

**ANALISIS PENDAPATAN MITRA GRAB SETELAH PERUBAHAN
SISTEM**

(Studi Kasus pada Mitra Grab Bike)

Febri Fitriani ¹⁾

Fransiskus Randa ²⁾

Erna Pasanda ³⁾

Prodi Akuntansi UKI Paulus Jln. Perintis Kemerdekaan Km.13 Daya Kota Makassar Sulsel
ernapasanda@ukipaulus.ac.id

Abstrak. Analisis Pendapatan Mitra Grab Setelah Perubahan Sistem (Studi Kasus Pada Mitra Grab Bike) Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui dampak pendapatan mitra grab setelah perubahan sistem insentif dari sistem perjalanan menjadi sistem berlian. Penelitian ini menggunakan alat analisis triangulasi dengan tiga informan mitra grab dan 2 informan kosumen.

Hasil penelitian sistem perjalanan lebih memudahkan para mitra Grab, tetapi penghasilan yang didapatkan lebih sedikit dan waktu yang digunakan lebih singkat. Sistem berlian memiliki promo – promo yang menarik. Hal ini dilakukan oleh pihak Grab agar daya tarik pelanggan terhadap Grab lebih besar dan Mitra menjadi lebih untung. Selain itu, sistem berlian juga lebih mudah digunakan, karena metode pembayaran yang digunakan bisa dengan non – tunai yang merupakan nilai plus untuk sistem ini. Jadi, ada dua keuntungan yang didapatkan dari perubahan sistem ini, jumlah pendapatan dari konsumen yang meningkat yang merupakan keuntungan untuk mitra dan promo – promo yang menguntungkan untuk para konsumen.

Kata kunci: Sistem perjalanan; Sistem Berlian, Mitra Grab

Abstract: Grab Partner Income Analysis After Change Of The System (Case Study on Grab Bike Partners). This research is a qualitative research that aims to determine the impact of grab partner income after the change in the incentive system from the travel system to the diamond system. This study uses a triangulation analysis tool with three grab partner informants and 2 customer informants.

The results of the travel system research made it easier for Grab partners, but the income earned was less and the time spent was shorter. The diamond system has attractive promos. This is done by Grab so that the attractiveness of customers towards Grab is greater and Partners become more profitable. In addition, the diamond system is also easier to use, because the payment method used can be by non-cash which is a plus for this system. So, there are two benefits gained from this system change, the increasing amount of income from consumers which is a profit for partners and promos that are beneficial for consumers.

Keywords: Travel system; Diamond System, Grab Partners

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan era globalisasi, perkembangan tentang teknologi informasi dan komunikasi juga terhitung cepat dan pengaruhnya terhadap transportasi juga tak kalah penting. Dengan adanya teknologi ini yang akhirnya memunculkan peluang bisnis dalam dunia transportasi dimana pengguna dan peminatnya sangat banyak. Perkembangan teknologi informasi pada bidang transportasi ini dapat dilihat pada bagaimana akses mendapatkan jasa transportasi hanya dengan sentuhan melalui smartphone yang secara umum telah dimiliki oleh setiap orang. Saat ini muncul transportasi yang dapat diakses menggunakan aplikasi pada *smartphone* yang biasa disebut transportasi *online* (Kemenhub, 2017).

Salah satu penyedia layanan transportasi *online* yang kini berkembang pesat yaitu Grab (Grab,2012). Grab yang sebelumnya dikenal sebagai Grab Taxi (2012) merupakan salah satu platform O2O yang bermarkas di Singapura dan paling sering digunakan di Asia Tenggara, menyediakan layanan kebutuhan sehari – hari bagi para pelanggan termasuk perjalanan, pengiriman barang, pesan – antar makanan, dan pembayaran dengan menggunakan dompet digital (OVO). Grab didirikan pada Juni 2012 (dikenal sebagai Grab Taxi hingga 2016) yang didirikan oleh Anthony Tan dan Tan Hooi Ling. Saat ini Grab menyediakan layanan di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, Myanmar, dan Kamboja. Grab hadir di Indonesia pada pertengahan tahun 2014. Pelayanan utama dari grab yaitu Grab Taxi, Grab Car, Grab Bike , Grab Express, dan Grab food.

