

Analisis Sistem Kerja Aplikasi Transportasi Online dalam Peningkatan Kinerja Driver

Mahmud Yunus^{a,*}, Ety Soesilowati^b, Dewi Liesnoor Setyowati^c, Thriwaty Aarsal^d

^a Universitas PGRI Semarang, Jalan Sidodadi Timur 24 Kota Semarang 50125, Indonesia

^{b,c,d} Universitas Negeri Semarang, Sekaran Gunungpati, Kota Semarang 50229, Indonesia

* Alamat Surel: mahmud_yunus@upgris.ac.id

Abstrak

Sistem aplikasi *driver* transportasi online mengatur pemberian order pekerjaan kepada mitra *driver* berdasarkan kinerja *driver*. Terdapat tiga klasifikasi jenis akun aplikasi *driver* yaitu akun prioritas, akun normal dan akun yang tidak diprioritaskan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis cara kerja sistem aplikasi transportasi *online* dan dampaknya terhadap kinerja *driver* transportasi *online*. Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Informan dari penelitian ini adalah 30 *driver* di Kota Semarang yang terdiri dari *driver* Gojek dan *driver* Grab. Teknik pengambilan data menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat dampak yang besar dari cara kerja sistem aplikasi terhadap peningkatan kinerja *driver* dalam bekerja. Pembagian akun prioritas, akun normal dan akun tidak prioritas memberikan dampak pada cara kerja *driver*. Pemilik akun yang tidak diprioritaskan berusaha meningkatkan status akunya menjadi akun normal bahkan naik level menjadi akun prioritas dengan meningkatkan kinerjanya. Pemilik akun normal berusaha meningkatkan kinerjanya agar bisa naik level menjadi akun prioritas. Pemilik akun prioritas akan tetap mempertahankan kinerjanya agar tidak turun level ke akun normal bahkan turun level ke akunya yang tidak diprioritaskan.

Kata kunci: Aplikasi, Transportasi *Online*, Kinerja *Driver*, Gojek, Grab

© 2019 Dipublikasikan oleh Universitas Negeri Semarang

1. Pendahuluan

Transportasi *online* merupakan transformasi dari transportasi konvensional (Nugroho, D. G., Chrisnanto, Y. H., & Wahana, A. (2016), yang merupakan bagian dari perkembangan teknologi dibidang aplikasi transportasi (Yunus, M., 2018). Transportasi *online* memberikan kemudahan bagi konsumennya untuk memesan layanannya dengan sekali sentuh menggunakan *smartphone* yang dimilikinya (Farida, I., Tarmizi, A., & November, Y., 2016). Layanan yang ditawarkan oleh transportasi *online* diantaranya mengantar orang, mengantar makanan, mengantar barang, dan lain sebagainya (Farida, I., Tarmizi, A., & November, Y., 2016). Transportasi *online* menawarkan kemudahan, biaya yang lebih murah, layanan yang bervariasi, keamanan yang lebih terjamin kepada konsumennya (Wahyusetyawati, E., 2017). Layanan dan kemudahan yang diberikan transportasi menarik minat konsumen untuk mememesannya sehingga transportasi *online* menjadi salah satu transportasi yang saat ini diandalkan oleh masyarakat Indonesia (Rosa, A., & Widad, A., 2017).

Saat ini pekerjaan *driver* transportasi *online* menjadi salah satu pekerjaan yang sangat diminati di Indonesia (Anindhita, W., Arisanty, M., & Rahmawati, D., 2016). Kehadiran perusahaan aplikasi transportasi *online* disambut oleh masyarakat yang membutuhkan pekerjaan dengan pendapatan yang besar dan waktu yang fleksibel (Simbolon, A. K., 2019). Sebagian orang menjadikan pekerjaan *driver* transportasi *online* sebagai pekerjaan sampingan untuk menambah penghasilan dari pekerjaan utamanya (Koesmawan, M., Erhandy, D., & Dahlan, D., 2018). Hubungan antara perusahaan penyedia aplikasi *online* dengan *driver* adalah perjanjian mitra, sehingga sistem kerja yang fleksibel dan luwes (Nola, L. F., 2018).

