

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI JASA TRANSPORTASI *GRAB ONLINE*  
BERDASARKAN KEPUTUSAN MENTERI  
PERHUBUNGAN NOMOR 348  
TAHUN 2019 TERHADAP  
KESEJAHTERAAN *DRIVER*  
(Studi Kasus Komunitas *Driver Grab* di Kota Metro)**

**Oleh:**

**RATNA SARI**  
NPM. 1502040092



Jurusan Ekonomi Syari'ah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
TAHUN 1441 H / 2020 M**

**IMPLEMENTASI JASA TRANSPORTASI *GRAB ONLINE*  
BERDASARKAN KEPUTUSAN MENTERI  
PERHUBUNGAN NOMOR 348  
TAHUN 2019 TERHADAP  
KESEJAHTERAAN *DRIVER*  
(Studi Kasus Komunitas *Driver Grab* di Kota Metro)**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

*Disusun Oleh:*  
**RATNA SARI**  
NPM. 1502040092

Pembimbing I : Drs. M. Saleh, MA.  
Pembimbing II : Liberty, S.E.,M.A.

**JURUSAN EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO LAMPUNG  
2020 M / 1441 H**

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan  
Saudara Ratna Sari**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di \_ Tempat

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **RATNA SARI**  
NPM : 1502040092  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : **IMPLEMENTASI JASA TRANSPORTASI GRAB ONLINE  
BERDASARKAN KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN  
NO. 348 TAHUN 2019 TERHADAP KESEJAHTERAAN  
DRIVER GRAB (Studi Kasus Komunitas Driver Grab Kota  
Metro)**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

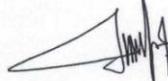
Metro, Juni 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
NIP. 19650111 199303 1 001



**Liberty, SE, MA**  
NIP. 19740824 200003 2 002

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI JASA TRANSPORTASI GRAB ONLINE  
BERDASARKAN KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN  
NO. 348 TAHUN 2019 TERHADAP KESEJAHTERAAN DRIVER  
GRAB (Studi Kasus Komunitas Driver Grab Kota Metro)**

Nama : **RATNA SARI**  
NPM : 1502040092  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Syariah

## MENYETUJUI

Untuk dimunaqsyahkan dalam sidang munaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, Juni 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
NIP. 19650111 199303 1 001



**Liberty, SE, MA**  
NIP. 19740824 200003 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No. : 2067/In.25.3/D/PP.00.9/07/2020

Skripsi dengan Judul: IMPLEMENTASI JASA TRANSPORTASI GRAB ONLINE BERDASARKAN KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 348 TAHUN 2019 TERHADAP KESEJAHTERAAN DRIVER GRAB (Studi Kasus Komunitas Driver Grab Kota Metro), disusun Oleh: RATNA SARI, NPM: 1502040092, Jurusan: Ekonomi Syariah, telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Kamis/25 Juni 2020.

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Drs. H. M. Saleh, M.A

Penguji I : Drs. Dri Santoso, MH.

Penguji II : Liberty, SE, MA

Sekretaris : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum  
NIP. 19720923 200003 2 002

## ABSTRAK

### **IMPLEMENTASI JASA TRANSPORTASI *GRAB ONLINE* BERDASARKAN KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 348 TAHUN 2019 TERHADAP KESEJAHTERAAN *DRIVER* (Studi Kasus Komunitas *Driver Grab* di Kota Metro)**

Oleh :

**RATNA SARI**

NPM. 1502040092

*Grab online* Indonesia menawarkan berbagai alternatif penyediaan jasa yang telah tersedia diberbagai kota besar pada khususnya guna membantu masyarakat dalam melakukan kegiatan kesehariannya, seperti aktivitas pekerjaan, kuliah, travelling, penelitian, perdagangan maupun perjalan lainnya. Realitanya yang terjadi dalam penyelenggaraan jasa transportasi ini pihak perusahaan seringkali membuat keputusan dan peraturan baru, seperti penempatan lokasi, pemotongan yang tinggi, hingga target penarikan yang persentasenya ditambah lagi. Peraturan tersebut tidak jarang menyudutkan dan membatasi *driver* sehingga mereka harus bekerja lebih keras lagi untuk mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan. Selain peraturan perusahaan tersebut, permasalahan yang dihadapi oleh *driver online* yakni masalah cuaca yang bagaimanapun caranya harus dihadapi entah itu hujan atau pun panas. Sedangkan tarif untuk order tetap tidak didasarkan pada cuaca.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi jasa transportasi *grab online* Kota Metro berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 Tahun 2019. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan yang menghimpun data kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap pengguna jasa *grab online*, *driver* dan *shelter*. Semua data-data tersebut kemudian dianalisis menggunakan analisis kualitatif melalui pendekatan induktif.

Berdasarkan pembahasan yang telah dijabarkan, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan jasa transportasi *grab online* di Kota Metro, pihak *driver* sering mengalami kerugian baik tenaga maupun materi. Pasalnya, perusahaan tidak jarang membuat keputusan dan peraturan baru sepihak yang cenderung merugikan para *driver*. Bagi *driver* dibebankan potongan sebesar 20% dari seluruh order yang diperoleh apabila tidak memenuhi poin yang ditargetkan oleh perusahaan. Namun apabila *driver* mampu mengumpulkan poin sesuai target maka *driver* akan memperoleh keuntungan dari kerja kerasnya dalam mengumpulkan poin tersebut. Hal ini sudah pasti pihak *driver* adalah pihak yang tidak diuntungkan. Pihak perusahaan seolah tidak mempedulikan kesejahteraan para *driver*. Selain itu, pihak pengguna jasa *grab online* pun leluasa membatalkan orderannya apabila tidak sesuai dengan harapan. Padahal perilaku pengguna jasa ini nantinya juga merugikan *driver* karena mengakibatkan penurunan *performa driver*.

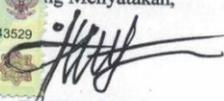
**Kata Kunci:** *Transportasi, Grab Online & Kesejahteraan Driver*

**ORISINALITAS PENELITIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RATNA SARI  
NPM : 1502040092  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 13 Juni 2020  
Saya Menyatakan,  
  
**RATNA SARI**  
NPM. 1502040092



## MOTTO

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلِكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: *Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mu'min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan".*<sup>1</sup> (Q.S. At-Taubah: 105)

---

<sup>1</sup> Q.S. At-Taubah [9]: 105

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang telah memberikan arti bagi hidupku. Orang-orang yang selalu memberikan kritik dan saran, dengan pengorbanan, kasih sayang dan ketulusannya.

1. Kepada kedua orang tuaku tercinta, yang selama ini selalu mendampingi perjalanan hidupku dalam kondisi apapun. Selalu melimpahkan kasih sayang yang sangat luar biasa, Ibu tersayang (Rosita) Ayah tersayang (Bambang Jumadi).
2. Untuk adikku (Sinta Anggarawati), yang selalu memberiku semangat dalam keadaan apapun.
3. Teman – teman seperjuangan angkatan 2015 Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Sahabat dan Sahabati Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Se-Kota Metro.
5. Rekan – rekan Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) IAIN Metro.
6. Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syari'ah (ESy) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini tanpa halangan suatu apapun.

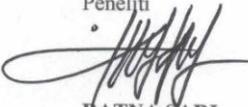
Penelitian skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk penelitian skripsi yang selanjutnya merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro.
2. Ibu Dr. Widya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dharma Setyawan, S.E., MA., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Bapak Drs. M. Saleh, MA., selaku Dosen Pembimbing I (satu) yang senantiasa sabar dalam memberikan bimbingan dan masukan demi terselesaikannya penyusunan skripsi.
5. Ibu Liberty, S.E., MA., selaku Dosen Pembimbing II (dua) yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen serta segenap Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitas dalam pengumpulan data.
7. Bapak dan ibu dosen/karyawan IAIN Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitas guna menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti sadar bahwa dalam penelitian skripsi ini banyak kekurangan, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan. Untuk itu kritik dan saran yang konstruktif sangat peneliti harapkan guna penyempurnaan penelitian ini. Akhirnya peneliti berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan Ekonomi Syariah.

Metro, 13 Juni 2020  
Peneliti



**RATNA SARI**  
NPM. 1502040092

## DAFTAR ISI

	<b>Hal.</b>
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN NOTA DINAS .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
ORISINALITAS PENELITIAN .....	vii
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Penelitian Relevan.....	8
<b>BAB II    LANDASAN TEORI</b>	
A. Jasa Transportasi .....	9
1. Pengertian Jasa Transportasi .....	9
2. Karakteristik Jasa Transportasi .....	13
3. Macam-macam Jasa Transportasi .....	16
4. Fungsi Jasa Transportasi .....	17
5. Perhitungan Biaya Jasa Menurut Kepmenhub Nomor 348 Tahun 2019.....	19
B. Konsep Kesejahteraan Umat .....	23

1. Landasan Bekerja dalam Etika Bisnis Islam.....	23
2. Prinsip-prinsip Etika dalam Berbisnis.....	25

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	28
B. Sumber Data.....	29
C. Teknik Pengumpulan Data.....	30
D. Teknik Analisis Data.....	32

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum <i>Grab Online</i> Kota Metro .....	34
B. Implementasi Jasa Transportasi <i>Grab Online</i> Kota Metro.....	42
C. Analisis Implementasi Jasa Transportasi <i>Grab Online</i> Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 Tahun 2019 terhadap Kesejahteraan <i>Driver</i> Kota Metro .....	53

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	56

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **DAFTAR LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran-lampiran:

1. APD (Alat Pengumpul Data)
2. Surat Bebas Pustaka
3. SK Pembimbing
4. Surat Izin Riset
5. Surat Tugas
6. Surat Keterangan
7. Dokumentasi
8. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Daftar Riwayat Hidup

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam mendukung aktifitas atau mobilitas manusia setiap harinya sehingga harus dipersiapkan dengan baik dan aman karena sangat berpengaruh dalam kegiatan-kegiatan seperti perekonomian, pengiriman barang atau jasa, angkutan penumpang dan sebagainya. Terdapat berbagai jenis alat transportasi di Indonesia seperti darat, laut dan udara.<sup>2</sup>

Sebagai pelaku usaha atau penjual jasa seharusnya memberikan pelayanan dan hasil yang sesuai. Pelaku usaha tidak boleh melanggar aturan yang telah dibuat dan disepakati oleh kedua belah pihak. Hal ini seperti yang telah disebutkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 pasal 9 yang berisi tentang “pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar”.<sup>3</sup>

Sementara itu dalam hukum Islam, Allah berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ..... ﴿١﴾

---

<sup>2</sup> Ida Farida, dkk., “Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online”, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1, Juni 2016, 32

<sup>3</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), 6

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. ...*”<sup>4</sup>

(Q.S. Al-Maidah: 1)

Selanjutnya, sebagaimana diketahui bahwa transportasi darat merupakan salah satu yang diberi perhatian khusus oleh pemerintah dan para pengguna jasa transportasi karena disamping murah sampai dengan saat ini transportasi darat masih merupakan primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi, perusahaan-perusahaan menawarkan berbagai alternatif penggunaan sarana transportasi darat seperti kendaraan roda empat, roda dua, bahkan kereta api. Sebagai salah satu sarana transportasi yang banyak dipergunakan masyarakat Indonesia, jasa *Grab online* Indonesia menawarkan berbagai alternatif penyediaan jasa yang telah tersedia diberbagai kota besar pada khususnya guna membantu masyarakat dalam melakukan kegiatan kesehariannya, seperti aktivitas pekerjaan, kuliah, travelling, penelitian, perdagangan maupun perjanan lainnya.

Islam sebagai sumber kebenaran telah memberikan ruang yang seluas-luasnya kepada umatnya untuk bekerja dan berbisnis sepanjang yang dikerjakan dan yang dibisniskan tidak bertentangan dengan syariah.<sup>5</sup> Mengenai anjuran untuk bekerja telah difirmankan dalam Al-Qur'an Surat At-Taubah ayat 105 sebagai berikut:

---

<sup>4</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), 84

<sup>5</sup> Hasan Aedy, *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 84

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: *Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mu'min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan".*<sup>6</sup> (Q.S. At-Taubah: 105)

Berdasarkan penuturan mahasiswa pada salah satu perguruan tinggi di Kota Metro, alasan menggunakan jasa layanan jemput-antar kendaraan bermotor Grab karena harga yang ditarif terbilang murah. Selain itu, keberadaan pengendara Grab ini berada dimana-mana, pengendara yang ramah kepada sesama pengendaranya selain itu ramah pula kepada konsumennya, pelayanan yang begitu cepat dan kepandaian dalam mengendarai kendaraannya tidak diragukan. Selain itu banyak menyediakan jasa pelayanan yang dapat ditemui dengan hanya sekali sentuh saja pada media smartphone yang dimiliki, dimana sekarang ini penggunaan smartphone di semua kalangan sudah sangat banyak dan tidak dapat dipungkiri dari pengguna tersebut terkadang memiliki lebih dari satu smartphone yang dipakainya.<sup>7</sup>

Tarif grab untuk ojek adalah Rp. 9.000,-/km, untuk kurir atau jasa pengantaran barang Rp. 8.000,-/km, dan untuk *grabfood* Rp. 5.000,-/4km. Dari tarif-tarif tersebut, apabila jarak yang ditempuh bertambah, maka pengguna jasa grab dikenakan tambahan ongkos sebesar Rp. 1.000,-/km.

<sup>6</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya.*, 162

<sup>7</sup> Wawancara dengan Riska Mukaromah, Mahasiswa IAIN Metro pada tanggal 9 November 2019

Misalkan tarif grab untuk ojek tarif terendah adalah Rp. 9.000,-. Namun apabila jarak yang ditempuh semakin jauh misalkan 10 km, maka ongkos yang harus dibayar oleh penumpang hanya sebesar Rp. 4.000,-/km dan akan dipotong oleh perusahaan sebesar Rp. 800,-/orderan. Jadi untuk ongkos per 1 km hanya Rp. 3.200,-. Apabila melihat tarif ojek tersebut, *driver* grab hanya akan memperoleh keuntungan apabila mendapat order dengan tarif terendah yakni Rp. 9.000,- dengan jarak tempuh yang dekat. Sedangkan untuk jarak tempuh yang jauh perhitungannya adalah per km yang mana tarifnya jauh lebih rendah lagi.<sup>8</sup>

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari hasil wawancara dengan bapak Hadi selaku ketua *shelter Taqwa*, jumlah *driver* yang masih aktif untuk sekarang ini sebanyak 424 *driver*. Adapun untuk *shelter Taqwa* sendiri *driver* yang masih aktif sebanyak 45 *driver*. Dari semua *driver* yang ada memiliki peringkat dan insentif yang berbeda-beda yang mana dapat dijelaskan sebagai berikut:

Table 1  
Data Produk dan Penentuan Poin *Grab Online*<sup>9</sup>

No	Produk	Poin
1	Grab Bike	8 Diamond
2	Grab Express	10 Diamond
3	Grab Food	14 Diamond

<sup>8</sup> Wawancara dengan Sugeng, *Driver Grab Online* Kota Metro pada tanggal 19 Desember 2019

<sup>9</sup> Ketentuan dalam Aplikasi *Grab Online* tentang Produk dan Penentuan Poin *Grab Online* Tahun 2019

Tabel 2  
Target Poin dan Insentif<sup>10</sup>

No	Target	Insentif (Rp)
1	110 Diamond	10.000,-
2	145 Diamond	25.000,-
3	195 Diamond	73.000,-
4	260 Diamond	100.000,-

Berdasarkan tabel tersebut dapat dipahami bahwa insentif yang diperoleh oleh *driver* berbeda-beda, tergantung target poin yang diperoleh. Poin-poin tersebut bisa dikumpulkan melalui orderan yang didapat. Apabila *driver* mampu mencapai salah satu target poin tersebut maka secara otomatis *driver* akan memperoleh insentif yang masuk melalui kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau Dompot Tunai.

