

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan informasi begitu cepat. Meratanya sistem layanan internet dan tingginya pengaruh *smart phone* membuat Indonesia menjadi salah satu negara yang berpotensi bagi pengembangan aplikasi berbasis online. Salah satunya adalah di bidang angkutan umum. Pengguna sistem teknologi dan informasi yang menjadikan jasa angkutan lebih efisien untuk digunakan, yaitu dengan pemesanan secara online yang dilakukan melalui *smart phone*. Salah satu jasa angkutan *online* yang saat ini berkembang dengan pesat dimasyarakat adalah Grab.

Jasa angkutan online Grab memberikan layanan-layanan yang tidak didapatkan pada jasa angkutan umum. Pelayanan yang diberikan angkutan *online* Grab adalah akses untuk mendapatkan pengemudi (*Driver*) dengan mudah, sistem pembayaran aplikasi online ini dapat dilakukan secara tunai maupun non tunai. Perjalanan dengan memanfaatkan teknologi dan informasi, serta potongan-potongan harga yang diberikan kepada konsumen di waktu-waktu tertentu, pelayanan semacam itulah yang tidak diberikan oleh jasa angkutan pada umumnya. Jasa angkutan online Grab tentunya melakukan persaingan dengan kualitas pelayanan untuk mengejar keuntungan. (Khoirun Nisa, 2017:5)

Dampak jasa angkutan online juga membuka lapangan pekerjaan yang besar. Sehingga berimbas pada pendapatan masyarakat yang juga semakin meningkat. Tidak dapat dipungkiri bahwa munculnya jasa online *ride-*

*sharing* memunculkan lapangan-lapangan pekerjaan baru untuk masyarakat di kota besar di berbagai wilayah, ditambah dengan tawaran pendapatan yang menarik bagi yang berminat untuk menjadi mitra didalamnya.

Kemunculan aplikasi transportasi online ini sukses menarik berbagai kalangan, mulai tukang ojek pengkalan hingga pegawai swasta untuk bergabung dalam bisnis ini. Jasa transportasi online sangat menolong bagi masyarakat, tidak hanya dari segi layanan yang memudahkan bagi pelanggan, melainkan juga karena jasa transportasi online mampu membuka lapangan kerja yang baru bagi masyarakat yang membutuhkan yaitu diantaranya transportasi online grab.

Untuk mendaftar sebagai pengemudi Grabbike terdapat persyaratan harus dilengkapi antara lain KTP, KK, SIM, SKCK, STNK motor, pajak motor hidup. Pelamar pengemudi Grabbike yang diterima wajib membuka rekening Bank CIMB Niaga sebagai tempat pengiriman bonus, penerimaan, dan penarikan uang hasil dari Grabb. Setoran awal wajib disimpan dalam rekening tersebut ialah sebesar Rp 150.000, dan sistem pemotongan 20% dari hasil pendapatan setiap kali ada order dari konsumen. Biaya perjalanan yang dibebankan kepada penumpang sebesar Rp 4.000 / 0-3 Kilometer, dan untuk pada saat jam sibuk pada 05:00 - 09:00 pada tahun 2017. Transportasi online ini muncul di kota metro pada tahun 2017 dan pada tahun 2019 **yang tercatat 300 driver aktif dalam komunitas Grabb** di kota metro. Pada tahun yang sama tidak hanya transportasi online grabb saja melainkan ada transportasi online Gojek sebagai pesaing ojek online yang mulai terkenal di masyarakat. Pada tahun 2019 tercatat ada **260 driver aktif yang tergabung dalam Gojek bike**, jumlahnya tidak sebanyak Grabb dengan alasan insentif

yang diberikan Gojek tidak sebesar Grabb. Maka peminat untuk menjadi *driver* Gojek juga tidak terlalu banyak.

Banyaknya masyarakat yang lebih memilih grabb untuk menggunakan jasa online menjadi alasan banyaknya warga kota metro yang bergabung menjadi *driver*. Dan untuk perhitungan insentif para *driver* Grabb dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

**Tabel 1 Daftar Perhitungan Insentif Driver Grabb Pada Tahun 2017**

No	Target Orderan	Insentif Direver Grabbike
1	8 Orderan / Hari	Rp 30.000
2	11 Oderan/ Hari	Rp 50.000
3	14 Orderan/ Hari	Rp 80.000
4	18 Orderan/ Hari	Rp 120.000

Sumber : Data wawancara *driver* Grabbike Bpk Anggi Febriyanto(2020)

Tabel 1 menjelaskan bahwa *driver* grabbike akan diberikan insentif pada pihak grabb, ketika pengemudi mampu mencapai target orderan seperti pada tabel diatas, 8 orderan dalam sehari mendapatkan insentif Rp 30.000, 11 orderan dalam sehari mendapatkan insentif Rp 50.000, 14 orderan dalam sehari mendapatkan insentif Rp 80.000 dan 18 orderan dalam sehari mendapatkan insentif sebesar Rp 120.000.