Jumlah *driver* transportasi *online* yang banyak perlu ada mekanisme untuk mengaturnya. Perusahaan penyedia aplikasi transportasi *online* membuat mekanisme untuk mengatur *driver* transportasi *online* yaitu dengan memberikan insentif dan sanksi kepada mitra *driver* yang melanggar peraturan (Putra, M. A. A. S., 2019). Insentif diberikan kepada *driver* dengan kinerja yang mencapai target tertentu. Insentif yang diberikan perusahaan berupa bonus dan juga pemberian prioritas kepada akun *driver* (Walfi, H., 2019). Sanksi yang diberikan kepada *driver* mulai dari *suspend* 30 menit yang diberikan kepada *driver* yang sering menolak orderan, akun *driver* menjadi akun yang tidak diprioritaskan karena jarang menjalankan pekerjaan sampai dengan pemutusan mitra bagi *driver* yang terbukti melanggar peraturan berat seperti jual beli akun (Mutmainnah, M., 2019), pelecehan seksual (Djunaidi, K., 2017), menggunakan aplikasi fake yang merugikan perusahaan dan pelanggaran berat lainnya (Santoso, Y. A., 2018).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana cara kerja sistem aplikasi transportasi *online* dan dampaknya terhadap kinerja *driver* transportasi *online*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana cara kerja sistem aplikasi transportasi *online* dan dampaknya terhadap kinerja *driver* transportasi *online*, terutama pada Pembagian akun prioritas, akun normal dan akun tidak prioritas memberikan dampak pada cara kerja *driver*.

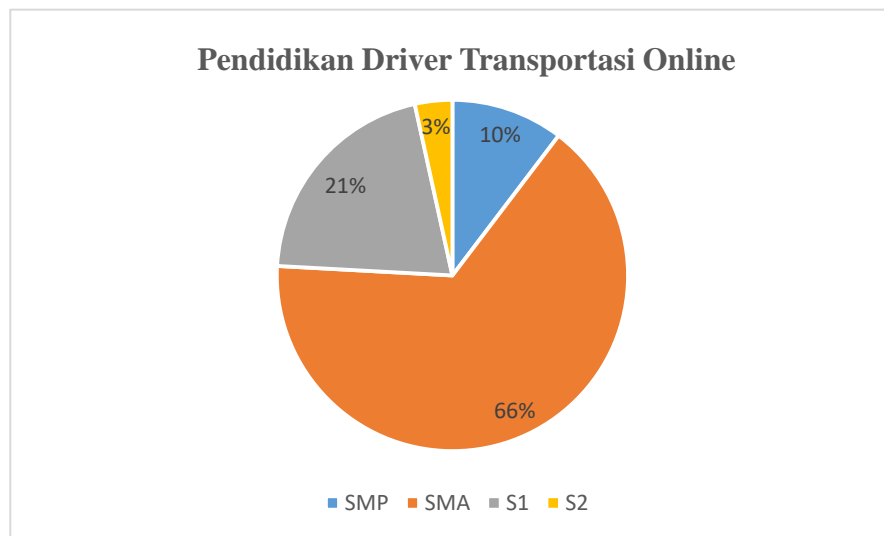
2. Metode

Penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif. Subjek penelitian ini adalah *driver* transportasi *online* motor baik dari *driver* Gojek maupun Grab. Prosedur pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara mendalam mengenai jenis akun aplikasi yang dimiliki oleh masing-masing *driver* transportasi *online* motor di Kota Semarang. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 30 *driver* transportasi *online* motor yang dipilih secara *random sampling*. Lokasi penelitian dilakukan di Stasiun Poncol, Stasiun Tawang, Paragon Mall dan di Kampus 1 Universitas PGRI Semarang. Alasan pemilihan lokasi didasari karena ramainya *driver* transportasi *online* berkumpul.