Grab Taxi adalah layanan yang memberikan akses serta kemudahan penumpang menemukan pengemudi taxi terdekat dengan aman. Grab Car adalah penyewaan kendaraan pribadi dengan supir yang menghadirkan kebebasan pilihan berkendara yang nyaman dan gaya, Grab Bike adalah layanan transportasi sepeda motor yang dapat mengantarkan ke berbagai tempat, lebih mudah, dan lebih cepat tanpa perlu menunggu lama. Grab Express adalah layanan kurir Express berbasis aplikasi yang menjanjikan kecepatan, kepastian, dan yang paling utama adalah keamanan. Grab Food adalah layanan pesan antar makanan yang memiliki banyak daftar restoran yang tersedia. Grab Express dan Grab Food adalah merupakan jenis layanan dalam Grab Bike yang tidak dapat dilakukan oleh Grab Taxi dan Grab Car.

Semakin meluasnya layanan Grab Bike membuktikan bahwa mendapatkan penghasilan sebagai seorang pengemudi merupakan hal yang utama. Adapun penghasilan yang didapatkan dari pengemudi ini berupa insentif per perjalanan dan bagi hasil tarif Grab. Dalam hal ini insentif Grab Food dipisahkan dari insentif harian karena memiliki jam sibuk tersendiri. Penghasilan per trip ini dijamin oleh pihak Grab sehingga setiap pengemudi pasti mendapatkannya asal memenuhi beberapa syarat berikut :

1. Pengemudi memenuhi jumlah trip yang ditentukan, artinya jika pengemudi tidak memenuhi target trip yang ditentukan maka insentif tidak berlaku.
2. Semakin banyak trip yang diambil, maka semakin banyak garansi insentif yang didapatkan.
3. Grab membayar insentif selisih yang diberikan (promo).

Pembagian hasil antara grab dan pengemudinya adalah 10% dari tarif untuk Grab sedangkan sisanya 90% untuk pengemudi atau driver (mitra). Akan tetapi sistem ini hanya berlaku sampai awal tahun 2018 (PSAK 23,23). Sistem yang berlaku setelah itu disebut sistem berlian.

Grab memberlakukan sistem insentif gabungan untuk semua jenis layanan, jadi tidak lagi dipisah – pisah seperti sebelumnya dimana Grab food, Grab Express dan Top Up OVO mempunyai insentif sendiri diluar insentif harian. Pembagian hasil antara grab dan pengemudinya masih sama dengan sistem sebelumnya (PSAK 23,23). Untuk perbedaan jenis sistem dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 1.1 Data perbedaan Pendapatan Sistem Perjalanan dan Sistem Berlian

Sistem perjalanan	Sistem Berlian
5 trip = Rp 30.000	100 berlian Rp 10.000
10 trip = Rp 90.000	200 berlian Rp 35.000
15 trip = Rp 140.000	250 berlian Rp 60.000
18 trip = Rp 200.000	300 berlian Rp 100.000
	350 berlian Rp 150.000
Grab food :	Grab Bike per trip 10 berlian
(08.00 – 12.00) per trip Rp 10.000	Grab Express per trip 15 berlian
(12.00-14.00) per trip Rp 12.000	Grab food per trip 20 berlian
(14.00-00.00) per trip 10.0000	Top Up OVO 15 berlian

Sumber: Aplikasi Grab (Mei2019)

Menarik untuk di kaji, apakah dengan perubahan sistem, mitra Grab Bike lebih mudah untuk mencapai insentif harian?

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dilaksanakan di wilayah Kota Makassar, dengan objek penelitian mitra Grab Bike . Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2019.

Metode Analisis yang digunakan adalah triangulasi dengan tahap- tahap sebagai berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan penyederhanaan yang dilakukan melalui seleksi, pemfokusan dan keabsahan data mentah menjadi informasi yang bermakna, sehingga memudahkan penarikan kesimpulan.

b. Penyajian Data

Penyajian data yang sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk naratif. Penyajian-penyajian data berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengaju pada rumusan masalah secara tujuan yang hendak dicapai. Data yang telah disusun dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

Informan yang 3 orang mitra Grab Bike , dan 2 orang pengguna aplikasi Grab.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Di dalam aplikasi Grab terdapat sistem yang diterapkan oleh pihak Grab. Sistem tersebut merupakan sistem yang digunakan para mitra untuk memperoleh pendapatan. Namun ada perubahan yang dilakukan oleh pihak Grab. Sistem sebelumnya disebut sebagai sistem perjalanan dan sistem sekarang disebut sistem berlian yang akan di bahas lebih dalam pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Penelitian ini menggunakan informan sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis Data

