang bernilai ekonomi dalam pemenuhan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu peningkatan ekonomi dikatakan sebagai peran bagi ojek online dan ojek pangkal(Aziah et al., 2018).

Mendekriskipkan bahwa peran yang berlaku dari sektor transportasi ojek online ini sangat dibutuhkan sebagai promosi ojek transportasi online dikalangan masyarakat, dan meningkatnya produk dan kualitas transportasi ojek online ini(Cika et al., 2021), terutama berkaitan dengan layanan aplikasi yang memudahkan masyarakat, pernyataan ini didukung oleh (nama jurnal) yang menyatakan infrastruktur transportasi harus diintegrasikan sebagai aksesibilitas yang baik(Yunus et al., 2019).

Grab Sebagai Akses Publik Bagi Masyarakat

Grab dianggap sebagai solusi bagi masalah transportasi umum yang saat ini tidak sepenuhnya melayani kebutuhan bagi masyarakat(Octovido et al., 2014). Pelayanan transportasi online ini juga jauh lebih mudah dibanding dengan peminjaman atau secara menyewa yang mengisi bahan bakar untuk mobil yang dipinjam.

Selain untuk kebutuhan transportasi perjalanan, layanan grab menyiapkan macam-macam seperti grabfood, grab driver, dan grab JULO hal ini menarik peluang besar dan menjadi sasaran yang mudah bagi kalangan masyarakat(Azmi et al., 2019).

Melihat peluang besar bagi transportasi online ini terancam karna pesaing meningkat. Hasil observaasi ini grab mampu memberi inovasi agar tidak kehilangan pelanggan. Inovasi yang dilihatkan ialah peran grab dalam bentuk jenis aplikasi lainnya(Rosita, 2020), bentuk aplikasi yang ditawarkan oleh mereka ialah grabfood, grab driver, dan grab JULO dan lain-lain yang berkaitan dengan transportasi grab tersebut.

Dalam menjalankan pesaing bisnis pemasaran harus ekstra yang dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan permintaan pelanggan dengan berubahnya permintaan dari waktu ke waktu. Memuaskan pelanggan sangat penting dan kebutuhan juga kepercayaan pelanggan yang dilakukan dengan memberikan keterbaikkkan bagi konsumen(Wahyudi, 2020).

Kondisi Ekonomi

Kondisi sosial dalam peran maupun pengaruh disetiap keluarga pastilah berbeda satu sama dengan yang lain, sedangkan kondisi ekonomi ialah merupakan segala aktifitas anggota masyarakat yang bernilai ekonomi dalam kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari(Sudirman et al., 2020). Begitupun kondisi sosial ekonomi sangat dikatakan sebagai bentuk keadaan seseorang yang dilihat dari kedudukan didalam satu masyarakat.

Klasifikasi Kondisi Pelayanan Bagi Masyarakat

Tiga faktor yang mempengaruhi kelas sosial bagi pelayanan transportasi dimasyarakat, antara lain :

1. Pendidikan

Pendidikan merupakan sebagai komponen pembangun bagi bangsa khususnya di Indonesia dan guna untuk mewujudkan suasana belajar dalam proses pembelajaran bagi peserta didik dalam mengembangkan potensi secara aktif agar peserta didik memiliki kekuatan spiritual keagamaan, akhlak mulia. Kecerdasan, kepribadian, pengendalian diri, serta keterampilan yang mampu diperlukan untuk dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

2. Pekerjaan

Pekerjaan merupakan kegiatan yang dilakukan secara individu hasil upayah untuk mendapatkan pendapatan atau uang dengan masing-masing bidang.

3. Penghasilan

Penghasilan bagi keluarga terkait sangat erat bagi proses belajar anak dalam Pendidikan formal didalam fasilitas maupun kualitas.

Teori Konflik Sosial

Teori konflik soial sama halnya seperti pesaing antara dua belah pihak. Pesaingan adalah proses soial dimana dapat sekelompok individu yang saling besaing satu sama yang lain untuk mencari keuntungan melewati bidang-bidang yang ada pada masa tertentu(Priatmoko, 2018), yang akan menjadi pusat umum dengan cara menarik perhatian publik tanpa adanya ancaman atau pemaksaan. Konflik pesaing ini sering dialami oleh pengemudi transportasi ojek pangkal karna banyaknya peminat yang beralih menggunakan transportasi online.

4. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan deskripsi kualitatif. Di dalam penelitian ini meneliti pada objek yang alamiah, untuk mendapatkan gambaran umum tentang perkembangan industri transportasi serta kontribusi ojek online dalam pelayanan masyarakat di Indonesia khususnya di perusahaan Grab. Menurut Ilfan(Naldi & Irawan, 2020) pendekatan deskriptif, ialah sebuah metode penelitian yang menggambarkan suatu keadaan yang faktual dan akurat yang disusun secara sistematis sesuai dengan fenomena yang terjadi di lapangan.

Fokus penelitian sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan. Agar penelitian yang dilakukan tidak mengarah terlalu jauh dari obyek penelitian yang diteliti supaya jelas dan terarah. Penelitian ini menjadi fokus kajian dalam menganalisis peran peninglatan ekonomi di Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan dua jenis teknik pengumpulan data, yaitu wawancara dan observasi yang dilakukan secara mendalam. Semua kegiatan dilakukan di Kabupaten Malang sebagai lokasi penelitian utama. Dan di lakukan secara faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifatsifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki

5. HASIL

Grab system aplikasi layanan transportasi terpopuler dikalangan masyarakat dan mahasiswa juga populer di asia tenggara dan kini telah berada di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam. Dan disitu juga bisa menghubungkan 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh asia tenggara(Elinawati et al., 2018). Perkembangan Industri Transportasi Online di kota malang dalam belakangan ini, teknologi telah berkembang pesat dan membawa banyak perubahan di segala bidang di Indonesia(Alkadri et al., 2020) , salah satunya bisnis transportasi, munculnya perusahaan-perusahaan baru dan model bisnis baru yang berbasis teknologi serta inovasi-inovasi baru.

Dengan memunculkan penandatanganan MOU antar kerja sama dengan pelayanan public kepada masyarakat kota malang melalui aplikasi grab. Lingkup kerja sama tarjalin pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) hingga menyediakan sarana transportasi dengan mudah dan ramah lingkungan. Munculnya fenomena transportasi online di Kota Malang ini memberikan permasalahan bagi transportasi konvensional yang menyebabkan terjadinya demo didaerah Kota Malang.

Kegiatan dalam pelayanan transportasi ini dilakukan oleh Paguyuban Angkutan Kota Malang dan juga oleh lembaga swasta yang bergerak dibidang transportasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama dalam hal mobilitas di Kota Malang. Dan sejak munculnya transportasi online, memicu konflik terhadap transportasi konvensional. Letak dan permasalahan ialah terdapat dari lapangan perkerjaan masyarakat kecil seperti mematikan pengemudi mikrolet dan pengemudi ojek pangkalan(Kurniawan, 2018). Dari hal tersebut Dinas Perhubungan Kota Malang berupaya dalam mengatasi fenomena konflik transportasi di Kota Malang. Dengan adanya transportasi ojek yang berbasis online juga sangat membantu dan mengefektifkan juga jauh lebih efisien. Di samping itu juga ada jenis-jenis grab seperti dibawah ini:

