

Analisis Komunikasi Bisnis Pada Layanan Aplikasi *Grab* Di Kota Kendari

Muh. Yusuf Sarbin¹, Hasriany Amin, Sutiyan Fachruddin³

¹)Alumni Jurusan Ilmu Komunikasi Fisip UHO, ²)Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi
Fisip UHO, ³)Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi Fisip UHO

Kampus Hijau Bumi Tridharma Universitas Haluoleo Kecamatan Kambu , Kota Kendari ,
Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan komunikasi bisnis melalui layanan Aplikasi *Grab* oleh masyarakat di kota Kendari. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan subjek penelitian masyarakat Kota Kendari. Teknik Penentuan informan menggunakan snowball sampling. Informan penelitian dengan kriteria menggunakan layanan aplikasi *Grab*. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi.

Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi bisnis melalui layanan Aplikasi *Grab* di Kota kendari menggunakan sistem layanan transportasi online untuk masyarakat sebagai pengemudi dan pengguna transportasi *Grab*. Layanan Aplikasi *Grab* memberikan kemudahan bagi pengguna dengan sistem yang praktis dalam memesan transportasi online. Pengguna dapat memahami cara pemesanan dengan menentukan lokasi tujuan dan lokasi penjemputan sebagaimana yang terdapat pada layar aplikasi transportasi *Grab*. Pengguna dapat menentukan dua lokasi tujuan yang berbeda. Bagi pengemudi *Grab* khususnya *Grabbike* dilengkapi dengan kelengkapan keamanan dalam berkendara yakni Helm *Grab* pelindung kepala, Jaket *Grab* dan asuransi kecelakaan. Sistem pelayanan Asuransi kecelakaan dilakukan dengan segera jika terjadi kecelakaan ketika menggunakan transportasi *Grab*. Sistem penggajian pada layanan Aplikasi *Grab* dengan ketentuan 20:80 persen. Perusahaan penyedia *Grab* memperoleh 20 persen dan 80 persen untuk pengemudi *Grab* dari total pendapatan yang diperoleh Pengemudi setiap hari beroperasi. Reward yang diperoleh Pengemudi maupun pengguna aplikasi *Grab* diperoleh dengan mengaktifkan fitur reward pada akun *Grab* yang nampak pada fitur layanan Aplikasi *Grab*.

Kata-kata Kunci: Komunikasi bisnis; Layanan Transportasi; Aplikasi *Grab*

Analysis of Business Communication on Grab Application in Kendari

ABSTRACT

This study aims to describe business communication through Grab Application online services by society of Kendari city. This study uses a qualitative method with research subjects society of Kendari City. Determination technique of informants using snowball sampling. Research informants using the Grab application service criteria. The method of data collecting is done through observation, interviews, literature study and documentation. This study found that business communication through the Grab application online service in the Kendari city uses an online transportation service system as a driver and user of Grab transportation. The Grab application online service makes it easy for users with a practical system for ordering online transportation. Users can understand how to order by determining the destination location and pickup location as seen on the Grab transportation application screen. Users can specify two different destination locations. For Grab drivers, especially Grabbike, it is equipped with safety features in driving, namely the Head Grab Helmets, Grab Jackets and accident insurance. The accident insurance service system is carried out immediately if an accident occurs when using Grab transportation. Payroll system in Grab Application services with the provisions of 20:80 percent. Grab provider companies get 20 percent and 80 percent for Grab drivers from the total income earned by drivers every day of one trip operation. Rewards obtained by Drivers and Grab application users are obtained by activating the reward feature on the Grab account that appears in the Grab application service feature.