Analisis data menggunakan *interactif mode* dari Miles, M. B., & Huberman, A. (2014) yang unsur-unsurnya meliputi data *collection*, data *condensation*, data *display* dan *conclutions drawing/verifying*. Peneliti mengoleksi data yang didapatkan dari hasil observasi dilokasi penelitian, peneliti mendapatkan berbagai dokumen yang relevan dengan tema penelitian baik didapatkan dari data primer maupun data skunder dan dari melakukan wawancara secara mendalam kepada *driver* mengenai sistem kerja aplikasi transportasi *online* terhadap peningkatan kinerja *driver*.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 informan *driver* transportasi *online* dengan rincian 18 *driver* Grab dan 12 *driver* Gojek. Peneliti mendapatkan data driver berdasarkan profil pendidikannya sebagai berikut :

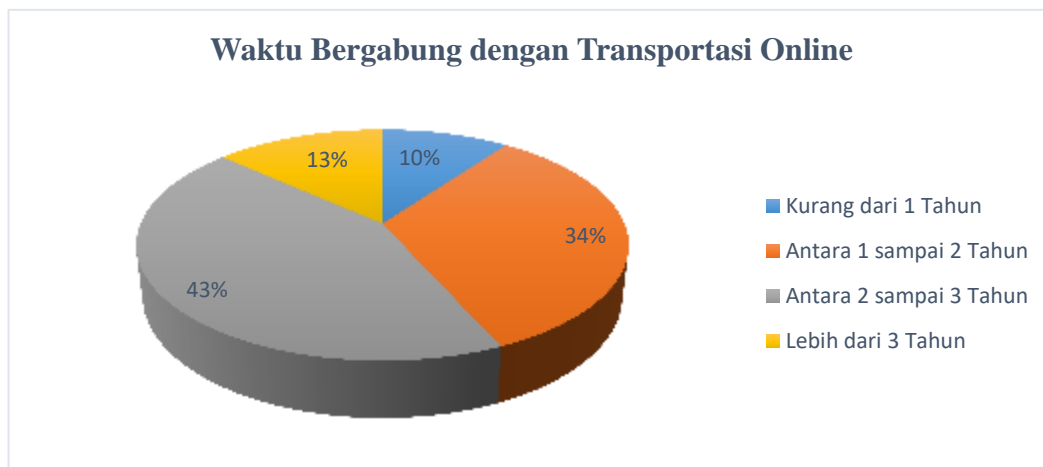


Gambar 1. Data pendidikan Driver

Dari 30 informan *driver* transportasi *online* yang berpendidikan SMP sebanyak 3 orang, SMA sebanyak 19 Orang, S1 sebanyak 7 orang dan S2 sebanyak 1 orang. Data tersebut memberikan gambaran bahwa terdapat 8 orang yang memiliki pendidikan tinggi yakni 7 orang berpendidikan S1 dan 1 orang berpendidikan S2. Jika ditanyakan lebih lanjut kepada *driver* yang berpendidikan tinggi mengaku bahwa pekerjaan *driver* merupakan pekerjaan yang fleksibel dan memiliki potensi untuk menghasilkan pendapatan yang cukup besar dibandingkan pekerjaan lain.

Hasil penelitian dengan menggunakan teknik wawancara ditriangulasikan dengan teknik observasi yang dibuktikan dengan data informasi diakun *driver* peneliti mendapatkan informasi seberapa lama *driver* bekerja sebagai berikut :

Gambar 2. Waktu Bergabung dengan Transportasi *Online*



Jika melihat gambar diatas dapat dilihat bahwa mayoritas *driver* yang dijadikan informan yakni sebesar 90% merupakan *driver* yang telah bergabung dengan perusahaan transportasi *online* lebih dari 1 tahun. Bergabungan *driver* yang lebih dari satu tahun seharusnya dapat menjadikan *driver* memahami peraturan dan mekanisme kerja sebagai *driver* transportasi *online*. Terbukti dari 30 informan, semua menjawab mengetahui sistem kerja aplikasi penyedia transportasi, seperti mekanisme penghargaan dan hukuman.