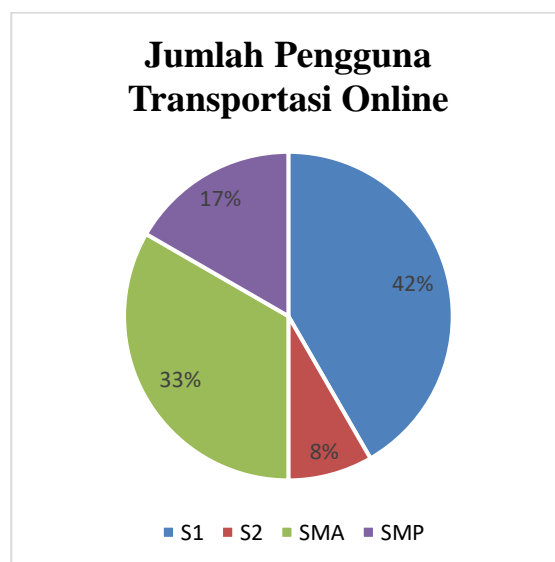
- a. **Grabfood** adalah layanan antar pesan makanan yang juga dapat diakses menggunakan aplikasi Grab. Grab food juga memiliki layanan lengkap hingga dari rekomendasi makanan juga promo yang diberikan. Di samping itu juga makanan akan diantar oleh pengemudi yang bekerja sama dengan layanan *Grab Bike*. Dan diketahui bahwa variable harga, promosi, dan kualitas pelayanan akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan variabel promosi juga memiliki pengaruh paling tinggi.
- b. **Grab driver** adalah layanan antar jemput dan bisa di pesan sesuai dengan kebutuhan. Bagi yang melakukan perjalanan lebih dari 2 orang dan bisa melakukannya dengan memesan Grab Car. Dan disamping itu juga dapat membayar jasa (pascabayar) seperti pembayaran tiba ditempat tujuan. Juga menggunakan pola non-tunai (prabayar) yang langsung melalui pembayaran transfer atau sejenisnya.
- c. **Grab JULO** adalah layanan pinjam modal yang kehadirannya memberikan fasilitas lewat layanan grabmodal untuk cash yang diberikan kepada mitra driver dengan

memenuhi syarat untuk peminjaman modal dari JULO. Grab JULO ini salah satu pinjaman digital yang dibidang paling mudah juga disektor persyaratannya.

Disamping itu juga program pinjaman grab JULO ini juga menawarkan keuntungan yang sudah ditentukan sebagai manfaat untuk berbagai macam-macam kebutuhan harian juga Pendidikan dan renovasi rumah dan lainnya. Garb JULO ini juga bisa membantu finansial kepada 100 ribu mitra dan pengantar grab di Indonesia akan dilakukan bertabah sehingga target semua terpenuhi.

Dan masih banyak lagi mitra perusahaan grab yang memiliki transportasi berbasis digital ini, juga layanan antar konsumen yang mendorong mobilitas sosial yang tinggi dalam bidang transportasi online(Ekasari et al., 2019) (Ekasari, 2019). Juga dapat memudahkan masyarakat menggunakan layanan transportasi online dengan mudah, aman, nyaman dan praktis.

Dari hasil penelitian ini agar mendapatkan data ojek online (grab) berdasarkan profil transportasi online sebagai berikut :



Gambar 1. Data pengguna transportasi online (Grab)

Dari sebagian informan pengemudi ojek online (Grab) lebih banyak jumlah mahasiswa S1 yang menggunakan ojek online.jika ditanya lebih lanjut kepada ojek online (Grab) tentang pengguna transportasi online menjelaskan bahwa pekerja ojek online (Grab) termasuk pekerjaan yang mudah dan memiliki potensi yang bisa menghasilkan pendapatan cukup besar dibandingkan pekerjaan lain.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa konsumen yang menggunakan transportasi online di kota malang kebanyakan berusia dewasa yaitu 15-25 tahun, hal ini dimungkinkan karna pada usia tersebut, merupakan usia produktif, sehingga memerlukan mobilitas tinggi.



Gambar 2. Data pendapatan tahunan

Jika di lihat dari gambar data di atas bahwa pendapatan tahunan transportasi online yang di dapat dari observasi langsung ke pengemudi ojek online (Grab) tersebut tidak tentu pertahunnya dan pendapatan di tahun 2018 sangat menguntungkan dengan 90% dibandingkan dengan tahun berikutnya dengan adanya covid-19 hasil pendapatan semakin berkurang hingga mencapai 30% hasil pendapatan jauh dari tahun sebelumnya.

Melihat dari pelayanan transportasi online (Grap) di kota malang sangat beroperasi dan juga bisa diperoleh dari hasil pendapatan perharinya, jadi pelayanan transportasi online ini juga lebih praktis dan transparan dibandingkan dengan transportasi konvensional (Ifroh et al., 2021).

