

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi komunikasi yang cukup pesat memberikan perubahan social masyarakat. Banyak bisnis mulai bermunculan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi tersebut, salah satunya adalah kemunculan bisnis penyedia layanan jasa transportasi Ojek Online. Adanya Ojek Online ternyata memberikan solusi dan menjawab berbagai kekhawatiran masyarakat akan layanan transportasi umum. Kemacetan ibukota dan ketakutan masyarakat dengan keamanan transportasi umum sudah dijawab dengan kehadiran Ojek Online yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penggunanya.<sup>2</sup>

Kehadiran Ojek Online yang menerapkan teknologi komunikasi tepat guna di saat masyarakat membutuhkan sarana transportasi aman dan bias menjadi solusi saat macet merupakan focus penelitian yang dianggap perlu dikonstruksikan dalam penelitian ini. Terlebih lagi, dengan penggabungan layanan transportasi dengan kecanggihan teknologi Internet sehingga masyarakat lebih mudah melakukan pemesanan, mengetahui rate biaya transportasi. Dengan menggunakan teori Difusi Inovasi dan pendekatan penelitian kualitatif yang heuristic terhadap 2 (dua) penyedia layanan transportasi Ojek Online terbesar di Indonesia yaitu Grab Bike dan PT Grab Indonesia, maka didapatkan hasil penelitian secara mendalam, menyeluruh dan komprehensif tentang perkembangan teknologi komunikasi tepatguna. Hasil penelitian ini nantinya akan memberikan kontribusi dan sumbangan

---

<sup>2</sup> Perangin-angin, T. P, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Pendapatan Mitra Gojek Medan Periode 2017-2018*, Medan 2018, hlm.2.

konsep terutama dalam penerapan inovasi berupa teknologi komunikasi tepat guna yang dapat memberikan perubahan pada system social masyarakat.<sup>3</sup>

Dalam menggunakan jasa pelayanan transportasi umum contohnya seperti angkutan umum, konsumen harus memilih angkutan umum yang menuju ke alamat yang hendak dituju. Selain harus menunggu lama, penumpang juga harus rela berdesak–desakan dengan orang lain yang ada di dalam angkutan umum tersebut. Seperti yang terjadi di kota Jambi, penumpang yang harus berpanas– panas di dalam angkutan umum juga ketika turun dari angkot dan hendak memberikan ongkos, supir angkot meminta ongkos lebih dari tarif normal. Demikian pula dengan becak dan ojek biasa, tidak adanya tarif normal yang ditentukan, mengakibatkan pelanggan kesulitan melakukan negoisasi harga terlebih dahulu. Terkadang pengemudi (driver) becaknya juga tidak mau mengantar pelanggan jika besaran ongkos yang harus kita bayar tidak sesuai dengan yang dia inginkan. Jika menggunakan taxi, ongkosnya lumayan mahal dibanding dengan transportasi lainnya. Ditambah lagi dalam perjalanan kita masih terkena macet khususnya pada hari kerja.

Hal tersebutlah yang melatar belakangi hadirnya transportasi online. Pengguna jasa layanan transportasi online melalui internet dipengaruhi oleh kualitas layanan internet (*e-service*) yang dirasakan oleh konsumen. Tanpa harus susah mencari transportasinya, penumpang hanya perlu melakukan pemesanan secara online langsung dengan aplikasi yang ada di smartphone mereka dan akan terhubung dengan para pengemudi ojek online tersebut dari tempat dimana mereka akan dijemput. Dalam aplikasi ojek online saat ini, dilakukan diversifikasi produk yang menjadikan layanan transportasi online diminati banyak penggunanya. Jenis produk yang ditawarkan adalah seperti pembelian makanan, belanja ke supermarket, membersihkan rumah,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



<sup>3</sup> Anindhita, W., Arisanty, M., & Rahmawati, D. (2016, November). Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi),(November 2016), hlm.22.

pengiriman barang, dan masih banyak pelayanan yang mereka tawarkan untuk konsumennya.<sup>4</sup>