Keywords: *bussines communication, transportation, online service, application, grab*

PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi komunikasi membawa perubahan pada aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Kegiatan bisnis pada masyarakat berkembang dengan memanfaatkan teknologi komunikasi. Tersedianya layanan aplikasi jasa transportasi memberikan perubahan pada penggunaan transportasi umum di masyarakat. Transportasi online memberikan solusi dan menjawab berbagai kekhawatiran masyarakat akan layanan transportasi umum. Kemacetan dan ketakutan masyarakat dengan keamanan transportasi umum dapat diminimalisir melalui pemanfaatan transportasi online. Layanan transportasi online memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penggunanya.

Kemudahan dan kenyamanan transportasi online sangat berguna bagi masyarakat yang membutuhkan sarana transportasi yang aman dan bisa menjadi solusi ketika berpergian pada lokasi tujuan yang ditentukan. Penggabungan layanan transportasi melalui teknologi Internet dapat memudahkan pengguna melakukan pemesanan. Pengguna secara langsung mengetahui biaya transportasi, lokasi tujuan dan identifikasi pengemudi. Sistem layanan transportasi online ini merupakan suatu bentuk inovasi baru dalam komunikasi bisnis transportasi.

Grab merupakan satu dari beberapa bentuk Aplikasi transportasi online yang dapat digunakan oleh pengguna, khususnya pengguna aplikasi gadget *Smartphone* atau *Android*. Penyedia layanan aplikasi Grab ini berasal dari negeri Jiran, Malaysia. Aplikasi Grab ini menjadi penyedia layanan transportasi online terbesar di Indonesia. Aplikasi ini kemudian berkembang pesat dengan sistem layanan lainnya bagi masyarakat.

Penggunaan sistem layanan Aplikasi Grab di Kota Kendari memberikan peluang perubahan ekonomi dan sosial masyarakat secara positif. Tersedianya aplikasi Grab menjadi suatu alternatif pilihan pekerjaan dalam mengatasi pengangguran pada masyarakat di Kota kendari. Pada awal kehadirannya layanan Aplikasi Grab ini sempat menuai protes dari penyedia maupun sopir angkutan umum. Pada awalnya Pekerjaan sebagai pengemudi Grab dan pengguna layanan transportasi ini belum begitu di minati oleh warga kota Kendari. Namun, karena kemudahan dan manfaatnya yang telah dirasakan oleh masyarakat pengguna sehingga terdapat peningkatan jumlah pengguna layanan aplikasi Grab di kota Kendari awal tahun 2018.

Masyarakat yang bertujuan pergi ke suatu tempat ataupun ingin membeli makanan atau mengirimkan barang dapat melakukan orderan melalui smartphone mereka. Kemudahan efisiensi waktu menjadi suatu kebutuhan dalam memanfaatkan transportasi online Grab. Peluang usaha atau kegiatan ekonomi masyarakat juga mengalami kemajuan dalam meningkatkan layanan pada konsumennya dengan layanan aplikasi Grab. Kesempatan menjadi pengemudi, mendaftarkan usaha makanan dan jasa pengantaran barang merupakan akses komunikasi bisnis yang dapat dilakukan oleh masyarakat untuk menjadi mitra usaha Grab di kota Kendari

Pentingnya jasa transportasi yang mudah, aman dan cepat serta murah menunjang kegiatan ekonomi masyarakat. Masyarakat yang menjadi mitra Grab dalam hubungan kerjasama antara pemilik barang (jasa pengantaran), pemilik kendaraan (pengemudi) dan pengguna transportasi sesuai dengan petunjuk yang tersedia pada fitur layanan aplikasi Grab. Informasi tarif harga secara transparan diketahui oleh penggunanya. Proses pemesanan dan penentuan harga ditentukan berdasarkan lokasi yang menjadi tujuan pengguna. Kesepakatan tarif tujuan ini disetujui oleh pihak pengguna dengan melakukan pembayaran secara tunai maupun non tunai yang terdapat dalam aplikasi Grab. Namun, pemesanan dapat dibatalkan bila pengguna tidak menyetujui kesepakatan tarif tujuan yang nampak pada pilihan tarif.