Disamping itu juga sangat memudahkan transaksi dengan jarak yang di tempuh dan utamanya dari layanan transportasi berbasis aplikasi ini juga layanan yang praktis untuk para pengguna jasa. Karena layanan yang digunakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara umum.

Tabel 1. Tabel perbandingan tarif akun driver

Jenis Akun	Rata-Rata Pendapatan	Rata-Rata Bonus	Waktu kerja
Akun Prioritas	> Rp.250.000	> Rp.80.000	< 8 jam
Akun Normal	< Rp.250.000	Rp.80.000	> 12 jam
Akun tidak Prioritas	< Rp.100.000	-	> 12 jam

Berdasarkan tabel di atas sangat terlihat bahwa akun prioritas sangat diuntungkan maka pendapatan yang dihasilkan untuk mencari tambahan dengan bonus yang didapat dengan waktu penyelesaian kurang dari 8 jam, dan pemilik akun Normal bisa mendapat pendapatan yang cukup besar dengan bonus, akan tetapi waktu bekerja akan lebih lama

dari akun prioritas lebih dari 12 jam. Sedangkan akun tidak prioritas pendapatan maksimal sebesar Rp. 100.000 tanpa dapat tambahan bonus dan juga penyelesaian pekerjaan akan lebih lama 12 jam lebih.

Dari hasil yang didapat transportasi online ini salah satu aspek kepercayaan factor akan keselamatan dalam berkendara, sebagai pengalaman beberapa pengguna ojek online (Grab), dan semacamnya hal ini sangat menguntungkan baik bagi peluang kinerja transportasi ojek online (Grab), dan bagi konsumen maupun perusahaan transportasi ojek online (Grab).

Keuntungan bagi transportasi ojek online ini sangat meningkatkan bonus yang dapat menarik pelanggan dan pendapatan yang cukup pesat (Sopia et al., 2019). Keuntungan bagi konsumen mendapatkan pelayanan dengan kinerja yang baik dari transportasi online ini juga dapat keuntungan bagi perusahaan sebagai upaya banyaknya pembagian dan keuntungan dari transportasi ojek online (Grab) ini.

Pengetahuan mengenai potensi ojek online (Grab) serta tanggapan menggunakan aplikasi ojek online di kabupaten malang

Potensi ojek online ini sangat besar terutama di Indonesia, sarana transportasi ini merupakan kebutuhan bagi masyarakat, dengan adanya kemajuan teknologi, masyarakat ingin agar transportasi ini dapat mudah di penuhi, dengan keberadaan ojek online ini memudahkan dan sangat disukai oleh masyarakat, dengan adanya ojek online ini setiap orang mudah dan dapat memesan layanan transportasi dari smartphone mereka.

Sesuai dengan hal yang ada sumber aplikasi ojek ini sangat membantu dan mudah, dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat pemesanan dapat dilakukan melalui smartphone dan memesan lewat email atau nomer telepon dengan mengirim nomer verifikasi yang sudah didaftarkan.

“ojek online ini sangat membantu saya dalam kebutuhan yang mana di dalamnya lebih praktis dan mudah bagi saya untuk memesan lewat aplikasi yang sudah dibuat oleh perusahaan tersebut, menurut saya sangat mudah menggunakan transportasi ojek online ini karena tempat pemberhentian sesuai dengan apa yang kita tuju dan yang paling saya sukai lebih aman dalam perjalanan. (Angelina adaniyah, bululawang malang/ 25-12-21)”

“Yang saya ketahui tentang transportasi ojek online ini sangat atusias dalam membantu kebutuhan masyarakat dan sangat mudah di dapatkan. Terutama dalam pelayanan, saya lebih tertarik dengan sikap baik dan ramah terhadap pelanggan. Disamping itu juga saya suka menggunakan transportasi ojek online ini suka karna adanya bonus yang saya dapatkan. (Ahmad Fuady, bululawang malang/ 26-12-21)”

Menurut narasumber diatas yang dapat digaris bawahi bahwa penggunaan transportasi ojek online ini sangat membantu dan memudahkan konsumen dalam pelayanan yang baik dengan tujuan yang mereka inginkan sesuai lokasi pemberhentian, jadi dengan adanya transportasi ojek online ini sebagai sarana yang mudah bagi konsumen.