Tingkat pertumbuhan ojek online di Indonesia berdasarkan kiriman dari artikel Rahmadoni tentang jumlah pengguna transportasi online pada September 2017 menyatakan menurut penelitian Crossmedia Link menunjukkan 61% responden mengatakan bahwa layanan yang diberikan dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan serta efisiensi menjadi faktor yang paling penting dalam menggunakan transportasi online. 58% responded juga menjawab menggunakan transportasi online karena alasan kemudahan dan kenyamanan saat memesan langsung dari ponsel mereka. Di Indonesia sendiri sudah banyak provider ojek online yang berkembang dikalangan masyarakat. Berdasarkan data yang diterbitkan oleh Carisinyal.com ada sepuluh nama ojek online yang terpopuler dikalangan masyarakat Indonesia, yakni :<sup>5</sup>

**Tabel 1.1**  
**Nama Aplikasi Ojek Online Dan Peringkat**

No	Nama Aplikasi Ojek Online	Peringkat Berdasarkan Carisinyal.Com
1	Grab	1
2	Go-Jek	2
3	Maxim	3
4	In Driver	4
5	Anterin	5
6	ASIA TRANS	6
7	OKE JEK	7
8	Bonceng	8
9	TEKNO	9
10	Nujek (Nusantara Ojek)	10
11	SheJek	11
12	Kang Ojek	12
13	INDO-JEK	13
14	Draiv	14
15	Ojek Bro	15

(Sumber: Carisinyal.com)

<sup>4</sup> Perangin-angin, T. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Pendapatan Mitra Gojek Medan Periode 2017-2018.hlm.2

<sup>5</sup> <https://carisinyal.com/aplikasi-ojek-online/>

Dari Tabel di atas ini menunjukkan aplikasi ojek online yang sangat diminati oleh masyarakat Indonesia. Namun, selain dari data–data tersebut masih banyak lagi provider aplikasi ojek online yang ada di Indonesia dan digunakan oleh masyarakat Indonesia sendiri.

Dengan kemajuan teknologi informasi adanya ojek online bisa menjadi opsi pendapatan lain bagi masyarakat hanya dengan mendaftarkan secara online atau langsung ke kantor ojek online grab yang terdapat disetiap kota di Indonesia, yang dulunya kita mengenal ojek pangkalan sekarang dengan majunya teknologi terdapat banyak ojek online.

Ketertarikan konsumen dalam menggunakan aplikasi Grab tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh para mitranya. Konsumen pasti menginginkan pelayanan yang maksimal, sehingga menambah kepuasan bagi dirinya dalam menikmati layanan yang mereka berikan karena kualitas pelayanan juga menjadi komponen penting dalam menarik perhatian konsumen. Pelayanan merupakan perbuatan berkualitas dan menyenangkan yang diberi kepada orang lain disertai dengan kemudahan–kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Perusahaan yang benar–benar menjadikan konsumen atau pelanggan sebagai pusat perhatiannya selalu memikirkan pelayanan yang sesuai bagi pelanggannya. Kualitas pelayanan yang diterima merupakan tolak ukur bagi konsumen dalam memberikan penilaian terhadap suatu perusahaan, begitu jugalah yang dilakukan oleh para pengguna Grab yang ada.<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan yang baik nantinya juga akan menumbuhkan rasa loyalitas pelanggan untuk menggunakan aplikasi Grab sendiri. Para konsumen akan bertahan dalam menggunakan aplikasi ini karena mereka tahu dengan menggunakan aplikasi ini, akan dapat membantu mereka dalam melakukan aktivitasnya dan mereka juga percaya dengan menggunakan aplikasi Grab akan dapat membantu mereka dalam memenuhi kebutuhannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



<sup>6</sup> Perangin-angin, T. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Pendapatan Mitra Gojek Medan Periode 2017-2018.hlm.2.

