

TUGAS AKHIR

SISTEM LAYANAN GRAB CAR DI MASA PANDEMI COVID-19



DISUSUN OLEH :

MILA WATI WAANG

18001408

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU BISNIS KUMALA NUSA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Sistem Layanan Grab Car Di masa Pandemi Covid-19

Nama : Mila Wati Waang

NIM : 18001408

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Administrasi Obat & Farmasi

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Program Studi Diploma Tiga Manajemen STIB Kumala Nusa Yogyakarta pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 29 Juli 2021

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Sarjita, S.E., M.M.
NIK. 11300114

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM LAYANAN GRAB CAR DI MASA PANDEMI COVID-19

Laporan Tugas Akhir ini telah diajukan pada Program Studi Diploma Tiga Manajemen STIB Kumala Nusa Yogyakarta untuk memenuhi persyaratan akhir pendidikan pada Program Studi Manajemen.

Disetujui dan disahkan pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 04 Agustus 2021

Tim Penguji

Ketua

Anggota

Dwi Wahyu Pril Ranto, S. E.,M. M.

Indri Hastuti Listyawati,S.H.,M.M

NIK. 10600102

NIK. 11300113

Mengetahui,

Ketua STIB Kumala Nusa

Anung Pramudyo, S.E., M.M
NIP. 19780204 200501 1 002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mila Wati Waang

NIM : 18001408

Judul Tugas Akhir : Sistem Layanan Grab Car Di Masa Pandemi Covid-19

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali tersebut dalam referensi dan bukan merupakan hasil karya orang lain sebagai manapun secara keseluruhan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum.

Yogyakarta,2021

Yang membuat pernyataan,

Mila Wati Waang

NIM. 18001408

MOTTO

“Perjuangan merupakan bukti bahwa engkau belum menyerah.

Peperangan selalu menyertai lahirnya suatu mujizat”

“Manusia dapat menimbang-nimbang dalam hati, tetapi jawaban lidah berasal daripada Tuhan.

Hati manusia memikir-mikirkan jalannya, tetapi Tuhanlah yang menentukan arah langkahnya”

“Serahkanlah hidupmu kepada TUHAN dan percayalah kepada-Nya, dan Ia akan bertindak”

(mazmur 37:5)

PERSEMBAHAN

KARYA TUGAS AKHIR INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA :

1. Yang Paling Utama dari Segalanya

Sembah sujud serta rasa syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas limpah kasih dan cintaMu telah memberikan kekuatan serta membekaliku dengan hikmat. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan Akhirnya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik

2. Untuk Bapak dan Mama Tercinta

Terimakasih atas doa yang tak henti-hentinya untuk Mila dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, dan dukungan materi maupun moril. Karya ini Mila persembahkan untuk Bapak dan mama, sebagai wujud rasa terimakasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian. Dan terkhusus buat almarmumah mama tercinta yang telah melahirkan dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang, makasih juga ma, sudah selalu mendoakanku dari kejauhan. Semoga mama dan Bapak senantiasa merasa senang dan bangga dengan perjuangan Mila.

3. Kaka Tercinta

Untuk kaka “Roy Marten Waang” terimakasih buat kasih sayang cinta dan juga kaka yang selalu setia dengarin curhatan Mila dan selalu menguatkan Mila untuk bangkit hingga bisa sampe sekarang ini. Terimakasih juga sudah membiayai mila selama Studi semoga awal dari kesuksesan mila dapat membahagiakan dan menjadi kebanggaan kaka.

4. Opa Tercinta Daniel Waang terimakasih telah memberikan semangat serta dukungan doa yang tak henti-hentinya yang pada akhirnya Mila sudah bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya.
5. Teman-teman terspesial ku di Yogyakarta, yaitu Rut Merciliana (adik tersayang), Maria Magdalena (adik tersayang), Marlince Milla, Yunfin. Mereka semua orang yang selalu menguatkan dan tak lupa memberikan motivasi untuk tetap semangat, terimakasih keluarga Mila selama merantau di Yogyakarta ini.
6. Teman-teman SMK, Yoridawati, Selfi yuliana, Buy halena, yang selalu setia menguatkan dan selalu memotivasi Mila. Terimakasih sudah menjadi teman terbaik selama ini.
7. Seleruh keluarga besar ku yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih untuk cintai kasih kalian.
8. Almamater ku tercinta AMA YPK Yogyakarta

Akhir kata : saya tidak bisa menjadi seperti ini tanpa kalian semua

Thank you for all

KATA PENGANTAR

Segalah pujih dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat, rahmat, dan karuniannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar tanpa ada halangan apapun.

Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Diploma III Program Studi Manajemen STIB Kumala Nusa Yogyakarta. Adapun judul dari Tugas Akhir ini adalah “ Sistem Informasi dan Kemajuan Teknologi Grab Car Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Banguntapan”.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis tidak lepas dari bimbingan, bantua, dukungan dan pengarahan dari beberapa pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis dengan penuh kerendahan hati menyampaikan ucapan terimakasih serta rasa hormat ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Anung Pramudyo, S.E., M.M. Selaku Direktur STIB Kmala Nusa Yogyakarta
2. Bapak Sarjita, S.E., M.M. Selaku Dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Seluruh jajaran Dosen pengajar STIB Kumala Nusa Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis dan seluruh staf Akademik, pegawai perpustakaan, karyawan STIB Kumala Nusa Yogyakarta yang telah banyak memberikan bantuannya selama masa studi.

4. Kedua orang tua tercinta dan kaka serta keluarga besar, yang telah memberikan motivasi sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
5. Seluruh pihak-pihak terkait yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak memberikan bantuan, pengarahan, dan kerjasama dalam penyusunan Tugas Akhir ini maupun dalam kehidupan penulis.

Penulis menyadari bahwa ada banyak keterbatasan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis agar terciptanya perbaikan di masa mendatang.

Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat memberikan hal yang positif.

Yogyakarta, 2021

Penulis

Mila Wati Waang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Sistem	5
B. Layanan	5
C. Grab Car	11
D. Grab Car Di Masa Pandemi	12

E. Pandemi Covid-19	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Objek Penelitian.....	30
C. Jenis Data	31
D. Metode Pengumpulan Data	31
E. Metode Analisis data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Grab	35
B. Pembahasan.....	38
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	43
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Grab	37
----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pemasangan Partisi Grab Car Protect

Lampiran 2. Foto

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Sistem Informasi dan Kemajuan Grab Car Selama Masa Pandemi di Kecamatan Banguntapan. Jenis penelitian ini adalah statistika deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Populasi penelitian ini dengan mitra pengemudi Grab car di Kecamatan Banguntapan.

