

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian serta analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem operasional Grab Car saat ini sudah cukup baik, hal tersebut terbukti dari beberapa hal berikut yaitu syarat pemberian bonus yang jelas bagi pengemudi yaitu harus memiliki tingkat penyelesaian order per minggu yaitu sebesar 70% dengan rating 4.7 per minggu dan ditambah lagi dengan bonus harian saat jam-jam sibuk yang telah ditetapkan pihak Grab Car, adanya sistem *suspend* yang mengikat setiap pengemudi agar tidak melakukan tindakan pelanggaran yang dapat merugikan berbagai pihak termasuk penumpang, dan adanya asuransi kecelakaan bagi setiap pengemudi dan penumpang Grab Car.
2. Nilai rata-rata dari gap antara nilai kepuasan dan harapan yang ditinjau dari masing-masing dimensi kualitas yaitu sebesar -0,3 hingga -0,04 untuk pengemudi dan sebesar -0,45 hingga -0,51 untuk pengguna/konsumen.
3. Frekuensi penggunaan layanan transportasi Grab Car oleh masyarakat Yogyakarta dinilai cukup. Hasil yang diperoleh penulis, layanan Grab Car digunakan sesekali, jika ada keperluan saja. Terbukti dari data frekuensi pemakaian Grab Car sekitar 80% responden menggunakan layanan Grab Car sebanyak 1 hingga 3 kali saja dan 1 kali hingga 2 kali saja dalam seminggu.

4. Pendapatan bersih pengemudi Grab Car yaitu sebesar Rp 3.600.000,- hingga Rp 7.200.000,- per bulan, sedangkan UMP D.I Yogyakarta tahun 2017 yaitu sebesar Rp 1.337.645,-. Dengan demikian, maka layanan transportasi Grab Car dapat dikatakan cukup menguntungkan bagi Pengemudi.
5. Biaya transportasi Grab Car lebih tinggi dibandingkan dengan mobil pribadi yaitu sebesar Rp 3.500,-/km untuk tarif batas bawah dan Rp 6.000,-/km untuk tarif batas atas sedangkan mobil pribadi yang hanya sebesar Rp 833,-/km. Namun ada beberapa faktor yang membuat pengguna/konsumen Grab Car tetap memilih layanan transportasi ini. Dalam beberapa kondisi tertentu, pengguna Grab Car harus berpergian sendiri ke Bandara, Terminal ataupun Stasiun, maka pengguna tidak harus membayar biaya parkir inap karena membawa mobil pribadi. Beberapa pengguna mengatakan lebih memilih menggunakan Grab Car daripada mobil pribadi karena keterbatasan atau sulitnya mencari lahan parkir di tempat yang ingin dituju. Beberapa pengguna juga mengatakan bahwa, biaya yang dikeluarkan untuk memesan Grab Car dinilai masih dalam batas wajar. Sehingga pengguna merasa tidak mempermasalahkan selisih biaya yang dikeluarkan.
6. Layanan transportasi Grab Car lebih cocok untuk perjalanan yang tidak dilakukan secara rutin seperti jalan-jalan ke destinasi wisata di dalam Kota Yogyakarta dan penjemputan/pengantaran ke stasiun/bandara/terminal.

7. Di masa yang akan datang, jika sistem Grab Car sudah cukup baik dan minat masyarakat yang tinggi, maka layanan transportasi Grab Car dimungkinkan dapat mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, terdapat beberapa saran mengenai sistem operasional serta layanan Grab Car yaitu sebagai berikut:

1. Untuk saat ini Grab Car sudah mempunyai Grab Blog yang berisi informasi untuk pengemudi maupun pengguna, akan tetapi informasi yang diberikan dinilai masih kurang memadai dan jarang diperbaharui. Untuk itu disarankan perusahaan Grab lebih sering memperbaharui informasi yang diberikan kepada pengemudi maupun pengguna. Serta keterbukaan informasi sangat di perlukan oleh pengemudi.
2. Sistem performa pengemudi yang dinilai masih belum maksimal, sebaiknya di kaji kembali dan ditingkatkan lagi agar tidak merugikan pengemudi maupun pengguna Grab Car.
3. Sebaiknya perusahaan Grab Car menambah jumlah titik-titik tujuan/destinasi seperti toko, restoran dan tempat usaha kecil lainnya yang belum terdaftar di dalam *database* aplikasi Grab Car.