Tabel 3  
Peringkat *Grab Online*<sup>11</sup>

No	<i>Grab Benefits</i>	Kriteria
1	<i>Member</i>	Apabila dalam 1 bulan hanya mendapatkan 1 – 30 orderan saja.
2	<i>Elite</i>	Dalam 1 bulan mendapatkan orderan sebanyak 30 – 60 orderan
3	<i>Elite Plus</i>	Dalam 1 bulan bisa mencapai 60 – 100 orderan.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dalam *grab online* terdapat 3 peringkat yang disandang oleh *driver*. Penentuan peringkat tersebut tergantung banyaknya order yang didapat. Bagi *driver* yang masih baru

<sup>10</sup> Ketentuan dalam Aplikasi *Grap Online* tentang Target Poin dan Insentif *Grab Online* Tahun 2019

<sup>11</sup> Ketentuan dalam Aplikasi *Grap Online* tentang Peringkat *Grab Online* Tahun 2019

mendaftar, untuk meningkatkan *performa*-nya bisa didapat dengan membawa orderan sebanyak 30 atau pun lebih dalam satu bulan. Begitu juga bagi *driver* yang berada pada peringkat *elite*, untuk meningkatkan peringkatnya menjadi *elite plus* harus mampu mendapatkan order sebanyak 60 sampai 100 orderan.

Realitanya yang terjadi dalam penyelenggaraan jasa transportasi ini pihak perusahaan seringkali membuat keputusan dan peraturan baru, seperti penempatan lokasi, pemotongan yang tinggi, hingga target penarikan yang persentasenya ditambah lagi. Peraturan tersebut tidak jarang menyudutkan dan membatasi *driver* sehingga mereka harus bekerja lebih keras lagi untuk mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan. Selain peraturan perusahaan tersebut, permasalahan yang dihadapi oleh *driver online* yakni masalah cuaca yang bagaimanapun caranya harus dihadapi entah itu hujan atau pun panas. Sedangkan tarif untuk order tetap tidak didasarkan pada cuaca. Hal lain yang menjadi keluhan *driver* yakni ketika *driver* mendapat order akan tetapi di *cancel* karena beberapa alasan seperti kecapaian atau pun masih ada order, perilaku *driver* tersebut bisa mengakibatkan penurunan tingkat penyelesaian dikarenakan dapat menurunkan *performa driver*.<sup>12</sup>

Oleh karena itu, di sini peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam lagi mengenai jasa *grab online* berdasarkan untung rugi bagi kesejahteraan *driver*, karena dalam penyelenggaraannya pihak perusahaan sering membuat peraturan baru dan tidak jarang harus mengorbankan pendapatan *driver*. Oleh karena itu sudah sesuaikah yang dilakukan oleh pihak perusahaan *grab online*

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Hadi Musthofa, *Driver Grab Online* Kota Metro pada tanggal 14 November 2019

dalam menerapkan konsep kesejahteraan bagi para *driver* sebagai pekerja ojek *online*.

Melihat permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti ingin meneliti lebih dalam lagi mengenai penerapan jasa transportasi grab online terhadap kesejahteraan *driver* dilihat dari sudut pandang Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 Tahun 2019. Alasan peneliti memilih judul tersebut karena *driver* selaku karyawan, adalah pihak yang dirugikan secara finansial. Perusahaan yang menargetkan perolehan poin yang besar mengakibatkan kesejahteraan ekonomi *driver* terkena dampaknya. Selain itu, pembatalan order yang dilakukan oleh konsumen juga dirasakan merugikan bagi para *driver*. Hal ini karena dengan adanya pembatalan order oleh konsumen akan berdampak pada *performa* para *driver*. Oleh karena itu, peneliti ingin membahas permasalahan tersebut dengan memilih judul “IMPLEMENTASI JASA TRANSPORTASI *GRAB ONLINE* BERDASARKAN KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 348 TAHUN 2019 TERHADAP KESEJAHTERAAN *DRIVER* (Studi Kasus Komunitas *Driver Grab* di Kota Metro)”.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berlandaskan pada latar belakang yang diuraikan di atas, permasalahan yang akan dibahas adalah: Bagaimanakah implementasi jasa transportasi *grab online* Kota Metro berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 Tahun 2019 terhadap kesejahteraan *driver*?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi jasa transportasi *grab online* Kota Metro berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 Tahun 2019 terhadap kesejahteraan *driver*.

#### 2. Manfaat Penelitian

- a. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat luas tentang implementasi jasa transportasi *grab online* Kota Metro berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 Tahun 2019 terhadap kesejahteraan *driver*.
- b. Secara teoretis bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat mengenalkan kepada masyarakat tentang suatu bentuk keilmuan hukum Islam yang meliputi seluruh aspek kehidupan dan pengembangan ilmu pengetahuan Ekonomi Syari'ah yang membahas mengenai implementasi jasa transportasi *grab online* Kota Metro berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 Tahun 2019 terhadap kesejahteraan *driver*.

### **D. Penelitian Relevan**

Peneliti menemukan beberapa penelitian yang dapat dijadikan kajian terdahulu diantaranya sebagai berikut:

1. Alfen Eka Perdana yang berjudul: “Tinjauan Hukum Islam Tentang Pelimpahan Akad *Driver* Grabcar (Studi pada Kantor Grab Lampung)”. Fokus dalam penelitian ini adalah mengenai pelimpahan akad *driver grabcar*. Hasil penelitian ini yaitu, menurut Hukum Islam akad mengikat kedua belah pihak yang berakad. Masing masing pihak memiliki hak dan kewajiban pada pihak lain yang berakad. Pelimpahan akad Grabcar tersebut bertentangan dengan Kode Etik Grab sehingga hal ini tidak dibenarkan dalam ketentuan perusahaan Grabcar. Oleh karenanya dalam pandangan Hukum Islam, pelimpahan akad Grabcar tersebut tidak sah.<sup>13</sup>

Berdasarkan skripsi Alfen Eka Perdana di atas, persamaannya dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama-sama membahas mengenai ojek *online*. Sedangkan perbedaannya adalah bahwa dalam penelitian saudara Alfen Eka Perdana tersebut tidak membahas tentang Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 Tahun 2019 dan kesejahteraan *driver*, hanya membahas tentang pelimpahan akadnya saja. Sedangkan dalam penelitian ini membahas mengenai penerapan, untung dan rugi, serta kesejahteraan *driver* grab.

2. Siti Faridah yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Bekerja Menjadi *Driver* Ojek *Online* Sebagai Mata Pencaharian Ekonomi di Jakarta”. Fokus pembahasan dalam penelitian ini lebih ditekankan pada faktor penyebab menjadi *Driver* Ojek *Online*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat

---

<sup>13</sup> Alfen Eka Perdana, “Tinjauan Hukum Islam Tentang Pelimpahan Akad Driver Grabcar (Studi pada Kantor Grab Lampung)”, Skripsi: Fakultas Syari’ah UIN Raden Intan Lampung Tahun 2019.

bekerja menjadi *driver* ojek *online* sebagai mata pencaharian ekonomi di Jakarta yaitu tuntutan ekonomi, butuh pekerjaan, pendapatan lumayan, orderan banyak, waktu fleksibel dan status pekerjaan.<sup>14</sup>

Berdasarkan penelitian Siti Faridah di atas, persamaannya dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama-sama membahas mengenai ojek *online*. Penelitian di atas sama dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah bahwa dalam penelitian saudari Siti Faridah tersebut tidak membahas tentang Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 Tahun 2019 dan kesejahteraan *driver*, hanya membahas tentang faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi *driver online*. Sedangkan dalam penelitian ini membahas mengenai penerapan, untung dan rugi, serta kesejahteraan *driver grab*.

3. Lulu Dzewin Nuha yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Transportasi *Online* “*Grabbike*” (Studi Kasus di Tangerang Kota)”. Fokus pembahasan dalam penelitian ini lebih ditekankan pada jasa transportasinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembatalan yang dilakukan penumpang secara sepihak tidak diperbolehkan, karena menurut jumhur ulama, ijarah adalah akad lazim seperti jual beli. Oleh karena itu, tidak bisa batal tanpa ada sebab yang membatalkannya. Penerapan tarif yang diberlakukan oleh *Grabbike* menurut hukum Islam boleh karena sudah mengikuti harga pasar, dan penambahan harga ketika jam sibuk

---

<sup>14</sup> Siti Faridah, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Bekerja Menjadi Driver Ojek Online Sebagai Mata Pencaharian Ekonomi di Jakarta”, Skripsi: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2019

adalah hal yang wajar yaitu pengemudi harus kerja ekstra karena kemacetan.<sup>15</sup>

Berdasarkan penelitian Lulu di atas, persamaannya dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah sama-sama membahas mengenai ojek *online*. Penelitian di atas sama dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah bahwa dalam penelitian saudara Lulu tersebut tidak membahas tentang Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 Tahun 2019 dan kesejahteraan *driver*, hanya membahas tentang jasa transportasi *online Grabbike*. Sedangkan dalam penelitian ini membahas mengenai penerapan, untung dan rugi, serta kesejahteraan *driver grab*.

---

<sup>15</sup> Lulu Dzewin Nuha, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Transportasi Online “Grabbike” (Studi Kasus di Tangerang Kota)”, Skripsi: Fakultas Syariah, IAIN Ponorogo Tahun 2017.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Jasa Transportasi

##### 1. Pengertian Jasa Transportasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata jasa mengandung beberapa arti yaitu:

- a. Perbuatan yang baik atau berguna dan bernilai bagi orang lain, negara, instansi, dan sebagainya.
- b. Perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain, layanan, servis.
- c. Aktivitas, kemudahan, manfaat, dan sebagainya yang dapat dijual kepada orang lain (konsumen) yang menggunakan atau menikmatinya.<sup>16</sup>

Jasa menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh Syamsi adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.<sup>17</sup> Jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud yang melibatkan hubungan antara penyedia jasa dengan konsumen pemakai dan tidak ada perpindahan kepemilikan (transfer for ownership) antara keduanya. Dalam menghasilkan jasa tersebut digunakan produk fisik untuk mendukung aktivitasnya.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), 461

<sup>17</sup> Syamsi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal Ekonomi & Pendidikan FKIP Unila*, Vol. 5, No. 1, 2008), 21

<sup>18</sup> *Ibid.*, 21

Jasa adalah pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Jasa juga dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang dapat diidentifikasi, tidak teraba, dan direncanakan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.<sup>19</sup>

Beberapa ahli telah menjelaskan mengenai pengertian jasa sebagaimana dikutip oleh Buchari Alma. Di antaranya:

a. William J. Stanton

*Servises are those separately identifiable, essentially intangible activities that provide want-satisfaction, and that are not necessarily tied to the sale of a product or another service. To produce a service may or may not require the use of tangible goods. However, when such use is required, there is no transfer of the title (permanent ownership) to these tabgible goods.*

Artinya: Jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

b. Valarie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner

*Broad definition is one that defines services "include all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in form (such as convenience, amusement, timeliness, comfort, or health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser.*

Jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud.<sup>20</sup>

Pengertian dan konsep jasa mencakup semua aktivitas ekonomi yang outputnya bukanlah produk atau kondisi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama, dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, liburan, kecepatan,

---

<sup>19</sup> Veithzal Rivai Zainal, dkk., *Islamic Marketing Management*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), 400

<sup>20</sup> Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 243

dan kesehatan) yang secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya.<sup>21</sup>

Jasa adalah 1) perbuatan baik yang berguna. 2) Manfaat yang diberikan kepada orang lain (baik masyarakat umum atau negara). 3) Setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>22</sup> Bidang jasa merupakan bidang yang menawarkan pelayanan yang mementingkan membantu konsumen dalam berbagai hal.<sup>23</sup> Oleh karena itu, bidang jasa tersebut perlu ditingkatkan sistem operasionalnya demi memberikan pelayanan yang mudah dan nyaman bagi para konsumen.

Adapun transportasi adalah kegiatan pemindahan barang dan manusia dari tempat asal (origin) ke tempat tujuan (destination).<sup>24</sup> Transportasi merupakan kegiatan memindahkan atau mengangkut muatan (barang dan manusia) dari suatu tempat asal (*orgin*) ke tempat tujuan (*destination*).<sup>25</sup>

Transportasi merupakan kegiatan jasa pelayanan (service activities). Jasa transportasi diperlukan untuk membantu kegiatan sektor-sektor lain (sektor pertanian, sektor perindustrian, sector pertambangan,

---

<sup>21</sup> Untung Sriwidodo, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Universitas Slamet Riyadi*, Vol. 10, No. 2, 2010, 166

<sup>22</sup> M. Firdaus Sholihin, Wiwin Yulianingsih, *Kamus Hukum Kontemporer*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), 94

<sup>23</sup> Dewi Indriyani, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pengiriman Barang", *Artikel Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta*, 2016, 3

<sup>24</sup> Hanly Fendy Djohar Siwu, "Permintaan dan Penawaran Jasa Transportasi", *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah*, Vol. 19, No. 6, 2018, 2

<sup>25</sup> Nur Azizah Affandy, et. al., "Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek LYN Merah Jurusan Sukodadi-Paciran kabupaten Lamongan Berdasarkan Kepuasan Pelayanan", dalam *Jurnal Teknik*, Vol. 5, No. 2, 2013, 524

sektor perdagangan, sektor konstruksi, sektor keuangan, sektor pemerintanahan, transmigrasi, pertahanan, keamanan dan lainnya) untuk mengangkut barang dan manusia dalam kegiatan pada masing-masing sektor tersebut. Oleh karena itu jasa transportasi dikatakan sebagai derived demand atau permintaan yang diderivasi atau turunan, artinya permintaan jasa transportasi bertambah karena diperlukan untuk meiyani hrerbagai kegiatan ekonomi dan pembangunan yang meningkat.<sup>26</sup>

Transportasi merupakan perpindahan barang atau penumpang dari suatu lokasi ke lokasi lain, dimana produk yang digerakkan atau di pindahkan tersebut dibutuhkan atau diinginkan oleh lokasi lain tersebut. Transportasi dari suatu wilayah adalah sistem pergerakan manusia dan barang antara satu zona asal dan Zona tujuan dalam wilayah yang bersangkutan. Pergerakan yang dimaksud dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai sarana atau moda, dengan menggunakan berbagai sumber tenaga, dan dilakukan untuk suatu keperluan tertentu.<sup>27</sup>

Berdasarkan pengertian di atas dapat dipahami bahwa jasa transportasi adalah perbuatan memberikan sesuatu yang dibutuhkan berupa pemindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat yang lain. Transportasi ini berlangsung dalam satu wilayah atau beberapa wilayah tergantung tujuan yang ingin dituju dengan menggunakan sarana tertentu.