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan cara wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa sistem kemajuan Grab Car selama masa pandemi mengalami pendapatan yang tidak seperti biasanya, para mitra mengalami pendapatan yang rendah dengan adanya Covid-19 ini para mitra juga sulit untuk mendapatkan pelanggan/penumpang, namun Grab Terus berupaya untuk para mitra tetap bekerja selama masa pandemi dengan selalu mematuhi protokol kesehatan agar pelanggan juga merasa nyaman dan aman saat bepergian.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Teknologi, Pandemi Covid-19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini transportasi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas untuk menjalani aktifitasnya sehari-hari seperti melakukan kegiatan bekerja, bersekolah, berpergian dan aktifitas lainnya. Karna dengan adanya transportasi, masyarakat akan dengan mudah untuk mencapai suatu tempat yang hendak dituju.

Rifaldi, Kadunci, dan Sulistyowati (2016) menyatakan bahwa transportasi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan pada zaman sekarang, karna dengan adanya transportasi dapat mengefektifkan pekerjaan dan membantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Dengan adanya perkembangan teknologi pada saat ini khususnya internet, mulailah banyak bermunculan jasa transportasi berbasis aplikasi online yang memanfaatkan momentum dimana banyak yang membutuhkan transportasi yang nyaman, aman, dan juga gaya dalam perjalanan tanpa harus mengemudikan kendaraannya sendiri (<https://www.grab.com>).

Salah satu bisnis yang sedang berkembang saat ini adalah bisnis jasa transportasi dengan mobil atau yang dulu biasa disebut taksi, kini lebih berinovasi dengan menggunakan aplikasi online yang memudahkan calon konsumennya untuk memesan jasa transportasi kendaraan bermobil dengan

tarif yang relatif lebih murah. Seperti pada perusahaan grab yang menyediakan jasa transportasi mobil dengan nama Grab Car.

Grab Car telah di percaya oleh pelanggannya dalam membantu aktifitasnya sehari-hari. Sebagai perusahaan yang berkembang pesat, grab seringkali meningkatkan pelayanan dengan cara memberikan promosi potongan harga dengan terdapat beberapa kode promosi jika konsumennya hendak memesan layanan jasa transportasi tersebut lewat aplikasinya. Menurut (<https://www.grab.com>) mengapa memilih Grab Car karna tarif Grab Car yang pasti, Grab menyediakan solusi bertransportasi dengan tarif pasti, tanpa biaya pemesanan, terlindungi asuransi dimana Grab menyediakan asuransi kecelakaan bagi maksimal 6 penumpang dalam 1 kendaraan. Lalu pengemudi yang terlatih dimana Grab melatih para pengemudinya untuk memberikan pelayanan yang terbaik juga aman bagi penumpang, dan Grab juga menawarkan metode pembayaran non-tunai dimana memberikan kebebasan bagi konsumennya dalam memilih metode pembayaran dapat menggunakan cash ataupun pembayaran non-tunai dengan Grabpay.

Grab menyiapkan beberapa strategi untuk menjaga pendapatan mitra, khususnya menjelang fase normal baru (*New normal*). Salah satu caranya dengan menerapkan program Grab Car protect, diantaranya dengan menyediakan hand sanitizer, masker, hairnset, partisi hingga stasiun sanitasi untuk disinfeksi kendaraan. Itu bertujuan agar mitra pengemudi bisa mengangkut penumpang, dengan tetap berupaya mencegah penularan virus corona.

Untuk mencegah penyebaran Virus ini, sekolah-sekolah dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi untuk sementara melakukan aktifitas secara *daring*. Kantor-kantor membuat jadwal piket para karyawannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang di berikan. Terlepas dari kesulitan dan kemudahannya, kondisi seperti ini mau tak mau harus di lakukan guna pencegahan virus supaya pertambahan jumlah kasus nya dapat ditekan. Upaya pemerintah juga di lakukan agar semua informasi dapat di pahami dan di taati oleh masyarakat

Berdasarkan latar belakang tersebut maka Penulis tertarik untuk mengambil judul : **Sistem Layanan Grab Car Di Masa Pandemi Covid-19.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas maka perumusan masalah nya adalah "Bagaimana Sistem Layanan Grab Car Di Masa Pandemi Covid-19 ?".

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Penelitian ini maka tujuan yang di capai dalam penulisan Tugas Akhir Ini yaitu : Untuk Mengetahui Sistem Layanan Grab Car Di Masa Pandemi Covid-19.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat Tugas Akhir ini adalah :

1. Bagi Penulis

Menambah Pengetahuan dan wawasan serta sebagai bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khusus nya di bidang Manajemen

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan informasi kepada perusahaan Grab sebagai penyedia transportasi online, dalam rangka menentukan strategi pemasaran. Dan juga dapat mengetahui tentang salah satu cara meningkatkan sosial ekonomi masyarakat.

3. Bagi AMA YPK

Sebagai bahan referensi bagi lembaga pendidikan AMA YPK Yogyakarta.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sistem

Suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling bergantung satu sama lain, dan terpadu (Sutabri 2005:2). Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Jogiyanto,2005). Sistem adalah kumpulan/group dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu (Susanto, 2013).

Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan kumpulan dari beberapa elemen yang mempunyai keterkaitan satu dengan yang lainnya untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

B. Layanan

Menurut (Moenir,2002:186) layanan adalah suatu proses. Oleh karena itu obyek utama manajemen pelayanan ialah proses itu sendiri jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus di layani.

1. Kualitas Layanan

Kualitas Layanan (*service quality*) adalah ketidaksesuaian antara harapan sebuah layanan dengan kinerja. Menurut Kotler, kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang royal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Setiap bangsa memerlukan suatu sistem transportasi yang komprehensif dan efisien untuk melayani pemindahan barang-barang dan manusia dalam batas wilayah negara dan mampu menghubungkan dengan negara-negara lain, sehingga sumberdaya-sumberdaya di dunia dapat diperoleh dan dimanfaatkan untuk kepentingan seluruh manusia. Istilah sistem transportasi tidaklah menunjukan pada fasilitas yang dimiliki oleh pribadi-pribadi atau perusahaan-perusahaan atau negara, tetapi lebih menunjukkan pada agregasi atau kesatuan dari setiap jenis fasilitas yang

ada. Kualitas jasa transportasi barang maupun jasa transportasi manusia harus disediakan secara efektif dan efisien. Untuk transportasi barang, jasa pelayanan transportasi diusahakan secara lancar (*speed*), aman (*safety*), cukup (*adequacy*), frekuensi (*frequency*), teratur (*regularity*), komprehensif (*comprehensive*), bertanggung jawab (*responsibility*), dan murah (*acceptable cost*)

a. Cepat atau lancar (*Speed*)