Alasan memesan transportasi ojek online dan pendapat biaya menggunakan

transportasi online dikalangan masyarakat.

Setiap konsumen memiliki alasan memilih transportasi yang dapat dipesan menggunakan teknologi internet dengan memanfaatkan telepon genggam dan membuka aplikasi. Hal ini memudahkan pengguna jasa supaya memanggil pengemudi transportasi ojek online dengan mudah.

Dengan adanya penambahan tarif di kalangan kelompok konsumen akan berdampak negatif, dengan tarif ojek online ini sudah sesuai, karena transportasi ojek online begitu besar dampaknya terhadap perekonomian. Tarif selalu menjadi pertimbangan penting bagi konsumen dalam menggunakan layanan atau produk.

“transportasi ojek online yang saya ketahui yaitu faktor yang utama adalah lebih suka memilih yang serba praktis dan efisien dengan adanya pertimbangan faktor harga yang lebih murah kualitas dan keamanannya bagi saya, (jihan salsabilah, bululawang malang/ 28-12-21)”

“menurut saya biaya menggunakan transportasi ojek online ini sangat efektif dikantong, dan juga bisa lebih dominan untuk pergi kuliah, pengguna transportasi ojek online ini juga sangat banyak yang saya ketahui dengan harga atau tarif yang sangat cukup di konsumen bagi kalangan masyarakat. (putri mauidiyah, bululawang malang/ 28-12-21)”

Menurut narasumber diatas dapat digaris bawahi penggunaan dan biaya transportasi ojek online ini disebabkan karena sangat praktis dan sangat diminati bagi setiap konsumen dengan kualitas yang mudah dan sangat efektif jika digunakan, begitu juga dengan biaya yang sangat terjangkau, tergantung jarak yang sudah disepakati diawal.

Pelayanan terhadap masyarakat dan kepuasan konsumen menggunakan transportasi ojek online (Grab)

Pelayanan masyarakat merupakan hal penting bagi pekerja ojek online dan tujuan utama bisnis memenuhi kepuasan dan kenyamanan konsumen, lebih banyaknya kenyamanan yang dirasakan konsumen semakin tinggi juga kepuasannya, rasa aman dan nyaman menjadi alasan utama konsumen bersikap loyal terhadap pelayanan juga dalam hal pelayanan jasa. Kepercayaan dari konsumen menjadi asset bagi perusahaan transportasi ojek online.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau juga bisa kecewa yang akan muncul setelah perbandingan antara kinerja (hasil) produk atau harapan yang diinginkan menjadi hambatan terhadap ke tidak puasan bagi konsumen.

“lebih ekonomis dan praktis dari pada harus menaiki angkutan umum karena kalau angkutan umum itu masih harus menunggu, beda dari ojek online ini malah lebih gampang memilih lokasi tujuan dan langsung tertera harga yang sudah ditentukan dengan tujuan. (fatimatus zahro, bululawang malang/ 28-12-21)”

“kebetulan sekali saya itu orangnya suka jalan-jalan dan belanja online. nah, sekarang itu aplikasi Grab ini sudah bekerjasama dengan OVO yang tentunya sangat menguntungkan bagi saya. Karena, harga yang ditawarkan sangatlah murah. Dan aplikasi OVO ini sering sekali memberikan cashback baik untuk mode transportasi ataupun pemesanan makanan. (fingka, bululawang malang/ 25-12-21)”

Dapat disimpulkan dari narasumber diatas bahwasanya ojek online ini berdampak

baik bagi konsumen dengan kecanggihan yang memudahkan masyarakat mendapat kepuasan baik menggunakan transportasi ojek online tersebut. Dengan hadirnya transportasi ojek online ini menjadi nilai kinerja dan kualitas yang baik bagi konsumen dan tingkat kesesuaian kualitas yang tinggi menjadi kebutuhan dan jasa pelayanan khususnya pelayanan yang berkembang dengan baik bagi konsumen.