---

<sup>26</sup> Hanly Fendy Djohar Siwu, "Permintaan dan Penawaran.", 2

<sup>27</sup> Nur Azizah Affandy, et. al., "Evaluasi Kinerja.", 524

## 2. Karakteristik Jasa Transportasi

Jasa mempunyai beberapa karakteristik yang bisa dibedakan. Di antara karakteristik jasa yaitu:

- a. Lebih bersifat tidak berujud daripada berujud  
 Jasa merupakan perbuatan, penampilan atau sebuah usaha. Bila membeli jasa, maka pada umumnya tidak ada ujudnya. Konsep tidak berujud ini mempunyai dua arti yang kedua-duanya merupakan tantangan bagi marketing, yaitu:
  - 1) Sesuatu yang tidak dapat disentuh, tidak dapat dipahami.
  - 2) Sesuatu yang tidak dapat didefinisikan, tidak mudah diformulasikan. Untuk memasarkan jasa ini diperlukan pemikiran yang lebih jauh bagi para pelaksana dibandingkan dengan pemasaran barang.
- b. Produksi dan konsumsi berjalan serempak  
 Pada umumnya, barang diproduksi dulu kemudian dijual dan dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual dulu, kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara serempak. Dikatakan produksi dan konsumsi berjalan serempak artinya di penghasil jasa, sering hadir secara fisik, pada waktu konsumsi berlangsung.
- c. Kurang memiliki standardisasi dan keseragaman  
 Industri jasa cenderung dibedakan antara:
  - 1) Berdasarkan orang (*people based*)
  - 2) Berdasarkan perlengkapan (*equipment based*)
 Implikasi dari perbedaan ini ialah “*outcomes*” atau hasil jasa berdasarkan orang (*people based*) jasa kurang memiliki standardisasi, dibanding dengan *outcomes* dari jasa yang berdasarkan perlengkapan (alat). Dengan kata lain, jasa yang memakai pelayanan orang, memiliki tingkat variabilitas, tergantung pada orangnya, dan tingkat perbedaan ini tidak ada, pada jasa yang dilayani oleh mesin. Ini merupakan pertimbangan penting, bagi industri jasa yang menggunakan banyak tenaga orang.<sup>28</sup>

Transportasi menciptakan guna tempat (*place utility*) dan guna waktu (*time utility*), karena nilai barang menjadi lebih tinggi di tempat tujuan dibandingkan di tempat asal, selain dari itu barang tersebut diangkut cepat sehingga sampai di tempat tujuan tepat waktu untuk memenuhi kebutuhan.<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran.*, 244-246

<sup>29</sup> Hanly Fendy Djohar Siwu, “Permintaan dan Penawaran.”, 2

Menurut Kotler dan Armstrong bahwa perusahaan harus mempertimbangkan empat karakteristik khusus jasa ketika merancang program pemasaran. Empat karakteristik tersebut yaitu:

- a. Jasa tak berwujud (*service intangibility*)  
Berarti bahwa jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dibaui sebelum jasa itu dibeli.
- b. Jasa tak terpisahkan (*service inseparability*)  
Berarti bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, tanpa mempedulikan apakah penyedia jasa itu orang atau mesin.
- c. Variabilitas jasa (*service variability*)  
Berarti bahwa kualitas jasa bergantung pada siapa yang menyediakan jasa itu dan kapan, di mana, dan bagaimana jasa itu disediakan.
- d. Jasa dapat musnah (*service perishability*)  
Berarti bahwa jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau digunakan beberapa saat kemudian.<sup>30</sup>

Transportasi menciptakan guna tempat (*place utility*) dan guna waktu (*time utility*), karena nilai barang menjadi lebih tinggi di tempat tujuan dibandingkan di tempat asal, selain dari itu barang tersebut diangkut cepat sehingga sampai di tempat tujuan tepat waktu untuk memenuhi kebutuhan.<sup>31</sup>

Menurut Parasuraman, sebagaimana dikutip oleh Untung bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu.

- a. Reliability (Keandalan/kemampuan mewujudkan janji), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengguna berarti ketepatan waktu.
- b. Responsiveness (ketanggapan dalam memberikan pelayanan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh

---

<sup>30</sup> Philip Kotler & Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, jilid 1, terj. Bob Sabran, (Jakarta: Erlangga, 2008), 292-293

<sup>31</sup> Hanly Fendy Djohar Siwu, "Permintaan dan Penawaran.", 2

- perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.
- c. Assurance (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan) yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.
  - d. Empathy (memahami keinginan konsumen) yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
  - e. Tangibles (tampilan fisik pelayanan) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.<sup>32</sup>

Transportasi dikatakan baik, apabila perjalanan cukup cepat, tidak mengalami kemacetan, frekuensi pelayanan cukup, aman, bebas dari kemungkinan kecelakaan dan kondisi pelayanan yang nyaman. Untuk mencapai kondisi yang ideal seperti ini, sangat ditentukan oleh berbagai faktor yang menjadi komponen transportasi ini, yaitu kondisi prasarana (jalan), sistem jaringan jalan, kondisi sarana (kendaraan) dan sikap mental pemakai fasilitas transportasi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa jasa mempunyai karakteristik dan dimensi yang bermacam-macam yang kesemuanya menunjukkan kualitas pelayanan jasa tersebut. karakteristik-karakteristik tersebut perlu diketahui baik oleh pemberi jasa maupun pemakai jasa.

---

<sup>32</sup> Untung Sriwidodo, "Pengaruh Dimensi., 166-167

### 3. Macam-macam Jasa Transportasi

Jasa mempunyai banyak jenisnya. Macam-macam jasa dapat dikelompokkan menjadi 5, di antaranya:

- a. Personalized services  
Jasa ini sangat bersifat personal, yang tidak dapat dipisahkan dari orang yang menghasilkan jasa tersebut. Oleh sebab itu pelayanannya haruslah langsung ditangani sendiri oleh produsennya. Pemakaian perantara dalam hal ini tidak praktis. Saluran distribusinya adalah sangat pendek, karena penjualan langsung adalah yang paling tepat. Personal services ialah jasa yang sangat mengutamakan pelayanan orang dan perlengkapannya, seperti tukang cukur, salon kecantikan, laundry, foto.
- b. Financial services  
Financial services terdiri dari:
  - 1) Banking Services (Bank)
  - 2) Insurance Services (Asuransi)
  - 3) Investment Securities (Lembaga penanam modal)
- c. Public utility and transportation services  
Perusahaan public utility mempunyai monopoli secara alamiah, misalnya perusahaan listrik dan air minum. Sedangkan transportasi services ialah meliputi: angkutan kereta api, kendaraan umum, pesawat udara dan sebagainya.
- d. Entertainment  
Orang yang mempunyai usaha ini bisa memperoleh pendapatan yang besar karena mereka bisa mempengaruhi masyarakat, melalui advertising. Yang termasuk ke dalam kelompok ini ialah: usaha-usaha di bidang olah raga, bioskop, gedung-gedung pertunjukan dan usaha-usaha hiburan lainnya.
- e. Hotel services  
Hotel bukan merupakan suatu obyek pariwisata melainkan merupakan salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan, maka dalam hal ini hotel perlu mengadakan kegiatan bersama tempat-tempat rekreasi, hiburan, travel biro, agar dapat menjadi daya tarik dari daerah yang bersangkutan.<sup>33</sup>

Macam-macam jasa yang ditawarkan tersebut dapat dirinci sebagai berikut:

---

<sup>33</sup> Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran.*, 246-249

- a. Personal services: barber shop (tukang cukur)
- b. Business services: akuntan, notaris, konsultan, manajemen, jasa perdagangan.
- c. Profesional services: guru (profesional), dokter, penasehat hukum, pengacara.
- d. Financial servise: bank, asuransi, bursa.
- e. Transportation: beca, ojek sepeda, ojek motor, pedati, delman, oplet, bus, kereta api, angkutan laut, udara, angkutan pipa.
- f. Public utility: listrik, air minum (ledeng) tilpon, fasilitas angkutan jalan raya, by pass, toll dan sebagainya.
- g. Entertainment: hiburan bioskop, olah raga, kaset lagu, lawak, film (video) taman hiburan (rekreasi).
- h. Pariwisata, hiburan dalam arti ruang lingkup lebih besar seperti:
  - 1) Obyek-obyek wisata dalam kota
  - 2) Obyek wisata pantai
  - 3) Obyek wisata pegunungan
  - 4) Lembaga-lembaga yang berhubungan seperti; biro perjalanan, pengaturan visa, fasilitas penginapan, transport khusus dan sebagainya.
- i. Hotel. Berbagai jenis penginapan dengan fasilitas yang tersedia.<sup>34</sup>

#### 4. Fungsi Jasa Transportasi

Fungsi transportasi adalah memindahkan atau mengangkut muatan (barang dan manusia) dari suatu tempat ke tempat lain, yaitu dari tempat asal ke tempat tujuan. Dengan berpindahnya barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan itu umumnya memberikan manfaat atau kegunaan yang lebih besar. Transportasi juga berfungsi sebagai pemersatu disamping melayani arus barang dan penduduk serta mendorong pertumbuhan daerah.<sup>35</sup>

Jasa transportasi mempunyai beberapa fungsi, di antaranya adalah sebagai berikut:

---

<sup>34</sup> Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran.*, 249

<sup>35</sup> Nur Azizah Affandy, et. al., "Evaluasi Kinerja.", 524

- a. Membangun prasarana transportasi dengan dimensi yang lebih besar sehingga kapasitasnya sesuai dengan atau melebihi kebutuhan.
- b. Mengurangi volume arus pergerakan dengan mengurangi jumlah kendaraan pemakai jalan.
- c. Menggabungkan (a) dan (b), yaitu menyediakan kapasitas secara optimum, membangun prasarana transportasi tambahan dan sekaligus melakukan pengawasan dan pengendalian sejauh mungkin atas meningkatnya kebutuhan akan pergerakan.<sup>36</sup>

Sarana dan prasarana transportasi pada dasarnya memiliki fungsi utama sebagai berikut :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktifitas, baik barang dan jasa.
- c. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.
- d. Lebih memudahkan dalam gerak para pengguna jasa.
- e. Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Hanly Fendy Djohar Siwu, "Permintaan dan Penawaran.", 2

<sup>37</sup> Nur Azizah Affandy, et. al., "Evaluasi Kinerja.", 524

## 5. Perhitungan Biaya Jasa Menurut Kepmenhub Nomor 348 Tahun 2019

Mengenai perhitungan biaya jasa transportasi yang menggunakan aplikasi, Menteri Perhubungan mengeluarkan keputusan untuk mentertibkan jalannya perhubungan antara pemilik jasa dengan pengguna jasa. Keputusan tersebut adalah sebagai berikut:<sup>38</sup>

- Pertama : Menetapkan pedoman perhitungan biaya jasa sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan dengan aplikasi, sebagaimana tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dalam Keputusan Menteri ini.
- Kedua : Biaya jasa sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan dengan Aplikasi terdiri dari:
- a. Biaya jasa batas bawah;
  - b. Biaya jasa batas atas; dan
  - c. Biaya jasa minimal.
- Ketiga : Biaya jasa batas bawah, biaya jasa batas atas, dan biaya jasa minimal sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua merupakan biaya jasa yang sudah mendapat

---

<sup>38</sup> Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 348 Tahun 2019 tentang Pedoman Perhitungan Biaya Jasa Penggunaan Sepeda Motor yang Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat yang Dilakukan dengan Aplikasi

potongan biaya tidak langsung berupa biaya sewa penggunaan aplikasi.

Keempat : Biaya jasa minimal sebagaimana dimaksud pada Diktum Kedua merupakan biaya jasa minimal yang harus dibayarkan oleh penumpang untuk jarak tempuh paling jauh 4 (empat) kilometer.

Kelima : Besaran biaya jasa batas bawah, biaya jasa batas atas, dan biaya jasa minimal ditetapkan berdasarkan sistem zonasi sebagai berikut:

a. Zona I meliputi wilayah:

- 1) Sumatera dan sekitarnya;
- 2) Jawa dan sekitarnya selain Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi; dan
- 3) Bali;

b. Zona II meliputi wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi;

c. Zona III meliputi wilayah:

- 1) Kalimantan dan sekitarnya;
- 2) Sulawesi dan sekitarnya;
- 3) Kepulauan Nusa Tenggara dan Sekitarnya;
- 4) Kepulauan Maluku dan sekitarnya; dan
- 5) Papua dan sekitarnya.

- Keenam : Besaran jasa sepeda motor sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dalam Keputusan Menteri ini.
- Ketujuh : Perusahaan aplikasi menerapkan besaran biaya jasa batas bawah, biaya jasa batas atas dan biaya jasa minimal berdasarkan sistem zonasi sebagaimana yang diatur dalam Diktum Keenam Keputusan Menteri ini.
- Kedelapan : Perusahaan aplikasi menerapkan biaya tidak langsung berupa biaya sewa penggunaan aplikasi paling tinggi 20 (dua puluh) persen.
- Kesembilan : Untuk menjamin kelangsungan penggunaan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan dengan aplikasi, besaran biaya jasa dapat dievaluasi paling lama setiap 3 (tiga) bulan.
- Kesepuluh : Menteri, gubernur atau bupati/wali kota melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Keputusan Menteri ini.
- Kesebelas : Keputusan Menteri ini mulai berlaku efektif pada tanggal 1 Mei 2019.