No	Informan	Keterangan
1.	Bapak Cendi	Mitra Grab
2.	Bapak Hasri	Mitra Grab
3.	Bapak Akbar	Mitra Grab
4.	Bapak Mukmin	Mitra Grab
5	Dian	Konsumen
	Wati	Konsumen

Sumber: Hasil wawancara

Sistem Perjalanan

Sistem perjalanan mulai berlaku sejak masuknya Grab di Indonesia pada tahun 2014 silam. Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang informan yang mulai bergabung menjadi mitra Grab Bike , Bapak Hasri:

”...iya benar sistem ini memang pernah berlaku di Grab, saya mulai bergabung menjadi mitra pada tahun 2018 dan sistem ini masih berlaku, tetapi pada awal tahun 2019 sistem ini sudah tidak lagi diberlakukan, karena sudah diganti dengan sistem baru.”

Pengakuan dari salah satu mitra tersebut menjadi bukti bahwa memang benar bahwa sistem ini pernah berlaku di Grab. Sistem ini sudah berlaku selama 5 tahun, tetapi sistem ini mulai diubah pada awal tahun 2019. Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang mitra Grab Bike, Bapak Cendi:

“...iya benar, sistem ini pernah berlaku di Grab, tapi saya kurang tahu mengapa sistem ini harus diubah, padahal saya sudah sangat nyaman di sistem ini, mengapa pihak Grab malah mengubah sistemnya”

Dari pengakuan Bapak Cendi, ada rasa kecewa yang beliau rasakan, karena Bapak Cendi sudah terlanjur nyaman dengan sistem tersebut, tapi pihak Grab malah mengubah sistem tersebut menjadi lebih rumit menurut beliau.

Kelebihan dan Kekurangan Sistem Perjalanan.

Setiap sistem pasti memiliki kelebihan dan kekurangan masing – masing, seperti pada sistem perjalanan ada kelebihan dan kekurangannya, seperti yang diungkapkan oleh mitra, Bapak Hasri:

“...saya lebih suka sistem ini, karena tripnya lebih cepat selesai jadi bonus insentifnya lebih cepat didapat, jumlah trip yang diselesaikan hanya 18 trip kemudian kita sudah dapat bonus sebesar Rp 200.000, costumernya juga lebih gampang karena belum banyak mitra yang bergabung.”

Dari pengungkapan bapak Hasri tersebut, beliau sangat menyukai sistem tersebut, karena untuk mendapat bonus insentif hanya memerlukan 18 trip dan bonus akan langsung masuk di dompet tunai aplikasi dan jumlah pendapatan yang diterima lebih banyak, kemudian beliau lebih mudah mendapatkan costumernya karena masih sedikit driver yang bergabung menjadi mitra Grab Bike .

Bapak Cendi juga mengungkapkan:

“...saya suka sistem ini karena saya bisa lebih santai dan saya sangat menikmati sistem ini karena pekerjaan ini bukan pekerjaan terikat.”

Dari kutipan diatas, ada rasa bahagia yang beliau rasakan karena beliau bisa mencari uang tanpa ada beban karena pekerjaan ini bukan pekerjaan yang terikat, jam kerja yang ditentukan sendiri, dan pendapatan yang juga ditentukan sendiri, dalam artian bahwa jika beliau ingin mengejar target insentif maka beliau harus bekerja lebih giat, berbeda jika beliau tidak mengejar target insentif maka beliau bekerja lebih santai.

Selain kelebihan, sistem ini juga memiliki kekurangan, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Hasri:

“...sayangnya, pendapatan dari *costumernya* sangat rendah, jarak terdekat itu hanya Rp 4.000 saja, makanya disini kita usahakan untuk kejar target supaya pendapatan lebih banyak.”

Dari ungkapan Bapak Hasri, ada rasa yang kurang bahagia karena satu perjalanan hanya dinilai Rp 4.000, tidak sebanding dengan waktu yang digunakan. Jadi beliau harus mengejar target agar pendapatannya lebih banyak, dan untuk mengejar target tersebut pasti membutuhkan waktu yang lebih banyak pula.