Dengan begitu, para mitra Grab juga akan merasa terbantu karena akan berpengaruh juga terhadap pendapatan mereka sendiri. Jika mereka dengan ramah melayani para penumpangnya. maka otomatis mereka akan mendapat penilaian yang baik dari konsumennya yang biasanya konsumen memberikan saran dengan menggunakan bintang yang juga disediakan oleh perusahaan Grab sendiri untuk mengetahui bagaimana kinerja dari para mitranya.<sup>7</sup>

Kualitas pelayanan dalam perspektif islam, Allah berfirman dalam Alqur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS, Al-Baqarah (2): 267).<sup>8</sup>

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Thorik G dan Utus H menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada heart

<sup>7</sup> Suci Ramdhani, R. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Layanan Aplikasi Grab Di Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin) 2020, hlm.10

<sup>8</sup> *Al-Qur'an Terjemahan* ( Al-Qur'an Tafsir Bil Hadits). (2018). Departemen Agama RI, Bandung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi



share dan memperkokoh posisi di dalam mind share konsumen. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula.<sup>9</sup>

Upah mengacu pada penghasilan tenaga kerja, jumlah uang yang diperoleh seorang pekerja selama jangka waktu, katakanlah sebulan, seminggu, atau sehari, mengacu pada upah nominal.<sup>10</sup> Dengan demikian yang dimaksud upah adalah memebrikan imbalan sebagai bayaran kepada seseorang yang telah diperintah untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu dan bayaran itu diberikan menurut perjanjian yang telah disepakati.<sup>11</sup> Dalam hal pemberian upah saat ini semakin bermacam-macam caranya, salah satu contoh sistem pembayaran upah jasa layanan pada ojek Online.

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 :<sup>12</sup>

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).

<sup>9</sup> Sunardi, S., & Handayani, S. (2014). *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga amil zakat infaq sedekah rumah yatim arrohman Indonesia*. *Islaminomic*, 4(3), 267913.

<sup>10</sup> Muhammad Abdul Manan, *Ekonomi Islam: Teori Dan Praktek*, (Jeddah: Intermedia, 1970), hlm. 116.

<sup>11</sup> Khumaidi Ja'far, *Hukum Perdata Islam Di Indonesia*, (Lampung:Permatanet, cet ke 1, 2014), hlm. 193.

<sup>12</sup> Febri Fitriani, dkk. "Analisis Pendapatan Mitra Grab Setelah Perubahan Sistem (Studi Kasus pada Mitra Grab Bike)" *Paulus Journal of Accounting (PJA)*, Vol.1, No.1 (Desember, 2019), hlm. 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Selain itu metode pembayaran menjadi salah satu hal yang sangat baik karena dapat mempermudah transaksi pembayaran OVO, Link Aja, Tunai (*Cash on Delivery*), dan Kartu Kredit dengan adanya metode pembayaran yang seperti ini sangat mempermudah konsumen untuk melakukan pembayaran dan selain itu juga apakah berdampak kepada pendapatan mitra ojek online grab.

Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini banyak yang memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi tersebut, salah satunya adalah kemunculan bisnis penyedia layanan jasa transportasi ojek online. Grab merupakan perusahaan penyedia jasa transportasi ojek online yang selalu meningkatkan kualitas layanannya, layanan yang ditawarkan juga cukup bersaing dengan penyedia jasa transportasi lain. Ongkos jasa yang disediakan dalam gojek online sangatlah terjangkau. Grab menyediakan pembayaran non-tunai atau Ovo, Link Aja dan M-Banking dimana ongkos jasa akan lebih murah dari pada pembayaran secara tunai atau cash. Pembayaran tarif dengan menggunakan sistem fitur Ovo, Link Aja dan M-Banking telah diberlakukan pada ojek online, semua angkutan yang berbasis online telah menggunakan Ovo, Link Aja dan M-Banking Memberikan upah kepada seseorang yang telah diperintahkan untuk mengerjakan suatu pekerja hukumnya boleh, upah setiap orang harus ditentukan berdasarkan kerjanya. Untuk itu harus dibayar tidak kurang, juga tidak lebih dari apa yang telah dikerjakan. Menurut ajaran islam upah mengupah diberikan segera setelah pekerjaan selesai.<sup>13</sup>