Selanjutnya, mengenai pedoman perhitungan biaya jasanya dapat dilihat pada tabel berikut:<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> *Ibid.*,

Tabel 4

Pedoman Perhitungan Biaya Jasa Penggunaan Sepeda Motor yang  
Digunakan untuk Kepentingan Masyarakat yang  
Dilakukan dengan Aplikasi

NO	KOMPONEN BIAYA	
<b>A. BIAYA LANGSUNG</b>		
	1	Penyusutan Kendaraan
	2	Bunga Modal Kendaraan
	3	Biaya Pengemudi
	a	Penghasilan Pengemudi
	b	Jaket Pengemudi
	c	Helm Pengemudi dan Penumpang
	d	Sepatu Pengemudi
	4	Asuransi
	a	Asuransi Kendaraan
	b	Asuransi Pengemudi
	c	Asuransi Penumpang
	5	Pajak Kendaraan Bermotor
	6	Bahan Bakar Minyak (BBM)
	7	Ban
	8	Pemeliharaan dan Perbaikan
	a	Biaya Accu
	b	Biaya Service Kecil
	c	Biaya Service Besar
	d	Biaya Pemeliharaan Body
	e	Biaya Penggantian Suku Cadang
	f	Biaya Cuci Kendaraan
	g	Biaya Overhaul Mesin
	9	Biaya Penyusutan Telepon Seluler
	10	Biaya Pulsa atau Kuota Internet
<b>SUB TOTAL A</b>		
	11	Profit Mitra (Sub Total A x Prosentase Keuntungan Mitra)
<b>SUB TOTAL B</b>		
NO	KOMPONEN BIAYA	
<b>B. BIAYA TIDAK LANGSUNG</b>		
	1	Biaya Sewa Penggunaan Aplikasi
<b>TOTAL BIAYA JASA (Rp/Km)</b>		

Selanjutnya, dalam Keputusan Menteri Nomor 348 Tahun 2019 tersebut juga disebutkan mengenai besaran biaya jasa berdasarkan sistem zonasi sebagai berikut:<sup>40</sup>

- 1) Besaran Biaya Jasa Zona I:
  - a. Biaya jasa batas bawah sebesar Rp. 1.850/km;
  - b. Biaya jasa batas atas sebesar Rp. 2.300/km; dan
  - c. Biaya jasa minimal dengan rentang  
Biaya jasa antara Rp. 7.000,- s.d. Rp. 10.000,-
- 2) Besaran Biaya Jasa Zona II:
  - a. Biaya jasa batas bawah sebesar Rp. 2.000/km;
  - b. Biaya jasa batas atas sebesar Rp. 2.500/km; dan
  - c. Biaya jasa minimal dengan rentang  
Biaya jasa antara Rp. 8.000,- s.d. Rp. 10.000,-
- 3) Besaran Biaya Jasa Zona III:
  - a. Biaya jasa batas bawah sebesar Rp. 2.100/km;
  - b. Biaya jasa batas atas sebesar Rp. 2.600/km; dan
  - c. Biaya jasa minimal dengan rentang  
Biaya jasa antara Rp. 7.000,- s.d. Rp. 10.000,-

## **B. Konsep Kesejahteraan Umat**

### **1. Landasan Bekerja dalam Etika Bisnis Islam**

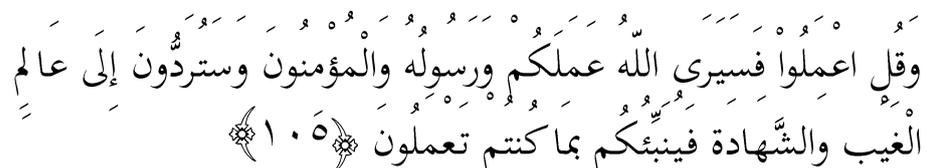
Islam sebagai sumber kebenaran telah memberikan ruang yang seluas-luasnya kepada umatnya untuk bekerja dan berbisnis sepanjang

---

<sup>40</sup> *Ibid.*,

yang dikerjakan dan yang dibisniskan tidak bertentangan dengan syariah.<sup>41</sup>

Mengenai anjuran untuk bekerja telah difirmankan dalam Al-Qur'an Surat At-Taubah ayat 105 sebagai berikut:



Artinya: *Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mu'min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan".*<sup>42</sup> (Q.S. At-Taubah: 105)

Mengenai ayat di atas, Imam Ibnu Kasir menafsirkannya sebagai berikut:

Mujahid berkata: "Ayat ini merupakan ancaman dari Allah SWT bagi orang-orang yang melanggar perintah-Nya. Yaitu, bahwa amal perbuatan mereka akan ditampakkan kepada Allah *Tabaraka wa Ta'ala*, Rasulullah SAW, dan kepada orang-orang yang beriman". Yang demikian itu pasti akan terjadi pada hari Kiamat kelak.<sup>43</sup>

Kerja bukan hanya penting tapi adalah wajib sepanjang syariah membolehkan. Walaupun demikian kerja yang dimaksud dalam bentuk amal sholeh atau tidak bertentangan dengan syariah. Aturan Allah-lah yang menjadi patokan terhadap bisnis yang dilakukan manusia. Dan manusia dengan amalnya yang ikhlas, akan menjadikan pekerjaan atau bisnis yang dilakukan sebagai bagian dari ibadah muamalah yang dilakukannya, sehingga bermanfaat bagi banyak manusia lainnya.<sup>44</sup>

<sup>41</sup> Hasan Aedy, *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 84

<sup>42</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005),

<sup>43</sup> Imam Ibnu Kasir Ad-Dimasyqi, *Tafsir Ibnu Kasir*, terj. Bahrun Abu Bakar, (Bandung: Sinr Baru Algensindo, 2000), 114

<sup>44</sup> Hasan Aedy, *Teori dan Aplikasi*., 86

## 2. Prinsip-prinsip Etika dalam Berbisnis

Tidak banyak yang dikemukakan dalam Al-Qur'an, dan hanya prinsip-prinsip yang mendasar saja. Karena alasan-alasan yang sangat tepat, Al-Qur'an dan sunah banyak sekali membahas tentang bagaimana seharusnya kaum muslim berperilaku sebagai produsen, konsumen dan pemilik modal, tetapi hanya sedikit tentang ekonomi Islam. Ekonomi dalam Islam harus mampu memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada setiap pelaku usaha.

Manusia sebagai wakil (khalifah) tuhan di dunia tidak mungkin bersifat individualistic, karena semua (kekayaan) yang ada di bumi adalah milik Allah semata dan manusia adalah kepercayaannya di bumi. Di dalam menjelaskan kegiatan ekonominya, Islam sangat mengharamkan kegiatan riba, yang dari segi bahasa berarti kelebihan.

Jika dikaitkan dengan hukum ekonomi syari'ah, terdapat prinsip-prinsip utama yang perlu diaplikasikan oleh sang pelaku bisnis, di antaranya:

- a. Memuliakan pelanggan atau mitra bisnis sebagai saudara
- b. Menawarkan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat
- c. Menawarkan barang atau jasa yang mendorong produktivitas.
- d. Menawarkan cara bersaing sehat dengan pelaku bisnis lainnya.
- e. Menawarkan barang dan jasa yang halal.
- f. Menawarkan barang dan jasa yang berkualitas
- g. Menawarkan barang dan jasa yang tidak merusak lingkungan.
- h. Menawarkan barang dan jasa yang bermanfaat sosial, bukan hanya menguntungkan secara pribadi.
- i. Menawarkan produk dan cara kerja yang menghemat sumber daya dan tidak menimbulkan maksiat.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Hasan Aedy, *Teori dan Aplikasi.*, 72-79

Hidayat menyatakan, seperti yang dikutip oleh Buchari Alma dan Donni Juni Priansa bahwa prinsip-prinsip yang mendasari ekonomi syari'ah adalah:

- a. Keadilan  
Kegiatan ekonomi yang dijalankan harus secara transparan dan jujur serta tidak ada eksploitasi terhadap lawan transaksi atas dasar kontrak yang adil.
- b. Menghindari kegiatan yang merusak  
Larangan untuk melakukan transaksi atas barang-barang yang dapat merugikan dan membahayakan manusia dimana termasuk proses pembuatan produk tersebut.
- c. Kemaslahatan Umat  
Berarti tidak diperkenalkannya spekulasi dan adanya pemerataan dalam hal kepemilikan akses yang sebesar-besarnya bagi masyarakat untuk memperoleh sumberdaya.<sup>46</sup>

Buchari Alma dan Donni mengatakan bahwa prinsip-prinsip dasar ekonomi syari'ah ada lima yaitu:

- a. Kebebasan individu  
Kebebasan manusia dalam syariah didasarkan atas nilai-nilai tauhid, yaitu suatu nilai yang membebaskan dari segala sesuatu, kecuali Allah.
- b. Hak terhadap harta  
Syari'ah mengatur kepemilikan harta didasarkan atas kemaslahatan bersama, sehingga keberadaan harta akan menimbulkan sikap saling menghargai dan menghormatinya. Hal ini terjadi karena bagi seorang muslim harta hanya merupakan titipan Allah.
- c. Jaminan sosial  
Pengaruh sosial dari zakat tampak dari dua segi, yaitu segi pengambilannya dari orang-orang kaya dan segi pemberiannya kepada orang-orang fakir (membutuhkan).
- d. Larangan menumpuk kekayaan dan pentingnya mendistribusikan kekayaan

---

<sup>46</sup> Buchari Alma & Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah, Menanamkan Nilai dan Praktik Syariah dalam Bisnis Kontemporer*, cet. 2, (Bandung; Alfabeta, 2014), 84

Sistem ekonomi syariah membatasi, bahkan melarang setiap individu dengan alasan apapun menumpuk kekayaan dan tidak mendistribusikannya kepada orang lain. Sehingga seorang muslim sejati mempunyai keharusan untuk mencegah dirinya supaya tidak berlebihan dalam segala hal atau melampaui batas, karena sifat menumpuk kekayaan merupakan sifat yang rakus dan merugikan orang lain.

e. Kesejahteraan individu dan masyarakat.

Pengakuan akan hak individu dan masyarakat sangat diperhatikan dalam syariah. Masyarakat akan menjadi faktor yang dominan dalam pembentukan sikap individu sehingga karakter individu banyak dipengaruhi oleh karakter masyarakat. Demikian pula sebaliknya, masyarakat akan ada ketika individu-individu itu eksistensinya ada.<sup>47</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa apabila dalam melaksanakan jual beli berpatok pada prinsip-prinsip tersebut yakni kebebasan individu, hak terhadap harta, jaminan sosial, larangan menumpuk harta dan kesejahteraan masyarakat, maka sudah pasti pelaksanaan jual beli yang dilaksanakan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam.

---

<sup>47</sup> *Ibid.*, 81-84

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **B. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam menyusun skripsi ini adalah *Field Research* atau penelitian lapangan, yaitu penelitian yang “memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan terperinci mengenai latar belakang keadaan sekarang yang dipermasalahkan.”<sup>48</sup> Kasus yang akan diteliti adalah berkenaan dengan implementasi jasa transportasi grab *online* berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 Tahun 2019 terhadap kesejahteraan *driver* grab Kota Metro.

##### **2. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian yang peneliti lakukan bersifat deskriptif kualitatif. “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.”<sup>49</sup>.

Peneliti mendeskripsikan atau menguraikan data-data yang berkaitan dengan Implementasi jasa transportasi grab *online* berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 Tahun 2019 terhadap kesejahteraan *driver* grab Kota Metro, kemudian peneliti menganalisanya

---

<sup>48</sup> S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 9

<sup>49</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: RinekaCipta, 2010), 3

guna untuk mendapatkan suatu pandangan atau kesimpulan berupa kata-kata yang relevan pada saat ini.

### C. Sumber Data

Sumber data peneliti gunakan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari dua sumber yaitu:

#### 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data<sup>50</sup>. Sumber data primer merupakan data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Bahan Hukum Primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah para informan yang memberikan informasi secara langsung mengenai implementasi jasa transportasi *grab online* berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 Tahun 2019 terhadap kesejahteraan *driver grab* di Kota Metro. Dalam penelitian ini, yang menjadi informan di antaranya:

- a. Pengguna jasa *grab online* 10 orang
- b. *Driver grab online* 10 orang
- c. *Shelter grab online* Kota Metro 3 orang

---

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cet. Ke-12, (Bandung: Alfabeta, 2011), 225

## 2. Sumber Data Sekunder

“Sumber data skunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya, lewat orang lain atau lewat dokumen.”<sup>51</sup> Sumber-sumber data sekunder terdiri atas berbagai macam, seperti surat kabar, surat pribadi, kitab harian, notula rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah.<sup>52</sup>

Melihat pengertian tersebut dapat dipahami bahwa sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari sumber-sumber yang telah ada. Yaitu data yang diperoleh dari literatur perpustakaan, Al-Qur'an dan hadist, buku-buku fiqih serta buku-buku bacaan yang dapat dijadikan sumber yang relevan dengan penelitian ini, atau dengan kata lain data sekunder adalah informasi yang telah dikumpulkan pihak lain, jadi peneliti bertindak sebagai pemakai data.

## D. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Teknik Interview

Teknik interview merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab, baik secara terstruktur maupun secara bebas (tidak terstruktur) dengan sumber data.