Penetapan Tarif Grab Food

Pada sistem perjalanan, penentuan tarif *food* sudah ditetapkan oleh Grab dan memiliki jam sibuk dan jam non sibuk. Untuk jam sibuk sebesar Rp 12.000 dan jam non sibuk sebesar Rp 10.000. seperti yang diungkapkan oleh Bapak Akbar Mukmin:

“...dulu itu, untuk Grab food ada penetapan jam sibuk dan jam non sibuk. Untuk jam sibuk itu dari jam 12.00 sampai jam 14.00 kalau kita dapat orderan food dari aplikasinya kita dapat Rp12.000. Nah, kalau jam non sibuk dari jam 08.00 sampai jam 12.00 dan jam 14.00 sampai jam 24.00 kalau dapat orderan food dari aplikasi kita dapat Rp 10.000 per trip foodnya, jadi kalau kita kejar insentif jam sibuk, kita harus panas – panasan di jalan, kemudian diusahakan untuk dapat banyak orderan food karena waktunya Cuma 2 jam *aja* dan itu juga jam makannya orang.”

Dari kutipan diatas, dapat diketahui bahwa Bapak Mukmin adalah seorang yang pekerja keras, karena bapak mukmin berusaha untuk mendapat orderan di jam sibuk agar pendapatannya lebih banyak. Bapak Mukmin rela untuk berpanas – panasan untuk memenuhi kemauannya memperoleh pendapatan yang lebih banyak.

Metode Pembayaran Sistem Perjalanan.

Untuk metode pembayaran pada sistem perjalanan masih menggunakan metode pembayaran tunai, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ikhsan:

“...kalau costumer mau bayar masih pake *uang cash*, jadi kesulitannya adalah jika seorang costumer bayar dengan uang lebih, biasanya belum punya uang kecil untuk kembaliannya. Biasanya kembaliannya untuk saya, jadi jumlah yang saya terima lebih dari yang tertera diaplikasi. Itupun jika selesihnya tidak terlalu banyak, antara Rp 1.000 atau Rp 2.000”

Dari kutipan diatas dapat diketahui bahwa Bapak Ikhsan mempunyai masalah pada metode pembayarannya, karena jika costumer membayar dengan jumlah yang tidak sesuai dengan aplikasi, Bapak Ikhsan kesulitan untuk mengembalikan sisa uangnya. Tetapi, jika selisih dari uang kembalian costumer hanya Rp 1.000 atau Rp 2.000 biasanya costumer tidak mempermasalahakan sehingga Bapak Ikhsan mendapat uang lebih dari costumer.

Pendapatan Mitra Grab Bike

Pada sistem perjalanan, setiap mitra Grab Bike memiliki pendapatan yang berbeda – berbeda. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Hasri:

“...dulu pendapatan saya perharinnya rata – rata cuman Rp 200.000an, tapi beda lagi kalau saya mengejar bonus dari aplikasi, biasanya saya dapat Rp 300.000an..”

Dari kutipan di atas dapat diketahui bahwa pendapatan bapak Hasri tidak menentu. Pendapat mitra Grab Bike akan selalu berubah – ubah, ini dikarenakan banyaknya pendapatan yang diperoleh dipengaruhi oleh berapa banyak mitra melakukan perjalanan dan berapa besar bonus yang mereka dapatkan dari aplikasi.

Pendapat Para Konsumen tentang Sistem Perjalanan

Jika ditanya tentang pendapat para konsumen, muncul pro dan kontra diantara mereka. Seperti yang dikatakan oleh seorang konsumen bernama Dian:

“...tarif grab dlu lebih murah, perjalanan terpendek hanya Rp 4.000, daripada saya pergi cari ojek dipangkalan, mending saya *download* aplikasi Grab, order, terus drivernya datang jemput di depan rumah.”

Pengakuan tersebut dapat diartikan bahwa, dengan hadirnya Grab di Indonesia, lebih memudahkan masyarakat untuk menggunakan jasa ojek. Hanya bermodal *handphone* dan kuota sudah bisa mengorder jasa ojek dan dijemput di depan rumah tanpa perlu berpanas – panasan keluar rumah mencari ojek dipangkalan.

Sedangkan menurut salah seorang konsumen bernama Wati, mengatakan bahwa:

“...kehadiran grab sangat menguntungkan bagi saya. Kebetulan saya punya *online shop*, jadi jika saya tidak punya waktu untuk antar barang, saya bisa mengorder jasa pengantaran kurir via Grab. Saya untung, Drivernya pun untung.”