6. PENUTUP

Dari hasil pembahasan dan penelitian dapat dianalisa bahwa sistem kerja aplikasi transportasi online ini berdampak besar bagi peningkatan kinerja driver dan sangat menguntungkan bagi konsumen dan driver perusahaan transportasi online. Juga ojek online ini menjadi trobosan bisnis online yang kini sedang diminati oleh masyarakat Indonesia saat ini khususnya di kabupaten malang.

Cara pemesanan yang baik dan praktis juga pelayanan yang cepat, aman dan nyaman sehingga mereka benar-benar puas dengan pelayanan transportasi ojek online ini, salah satu aspek ojek online ini merupakan layanan yang memberikan masyarakat saran dan masukan untuk kenyamanan dalam fasilitas memilih transportasi.

Kontribusi dalam peningkatan masa kini merupakan hal penting yang sudah digunakan dalam era transportasi online dengan adanya produk produk transportasi keunggulan lainnya. Juga memiliki nilai tujuan yang baik bagi pengguna. Penting bagi pengguna memahami dan membedakan kualitas yang tersedia melalui jaringan dan aplikasi yang sudah dibuat baik oleh perusahaan transportasi ojek online (Grab) tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkadri, H., Kunci, K., Sekolah, I., Kepala Sekolah, K., & Guru, K. (2020). *KONTRIBUSI IKLIM SEKOLAH DAN KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH TERHADAP KINERJA GURU SEKOLAH DASAR* (Vol. 4, Issue 2).
- Anggraeni, F. N. (2020). SURVEY MOTIVASI KERJA DRIVER OJEK ONLINE GRAB. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 251–260. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3930682>
- Aziah, A., Popon,), Adawia, R., & Sitasi, C. (2018). Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif (Studi Kasus PT Gojek Indonesia). *Cakrawala*, 18(2), 149–156. <https://doi.org/10.31294/jc.v18i2>
- Azmi, M., Putra Kharisma, A., & Akbar, M. A. (2019). *Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile Pemesanan Makanan Online dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus GrabFood)* (Vol. 3, Issue 8).
- Bonatua, D. S., Mulyono, D., & Febriandi, R. (2021). Penerapan Model Pembelajaran AIR (Auditory, Intellectually, Repetition) menggunakan Media Gambar pada Pembelajaran Tematik Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 3850–3857. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i5.1462>

- Cika, A., Putri, M., & Nugrahanta, G. A. (2021). EDUKATIF: JURNAL ILMU PENDIDIKAN Kontribusi Permainan Tradisional untuk Hati Nurani Anak. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1442>
- Ekasari, N., Nurhasanah, N., Chairunnisa, F., & Siregar, A. P. (2019). Model Performance Supported SMEs Strategy-Based Applications Through E-Money Gofood Business Customer Satisfaction and Grabfood. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 3(2), 129. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v3i2.72>
- Elinawati, W., Jago Duda, H., Julung, H., Studi Pendidikan Biologi, P., & Persada Khatulistiwa Sintang, S. (2018). *Penerapan Model Pembelajaran Auditory Intellectually Repetition (AIR) terhadap Hasil Belajar Kognitif Siswa Implementation of Auditory Intellectually Repetition (AIR) Learning Model to Students' Cognitive Learning Outcomes: Vol. VII* (Issue 1). Cetak.
- Fahrurrozi, F., Sayyidi, S., & Ali, I. (2020). Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Bisnis Islam. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 147–157. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.139>
- Handijaya Dewantara, M. (2019). PERAN GOJEK SEBAGAI AKSES PUBLIK WISATAWAN DI BALI DAN PELOPOR EKONOMI KREATIF. *JUMPA*, 6(1).
- Ifroh, R. H., Setyowati, D. L., Asrianti, T., Rahman, W., & Masyarakat, F. K. (2021). *PARTISIPASI EDUKASI BERBASIS DIGITAL DALAM UPAYA PENCEGAHAN COVID-19 SAAT BEKERJA PADA PENGENDARA OJEK ONLINE*. 5(3). <https://doi.org/10.31764/jmm.v5i3.4382>
- Kurniawan, M. B. (2018). PEMBAGIAN HARTA BERSAMA DITINJAU DARI BESARAN KONTRIBUSI SUAMI ISTRI DALAM PERKAWINAN. *Jurnal Yudisial*, 11(1), 41. <https://doi.org/10.29123/jy.v11i1.224>
- Mulyani Jurnal Algoritma Sekolah Tinggi Teknologi Garut Jl Mayor Syamsu No, A., & Garut, J. (2018). *Analisis Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Aplikasi Ojek Online Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use Technology*.
- Naldi, I. Y., & Irawan, R. (2020). Kontribusi Kemampuan Motorik Terhadap Kemampuan Teknik Dasar Pada Atlet Ssb (Sekolah Sepakbola) Balai Baru Kota Padang. *Jurnal Performa Olahraga*, 5(1), 6–11. <https://doi.org/10.24036/jpo133019>
- Octovido, I., Sudjana, N., & Azizah, D. F. (2014). ANALISIS EFEKTIVITAS DAN KONTRIBUSI PAJAK DAERAH SEBAGAI SUMBER PENDAPATAN ASLI DAERAH KOTA BATU (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Batu Tahun 2009-2013). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol* (Vol. 15, Issue 1).
- Pajow, C. N. (2019). Teaching & Literature ISSN. *A Journal of Culture*, 19(2). <https://doi.org/10.24167/celt.v19i2>
- Prasetyo, D., Mariyanti, S., & Safitri. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek Online Go-Jek. *Jurnal Psikologi*, 15(11), 7–17.
- Priatmoko, S. (2018). MEMPERKUAT EKISTENSI PENDIDIKAN ISLAM DI ERA 4.0. In *Jurnal Studi Pendidikan Islam* (Vol. 1, Issue 2).
- Rahayu, D. N., & Zuber, A. (2019). KONFLIK SOSIAL ANTARA OJEK PANGKALAN DAN GOJEK DI KOTA SURAKARTA. In *Journal of Development and Social Change* (Vol. 2, Issue 1).