Grab menjadi transportasi yang lebih mudah diakses oleh setiap warga Kota Kendari. Mereka tidak perlu lagi berjalan kaki menunggu angkot (angkutan kota) di jalanan. Pengguna hanya perlu menunggu pengemudi Grab datang pada lokasi tempat atau titik penjemputannya seperti yang terlihat pada peta petunjuk lokasi. Hal tersebut mempermudah calon penumpang untuk memberitahukan lokasi mereka kepada pengemudi Grab. Selain itu, aplikasi Grab memungkinkan calon penumpang berinteraksi dengan pengemudi Grab melalui chat Grab dan layanan telponnya. Kemudahan-kemudahan yang ditawarkan Grab tersebut membuat perusahaan yang mengerjakan transportasi online ini terus meluaskan jaringannya dan kemitraannya.

METODE PENELITIAN

Subjek dalam penelitian ini adalah warga Kota Kendari yang aktif menggunakan aplikasi online Grab. Informan penelitian ini adalah *pengemudi Grab yang* secara aktif menggunakan aplikasi online di Kota Kendari. Teknik penentuan informan dilakukan dengan

cara *Snowball Sampling* yaitu teknik penentuan informan yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian membesar.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah : teknik observasi, wawancara , studi pustaka, dan teknik dokumentasi. Observasi adalah pengumpulan data melalui pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau obyek yang diteliti. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan mengajukan beberapa pertanyaan dengan informan. Studi pustaka adalah penelusuran pada data atau dokumen maupun literature, buku-bukureferensi, laporan-laporan, majalah, jurnal-jurnal, dan media lainnya yang erat kaitannya dengan objek penelitian. Dokumentasi yang digunakan oleh peneliti yaitu berupa foto, gambar atau data-data lainnya sebagai pendukung keabsahan penelitian observasi, wawancara maupun studi pustaka.

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data yang terkumpul kemudian diolah dan disusun secara sistematis oleh peneliti kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran temuan penelitian mengenai komunikasi bisnis pada layanan aplikasi online *Grab* di Kota Kendari pada sistem layanan dan reward yang disediakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Lokasi Penelitian

Sebagai ibu kota dari Provinsi Sulawesi Tenggara, Kota Kendari terletak di 3°54'30"-4°3'11" LS dan 122°23' – 122°39' BT dengan luas sekitar 295,89 km². Wilayah kota Kendari berbatasan dengan:

1. Kecamatan Soropia, kabupaten Konawe di sebelah utara.
2. Laut Kendari di sebelah timur.
3. Kecamatan Moramo, dan kecamatan Konda, kabupaten Konawe Selatan di sebelah selatan.
4. Kecamatan Ranomeeto (kabupaten Konawe Selatan) dan kecamatan Sampara (kabupaten Konawe).

Jumlah penduduk kota Kendari pada tahun 2018 berjumlah 359.371 jiwa yang terdiri 181.392 laki-laki dan 177.979 perempuan. Jumlah persebaran penduduk yang tidak merata ke dalam 10 kecamatan, antara lain:

1. Kecamatan Abeli.
2. Kecamatan Baruga.
3. Kecamatan Kendari.
4. Kecamatan Kendari Barat.
5. Kecamatan Mandonga.
6. Kecamatan Poasia.
7. Kecamatan Kadia.
8. Kecamatan Wua-wua.
9. Kecamatan Kambu.
10. Kecamatan Puwatu.