Cepat dalam transportasi dapat ditinjau dalam dua cara. Pertama, waktu yang digunakan oleh kendaraan atau muatan (barang dan penumpang) selama perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain. Kedua, waktu yang diperlukan untuk mempersiapkan barang-barang atau penumpang dari suatu perjalanan yang kemudian dilanjutkan dengan perjalanan berikutnya, termasuk waktu selang untuk pemuatan, pembongkaran, pengisian bahan bakar, dan perbaikan kendaraan. (Rahardjo, 2015 :36)

b. Aman atau Keselamatan (*Safety*)

Penyediaan alat-alat keselamatan lalu lintas yang cukup (meliputi rambu-rambu dan lampu lalu lintas) merupakan usaha untuk mengurangi terjadinya kecelakaan lalu lintas yang merugikan penumpang dan barang yang diangkut serta manusia dan benda lainnya. Kerusakan pada harta kekayaan dan barang-barang lainnya merupakan kerugian materi dan kemakmuran. Kerusakan fisik dapat dicegah dengan melakukan pembongkaran dan pemuatan secara

hati-hati. Kerusakan alamiah dapat dihindari dengan melengkapi alat-alat pendingin, pemanasan, dan ventilasi. Barang-barang tersebut harus dilindungi terhadap pencurian, penyerobotan, dan kebakaran. Untuk angkutan penumpang, perlengkapan dan alat keselamatan harus disediakan dan diberikan sanksi tegas terhadap pemilik sarana angkutan yang tidak memilikinya (menyediakannya). (Rahardjo, 2015 :38)

c. Kapasitas (*Capacity*)

Fasilitas transportasi harus tersedia cukup pada waktu diperlukan. Untuk angkutan barang, fasilitas harus dikaitkan dengan permintaan maksimum pada suatu titik waktu; permintaan diukur sebagai total jumlah barang-barang yang harus diangkut yang membutuhkan sejumlah fasilitas yang lebih besar dari pada waktu-waktu bukan panen. Lalu lintas barang-barang lainnya dan penumpang mempunyai pula frekuensi musiman.

Kapasitas yang tidak dipakai dalam seluruh kegiatan manusia senantiasa merupakan masalah yang harus ditanggulangi. Penyimpanan merupakan salah satu cara untuk mengurangi ketidakaturan kelebihan dalam jasa transportasi.

Untuk angkutan penumpang, jumlah kapasitas angkut harus dikaitkan pula dengan permintaan maksimum pada suatu titik waktu. Setiap hari di kota-kota pada jam-jam tertentu terjadi puncak

kepadatan lalu lintas yang harus ditanggulangi seperti halnya pengiriman barang-barang musiman. (Rahardjo, 2015:38)

d. Frekuensi (*Frequency*)

Jasa transportasi dilaksanakan secara teratur atau secara tidak teratur. Dan intervalnya (waktu selang) antara angkutan yang satu dengan angkutan berikutnya mungkin pendek dan mungkin pula panjang. (Rahardjo, 2015 :39)

e. Keteraturan (*Regularity*)

Keteraturan dalam jasa transportasi berarti bahwa pengiriman-pengiriman dilakukan pada waktu-waktu yang telah ditetapkan. Sebagian besar kehidupan modern berlangsung berdasarkan pada jam dan fasilitas transportasi tersedia pada waktu-waktu yang telah ditentukan, sehingga memungkinkan penduduk mengatur kegiatan-kegiatan dan perjalanan pribadinya. Produksi, pengumpulan bahan baku, dan pemasaran hasil-hasil produksinya dapat diatur dengan baik. Penduduk menginginkan pula perjalanan ke atau dari tempat pekerjaan atau kemana saja, mereka dapat memilih moda (sarana) transportasi yang diinginkan, sehingga mereka tiba di tempat tujuannya pada suatu waktu yang telah direncanakan. (Rahardjo, 2015 :39-40)

f. Komprehensif (*Comprehensiveness*)

Dalam pengertian ini jasa transportasi yang komprehensif harus dilihat dari segi luasnya; satu usaha transportasi dapat melaksanakan tanggung jawab melayani pengangkutan yang sempurna meskipun dalam pelayanan menggunakan lebih dari satu sarana transportasi (transportasi secara komprehensif). (Rahardjo, 2015 :40)

g. Tanggung jawab (*Responsibility*)

Para pemakai jasa transportasi baik pemilik barang maupun penumpang mengharapkan pengangkutan yang aman atau di berikan kompensasi atas kerugian, baik terhadap kehilangan ataupun kerusakan dan kecelakaan yang diakibatkan dari padanya. Bertanggung jawab dalam hal ini dimaksudkan adalah merupakan suatu kualitas yang diinginkan dalam pelayanan jasa transportasi, dalam bentuk membayar klaim yang diajukan atas kerugian yang dialami. (Rahardjo, 2015 :40-41)

h. Murah (*Acceptable Cost*)

Biaya transpor harus berhasil dalam menyelenggarakan lalu lintas. Penurunan biaya rill dicerminkan dalam permintaan yang bertambah besar. Penurunan biaya produksi dan distribusi komoditas-komoditas akan mempengaruhi lebih lanjut terhadap perluasan kegiatan-kegiatan ekonomi dan pembangunan. Biaya yang murah (rendah) diterjemahkan sebagai acceptable cost, tetapi dilihat dari harga yang

terjangkau bagi masyarakat disebut *affordable price*. (Rahardjo, 2015 :41)

i. Kenyamanan (*Comfort*)

Kenyamanan secara fisik meliputi penyediaan tempat duduk yang serasi, ventilasi, pengaturan suhu, kesegaran hawa, menyajikan makanan yang lezat, dan akomodasi tidur pada perjalanan penumpang. Kenyamanan dalam perjalanan digabungkan juga dengan menikmati pemandangan alam yang indah dan disamping itu harus diusahakan untuk meniadakan keadaan yang serba kurang menarik. (Rahardjo, 2015 :41)

Kualitas pelayanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari perusahaan-perusahaan yang menjual produk yang diinginkan. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas pelayanannya adalah instansi pemerintahan. Kerap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Namun pada dasarnya standar kualitas pelayanan di instansi pemerintahan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi.