DAFTAR PUSTAKA

- Allo, T.D., 2016, "Tinjauan Yuridis terhadap Perikatan dalam Penyedia Jasa Layanan Taksi Uber dan Pertanggungjawaban bagi Penyedia Jasa Layanan Taksi Uber, Pemilik Rental Mobil, Sopir Taksi Uber yang Menimbulkan Kerugian bagi Pengguna Jasa", *Skripsi*, Universitas Kristen Maranatha.
- Amajida, F.D., 2016, Kreativitas Digital dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online "Go-Jek" di Jakarta, *Informasi Kajian Ilmu Komunikasi*, vol. 46, no.1.
- Anonim, 2015(a), 10 Jasa Transportasi Online di Indonesia, dari Go-Jek hingga Uber, <http://economy.okezone.com/read/2015/09/23/320/1219859/10-jasa-transportasi-online-di-indonesia-dari-go-jek-hingga-uber/>, diakses 22 Maret 2017.
- Anonim, 2015(b), Transportasi Online Jadi Alternatif Karena Praktis dan Murah, <http://iklanpos.co.id/highlights-newedition/transportasi-online-jadi-alternatif-karena-praktis-dan-murah/>, diakses 22 Maret 2017.
- Anonim, 2016, Ini dia besaran UMP/UMK 2017 di DIY, http://krjogja.com/web/news/read/14257/Ini_Dia_Besaran_UMP_UMK_2017_DI_DIY, diakses 25 September 2017.
- Anonim, 2016, Permenhub 32 Tahun 2016 Payung Hukum Taxi Aplikasi Yang Transparan., diakses 23 Maret 2017., <http://www.dephub.go.id/post/read/permenhub-32-tahun-2016-payung-hukum-taxi-aplikasi-yang-transparan>,
- Febriany, W.E., 2014, Pengaruh Keberadaan Taksi untuk Transportasi Masyarakat di Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali, *Laporan Penelitian Universitas Muhammadiyah Surakarta*, Surakarta.
- Grab Car Indonesia., 2017(a), Grab Car: Aplikasi Pesan Kendaraan Pribadi Online, <https://www.grab.com/id/car/>, diakses 23 Maret 2017.
- Grab Car Indonesia., 2017(b), FAQ Pengemudi Grab Car, <http://id.grabcar.com/blog/2016/11/23/faq-pengemudi/>, diakses 18 September 2017.
- Grab Car Indonesia., 2017(c), Grab Car Yogyakarta Skema Insentif 14 – 20 Agustus 2017, <https://www.grab.com/id/blog/driver/grabcar-yogyakarta-skema-insentif-14-20-agustus-2017/>, diakses 18 September 2017.

- Grab Car Indonesia., 2017(d), Kode Etik Mitra Grab, <https://www.grab.com/id/blog/driver/car/kodeetikgdriver/>, diakses 18 September 2017.
- Grab Car Indonesia., 2017(e), Gambaran Umum Asuransi kecelakaan personal Grab, <https://www.grab.com/id/blog/asuransi/>, diakses 25 September 2017.
- Grab Car Indonesia., 2017(f), Fitur “Booking Marathon” untuk menambah penghasilan., <https://www.grab.com/id/blog/driver/grabcar-cara-terbaru-untuk-menambah-penghasilan-anda/>, diakses 18 September 2017.
- Grab Car Indonesia., 2017(g), Overview Of Grab’s Personal Accident Insurance., <https://www.grab.com/id/insurance/>, diakses 25 September 2017.
- Grab Car Indonesia., 2017(h), Tampilan Baru Aplikasi Grab Driver., <https://www.grab.com/id/blog/driver/bike/tampilan-baru-aplikasi-grab-driver/>, diakses 18 September 2017.
- Grab Car Indonesia., 2017(i), Grab Car – Fitur terbaru aplikasi Grab Driver untuk meningkatkan order Mitra., <https://www.grab.com/id/blog/driver/grabcar-fitur-terbaru-aplikasi-grabdriver-untuk-meningkatkan-order-mitra/>, diakses 18 September 2017.
- Grab Car Indonesia., 2017(j), Grab Car Yogyakarta Skema Isentif 1 – 7 Mei 2017, <https://www.grab.com/id/blog/driver/grabcar-yogyakarta-skema-insentif-1-7-mei-2017/>, diakses 18 September 2017.
- Hanganararas, S., 2017, Analisis Kelayakan Layanan Go-Jek Sebagai Moda Transportasi di Yogyakarta, *Skripsi*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2017, Peraturan Menteri nomor 26 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek, Sekretariat Kementerian Perhubungan, Jakarta.
- Kharish, I., 2016, Masyarakat Dapatkan 5 Manfaat Ini dari Transportasi Online, <http://www.datdut.com/transportasi-online/6/>, diakses 23 Maret 2017.
- Lovelock, C.H., dan Waright, L.K., 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Indeks, Jakarta.
- Nurdiansyah, D., 2014, *Uji Validitas dan Reliabilitas*, <http://www.statsdata.my.id/2011/12/uji-validitas-dan-reliabilitas.html>, diakses 31 Desember 2016.