Pengakuan itu dapat diartikan, dengan hadirnya Grab di Indonesia, lebih memudahkan masyarakat untuk melakukan aktifitasnya, selain itu, antara driver dan konsumen bisa muncul kerja sama yang bisa menguntungkan satu sama lain.

Sistem Berlian

Pada awal tahun 2019 pihak grab resmi beralih dari sistem perjalanan ke sistem berlian. Semenjak keluarnya sistem berlian ini, mitra grab selalu bertambah tiap tahunnya. Hal ini dikarenakan pihak grab menambahkan beberapa kebijakan dan bonus yang membuat para mitra lebih nyaman dalam melakukan aktifitasnya. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Cendi:

“...sistem ini memang sudah berlaku mulai awal tahun 2019 dan semenjak munculnya sistem ini, mempermudah saya untuk melakukan pekerjaan sebagai driver.”

Dari apa yang dikatakan oleh Bapak Cendi, dapat dibuktikan bahwa benar sistem ini mulai berlaku sejak awal tahun 2019.

Kelebihan dan Kekurangan Sistem Berlian

Pembaruan sistem perjalanan ke sistem berlian tidak lah sempurna, masih ada saja kelebihan dan kekurangan yang dirasakan oleh para mitra. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Ikhsan:

“...kalau kita mau bandingkan sistem yang lama dengan sistem yang baru ini, saya mending memilih sistem yang baru. Cuman kalau masalah kekurangan memang sistem yang lama lebih unggul, jika kita lihat dari efisiensi waktu yang digunakan. Kemudian jumlah bonus insentif terbanyak hanya Rp 150.000. Kalau kita kejar bonus aplikasi itu memakan waktu sekitar 18 jam. Selain itu, sekarang susah mendapat konsumen karena sudah terlalu banyak driver yang bergabung menjadi mitra Grab Bike .”

Dari kutipan diatas, ada rasa kecewa yang dirasakan oleh Bapak Ikhsan, karena beliau berharap sistem ini bisa memudahkan beliau untuk memperoleh pendapatan tapi justru sebaliknya, Bapak Ikhsan harus mengorbankan waktunya selama 18 jam apabila beliau ingin memperoleh pendapatan yang lebih banyak. selain itu, kesulitan lain yang Bapak Ikhsan rasakan adalah susahnya menemukan konsumen karena sudah banyak pesaing di jalan, sudah terlalu banyak driver yang bergabung menjadi mitra Grab. Selain itu, bonus aplikasi juga sedikit, hanya Rp 150.000

Selain kekurangan, sistem berlian juga memiliki kelebihan, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Cendi:

“...nah beda lagi kalau kita bercerita tentang kelebihan, kelebihan dari sistem ini adalah bonus dari konsumen, dibanding dengan sistem lama, bonusnya bisa 2 kali lipat yaitu Rp 8.000. jadi, walaupun kita tidak mengejar target bonus pendapatan bisa lebih karena uang dari konsumen lebih banyak.”

Dari kutipan diatas, Bapak Cendi merasa beruntung, karena pendapatan dari konsumen sudah bertambah dari sistem sebelumnya dan itu merupakan salah satu faktor pendorong untuk Bapak Cendi dalam melakukan pekerjaannya, walaupun beliau tidak mengejar target bonus insentif dengan mengumpulkan berlian, Bapak Cendi tetap bisa memperoleh pendapatan yang lebih dari sistem sebelumnya.

Penetapan Tarif Grab Food

Pada sistem berlian, ada perubahan tarif yang ditetapkan oleh pihak Grab. Sistem sebelumnya Grab menetapkan tarif food dengan zona waktu yang berbeda, yaitu jam sibuk dan jam non – sibuk, tetapi untuk sistem ini tidak ada penetapan zona waktu, jadi setiap driver bebas untuk mengambil orderan food dan mendapat bonus tarif food yaitu Rp 13.000 setiap tripnya. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Hasri:

“...sebelumnya, pihak grab menetapkan tarif bonus food itu sekitar 12.000 itupun hanya pada jam sibuk kemudian 10.000 untuk jam non sibuk. Jadi untuk mendapatkan bonus yang banyak, biasanya para driver akan berlomba – lomba untuk mencari orderan food. Berbeda dengan sistem

sekarang, sudah tidak ada lagi penentuan zona waktu untuk mendapat bonus trip food, karena setiap ada orderan food yang masuk, apabila sudah diantar ke konsumen, bonusnya akan langsung masuk sebesar Rp 13.000.”