Kecamatan Kendari Barat memiliki jumlah penduduk terbesar dengan jumlah 53.203 jiwa dan Kecamatan Baruga memiliki jumlah penduduk terkecil dengan jumlah 24.004 jiwa. Adapun gambaran jumlah penduduk kota Kendari dapat terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1.
Jumlah Penduduk Kota Kendari Menurut Kecamatan

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah (L+P)
		Laki-laki	Perempuan	
1.	Mandonga	22.443	22.376	44.819
2.	Baruga	12.057	11.947	24.004
3.	Puuwatu	17.689	16.701	34.390
4.	Kadia	24.218	24.420	48.638
5.	Wua-wua	15.389	14.860	30.249
6.	Poasia	15.785	15.170	30.955
7.	Abeli	14.220	13.589	27.809
8.	Kambu	16.992	16.638	33.630
9.	Kendari	15.926	15.748	31.674
10.	Kendari Barat	26.673	26.530	53.203
Jumlah		181.392	177.979	359.371

Sumber: Kota Kendari dalam Angka, BPS Tahun 2018

B. Profil Perusahaan dan Aplikasi Online *Grab*

Kantor Grab di Kota Kendari terletak di Kompleks K-Toz Kendari Jalan Saranani no. 12. Grab berada di Kota Kendari sejak tahun 2017 dari data yang ada, ada sebanyak 1.538 akun aplikasi *pengemudi* Grab yang beroperasi di Kota Kendari. Aplikasi ini mudah di download oleh pengguna Smartphone dan Android. Aplikasinya juga mudah untuk dikenali dengan logo tulisan Grab berwarna Hijau berlatar putih.

Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternative berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan, dan kepastian. Sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak saat itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek. Grab yaitu menyediakan kebebasan untuk mencapai tempat, yang aman dan nyaman, kebebasan memilih moda transportasi terbaik.

C. Komunikasi Bisnis pada Layanan Aplikasi Online Grab di Kota Kendari

Grab menjadi salah satu pilihan alat transportasi online terbaik di Kota Kendari. Masyarakat kota Kendari memiliki pilihan alternatif lain ketika mencari kendaraan untuk bepergian. Layanan Grab selalu dapat diandalkan karena bisa dipesan 24 jam penuh. Layanan transportasi online pada Grab yang dapat dipilih yakni *Grabcar* dan *Grabbike*.

1. Layanan Transportasi Grab bagi Pengemudi (Pemilik Kendaraan)

Layanan transportasi *online* Grab memang telah banyak memudahkan keperluan warga Kota Kendari. Kemudahan dalam memesan kendaraan yang hanya memerlukan sebuah 'klik'. Konsumen hanya perlu membuka aplikasi, klik layanan transportasi yang dibutuhkan, transaksi dan selanjutnya perjalanan sampai ke tujuan beberapa menit kemudian semua terjadi transparan secara online dalam sistem aplikasinya.

Pada umumnya pengguna yang memilih menjadi pengemudi di Grab karena sistem administarnya mudah dan persyaratan yang diberikan juga tidak memberatkan mereka untuk menjadi mitra. Pada saat melakukan pendaftaran diberikan kemudahan bila administrasi yang disyaratkan belum terpenuhi. Kemudahan yang diberikan menjadi nilai plus bagi PT. Grab Pada awal kehadirannya di Kota kendari masih sedikit sekali yang menjalin mitra dengan Grab sehingga menjadi satu-satunya penyedia jasa transportasi online. Banyaknya jumlah orderan transportasi dan sistem reward yang diberikan menjadi salah satu factor dalam meningkatkan minat pemilik kendaraan untuk bergabung menjadi mitra Grab.

Grab menawarkan keamanan dalam berkendara. Kendaraan diperiksa dan dirawat dengan baik. Selain itu, pengemudi Grab dilengkapi dengan paket aksesoris lengkap seperti jaket, helm, jas hujan, dan masker baik untuk pengemudi maupun penumpangnya. Pelanggan dengan gangguan penglihatan tidak perlu khawatir tidak dibawa ke tempat tujuan, karena fitur GPS di *app* sudah cukup untuk membimbing pengemudi ke lokasi tujuan.