Sebagaimana sabda Rasulullah SAW: Yang Artinya: — Dari Abdillah bin Umar ia berkata: Berkata Rasulullah SAW: Berikan kepada seorang pekerja upahnya sebelum keringatnya kering. (HR. Ibnu Majah, shahih).<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Khumaidi Ja'far, *Hukum Perdata Islam Di Indonesia*, (Lampung:Permatanet, cet ke 2014), hlm. 193.

<sup>14</sup> Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah*13, Cet Ke-1 (Bandung: PT. Alma'arif,1987), hlm.10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hadist ini menjelaskan tentang memberikan upah kepada pekerja atau buruh yaitu hendaknya kita memberikan upah kepadanya sebelum keringatnya mengering. Atau dengan kata lain, kita harus segera membayar upahnya bila kerjanya telah selesai, dan hendaknya kita memberitahukan kepadanya upah yang akan diterimanya ketika ia masih dalam kerjanya.

Dalam hal ini pembayaran upah ongkos pada jasa ojek online berbeda dengan jasa angkutan lain. Di Jambi sudah marak adanya jasa layanan ojek online dengan pembayaran upah ongkos ojek online lebih murah, pada aplikasi gojek terdapat fitur pembayaran melalui Ovo, Link Aja dan M-Banking dimana pembayaran akan lebih mudah dan murah. Kebanyakan kalangan masyarakat di Jambi seperti mahasiswa dan kalangan masyarakat yang lain lebih banyak menggunakan layanan jasa ojek online, dan kebanyakan mereka membayar ongkos melalui Ovo, Link Aja dan M-Banking karna lebih murah di banding membayar upah jasa ojek online secara tunai bagi yang faham entang aplikasi gojek. Latar belakang seperti yang telah dipaparkan di atas menjadi dasar dari penelitian ini yang akan dilakukan oleh peneliti terhadap transaksi yang melalui Grab pay pada ojek online. Dimana ada perbedaan upah ongkos pada pembayaran melalui Ovo, Link Aja dan M-Banking, disini ada selisih upah dengan pembayaran yang dilakukan secara tunai. Meskipun jarak yang ditempuh sama, namun pembayaran upah yang diberikan berbeda. Misalnya membayar secara tunai Rp.6000 sedangkan membayar dengan Ovo, Link Aja dan M-Banking menjadi Rp 4000 dalam satu jarak yang sama. Adanya perbedaan pembayaran jasa ojek online maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Analisis Pendapatan Driver Grab Dalam Peningkatan Ekonomi “Studi Kasus Grab Di Kota Jambi”.

Cara penilaian yang dilakukan oleh perusahaan terhadap para pengemudi (driver) Grab adalah dengan pemberian bintang dimana pembagian bintang ada dari 1-5. Untuk nilai rating bintang driver, angka 1 adalah sangat buruk, 2 adalah buruk, 3 adalah kurang, 4 adalah bagus dan 5 adalah sangat bagus.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Jadi pelayanan terbaik merupakan hal penting yang harus diberikan kepada para pelanggan, agar mendapatkan umpan balik yang baik dari pelanggan dengan rating bintang 5. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, menciptakan kenyamanan, menyediakan diversifikasi layanan dengan tujuan menjangkau kebutuhan pengguna aplikasi Grab, tidak menjanjikan pendapatan yang tinggi bagi para pengemudi. Sistem bagi modal yang diterapkan oleh perusahaan Grab menyebabkan banyak biaya yang harus dibebankan kepada pengemudi. Sistem bagi modal yang dimaksudkan adalah aplikasi menjadi sumber dari perusahaan dan kendaraan adalah modal dari pengemudi. Biaya operasional yang terjadi dalam melakukan aktivitas driver (pengemudi), menciptakan perbandingan antara pendapatan dan biaya yang dikeluarkan setiap harinya. Pendapatan yang diperoleh oleh pengemudi Grab adalah bersumber dari aplikasi yang disediakan perusahaan. Sistem bagi hasil yang diterapkan menjadi beban tersendiri bagi pengemudi Grab.<sup>15</sup>