Beberapa pelayanan yang kerap harus diperhatikan untuk pelayanan masyarakat diantaranya adalah di bidang kualitas pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan jasa, kualitas pelayanan prima, kualitas pelayanan hotel, kualitas pelayanan akademik, dan kualitas pelayanan bank. Beberapa instansi seperti rumah sakit, bank, hotel, dan universitas, memiliki standar kualitas pelayanan masing-masing. Namun umumnya masyarakat juga memiliki

penilaian dan harapan kualitas pelayanan tersendiri dari masing-masing instansi tersebut.

1. Kualitas Pelayanan menurut Harapan Pelanggan

Menurut Valarie Zeithaml dan Mary Bitner, tingkatan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dapat dibagi menjadi dua, yaitu :

- a) *Desired service*, tingkatan ini adalah harapan pelanggan terkait pelayanan yang diinginkan, yaitu kepercayaan pelanggan tentang pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang seharusnya diterima.
- b) *Adequate service*, tingkatan ini adalah ketika pelanggan menerima pelayanan, hal ini juga berkaitan dengan kemampuan suatu perusahaan untuk dapat memenuhi permintaan pelayanan dari pelanggan tersebut.

2. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, di antaranya adalah dengan melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara berkala. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- a) Mendapatkan umpan balik dari pelanggan

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan feedback dari pelanggan, diantaranya seperti mengadakan survei kepada pelanggan, dan follow up kepada pelanggan setelah memberikan pelayanan, cara ini dapat dilakukan melalui email. Cara lainnya adalah uji coba produk kepada pelanggan, aktif di sosial media, memberikan diskon

atau benefit lain kepada pelanggan atas penghargaan masukan yang telah diberikan, serta memanfaatkan teknologi untuk memantau perkembangan usaha seperti melalui website, google analytics, dan lain sebagainya.

b) Melakukan evaluasi perusahaan

Cara-cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantaranya adalah melalui survei dengan cara berfokus pada hal-hal yang paling penting untuk diketahui. Survei dapat dilakukan untuk mengetahui rasa empati atau kepedulian kepada pelanggan, mengukur tingkat kemampuan suatu perusahaan terkait kehandalan dan cepat tanggap, serta mengetahui pelayanan dan kualitas produk berdasarkan pengalaman konsumen secara langsung seperti fungsi produk, tingkat kebersihan, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.

c) Memperbaiki pelayanan perusahaan

Memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan perusahaan yang jelas kepada karyawan, melatih karyawan agar menjadi seseorang yang bertanggung jawab, cepat tanggap, dan memiliki etos kerja yang tinggi. Jika memungkinkan, dapat dengan memberikan bonus kepada karyawan yang berprestasi. Selain itu, memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam menyampaikan masukannya adalah hal yang perlu untuk dilakukan. Namun akan lebih baik apabila semua usaha

perbaikan kualitas pelayanan perusahaan ini agar dilakukan secara berkelanjutan.

C. Grab Car

1. Pengertian Grab

Grab adalah sebuah alternatif layanan transportasi untuk mereka yang ingin lebih cepat dan aman sampai ke tujuan. Grab merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang menyediakan layanan transportasi untuk menghubungkan Grab atau Grab Taksi online merupakan layanan aplikasi transportasi online terpopuler di Asia Tenggara yang menyediakan layanan transportasi untuk menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara. Grab Car yang sebelumnya dikenal sebagai Grab Taxi adalah sebuah perusahaan asal Singapura yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di enam negara di Asia Tenggara, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina Saat ini.

Grab yang sebelumnya dikenal sebagai Grab Taxi adalah sebuah perusahaan asal Singapura yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan sudah tersedia di enam negara di Asia Tenggara, yakni Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Indonesia, dan Filipina. Saat ini Grab telah tersedia di 125 kota di seluruh Indonesia, mulai dari Banda Aceh hingga Jayapura-Papua (<http://id.m.wikipedia.org>). sepanjang tahun 2015, jumlah pengguna Grab mencapai 3,8 juta pengguna, dan saat ini

juga ada 21,7 juta orang di Indonesia yang menggunakan layanan Grab, hal ini berdasarkan laporan We Are Social 2020-digital 2020 Indonesia per-januari 2020. Grab tersedia untuk sistem operasi Android, iOS, dan lain sebagainya. Grab menawarkan beberapa produk yang diharapkan dapat memenuhi tuntutan kebutuhan konsumen. Adapun produk tersebut terdiri dari Grab Car-Taxi yang memberikan layanan pemesanan taxi melalui aplikasi, Grab Car- Bike yang memberikan layanan ojek motor, Grab Car yang memberikan layanan jasa ojek mobil pribadi, Grab Car-Express yang memberikan layanan jasa *delivery* barang. Pada aplikasi Grab memiliki fitur cukup banyak dalam memberikan layanan jasa transportasi kepada pelanggan.

Grab Car adalah layanan taksi online dengan tarif terjangkau dan memiliki kapasitas maksimum hingga 4 orang penumpang. Sedangkan sewa Grab Car adalah layanan dimana seorang bisa menyewa mobil lengkap dengan pengemudinya dalam jangka waktu tertentu untuk berbagai keperluan. Grab memiliki visi untuk merevolusi industri pertaksian di Asia Tenggara, sehingga dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi kendaraan di Asia Tenggara (Sari, 2016). Indonesia telah menjadi pasar terbesar Grab berdasarkan jumlah perjalanan yang diselesaikan seluruh *platform*. Grab memberikan layanan ojek, penyewaan mobil dan pemesanan taksi online (Sari, 2016).

2. Grab Protect

Grab Protect memperkenalkan rutinitas dalam berkendara yang baru

agar perjalanan lebih aman. Dimulai dengan memastikan pengguna dalam keadaan sehat dan telah mengambil tindakan pencegahan yang diperlukan sebelum melakukan perjalanan, memberikan mereka kesempatan untuk membatalkan dan memberikan tanggapan kepada Grab jika mitra pengemudi tidak menggunakan masker, serta meningkatkan praktik menjaga keamanan dan kebersihan seperti membersihkan tangan secara rutin dan menggunakan metode pembayaran non-tunai (cashless payment). Beberapa langkah tersebut meliputi:

1. Teknologi deklarasi kesehatan online dan mask selfie

Grab akan meluncurkan dua fitur in-app terbaru, formulir deklarasi kesehatan dan kebersihan online dan fitur pengecekan masker via selfie mulai akhir bulan Juni lalu.