- Ong, J.O., 2014, Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *JaTI Undip*, vol. IX, no.1.
- Parasuraman, Z., dan Berry, 1988, SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, *Journal of Retailing*, Marketing Science Institute, 1(64): h: 12-40.
- Renta, I., dkk, 2003, Studi Moda Angkutan Becak di Kota Makassar, *Simposium VI FSTPT*, Universitas Hasanuddin Makassar.
- Sari, N.N., 2016, Profil Singkat Grab, <http://nitanovitasr.blogspot.co.id/2016/10/profil-singkat-grab.html>, diakses 27 Maret 2017.
- Sugiyono., 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono., 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Widiartanto, Y.H., 2016, *Kemhub Keluarkan Aturan Transportasi Berbasis Aplikasi*, <http://teknokompas.com/read/2016/04/20/17240267/Kemhub.Keluarkan.Aturan.Transportasi.Berbasis.Aplikasi>, diakses 30 Agustus 2016.



DAFTAR PERTANYAAN

(Bersifat Rahasia, hanya dipergunakan untuk keperluan Penelitian Tugas Akhir "Analisis Kelayakan Layanan Grab Car Sebagai Moda Transportasi di Yogyakarta")

A. Karakteristik Pengemudi/Driver

Diisi dengan melingkari nomor yang dipilih

1	Usia	:	1) < 20thn	2) 20-30thn	3) 30-40thn	4) >40thn
2	Jenis Kelamin	:	1) Laki-laki	2) Perempuan		
3	status perkawinan	:	1) Kawin	2) Belum kawin		
	Jumlah anak (bila sudah berkeluarga)	:				
4	Tempat tinggal	:	1) Kota Yogya	2) Kab. Bantul	3) Kab. Gn. Kidul	
			4) Kab. Sleman	5) Kab. Kulon Progo		
5	SIM yang dimiliki	:	1) SIM A	2) SIM B1	3) SIM B2	4) SIM A Umum
			5) SIM B1 Umum	6) SIM B2 Umum		
6	Menjadi driver GrabCar adalah profesi	:	1) Utama	2) Sampingan		
	Jika driver GrabCar merupakan profesi sampingan, maka profesi Utama anda	:	1) Pegawai Negeri	2) Pegawai Swasta	3) Wiraswasta	
			4) Wirausaha	5) Lainnya, Sebutkan :		
7	Pendapatan bersih per hari	:	1) <200rb	2) 200rb-400rb	3) 400rb-700rb	
			4) >700rb			

B. Biaya Operasional Pengemudi

Diisi dengan melingkari nomor yang dipilih

1	Jenis kendaraan	:	Mobil			
	Merk & tipe kendaraan	:				
	Transmisi	:	1) Otomatis	2) Manual		
	Tahun Pembuatan	:				
	Kapasitas silinder mesin	:				
2	Kepemilikan kendaraan	:	1) Pribadi	2) Sewa	3) Perusahaan	
	Jika pribadi, sistem pembeliannya :	:	1) Tunai	2) Kredit		
	Kepemilikan STNK	:	1) Pribadi	2) Perusahaan	3) Badan hukum	
3	Biaya kendaraan	:				
	cicilan/bln (utk kredit)	:	1) <2jt	2) 2jt-3jt	3) 3jt-5jt	4) >5jt
	sewa/hari (utk sewa)	:	1) <200rb	2) 200rb-300rb	3) >300rb	
	Pajak kendaraan/PKB	:	1) <1jt	2) 1jt-1,5jt	3) 1,5jt-2jt	4) >2jt
	Uang bensin/hari	:	1) <100rb	2) 100rb-200rb	3) 200rb-300rb	4) >300rb
4	Biaya operasional lainnya/hari (jika ada)	:				