Setelah melakukan wawancara mendalam dengan informan, peneliti mendapatkan informasi saat ini penyedia aplikasi transportasi memberikan kebijakan pengklasifikasian akun *driver* transportasi *online*. Pembagian klasifikasi akun berdasarkan kinerja dari *driver* itu sendiri, yang meliputi jenis akun prioritas, akun normal dan akun yang tidak diprioritaskan. Akun prioritas adalah akun yang diberikan istilah “gacor” oleh *driver*, akun ini sangat mudah untuk mendapatkan orderan, *driver* yang selesai

menyelesaikan pekerjaan bahkan akan mendapatkan orderan lagi, hal ini sangat menguntungkan *driver* karena akan mendapatkan pendapatan yang besar dari jumlah menyelesaikan orderan dan akan cepat tutup poin dari target yang ditentukan agar mendapatkan insentif bonus. Rata-rata *driver* yang memiliki akun prioritas cukup dengan bekerja selama 8 jam bisa mendapatkan pendapatan bersih minimal Rp. 250.000.

Jenis akun normal adalah akun yang biasa-biasa saja, akun normal mendapatkan orderan tidak seramai akun prioritas. *Driver* akun normal masih bisa mencapai target tutup poin untuk mendapatkan bonus jika bekerja lebih dari 12 jam perhari. Pendapatan bersih *driver* dengan akun normal rata-rata sebesar Rp. 200.000. Sedangkan jenis akun tidak diprioritaskan atau yang disitilahkan sebagai akun "gagu" sangat sulit mendapatkan orderan. Jenis akun ini semacam sanksi kepada *driver* dengan performa yang rendah, yang sering memilih konsumen bahkan sering menolak orderan yang masuk dalam aplikasi. *Driver* pemilik akun "gagu" hanya diberikan orderan satu atau dua kali dalam sehari, sehingga sulit untuk mencapai target poin. Pendapatan *driver* dengan akun "gagu" sangat rendah sehari paling banyak hanya kurang dari Rp. 100.000, meskipun bekerja selama seharian.

Berikut tabel perbandingan antra akun prioritas, akun normal dan akun yang tidak diprioritaskan berdasarkan sistem kerja aplikasi transportasi *online* :

Tabel 1. Tabel Perbandingan Jenis Akun *Driver*

Jenis Akun	Rata-rata Pendapatan	Rata-rata Bonus	Waktu Kerja
Akun Prioritas	> Rp.250.000	> Rp.80.000	< 8 Jam
Akun Normal	< Rp. 250.000	Rp. 80.000	>12 Jam
Akun tidak Prioritas	< Rp. 100.000	-	> 12 Jam

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa *driver* pemilik akun prioritas sangat diuntungkan karena bisa mendapatkan rata-rata pendapatan ditambah dengan bonus dengan waktu penyelesaian pekerjaan kurang dari 8 jam. Pemilik akun normal masih bisa mendapatkan pendapatan yang besar ditambah dengan bonus akan tetapi waktu untuk bekerja lebih lama dari akun prioritas yaitu lebih dari 12 jam. Sedangkan akun tidak diprioritaskan maksimal pendapatan sebesar Rp. 100.000 tanpa mendapatkan tambahan bonus dan penyelesaian pekerjaan lebih lama lebih dari 12 jam.

Menyadari mengenai sistem kerja aplikasi transportasi *online*. *Driver* dengan jenis akun prioritas akan mempertahankan level akunya dengan tetap mempertahankan kinerjanya. *Driver* dengan akun prioritas tidak ingin turun level ke akun normal atau akun tidak diprioritaskan. *Driver* pemilik akun normal akan meningkatkan kinerjanya agar bisa naik level ke akun prioritas, dengan cara meningkatkan kinerjanya. Akun aplikasi disetel *auto bid* yang artinya menerima semua orderan pekerjaan yang diberikan dengan memberikan pelayanan prima. Sedangkan pemilik akun tidak diprioritaskan perlu melakukan terapi akunya dengan cara mengaktifkan akun aplikasi 24 jam dengan mensetel *auto bid*. *Driver* pemilik akun tidak diprioritaskan bekerja lebih keras bahkan sampai "ngalong" bekerja dimalam hari untuk memulihkan akunya agar tidak "gagu" lagi. Terapi dengan meningkatkan kinerja diharapkan dapat menaikkan level akun tidak diprioritaskan menjadi akun normal atau bahkan menjadi akun diprioritaskan.