Selanjutnya dalam menentukan sampel peneliti menggunakan teknik *snowball sampling* yang mana tidak perlu melakukan wawancara

---

<sup>51</sup> *Ibid.*, 225

<sup>52</sup> S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012),

terhadap semua sampel dikarenakan jawabannya hampir sama. *Snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang sampel, tetapi karena dengan dua orang sampel ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sampel sebelumnya.<sup>53</sup>

Peneliti dalam memperoleh data yaitu dengan melakukan wawancara. Adapun pihak-pihak akan diwawancarai dalam penelitian ini di antaranya:

- a. Pengguna jasa *grab online* 10 orang (Riska, Rofiqoh, Maysaroh, Akbar & Singgih)
- b. *Driver grab online* 10 orang (Hadi, Odi Azar, Roni Pasrah, Bambang & Yudi)
- c. *Shelter grab online* Kota Metro 3 orang (Andi, Budi, Dian, Reni & Mundari)

## **2. Teknik Dokumentasi**

Proses pengumpulan data-data yang diperlukan sebagai sumber informasi peneliti menggunakan teknik dokumentasi. Dokumentasi adalah “Mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan,

---

<sup>53</sup> Gerry Tri V.H., *Teknik Pengambilan Sampel dalam Metodologi Penelitian*, dalam [googleweblight.com](http://googleweblight.com), diakses pada 13 Juni 2013, didownload pada 20 Juli 2017

transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya”.<sup>54</sup>

Dokumentasi adalah “pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang”.<sup>55</sup>

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data dengan jalan melihat dokumen atau catatan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan dengan tujuan agar dokumen-dokumen tersebut dapat membantu dalam memecahkan masalah-masalah dalam penelitian.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah difahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>56</sup> Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu sumber dari tertulis atau ungkapan tingkah laku yang diobservasikan dari manusia.<sup>57</sup>

Proses pencatatan dilakukan di lapangan dengan pengumpulan data dan dicatat sebagaimana adanya. Dari data yang diperoleh, baik data lapangan maupun data kepustakaan kemudian dikumpulkan dan diolah agar dapat ditarik suatu kesimpulan. Maka dalam hal ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan cara berfikir induktif. Metode

---

<sup>54</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* ., 274

<sup>55</sup>*Ibid.*, 240

<sup>56</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 244

<sup>57</sup> Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 16.

berfikir *induktif*, yaitu: “analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.”<sup>58</sup>

Adapun langkah-langkah dalam analisis data kualitatif di antaranya sebagai berikut:

1. Reduksi data
  - a. Identifikasi satuan (unit). Pada mulanya diidentifikasi adanya satuan yaitu bagian terkecil yang ditemukan dalam data yang memiliki makna bila dikaitkan dengan focus dan masalah penelitian.
  - b. Sesudah satuan diperoleh, langkah berikutnya adalah membuat koding. Membuat koding berarti memberikan kode pada setiap ‘satuan’, agar supaya tetap dapat ditelusuri data/satuannya, berasal dari sumber mana.
2. Kategorisasi
  - a. Menyusun kategori. Kategorisasi adalah upaya memilah-milah setiap satuan ke dalam bagian-bagian yang memiliki kesamaan.
  - b. Setiap kategori diberi nama yang disebut ‘label’
3. Sintesisasi
  - a. Mensistesisikan berarti mencari kaitan antara satu kategori dengan kategori lainnya.
  - b. Kaitan satu kategori dengan kategori lainnya diberi nama/label lagi.<sup>59</sup>

Berdasarkan data-data mengenai implementasi jasa transportasi grab *online* berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 Tahun 2019 terhadap kesejahteraan *driver* grab Kota Metro yang sifatnya khusus, kemudian dianalisis menggunakan teori konsep *fiqh muamalah*.

---

<sup>58</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian.*, h. 245

<sup>59</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), 288-289

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum *Grab Online* Kota Metro

Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang merupakan warga negara Malaysia, mereka melihat adanya dampak negatif dan tidak efisiennya sistem transportasi yang ada pada saat itu. Merekapun memiliki ide untuk membuat aplikasi pemesanan transportasi, khususnya taksi, yang kemudian menobatkan mereka sebagai finalis dalam Kontes Harvard Business school's 2011 BusinessPlan. Grab merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang kini telah berada di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam yang menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.500 pengemudi di seluruh wilayah 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 Grab telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek.<sup>60</sup>

Visi Grab sendiri adalah menjadi yang terdepan di Asia Tenggara. Sedangkan misinya adalah:

1. Menjadi penyedia layanan teraman di Asia Tenggara
2. Memberikan layanan yang mudah diakses oleh banyak orang

---

<sup>60</sup> Alfen Eka Perdana, "Tinjauan Hukum Islam tentang Pelimpahan Akad *Driver Grabcar* Studi pada Kantor *Grab* Lampung)", dalam *Jurnal Skripsi*, Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung, 2019, 37

3. Meningkatkan kehidupan para partner, baik pengemudi maupun penumpang.

Pada tanggal 14 juli 2016, Grab memaparkan perkembangan bisnisnya dimana Grab mencatat pertumbuhan layanan GrabCar dan GrabBike yang luar biasa, terutama di Indonesia. Perkembangan bisnis yang dicapai pada semester pertama 2016 sebagai berikut:

- a. Grabcar dan Grabbike di Indonesia tumbuh lebih dari 250 kali sejak pertengahan 2015sampai kini, layanan penyewaan mobil pribadi dan ojek *online* menjadi bagian besar dari bisnis Grab secara keseluruhan, yang juga meliputi pemesanan taksi dan layanan kurir.
- b. Teknologi *machine learning* dan kemampuan analitik data Grab yang mumpunin telah menjadi faktor pendorong pertumbuhan yang signifikan dan memungkinkan efisiensi secara besar-besaran dari waktu ke waktu. Sebagai contoh, pada 2016, layanan Grabbike di Indonesia telah tumbuh 300 persen (*year to date*), seraya melakukan pengurangan subsidi untuk tiap perjalanan yang diselesaikan sebesar 50 persen, dimana hal ini menunjukkan tingginya keterlibatan dan keterlekatan pengguna pada platform multi-layanan Grab. Lebih dari 1 dari 4 pengguna aktif bulanan Grab di Indonesia menggunakan lebih dari satu layanan Grab.
- c. Indonesia telah menjadi pasar terbesar Grab berdasarkan jumlah perjalanan yang telah diselesaikan seluruh platform. Grab secara

khusus menfokuskan bisnisnya di Jakarta, yang didiami oleh lebih dari 30 juta penduduk dimana Grab memberikan layanan ojek, penyewaan mobil pribadi dan pemesanan taksi online, Grab juga berencana untuk melakukan ekspansi platform multi-layanannya lebih dari delapan *megacity* di luar kota Jakarta, dengan total populasi sebesar 38 juta, Indonesia merupakan negara keempat negara terbesar dari segi populasi dengan total penduduk lebih dari 250 juta.

- d. Grab menawarkan pilihan layanan pemesanan kendaraan terbanyak di sebagian besar pasar di Asia Tenggara, yang telah diunduh di lebih dari 17 juta perangkat dan 320.000 pengemudi di 30 kota di seluruh Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam.<sup>61</sup>

Saat ini Grab telah memiliki 6 jenis layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya, yaitu:

1. GrabTaxi, yaitu layanan yang memberikan akses serta kemudahan penumpang menemukan pengemudi taksi terdekat dengan aman.
2. GrabCar, yaitu layanan penyewaan kendaraan pribadi dengan supir yang menghadirkan kebebasan pilihan berkendara yang nyaman dan gaya.
3. GrabBike, yaitu layanan untuk melintasi kemacetan dengan aman dan pasti bersama GrabBike.

---

<sup>61</sup> Alfen Eka Perdana, "Tinjauan Hukum., 38

4. GrabExpress adalah layanan kurir ekspres berbasis aplikasi yang menjanjikan kecepatan, kepastian, dan yang paling utama adalah keamanan.
5. GrabFood adalah layanan pesan antar makanan yang memiliki banyak daftar restoran yang tersedia.
6. GrabHitch adalah layanan tebengan separuh harga. Bertemu teman baru sekaligus mengurangi kemacetan.<sup>62</sup>

Namun di Kota Metro sendiri, layanan *grab online* yang sering dipakai oleh para pengguna jasa ada 3 di antaranya Grab Bike, Grab Express, dan Grab Food. Untuk 3 jenis layanan lainnya jarang digunakan.

Perkembangan transportasi semakin meningkat. Salah satunya Driver Grab yang saat ini hadir di Kota Metro dan siap menjadi alternatif kemudahan bagi masyarakat Metro dalam pemenuhan sarana transportasi. Kehadiran Grab di Kota Metro Lampung, diawali pada September 2017. Layanan pertama yang diberikan Grab berupa GrabCar dan GrabBike. Seiring perkembangan Grab di Kota Metro, Grab menambah layanan jasanya berupa GrabExpress dan GrabFood. Adapun untuk menjadi driver Grab, calon driver dapat mendaftarkan diri lewat wibesite yang telah di sediakan oleh pihak Grab, persyaratan menjadi seorang driver adalah:

1. Memiliki smarphone berbasis android
2. Memiliki surat izin mengemudi yang masih berlaku
  - a. SIM A untuk GrabCar

---

<sup>62</sup> Lulu Dzewin Nuha, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Transportasi Online "Grabbike" (Studi Kasus di Tangerang Kota)", dalam *Jurnal Skripsi*, Fakultas Syariah IAIN Ponorogo, 2017, 59-60

b. SIM C untuk Grabbike

3. Kendaraan harus memiliki STNK yang tidak mati pajak
4. Surat SKCK (surat keterangan catatan kriminal) terbaru dan masih berlaku
5. Foto setengah badan dan background polos

Jika sudah mendaftarkan diri calon driver harus verifikasi ke Grab pusat yang ada di Lampung untuk menjadi mitra Grab, setelah itu bisa langsung memulai kerja dalam layanan jasa transportasi menggunakan aplikasi yang sudah di verifikasi oleh pihak perusahaan Grab tadi. Untuk menjadi mitra Grab tidak ada kontrak kerja dalam hitam di atas putih.<sup>63</sup>

Hak dan kewajiban Driver dan Perusahaan, adapun hak yang harus dipenuhi perusahaan Grab adalah memberikan kepada klien berdasarkan standar syarat dan ketentuan ini sesuatu lisensi yang dapat dibatalkan dan non-ekklusif untuk digunakan, direproduksi, dan menampilkan logo dan tanda-tanda Grab secara publik (Lisensi HAKI) di Indonesia, dan sehubungan dengan layanan GFB ini sebagaimana disebutkan dalam standar syarat dan ketentuan ini.

1. Lisensi tersebut bersifat personal terhadap klien dan pemberian hak tersebut tidak termasuk hak untuk memberikan sub-lisensi tanpa izin tertulis dari Grab.
2. Kecuali sebagaimana diatur secara tegas dan standar syarat dan ketentuan ini, tidak ada yang dapat mengoprasikan untuk memberikan

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan Hadi Musthofa, *Driver Grab Online* Kota Metro pada tanggal 27 April 2020

kepada klien, dan klien tidak boleh memperoleh, hak apapun dalam atau terkait dengan lisensi HAKI. Kecuali yang secara tegas diberikan berdasarkan standar syarat dan ketentuan ini. Masing-masing pihak mempertahankan kepemilikan hak atas kekayaan intelektual dari pihak tersebut. Hak klien mengakui bahwa Grab adalah pemilik lisensi HAKI, Grab akan memberikan klien aset digital, templet pemasaran, materi iklan dan tata letak atau materi promosi dan pemasaran lain mengenai layanan GFB. Lisensi HAKI hanya dapat digunakan dalam bentuk yang ditentukan oleh Grab atau bentuk lainnya sebagaimana dari waktu ke waktu dapat dilaksanakan dan digunakan oleh Grab hanya untuk keperluan materi pemasaran yang di distribusi oleh klien atau sebaliknya sebagaimana disampaikan dan disetujui secara tertulis oleh pihak (materi pemasaran).

3. Kewajiban klien mengakui dan menerima bahwa Grab hanyalah penyedia layanan Aplikasi dan karena itu tidak bertanggung jawab atas klaim, kerugian atau kerusakan yang ditimbulkan oleh pengemudi.
4. Kewajiban pihak perusahaan Grab harus menggunakan upaya terbaiknya untuk memberikan layanan Aplikasi error diluar kendali Grab namun termasuk tidak terbatas pada penundaan yang ditimbulkan dari kesalahan dalam sistem komputer, sistem internet, perangkat elektronik atau sistem jaringan yang distetujui klien (dan setuju untuk meminta karyawan klien untuk menyetujui) untuk

tidak mengklaim Grab atas segala kerusakan atau kerugian yang diakibatkan karenanya.<sup>64</sup>

Ada beberapa layanan transportasi dalam grab yang bisa digunakan oleh masyarakat, di antaranya:

1. *GrabCar*

- a. Tarif Pasti

Grab menyediakan solusi bertransportasi baru yang akan memberikan perasaan nyaman, aman, juga gaya dalam perjalanan-dengan tarif pasti, tanpa biaya pemesanan.

- b. Terlindungi Asuransi

Grab menyediakan asuransi kecelakaan bagi maksimal 6 penumpang dalam satu kendaraan.

- c. Metode Pembayaran Non-tunai

Grab selalu berusaha untuk menyediakan kenyamanan bagi penumpang, memberikan kebebasan dalam metode pembayaran adalah salah satunya. Nikmati kemudahan pembayaran Non-tunai dengan *GrabPay*.

2. *GrabBike*

- a. Cepat

Cepat melintasi kemacetan dengan menggunakan kendaraan roda dua.

---

<sup>64</sup> Alfien Eka Perdana, "Tinjauan Hukum., 38-39

b. Aman

Driver terdaftar dan berlisensi dengan atribut lengkap serta catatan perjalanan yang transparan.

c. Pasti

Tidak perlu lagi tawar menawar karena biaya perjalananmu pasti.

3. *GrabExpress*

a. Memberi solusi baru untuk mengirim paket dan dokumen.

b. Pengiriman barang cepat, pengguna (konsumen) bisa mengirim dokumen atau paket kapan saja.

c. Terjamin, pengiriman barang dapat dilacak secara langsung dan setiap pengiriman otomatis terasuransikan hingga Rp. 10 juta, terkecuali untuk kondisi dan beberapa jenis barang tertentu yang tercantum di dalam FAQ.

d. Kompetitif, biaya pengiriman kompetitif berdasarkan jarak tempuh.