Fitur deklarasi kesehatan dan kebersihan online ini akan mengharuskan mitra pengemudi dan pengantaran, serta penumpang untuk memastikan mereka tidak menunjukkan gejala COVID-19 dan telah mematuhi langkah-langkah keamanan serta kebersihan yang diperlukan, sebelum mereka mulai mengemudi, mengantarkan pesanan, atau memesan kendaraan. Mitra pengemudi dan pengantaran juga diminta untuk mengambil selfie dengan menggunakan masker pada fitur mask selfie (pengecekan masker via selfie) setelah melengkapi formulir deklarasi. Apabila tidak melengkapi tahapan berikut, mitra pengemudi tidak dapat

melakukan pengambilan pesanan

2. Melengkapi kendaraan dengan partisi plastik dan peralatan kebersihan

Sebagai bagian dari program kebersihan GrabProtect di Indonesia, Grab telah membentuk armada GrabCar Protect dan GrabBike Protect yang dilengkapi dengan partisi plastik sebagai pemisah untuk meminimalisir kontak antara penumpang dan mitra pengemudi.

Grab juga akan mendistribusikan peralatan kebersihan yang terdiri dari hand sanitizer, desinfektan kendaraan, masker wajah untuk mitra pengemudi GrabCar Protect. Selain itu, Grab juga telah mendirikan posko sanitasi di berbagai daerah di mana mitra pengemudi dapat membawa kendaraannya untuk disinfeksi. Jumlah partisi GrabBike Protect di seluruh Indonesia yang dibagikan telah mencapai 10.000 partisi.

3. Penumpang dan Mitra Pengemudi dapat membatalkan perjalanan apabila persyaratan masker tidak dipenuhi

Para mitra pengemudi dan mitra pengiriman Grab diwajibkan untuk menggunakan masker setiap kali mereka melakukan perjalanan dengan platform Grab. Kebijakan yang sama akan berlaku untuk penumpang. Apabila ada salah satu pihak yang tidak menggunakan masker, baik mitra pengemudi dan penumpang dapat membatalkan pemesanan tanpa denda sebelum

perjalanan dimulai, dengan memilih "pengemudi/penumpang tidak memakai masker" sebagai alasan pembatalan.

Grab juga telah memperbarui fitur penilaian dan tanggapan serta Pusat Bantuan dalam aplikasi dengan opsi baru untuk pelaporan terkait kesehatan dan kebersihan. Fitur ini memungkinkan para pengguna untuk memberikan tanggapan kepada Grab apabila mitra pengemudi terlihat tidak sehat atau tidak menggunakan masker selama perjalanan. Grab memonitor tanggapan ini dan akan mengambil tindakan yang diperlukan untuk melindungi keamanan dan kesehatan para penggunanya. Grab akan terus mengevaluasi aturan ini seiring berjalannya waktu. Sejak awal pandemi di Indonesia, Grab telah meluncurkan gerakan #KitaVSCorona yang terdiri dari berbagai inisiatif guna mendukung upaya melawan COVID-19.

Grab telah memberikan pelatihan kepada para mitra pengemudi kami terkait protokol kesehatan GrabProtect serta memberikan alat kebersihan seperti hand sanitizer dan masker selama 2 minggu sekali. Selain itu, Grab juga memberikan partisi plastik antara pengemudi dan penumpang kepada 9.000 mitra Grab secara gratis secara bertahap ke seluruh wilayah Indonesia. Selain itu, Grab juga akan memberikan peralatan kebersihan yang terdiri dari hand sanitizer, desinfektan kendaraan, dan masker wajah ke lebih dari 11.000 mitra pengemudi GrabCar Protect selama

sebulan mendatang.

“Pencegahan penyebaran virus COVID-19 perlu dilakukan secara bersama-sama, dan Grab juga memiliki tanggung jawab untuk ambil bagian mendukung pemerintah dan masyarakat Indonesia. Kami berharap, masa transisi ini dapat memberikan rasa aman dan tenang bagi masyarakat dan mitra pengemudi serta menjadi masa dimana ekonomi di setiap daerah kembali pulih dan berkembang,” jelas Tri Sukma Anreianno, Head of Public Affairs Grab Indonesia Grab Indonesia.

3. Pengertian Transportasi Online

Menurut Salim (2013: 2) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Kata transportation diartikan oleh Black Law Dictionary sebagai *the removal of goods or persons from one place to another by a carrier*, dimana dalam bahasa Indonesia lebih kurang diartikan sebagai perpindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan. Kata selanjutnya adalah kata online yang dalam bahasa Indonesia sering diterjemahkan sebagai “dalam jaringan”, atau yang lebih dikenal dalam singkatan “daring”. Pengertian online adalah keadaan komputer yang terkoneksi atau terhubung ke jaringan internet. Transportasi online adalah salah satu bentuk dari penyelenggara lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta

memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi). Dan adapun pengertian lain dari transportasi online adalah perusahaan transportasi yang menggunakan aplikasi sebagai penghubung antara pengguna dan pengemudi yang sangat mempermudah pemesanan, selain itu juga tarif perjalanan sudah langsung bisa dilihat pada aplikasi.

4. Tujuan dan Manfaat Transportasi Online

Adapun tujuan dan manfaat lahirnya jasa transportasi berbasis aplikasi *online* adalah sebagai berikut:

- a. Praktis dan mudah digunakan, layanan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini cukup menggunakan telepon pintar yang sudah menggunakan internet dan aplikasi jasa transportasi *online* yang ada di dalamnya, kita dapat melakukan pemesanan layanan jasa transportasi.
- b. Transparan, dengan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini juga memungkinkan pelanggan mengetahui dengan pasti setiap informasi jasa transportasi *online* secara detail seperti nama *driver*, nomor kendaraan, posisi kendaraan yang akan dipakai, waktu perjalanan, lisensi pengemudi dan lain sebagainya.
- c. Lebih terpercaya, maksudnya di sini lebih terpercaya adalah para pengemudi atau *driver* sudah terdaftar di dalam perusahaan jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini berupa identitas lengkap dan perlengkapan berkendara yang sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI) sehingga dapat meminimalisir risiko kerugian terhadap

pengguna jasa transportasi ini.