Dari hasil dan pembahasan penelitian dapat dianalisa bahwa sistem kerja aplikasi transportasi *online* berdampak besar terhadap peningkatan kinerja *driver* transportasi *online*. Peningkatan kinerja sangat menguntungkan baik bagi *driver*, konsumen maupun perusahaan transportasi *online*. Keuntungan bagi *driver* karena dapat meningkatkan pendapatan dan bonus. Keuntungan bagi konsumen akan mendapatkan pelayanan dan kinerja yang baik dari *driver* dan keuntungan bagi perusahaan akan semakin mendapatkan banyak pembagian keuntungan dari *driver*.

4. Simpulan

Simpulan dalam penelitian ini menunjukkan terdapat dampak yang besar dari cara kerja sistem aplikasi terhadap peningkatan kinerja driver dalam bekerja. Pembagian akun prioritas, akun normal dan akun tidak prioritas memberikan dampak pada cara kerja driver. Pemilik akun yang tidak diprioritaskan berusaha meningkatkan status akunya menjadi akun normal bahkan naik level menjadi akun prioritas dengan meningkatkan kinerjanya. Pemilik akun normal berusaha meningkatkan kinerjanya agar bisa naik level menjadi akun prioritas. Pemilik akun prioritas akan tetap mempertahankan kinerjanya agar tidak turun level ke akun normal bahkan turun level ke akun yang tidak diprioritaskan.

Daftar Pustaka

- Anindhita, W., Arisanty, M., & Rahmawati, D. (2016, November). Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online (Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komuniiasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi). In *Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC*.
- Djunaidi, K. (2017). Pengaruh Aksesibilitas, Jaminan Rasa Aman, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Konsumen Menggunakan Layanan Go-Jek Di Kota Palembang (Doctoral dissertation, Universitas Katolik Musi Charitas).
- Farida, I., Tarmizi, A., & November, Y. (2016). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 1(1), 31-40.
- Hamidu, S. H. (2019). Jasa Transportasi Online (Studi Komparatif Pengambilan Keputusan Mahasiswa Pengguna Gojek Dan Grab Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar) (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Koesmawan, M., Erhandy, D., & Dahlan, D. (2018). Analisis Perbandingan Manajemen Keuangan Ojek Online Dan Ojek Reguler Studi Kasus Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur. *Liquidity*, 7(1), 41-52.
- Miles, M. B., & Huberman, A. (2014). M., & Saldana, J.(2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*, 3.
- Mutmainnah, M. (2019). Analisis hukum Islam terhadap jual beli akun transportasi online: studi di grup Facebook Gojek Jual Beli Akun Surabaya (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Nola, L. F. (2018). Perjanjian Kemitraan Vs Perjanjian Kerja Bagi Pengemudi Ojek Online. Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR, Jakarta.
- Nugroho, D. G., Chrisnanto, Y. H., & Wahana, A. (2016). Analisis Sentimen Pada Jasa Ojek Online Menggunakan Metode Naïve Bayes. *Prosiding SNST Fakultas Teknik*, 1(1).
- Putra, M. A. A. S. (2019). Alienasi Driver Transportasi Online (Studi Pada Mitra Go-Jek Dan Grab) (Doctoral Dissertation, Universitas Airlangga).
- Rosa, A., & Widad, A. (2017). Faktor-Faktor yang Membedakan Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Dalam Kota (Studi Kasus Angkutan Umum Konvensional dan Berbasis Online). *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS SRIWIJAYA*, 15(3), 164-172.
- Santoso, Y. A. (2018). Penggunaan aplikasi Fake GPS pada mitra pengemudi PT Oke Jack Indonesia: studi analisa hukum Islam (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel).
- Simbolon, A. K. (2019). Dampak Transportasi Online (Go-Ride) Terhadap Penurunan Angka Pengangguran Di Kota Medan. *JEpa*, 4(2), 58-63.
- Wahyusetyawati, E. (2017). Dilema Pengaturan Transportasi Online. *Jurnal RechtsVinding*. ISSN, 2089-9009.
- Yunus, M. (2018). Go-Jek Sebagai Simbol Perubahan Sosial dan Ekonomi Di Kota Tegal. *Equilibria Pendidikan: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi*, 2(2), 59-68.
- Walfi, H. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Ojek Online di Kota Bandar Lampung (Studi Kasus Go-Jek Kota Bandar Lampung).