C. Karakteristik Order

Diisi dengan melingkari nomor yang dipilih

1	Jumlah orderan/hari	:	1) <5	2) 5-10	3) 10-15	4) >15, sebutkan :
2	Jarak tempuh/order	:	1) <5km	2) 5km-8km	3) 8km-11km	
			4) 11km-15km	5) >15km, sebutkan :		
3	Waktu tempuh/order	:	1) <5mnt	2) 5-10mnt	3) 10-20mnt	
			4) 20-30mnt	5) >30mnt, sebutkan :		
4	Waktu untuk mendapatkan order	:	1) <5mnt	2) 5-10mnt	3) 10-20mnt	
			4) >20mnt, sebutkan :			
5	Waktu operasional driver (bisa dipilih lebih dari 1)	:	1) Pagi (05.00-10.00 WIB)	2) Siang (10.00-14.00 WIB)		
			3) Sore (14.00-18.00 WIB)	4) Malam (18.00-23.00 WIB)		
6	Alasan memilih menjadi Driver Grab Car (bisa memilih lebih dari 1)	:	1) Penghasilan yang menjanjikan			
			2) Lebih mudah mendapatkan pelanggan dengan adanya aplikasi			
			3) Waktu bekerja bisa ditentukan sendiri			
			4) Diajak teman/saudara			
			5) Lainnya, sebutkan :			

7	Jenis layanan Grab Car yang dipesan	: 1) Grab Car 2) Grab Taxi
8	Lokasi penjemputan yang paling sering dilakukan (<i>bisa pilih max. 3</i>)	: 1) Mall/Pusat perbelanjaan 2) Bandara 3) Sekolah (SD/SMP/SMA) 4) Stasiun Kereta 5) Daerah Wisata 6) Universitas 7) Rumah tinggal/pemukiman 8) Perkantoran 9) Lainnya, sebutkan :
9	Lokasi pengantaran yang paling sering dilakukan (<i>bisa pilih max. 3</i>)	: 1) Mall/Pusat perbelanjaan 2) Bandara 3) Sekolah (SD/SMP/SMA) 4) Stasiun Kereta 5) Daerah Wisata 6) Universitas 7) Rumah tinggal/pemukiman 8) Perkantoran 9) Lainnya, sebutkan :

D Tingkat Kepuasan dan Harapan Pengemudi

Diisi dengan memberikan tanda keklis (√) pada kolom yang dipilih

Keterangan kolom pengisian :

Tingkat Kepuasan

- 1 = Sangat Buruk/Sangat Tidak Setuju
- 2 = Buruk/Tidak Setuju
- 3 = Biasa
- 4 = Baik/Setuju
- 5 = Sangat Baik/Sangat Setuju

Tingkat Harapan

- 1 = Sangat Tidak Penting
- 2 = Tidak Penting
- 3 = Biasa
- 4 = Penting
- 5 = Sangat Penting

No.	Pertanyaan	Kepuasan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
BUKTI LANGSUNG											
1	Kemampuan aplikasi Grab Car untuk menerima dan menyelesaikan orderan										
2	Kemampuan perusahaan dalam menetapkan sistem operasional layanan Grab Car										
3	Kemampuan perusahaan dalam menampung keluhan/masukan dari driver										
KEANDALAN											
4	Aplikasi sangat mudah digunakan										
5	Aplikasi memudahkan driver untuk mendapatkan banyak orderan										
6	Aplikasi selalu berfungsi dengan baik (tidak mudah/sering <i>error</i>)										
7	Penetapan tarif dirasa sudah tepat										
8	Penetapan sistem bagi hasil dirasa sudah tepat										
9	Penerapan sistem perolehan bonus dirasa sudah tepat										
KETANGGAPAN											
10	Adanya transparansi dalam setiap kebijakan dan sistem yang dibuat										
11	Sosialisasi selalu diberikan kepada driver ketika ada kebijakan/sistem baru										
12	Adanya kegiatan evaluasi rutin yang dilakukan antara pihak perusahaan dengan para driver										
JAMINAN											
13	Jaminan/asuransi yang diberikan perusahaan dirasa sudah tepat										
14	Adanya pemberian pembekalan secara rutin										
15	Penghasilan yang cukup menjanjikan										
16	Kesejahteraan driver selalu diutamakan										
EMPATI											
17	Komunikasi yang terjalin dengan baik antara pihak perusahaan dengan driver										
18	Keluhan/saran dari driver selalu diterima dengan baik										