D. Grab di Masa Pandemi Covid-19

Pada masa pandemic seperti ini keseharian masyarakat berubah dan setiap orang dianjurkan untuk tetap dirumah saja guna menekan penyebaran virus Covid-19 semua cara harus ditempuh baik untuk memperbaiki, mempertahankan, ataupun menciptakan sesuatu hal yang baru, terutama dalam menjaga hubungan antara *driver* Grab Car dan juga penumpang. Maka dari itu, Grab telah menghadirkan 5,000 layanan armada roda empat khusus Grab Car Protect di Indonesia untuk melayani masyarakat. Layanan yang dihadirkan khusus untuk meningkatkan perlindungan para mitra pengemudi (*driver*) dan juga penumpang dari penyebaran Covid-19 ini telah membantu masyarakat yang masih harus melakukan aktifitas kerja di luar rumah selama masa new normal ini, seperti para pekerja yang diwajibkan untuk tetap bekerja. Selain dilengkapi partisi plastik agar pengemudi dan penumpang sama-sama terlindungi dari infeksi Virus Covid-19, unit Grab Car protect ini selalu dilakukan penyemprotan desinfektan secara regular oleh mitra pengemudi di pos yang telah disediakan oleh Grab Car Indonesia. Selain pembersihan mobil yang didapatkan secara Cuma-Cuma, program ini memberikan barang pendukung yang bisa digunakan driver untuk meningkatkan kepercayaan ketika bertemu penumpang dalam masa pandemic ini. Seperti Masker Kain, Handsainitaizer, serta Vitamin kekebalan tubuh dibagikan secara berkala. Dengan begitu setiap *driver* Grab Car yang mendapatkan pesanan dari penumpang tersebut pastinya akan meningkat

baik kepercayaan dan selalu mematuhi protokol kesehatan agar bisa beraktifitas di masa-masa krisis ini.

E. Pandemi Covid-19

Pandemi Coronavirus adalah berkelanjutan pandemi global dari penyakit Coronavirus 2019 (Covid-19) yang disebabkan oleh akut sindrom pernapasan Coronavirus. Virus pertama kali diidentifikasi pada Desember 2019 di Wuhan, Cina. The World Health Organization menyatakan Kesehatan Darurat Masyarakat Peduli Internasional mengenai COVID-19 pada tanggal 30 Januari 2020, dan kemudian dinyatakan sebagai pandemi pada 11 Maret 2020. Pada 18 Mei 2021, lebih dari 163 juta kasus telah dikonfirmasi, dengan lebih dari 3,39 juta kematian dikaitkan dengan COVID-19, menjadikannya salah satu pandemi paling mematikan dalam sejarah.

Gejala COVID-19 sangat bervariasi, mulai dari tidak ada hingga sangat parah yang mengancam jiwa. Penularan COVID-19 umumnya terjadi ketika orang terpapar tetesan pernapasan atau partikel kecil di udara yang dihembuskan oleh orang yang terinfeksi. Partikel tersebut dapat terhirup atau dapat mencapai mulut, hidung, atau mata seseorang secara langsung (yaitu batuk) atau melalui sentuhan dengan tangan yang terkontaminasi. Risiko infeksi paling tinggi saat orang berada dalam jarak dekat, tetapi partikel dapat melakukan perjalanan jauh dan tetap melayang di udara selama beberapa menit hingga jam, terutama di dalam ruangan dengan ventilasi yang buruk. Orang tetap menular hingga 20 hari, dan dapat menyebarkan virus bahkan jika mereka tidak menunjukkan gejala apa pun.

Tindakan pencegahan yang disarankan termasuk menjaga jarak , memakai masker wajah di tempat umum, ventilasi dan penyaringan udara, mencuci tangan, menutup mulut saat bersin atau batuk, mendisinfeksi permukaan, dan memantau serta mengisolasi diri untuk orang yang terpapar atau bergejala. Beberapa vaksin telah dikembangkan dan didistribusikan secara luas sejak Desember 2020. Perawatan saat ini berfokus pada penanganan gejala, tetapi pekerjaan sedang dilakukan untuk mengembangkan obat yang dapat menghambat Virus.

Pihak berwenang di seluruh dunia telah menanggapi dengan menerapkan pembatasan perjalanan, penguncian/karantina, pengendalian bahaya di tempat kerja, dan penutupan bisnis. Banyak yurisdiksi juga telah bekerja untuk meningkatkan kapasitas pengujian dan melacak kontak orang yang terinfeksi.

Pandemi telah mengakibatkan gangguan sosial dan ekonomi global yang signifikan, termasuk resesi global terbesar sejak Depresi Hebat. Ini telah menyebabkan kekurangan pasokan yang meluas diperburuk oleh pembelian panik, gangguan pertanian, dan kekurangan makanan. Namun, emisi polutan dan gas rumah kaca juga telah berkurang. Banyak institusi pendidikan dan tempat umum telah ditutup sebagian atau seluruhnya, dan banyak acara telah dibatalkan atau ditunda. Informasi yang salah telah beredar melalui media sosial dan media massa. Pandemi telah mengangkat masalah diskriminasi ras dan geografis, keadilan kesehatan, dan keseimbangan antara keharusan kesehatan masyarakat dan hak individu

([https://en.m.wikipedia.org/wiki/ COVID-19_pandemic](https://en.m.wikipedia.org/wiki/COVID-19_pandemic)).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2013), Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Menurut Darmadi (2013), Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Penelitian ini pada umumnya bertujuan untuk mengetahui dan menentukan sesuatu yang baru tentang suatu masalah atau fenomena yang terjadi pada suatu objek.

Penelitian ini menggunakan metode yang bersifat kualitatif untuk mengetahui bagaimana Sistem Layanan Grab Car Di Masa Pandemi Covid-19.

B. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Banguntapan JL. Wonocatur RT 08/RW 25 Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

C. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Menurut Hasan (2002) data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan berupa hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pengemudi Grab Car di Masa Pandemi Covid-19.

2. Data Sekunder

Menurut Hasan (2002) data sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah di peroleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, dan lain sebagainya.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observai atau pengamatan merupakan cara untuk mengumpulkan data oleh peneliti secara langsung ke lapangan. Penelitian mengenai apa yang menjadi objek penelitian Menurut Arikunto (2006) menyatakan observasi atau yang di sebut dengan pengamatan yang meliputi kegiatan pemuatan perhatian suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra.

Jadi mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap. Jenis observasi atau pengamatan yang dapat dilakukan oleh peneliti dalam melakukan proses penelitian ini adalah mengamati kemajuan atau Perkembangan Grab Car di Masa Pandemi Covid-19.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2009), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dalam penelitian ini sebagai metode yang digunakan untuk mencari data kepada pengemudi (*Driver*) Grab Car di Masa Pandemi Covid-19.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain oleh subjek. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang di tulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan. Dengan metode ini, peneliti mengumpulkan data dari dokumen yang sudah ada, sehingga penulis dapat memperoleh catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian seperti : gambaran umum Grab. Keadaan pengemudi di saat masa pandemi Covid-19, dan juga Sistem Informasi dan Kemajuan Teknologi Grab Car di Masa

Pandemi Covid-19, keadaan pengemudi di saat masa pandemi Covid-19, foto-foto, catatan-catatan dan sebagainya.