4. *GrabFood*

a. Restoran Pilihan

Jelajahi dunia gastronomi melalui beragam restoran pilihan berkualitas dari penyedia layanan.

b. Diantar Dengan Cepat

Tidak perlu khawatir kelaparan karena makanan diantar dengan cepat.

c. Layanan Terpercaya

Kualitas makanan yang diantar tetap terjaga berkat tas thermal yang didisain khusus.<sup>65</sup>

## B. Implementasi Jasa Transportasi *Grab Online* Kota Metro

Grab merupakan salah satu ojek online yang sedang marak di kota Metro dengan berbasis teknologi aplikasi yang bisa di akses dengan handphone. Grab Bike merupakan salah satu layanan transportasi yang disediakan oleh Grab dengan menggunakan kendaraan roda dua. Grab bike sendiri hadir di Kota Metro tanggal 26 Oktober 2017. Pada awal kehadirannya, banyak kendala yang harus dihadapi seperti masih sedikitnya masyarakat yang belum mengetahui kehadiran Grab di kota Metro serta gesekan penolakan yang dilakukan para ojek pangkalan. Aplikasi ini memudahkan interaksi pemesanan antara penumpang dan driver ojek online.<sup>66</sup>

Data yang peneliti butuhkan diperoleh melalui wawancara dengan beberapa informan sebagai berikut:

### 1. Pengguna jasa *grab online* Kota Metro

Pengguna jasa *grab online* yang peneliti wawancara pertama yakni Riska. Riska merupakan mahasiswa pada salah satu perguruan tinggi di Kota Metro. Ia menggunakan jasa *grab online* hanya ketika hari kuliah yakni hari Senin sampai Kamis. Selain hari tersebut, ia menggunakan jasa

---

<sup>65</sup> Alfen Eka Perdana, "Tinjauan Hukum., 40-41

<sup>66</sup> Wawancara dengan Hadi Musthofa, *Driver Grab Online* Kota Metro pada tanggal 27 April 2020

*grab* hanya ketika ingin memesan makanan yang diinginkan dengan menggunakan fasilitas *grab food*.<sup>67</sup>

Mengenai pelayanan yang diberikan *grab online* menurut Riska sangat memuaskan. alasan menggunakan jasa layanan jemput-antar kendaraan bermotor Grab karena harga yang ditarif terbilang murah. Selain itu, keberadaan pengendara Grab ini berada dimana-mana, pengendara yang ramah kepada sesama pengendaranya selain itu ramah pula kepada konsumennya, pelayanan yang begitu cepat dan kepandaian dalam mengendarai kendaraannya tidak diragukan. Selain itu banyak menyediakan jasa pelayanan yang dapat ditemui dengan hanya sekali sentuh saja pada media *smartphone* yang dimiliki, dimana sekarang ini penggunaan *smartphone* di semua kalangan sudah sangat banyak dan tidak dapat dipungkiri dari pengguna tersebut terkadang memiliki lebih dari satu *smartphone* yang dipakainya.<sup>68</sup>

Menurut Rofiqoh *grab online* merupakan sarana transportasi online yang bisa diakses melalui *handphone*. Ia sendiri hampir setiap hari menggunakan jasa *grab online* untuk belanja di pasar pagi. Ia berangkat berbelanja ke pasar pagi biasanya pukul 06.30 WIB. Karena kendaraannya dibawa anaknya untuk berangkat ke sekolah dan satunya dibawa oleh

---

<sup>67</sup> Wawancara dengan Riska, Pengguna Jasa *Grab Online* Kota Metro pada tanggal 24 April 2020

<sup>68</sup> Wawancara dengan Riska, Pengguna Jasa *Grab Online* Kota Metro pada tanggal 24 April 2020

suaminya untuk bekerja, maka untuk sampai ke pasar pagi ia sering menggunakan jasa *grab online*.<sup>69</sup>

Adapun menurut Rofiqoh, setiap memesan *grab online* ia tidak harus menunggu lama. Dalam membawa kendaraan pun driver langganannya tidak ugal-ugalan dan berhati-hati. Tarif yang dipatok pun variatif, ada yang Rp. 3.200,-, Rp. 4.000,-, Rp. 5.000,- dan lain sebagainya. Beliau tidak paham apakah tarif-tarif tersebut sudah sesuai dengan standar tarif yang ditentukan oleh Dinas Perhubungan.<sup>70</sup>

Senada dengan Rofiqoh, Maysaroh menjelaskan bahwa ia juga sering menggunakan jasa *grab online* untuk berbelanja di pasar. Maysaroh sendiri selain belanja untuk keperluan dapur, ia juga biasa berbelanja untuk keperluan toko kecilnya di rumah. Ia sendiri tidak pernah kebagian sepeda motor karena dibawa oleh anaknya untuk sekolah. Kecuali hari Minggu ia bisa mempunyai kesempatan menggunakan sepeda motor miliknya tanpa menggunakan jasa *grab online*.<sup>71</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh Maysaroh yang menjelaskan bahwa ia puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para driver yang dipesannya. Selain cepat dan profesional, tarif yang dibebankan kepada konsumen juga terbilang murah. Ia sendiri sering membayar tarif sebesar Rp. 5.000,- untuk sekali antar yang menurutnya merupakan tarif yang

---

<sup>69</sup> Wawancara dengan Rofiqoh, Pengguna Jasa *Grab Online* Kota Metro pada tanggal 24 April 2020

<sup>70</sup> Wawancara dengan Rofiqoh, Pengguna Jasa *Grab Online* Kota Metro pada tanggal 24 April 2020

<sup>71</sup> Wawancara dengan Maysaroh, Pengguna Jasa *Grab Online* Kota Metro pada tanggal 25 April 2020

wajar. Namun demikian, ia tidak paham tarif tersebut apakah sudah sesuai dengan tarif standar pada umumnya.<sup>72</sup>

## 2. *Driver grab online* Kota Metro

Driver yang peneliti wawancara yang pertama adalah saudara Hadi. Saat diwawancara ia mengaku bahwa sejak *grab online* ada di Kota Metro pada tahun 2017, ia sudah terdaftar menjadi driver sampai sekarang. Sistem yang digunakan dalam *grab online* menurutnya adalah sistem poin yang telah ditargetkan oleh perusahaan.<sup>73</sup>

Adapun tarif *grab* untuk ojek adalah Rp. 9.000,-/km, untuk kurir atau jasa pengantaran barang Rp. 8.000,-/km, dan untuk *grabfood* Rp. 5.000,-/4km. Dari tarif-tarif tersebut, apabila jarak yang ditempuh bertambah, maka pengguna jasa *grab* dikenakan tambahan ongkos sebesar Rp. 1.000,-/km. Tarif *grab* untuk ojek tarif terendah adalah Rp. 9.000,-.<sup>74</sup>

Hadi Musthofa menambahkan bahwa pihak perusahaan seringkali membuat keputusan dan peraturan baru, seperti penempatan lokasi, pemotongan yang tinggi, hingga target penarikan yang persentasenya ditambah lagi. Peraturan tersebut tidak jarang menyudutkan dan membatasi *driver* sehingga mereka harus bekerja lebih keras lagi untuk mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan. Selain peraturan perusahaan tersebut, permasalahan yang dihadapi oleh *driver online* yakni

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan Maysaroh, Pengguna Jasa *Grab Online* Kota Metro pada tanggal 25 April 2020

<sup>73</sup> Wawancara dengan Hadi Musthofa, *Driver Grab Online* Kota Metro pada tanggal 27 April 2020

<sup>74</sup> Wawancara dengan Hadi Musthofa, *Driver Grab Online* Kota Metro pada tanggal 27 April 2020

masalah cuaca yang bagaimanapun caranya harus dihadapi entah itu hujan atau pun panas. Sedangkan tarif untuk order tetap tidak didasarkan pada cuaca. Hal lain yang menjadi keluhan *driver* yakni ketika *driver* mendapat order akan tetapi di *cancel* karena beberapa alasan seperti kecapaian atau pun masih ada order, perilaku *driver* tersebut bisa mengakibatkan penurunan tingkat penyelesaian dikarenakan dapat menurunkan *performa driver*.<sup>75</sup>

Selanjutnya, berbicara mengenai pendapatan, Hadi Musthofa menjelaskan bahwa pada saat grab masih baru pertama masuk ke Kota Metro, pendapatan yang diperoleh sangat menjanjikan. Dari pendapatan yang diperolehnya, ia mengaku berani mengambil kredit motor dan membuka warung kecil-kecilan untuk istrinya di rumah. Namun seiring berjalannya waktu, banyak yang tertarik untuk menggeluti usaha sebagai *driver* yang otomatis cakupan wilayah untuk tarikan semakin sempit. Apalagi melihat kondisi pandemi saat ini mengakibatkan berkurangnya permintaan order dari konsumen. Namun demikian, Hadi Musthofa tetap bersyukur untuk setoran motornya masih bisa ditutup tiap bulannya walaupun ia harus bekerja lebih keras lagi dari sebelumnya.<sup>76</sup>

Menurut Odi Azar ia menjelaskan bahwa *grab online* Kota Metro didirikan pada tahun 2017. Ia sendiri bergabung menjadi *driver grab online* Kota Metro baru satu tahun. Sistem yang digunakan oleh *Grab*

---

<sup>75</sup> Wawancara dengan Hadi Musthofa, *Driver Grab Online* Kota Metro pada tanggal 27 April 2020

<sup>76</sup> Wawancara dengan Hadi Musthofa, *Driver Grab Online* Kota Metro pada tanggal 10 Juni 2020

*Online* Kota Metro adalah sistem poin dan peringkat. Poin yang ditargetkan oleh perusahaan memiliki insentif yang berbeda-beda. Ketika seorang driver mampu mengumpulkan 110 diamond maka ia akan memperoleh insentif sebesar Rp. 10.000,-. Apabila poin yang dikumpulkan adalah 145 diamond maka insentif yang diterima adalah Rp. 25.000,-, untuk 195 diamond driver akan mendapatkan Rp. 73.000,- dan untuk 260 diamond driver akan memperoleh insentif sebesar Rp. 100.000,-. Peringkat untuk para driver pun berbeda-beda di antaranya *member*, *elite* dan *elite plus*, tergantung pada prestasi yang diperoleh.<sup>77</sup>

Menurut Odi Azar tarif yang berlaku untuk jasa *grab online* didasarkan pada jarak yang ditempuh. Nominal tarif yang dibebankan kepada para pengguna jasa pun variatif, mulai dari Rp. 3.000,-, Rp. 4.000,-, Rp. 5.000,- hingga Rp. 10.000,-. Yang disayangkan oleh Adi Azar bahwa pihak perusahaan seringkali tidak memperhatikan kesejahteraan para driver dengan membuat peraturan sepihak.<sup>78</sup>

Berkaitan dengan pendapatan, Odi Azar mengaku sangat prihatin sejak banyak orang-orang yang beralih profesi menjadi *driver*. Pendapatan yang diperoleh yang awalnya bisa mencukupi keluarga bahkan ia bisa menabung banyak, sekarang ia bekerja mati-matian untuk mencukupinya. Terlebih sekarang ia memiliki tanggungan melunasi perumahan yang ia ambil dan angsuran sepeda motor baru yang ia beli untuk istrinya. Dari

---

2020 <sup>77</sup> Wawancara dengan Odi Azar, *Driver Grab Online* Kota Metro pada tanggal 26 April

2020 <sup>78</sup> Wawancara dengan Odi Azar, *Driver Grab Online* Kota Metro pada tanggal 26 April

pendapatan yang diperolehnya sebagai *driver*, ia mengaku tidak bisa menutup semua kebutuhan tersebut. Oleh karena itu, ia mencari penghasilan tambahan dengan menjadi sales pada salah satu perusahaan *leasing* di Kota Metro.<sup>79</sup>

Roni Pasrah menambahkan, apabila jarak yang ditempuh semakin jauh misalkan 10 km, maka ongkos yang harus dibayar oleh penumpang hanya sebesar Rp. 4.000,-/km dan akan dipotong oleh perusahaan sebesar Rp. 800,-/orderan. Jadi untuk ongkos per 1 km hanya Rp. 3.200,-. Apabila melihat tarif ojek tersebut, *driver* grab hanya akan memperoleh keuntungan apabila mendapat order dengan tarif terendah yakni Rp. 9.000,- dengan jarak tempuh yang dekat. Sedangkan untuk jarak tempuh yang jauh perhitungannya adalah per km yang mana tarifnya jauh lebih rendah lagi.<sup>80</sup>

Mengenai pendapatan yang diperoleh, Roni Pasrah mengakui sangat kewalahan apabila melihat kebutuhannya yang harus dicukupi. Pasalnya, ia memiliki setoran motor, anaknya sudah masuk sekolah, belum kebutuhan untuk rumah dan biaya-biaya tidak terduga lainnya. Pekerjaan sebagai *driver online* untuk dua bulan terakhir ini ia rasakan sangat kurang. Hal ini disebabkan sekolah dan perkuliahan diliburkan karena efek dari Covid-19. Untuk saat ini order yang paling sering ia terima adalah

---

<sup>79</sup> Wawancara dengan Odi Azar, *Driver Grab Online* Kota Metro pada tanggal 11 Juni 2020

<sup>80</sup> Wawancara dengan Roni Pasrah, *Driver Grab Online* Kota Metro pada tanggal 01 Mei 2020

antar makanan dan permintaan konsumen mengantar ke pasar untuk berbelanja.<sup>81</sup>

### 3. *Shelter grab online* Kota Metro

*Shelter* pertama yang peneliti wawancara yakni saudara Andi. Menurut penuturannya, *shelter grab online* Kota Metro yang pertama dibentuk adalah *Shelter Taqwa*. *Shelter* ini dibentuk pada 05 November 2017. Sampai saat ini, di Kota Metro sudah terbentuk 6 *shelter* yang membawahi jumlah driver yang berbeda-beda. Andi menegaskan bahwa tugas *shelter* hanya mengepaloi para *driver* yang dibawahinya agar lebih terkoordinir. Hal ini agar lebih mudah berkomunikasi ketika ada salah satu *driver* yang membutuhkan bantuan, ataupun untuk mengumpulkan saat ada *event* tertentu. Mengenai insentif ia menjelaskan bukanlah wilayah wewenang *shelter*. Namun ia sedikit berbicara bahwa insentif yang diperoleh oleh *driver* berbeda-beda, tergantung target poin yang diperoleh. Poin-poin tersebut bisa dikumpulkan melalui orderan yang didapat. Apabila *driver* mampu mencapai salah satu target poin tersebut maka secara otomatis *driver* akan memperoleh insentif yang masuk melalui kartu ATM atau Dompot Tunai yang dimiliki oleh setiap *driver*.<sup>82</sup>

Adapun data *shelter* dan jumlah driver di Kota Metro peneliti peroleh dari Budi yang dapat dilihat pada tabel berikut:

---

2020 <sup>81</sup> Wawancara dengan Roni Pasrah, *Driver Grab Online* Kota Metro pada tanggal 01 Mei

<sup>82</sup> Wawancara dengan Andi, *Shelter Grab Online* Kota Metro pada tanggal 29 April 2020

Tabel 5

Jumlah *Shelter* & *Driver Grab Online* Kota Metro<sup>83</sup>

No	Nama <i>Shelter</i>	Jumlah <i>Driver</i>
1	Shelter Taqwa	45 Driver
2	Shelter Sejati	71 Driver
3	Shelter Imbora	69 Driver
4	Shelter Melati	75 Driver
5	Shelter Binawangsa	86 Driver
6	Shelter Arjuna	78 Driver
<b>Jumlah</b>		<b>424 Driver</b>

Mengenai koordinasi para *shelter* Dian menjelaskan bahwa dari jumlah *shelter* tersebut terjalin komunikasi antar ketua *shelter* yang terkoordinasi. Koordinasi antar *shelter* tersebut terwujud dengan adanya pertemuan antar *shelter* setiap bulannya membicarakan seputar perbaikan sistem serta evaluasi kinerja yang harus dilakukan, serta mengkoordinir para driver pada masing-masing *shelter*. Fungsi *shelter* sendiri adalah sebagai wadah dan tempat bagi driver dalam menyampaikan inspirasi serta permasalahan yang dihadapi yang kemudian pihak *shelter* akan menyampaikannya kepada pihak perusahaan. Dalam menangani banyaknya driver pada tiap *shelter*, dibuatlah peta wilayah yang menjadi bagian dari wilayah operasional setiap *shelter*. Oleh karena itu, *shelter* mampu mengatasi driver walaupun jumlahnya banyak. Berkenaan dengan

---

<sup>83</sup> Wawancara dengan Budi, *Shelter Grab Online* Kota Metro pada tanggal 28 April 2020

*driver* yang mampu melampaui target poin yang ditentukan oleh perusahaan, *driver* yang bersangkutan pasti akan memperoleh reward atau bonus. Apabila *driver* mampu mengumpulkan sebanyak 110 diamond, maka bonus yang didapat sebesar Rp. 10.000,-. Untuk target selanjutnya adalah target 145 diamond dengan insentif sebesar Rp. 25.000,-. Target 195 diamond *driver* akan memperoleh bonus sebesar Rp. 73.000,- dan untuk target 260 diamond, *driver* akan memperoleh Rp. 100.000,-. Reward tersebut nantinya secara otomatis akan masuk ke rekening *driver* yang bersangkutan.<sup>84</sup>

### **C. Analisis Implementasi Jasa Transportasi *Grab Online* Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 Tahun 2019 terhadap Kesejahteraan *Driver* Kota Metro**

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam mendukung aktifitas atau mobilitas manusia setiap harinya sehingga harus dipersiapkan dengan baik dan aman karena sangat berpengaruh dalam kegiatan-kegiatan seperti perekonomian, pengiriman barang atau jasa, angkutan penumpang dan sebagainya. Terdapat berbagai jenis alat transportasi di Indonesia seperti darat, laut dan udara.