DAFTAR PERTANYAAN

(Bersifat Rahasia, hanya dipergunakan untuk keperluan Penelitian Tugas Akhir "Analisis Kelayakan Layanan Grab Car Sebagai Moda Transportasi di Yogyakarta")

A. Karakteristik Konsumen

1	Usia	:	
2	Tempat tinggal	:	
3	Pendidikan terakhir	:	1) SD 2) SMP 3) SMA 4) Sarjana 5) Lainnya
4	Pekerjaan	:	
	Jenis kelamin	:	1) Laki-laki 2) Perempuan
	Status Pernikahan	:	1) Kawin 2) Belum Kawin
	Kepemilikan kendaraan	:	1) Mobil 2) Motor 4) Tidak ada
	Penghasilan per bulan	:	1) <1jt 2) 1jt-2jt 3) 2jt-3jt 4) 3jt-5jt 5) >5jt
	Uang bulanan yang diterima (khusus pelajar/mahasiswa)	:	1) <500rb 2) 500rb-1jt 3) 1jt-1,5jt 4) >1,5jt (Pelajar) 1) <1jt 2) 1jt-1,5jt 3) 1,5jt-2jt 4) >2jt (Mhs)

B. Penggunaan Layanan Grab Car

Diisi dengan melingkari huruf yang dipilih

1	Darimana anda mengetahui tentang Grab Car	:	1) Saudara 2) Teman 3) Internet 4) Lainnya,sebutkan :
2	Frekuensi pemakaian Grab Car per minggu	:	1) 1x 2) 2x-3x 3) 3x-5x 4) >5x 5) Baru coba 1x-3x
3	Layanan Grab Car yang paling sering digunakan	:	1) Grab Car 2) Grab Taxi
4	Waktu tunggu kedatangan driver Grab Car	:	1) <3mnt 2) 3-5mnt 3) 5-10mnt 4) 10-15mnt 5) >15mnt, sebutkan :
5	Waktu penggunaan Grab Car	:	1) Pagi hari (05.00-10.00 WIB) 2) Siang hari (10.00-14.00 WIB) 3) Sore hari (14.00-18.00 WIB) 4) Malam hari (18.00-23.00 WIB)
6	Jarak yang ditempuh	:	1) <5km 2) 5-8km 3) 8-12km 4) >12km, sebutkan :
7	Lokasi penjemputan yang paling sering dilakukan (<i>bisa pilih max. 3</i>)	:	1) Mall/Pusat perbelanjaan 2) Bandara 3) Sekolah (SD/SMP/SMA) 4) Stasiun Kereta 5) Daerah Wisata 6) Universitas 7) Rumah tinggal/pemukiman 8) Perkantoran 9) Lainnya, sebutkan :
8	Lokasi pengantaran yang paling sering dilakukan (<i>bisa pilih max. 3</i>)	:	1) Mall/Pusat perbelanjaan 2) Bandara 3) Sekolah (SD/SMP/SMA) 4) Stasiun Kereta 5) Daerah Wisata 6) Universitas 7) Rumah tinggal/pemukiman 8) Perkantoran 9) Lainnya, sebutkan :
9	Alasan menggunakan layanan Grab Car (<i>bisa pilih lebih dari 1</i>)	:	1) kemudahan pemesanan dengan berbasis aplikasi 2) tarif relatif murah 3) hemat waktu/cepat 4) aman, nyaman 5) Lainnya, sebutkan :

No.	Pertanyaan	Kepuasan					Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
EMPATI											
30	Driver selalu tersenyum saat menyapa konsumen										
31	Driver selalu bersikap sopan dan ramah										
32	Driver bersedia membantu ketika konsumen mengalami kesulitan selama dalam perjalanan										
33	Keluhan/saran dari konsumen selalu diterima dengan baik oleh driver										
34	Keluhan/saran dari konsumen selalu diterima dengan baik oleh pihak Grab Car										