4. Studi Pustaka

Penelitian ini dilakukan dengan mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan judul atau permasalahan yang diangkat oleh penulis.

E. Metode Analisi Data

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang akan dicapai, maka dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka dengan mengadakan reduksi data, yaitu data-data yang diperoleh dilapangan dirangkum dengan memilih hal-hal yang pokok serta disusun lebih sistematis sehingga mudah dikendalikan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisi data kualitatif, dimana data yang diperoleh dianalisa dengan metode deskriptif dengan cara berpikir induktif yaitu penelitian dimulai dari fakta-fakta yang bersifat empiris dengan cara mempelajari suatu proses, suatu penemuan yang terjadi, mencatat, menganalisa, menafsirkan, serta menarik kesimpulan dari proses tersebut. Analisi data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Umum Grab

1. Sejarah Grab

Grab adalah Perusahaan teknologi asal Malaysia yang berkantor di Singapura yang menyediakan aplikasi layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda 2 maupun roda 4. Perusahaan Grab hanya perusahaan teknologi yang meluncurkan aplikasi saja dan untuk kendaraannya sendiri adalah kendaraan milik mitra yang sudah bergabung di PT Grab Indonesia.

Transportasi kini sudah menjadi kebutuhan mendasar bagi kaum urban saat ingin menembus kemacetan. Pesatnya perkembangan teknologi, dapat membantu masyarakat ketika tetap membutuhkan transportasi nyaman, tetapi sedang malas memacu kendaraan pribadi, mobil-mobil nyaman bisa dipanggil hanya dengan sentuhan pada layar ponsel pintar. Kehadiran teknologi yang pesat terhadap transportasi memang telah menjadi Fenomena.

Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang merupakan warga negara Malaysia. Mereka melihat adanya dampak negatif dari tidak efisiennya sistem transportasi yang ada pada saat itu. Mereka pun memiliki ide untuk membuat aplikasi pemesanan transportasi, khususnya taksi, yang kemudian menobatkan mereka

sebagai finalis dalam Kontes Harvard Business School's 2011 Business Plann. Grab merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang kini telah berada di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam, menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 1,85.000 Pengemudi di seluruh Asia Tenggara. Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan, dan kepastian. Grab sendiri telah hadir di Indonesia pada bulan Juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek.

Grab hadir di Kota DIY khususnya di kecamatan Banguntapan pada pertengahan tahun 2016, sebagai layanan transportasi kendaraan roda empat berplat hitam dengan nama *Grabcar*. *Grabcar* ini merupakan alternatif transportasi yang menawarkan perkembangan transformasi dari sistem lama menjadi suatu sistem yang sama sekali berbeda, namun sangat cocok dengan kebutuhan masyarakat dengan mobilitas tinggi. *Grabcar* menawarkan kenyamanan taksi dengan harga rendah dan cukup bersaing dibandingkan dengan taksi resmi lainnya, sehingga *Grabcar* mengalami perkembangan yang sangat cepat. Sistem pemesanan dan pembayaran jasa transportasi dengan sistem *online* pada Grab membuat perkembangan baru dalam sistem transaksi jasa. Sistem transaksi yang semula menggunakan sistem tunai kini beralih pada sistem daring sebagai penggantinya.

2. Visi dan Misi Grab

a. Visi

Menjadi yang terdepan di Asia Tenggara, dengan memecahkan permasalahan transportasi yang ada serta memberikan kemudahan mobilitas pada 620 juta orang di Asia Tenggara setiap harinya.

b. Misi

- 1) Menjadi penyedia layanan teraman di Asia Tenggara.
- 2) Memberikan layanan yang mudah diakses oleh banyak orang.
- 3) Meningkatkan kehidupan para partner, baik pengemudi maupun penumpang.

3. Logo Grab



Gambar 4.1 Logo Grab

Awalnya, Grab mempunyai logo yang berbeda bagi masing-masing layanannya. Kemudian di tahun 2016 layanan-layanan ini disatukan dalam satu logo Grab yang baru guna melambangkan layanan Grab secara keseluruhan. Logo tersebut menampilkan *wordmark* dua garis berwarna hijau yang membentuk tulisan "Grab". Logo ini terinspirasi dari jalan raya yang tidak putus, tujuannya untuk

merepresentasikan kesempatan-kesempatan bagi pelanggan, mitra, karyawan, dan masyarakat yang tidak berujung. Logo ini pun merupakan simbol kebebasan untuk pengguna dalam mencapai tujuannya dengan memilih moda transportasi yang aman dan nyaman.

B. Pembahasan

1. Sistem Layanan Grab Car di masa pandemi Covid-19

Sistem layanan Grab Car di masa pandemi Covid-19 memberikan jasa transportasi menggunakan mobil pribadi yang berbasis Online atau menggunakan aplikasi Grab. pada Tahun 2020 telah di temukan penyakit mematikan yang disebut Covid-19 maka semua pengemudi diwajibkan mematuhi peraturan pemerintah banguntapan bantul dengan mengikuti protokol kesehatan sejak adanya virus di bulan maret 2020 dan setiap orang dianjurkan untuk mematuhi peraturan berlaku. Untuk yang memiliki pekerjaan aktivitas diluar atau harus pergi untuk keperluan penting, dipastikan mengikuti protokol kesehatan dan selalu memesan Grab Car protect yang sudah sesuai dengan prosedur Grab Protect yang memberi potensi lebih sesuai protokol kesehatan. Selama masa pandemi ini, Grab telah banyak beradaptasi di tengah masa pandemi Covid-19 selalu memakai masker, hand sanitaizer dan lain-lain.

Berdasarkan hasil penelitian sistem informasi yang di dapatkan, pada awal maret tahun 2020 Covid-19 melanda Indonesia,

2. Perkembangan Grab di masa pandemi Covid-19

Selama pandemi ini Grab telah meluncurkan berbagai program, mengembangkan teknologi baru (Grab car Protect), serta menerapkan prioritas baru untuk tetap beradaptasi di tengah pandemi Covid-19, Berdasarkan hasil penelitian bahwa mitra pengemudi dan pelanggan merupakan prioritas utama Grab ketika melakukan adaptasi bisnis di tengah pandemi. Ketika sejumlah wilayah mulai melakukan lockdown dan pembatasan sosial berskala besar (PSBB), agar mitra pengemudi bisa tetap bekerja dan terjaga dan pelanggan pun tetap bisa menggunakan layanan transportasi Grab untuk bepergian Grab mengambil beberapa inisiatif yaitu, keamanan dan kebersihan dan kesehatan yang harus di taati mitra pengemudi Grab dan pelanggan demi kenyamanan bersama.