Driver harus setiap harinya mencapai target point untuk mendapatkan bonus dari perusahaan sebagai tambahan pendapatan keseharian. Jadi masalah yang sering terjadi adalah driver yang bekerja di lapangan menciptakan kualitas pelayanan yang baik kepada pengguna aplikasi Grab akan menciptakan loyalitas kepada penggunanya tetapi peneliti ingin melihat bagaimana perbandingan antara kontribusi yang diberikan oleh driver kepada perusahaan dan pelanggan dengan pendapatan yang diperoleh dan dari metode pembayaran yang digunakan apakah berdampak terhadap pendapatan mitra grab.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang di dapatkan dari beberapa driver ojek secara langsung yang pertama yaitu dengan bapak Sapriadi adalah mitra grab yang sudah 3 tahun jadi driver grab beliau mengatakan<sup>16</sup>;

<sup>15</sup> Perangin-angin, T. P. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Pendapatan Mitra Gojek Medan Periode 2017-2018*.hlm.10

<sup>16</sup> Wawancara dengan Bapak Sapriadi, Tanggal 13 Desember 2022, di Simpang Rimbo.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



“Permasalahan yang sekarang sering terjadi adalah pada awal pertengahan 2019 covid-19 sudah mulai meningkat jadi pemerintah melakukan system lockdown dan WFH jadi orang sudah takut keluar rumah jadi orderan makanan sangat meningkat pesat dan tiap hari selalu rame dan pendapatan saat itu juga sudah mulai ada peningkatan jugak apalagi sering di kasih tips lebih dengan pelanggan, tapi semenjak akhir 2021 covid sudah mulai mereda dan sekarang sudah bebas kembali normal lagi orderan sekarang mulai sepi serta antar jemput yang sudah kurang semenjak covid-19 mulai reda pendapatan juga sekarang sudah gak seperti dulu lagi”.

Selain yang diatas hal yang juga mempengaruhi pendapatan mitra saat ini adalah kenaikan tarif grab adalah hal yang sangat mempengaruhi sepi orderan saat ini. Berdasarkan hasil dari wawancara dari Kurniawan yang sudah jadi mitra grab selama 4 tahun mengatakan bahwa<sup>17</sup>:

“Kalau untuk sekarang pendapatan sudah tidak seperti tahun tahun sebelumnya per 3 september 2022 kemarin tarif ojek online udah naik ditiap deaerah beda zona. jadi untuk pendapatan sekarang sudah tidak seperti lagi apalagi ditambah harga bbm naik semua yang lain juga ikut naik.”

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa permasalahan disini adalah adalah yang pertama semenjak covid-19 dan semua sudah kembali normal orang lebih memilih memakai kendaran sendiri dan juga lebih sering membeli/berbelanja sesuatu secara langsung ke tempatnya serta tarif ojek online naik adalah salah satu penyebab berkurangnya pendapatan mitra Grab. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian. Penelitian disajikan dalam bentuk skripsi yang berjudul : “Analisis Pendapatan Driver Grab Dalam Peningkatan Ekonomi (Studi Kasus Grab Di Kota Jambi)”

<sup>17</sup> Wawancara dengan Bapak Kurniawan, Tanggal 13 Desember 2022, di Simpang Rimbo.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, yang menjadi identifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Minimnya pengetahuan masyarakat dalam menentukan metode pembayaran Grab.
2. Menurunnya pendapatan driver Grab dalam meningkatkan perekonomian.