Metode Pembayaran Sistem Berlian

Seiring berjalannya waktu, semakin canggih pula teknologi zaman sekarang, dulu sebelum ada perubahan sistem, metode pembayaran yang digunakan oleh Grab hanya metode pembayaran tunai, dimana seorang konsumen membayar dengan uang *cash*, berbeda dengan sistem berlian ini, seorang konsumen sudah bisa membayar dengan metode non – tunai yaitu menggunakan jenis alat pembayaran OVO. OVO memiliki banyak kelebihan yang menguntungkan bagi mitra dan juga bagi konsumen antara lain, bentuk pembayaran non – tunai, promo menarik, potongan harga, dan lain sebagainya. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ikhsan:

“sekarang metode pembayarannya sudah bisa non – tunai, tapi memang belum semuanya konsumen bisa, kecuali sudah daftar OVO. OVO ini sangat menguntungkan kami karena dengan promo – promo yang menarik para konsumen juga pasti tertarik untung melakukan orderan, kemudian potongan harganya juga lumayan, tinggal buka aplikasi, order, kami antar, barang sampai, dan harganya tidak menguras isi kantong para konsumen. Saya juga sudah tidak pusing lagi cari uang kecil untuk mengembalikan uang konsumen yang lebih.”

Dengan nada bercanda, Bapak Ikhsan mengemukakan pendapatnya tersebut, beliau mengatakan dengan adanya metode pembayaran OVO yang disertai dengan promo dan potongan harga yang menarik, sangat menguntungkan para konsumen. Selain itu, Bapak Ikhsan tidak perlu lagi pusing untuk mengembalikan uang konsumen apabila jumlah yang dibayar lebih dari jumlah yang tertera di aplikasi (Rezy,2018).

Pendapatan Mitra Pada Sistem Berlian

Tarif pendapatan mitra dari konsumen mulai diubah oleh pihak Grab, ini dilaksanakan pada tanggal 1 Mei 2019 bertepatan dengan Hari Buruh Nasional. Grab mengambil keputusan ini sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan, sehingga tarif per tripnya dimulai dengan harga Rp 8.000. Hal ini merupakan kabar baik untuk para mitra karena dari tarif tersebut dapat diketahui bahwa pendapatan para mitra akan bertambah. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Cendi:

“sekarang tarif pendapatan dari konsumen sudah dinaikkan oleh pihak Grab, dimana trip terpendek itu dinilai Rp 8.000. Ini jadi kabar baik bagi kami, meskipun bonus dari aplikasi Cuma Rp 150.000, tapi jika dijumlah dengan pendapatan dari konsumen akan lebih banyak dari sistem yang kemarin, dulu saya Cuma dapat Rp 200.000 sekarang saya bisa dapat Rp 300.000an.”

Dengan rasa bangga, Bapak Cendi mengemukakan pendapatnya tersebut. Seperti yang dikatakan beliau, dulunya Bapak Cendi hanya mendapat Rp 200.000an sekarang sudah bisa dapat Rp 300.000an berkat dinaikannya tarif yang ditetapkan oleh pihak Grab.

Pendapat Konsumen tentang Sistem Berlian

Dengan adanya perubahan yang ditetapkan oleh pihak Grab, muncul pula beberapa pendapat dari konsumen, seperti yang dikatakan oleh seorang konsumen bernama Dian:

“...sekarang tarifnya sudah naik, dulu hanya Rp 4.000, sekarang sudah Rp 9.000. Meskipun tarifnya naik, saya yakin masyarakat masih tetap menggunakan jasa ini karena terlanjur nyaman, dan kalau dilihat dari tarifnya masih tetap murah dari ojek pangkalan.”

Pernyataan tersebut mengandung arti bahwa, meskipun tarif Grab dinaikkan, masih banyak masyarakat yang akan menggunakan jasa ojek *online* ini karena lebih memudahkan masyarakat dan

selain itu tarif yang ditetapkan juga sudah pasti, tidak seperti ojek pangkalan yang bisa berubah – ubah setiap saat.

Selain pendapat Dian, Seorang konsumen bernama Wati juga mengatakan:

“...dari dulu Grab membawa keuntungan bagi masyarakat, selain tarif yang murah sekarang promo – promonya sangat menarik. Saya sangat suka dengan promo untuk order makan. Potongan bisa sampai 50%, jadi kalau order makanan saya tinggal bayar stengahnya saja, dan ongkos kirimnya juga murah. Lain lagi jika saya menggunakan OVO, potongannya bahkan bisa sampai 90%. Jadi sangat menguntungkan untuk saya.”