Transportasi merupakan kegiatan jasa pelayanan (*service activities*). Jasa transportasi diperlukan untuk membantu kegiatan sektor-sektor lain (sektor pertanian, sektor perindustrian, sector pertambangan, sektor perdagangan, sektor konstruksi, sektor keuangan, sektor pemerintahan,

---

<sup>84</sup> Wawancara dengan Dian, *Shelter Grab Online* Kota Metro pada tanggal 30 April 2020

transmigrasi, pertahanan, keamanan dan lainnya) untuk mengangkut barang dan manusia dalam kegiatan pada masing-masing sektor tersebut. Oleh karena itu jasa transportasi dikatakan sebagai derived demand atau permintaan yang diderivasi atau turunan, artinya permintaan jasa transportasi bertambah karena diperlukan untuk meiyani hrerbagai kegiatan ekonomi dan pembangunan yang meningkat.

Mengenai anjuran untuk bekerja telah difirmankan dalam Al-Qur'an Surat At-Taubah ayat 105 sebagai berikut:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَى عَالَمٍ الْغَيْبِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: *Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mu'min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan". (Q.S. At-Taubah: 105)*

Jasa transportasi adalah perbuatan memberikan sesuatu yang dibutuhkan berupa pemindahan barang atau orang dari satu tempat ke tempat yang lain. Transportasi ini berlangsung dalam satu wilayah atau beberapa wilayah tergantung tujuan yang ingin dituju dengan menggunakan sarana tertentu.

Sebagaimana diketahui bahwa sarana dan prasarana transportasi pada dasarnya memiliki fungsi utama sebagai berikut:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktifitas, baik barang dan jasa.
3. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.
4. Lebih memudahkan dalam gerak para pengguna jasa.
5. Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 348 Tahun 2019 telah mengatur besaran tarif yang dapat dijadikan pedoman dalam menjalankan operasional perhitungan biaya atau tarif menggunakan jasa sepeda motor melalui aplikasi. Tarif yang dibebankan pada pengguna jasa tersebut ada tiga yakni 1) biaya jasa batas bawah, 2) biaya jasa batas atas, dan 3) biaya jasa minimal. Besaran biaya pada tiap tarif jasa tersebut ditetapkan berdasarkan sistem zonasi. Adapun besaran biaya jasa berdasarkan sistem zonasi tersebut dapat dilihat pada daftar berikut:

1) Besaran Biaya Jasa Zona I:

- a. Biaya jasa batas bawah sebesar Rp. 1.850/km;
- b. Biaya jasa batas atas sebesar Rp. 2.300/km; dan
- c. Biaya jasa minimal dengan rentang  
Biaya jasa antara Rp. 7.000,- s.d. Rp. 10.000,-

2) Besaran Biaya Jasa Zona II:

- a. Biaya jasa batas bawah sebesar Rp. 2.000/km;
- b. Biaya jasa batas atas sebesar Rp. 2.500/km; dan
- c. Biaya jasa minimal dengan rentang  
Biaya jasa antara Rp. 8.000,- s.d. Rp. 10.000,-

3) Besaran Biaya Jasa Zona III:

- a. Biaya jasa batas bawah sebesar Rp. 2.100/km;
- b. Biaya jasa batas atas sebesar Rp. 2.600/km; dan
- c. Biaya jasa minimal dengan rentang  
Biaya jasa antara Rp. 7.000,- s.d. Rp. 10.000,-

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dapat dijelaskan bahwa tarif grab Kota Metro sangat variatif. Untuk tarif ojek adalah Rp. 9.000,-/km, untuk kurir atau jasa pengantaran barang Rp. 8.000,-/km, dan untuk *grabfood* Rp. 5.000,-/4km. Dari tarif-tarif tersebut, apabila jarak yang ditempuh bertambah, maka pengguna jasa grab dikenakan tambahan ongkos sebesar Rp. 1.000,-/km. Namun apabila jarak yang ditempuh semakin jauh misalkan 10 km, maka ongkos yang harus dibayar oleh penumpang hanya sebesar Rp. 4.000,-/km dan akan dipotong oleh perusahaan sebesar Rp. 800,-/orderan. Jadi untuk ongkos per 1 km hanya Rp. 3.200,-. Apabila melihat tarif ojek tersebut, *driver* grab hanya akan memperoleh keuntungan apabila mendapat order dengan tarif terendah yakni Rp. 9.000,- dengan jarak tempuh yang dekat. Sedangkan untuk jarak tempuh yang jauh perhitungannya adalah per km yang mana tarifnya jauh lebih rendah lagi.

Sebagaimana diketahui bahwa prinsip-prinsip yang mendasari ekonomi syari'ah adalah sebagai berikut:

1. Keadilan

Kegiatan ekonomi yang dijalankan harus secara transparan dan jujur serta tidak ada eksploitasi terhadap lawan transaksi atas dasar kontrak yang adil.

2. Menghindari kegiatan yang merusak

Larangan untuk melakukan transaksi atas barang-barang yang dapat merugikan dan membahayakan manusia dimana termasuk proses pembuatan produk tersebut.

3. Kemaslahatan Umat

Berarti tidak diperkenankannya spekulasi dan adanya pemerataan dalam hal kepemilikan akses yang sebesar-besarnya bagi masyarakat untuk memperoleh sumberdaya.

Terlepas dari ketentuan tarif tersebut, perusahaan tidak jarang membuat keputusan dan peraturan baru yang dirasakan berat sebelah dan cenderung merugikan para driver. Tarif yang didapatkan oleh driver pun tidak peduli dengan keadaan cuaca. Para driver dipaksa bekerja lebih keras apabila ingin mencapai target yang diinginkan, padahal pihak perusahaan meningkatkan potongan yang harus ditanggung oleh driver yakni sebesar 20%. Hal ini sudah pasti pihak driver adalah pihak yang tidak diuntungkan. Pihak perusahaan seolah tidak mempedulikan kesejahteraan para driver. Selain itu, pihak pengguna jasa *grab online* pun leluasa membatalkan orderannya apabila tidak

sesuai dengan harapan. Padahal perilaku pengguna jasa ini nantinya juga merugikan driver karena mengakibatkan penurunan *performa driver*.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan jasa transportasi *grab online* di Kota Metro, pihak driver sering mengalami kerugian baik tenaga maupun materi. Pasalnya, perusahaan tidak jarang membuat keputusan dan peraturan baru sepihak yang cenderung merugikan para driver. Bagi driver dibebankan potongan sebesar 20% dari seluruh order yang diperoleh apabila tidak memenuhi poin yang ditargetkan oleh perusahaan. Namun apabila driver mampu mengumpulkan poin sesuai target maka driver akan memperoleh keuntungan dari kerja kerasnya dalam mengumpulkan poin tersebut. Hal ini sudah pasti pihak driver adalah pihak yang tidak diuntungkan. Pihak perusahaan seolah tidak mepedulikan kesejahteraan para driver. Selain itu, pihak pengguna jasa *grab online* pun leluasa membatalkan orderannya apabila tidak sesuai dengan harapan. Padahal perilaku pengguna jasa ini nantinya juga merugikan driver karena mengakibatkan penurunan *performa driver*.

#### **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti ingin memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan agar lebih mengutamakan kesejahteraan para driver selaku bawahannya dengan tidak membuat keputusan yang harus disetujui

hanya oleh salah satu pihak dan membebankan potongan yang dirasakan sangat memberatkan para driver.

2. Bagi para *shelter* agar melakukan koordinasi sebaik mungkin dengan para driver dan menampung semua aspirasi dan keluhannya yang kemudian dapat disalurkan kepada pihak perusahaan.
3. Bagi pengguna jasa *grab online* agar tidak sewenang-wenang membatalkan order yang dipesan karena bisa menurunkan *performa* driver yang bersangkutan, dan agar memiliki itikad baik dalam menggunakan jasa *grab online*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Supriyadi, “Penerapan Berbagi Keuntungan dan Kerugian dalam Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia”, *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. IV, No. 1, April 2017
- Alfen Eka Perdana, “Tinjauan Hukum Islam Tentang Pelimpahan Akad Driver Grabcar Studi pada Kantor Grab Lampung”, Skripsi: Fakultas Syari’ah UIN Raden Intan Lampung Tahun 2019.
- Buchari Alma & Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah, Menanamkan Nilai dan Praktik Syariah dalam Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, Bandung: Diponegoro, 2005
- Dewa Ayu Diah Pramiari & Raden Bagus Faizal Irany Sidharta, “Relevansi Nilai Serta Implikasi Risiko Atas Keuntungan dan Kerugian Perubahan Nilai Wajar Kewajiban Perbankan di Indonesia”, *Jurnal Distribusi: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, Vol. 7, No. 1, Maret 2019
- Dewi Indriyani, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pengiriman Barang”, *Artikel Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta*, 2016
- Grace Masengi, “Analisis Keuntungan Usaha Rumah Makan El-Shadai di Kawasan Wisata Kuliner “Wakeke Manado””, *Jurnal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan*, Manado: Fakultas Pertanian, Universitas Sam Ratulangi, 2014
- Hasan Aedy, *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Ida Farida, dkk., “Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online”, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1, Juni 2016
- Imam Ibnu Kasir Ad-Dimasyqi, *Tafsir Ibnu Kasir*, terj. Bahrin Abu Bakar, Bandung: Sinr Baru Algensindo, 2000
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011

- Luh Puspawati, “Pengaruh Dana Pihak Ketiga dan Jumlah Penyaluran Kredit Terhadap Laba”, dalam *e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha: Jurusan Manajemen*, Vol. 4, 2016
- Lulu Dzewin Nuha, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Transportasi Online “Grabbike” Studi Kasus di Tangerang Kota”, Skripsi: Fakultas Syariah, IAIN Ponorogo Tahun 2017.
- M. Firdaus Sholihin, Wiwin Yulianingsih, *Kamus Hukum Kontemporer*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016
- Muklis & Neneng Safitri, “Pengaruh Tabungan Haji Terhadap Tingkat Laba pada Unit Perbankan Syariah di Indonesia”, *Islaminomic Jurnal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*
- Philip Kotler & Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, jilid 1, terj. Bob Sabran, Jakarta: Erlangga, 2008
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007
- Rizky Andarways Kumalasari, “Analisis Keuntungan Pedagang Nasi Kuning Studi Kasus Pedagang Nasi Kuning di Pasar Palaran Kecamatan Palaran Kota Samarinda”, *e-Journal Aministrasi Bisnis*, Vol. 4, No. 4, 2016
- S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- S. Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012
- Siti Faridah, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Bekerja Menjadi Driver Ojek Online Sebagai Mata Pencarian Ekonomi di Jakarta”, Skripsi: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2019
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Suharsimi Arikunto, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Andi Offset, 1989
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: RinekaCipta, 2010
- Syamsi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen”, *Jurnal Ekonomi & Pendidikan FKIP Unila*, Vol. 5, No. 1, 2008
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999, Jakarta: Sinar Grafika, 2016

Untung Sriwidodo, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Universitas Slamet Riyadi*, Vol. 10, No. 2, 2010

Veithzal Rivai Zainal, dkk., *Islamic Marketing Management*, Jakarta: Bumi Aksara, 2017

Lampiran

**DAFTAR DRIVER GRAB KOTA METRO**

<b>NAMA SHELTER</b>	<b>NAMA DRIVER</b>	
<b>Shelter Taqwa</b>	Angga	Arif RT
	Anggi Anggoro	Arif
	Nurdiansyah	Wahyu
	Roni Pasrah	Putra
	Adi	Rangga
	Amirul Mu'minin	Riski
	Anjas	Tamrin
	Muhammad Imron	Rama
	Muhamad Aziz	Bayu
	Babe	Arisdiyanto
	Bambang	Sujatmiko
	Hari Laksono	Koko
	Bona	Edi
	Didik	Mundari
	Dika	Nur
	Dinda	Bosco
	Dian Okta	Hadi Mustofa
	Edo	Supono Muhammad
	Hasim Gipsi	Emir
	Hendi	Joni
	Irham	
	Hendro	
	Nurohim	
	Miko	
	Odi	

**NAMA SHELTER****NAMA DRIVER****Shelter Sejati**

Irwan Setiawan

Muhammad Vidian Azizi

Yidzad Prasetya

Boby Hidayat

Aditya Agung P

Ahmad Fadillah

Panji Saputra

Sugiantoro Suganda

Eko Rosa Harfianda

Rojali Indra Kusuma

Agus Purnomo

Herjoni

Andika Yuwanda

Bambang Hari Sutopo

Ragil Arif Utama

Ahmad Zihairi

Gogot Fitrianto

Putu Mardiana

Yudha Arif Wahyudi

Herman Saputra

Muhammad Sidiq

**NAMA SHELTER****NAMA DRIVER****Shelter Imbora**

Rangga Leo

Harist

Hafis

Bagus

Anang W

Wawan Opank  
 Ammar Hamzah  
 Fajar Riyan  
 Hendro Dalmas  
 Maya  
 Maharani  
 Sugeng  
 Indra kusuma  
 Sulistiyo wati