Ojek onilne akan bermanfaat apabila pendapatan yang diterima oleh pengemudi lebih besar daripada pendapatan pada pekerjaan sebelumnya. Pendapatan mengemudi ojek online yang lebih besar daripada pendapatan pada pekerjaan sebelumnya, menjadi penyebab terjadinya mobilitas tenaga kerja. Besarnya pendapatan yang diterima oleh banyak

*driver* membuat kesejahteraan pengemudi dari keluarganya menjadi meningkat.

Penempatan dan mekanisme memperoleh pelanggan diatur oleh sebuah sistem yang dalam hal ini dikendalikan langsung oleh organisasi grabb itu sendiri. *Controlling* yang dilakukan oleh pihak Grabb sangatlah penting atas dasar pengakuan *driver*Grab di kota metro. Berdasarkan hasil pengakuan salah satu *diver*grabbike kota metro. Dengan nama bapak Anggi Febriyanto mengatakan bahwa pendapatan *driver* grabb dipengaruhi oleh jumlah pelanggan dan juga *controlling* yang dilakukan oleh pihak grab, terkait insentif dan pendapatan lainnya. Berikut adalah bukti *controlling oragnisation* yang telah pihak Grabb lakukan dalam segi perubahan perhitungan insentif dan juga tarif yang dibankan pada penumpang sebesar Rp 10.000/ 0-3 Kilomater dimulai sejak tahun 2019. Sedangkan dalam perubahannya pihak grab menerapkan sistem pengumpulan berlian yang dapat diperoleh dalam setiap penyelesaian order pengantaran penumpang, yaitu sebanyak 8 berlian untuk setiap orderan grabbike. dan untuk memperoleh insentif untuk ditukarkan dalam berupa uang, *driver* Grab wajib mengumpulkan sejumlah berlian agar dapat menukarkan uang. Berikut adalah perhitungan insentif dalam sistem pengumpulan berlian, yaitu :

**Tabel 2 Perhitungan Perolehan Insentif Dengan Menggunakan Sistem Pengumpulan Berlian Dalam Akun *Driver* Tahun 2018**

No	Jumlah Berlian	Insentif <i>Driver</i> Grabb
1	110	Rp 10.000
2	145	Rp 25.000

3	195	Rp 73.000
4	260	Rp 100.000

Sumber : Data wawancara pada *driver* Grabb Bpk Anggi Febriyanto (2020)

Tabel 2 menjelaskan bahwa *driver* Grabb kota metro, untuk mendapatkan insentif perlu mengumpulkan sejumlah berlian dalam akunnya. Ketika seorang *driver* mampu mengumpulkan 110 berlian akan mendapatkan Rp10.000, untuk perolehan 145 berlian akan mendapatkan insentif sebesar Rp 25.000. Sedangkan untuk pengumpulan berlian sebanyak 195 akan mendapatkan insentif sebesar Rp 73.000, dan untuk 260 berlian akan memperoleh insentif sebesar Rp 100.000. Dalam hal ini bapak Anggi Febriyanto memiliki target dalam sehari harus mampu mengumpulkan 195 berlian untuk memperoleh insentif sebesar Rp 73.000.

Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti memilih 1 driver yaitu bapak Anggi Febriyanto selaku *driver* grabb. Beliau mulai bergabung menjadi *driver* sejak 2017 sampai saat ini. Berikut adalah jumlah pelanggan yang diperoleh oleh *driver* Anggi Febriyanto, yaitu:

**Tabel 3 Jumlah Pelanggan *Driver* Grabb Bapak Anggi Febriyanto Tiga Bulan Terakhir 2019**

Bulan	Minggu	Target Pelanggan	Realisasi Pelanggan
Agustus	I	120	132
	II	120	128
	III	120	140
	IV	120	136
September	I	120	125

	II	120	116
	II	120	131
	IV	120	108
Oktober	I	120	121
	II	120	124
	II	120	118
	IV	120	134

Sumber : Data wawancara pada *driver* Grabb Bpk Anggi Febriyanto (2020)

Tabel 3 menjelaskan bahwa realisasi pelanggan yang diperoleh bapak Anggi Febriyanto, mencapai target yang telah ditetapkan oleh bapak Anggi Febriyanto. Menurut pernyataannya tercapainya target pelanggan ini juga didukung dengan *controlling organisation* yang telah dilakukan perusahaan terkait dilakukannya pengurangan terhadap *driver* yang melakukan kecurangan dan diperketatnya peraturan yang harus ditaati oleh para *driver* yang aktif. Sedangkan berikut adalah data empiris pendapatan dari *driver* Anggi Febriyanto, yaitu :

**Tabel 4 Data Pendapatan Driver Grabb Anggi Febriyanto Tiga Bulan Terakhir 2019**

Bulan	Minggu	Target Pendapatan (Rp)	Realisasi Pendapatan (Rp)
Agustus	I	1.446.000	1.620.000
	II	1.446.000	1.614.000
	II	1.446.000	1.532.000
	IV	1.446.000	1.676.000

September	I	1.446.000	1.484.000
	II	1.446.000	1.329.000
	II	1.446.000	1.674.000
	IV	1.446.000	1.405.000
Oktober	I	1.446.000	1.735.000
	II	1.446.000	1.818.000
	II	1.446.000	1.623.000
	IV	1.446.000	1.736.000

Sumber : Data wawancara pada *driver* Grabb Bpk Anggi Febriyanto (2020)

Tabel 4 menjelaskan bahwa dalam bulan agustus pada minggu pertama, ketiga dan keempat target yang ditetapkan tercapai bahkan terlampaui. Begitu juga dengan minggu-minggu selanjutnya banyak diantaranya mencapai target yang dicapai. Menurut pernyataan bapak Anggi Febriyanto selaku *driver* Grabb pendapatan yang mengalami fluktuatif terjadi karena berubah ubahnya jumlah pelanggan yang diperoleh, serta besar kecilnya perolehan insentif ketika tercapainya target pelanggan juga mempengaruhi besar kecilnya pendapatan.

Terdapat beberapa perubahan dalam perhitungan bayaran yang diberikan konsumen serta perhitungan insentif yang diberikan oleh pihak grab, hal itu diakibatkan oleh *controlling organisation* yang dilakukan oleh pihak grab. Perubahan yang dilakukan dalam upaya perbaikan karena banyaknya driver yang melakukan pelanggaran dalam upaya untuk mendapatkan insentif, maka perusahaan merubah pola dalam mendapatkan insentif dan merubah tarif minimum pada tahun 2017

sebesar Rp 4.000/0-3 Kilomater, pada tahun 2019 sebesar Rp 10.000/0-3 Kilomater. Bapak Anggi mengungkapkan bahwa ketika dia mendapatkan 20 Grabbike pada tahun 2017 hanya mendapatkan Rp 200.000 dan dipotong pihak grabb sebesar 20% menjadi Rp 160.000. Sedangkan sekarang untuk orderan 20 Grabbike tahun 2019, bapak Anggi mendapatkan Rp 283.000 dan dipotong pihak grabb sebesar 20% menjadi Rp 241.000.

Bedasarkan latar belakang penelitian yang telah disampaikan, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai **“Pengaruh Controlling Organisation Grab dan Jumlah Pelanggan Terhadap Pendapatan Grabber(Studi Pada Grabber Di Kota Metro)”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang penelitian yang telah disampaikan, maka dapat ditarik perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut :

- a. Apakah terdapat pengaruh *controlling organisation* terhadap pendapatan Grabber ?
- b. Apakah terdapat pengaruh jumlah pelanggan terhadap pendapatan Grabber ?
- c. Apakah terdapat pengaruh *controlling organisation* dan jumlah pelanggan terhadap pendapatan Grabber ?

## **C. Tujuan Penelitian**



Bedasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka dapat ditarik tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *controlling organisation* terhadap pendapatan Grabber.
2. Untuk mengetahui pengaruh jumlah pelanggan terhadap pendapatan Grabber.
3. Untuk mengetahui secara simultan antara pengaruh *controlling organisation* dan jumlah pelanggan terhadap pendapatan Grabber.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat berguna, sebagai berikut:

1. Bagi akademik diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai pengaruh *controlling organisation*, jumlah pelanggan, terhadap pendapatan grabber.
2. Bagi perusahaan/ tempat penelitian diharapkan dapat mempertimbangkan kebijakannya khususnya tentang adanya *controlling organisation*, jumlah pelanggan, terhadap pendapatan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini akan menjadi sumber pengetahuan agar bermanfaat bagi kemajuan pendidikan dan kemajuan dunia perusahaan dan dunia usaha.

#### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, lukisan secara

sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antara berbagai fenomena yang akan diselidiki.

Penelitian ini juga memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel *controlling organisation* dan jumlah pelanggan terhadap pendapatan grabber di kota metro.