Bagi hasil yang diterapkan oleh pihak *Grab* dilakukan antara dua orang atau lebih yang bersepakat untuk melakukan bisnis melalui sumber daya yang dimilikinya yakni kendaraan bagi pengemudi dan produk usaha bagi pelaku usaha produk makanan. Bagi hasil

yang oleh kedua belah pihak laksanakan pada awal kontrak yakni pembagian proporsi keuntungan antara perusahaan dengan pengemudi.

Sistem gaji untuk pengemudi yaitu dengan menggunakan sistem bagi hasil dimana Grab sudah menetapkan persentase 20:80 dalam pembagian hasil. Perusahaan Grab memperoleh 20 persen, selanjutnya 80 persen untuk pengemudi. Keuntungan ini secara otomatis diterima oleh pengemudi setelah melakukan perjalanan mengantarkan pengguna seperti yang nampak pada aplikasi online Grab. Selanjutnya 20 persen akan dipotong untuk Grab secara otomatis dari total jumlah pembayaran transportasi setelah satu kali selesai trip yang nampak sistem aplikasi online Grab. Namun, karena mereka lebih berambisi untuk mendapatkan jumlah trip atau perjalanan sehingga pihak pengemudi sendiri tidak terlalu mencermati sistem kontrak.

Pengemudi perlu memahami pemotongan sebesar 20 persen untuk perusahaan pada saat pelaksanaan kontrak kerja. Tanpa memahami konsekuensi dari perjanjian tersebut diawal sehingga jumlah persentase pemotongan itu terasa memberatkan ketika melakukan perjalanan dengan tarif diatas Rp. 50.000. Para pengemudi menilai bahwa mendapatkan lebih banyak penumpang merupakan manfaat yang paling penting.

2. Reward Aplikasi Grab

Layanan aplikasi online Grab memberikan bonus untuk semua pengemudi setiap harinya jika memenuhi syarat perjalanan yang sudah ditentukan. Oleh karena itu, mitra lebih memilih untuk menyelesaikan perjalanannya atau trip meskipun tarif pengantaran tersebut murah yang nampak pada layar aplikasi pada saat terjadi transaksi transportasi online.

Mitra disini tidak akan dirugikan karena mendapat jaminan. Jika semakin banyak perjalanan yang dilakukan, maka pengemudi akan memperoleh banyak insentif sesuai dengan ketentuan waktu yang sudah di tetapkan. Jika insentif yang lama dihitung berdasarkan total perjalanan yang telah diselesaikan. Penyedia aplikasi online Grab telah meyediakan fitur baru dalam pemberian insentif yakni fitur “Berlian”. Fitur *Berlian* Grab reward ini merupakan pemberian bonus. Berlian adalah sistem perhitungan insentif baru, insentif berlian dihitung berdasarkan total berlian yang telah berhasil dikumpulkan. Berlian inilah yang akan digunakan untuk mendapatkan insentif, semakin banyak berlian yang di dapat semakin banyak juga bonus yang di dapat.

Sistem aplikasi online Grab menerima beberapa bentuk pembayaran dalam kesepakatan transaksi perjalanan. Pengguna dapat melakukan pembayaran tunai dan juga

non tunai melalui aplikasi online Grab. Pada pilihan pembayaran beragam pilihan pembayaran non tunai, yakni debit rekening, atau menggunakan fitur promo OVO yang penggunaan pertamanya 1 rupiah. Sistem pembayaran non tunai ini menguntungkan bagi pengguna maupun pengemudi Grab. Pembayaran menggunakan fitur OVO 1 rupiah hanya berlaku pada penggunaan pertama, pengemudi tidak akan meminta uang ketika sudah mengantar pengguna sampai ke tujuan. Pembayaran harga berlaku normal ketika isi ulang dilakukan oleh pengguna. Faktor ini yang membuat para pengemudi berlomba-lomba untuk agar nantinya bisa mendapatkan insentif sebanyak yang mereka bisa, agar bisa membantu menutupi biaya perawatan kendaraan, untuk makan dan kebutuhan lainnya.