Pengakuan dari Ibu Wati mewakili suara dari konsumen – konsumen yang lain (Anil, 2018). Hal tersebut merupakan salah satu daya tarik dari Grab. Dengan adanya promo – promo dan potongan – potongan maka konsumen akan tertarik untuk mengorder tanpa harus membayar sesuai harga yang ditetapkan. Misalnya saja seorang konsumen mengorder makanan bisa mendapat potongan sampai 50 % dan apabila menggunakan OVO potongannya bisa sampai 90%, maka konsumen tidak perlu membayar sesuai dengan harga yang tertera di restoran hanya membayar sisa dari potongan diskon yang diberikan oleh Grab dan bisa dibayar dengan cara tunai maupun non – tunai.

Hasil Perbandingan Sistem Perjalanan dan Sistem Berlian

Dari hasil pembahasan dari kedua sistem diatas, dapat diketahui bahwa masing – masing sistem memiliki kelebihan dan kekurangan. Pihak Grab melakukan pembaruan dari sistem perjalanan ke sistem berlian tentu dengan banyak pertimbangan. Pada sistem perjalanan lebih memudahkan para mitra Grab, akan tetapi penghasilan yang didapatkan lebih sedikit dan waktu yang digunakan lebih singkat. Akan tetapi, pihak Grab mengubah sistem tersebut ke sistem berlian dengan kelebihan dan promo yang menarik. Hal ini dilakukan oleh pihak Grab agar daya tarik pelanggan terhadap Grab lebih besar dan Mitra menjadi lebih untung. Selain itu, sistem berlian juga lebih mudah digunakan, karena metode pembayaran yang digunakan bisa dengan non – tunai yang merupakan nilai plus untuk sistem ini. Jadi, ada dua keuntungan yang didapatkan dari perubahan sistem ini, jumlah pendapatan dari konsumen yang meningkat yang merupakan keuntungan untuk mitra dan promo – promo yang menguntungkan untuk para konsumen.

SIMPULAN

Dari segi efisiensi waktu yang digunakan maka, sistem perjalanan lebih cepat terselesaikan daripada sistem berlian, karena jika dihitung jumlah tripnya, sistem perjalanan hanya membutuhkan 18 trip untuk mendapat bonus insentif, sedangkan untuk sistem berlian membutuhkan sekitar 35 trip (350 berlian) untuk mendapat bonus insentif. Untuk sistem perjalanan membutuhkan waktu sekitar 12 jam dan untuk sistem berlian membutuhkan sekitar 18 jam.

Kekurangan dari sistem perjalanan adalah kurangnya pendapatan diperoleh dari konsumen, sedangkan kelebihannya adalah lebih mudah untuk mendapatkan konsumen karena masih sedikitnya mitra yang bergabung di grab, dan waktu yang digunakan untuk mendapat bonus insentif lebih singkat. Sedangkan kekurangan dari sistem berlian adalah waktu yang digunakan lebih lama, sehingga sistem ini sangat menyita waktu para mitra, sulitnya mendapatkan konsumen karena banyaknya driver yang bergabung sebagai mitra grabbike. Sedangkan kelebihannya adalah banyaknya pendapatan yang diperoleh dari konsumen, dan bonus trip grabfood yang tidak ditentukan waktunya.

DAFTAR RUJUKAN

- Anil Hukmah, Harfinah Harfinah, 2018, *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Grab di Makassar*, Journal of Communication Science, Vol 1 No 1 2018 <http://www.journal-uim-makassar.ac.id/index.php/JCoS/article/view/28> download 30 Juni 2019
- Grab, 2012, Sejarah Grab, <https://www.grab.com/id/brand-story/> download 25 Juni 2019
- Kemenhub, PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 26 TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN ANGKUTAN ORANG DENGAN KENDARAAN BERMOTOR UMUM TIDAK DALAM TRAYEK <http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/arsip/bn/2017/bn516-2017.pdf> download 01 Juli 2019
- PSAK 2018, Standar Akuntansi Keuangan tahun 2018, Ikatan Akuntan Indonesia
- Rezy Ferdiansyah, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ojek Online Grab*. Universitas Pamulang, Tangerang Selatan. <http://eprints.unpam.ac.id/4441/> download 30 Juni 2019