## C. Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan data, waktu, dan ilmu serta keterbatasan lainnya, maka penelitian perlu dibatasi. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini berfokus pada “Analisis Pendapatan Driver Grab Dalam Peningkatan Ekonomi (Studi Kasus Grab Di Kota Jambi)”.

## D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah penulis pilih maka rumusan masalah yang akan peneliti ambil adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perkembangan metode pembayaran tersebut ?
2. Bagaimana pendapatan Driver Grab dalam meningkatkan ekonomi ?

## E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penulisan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis perkembangan dari metode pembayaran tersebut terhadap Driver grab.
2. Untuk menganalisis pendapatan driver Grab dalam meningkatkan perekonomian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat penelitian sebagai berikut :

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat dan bisa dipakai sebagai bahan perbandingan untuk menambah wawasan terkhususnya bagi pihak-pihak yang terkait dalam fenomena penelitian ini.

### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan bisa menjadi bahan referensi atau daftar pustaka di kampus. Kajian ini diharapkan dapat memberikan penelitian yang menarik serta menambah wawasan dan perspektif ilmiah khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

## G. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan tentang penelitian ini, peneliti membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini peneliti memaparkan latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI DAN STUDI RELEVAN**

Dalam bab ini membahas mengenai kajian pustaka dan studi relevan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini peneliti memaparkan objek penelitian, metode penelitian, jenis dan sumber data dan metode analisis data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini peneliti menjelaskan gambaran umum dan objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## DAFTAR PUSTAKA

### Al Qur'an

Agama RI, Departemen, *Al-Qur'an Terjemahan*, Bandung: Al-Qur'an Tafsir Bil Hadits, 2018.

### Buku

Ali, Chidir, Surat Berharga (Cek, Wesel dan Giro Bilyet), Bandung Mandar Maju, 2004.

Budiarta, K., Ginting, S. O., & Simarmata, J. *Ekonomi dan Bisnis Digital*. Yayasan Kita Menulis.2020.

Cholid Naburko dan H. Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013

Dewi, N. A. C. *Analisis Sistem Pengendalian Internal Dalam Metode Pembayaran Penjualan Pada PT. Andalan 21 Express* (Doctoral Dissertation, Stiesia Surabaya).2019.

Jahja, A. S., "Subyek, Responden, Informan Dan Partisipan.," 2017.

Khumaidi Ja'far, *Hukum Perdata Islam Di Indonesia*, (Lampung:Permatanet, cet ke 1,2014)

Muhammad Abdul Manan, *Ekonomi Islam: Teori Dan Praktek*, (Jeddah: Intermasa,1970)

Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (PT Remaja Rosdakarya, 2021).

Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*13, Cet Ke-1 (Bandung: PT. Alma'arif,1987),

Strauss, A., & Corbin, J., *Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003).

Zainal, Azikin dan Amirudin, *Pengantar Metode Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003).

### Jurnal

Abidin, M.S. Dampak Kebijakan E-Money Di Indonesia Sebagai Alat Sistem Pembayaran Baru. *Jurnal Akuntansi UNESA*, 3(2), 2015, 1-21.

American Accounting Association, 1972-73 Committee and concept and Standards. "External Reporting" . *The Accounting Review*, supplement to 1974, pp. 203-22

Arita, E., & Mukhtar, R. (2019). Pengaruh profitabilitas, leverage dan likuiditas terhadap Corporate Social Responsibility (CSR) pada perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di BEI periode 2014–2018. *Menara Ilmu*, 13.

Anindhita, W., Arisanty, M., & Rahmawati, D, Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online, (November 2016)

Abdussamad, H. Z., & SIK, M. S. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press. 2021.

Gayatri, M. N. (2010). *Prinsip keadilan dan kepastian hukum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2007 tentang penanaman modal terhadap pemberian insentif bagi investor asing (Tinjauan terhadap kepentingan yang*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

dilindungi dalam Undang-undang penanaman modal) (Doctoral dissertation, UNS (Sebelas Maret University).