Pada awal kehadirannya, layanan Grabcar memiliki insentif yang cukup tinggi untuk pendapatan mereka. Namun, insentif Grabcar di Kota Kendari di hilangkan, karena banyaknya orderan fiktif. Sehingga penyedia layanan aplikasi online Grab telah menutup pendaftaran mitra pengemudi dan jumlah pengemudi dibatasi pada Kota Kendari. Hal ini menjadi perhatian bagi pihak Grab karena menyangkut kesejahteraan pengemudi sebagai mitra Grab.

Pembatasan ini menjadi penyebab beberapa mitra pengemudi melakukan mutasi ke transportasi online lainnya seperti Gojek. Pengemudi hanya mendapat penghasilan dari konsumen tanpa adanya bonus sama sekali. Dengan demikian, pengemudi Grab perlu memahami skema insentif yang sedang berlaku. Secaeorang pengemudi Grab car harus rajin-rajin mengupdate skema insentif yang dibuat oleh Grab. Hal ini disebabkan seringnya perubahan skema insentif yang dilakukan oleh Grab.

D. Pembahasan

Transaksi bisnis transportasi online antara perusahaan Grab dan mitra merupakan suatu kesepakatan bisnis dalam penggunaan sumber daya yang dimiliki dengan pembagian hasil yang sudah disepakati diawal kontrak. Keuntungan dibagi berdasarkan total pendapatan harian setiap satu kali selesai perjalanan. Kerugian ditanggung bersama atau merata. Bentuk transaksi ini, *e-commerce* menurut Hanson (2000) secara umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang dan jasa dengan menggunakan media elektronik melalui aplikasi online.

Para mitra pengemudi dari aplikasi pemesanan kendaraan pribadi menilai kemudahan penggunaan layanan aplikasi Grab dan waktu kerja yang fleksibel. Manfaat ini sangat dirasakan oleh pengguna layanan aplikasi Grab untuk pemesanan kendaraan. Mitra

pengemudi Grab mengungkapkan bahwa pendapatan yang sangat tinggi sebagai manfaat utama lainnya yang telah diperoleh ketika layanan insetif diberlakukan berdasarkan jumlah banyaknya transaksi perjalanan sesuai ketentuan Grab.

Pendapatan yang tinggi pada saat itu memungkinkan mereka untuk menabung dan memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Sejumlah pengemudi mengungkapkan bahwa pendapatan sejumlah 80 persen bagi hasil tersebut dianggap tidak sesuai dengan beban atau resiko yang ditanggung saat perjalanan. Meskipun terdapat pro dan kontra akan tetapi jika dilihat dari sistem perjanjian tersebut sudah sesuai dengan kontrak diawal sebelum bekerja. Sehingga, bukan sepenuhnya menjadi tanggungan pihak perusahaan Grab sebagai penyedia layanan aplikasi transportasi online.

Seiring berjalannya waktu pengemudi mendapat keuntungan bonus atau reward dari Grab melalui fitur Insentif menggunakan "Berlian". Semakin banyak Berlian yang diperoleh maka semakin banyak pula bonus saldo yang terisi di akun Grab. Perhitungan berlian ini, yakni *pertama*, perjalanan 8 kali mendapat 80 berlian dengan bonus Rp15.000. *Kedua*, jika melakukan 14 kali perjalanan, maka mendapat 130 berlian dengan insentif 30.000. *Ketiga*, jika melakukan 16 kali perjalanan mendapatkan berlian 180 dengan insentif 50.000. Selanjutnya, *keempat* 18 kali perjalanan mendapat 220 berlian dengan insentif 65.000 dalam sehari. Dengan demikian, apabila mitra pengemudi mendapatkan banyak trip, maka semakin banyak pula insentif yang akan diperoleh. Target trip yang didapatkan sesuai dengan ketentuan oleh layanan aplikasi online Grab.