**NAMA SHELTER**

**Shelter Melati**

**NAMA DRIVER**

Bayu  
 Ruri  
 Irwansyah  
 Riyan  
 Wawan  
 Edo  
 Adi  
 Agung  
 Anggi SMP  
 Ana  
 Amri  
 Eko  
 Bobi  
 Eko  
 OktaViana  
 Budi  
 Charles  
 Dafi  
 Devi  
 Davit  
 Dian  
 Dimas  
 Dopan  
 Edi SH  
 Edo Relova

**NAMA SHELTER****Shelter Binawangsa**

Ferdi  
 Fitri  
 Triana Indriani  
 Hendi  
 Kholil  
 Aris  
 Hendro  
 Medi  
 Budi  
 Shaleh  
 Maman  
 Puja  
 Rangga  
 Reni  
 Riski  
 Sogot  
 Suhada  
 Wahyu  
 Sandra  
 Faisal  
 Muhammad Rizal  
 Riswanda  
 Pandu Winata  
 Siska  
 Anggi Pratama  
 Nur Samsumu'arif  
 Afan  
 Mahfi  
 Anwar  
 Ahmad Saputra  
 DediArjuliani  
 Devaga  
 Agus Leo  
 Apriadi  
  
 Vera Maizar  
 Husairi  
 Husen  
 Ari Gosaki  
  
 Apri Azzuna

**NAMA DRIVER**

Beni Wijaya  
 Idris  
 R. Yusuf  
 Dheni  
 Fafa  
 Yudha  
 Fikri Antoni  
 Siti Fam  
 Namikaze Minato  
 Jowek  
 Aidil  
 Iqbal  
 Haris  
 Mukminin  
 ANANG  
 Wahyudi  
 Abah Nanang  
 AAN  
 Hidayatulloh  
 Afifudjn  
 Hedrawan  
 Lyon Bursalino  
 Cahyo  
 Imam Bahari  
 Nur Hidayat  
 Irawan  
 Irwansyah  
 Salim  
 Dedek  
 Azhari  
 Azril Fatonah  
 Yahudi Itok  
 Ade  
 Firmansyahri  
 Anggara  
 Djayadiningrat  
 Jo Sohaloho  
 Rahmawati  
 Dodi Setiawan  
 Arif Zainal  
 Arifin

Bams  
Baim  
Riyan Ayi

Ana  
Nana

**NAMA SHELTER**  
**Shelter Arjuna**

**NAMA DRIVER**  
Riki Darmawan  
Helen HandaMukti  
Aditya Agung Permana  
Firman Agung Styadi  
Maharani  
Eka  
Windu  
Aditya Fajri  
Tyo  
Satria  
Hadi  
Amar Hamzah  
Didin Muktadin  
Ari Rahman  
Ayu Desi  
Endah Pamularsih  
Triana Indriani  
Triyanto

**Wawancara Bersama Ketua Shelter Sikampai**



**Wawancara Bersama Ketua Shelter Melati**



**Wawancara Driver Grab Kota Metro**



**ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)  
IMPLEMENTASI JASA TRANSPORTASI *GRAB ONLINE*  
BERDASARKAN KEPUTUSAN MENTERI  
PERHUBUNGAN NOMOR 348  
TAHUN 2019 TERHADAP  
KESEJAHTERAAN *DRIVER*  
(Studi Kasus Komunitas *Driver Grab* di Kota Metro)**

**A. Wawancara**

**1. Wawancara dengan Pengguna Jasa *Grab Online***

- 1) Bagaimana pendapat anda tentang mengenai *grab online*?
- 2) Apakah anda sering menggunakan jasa *grab online*?
- 3) Kapanakah anda menggunakan jasa *grab online*?
- 4) Bagaimanakah pelayanan yang diberikan *grab online* kepada anda saat ini?
- 5) Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan?
- 6) Apakah tarif *grab online* sesuai dengan standar ojek pada umumnya?
- 7) Apakah anda paham mengenai standar tarif yang ditentukan oleh Dinas Perhubungan?

**2. Wawancara dengan *Driver Grab Online***

- 1) Apakah anda sudah lama menjadi *driver grab online*?
- 2) Sejak kapanakah anda menjadi *driver grab online*?
- 3) Sistem yang bagaimanakah yang berlaku dalam *grab online*?
- 4) Apakah tarif yang berlaku saat ini sudah sesuai dengan standar tarif kendaraan umum dalam ketentuan Dinas Perhubungan?
- 5) Bagaimana sistem *fee* yang diberikan oleh perusahaan kepada para *driver*?
- 6) Apakah *fee* yang diberikan sudah sesuai dengan jarak tempuh saat jasa anda digunakan?
- 7) Bagaimanakah perhitungan *fee* dalam sistem *grab online*?

### **3. Wawancara dengan *Shelter Grab Online* Kota Metro**

- 1) Kapankah *shelter grab online* Kota Metro dibentuk?
- 2) Ada berapakah *shelter grab online* di Kota Metro?
- 3) Dalam satu *shelter*, ada berapakah *driver*?
- 4) Apakah ada komunikasi antara *shelter* satu dengan *shelter* lainnya?
- 5) Bagaimanakah koordinasi antara para *shelter*?
- 6) Apakah fungsi *shelter* bagi para *driver*?
- 7) Apakah *shelter* yang ada mampu mengatasi banyaknya *driver*?

**B. Dokumentasi**

1. Sejarah *Grab Online* Kota Metro
2. Struktur *Grab Online* Kota Metro
3. Photo Dokumentasi

Metro, 30 Januari 2020  
Peneliti



Ratna Sari  
NPM 1502040092

Pembimbing I



Drs. M. Saleh, MA  
NIP. 19650111 199303 1 001

Pembimbing II



Liberty, S.E., M.A  
NIP. 19740824 200003 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Ki.HajarDewantaraKampus15Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Ratna Sari  
NPM : 1502040092

Fakultas/Jurusan : FEBI / ESY  
Semester/TA : X / 2020

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		Bimbingan APD. APD Acc.	
		Outline Acc	
		lanjutkan ke pemb I	

Dosen Pembimbing II



**Liberty, SE, MA**  
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs



**Ratna Sari**  
NPM. 1502040092



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Ki.HajarDewantaraKampus15Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Ratna Sari  
NPM : 1502040092

Fakultas/Jurusan : FEBI / ESY  
Semester/TA : X / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Sedeh 14/02/ 2020	✓	Ace Bab I - III Skripsi ini. Lanjutkan pd tahap berikutnya ✓ Ace Outline ✓ Ace APD.	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs

**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
NIP. 19650111 199303 1 001

**Ratna Sari**  
NPM. 1502040092





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Alirangmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Ratna Sari  
NPM : 1502040092

Fakultas/Jurusan : FEBI / ESY  
Semester/TA : X / 2020

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
2	Rabu 06/05/ 2020	<p>Pada bab 4. APD sebagai sumtral untuk memaparkan hasil data lapangan sesuai dengan arahan suar bimbingan.</p> <hr/> <p>Pada tabel 5 di lampirkan sumber data jika di buat sendiri berdasarkan data dari lapangan</p> <hr/> <p>perbaiki!</p>	    

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs



**Liberty, SE, MA**  
NIP. 19740824 200003 2 002



**Ratna Sari**  
NPM. 1502040092



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Ki.HajarDewantaraKampus15Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Ratna Sari  
 NPM : 1502040092

Fakultas/Jurusan : FEBI / ESY  
 Semester/TA : X / 2020

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
3	Selasa 12/05/ 2020	Secara keseluruhan telah di perbaiki sesuai arahan Saran Saat Bimbingan	
		Kesimpulan telah menjawab pertanyaan pd bab sebelumnya	
		Bab 4-5 Acc.	
		lanjutan ke pemb I	

Dosen Pembimbing II

**Liberty, SE, MA**  
 NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs

**Ratna Sari**  
 NPM. 1502040092



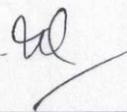
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Ki.HajarDewantaraKampus15Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Ratna Sari  
NPM : 1502040092

Fakultas/Jurusan : FEBI / ESY  
Semester/TA : X / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumat 12/06/ 2020	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Beri sumber rujukan (buku / wawancara)</li> <li>beberapa paragraf yg sudah diberi tanda dan petunjuk.</li> <li>✓ Perbaiki penulisan kata-kata yg salah dalam penulisan.</li> <li>✓ Perbaiki lay out / tata letak setiap paragraf yg diberi petunjuk.</li> <li>✓ Hasil wawancara &amp; survey sesuai dg sub-judul &amp; responnya yg di wawancara.</li> </ul>	      

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs

**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
NIP. 19650111 199303 1 001

**Ratna Sari**  
NPM. 1502040092



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Ki.HajarDewantaraKampus15Airingmulyo Kota Metro Lampung 34111  
 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Ratna Sari  
 NPM : 1502040092

Fakultas/Jurusan : FEBI / ESY  
 Semester/TA : X / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
			✓ Perbaiki Lanjutkan teori tentang judul judul pd <del>10</del> 10 Sub Bab.	
			✓ Perbaiki kata- kata yg salah	
			✓ Perbaiki sumber Data Primer sesuai petunjuk.	
			✓ Perbaiki tabel 3 Pengikat Garab Or Line	
			✓ Perbaiki Daftar Isi	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs

**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
 NIP. 19650111 199303 1 001

**Ratna Sari**  
 NPM. 1502040092



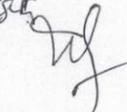
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Ki.HajarDewantaraKampus15Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

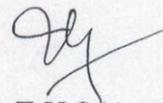
**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Ratna Sari  
NPM : 1502040092

Fakultas/Jurusan : FEBI / ESY  
Semester/TA : X / 2020

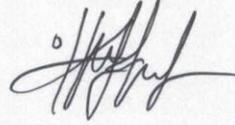
No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Narasi di wawancara di sesuaikan dg res-ponden.</li> <li>✓ Analisis &amp; perbaikan sesuai petunjuk Teori &lt; Realitas</li> <li>✓ Disarasi di perbaiki sesuai dg daftar petunjuk.</li> <li>✓ Par II kesimpulan di sesuaikan dengan Restorangan Penelitian</li> <li>✓ <del>Analisis</del> Ace Bab IV &amp; V.</li> </ul>	    
	Rabu 17/06/ 2020	✓		

Dosen Pembimbing I



**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs



**Ratna Sari**  
NPM. 1502040092



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Ki.HajarDewantaraKampus15Airingmulyo Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Ratna Sari  
NPM : 1502040092

Fakultas/Jurusan : FEBI / ESY  
Semester/TA : X / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	17/06/ 2020	✓	✓ Lengkapi Dokumen yg diperlukan untuk kelengkapan skripsi lms.	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs

**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
NIP. 19650111 199303 1 001

**Ratna Sari**  
NPM. 1502040092



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
 Website: www.metrouniv.ac.id, email: iainmetro@metrouniv.ac.id

Nomor : 0485/In.28.3/D.1/PP.00.9/02/2019

04 Februari 2019

Lampiran : -

Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:

1. Drs. M. Saleh, M.A
  2. Liberty, S.E., M.A.
- di – Tempat

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Ratna Sari  
 NPM : 1502040092  
 Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Jurusan : Ekonomi Syariah (Esy)  
 Judul : Implementasi Jasa Transportasi Online Grab Berdasarkan Untung dan Rugi Terhadap Kesejahteraan Driver Grab (Studi Kasus Di Komunitas Driver Grab Kota Metro)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
  - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b. Isi ± 3/6 bagian.
  - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Wakil Dekan Bidang Akd &  
Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: 1039/In.28/D.1/TL.01/04/2020

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,  
menugaskan kepada saudara:

Nama : **RATNA SARI**  
NPM : 1502040092  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Jurusan : Ekonomi Syari'ah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Komunitas Driver Grab Kota Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI JASA TRANSPORTASI GRAB ONLINE BERDASARKAN KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 348 TAHUN 2019 TERHADAP KESEJAHTERAAN DRIVER GRAB (Studi Kasus Komunitas Driver Grab di Kota Metro)".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 27 April 2020

Mengetahui,  
Pejabat Setempat  
*Hadi*  
**Hadi Mustofa**  
(Ketua Shelter Taqwa)





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 1040/In.28/D.1/TL.00/04/2020  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Ketua Komunitas Driver Grab Kota  
Meto  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

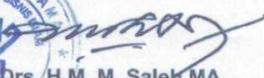
Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1039/In.28/D.1/TL.01/04/2020,  
tanggal 27 April 2020 atas nama saudara:

Nama : **RATNA SARI**  
NPM : 1502040092  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Jurusan : Ekonomi Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Komunitas Driver Grab Kota Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI JASA TRANSPORTASI GRAB ONLINE BERDASARKAN KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR 348 TAHUN 2019 TERHADAP KESEJAHTERAAN DRIVER GRAB (Studi Kasus Komunitas Driver Grab di Kota Metro)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 27 April 2020  
Wakil Dekan I,  
  
Dr. H.M. M. Saleh MA  
NIP. 19650111 199303 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**UNIT PERPUSTAKAAN**  
Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iaim@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA**  
**Nomor : P-337/In.28/S/U.1/OT.01/05/2020**

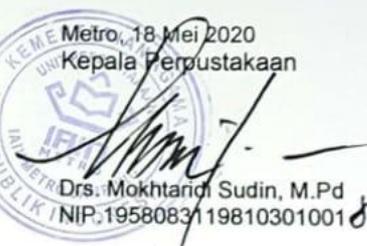
Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : RATNA SARI  
NPM : 1502040092  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2019 / 2020 dengan nomor anggota 1502040092.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 18 Mei 2020  
Kepala Perpustakaan  
  
Drs. Mokhtari Sudin, M.Pd  
NIP.1958083119810301001





### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

#### **DATA DIRI:**

Nama : Ratna Sari  
 Tempat Tanggal Lahir: Karang Rejo II, 13 September 1997  
 Alamat : Karang Rejo II, Kecamatan Muara Sungkai  
 Kabupaten Lampung Utara  
 Agama : Islam  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Anak : Pertama  
 Nama Ayah : Bambang Jumadi  
 Nama Ibu : Rosita

#### **RIWAYAT PENDIDIKAN:**

1. SD Negeri Karang Sari Muara Sungkai, Lulus pada tahun 2009
2. SMP YP PG Bunga Mayang, Lulus pada tahun 2013
3. SMK Negeri 2 Metro, Lulus pada tahun 2015
4. IAIN Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah,  
hingga sekarang

#### **RIWAYAT ORGANISASI:**

1. Sekretaris SEMA FEBI periode 2018-2019
2. Sekretaris Jenderal DEMA IAIN Metro periode 2019-2020
3. Sekretaris KOPRI PC PMII Kota Metro periode 2020-2021