Ada beberapa hal yang terkait dalam sistem perkembangan Grab di masa pandemi Covid-19 antara lain :

a. Penghasilan/Pendapatan Mitra Pengemudi di Tengah Pandemi

Pendapatan pengemudi Grab Car online secara keseluruhan pendapatan lebih rendah saat adanya Covid-19. Salah satu caranya dengan menerapkan program Grab protect diantaranya dengan menyediakan hand sanitizer, masker, hairnet, partisi hingga stasiun sanitasi untuk disinfektasi kendaraan. Ini bertujuan agar mitra pengemudi bisa mengangkut penumpang, dengan tetap berupaya mencegah penularan virus corona.

Berikut ada beberapa poin-poin yang harus dilakukan oleh GrabProect untuk meningkatkan Standar keamanan dan perkembangan Grab di masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Banguntapan yaitu:

- 1) Dianjurkan untuk tidak memesan layanan Stansportasi Grab ketika sedang terinfeksi Civid-19 atau mengalami gejala Covid-19.
- 2) Harus menggunakan masker dan taati protokol kesehatan.
- 3) Pengguna disarankan untuk melakukan pembayaran secara digital untuk menghindari kontak.
- 4) Dianjurkan untuk membersihkan tangan secara teratur.
- 5) Membatasi kontak fisik dengan Mitra pengantaran melalui pengantaran tanpa kontak, pembayaran tanpa kontak (dengan OVO), dan ambil sendiri di GrabFood.

Grab juga telah meluncurkan dua insiatif yang di rancangan untuk menghadirkan lebih banyak bantuan finansial dan kewirausahaan untuk komunitas Grab di kecamatan Banguntapan.

- 1) Memperluas cukupan skema bantuan keuangan Grab untuk Covid-19 sebagian besar Negara
- 2) Menyediakan berbagai langkah bantuan bagi merchant GrabbFood untuk membantu bisnis mereka selama masa sulit ini. Grab juga akan mendanal secara langsung serta bermitra dengan pihak ketiga terkait program pemasaran.

Untuk meningkatkan Perkembangan Grab di masa pandemi Covid-19 di kecamatan Banguntapan Grab juga meluncurkan Grab Assistant ini juga untuk membantu mitra pengemudi dari penumpang untuk terus berinovasi salah satunya untuk memperluas layanan Grab dan Grab Assistand. Sebab permintaan layanan ini bisa meningkat ditengah kebijakan pembatasan aktivitas masyarakat di luar rumah.

Dimasa pandemi ini Sistem perkembangan Grab di kecamatan banguntapan mendapat penghasilan tambahan melalui peningkatan visibilitas dalam aplikasi, promosi khusus, dan kategori khusus untuk restoran lokal.

Perkembangan Grab dimasa pandemi juga bekerja sama dengan Menteri kesehatan RI dalam penanganan Covid-19 di kecamatan Banguntapan antara lain:

- 1) Menjadi mitra yang dipercaya oleh Menteri Kesehatan RI untuk memberi pemeriksaan (*Screening*) awal Covid-19 bebas biaya via layanan telekonsultasi melalui GrabHealth layanan ini memungkinkan Dokter menilai resiko seorang tertular Covid-19 dan memberikan rekomendasi seperti melakukan isolasi mandiri atau melakukan tes Covid-19 .
- 2) Siap meluncurkan armada khusus untuk petugas layanan kesehatan dan pengantaran obat bagi rumah sakit yang bernaungan dibawah kementrian kesehatan RI.

b. Harapan Mitra Pengemudi di Tengah Pandemi Covid-19

Harapan mitra pengemudi ditengah pandemi Covid-19 berharap semoga dengan adanya Grab Car Protect ini dapat membantu para pengemudi untuk tetap bekerja dengan tidak rasa takut dan selalu mematuhi protokol kesehatan agar pengemudi dan penumpang/ pelanggan tetap dalam keadaan sehat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sistem informasi teknologi Grab Car selama masa pandemi mengalami perkembangan yang tidak biasanya yaitu mengalami penurunan kekurangan pelanggan/penumpang, namun demikian Grab terus melakukan perkembangan dengan meluncurkan teknologi baru “Grab protect” hingga pembayaran menggunakan online (*daring*).
2. Dengan adanya wabah atau Covid-19 penghasilan/pendapatan mitra pengemudi ditengah pandemi ini pendapatan pengemudi Grab Car secara keseluruhan pendapatan lebih rendah saat adanya Covid-19

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat disampaikan saran yang kiranya bermanfaat bagi Pengemudi/Driver :

1. Sebaiknya pihak Grab Car melakukan pengawasan dan monitoring kepada *driver* (mitra pengemudi) serta meningkatkan layanan Grab yang lebih baik agar dapat memberikan layanan yang aman dan nyaman serta menjamin keselamatan bagi konsumen Grab terlebih selama masa Pandemi Covid-19 ini *driver* (mitra pengemudi) harus lebih mematuhi protokol kesehatan.

2. Apabila mitra pengemudi layanan Grab Car terus bekerja selama masa pandemi diharapkan agar terus meningkatkan kenyamanan dan selalu mematuhi protokol kesehatan, mitra dianjurkan untuk selalu memeriksa kesehatan dan kondisinya kurang baik sebaiknya jangan melakukan aktivitas diluar rumah atau menghindari untuk bertemu orang diluar rumah agar tidak terpapar Virus Corona karena kondisi tubuh yang kurang baik demi memutuskan mata rantai penyebaran Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Rifaldi.2016 *Tentang Teknologi perkembangan Grab*.<http://www.grab.com>
- Sulistiyowati.2016 *Tentang perkembangan Grab*. <http://wwwgrab.com>
- Wibowo, J. B. (2018) *Analisis perbandingan pendapatan Grab sebelum pandemi dan sesudah pandemi (Studi kasus di Kota Yogyakarta)*
- Hasan, M. Iqbal, 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasi*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Creswell, J. W. 2012 *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- <http://www.grab.com/berapa-penghasilandrive-gojek-saat-ini/>, diakses pada 23 Maret 2020.
- <https://www.gajiumr.com/gaji-umr-jawa-tengah/>, 2020
- Widiartanto, Y.H., 2016 *Kemhub keluarkan aturan stanportasi berbasis aplikasi*
- Jogiyanto (2005). *Sistem Kumpulan Dari Elemen-Element Yang Berinteraksi Untuk Mencapai Tujuan*. Yogyakarta : Andi

LAMPIRAN



Lampiran 1. Pemasangan Partisi



Lampiran 2. Foto