- Reppi, L. V. Y., Moniharapon, S., & Loindong, S. S. R. (2021). THE INFLUENCES OF PROMOTION MIX AND SERVICE QUALITY ON GRABFOOD PURCHASING DECISION (STUDY OF GRABFOOD SERVICE USERS IN THE CITY OF MANADO DURING THE COVID-19 PANDEMIC). In *1482 Jurnal EMBA* (Vol. 9, Issue 3).
- Rosita, R. (2020). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU GENERASI MILENIAL TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI GRABFOOD. *JURNAL LENTERA BISNIS*, *9*(1), 95.
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v9i1.348>
- Setiyorini, K., Hendrastomo, G., Studi, P., Sosiologi, P., & Yogyakarta, U. N. (2018). *PERSAINGAN OJEK ONLINE DENGAN OJEK KONVENSIONAL DI STASIUN LEMPUYANGAN, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA* (Vol. 3, Issue 1).
- Sopia, N., Studi, P., Matematika, P., Persada, S., & Sintang, K. (2019). PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN AUDITORY, INTELLECTUALY, REPETITION (AIR) TERHADAP HASIL BELAJAR KOGNITIF MATEMATIKA. In *J-PiMat* (Vol. 1, Issue 2).
- Sudirman, A., Efendi, E., & Harini, S. (2020). Kontribusi harga dan kepercayaan konsumen untuk membentuk kepuasan pengguna transportasi berbasis aplikasi. *Journal of Business and Banking*, *9*(2), 323. <https://doi.org/10.14414/jbb.v9i2.2078>
- Tumuwe, R., Damis, M., & Mulianti, T. (2018). *PENGGUNA OJEK ONLINE DI KALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS SAM RATULANGI MANADO*.
- Wahyudi. (2020). KINERJA DOSEN: KONTRIBUSINYA TERHADAP AKREDITASI PERGURUAN TINGGI. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, *3*(4), 401–410.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.4427642>
- Widiasani, A. (2012). *Handbook of Student Engagement*.
- Yanti, P. F. (2021). *Prosiding The 12 th Industrial Research Workshop and National Seminar Bandung*.
- Yunus, M., Soesilowati, E., Setyowati, D. L., & Aرسال, T. (2019). *Analisis Sistem Kerja Aplikasi Transportasi Online dalam Peningkatan Kinerja Driver*.