Persyaratan mendapatkan insentif adalah menyelesaikan trip minimal 70 persen (dihitung dari trip yang diselesaikan dengan trip yang masuk dalam pemesanan) serta mendapatkan rating minimal 4.5 dalam satu pekan. Bonus yang didapatkan oleh mitra pengemudi akan *ditop up* ke saldo kredit aplikasi. Jika syarat tersebut tidak dipenuhi maka bonus tidak akan didapatkan.

Selain menyelesaikan trip sesuai dengan ketentuan target, mitra pengemudi tidak boleh menolak customer, apabila ditolak akan mengurangi *rating*. Penyelesaian kerja mitra harus 70 persen, jika mitra menolak penawaran trip yang muncul pada aplikasi, dan penyelesaian kurang dari 70 persen, maka insentif tidak akan diberikan kepada mitra pengemudi. Mitra pengemudi yang giat dalam menyelesaikan trip, akan mendapatkan reward atas perolehan trip selama satu bulan. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan aplikasi Grab memiliki sistem yang adil dalam mendapatkan penumpang transportasi online.

Sistem layanan Grabbike juga menandingi aplikasi ojek lain dalam hal pendapatan, jumlah penumpang yang didapatkan, sistem yang lebih adil, dan pengalaman pengguna dan layanan pelanggan yang lebih baik. Pengemudi Grabbike menyatakan merasa bangga menjadi bagian dari komunitas Grabbike, dan merasa lebih optimis menghadapi masa depan.

SIMPULAN

Layanan aplikasi Grab lebih mudah dan praktis digunakan. Perkembangan bisnis layanan jasa transportasi berbasis aplikasi online ini menunjukkan pertumbuhan layanan GrabCar dan GrabBike yang sangat pesat. Secara transparan melalui layar aplikasi grab, pemesan dapat mengetahui dengan pasti setiap informasi secara detail seperti nama pengemudi, nomor kendaraan, posisi kendaraan yang akan dipakai, waktu perjalanan, lisensi pengemudi dan lain sebagainya. Grab memberikan layanan pengantaran, perjalanan Grab motor pribadi, penyewaan mobil pribadi, pemesanan makanan dan barang. Sementara, *Reward* atau bonus sangat berpengaruh positif bagi para pengemudi Grab di Kota Kendari. Perolehan bonus penghasilan pengemudi dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka sehari-hari. Pendapatan tinggi apabila semakin banyak mereka melakukan trip, maka semakin besar pula peluang pengemudi mendapatkan bonus atau reward.

SARAN

Penelitian ini menjadi perhatian bagi perusahaan Grab dalam mempromosikan sistem layanan aplikasi transportasi onlinenya hingga ke daerah bukan hanya pada kota-kota besar. Promosi ini dilakukan agar konsumen semakin hari semakin tertarik menggunakan jasa transportasi online Grab karena fitur layanan yang lengkap dan daya tarik insentif atau reward untuk pengguna dan mitra kerja Grab.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkatullah, Abdul Halim. (2006). *Bisnis E-Commerce*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Boone, Louis E. dan David L. Kurtz. (2002). *Pengantar Bisnis. Jilid 2*. Erlangga : Jakarta.
- Buchari, Alma, (2009), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan kedelapan. Alfabeta : Bandung
- Cangara, Hafied. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Hanson, Ward. (2000). *Pemasaran Internet*. Salemba Empat : Jakarta.
- Iskandar. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Gaung Persada Press : Jakarta.
- Ivancevich, J.Metal. (2007). *Perilaku & Manajemen Organisasi*. Erlangga: Jakarta.
- Lupiyoadi dan Hamdani, (2006). *Manajemen Pemasaran jasa*. Edisi kedua. Salemba Empat, :Jakarta.
- Purwanto, Djoko. (2003). *Komunikasi Bisnis*. Edisi Kedua. Erlangga : Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, (2008). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES : Jakarta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Tjiptono, Fandi. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Andi Offset :Yogyakarta.