Hartiyah, S. Teori Akuntansi Konsep Akuntansi Pendapatan. Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ, 1(2). 2014.

Panggabean, S.R. Etika Mahasiswa Bimbingan Konseling Dalam Melakukan Konsultasi Kepada Pembimbing Akademik Di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara). 2019.

Kristianti, D. S. *Kartu kredit syariah dan perilaku konsumtif masyarakat*. AHKAM: Jurnal Ilmu Syariah.

Kumala, I., & Mutia, I. Pemanfaatan Aplikasi Dompot Digital Terhadap Transaksi Retail Mahasiswa. In Semnas Ristek (Seminar Nasional Riset dan Inovasi Teknologi) (Vol. 4, No. 1). January 2020

Lintangsari, N. N., Hidayati, N., Purnamasari, Y., Carolina, H., & Ramadhan, W. F. Analisis Pengaruh Instrumen Pembayaran Non-Tunai Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan Di Indonesia. Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan, 1(1). 2018.

Muchda, M. W. (2014). Pengalihan Tugas Pengaturan dan Pengawasan Perbankan dari bank Indonesia kepada Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Jurnal Ekonomi, 22(2). 2014.

Nuraniyah, N. Kepuasan konsumen di tinjau dari sistem pembayaran kredit dan tunai: study kasus di PT Bikru Zamzam Wisata Kabupaten Bangkalan (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).2019.

Octaviani, R., & Sutriani, E. Analisis data dan pengecekan keabsahan data. 2019.

Perangin-angin, T.P. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Pendapatan Mitra Gojek Medan Periode 2017-2018.

Prasetio, Ashoer. *Konsep Dasar E-Commerce*. Yayasan Kita Menulis.2021.

Marzuki, Metodologi Riset (Yogyakarta.: PEE UII Yogyakarta, 2001)

Rahardjo, Mudjia. "Metode pengumpulan data penelitian kualitatif." (2011).

Ramadani, L. Pengaruh Penggunaan Kartu Debit dan Uang Elektronik (E-Money) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa. Jurnal Ekonomi dan Studi Pembangunan, 8(1), 1-8. 2016.

Rukajat, A. Pendekatan penelitian kuantitatif: quantitative research approach. Deepublish. 2018.

Sujarweni Wiratna, Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi (Yogyakarta: Pustaka Baru Pres, 2015).

Silvia, B., & Azmi, F. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengusaha UMKM terhadap laporan keuangan berbasis SAK EMKM. Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi, 17(1), 57-73. 2019.

Sunardi, S., & Handayani, S. *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga amil zakat infaq sedekah rumah yatim arrohman Indonesia*. *Islaminomic*, 4(3), 267913. 2014.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Ampel Jember

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Ampel Jember

### Sumber Lisan

- Samsul, "Wawancara Driver Grab", Direct, Juni 8, 2023.  
Hazrin, "Wawancara Driver Grab", Direct, Juni 10, 2023.  
Kristanto, "Wawancara Driver Grab", Direct, Juni 12, 2023.  
Nuryono, "Wawancara Driver Grab", Direct, Juni 11, 2023.  
Rian, "Wawancara Konsumen Grab", Direct, Juni 17, 2023.  
Fairel, "Wawancara Konsumen Grab", Direct, Juli 6, 2023.  
Mikayla, "Wawancara Konsumen Grab", Direct, Juni 18, 2023.  
Karin, "Wawancara Konsumen Grab", Direct, Juli 6, 2023.

Suci Ramdhani, R. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Layanan Aplikasi Grab Di Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).2020.

Una, Sayuti, *Pedoman Penulisan Skripsi* (Jambi: Syariah Press dan Fakultas Syariah iain sts Jambi, 2012)

Wardani, F. A. Kartu Kredit Syariah dalam Tinjauan Islam. *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(2), 33-44. 2016.

Wahidmurni, W. *Pemparan metode penelitian kualitatif*, 2017.

### Web

<https://carisinyal.com/aplikasi-ojek-online/>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi