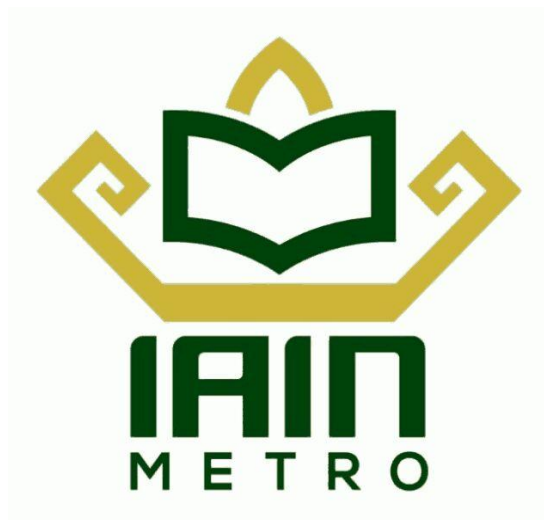


SKRIPSI

**ANALISIS JAM KERJA DAN *RATING* POIN TERHADAP
PENDAPATAN *DRIVER GRAB BIKE* DI KOTA METRO**

**Oleh:
GALIH WAHYU KUSUMA
NPM. 1903011050**



**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H/2023 M**

**ANALISIS JAM KERJA DAN *RATING* POIN TERHADAP
PENDAPATAN *DRIVER GRAB BIKE* DI KOTA METRO**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**GALIH WAHYU KUSUMA
NPM. 1903011050**

Pembimbing : Dr. Mat Jalil, M.Hum

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H/ 2023 M**

NOTA DINAS

Nomor :-
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk dimunaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-Tempat

Assalamu'alaikumWr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Galih wahyu kusuma
NPM : 1903011050
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : ANALISIS JAM KERJA DAN *RATING* POIN
TERHADAP PENDAPATAN *DRIVER GRAB BIKE* DI
KOTA METRO

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr.Wb

Metro, 07 Mei 2023



Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : ANALISIS JAM KERJA DAN *RATING* POIN TERHADAP
PENDAPATAN *DRIVER GRAB BIKE* DI KOTA METRO

Nama : Galih wahyu kusuma

NPM : 1903011050

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk disidangkan dalam siding munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 07 Mei 2023



Dr. Mat Jalil, M. Hum
NIP. 19620812 199803 1 001



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

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id
E-mail: iaimetro@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-2356/In-28.3/D/PP.00-9/06/2023

Skripsi dengan judul : ANALISIS JAM KERJA DAN RATING POIN TERHADAP PENDAPATAN DRIVER GRAB BIKE DI KOTA METRO.
Disusun oleh : GALIH WAHYU KUSUMA, NPM. 1903011050, Jurusan Ekonomi Syariah (ESy) yang telah di Ujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/ tanggal : Senin/ 19 Juni 2023.

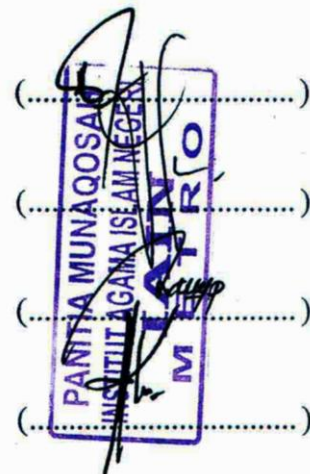
TIM PENGUJI

Ketua/ Moderator : Dr. Mat Jalil, M.Hum

Penguji I : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I

Penguji II : Aulia Ranny Priyatna, M.E.,Sy

Sekretaris : Lilis Renfiana, M.E



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



ABSTRAK

ANALISIS JAM KERJA DAN *RATING* POIN TERHADAP PENDAPATAN *DRIVER GRAB BIKE* DI KOTA METRO

Oleh:

Galih Wahyu Kusuma
NPM. 1903011050

Grab Bike merupakan salah satu layanan transportasi ojek *online* yang disediakan oleh *Grab*. *Grab Bike* merupakan sebuah alternatif layanan transportasi untuk mereka yang ingin lebih cepat dan aman sampai ke tujuan dengan menggunakan kendaraan roda dua. Salah satu faktor yang mempengaruhi pendapatan *driver grab bike* yaitu jam kerja dan *rating* poin. Jam kerja merupakan waktu yang dicurahkan untuk bekerja. Sedangkan *rating* poin merupakan bagian dari *review* yang biasanya menggunakan simbol bintang dalam mengekspresikan pendapat dari pelanggan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh seberapa besar keterkaitan atau pengaruh jam kerja *driver* dan *rating* poin harian, mingguan dan bulanan akun *driver* terhadap pendapatan perhari sampai perbulan dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keterkaitan antara jam kerja dan *rating* poin terhadap pendapatan *driver grab bike* di Kota Metro.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu, wawancara, observasi dan dokumentasi. Proses analisis data pada penelitian ini menggunakan 3 tahapan Menurut Miles dan Huberman dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu proses reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian ini yaitu jam kerja sangat berpengaruh pada pendapatan *driver grab bike*, jika *driver* bekerja dengan jam kerja yang panjang dan produktif maka peluang orderan yang masuk dan pendapatan akan semakin bertambah, begitupun pada *rating* poin, jika *rating* semakin meningkat maka orderan yang masuk akan berpeluang kepada *rating* yang bagus karna sudah dipercaya oleh *customer*, dan jika sudah memasuki *rating* jawara atau *rating* teratas maka akan mendapat bonus tambahan dari perusahaan di setiap bulannya, jadi jam kerja dan *rating* saling berkaitan pada pendapatan *driver grab bike* di Kota Metro.

Kata Kunci: *Driver, Grab Bike, Rating*

ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : GALIH WAHYU KUSUMA

NPM : 1903011050

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Juni 2023
Yang Menyatakan,



Galih Wahyu Kusuma
NPM. 1903011050

MOTTO

قُلْ يَاقَوْمِ أَعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَمِلْتُ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ

Artinya: “*Hai kaumku, bekerjalah sesuai dengan keadaanmu, sesungguhnya aku akan bekerja (pula), maka kelak kamu akan mengetahui*”.

(Q.S Az-Zumar: 39)¹

¹ Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Jakarta: 2012),

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, sujud syukur atas semua berkah dan anugrah Allah SWT. Atas restu-Nya hamba sampai di titik yang membahagiakan ini. Shalawat dan salam tak lupa disanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW. Yang kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir nanti aamiin. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang luar biasa yang berada di sekeliling saya:

1. Teruntuk kedua orang tuaku tersayang, Bapak Admin dan Ibu Samsiah yang selalu memberikan support dan doa yang tiada henti untuk saya sampai saat ini, dan terima kasih untuk Bapak yang sudah membiayai dan selalu mendukung saya dari kecil sampai ke jenjang pendidikan S1 ini. Untuk Ibu terima kasih atas segala doa dan keridhoannya yang selalu mengajarkan sabar dan tidak putus asa sampai semua cita-cita tercapai. Semoga Bapak Ibu tetap menjadi orang tua yang tangguh, sabar, sehat, dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
2. Teruntuk kakak saya Nurul Fajar Mentari yang saya sayangi dan saya banggakan.
3. Almamater IAIN Metro tempat menempuh studi dan menimba ilmu pengetahuan S1.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang serta memanjatkan puji syukur atas limpahan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Jam Kerja dan *Rating Poin* terhadap Pendapatan *Driver Grab Bike* di Kota Metro”**. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Semoga kita termasuk umatnya yang kelak mendapatkan syafaat dalam menuntut ilmu.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program strata satu (S1) Ekonomi Syariah, FEBI, IAIN Metro. Atas terselesaikannya skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka peneliti ucapkan terima kasih kepada:

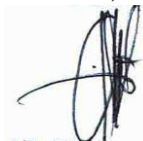
1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag selaku rektor IAIN Metro.
2. Ibu Siti Zulaikha, S.Ag, M.H selaku Dekan FEBI IAIN Metro.
3. Bapak Yudhistira Ardana, M.E.K selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Metro.
4. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan saran dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Ekonomi Syariah, FEBI, IAIN Metro.

6. Kepada Orang Tua saya Bapak Admin dan Ibu Samsiah yang sudah membesarkan, menyayangi dengan setulus hati, serta menjadi rumah yang nyaman untuk pulang dengan segala keluh kesah.
7. Kakak Nurul Fajar Mentari yang sudah membantu dengan doa dan dukungan sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman seperjuanganku Intan Silvia Dewi, S.Pd yang telah kebersamai dan menjadi bagian dari perjalanan penulis pada hari-hari yang tidak mudah dalam menyelesaikan S1.
9. Teman-teman kelas F ESy 2019, terima kasih atas kebersamaannya selama di kelas, yang sudah memberikan kesan yang baik dari awal sampai akhir. Dan kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah berjasa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Atas bantuannya penulis mengucapkan terima kasih, penulis berdoa semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda sebagai amal saleh dan ketaatan kepada-Nya Aamiin. Semoga penyusunan Skripsi ini memberikan sumbangsih yang dapat bermanfaat bagi pembaca atau peneliti berikutnya untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu Ekonomi Syariah. Terima kasih. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Metro, 25 Mei 2023

Peneliti,



Galih Wahyu Kusuma
NPM. 1902011050

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	7
D. Penelitian Relevan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Jam Kerja.....	10
1. Pengertian Jam Kerja	10
2. Jenis-jenis Jam Kerja.....	11
B. <i>Rating Poin</i>	13
1. Pengertian <i>Rating Poin</i>	13
2. Pengukuran <i>Rating Poin</i>	14
C. Pendapatan	14
1. Pengertian Pendapatan	14
2. Penggolongan Pendapatan.....	15
3. Jenis-jenis Pendapatan.....	16
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan	16

D. <i>Driver Grab Bike</i>	18
1. Pengertian Driver	18
2. Pengertian <i>Grab</i>	19
3. Pengertian <i>Grab Bike</i>	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	21
B. Sumber Data.....	22
C. Teknik Pengumpulan Data	24
D. Teknik Analisa Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	28
1. Sejarah Singkat Kota Metro	28
2. Visi dan Misi Kota Metro	31
B. Gambaran Umum Perusahaan Grab	33
1. Sejarah Singkat Grab.....	33
2. Fitur Layanan Grab	35
3. Visi dan Misi Grab	36
C. Gambaran Umum Informan Penelitian	36
D. Analisis Jam Kerja dan Rating Poin terhadap Pendapatan Driver Grab di Kota Metro	41
BAB V PENUTUP.....	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Hasil Wawancara Pra Survey	6
Tabel 4.1 Pendapatan Driver Grab Bike dari Jam Kerja Perhari	43
Tabel 4.2 Kenaikan Pendapatan Bersih Sesuai Jarak Tempuh	44
Tabel 4.3 <i>Rating Driver Grab Bike</i>	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Kota Metro.....	28
Gambar 4.2 Logo Perusahaan Grab	33
Gambar 4.3 <i>Driver Grab Bike</i>	36
Gambar 4.4 <i>Driver Grab Bike</i>	37
Gambar 4.5 <i>Driver Grab Bike</i>	38
Gambar 4.6 <i>Driver Grab Bike</i>	39
Gambar 4.7 <i>Customer Grab Bike</i>	40
Gambar 4.7 <i>Customer Grab Bike</i>	41

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Bimbingan Skripsi
2. Alat Pengumpul Data
3. Surat Research
4. Surat Tugas
5. Surat Keterangan Bebas Pustaka
6. Surat Lulus Uji Plagiasi
7. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
8. Dokumentasi
9. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi di Indonesia saat ini ditandai dengan pertumbuhan industri yang begitu pesat. Hal tersebut membuat persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat, perusahaan dituntut agar harus memiliki kemampuan yang kompetitif dan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya ataupun melakukan ekspansi bisnis dengan melakukan berbagai macam strategi demi memperkenalkan produknya pada masyarakat. Pada era milenial ini juga menuntut masyarakat untuk mampu memanfaatkan teknologi dengan baik. Teknologi yang telah menjadi kebutuhan manusia dan tidak terlepas dari gaya hidup manusia, bahkan dalam perkembangannya manusia sudah bergantung pada teknologi. Masa perkembangan transportasi juga sudah bergantung pada teknologi.

Menurut Salim, transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Transportasi dapat diberi definisi sebagai usaha dan kegiatan mengangkat atau membawa barang atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Alat transportasi dapat berupa mobil pribadi, taksi, angkutan umum, kereta api, kapal laut, bahkan pesawat terbang.¹ Jika melakukan kilas balik tentang transportasi pada zaman Rasulullah SAW. Unta biasanya digunakan sebagai kendaraan

¹ Wahyu Desga, Feni Mardila Putri dan Novindah Yulanda, "Permodelan Bangkitan Perjalanan di Nagari Siguntur, Nagari Barung-barung Belantai dan Nagari Nanggalo Kecamatan Koto XI Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan", *Jurnal Penelitian Transportasi Multimoda*, Vol 14 No 02 (2016): 77.

bahkan sampai kendaraan perang. Kemudian terdapat juga transportasi lainnya seperti kuda, keledai dan kereta kuda. Manusia menempuh jarak yang jauh dengan berjalan kaki, bagi yang mampu tentunya mengendarai kuda atau kereta kuda. Kendaraan-kendaraan tersebut digunakan sebagai alat transportasi utama di daratan hingga awal abad ke 20. Sebagaimana disebutkan pada firman Allah SWT. yaitu :

وَالْحَيْلَ وَالْبِغَالَ وَالْحَمِيرَ لِتَرْكَبُوهَا وَزِينَةً وَيَخْلُقُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Artinya: “Dan (Dia telah menciptakan kuda, bagal, dan keledai, untuk kamu tunggangi dan (menjadi) perhiasan. Allah menciptakan apa yang tidak kamu ketahui”.² (Q.S An-Nahl/16:8)

Kutipan ayat tersebut memiliki makna bahwa kendaraan yang digunakan hanyalah kuda, bagal dan keledai yang bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, namun pada akhir ayat dijelaskan bahwa Allah SWT. menciptakan apa yang tidak diketahui oleh manusia. Akhir ayat tersebut menjadi isyarat secara prediktif bahwa pada nantinya akan bermunculan kendaraan baru dengan berbagai macam bentuk dan kecanggihannya.

Semakin majunya sistem transportasi di masa sekarang khususnya di Indonesia mengakibatkan semakin maju pula sistem angkutan di Indonesia salah satunya yang kita kenal dengan transportasi online. Sistem transportasi online adalah angkutan umum yang biasa digunakan namun dapat dioperasikan secara online, baik untuk pemesanan maupun pembayaran.³

² Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Jakarta: 2012), 271.

³ Sugianto, Muhammad Arief Kurniawan, “Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi”, *Jurnal Teknologi dan Logistik*, Vol 1 No 2 (2020): 51-52

Perkembangan jasa transportasi online jauh lebih menguntungkan masyarakat karena kemudahan dalam mengakses dan sistemnya yang jauh lebih transparan. Transportasi online memiliki banyak keunggulan, antara lain dapat memesan lebih cepat dan mudah menggunakan aplikasi dan diantar langsung ke tempat tujuan. Transportasi online adalah transportasi yang menggunakan perangkat lunak untuk memfasilitasi komunikasi antara pengguna dan pengemudi.⁴ Cara kerjanya adalah pengguna jasa transportasi online (penumpang) akan memesan melalui aplikasi transportasi online tersebut dan pelayanan transportasi online atau biasa disebut dengan *driver* akan menjemput ke tempat penumpang dan *driver* akan mengantarkan penumpang ke tempat tujuan yang sudah tertera pada aplikasi. Salah satu jasa transportasi online di kota Metro adalah Grab.

Grab didirikan pada Juni 2012 oleh Antony Tan Hoi Ling dan bermarkas di Malaysia. Grab merupakan platform O2O yang menyediakan layanan kebutuhan sehari-hari bagi para pelanggan termasuk perjalanan, pesan antar makanan, pengiriman barang dan pembayaran menggunakan dompet digital. Pada tahun 2014 grab mulai memasuki Indonesia. Konsep pengoperasian Grab diantaranya adalah mudah dijumpai pada jadwal waktu kapanpun, memudahkan dalam melakukan transaksi, frekuensi pelayanan sopan dan bersih setiap hari. Sedangkan grab memasuki kota Bandar Lampung pada 10 Agustus 2017, dan memasuki kota Metro pada November

⁴ Dessy A. Afrianti, dkk, *Perubahan Perencanaan Transportasi Berkelanjutan*, (Jawa Barat: PTDI Press, 2022), 45.

2017. Pada penelitian ini di fokuskan pada layanan grab bike sebagai objek penelitian.

Minat masyarakat di Kota Metro dari tahun ke tahun untuk menggunakan jasa transportasi *online* khususnya *Grab Bike* semakin meningkat karena semakin majunya teknologi transformasi di Kota Metro dinilai lebih praktis, hal tersebut tentunya berakibat pada pendapatan para *driver grab bike*. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pendapatan *driver grab bike* salah satunya yaitu jam kerja, dan *rating*.

Jam kerja merupakan waktu yang dicurahkan untuk bekerja. Menurut Kosasih, jam kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu. Menurut Busro, jam kerja sering dijadikan penentu besaran upah yang didapatkan dari seorang pekerja, misalnya per jam, per hari, per minggu ataupun per bulan.⁵

Rating poin merupakan bagian dari review yang biasanya menggunakan simbol bintang dalam mengekspresikan pendapat dari pelanggan. Rating dapat diartikan sebagai penilaian dari pengguna pada preferensi suatu produk terhadap pengalaman mereka mengacu pada keadaan psikologis dan emosional yang mereka alami saat berinteraksi. Semakin banyak memberikan rating maka menunjukkan kinerja yang semakin baik. rating merupakan kata

⁵ Alpin Neksen, dkk, "Pengaruh Beban Kerja dan Jam Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Grup Global Sumatera", *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, Vol 2 No 2 (2021), 107.

lain dari opini yang diberikan oleh banyak orang dan menjadi evaluasi rata-rata dari para *customer*.⁶

Berdasarkan hasil survei dengan pihak kantor Grab dapat diperoleh jumlah *driver* grab di Kota Metro tahun 2022-2023 yaitu 237 orang, dan meningkat tiap tahunnya karena peminat terhadap jasa transportasi online yang praktis juga semakin meningkat. Jam kerja yang digunakan juga fleksibel tidak ada peraturan dari perusahaan, jadi banyak pula yang menjadikan grab sebagai pekerjaan sampingan untuk menambah pendapatan.⁷

Berdasarkan hasil wawancara *survey* dengan beberapa *driver grab bike* di Kota Metro, jam kerja dan rating merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pendapatan mereka. Karena semakin banyak jam kerja yang di curahkan per hari maka peluang untuk mendapatkan orderan semakin banyak sedangkan rating juga berpengaruh pada masuknya orderan, rating yang tinggi yaitu 5,00 dengan tingkat jawara sangat berpeluang tinggi terhadap masuknya orderan, tetapi banyak pula *driver* yang mengalami penurunan rating karena orderan yang dibatalkan oleh pihak *customer* dan juga penilaian dari customer setelah *driver* menyelesaikan tugasnya. Orderan yang dibatalkan dapat menurunkan rating driver sebanyak 50%, sedangkan jika driver memiliki rating dibawah 5,00 atau bahkan dibawah 4,00 maka akan sangat sulit mendapatkan orderan yang masuk. Meskipun jam kerja driver sudah lebih dari 12 jam jika rating dibawah rata-rata maka pendapatan juga akan

⁶ Pratiwi Arbaini, dkk, "Pengaruh Consumer Online Rating dan Review Terhadap Keputusan Pembelian pada Pengguna Marketplace Tokopedia", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol 7 No 1 (2020), 27.

⁷ Bapak Ari, selaku Admin Kantor Grab Lampung, *Wawancara* pada tanggal 11 Maret 2023.

berkurang.⁸ Kesimpulan yang didapatkan dari wawancara survey yaitu jam kerja dan rating saling berkaitan dengan pendapatan mereka sebagai *driver* grab. Berikut data hasil wawancara pra survey dengan driver grab bike di Kota Metro:

Tabel 1.1
Data Hasil Wawancara Survey

No	Nama	Umur	Berapa Lama Bergabung di Grab	Jam Kerja	Rating	Tingkatan Rating
1.	Eko Kristiawan	42 tahun	1,5 Tahun	8 Jam	4,90	Jawara
2.	Rio Anggayno	38 tahun	1,5 Tahun	7 Jam	5,00	Jawara
3.	Handrian Eka C.	32 tahun	5 Tahun	15 Jam	5,00	Jawara
4.	Rafi Jaya S.	32 tahun	2 Tahun	8 Jam	4,96	Kesatria
5.	Suwardi	27 tahun	2 Tahun	15 Jam	5,00	Jawara
6.	Dadang S.	36 tahun	1 Tahun	10 Jam	5,00	Jawara
7.	M. Faisal	22 Tahun	1 Tahun	16 Jam	5,00	Jawara
8.	Jaenal	30 Tahun	4 Tahun	15 Jam	5,00	Jawara
9.	Agung	29 Tahun	1 Tahun	12 Jam	5,00	Jawara
10.	Riski	25 Tahun	1 Tahun	12 Jam	5,00	Jawara

Berdasarkan pemaparan diatas maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Jam Kerja dan Rating Poin Terhadap Pendapatan Driver Grab Bike di Kota Metro**”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana keterkaitan jam kerja dan rating poin terhadap pendapatan *driver grab bike* di Kota Metro?”

⁸ Bapak Eko Kristiawan, selaku *driver Grab Bike* di Kota Metro, Wawancara pada tanggal 12 Maret 2023.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan pertanyaan penelitian maka tujuan penelitian adalah “Untuk mengetahui keterkaitan antara jam kerja dan rating poin terhadap pendapatan *driver grab bike* di Kota Metro”.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara umum penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan referensi penelitian lainnya dan dapat mengembangkan dengan variabel atau objek yang berbeda.

b. Manfaat Praktis

Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat di aplikasikan dalam kehidupan *driver grab bike* mengenai pengaruh jam kerja dan rating terhadap pendapatan *driver grab bike*.

D. Penelitian Relevan

1. Penelitian Nur Resma Akmayasari, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Pengemudi *Grab Bike* di Kota Palu Perspektif Ekonomi Syariah”. Hasil penelitian yang diperoleh yakni variabel jam kerja dan jarak berpengaruh positif terhadap pendapatan pengemudi *grab bike* di Kota Palu, rata-rata lama jam kerja 8-9 jam, rata-rata umur pengemudi 21-30 tahun, tingkat pendidikan rata-rata pengemudi adalah SLTA, rata-rata pengalaman kerja yaitu >1 tahun dan rata-rata jarak yang sudah ditempuh per harinya yaitu 100 km. Persamaan penelitian ini

dengan penelitian peneliti adalah membahas jam kerja dan pendapatan pengemudi *grab bike* sedangkan perbedaannya yaitu rating tidak dibahas pada penelitian ini dan metode penelitian yang digunakan berbeda.⁹

2. Penelitian Duharman, Meirani dan Fajar Hardika, “Analisis Pendapatan Pengemudi Ojek *Online (GrabBike)*”. Hasil penelitian ini yaitu pendapatan driver di Kota Bengkulu dapat disimpulkan menjadi 2 kategori yaitu sebagai pekerjaan utama driver memperoleh pendapatan kisaran Rp. 3.000.000-5.000.000 per bulan. Sedangkan sebagai pekerjaan sampingan driver memperoleh pendapatan kisaran Rp.1.000.000 per bulan. Hal ini sesuai dengan cara penentuannya melalui dua metode, yang pertama kompensasi, timbal jasa dan upah, yang kedua adalah bagi hasil. Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah membahas faktor yang mempengaruhi pendapatan *driver grab bike* dan menggunakan jenis penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya yaitu menganalisis pendapatan *driver grab bike* secara umum atau dengan semua faktor yang mempengaruhi pendapatan *driver grab*.¹⁰
3. Penelitian Yustina Sasa Safira Sari dkk, “Sistem Pengupahan *Driver Grab-Bike* dalam Perspektif Penilaian Kinerja”. Hasil penelitian ini adalah penilaian kinerja *driver* dinilai dari rating bintang yang sekaligus sebagai tolak ukur kualitas pelayanan. Penilaian kinerja *driver* dinilai dari target poin dan target performa yang dilihat dari intensif kinerja driver di

⁹ Nur Resma Akmayasari, Skripsi, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Pengemudi *Grab Bike* di Kota Palu Perspektif Ekonomi Syariah”, (Palu: IAIN Palu, 2019), 5.

¹⁰ Duharman, Meirani dan Fajar Hardika, “Analisis Pendapatan Pengemudi Ojek *Online (GrabBike)*”. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Vol 5 No 1 (2023): 5476.

aplikasi. Target poin dan target performa rating bintang harus dicapai *driver* untuk memperoleh pendapatan. Pada bonus pengupahan harian diperoleh *driver* dari rating poin. Jika penilaian rating kurang bagus maka *driver* akan kesulitan mencapai poin dan performa rating bintang yang ditargetkan yang akan mempengaruhi pendapatan *driver grab bike*. Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah menganalisis rating poin sebagai hal yang mempengaruhi pendapatan *driver* dan menggunakan jenis penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya yaitu jam kerja tidak dibahas pada penelitian ini.¹¹

¹¹ Yustina Sasa Safira Sari dkk, "Sistem Pengupahan *Driver Grab-Bike* dalam Perspektif Penilaian Kinerja", *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, Vol 5 No 2 (2020): 29.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Jam Kerja

1. Pengertian Jam Kerja

Jam kerja merupakan waktu untuk melakukan pekerjaan, dapat dilaksanakan siang hari atau malam hari. Jam kerja merupakan hal yang berkaitan antara karyawan dengan perusahaan dan pekerjaan mereka. Lamanya waktu kerja karyawan biasanya telah disepakati saat awal melakukan kontrak kerja dengan perusahaan. Menurut Komaruddin, jam kerja merupakan proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu. Menurut Kosasih, jam kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu. Jam kerja merupakan bagian paling umum yang harus ada pada sebuah perusahaan.¹

Badan Pusat Statistik mendefinisikan jumlah jam kerja seluruh pekerjaan merupakan lamanya waktu dalam jam yang digunakan untuk bekerja dari seluruh pekerjaan, tidak termasuk jam kerja istirahat resmi dan jam kerja yang digunakan untuk halhal yang diluar pekerjaan seminggu yang lalu. Bagi pedagang keliling, jumlah jam kerja dihitung oleh berangkat dari rumah sampai tiba kembali dirumah dikurangi waktu

¹ Misra Yeni R, Salmi Okmuida, "Pengaruh Jam Kerja dan Imbalan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bintang Mas Pusaka (BMP) Muara Bungo", *Jurnal Manajemen Sains*, Vol 1 No. 3 (2021): 230-231.

yang tidak merupakan jam kerja, seperti mampir kerumah keluarga tau teman dan lainnya.

2. Jenis-jenis Jam Kerja

a. *Full Time*

Full time merupakan sistem kerja dengan jumlah jam kerja sebanyak 40 jam dalam satu minggu. Di Indonesia, aturan jam kerja sudah ditentukan dalam UU Ciptaker, setidaknya ada dua aturan jam kerja yang dapat digunakan oleh perusahaan yaitu:

- 1) 7 jam dalam sehari untuk 6 hari kerja dengan 1 hari istirahat dalam 1 minggu.
- 2) 8 jam dalam sehari untuk 5 hari kerja dengan 2 hari istirahat dalam 1 minggu.²

b. *Part Time*

Part Time merupakan pekerjaan yang memiliki waktu fleksibel. Karena rata-rata pekerja *full time* akan menghabiskan sekitar 40 jam per minggu sedangkan pekerja *part time* memiliki waktu yang lebih sedikit yaitu 3-5 jam per hari tergantung jenis pekerjaannya. Ada beberapa pekerjaan yang menggunakan *part time* yaitu *personal assistant*, guru les atau privat, desainer, barista, penerjemah, dll.

c. Jadwal Kerja Rotasi *Shift*

Jadwal Kerja Rotasi shift merupakan metode pengaturan waktu kerja pada pagi, sore, dan malam yang membuat karyawan merasa

² Tridoyo dan Sriyanto, "Analisis Beban Kerja dengan Metode Full Time Equivalent untuk Mengoptimalkan Kinerja Karyawan pada PT Astra International TBK-Honda Sales Operation Region Semarang":3-4.

sukses dalam pekerjaannya, sehingga kondisi kerja dapat berlangsung lebih lama dibandingkan dengan jam kerja normal.

d. Jam Kerja Tetap

Jam kerja tetap memiliki waktu atau jam kerja yang sama setiap minggunya, namun karyawan dapat memilih sendiri berapa jam setiap harinya, kemudian masuk dan pulang juga karyawan sendiri yang menentukan. Sebagai contoh bila perusahaan mengatur kebijakan yaitu setiap karyawan wajib kerja selama 40 jam setiap minggunya, tetapi mereka bebas memilih mulai dan sampai jam berapa bekerja.

e. Jam Kerja Fleksibel

Jam kerja fleksibel merupakan jadwal kerja tanpa waktu mulai dan penutupan yang tetap. Hari kerja dibagi menjadi periode inti dan beberapa periode fleksibel di mana karyawan dapat memilih yang sesuai untuk menyelesaikan jumlah total jam per minggu atau bulan, sebagaimana disyaratkan. Dalam Grab Bike, driver memiliki jenis jam kerja fleksibel karena tidak terpacu harus mulai jam berapa dan harus jangka waktu berapa jam perhari.

f. *Freelance*

Freelance merupakan pekerja mandiri yang menghasilkan uang berdasarkan per pekerjaan yang diselesaikan. Arti freelance biasanya untuk pekerjaan jangka pendek.³

³ Mustofa, "Pekerja Lepas (Freelancer) dalam Dunia Bisnis, *Jurnal Mozaik*, Vol X (2018): 20.

B. *Rating Poin*

1. *Pengertian Rating Poin*

Rating merupakan bagian dari penilaian pelanggan terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawan. Penilaian kinerja dapat bermanfaat untuk meningkatkan performa kerja dari karyawan. Selain itu, penilaian kinerja bertujuan untuk mengidentifikasi, mengobservasi, mengukur, mendata, serta melihat kekuatan dan kelemahan dari karyawan dalam melakukan pekerjaan. Penilaian kinerja benar-benar di desain untuk membantu suatu perusahaan untuk mencapai tujuan dan memotivasi performa karyawan.⁴

Menurut Li dan Zhang, *rating* merupakan bagian dari *review* yang menggunakan bentuk simbol bintang dari pada bentuk teks dalam mengekspresikan pendapat dari pelanggan. *Rating* dapat diartikan sebagai penilaian dari pengguna pada prefensi suatu produk terhadap pengalaman mereka mengacu pada keadaan psikologis dan emosional yang mereka jalani saat berinteraksi dengan produk virtual dalam lingkungan di mediasi. Menurut Lackermair et al, *rating* merupakan pendapat pelanggan pada skala tertentu. Sebuah skema peringkat populer untuk *rating* di aplikasi adalah dengan memberikan bintang.⁵ Semakin banyak memberikan *rating* maka menunjukkan kinerja yang semakin baik. *rating* merupakan kata lain dari opini yang diberikan oleh banyak orang dan menjadi evaluasi rata-rata dari para *customer*.

² Eko Setiobudi, "Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi pada PT. Tridharma Kencana", *Jurnal of Applied Business and Economics*, Vol 3 No 3 (2017), 172.

³ Ahmad fakri, Imam Baihaqi, "Pengaruh *Online Customer Review* dan *Rating* terhadap Kepercayaan dan Minat Pembelian pada *Online Marketplace* di Indonesia", *Jurnal Teknik ITS*, Vol 5 No 2 (2016), 615.

2. Pengukuran *Rating Poin*

- a. *Relevance*, merupakan keterkaitan atau hubungan antar standar kinerja dengan tujuan suatu perusahaan atau organisasi, selain itu juga harus ada hubungan yang jelas antara unsur-unsur pekerjaan kritis yang diidentifikasi melalui analisis pekerjaan dan dimensi yang akan di nilai pada formulir penilaian.
- b. *Sensitivity*, merupakan sistem penilaian kinerja mampu membedakan karyawan yang efektif dan tidak.
- c. *Reliability*, merupakan penghasil data yang dapat di andalkan, maka masing-masing penilai harus memiliki kesempatan yang cukup untuk mengamati apa saja yang telah dilakukan oleh seorang pekerja.
- d. *Acceptability*, merupakan program yang harus mendapatkan persetujuan dari orang-orang yang menggunakannya.
- e. *Practicability*, merupakan instrumen dalam penilaian kinerja harus mudah untuk dipahami baik bagi manajer maupun bagi karyawan.

C. Pendapatan

1. Pengertian Pendapatan

Menurut Suroto, pendapatan merupakan seluruh penerimaan baik berupa uang maupun berupa barang yang berasal dari pihak lain maupun hasil industri yang dinilai atas dasar sejumlah uang dari harta yang berlaku saat itu.⁶ Sedangkan menurut Ikatan Akuntansi Indonesia pendapatan

⁶ Tiara Madina, "Pengaruh Pendapatan Keluarga terhadap Perilaku Konsumsi Rumah Tangga dalam Perspektif Islam Studi Kasus Kecamatan Ilir Timur II Palembang, *Jurnal Pemikiran dan Pembangunan Ekonomi Syariah*, Vol 4 No 2 (2019): 15.

merupakan arus masuk bruto dari suatu manfaat ekonomi yang muncul dari aktivitas normal perusahaan dalam waktu suatu periode jika arus masuk itu mengakibatkan kenaikan ekuitas, yang tidak berasal dari kontribusi penanaman modal. Pendapatan merupakan sumber penghasilan seseorang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan sangat penting artinya bagi kelangsungan hidup dan penghidupan seseorang secara langsung maupun tidak langsung. Pendapatan terdiri atas upah, gaji, sewa, deviden, keuntungan dan merupakan suatu arus yang diukur dalam jangka waktu tertentu misalnya seminggu, sebulan, setahun, atau jangka waktu yang lama.⁷

2. Penggolongan Pendapatan

- a. Gaji dan upah, imbalan yang didapatkan setelah orang tersebut melakukan pekerjaan untuk orang lain yang diberikan dalam waktu satu hari, satu minggu ataupun satu bulan.
- b. Pendapatan dari usaha sendiri, merupakan nilai total dari hasil produksi yang dikurangi dengan biaya-biaya yang dibayar dan usaha ini merupakan usaha milik sendiri atau keluarga dan tenaga kerja berasal dari anggota keluarga sendiri, nilai sewa kapital milik sendiri dan semua biaya ini tidak diperhitungkan.
- c. Pendapatan dari usaha lain, pendapatan yang diperoleh tanpa mencurahkan tenaga kerja dan ini biasanya merupakan pendapatan

⁴ Rio Christopher, Rosmiyati Chodijah, Yunisvita, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Pekerja Wanita sebagai Ibu Rumah Tangga", *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, Vol 15 No 1 (2017): 38.

sampingan antara lain yaitu pendapatan dari hasil menyewakan aset yang dimiliki seperti rumah, ternak hewan, dan barang lainnya.

3. Jenis-jenis Pendapatan

Jenis Pendapatan digolongkan menjadi 2 yaitu:

- a. Pendapatan kotor, merupakan pendapatan yang diperoleh sebelum dikurangi pengeluaran dan biaya lain.
- b. Pendapatan bersih, merupakan pendapatan yang diperoleh setelah dikurangi pengeluaran dan biaya lain.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan

Faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan yaitu:⁸

- a. Jam kerja

Menurut Sugeng, jam kerja merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap pendapatan dalam perekonomian. Semakin lama curahan jam kerja maka semakin banyak hasil yang diterima. Sehingga pendapatan semakin meningkat dan kebutuhan bisa terpenuhi.⁹

- b. Jenis kelamin

Jenis kelamin dapat menunjukkan tingkat produktivitas seseorang yang akan berdampak terhadap pendapatan. Secara universal, tingkat produktivitas laki-laki lebih tinggi dari perempuan. Hal ini dipengaruhi oleh faktor-faktor yang dimiliki oleh perempuan seperti, fisik yang kurang kuat, dalam bekerja cenderung menggunakan perasaan, atau

⁸ Ni Putu Ria Sasmita, A.A Ketut Ayuningsasi, "Faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan Pengrajin pada industri Kerajinan Bambu di Desa Belega Kabupaten Gianyar", *Jurnal EP Unud*, Vol 6 No 1 (2017): 69-71.

⁹ Ida Ayu Dwi Mithawasari, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Pedagang di Pasar Seni Guwang", *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, Vol 7 No 2 (2018): 129.

saat melahirkan perempuan mengambil cuti yang panjang. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Mahendra, bahwa jenis kelamin tenaga kerja merupakan hal yang tak kalah penting dalam peningkatan kerja para pekerja, jenis kelamin dapat menunjukkan tingkat produktivitas seseorang.¹⁰

c. Kesempatan kerja yang tersedia

Semakin banyak kesempatan kerja yang tersedia berarti semakin banyak penghasilan yang bisa diperoleh dari hasil kerja tersebut.

d. Kecakapan dan keahlian

Kecakapan dan keahlian yang tinggi akan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas yang pada akhirnya berpengaruh pula terhadap penghasilan.¹¹

e. Motivasi

Motivasi atau dorongan juga mempengaruhi jumlah penghasilan yang diperoleh, semakin besar dorongan untuk melakukan pekerjaan semakin besar pula penghasilan yang diperoleh.¹²

f. Keuletan bekerja

Keuletan atau ketekunan perlu diperlukan jika saat menghadapi kegagalan maka kegagalan tersebut dapat dijadikan sebagai bekal untuk meniti kearah kesuksesan.

¹⁰ Ni Putu Ria Sasmitha, A.A Ketut Ayuningsasi, "Faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan Pengrajin pada industri Kerajinan Bambu di Desa Belega Kabupaten Gianyar", *Jurnal EP Unud*, Vol 6 No 1 (2017): 70.

¹¹ Eva Marsusanti, dkk, "Faktor-faktor yang mempengaruhi Pendapatan Driver Gojek", *Jurnal Swabumi*, Vol 6 No 2 (2018): 129.

¹² Hastina AR, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Pengusaha Industri Kecil", 5.

- g. Banyak sedikitnya modal yang digunakan

Modal merupakan faktor yang sangat kuat untuk memulai dalam mencari pendapatan.¹³

D. Driver Grab Bike

1. Pengertian Driver

Driver atau pengemudi merupakan orang yang mengemudikan kendaraan baik kendaraan bermotor atau orang yang secara langsung mengawasi calon pengemudi yang sedang belajar mengemudikan kendaraan bermotor atau kendaraan tidak bermotor. Di dalam mengemudikan kendaraan seorang pengemudi wajib untuk mengikuti tata cara berlalu lintas. Seorang yang telah mengikuti ujian dan lulus ujian teori maupun praktik mengemudi akan dikeluarkan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Kewajiban pengemudi di atur dalam Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jasa (UULAJ) Bab VII pasal 23 ayat 1 tentang dan sekitar lalu lintas yaitu:¹⁴

- a. Mampu mengemudikan kendaraannya dengan wajar, yaitu tanpa dipengaruhi keadaan sakit, atau meminum sesuatu yang mengandung alkohol atau obat bius sehingga mempengaruhi kemampuannya dalam mengemudikan kendaraannya.

¹³ Nurlaila Hanum, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Pedagang", *Jurnal Samudra Ekonomika*, Vol 1 No 1 (2017): 75.

¹⁴ Toto Iswanto, dkk, "Perilaku Sopir Angkutan Kota terhadap Keselamatan Penumpang di Kota Makassar", *Jurnal Sosiologi Kontemporer*, Vol 1 No 2 (2021): 49.

- b. Mengutamakan keselamatan pejalan kaki.
- c. Menunjukkan STNK, SIM atau tanda bukti lainnya.
- d. Mematuhi rambu lalu lintas, atau marka jalan.

2. Pengertian Grab

Grab merupakan sebuah perusahaan asal Malaysia yang melayani aplikasi penyedia transportasi dan tersedia di 6 Negara di Asia Tenggara yaitu Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Filipina dan Indonesia. Pendiri sekaligus CEO Grab bernama Anthony Tan. Ia lulusan dari Harvard Business School untuk Master Of Business Administration (MBE). Sejak diluncurkan pada 2012, aplikasi Grab sudah diunduh lebih dari 13 juta perangkat di seluruh Asia Tenggara. Lebih dari 250.000 pengemudi di jaringan Grab, termasuk seluruh layanan dibawah aplikasi Grab, telah menggunakan aplikasi ini untuk menerima pemesanan layanan transportasi di Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Filipina dan Indonesia. Aplikasi Grab dan seluruh layanan saat ini tersedia di 30 Kota di 6 Negara Asia Tenggara. Grab memiliki Visi untuk merevolusi industri pertaksian di Asia Tenggara, sehingga dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna kendaraan seantero Asia Tenggara. Layanan yang ditawarkan oleh Grab antara lain:¹⁵

- a. *Grab Car* adalah layanan transportasi untuk mereka yang memilih kenyamanan berkendara layaknya menggunakan mobil pribadi.

¹⁵ Fahrurrozzi, "Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Bisnis zislam", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah*, Vol 3 No 1 (2020): 149.

- b. *Grab Taksi* adalah layanan taksi premium dengan jaringan terluas di Asia Tenggara.
- c. *Grab Bike* adalah sebuah alternatif layanan transportasi untuk mereka yang ingin lebih cepat dan aman sampai tujuan.
- d. *Grab Express* adalah layanan pengiriman paket yang cepat, aman dan terpercaya.
- e. *Grab Food* adalah layanan pesan antar makanan yang memiliki banyak daftar restoran yang tersedia.
- f. *Grab Hitch* adalah layanan tebengan separuh harga. Bertemu teman baru sekaligus mengurangi kemacetan.

3. Pengertian *Grab Bike*

Grab Bike merupakan salah satu layanan transportasi ojek *online* yang disediakan oleh *Grab*. *Grab Bike* merupakan sebuah alternatif layanan transportasi untuk mereka yang ingin lebih cepat dan aman sampai ke tujuan dengan menggunakan kendaraan roda dua atau sepeda motor.¹⁶

¹⁶ Ibid, 150.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenisnya penelitian ini termasuk penelitian lapangan, penelitian lapangan merupakan suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah.

Penelitian lapangan dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Menurut Saryono, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Pada penelitian kualitatif pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.¹ Peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan penelitian tentang suatu fenomena. Pada penelitian ini peneliti akan memaparkan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan yaitu pada driver grab di kota Metro.

¹ Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif*, (Medan: Wal Ashri Publishing, 2020), 123.

2. Sifat Penelitian

Sesuai dengan judul dari penelitian ini, maka penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif karena penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada, penelitian ini berfokus pada usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana mestinya, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada.²

B. Sumber Data

Sumber data merupakan objek dari mana data tersebut dapat diperoleh. Mengenai sumber data penelitian ini dibagi menjadi 2 yaitu:³

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat terbaru. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner.⁴

Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode wawancara dan observasi yang dilakukan pada *driver*

² Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 44.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 139.

⁴ Kumba Digidowiseiso, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Jakarta: LPUUNAS, 2017), 157.

grab bike di Kota Metro. Pemilihan *driver grab bike* sebagai sumber data primer menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan pengambilan sampel dilakukan dengan kriteria-kriteria tertentu.⁵

Pada penelitian ini, *driver grab bike* sebagai sumber data primer ditentukan secara *purposive* atau berdasarkan kriteria yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Kriteria-kriteria tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. *Driver grab bike* yang berumur 25-45 tahun.
- b. Terdaftar sebagai *driver grab* minimal 1 tahun.
- c. Memiliki rating minimal 4,00.
- d. Bersedia menjadi subjek penelitian dan jenis kelamin tidak ditentukan.

Penelitian ini juga menggunakan teknik *snowball sampling* karena memperhatikan pertimbangan tertentu yang kemungkinan akan dihadapi pada saat penelitian. pertimbangan tersebut misalnya data yang didapatkan kurang melengkapi data analisis. *Snowball Sampling* merupakan teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain yang digunakan sebagai sumber data.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Data dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, laporan, dll yang berhubungan dengan

⁵ Metusalak Elton W.dan Agus Prasetyanta, "Analisis Pengaruh Pengalaman Kerja, dan Jumlah Orderan terhadap pendapatan Driver Ojek Online di Kota Yogyakarta", *Jurnal Bisnis&Akuntans*, Vol XV No 1 (2021): 36.

jam kerja dan rating poin terhadap pendapatan *driver grab bike* di Kota Metro. Data yang yang dihasilkan dari data ini berasal dari orang lain atau dokumen, sumber data sekunder dapat membentuk keterangan atau data pelengkap sebagai data pembanding.⁶

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian ilmiah, teknik pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat dan terpercaya. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah instrumen yang digunakan untuk memperoleh informasi atau pendapat secara lisan dari orang yang diwawancarai. Wawancara yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur merupakan wawancara yang berlangsung mengacu pada satu rangkaian pertanyaan terbuka.⁷ Wawancara semi terstruktur dilakukan dengan cara mula-mula peneliti menanyakan pertanyaan yang sudah terstruktur kemudian satu persatu pertanyaan diperdalam dengan demikian jawaban yang diperoleh bisa meliputi semua variabel dengan keterangan yang lengkap dan mendalam.

⁶ Burhan Buangin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta; Kencana Prenada Media Group, 2013), 130.

⁷ Imami Nur Rachmawati, "Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif Wawancara", *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Vol 11 No 1 (2007): 35-36.

2. Observasi

Observasi adalah instrumen untuk memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung perilaku objek penelitian yang akan diteliti.⁸ Menurut Morris, observasi merupakan aktivitas catat mencatat suatu gejala dengan bantuan instrumen-instrumen dan merekamnya dengan tujuan ilmiah.⁹ Pada penelitian ini, peneliti menggunakan observasi non partisipan yaitu peneliti tidak terlibat dalam kegiatan seseorang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Observasi yang dilakukan adalah observasi tidak terstruktur, yaitu observasi yang tidak dilakukan secara sistematis. Dapat melakukan pengamatan bebas, mencatat apa yang tertarik, melakukan analisis dan kemudian dibuat kesimpulan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan mengumpulkan berbagai informasi yang berhubungan dengan objek penelitian yang diperoleh dari berbagai sumber dan media. Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, transkrip, durat kabar, dll.¹⁰

Pada penelitian ini metode dokumentasi digunakan untuk memngumpulkan dokumentasi seperti rating yang dimiliki driver, profil akun driver grab, dll yang berkaitan dengan Analisis Jam Kerja dan Rating Poin terhadap Pendapatan Driver Grab Bike di Kota Metro.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 154.

⁹ Hasyim Hasanah, "Teknik-teknik Observasi", *Jurnal At-Taqaddum*, Vol 8 No 1 (2016): 26.

¹⁰ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, 112.

D. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan upaya yang dilakukan dengan cara bekerja dengan data, merupakan pola, kata-katanya menjadi satuan yang dapat dikelola merupakan apa yang dapat diceritakan. Menurut Noeng Muhadjir, analisa data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.¹¹

Proses analisis data pada penelitian ini menggunakan 3 tahapan Menurut Miles dan Huberman dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu:¹²

1. Proses Reduksi Data

Proses reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dan mencari tema dan polanya. Data yang di reduksi akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data. Teknik reduksi data yang dilakukan yaitu dengan cara melakukan observasi yang mendalam, sehingga ditemukan sesuatu yang asing dan dapat dijadikan peneliti sebagai perhatian dalam mencari pola.

2. Proses Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan

¹¹ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah*, Vol 17 No 33 (2018): 84.

¹² Sustiyo Wandu, dkk, "Pembinaan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga di SMA Karangturi Kota Semarang, *Journal of Physical Education, Sport, Health and Reaction* (2013): 528-529.

tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman dan analisis sajian data.

3. Proses penarikan kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang terpercaya.

Analisa data yang digunakan adalah analisa data kualitatif dengan cara berfikir induktif, karena data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian. Cara berfikir induktif yaitu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang konkrit, peristiwa konkrit, kemudian dari fakta atau peristiwa yang konkrit tersebut ditarik kesimpulan yang bersifat umum.

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan responden.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Kota Metro



Gambar 4.1 Logo Kota Metro

Nama "Metro" berasal dari kosa kata Jawa "Mitro" yang berarti sahabat (tempat berkumpulnya orang-orang bersahabat atau menjalin persahabatan). Dalam bahasa Belanda memiliki arti pusat (centrum). Dengan demikian Metro dapat diartikan sebagai suatu tempat yang strategis dan merupakan daerah pusat perkembangan untuk daerah-daerah sekitarnya.¹

Wilayah Metro pada jaman pemerintahan Belanda merupakan Onder District Sukadana, pada tahun 1937 masuk Marga Nuban. Marga terdiri dari beberapa 28lterna yang dipimpin oleh seorang Kepala Kampung dan dibantu oleh beberapa Kepala Suku. Pada masa pemerintahan Jepang, Metro masuk kedalam wilayah Metro Ken yang terbagi dalam beberapa Gen, Son, Marga dan Kampung. Pada masa ini sebuah Marga dipimpin oleh seorang

¹ Virio Ilham, dkk, "Tinjauan Historis Kolonisasi di Metro Tahun 1937", FKIP Unila (2022): 4.

Margaco, sedangkan 29lterna dikepalai oleh seorang Kepala Kampung. Setelah Indonesia merdeka dan berlakunya Pasal 2 Peraturan Peralihan UUD 1945, Metro masuk ke dalam Kabupaten Lampung Tengah.

Metro bermula dari dibangunnya sebuah Induk Desa Baru yang diberi nama Trimurjo. Pembukaan Induk Desa Baru tersebut dimaksudkan untuk menampung sebagian dari kolonis yang telah didatangkan sebelumnya dan untuk menampung kolonis-kolonis yang akan didatangkan selanjutnya. Kedatangan kolonis pertama di daerah Metro yang ketika itu masih bernama Trimurjo adalah pada hari Sabtu, 4 April 1936 dan untuk sementara ditempatkan pada bedeng-bedeng yang sebelumnya telah disediakan oleh Pemerintah Hindia Belanda. Kemudian pada hari Sabtu, 4 April 1936 kepada para kolonis dibagikan tanah pekarangan yang sebelumnya memang telah diatur. Setelah kedatangan kolonis pertama ini, perkembangan daerah bukaan baru ini berkembang demikian pesat, daerah menjadi semakin terbuka dan penduduk kolonis pun semakin bertambah, kegiatan perekonomian mulai tumbuh dan berkembang.²

Pada hari Selasa, 9 Juni 1937 nama Desa Trimurjo diganti dengan nama Metro, dan karena perkembangan penduduknya yang pesat, maka Metro dijadikan tempat kedudukan Asisten Wedana dan sebagai pusat pemerintahan Onder District Metro. Sebagai asisten Wedana (Camat) yang pertama adalah Raden Mas Sudarto. Penggantian nama Desa Trimurjo menjadi Desa Metro, karena didasarkan pada pertimbangan letak daerah

² Ibid, 5.

kolonisasi ini berada di tengah-tengah antara Adipuro (Trimurjo) dengan Rancang purwo (Pekalongan).³

Pemerintah Kolonial Belanda mempersiapkan penataan daerah kolonisasi ini dengan baik, yaitu dengan mengadakan pengaturan untuk daerah pemukiman, daerah pertanian, tempat-tempat untuk pembangunan berbagai fasilitas sosial, jaringan pembuangan air hujan. Pemerintah Kolonial Belanda telah menggariskan “land use planning” daerah. Seiring dengan perjalanan waktu, Kota Metro sebagai pusat pemerintahan Kecamatan Kota Metro dan Ibukota Kabupaten Lampung Tengah ditingkatkan statusnya menjadi Kota Administratif, yaitu pada tanggal 14 Agustus 1986 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 1986. Peresmian dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri pada waktu itu, Letjen TNI Soeparjo Rustam pada tanggal 9 September 1987. Keinginan untuk menjadikan Kota Metro sebagai daerah Otonom bermula pada tahun 1968, kemudian berlanjut pada tahun 1970/1971 ketika Panitia Pemekaran Dati II (1 Kota Madya dan 3 Kabupaten) menjadi 10 Dati II (2 Kotamadya dan 8 Kabupaten). Harapan yang diinginkan itu akhirnya terpenuhi dengan diresmikan Kotamadya Dati II Metro (sekarang dengan nomenklatur baru disebut Kota Metro) berdasarkan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1999 pada tanggal 27 April 1999 oleh Menteri Dalam Negeri (Letjen TNI

³ Lisa Retno Sari, “Toponomi Daerah Metro sebagai Sumber Belajar IPS di Sekolah”, *Jurnal of Social Science Education*, Vol 3 No 1 (2022):137.

Syarwan Hamid) di Plaza Departemen Dalam Negeri Jakarta, bersama-sama dengan Kabupaten Way Kanan dan Kabupaten Lampung Timur.⁴

2. Visi dan Misi Kota Metro

a. Visi Kota Metro

“Terwujudnya Kota Metro Berpendidikan, Sehat, Sejahtera dan Berbudaya”

Memperhatikan visi diatas maka ada 4 pokok visi yang akan menjadi inti dalam pelaksanaan pembangunan. Adapun pokok-pokok visi tersebut adalah:⁵

1) Kota Metro Berpendidikan

Kota Metro berpendidikan diwujudkan dengan membentuk “Generasi Emas Metro Cemerlang (GEMERLANG)” yaitu masyarakat cerdas yang mempunyai daya saing di tingkat nasional dan global dengan mengedepankan nilai-nilai agama dan ideologi Pancasila.

2) Kota Metro Sehat

Kota Metro sehat diwujudkan dengan membangun masyarakat yang sehat secara jasmani, rohani dan sehat secara sosial. Dengan fisik dan jiwa sehat diharapkan masyarakat dapat berinteraksi sosial tanpa membedakan ras, suku, agama atau kepercayaan, status sosial, ekonomi, politik, dengan tetap mengedepankan nilai-nilai

⁴ Monografi Kelurahan Metro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro, h. 5

⁵ Info Metro Kota, “Visi Misi Kota Metro”, diakses di info.metro.kota.go.id (16 Mei 2023).

agama, budaya dan kearifan lokal. Metro sehat akan dilaksanakan melalui peningkatan derajat kesehatan, peningkatan kehidupan beragama dan budaya gotong-royong.

3) Kota Metro Sejahtera

Kota Metro sejahtera merupakan kondisi masyarakat Kota Metro yang makmur dengan pendapatan yang baik sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhan jasmani, rohani, dan sosial untuk dirinya, keluarga dan masyarakat. Kota Metro sejahtera akan diwujudkan melalui penguatan perekonomian lokal yang menjadi sumber utama mata pencaharian masyarakat Kota Metro. Penguatan perekonomian lokal dilakukan dengan membentuk masyarakat yang produktif dan berdaya saing melalui pengembangan ekonomi kreatif dan pemanfaatan teknologi informasi.

4) Kota Metro Berbudaya

Kota Metro Berbudaya merujuk pada perilaku masyarakat Kota Metro agar memiliki dan secara alamiah mengedepankan sikap yang berbudaya dalam kehidupan sehari-hari. Berbudaya akan diwujudkan melalui penanaman nilai-nilai budaya dalam kehidupan sosial, ekonomi, politik maupun dalam sistem pemerintahan sehingga mampu beradaptasi dengan perubahan global tanpa menghilangkan jati diri sebagai anak bangsa.

b. Misi Kota Metro

- 1) Mewujudkan kualitas pendidikan dan kebudayaan yang berdaya saing di tingkat nasional dan global dengan menjunjung tinggi nilai keagamaan.
- 2) Mewujudkan masyarakat sehat jasmani, rohani, dan sehat secara sosial.
- 3) Meningkatkan kuantitas dan kualitas infrastruktur fisik secara efektif, efisien, berwawasan lingkungan dan berkelanjutan.
- 4) Meningkatkan masyarakat produktif, berdaya saing dalam bidang teknologi, inovasi dan ekonomi kreatif.
- 5) Mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (good Governance), terhormat dan bermartabat.⁶

B. Gambaran Umum Perusahaan Grab

1. Sejarah Singkat Grab



Gambar 4.2 Logo Grab

Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Hoi Ling Tang yang merupakan warga 33ltern Malaysia. Mereka melihat adanya dampak 33lternat dari tidak efisiensinya 33ltern transportasi yang ada pada saat itu. Mereka pun memiliki ide untuk membuat aplikasi pemesanan transportasi, khususnya

⁶ Info Metro Kota, "Visi Misi Kota Metro", diakses di info.metro.kota.go.id (16 Mei 2023).

taksi yang kemudian menobatkan mereka sebagai finalis *Harvard Business School's 2011 Business Plan*.⁷

Grab merupakan platform pemesanan terkemuka di Asia Tenggara. Grab bermula dari aplikasi pemesanan taksi pada tahun 2012, yang kemudian mengembangkan platform produknya dimana terdapat layanan pemesanan taksi terdekat (*Grab Taxi*), mobil (*Grab Car*), ojek (*Grab Bike*), makanan (*Grab Food*), pemesanan kurir (*Grab Express*) dan layanan tebengan separuh harga (*Grab Hitch*). Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan, dan kepastian.

Sejak diluncurkan pada 2012, aplikasi Grab sudah diunduh lebih dari 13 juta perangkat di seluruh Asia Tenggara. Lebih dari 250.000 pengemudi di jaringan Grab, termasuk seluruh layanan dibawah aplikasi Grab, telah menggunakan aplikasi ini untuk menerima pemesanan layanan transportasi di Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Filipina dan Indonesia.⁸ Aplikasi Grab dan seluruh layanan saat ini tersedia di 30 Kota di 6 Negara Asia Tenggara. Grab memiliki Visi untuk merevolusi industri pertaksian di Asia Tenggara, sehingga dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna kendaraan seantero Asia Tenggara. Grab saat ini memberikan layanan di Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Filipina, dan Indonesia.

⁷ Fahrurrozzi, "Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Bisnis zislam", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah*, Vol 3 No 1 (2020): 149.

⁸ Septanto, Henri. "Ekonomi Kreatif dan Inovatif Berbasis TIK ala Go-Jek dan Grabbike." *Bina Insani ICT Journal* 3.1 (2016): 213-219.

Grab mulai memasuki Indonesia pada tahun 2012, sedangkan Grab memasuki Kota Bandar Lampung dan Metro pada tahun 2017. Saat ini grab merupakan perusahaan start up transportasi yang cukup populer di Asia Tenggara, bahkan di Indonesia saja sudah sangat familiar dan perusahaan ini semakin hari semakin besar.

2. Fitur Layanan Grab

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

- a. *GrabTaxi*, yaitu layanan yang memberikan akses serta kemudahan penumpang menemukan pengemudi taksi terdekat dengan aman.
- b. *GrabCar*, yaitu layanan penyewaan kendaraan pribadi dengan supir yang menghadirkan kebebasan pilihan berkendara yang nyaman dan gaya.
- c. *GrabBike*, yaitu layanan untuk melintasi kemacetan dengan aman dan pasti bersama GrabBike.
- d. *GrabExpress* adalah layanan kurir ekspres berbasis aplikasi yang menjanjikan kecepatan, kepastian, dan yang paling utama adalah keamanan.
- e. *GrabFood* adalah layanan pesan antar makanan yang memiliki banyak daftar restoran yang tersedia.
- f. *GrabHitch* adalah layanan tebengan separuh harga. Bertemu teman baru sekaligus mengurangi kemacetan.

3. Visi dan Misi Grab

Adapun visi dan misi perusahaan grab sebagai berikut:⁹

b. Visi Grab

Menjadi yang terdepan di Asia Tenggara.

c. Misi Grab

- 1) Menjadi penyedia layanan paling aman di Asia Tenggara.
- 2) Memberikan layanan yang mudah di akses oleh semua orang.
- 3) Meningkatkan kehidupan para mitra, baik pengemudi maupun penumpang.

C. Gambaran Umum Informan Penelitian

Informan yang di wawancarai merupakan informan yang berada di basecamp samping Puti Minang 21 Metro Timur, karena driver di basecamp tersebut yang paling banyak dan terjangkau.

1. Informan Pertama



Gambar 4.3 *Driver Grab Bike*

⁹ Fahrurozzi, "Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Bisnis zislam", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah*, Vol 3 No 1, (2020): 147.

Nama : Eko Kristiawan

Umur : 42 tahun

Lama di Grab : 1,5 tahun

Hasil wawancara dengan Bapak Eko yaitu jam kerja dan rating sangat mempengaruhi banyaknya orderan yang masuk pada akun beliau. Pada saat akunnya di posisi jawara, orderan yang masuk sekitar 10 dalam jam kerja 8-12 jam, saat ini akun Bapak Eko turun tingkatan menjadi anggota dikarenakan tidak memenuhi kriteria jawara yang harus aktif selama 24 hari dalam waktu 1 bulan, 175 jam online selama 1 bulan, mendapatkan minimal 200 orderan dalam waktu 1 bulan dan rating dari customer minimal 4,9. Saat ini Bapak Eko menggunakan jam kerja 8-12 jam tetapi orderan yang masuk hanya 5 saja, karena kalah dengan driver yang jam kerjanya lebih dan rating yang lebih tinggi. Jadi, jam kerja yang panjang dan rating yang tinggi mempengaruhi orderan yang masuk dan pendapatan Bapak Eko.¹⁰

2. Informan Kedua



Gambar 4.4 *Driver Grab Bike*

¹⁰ Bapak Eko Kristiawan, selaku Driver Grab Bike di Kota Metro, *Wawancara* pada tanggal 22 Mei 2023.

Nama : Rafi Sanjaya Saputra

Umur : 32 tahun

Lama di Grab : 2 tahun

Hasil wawancara dengan Bapak Rafi yaitu jam kerja dan rating berpengaruh pada pendapatannya, tetapi menurutnya rating driver yang paling berpengaruh. Karena pada saat awal bergabung di grab Bapak Rafi masih menjadi anggota, dan pada saat itu jam kerja beliau hampir 16 jam tetapi orderan yang masuk sepi dan kalah dengan teman-teman lain di basecamp. Ketika sudah mencapai target pada setiap tingkatan mulai meningkat jumlah orderan yang masuk dan banyak bonus-bonus yang di dapat pada tingkatan rating. Saat ini Bapak Rafi memiliki rating 5,00 dengan kriteria Jawara dan dalam rating tersebut driver diberikan bonus lebih banyak salah satunya uang Rp.100.000/bulan yang otomatis menambah pendapatan. Beliau pun mengurangi jam kerja menjadi 8-10 jam perhari dengan orderan yang masuk paling sedikit 8 dan paling banyak 10. Jika Bapak Rafi sudah mendapatkan 10 orderan maka Bapak Rafi akan melanjutkan pekerjaannya esok hari.¹¹

3. Informan Ketiga



Gambar 4.5 *Driver Grab Bike*

¹¹ Bapak Rafi Sanjaya Saputra, selaku Driver Grab Bike di Kota Metro, *Wawancara* pada tanggal 22 Mei 2023

Nama : Dadang Somantri

Umur : 36 tahun

Lama di Grab : 1 tahun

Hasil wawancara dengan Bapak Dadang yaitu beliau berpendapat selama 1 tahun bergabung dengan Grab, jam kerja dan Rating salah satu faktor yang mempengaruhi pendapatannya. Selama menjadi driver ratingnya selalu naik turun, karena jika melakukan kesalahan saat menjalani orderan maka driver akan dinilai jelek dan itu sangat fatal pada driver bike karena ratingnya akan turun drastis. Jika tidak mendapat rating minimal 4,9 maka ratingnya bisa turun dari Jawara ke Kesatria. Jika rating sudah turun, apalagi sampai pada posisi anggota maka jam kerja akan ditambah untuk mendapatkan pendapatan yang cukup. Ketika rating bagus dan jam kerja tinggi pendapatan akan jauh berbeda.¹²

4. Informan Keempat



Gambar 4.6 *Driver Grab Bike*

Nama : Muhammad Faisal Al Ghifari

Umur : 22 tahun

Lama di Grab : 1 tahun

¹² Bapak Dadang Somantri, selaku Driver Grab Bike di Kota Metro, *Wawancara* pada tanggal 22 Mei 2023.

Hasil wawancara dengan Bapak Faisal yaitu beliau berpendapat bahwa jam kerja dan rating saling berkaitan dan tidak terlepas dari pendapatan beliau. Karena jam kerja yang tinggi juga bisa menaikkan rating karena jam kerja yang tinggi akan melampaui target rating perbulan dan jika jam kerja tinggi orderan yang masuk pun juga banyak hingga melampaui batas minimal dalam setiap tingkatan ratingnya, jadi jam kerja dan rating berkaitan untuk meningkatkan pendapatan beliau.

5. Informan Kelima



Gambar 4.7 *Customer Grab Bike*

Nama : Devi

Umur : 22 tahun

Status : Mahasiswa

Hasil wawancara dengan customer, beliau menggunakan grab sejak 2018, meskipun tidak setiap hari menggunakan Grab tetapi beliau selalu memberikan rating sesuai dengan pelayanan driver setelah sampai tujuan karena itu berpengaruh pada kinerja driver. Jika rating akun nya jelek akan mempengaruhi pelayanan driver, begitupun sebaliknya.¹³

¹³ Kak Devi, selaku Customer Grab Bike, Wawancara pada tanggal 22 Mei 2023.

6. Informan Keenam



Gambar 4.8 *Customer Grab Bike*

Nama : Nazila

Umur : 21 tahun

Status : Mahasiswa

Hasil wawancara dengan customer, beliau menggunakan grab sejak 2020, meskipun tidak setiap hari menggunakan Grab karena hanya saat genting saja, tetapi beliau selalu memberikan rating sesuai dengan pelayanan driver setelah sampai tujuan, karena setelah sampai tujuan juga driver selalu mengingatkan untuk memberikan rating.¹⁴

D. Analisis Jam Kerja dan *Rating Poin* terhadap Pendapatan *Driver Grab Bike* di Kota Metro

1. Analisis Jam Kerja terhadap Pendapatan *Driver Grab Bike* di Kota Metro

Jam kerja merupakan jumlah jam kerja yang dicurahkan oleh setiap tenaga kerja. Jam kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu

¹⁴ Kak Nazila, selaku Customer Grab Bike, Wawancara pada tanggal 29 Mei 2023.

pekerjaan dalam waktu tertentu. Jam kerja merupakan bagian paling umum yang harus ada pada sebuah perusahaan.¹⁵

Jam kerja dan pendapatan merupakan hal yang sangat sulit untuk dipisahkan. Pendapatan diperoleh seseorang dari suatu pekerjaan melalui pencurahan jam kerja untuk bekerja dalam menghasilkan barang dan jasa. Besarnya pendapatan seseorang tergantung pada sedikit banyaknya waktu yang digunakan untuk bekerja, semakin lama ia bekerja akan semakin besar pula penghasilannya begitu pula sebaliknya.¹⁶ Jadi secara umum diasumsikan bahwa semakin banyak jam kerja yang dicurahkan berarti semakin produktif pekerjaan tersebut, dan dengan semakin produktif orang mencurahkan jam kerja, itu berarti orang akan bekerja keras untuk memperoleh penghasilan.

Penerapan pada perusahaan Grab, seorang *driver Grab bike* tidak memiliki ikatan jam kerja sebagaimana halnya seorang karyawan di kantor. Sehingga *driver grab bike* tidak memiliki caranya sendiri untuk mengatur waktu di setiap pengambilan orderannya atau target minimal orderan yang masuk. Begitupun pada aturan waktu, tidak ada aturan dalam satu hari minimal 7 jam kerja, dalam satu minggu harus bekerja dalam waktu 6 hari, dsb. Sehingga ada pula *driver grab bike* yang bekerja tidak menggunakan patokan waktu, tetapi ketika pendapatan dari banyaknya orderan yang masuk sudah cukup maka driver akan melanjutkan pekerjaan pada hari esok.

¹⁵ Misra Yeni R, Salmi Okmaida, "Pengaruh Jam Kerja dan Imbalan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bintang Mas Pusaka (BMP) Muara Bungo", *Jurnal Manajemen Sains*, Vol 1 No. 3 (2021): 230-231.

¹⁶ I Gede Wisnu Segara, Kadek Rai Suwena, "Hubungan Jam Kerja dengan Pendapatan Driver Grab", *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, Vol 12 No 2 (2020):77.

Jam kerja pada driver hanya diatur pada 1 bulan kerja, misalnya minimal 120 jam di 1 bulan terakhir dan meningkat 25 jam di setiap tingkatan ratingnya. Minimal hari kerja dalam Grab juga 16 hari dalam waktu 1 bulan, jika driver bekerja minimal 120 jam pada 16 hari maka minimal driver bekerja dalam waktu 7,5 jam perhari. Berikut pendapatan driver grab bike sesuai dengan jam kerja:

Tabel 4.1
Pendapatan Driver Grab Bike dari Jam Kerja Perhari

No	Nama	Lama di Grab	Jam Kerja Perhari	Banyaknya Orderan yang Masuk	Pendapatan Bersih
1.	Eko K.	1,5 tahun	8-12 jam	85	Rp. 722.500,-
2.	Rio A.	1,5 tahun	7-10 jam	362	Rp.3.077.000,-
3.	Handrian	5 tahun	15-20 jam	274	Rp. 2.329.000,-
4.	Rafi Jaya	2 tahun	8-10 jam	240	Rp. 2.040.000,-
5.	Suwardi	2 tahun	15-20 jam	249	Rp. 2.116.500,-
6.	Dadang	1 tahun	10-12 jam	238	Rp.2.023.000,-
7.	M. Faisal	1 Tahun	10-16 jam	310	Rp. 2.635.000,-
8.	Jaenal	4 Tahun	10-15 jam	340	Rp. 2.890.000,-
9.	Agung	1 Tahun	10-12 jam	230	Rp. 1.955.000,-
10.	Riski	4 Tahun	10-12 jam	243	Rp. 2.065.500,-

Dilihat dari tabel diatas maka setiap driver memiliki pendapatan yang berbeda-beda sesuai dengan jam kerja masing-masing. Namun, dalam tabel diatas pendapatan driver grab bike dihitung dengan pendapatan minimal setiap orderan yaitu Rp. 8.500,00. Dalam Grab Bike pendapatan bersih juga mengalami kenaikan sesuai jarak yang ditempuh oleh driver. Berikut kenaikan pendapatan sesuai jarak:

Tabel 4.2
Kenaikan Pendapatan Bersih Sesuai Jarak Tempuh

Jarak yang ditempuh driver	Pendapatan Bersih
<3 km – 3 km	Rp. 8.500,00
>3 km – 5 km	Rp. 11.000,00
>5 km – 7 km	Rp. 13.500,00

2. Analisis *Rating Poin* terhadap Pendapatan *Driver Grab Bike* di Kota Metro

Rating merupakan bagian dari penilaian pelanggan terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawan. Penilaian kinerja dapat bermanfaat untuk meningkatkan performa kerja dari karyawan. Selain itu, penilaian kinerja bertujuan untuk mengidentifikasi, mengobservasi, mengukur, mendata, serta melihat kekuatan dan kelemahan dari karyawan dalam melakukan pekerjaan. Penilaian kinerja benar-benar di desain untuk membantu suatu perusahaan untuk mencapai tujuan dan memotivasi performa karyawan.¹⁷

Grab merupakan salah satu perusahaan layanan jasa transportasi yang menggunakan penilaian kinerja driver dalam melayani para customer.¹⁸ Penilaian kinerja grab bike dinilai dari sebuah rating yang diperoleh dari customer setelah menyelesaikan perjalanan. Rating ini menjadi tolak ukur dari kualitas pelayanan driver. Semakin bagus kualitas pelayanan dan ratingnya maka semakin terpercaya untuk menerima orderan.

² Eko Setiobudi, "Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi pada PT. Tridharma Kencana", *Jurnal of Applied Business and Economics*, Vol 3 No 3 (2017), 172.

¹⁸ Yustina Sasa Safira Sari, dkk. "Sistem Pengupahan *Driver Grab-Bike* dalam Perspektif Penilaian Kinerja", *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*. Vol 5 No 2, (2020): 25.

Rating dalam akun driver tidak bersifat terkini atau *update* di setiap orderan yang selesai, namun rating dapat diperbarui sebanyak dua kali dalam sehari. Berikut rating driver yang didapatkan pada saat wawancara.

Tabel 4.3
Rating Driver Grab Bike

No.	Nama	Rating Harian	Rating Mingguan	Rating Bulanan	Tingkatan Rating	Bonus Rating
1.	Eko K.	100%	100%	4,96	Anggota	-
2.	Rio A.	100%	100%	5,00	Jawara	Rp. 100.000/bulan
3.	Handrian E.	100%	100%	5,00	Jawara	Rp. 100.000/bulan
4.	Rafi Jaya S.	100%	100%	5,00	Jawara	Rp. 100.000/bulan
5.	Suwardi	100%	100%	5,00	Jawara	Rp. 100.000/bulan
6.	Dadang S.	100%	100%	5,00	Jawara	Rp. 100.000/bulan
7.	M. Faisal	100%	100%	5,00	Jawara	Rp. 100.000/bulan
8.	Jaenal	100%	100%	5,00	Jawara	Rp. 100.000/bulan
9.	Agung	100%	100%	5,00	Jawara	Rp. 100.000/bulan
10.	Riski	100%	100%	5,00	Jawara	Rp. 100.000/bulan

Tingkatan rating tidak bersifat permanen, karena ada kriteria-kriteria yang harus dicapai oleh driver. berikut kriteria di setiap tingkatan rating:

a. Anggota

Kriteria: Semua driver yang aktif, biasanya rating ini didapatkan oleh driver baru atau driver yang sudah vakum lama. Beberapa keuntungan driver pada Anggota yaitu, diskon pembelian oli pertamina dan kuota order tujuan.

b. Pejuang

Kriteria yang harus dicapai:

- 1) Mencapai 16 hari online per bulan
- 2) Mencapai 125 jam online per bulan
- 3) Mencapai 80% tingkat penyelesaian selama 1 bulan terakhir
- 4) Menyelesaikan minimal 150 orderan per bulan

Beberapa keuntungan driver pada Pejuang yaitu, diskon pembelian oli pertamina, cashback biaya admin pengajuan grab modal, kuota order tujuan.

c. Kesatria

Kriteria yang harus dicapai:

- 1) Mencapai 22 hari online per bulan
- 2) Mencapai 150 jam online per bulan
- 3) Mencapai 85% tingkat penyelesaian selama 1 bulan terakhir
- 4) Menyelesaikan minimal 175 orderan per bulan

Beberapa keuntungan driver pada Ksatria yaitu, diskon pembelian oli pertamina, cashback biaya admin pengajuan grab modal, layanan prioritas pusat bantuan, jalur kilat GDC, kuota order tujuan.

d. Jawara

Kriteria yang harus dicapai:

- 1) Mencapai 24 hari online per bulan
- 2) Mencapai 175 jam online per bulan
- 3) Mencapai 90% tingkat penyelesaian selama 1 bulan terakhir

e. Menyelesaikan minimal 200 orderan per bulan

Beberapa keuntungan driver pada Ksatria yaitu, voucher GrabKios, diskon pembelian oli pertamina, cashback biaya admin pengajuan grab modal, transfer saldo OVO ke bank bebas biaya admin, layanan prioritas pusat bantuan, jalur kilat GDC, kuota order tujuan, serta mendapat bonus uang sebesar RP. 100.000,- perbulan.

Rating yang dimiliki driver bisa turun drastis jika customer memberikan bintang 1, berikut dampak customer memberikan bintang 1.¹⁹

f. Driver sepi orderan

Bila driver menerima rating atau ulasan negatif, akan berdampak kepada orderan yang diterima. Driver tersebut akan mendapatkan orderan lebih sedikit sebab akan dialihkan ke driver yang memiliki performa lebih baik.

g. Akun driver ditangguhkan

Jika tidak ada peningkatan dalam kurun waktu tertentu, maka akun driver akan ditangguhkan. Penangguhan ini akan berakibat pada penghasilan driver, adanya penangguhan menyebabkan akun yang dimiliki driver tidak dapat digunakan dalam beberapa lama.

h. Driver diberhentikan hubungan mitra

Ketika seorang driver memiliki banyak rating atau ulasan negatif dan tidak ada peningkatan kinerja, maka perusahaan akan memutuskan hubungan kemitraan dengan driver tersebut.

Maka dari itu, rating harus ditingkatkan dan dipertahankan. Tingkatkan kualitas pelayanan dan selalu ingatkan kepada customer agar selalu memberikan penilaian rating setelah sampai tujuan, karena rating merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pendapatan.

¹⁹ Asthesia Dhea Cantika, *3 Dampak dan Sanksi Rating Driver Ojol Jika Diberi Bintang 1*, (2022).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan bagaimanakah analisis atau keterkaitan jam kerja dan rating poin terhadap pendapatan driver grab bike di Kota Metro maka ditarik kesimpulan bahwa jam kerja dan rating poin sangat berpengaruh pada pendapatan driver grab bike di Kota Metro. Jika jam kerja yang digunakan lebih banyak maka orderan yang masuk akan semakin banyak dan pendapatan pun bertambah, begitu pula sebaliknya jika jam kerja yang digunakan sedikit maka kesempatan orderan yang masuk pun belum banyak, otomatis pendapatan juga sedikit.

Jika rating maksimal atau tertinggi dalam grab maka peluang masuknya orderan juga semakin besar, maka jika ada pembatalan pada grab bike oleh customer rating driver otomatis turun sebesar 50% lebih fatal dari pada Grab Food yang jika mendapat rating maka tidak mempengaruhi rating akun driver dan orderan yang masuk sulit dan kalah oleh rating yang paling tinggi. Rating pun bisa turun karena jam online, hari online, jumlah orderan dan rating minimum tidak mencapai target yang sesuai dengan tingkatannya. Maka rating harus dipertahankan dengan target kriteria yang sesuai. Rating tertinggi juga mendapatkan bonus sebesar Rp.100.000/bulan. Maka dari itu jam kerja dan rating poin akun driver grab bike saling berkaitan terhadap banyaknya orderan yang masuk perhari sampai perbulan.

B. Saran

Setelah peneliti menjelaskan tentang penelitian yang telah dilakukan dan telah memberikan kesimpulan, maka peneliti terdorong untuk memberikan saran. Adapun saran-saran tersebut adalah:

1. Bagi para driver grab bike untuk lebih konsisten terhadap jam kerja agar pendapatan dan rating meningkat.
2. Bagi perusahaan agar memikirkan kesejahteraan para driver dengan memberikan bonus tambahan bukan hanya pada rating tertinggi tetapi pada rating yang dibawahnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, Dessy A., dkk. *Perubahan Perencanaan Transportasi Berkelanjutan*. Jawa Barat: PTDI Press. 2022.
- Akmayasari, Nur Resma. “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Pengemudi Grab Bike di Kota Palu Perspektif Ekonomi Syariah”. Palu: IAIN Palu. Skripsi 2019.
- Arbaini, Pratiwi dkk. “Pengaruh Consumer Online Rating dan Review Terhadap Keputusan Pembelian pada Pengguna Marketplace Tokopedia”. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol 7 No 1. 2020.
- Buangin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Christoper, Rio dan Rosmiyati Chodijah dan Yunisvita. “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Pekerja Wanita sebagai Ibu Rumah Tangga”. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*. Vol 15 No 1. 2017.
- Desga, Wahyu, Feni Mardila Putri dan Novindah Yulanda. “Permodelan Bangkitan Perjalanan di Nagari Siguntur, Nagari Barung-barung Belantai dan Nagari Nanggalo Kecamatan Koto XI Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan”. *Jurnal Penelitian Transportasi Multimoda*. Vol 14 No 02. 2016.
- Digdowniseiso, Kumba. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: LPUUNAS, 2017.
- Duharman, Meirani dan Fajar Hardika. “Analisis Pendapatan Pengemudi Ojek Online (GrabBike)”. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. Vol 5 No 1 .2023.
- Elton W, Metusalak. Agus Prasetyanta. “Analisis Pengaruh Pengalaman Kerja, dan Jumlah Orderan terhadap pendapatan Driver Ojek Online di Kota Yogyakarta”. *Jurnal Bisnis&Akuntans*. Vol XV No 1. 2021.
- Fahrurozzi. “Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Bisnis zislam”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah*. Vol 3 No 1. 2020.
- Fakri, Ahmad dan Imam Baihaqi. “Pengaruh Online Customer Review dan Rating terhadap Kepercayaan dan Minat Pembelian pada Online Marketplace di Indonesia”. *Jurnal Teknik ITS*. Vol 5 No 2. 2016.
- Harahap, Nursapia. *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal Ashri Publishing, 2020.

- Hasanah, Hasyim. "Teknik-teknik Observasi". *Jurnal At-Taqaddum*. Vol 8 No 1. 2016.
- Hastina AR. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Pengusaha Industri Kecil".
- Iswanto, Toto dkk. "Perilaku Sopir Angkutan Kota terhadap Keselamatan Penumpang di Kota Makassar". *Jurnal Sosiologi Kontemporer*. Vol 1 No 2. 2021.
- Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Jakarta. 2012.
- Madina, Tiara. "Pengaruh Pendapatan Keluarga terhadap Perilaku Konsumsi Rumah Tangga dalam Perspektif Islam Studi Kasus Kecamatan Iilir Timur II Palembang, *Jurnal Pemikiran dan Pembangunan Ekonomi Syariah*. Vol 4 No 2. 2019.
- Marsusanti, Eva dkk. "Faktor-faktor yang mempengaruhi Pendapatan Driver Gojek". *Jurnal Swabumi*. Vol 6 No 2. 2018.
- Mithawasari, Ida Ayu Dwi. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Pedagang di Pasar Seni Guwang". *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, Vol 7 No 2. 2018.
- Mustofa. "Pekerja Lepas (Freelancer) dalam Dunia Bisnis. *Jurnal Mozaik*. Vol X .2018.
- Narbuko, Cholid. Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Neksen, Alpin, dkk. "Pengaruh Beban Kerja dan Jam Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Grup Global Sumatera". *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*. Vol 2 No 2. 2021.
- R, Misra Yeni dan Salmi Okmaida. "Pengaruh Jam Kerja dan Imbalan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bintang Mas Pusaka (BMP) Muara Bungo". *Jurnal Manajemen Sains*, Vol 1 No. 3. 2021.
- Rachmawati, Imami Nur. "Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif Wawancara". *Jurnal Keperawatan Indonesia*. Vol 11 No 1. 2007.
- Rijali, Ahmad. "Analisis Data Kualitatif". *Jurnal Alhadharah*. Vol 17 No 33. 2018.
- Sari, Lisa Retno. "Toponomi Daerah Metro sebagai Sumber Belajar IPS di Sekolah", *Jurnal of Social Science Education*. Vol 3 No 1. 2022.

- Sari, Yustina Sasa Safira, dkk. "Sistem Pengupahan *Driver Grab-Bike* dalam Perspektif Penilaian Kinerja". *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*. Vol 5 No 2. 2020.
- Sasmita, Ni Putu Ria A.A Ketut Ayuningsasi. "Faktorfaktor yang mempengaruhi pendapatan Pengrajin pada industri Kerajinan Bambu di Desa Belega Kabupaten Gianyar". *Jurnal EP Unud*. Vol 6 No 1. 2017.
- Sasmita, Ni Putu Ria A.A Ketut Ayuningsasi. "Faktorfaktor yang mempengaruhi pendapatan Pengrajin pada industri Kerajinan Bambu di Desa Belega Kabupaten Gianyar". *Jurnal EP Unud*. Vol 6 No 1. 2017.
- Segara, I Gede Wisnu. Kadek Rai Suwena. "Hubungan Jam Kerja dengan Pendapatan Driver Grab". *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*. Vol 12 No 2. 2020.
- Septanto, Henri. "Ekonomi Kreatif dan Inovatif Berbasis TIK ala Go-Jek dan Grabbike". *Bina Insani ICT Journal* 3.1. 2016.
- Setiobudi, Eko. "Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi pada PT. Tridharma Kencana". *Jurnal of Applied Business and Economics*. Vol 3 No 3. 2017.
- Sono, Nanda Hidayan dkk. "Etos Kerja Islam sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja". *Prosiding Seminar Nasional dan Call For Paper Ekonomi dan Bisnis*. 2017.
- Sugianto dan Muhammad Arief Kurniawan. "Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi". *Jurnal Teknologi dan Logistik*. Vol 1 No 2 .2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2018.
- Tridoyo. Sriyanto. "Analisis Beban Kerja dengan Metode Full Time Equivalent untuk Mengoptimalkan Kinerja Karyawan pada PT Astra International TBK-Honda Sales Operation Region Semarang".
- Wandi, Sustiyo. dkk. "Pembinaan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga di SMA Karangturi Kota Semarang. *Journal of Physical Education, Sport, Health and Reaction*. 2013.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**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.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1184/In.28.1/J/TL.00/04/2023
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Mat Jalil (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **GALIH WAHYU KUSUMA**
NPM : 1903011050
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syari`ah
Judul : **ANALISIS JAM KERJA DAN RATING POIN TERHADAP
PENDAPATAN DRIVER GRAB BIKE DI KOTA METRO**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 17 April 2023
Ketua Jurusan,



Yudhistira Ardana
NIP 198906022020121011

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

ANALISIS JAM KERJA DAN *RATING* POIN TERHADAP PENDAPATAN *DRIVER GRAB BIKE* DI KOTA METRO

A. Wawancara dengan *Driver Grab Bike*

1. Apakah anda mengetahui mengenai sejarah berdirinya *driver grab bike*?
2. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bergabung dengan Grab?
3. Sebelumnya,tau Grab dari mana dan mengapa Bapak/Ibu tertarik untuk bergabung dengan Grab?
4. Apakah Grab dijadikan pekerjaan utama atau hanya pekerjaan sampingan saja?
5. Menurut Bapak/Ibu apa saja yang mempengaruhi pendapatan anda sebagai driver Grab?
6. Apa jam kerja mempengaruhi pendapatan?
7. Apakah rating mempengaruhi pendapatan?
8. Berapa rata-rata jam kerja anda dalam 1 hari sebagai driver Grab?
9. Berapa rating yang anda dapatkan sekarang?
10. Apa saja yang di nilai customer untuk rating anda?
11. Point dalam Rating apa yang belum maksimal?
12. Apa saja kendala yang di dapatkan dalam jam kerja?
13. Apa saja kendala yang didapatkan dalam pemberian rating?
14. Menurut anda bagaimana cara untuk mengatasi kendala yang di sebutkan tadi?

B. Wawancara dengan *Customer Grab Bike*

1. Mengapa memilih menggunakan jasa transportasi Grab?
2. Apakah anda selalu menggunakan Grab setiap hari?
3. Bagaimana pelayanan driver Grab Bike selama perjalanan?
4. Apakah ada kendala selama menggunakan Grab?
5. Apakah rating akun driver grab bike mempengaruhi pelayanan dari driver?
6. Apakah anda selalu menilai rating driver setelah menyelesaikan perjalanan?

C. Observasi

Mengamati dan mencatat aktivitas driver Grab Bike dari mendapatkan customer hingga mendapatkan rating setelah menyelesaikan perjalanan.

D. Dokumentasi

1. Dokumentasi profil akun driver grab bike
2. Dokumentasi akun harian dan mingguan driver Grab Bike

Dosen Pembimbing



Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 196208121998031001

Metro, 15 Mei 2023

Peneliti,



Galih Wahyu Kusuma
NPM. 1903011050



**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 : B-1625/In.28/D.1/TL.00/05/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
DRIVER GRAB BIKE KOTA METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1626/In.28/D.1/TL.01/05/2023,
tanggal 25 Mei 2023 atas nama saudara:

Nama : **GALIH WAHYU KUSUMA**
NPM : 1903011050
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Syari`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di GRAB BIKE KOTA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS JAM KERJA DAN RATING POIN TERHADAP PENDAPATAN DRIVER GRAB BIKE 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, 25 Mei 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



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: B-1626/In.28/D.1/TL.01/05/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **GALIH WAHYU KUSUMA**
NPM : 1903011050
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Syari`ah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di GRAB BIKE KOTA METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS JAM KERJA DAN RATING POIN TERHADAP PENDAPATAN DRIVER GRAB BIKE 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 : 25 Mei 2023

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

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.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-547/In.28/S/U.1/OT.01/05/2023**

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

Nama : GALIH WAHYU KUSUMA
NPM : 1903011050
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1903011050

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 31 Mei 2023
Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP.19750505 200112 1 002



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

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Galih wahyu kusuma
NPM : 1903011050
Jurusan : Ekonomi Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Analisis Jam Kerja Dan Rating Poin Terhadap Pendapatan Driver Grab Bike Di Kota Metro** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 16%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 05 Juni 2023
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Yudhistira Ardana, M.E.K.
NIP.198906022020121011






KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Galih Wahyu Kusuma Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Syariah

NPM : 1903011050 Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	14 feb 2023	Manghulap populasi nya siapa? ↳ berapa populasi nya ↳ sample 25 berapa jumlah populasi	  

Dosen Pembimbing,

Dr. Mat Jall, M.Hum
NIP.196208121998031001

Mahasiswa Ybs,

Galih Wahyu Kusuma
NPM. 1903011050



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Galih Wahyu Kusuma Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Syariah

NPM : 1903011050 Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	2 Maret 2023	ACC di Jember	

Dosen Pembimbing,

Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP.196208121998031001

Mahasiswa Ybs,

Galih Wahyu Kusuma
NPM. 1903011050




**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: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : GALIH WAHYU KUSUMA
NPM : 1903011050

Fakultas/Jurusan : FEBI /ESy
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		ACC lanjut ke	

Dosen Pembimbing,



Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

Mahasiswa Ybs,



Galih Wahyu Kusuma
NPM. 1903011050

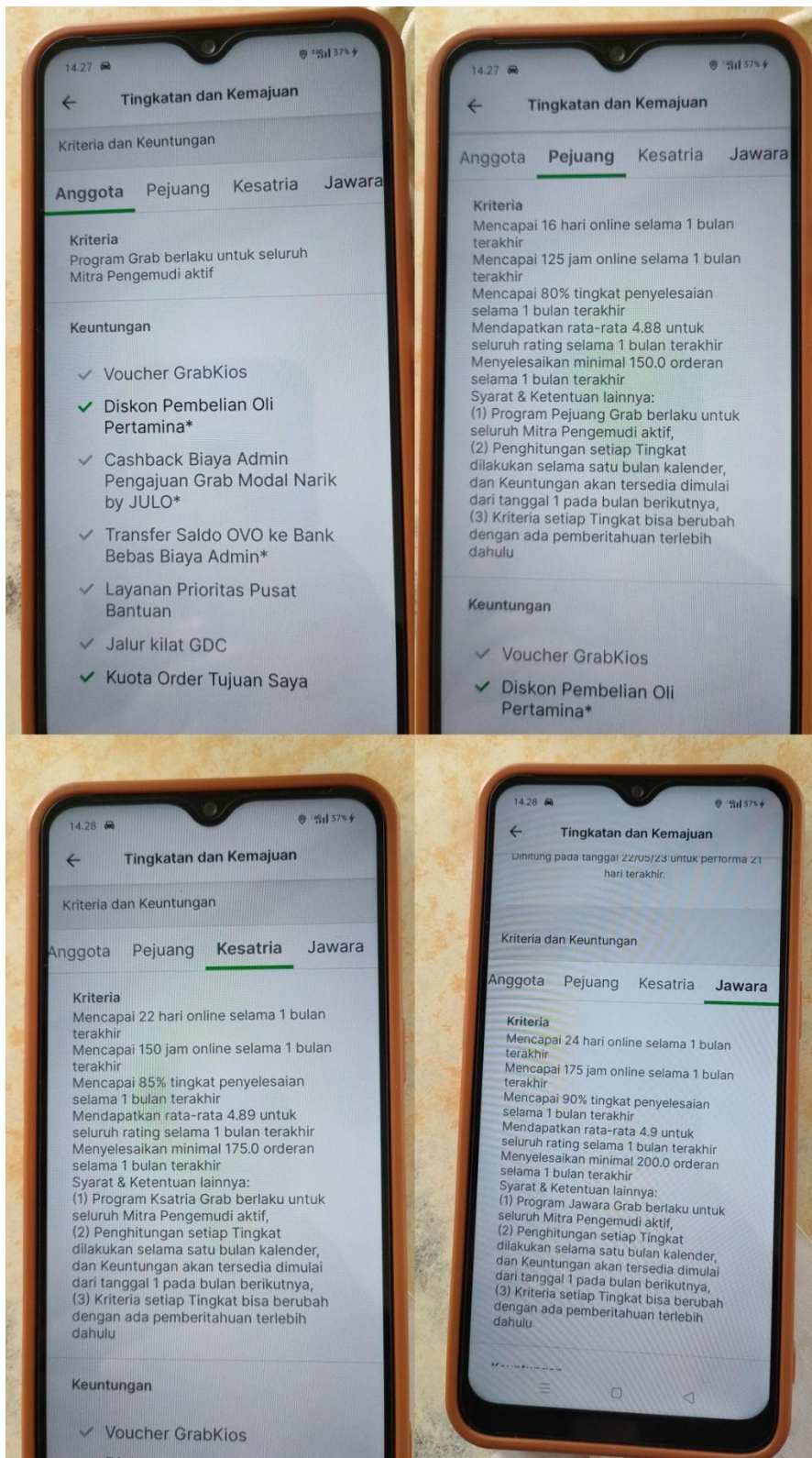
DOKUMENTASI



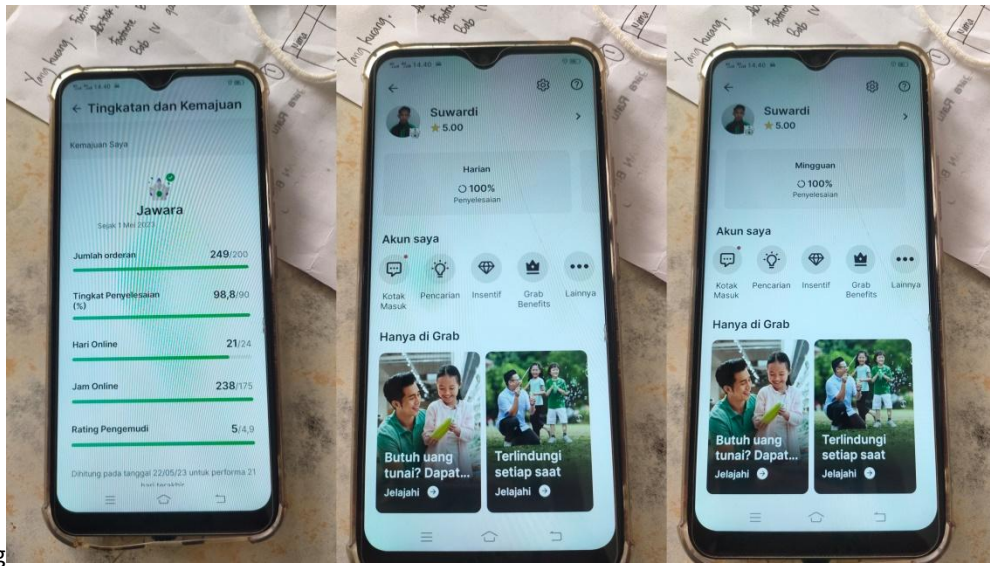
Gambar 1. Wawancara di Kantor Grab Bandar Lampung



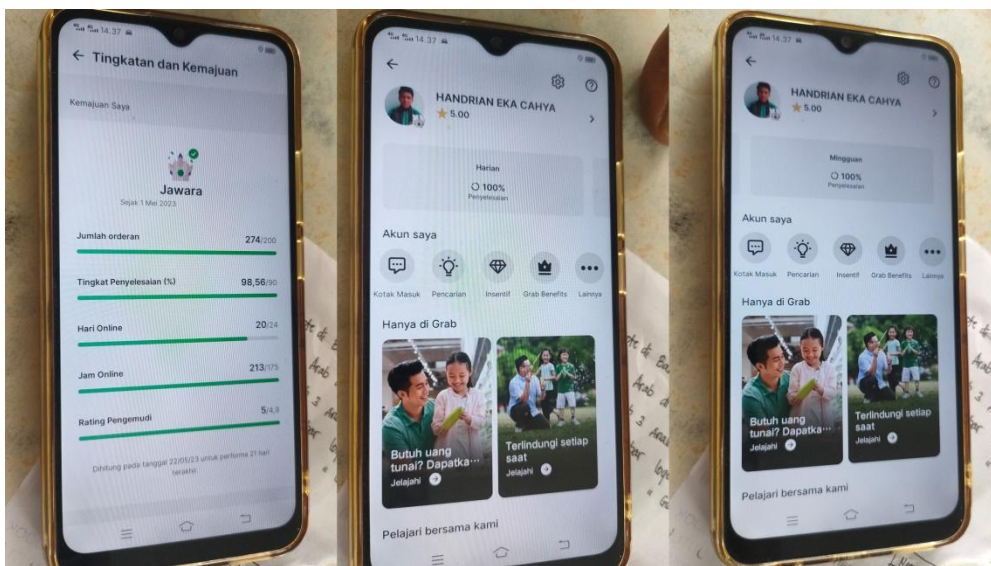
Gambar 2. Wawancara dengan *Driver Grab Bike*



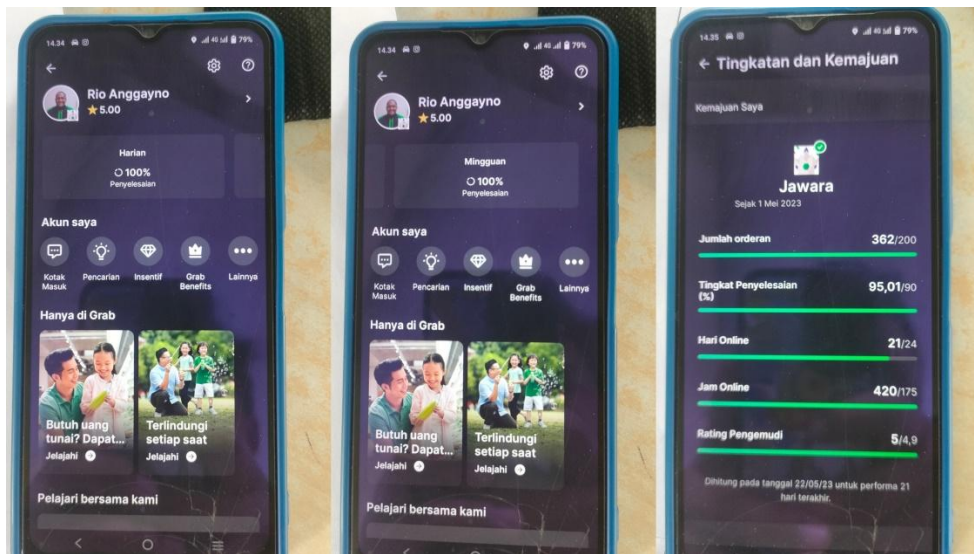
Gambar 3. Kriteria Tingkatan Rating



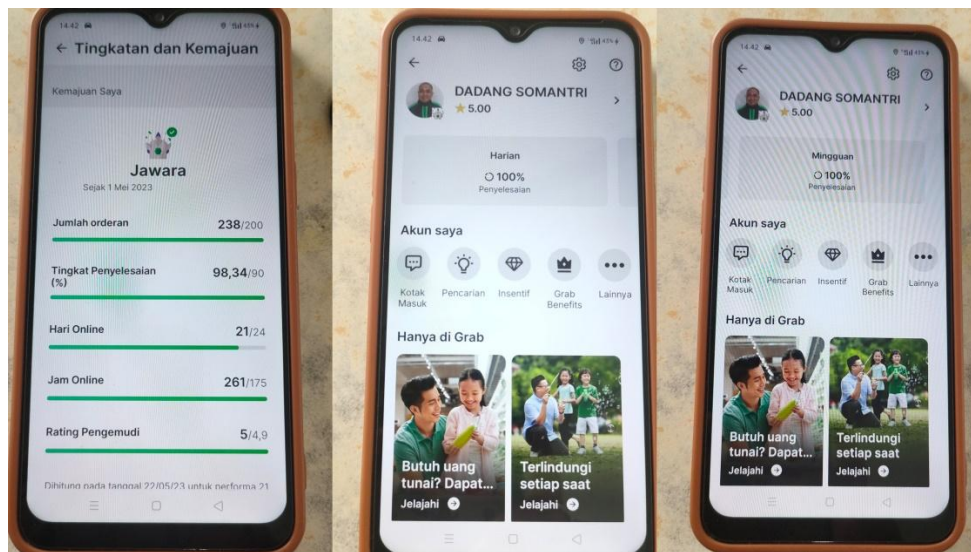
Gambar 4. Rating Akun Driver



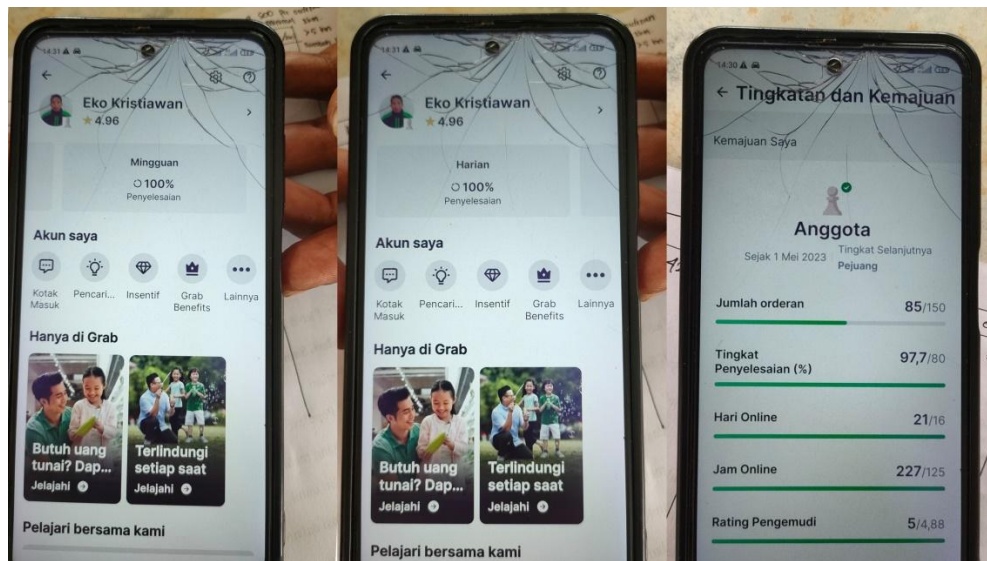
Gambar 5. Rating Akun Driver



Gambar 6. Rating Akun Driver



Gambar 7. Rating Akun Driver



Gambar 8. Rating Akun Driver

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Galih wahyu Kusuma dilahirkan di Tegal Yoso, 21 November 2000 yang merupakan anak kedua dari Bapak Admin dan Ibu Samsiah. Peneliti menempu pendidikan pertama di TK PGRI 3 Tegal Yoso selesai pada tahun 2007, dan melanjutkan pendidikan di SD Negeri 3 Tegal Yoso dan selesai pada tahun 2013, setelah lulus peneliti melanjutkan ke MTS SA Tri Bhakti Al Husna dan selesai tahun 2016, kemudian melanjutkan di SMA Muhammadiyah 1 Purbolinggo dan lulus tahun 2019. Setelah lulus SMA peneliti melanjutkan studi S1 di IAIN Metro, jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.