BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Surabaya adalah ibu kota Provinsi Jawa Timur, sekaligus kota metropolitan terbesar di Provinsi Jawa Timur. Adapun letak geografis Kota Surabaya yaitu 07º09'00" - 07º21'00" LS dan 112º36' - 112º54' BT.[1] Luas wilayah Kota Surabaya meliputi daratan dengan luas 350,54 km^2 dan lautan seluas 190,39 km^2, dengan batas-batasnya yaitu wilayah utara adalah Selat Madura, wilayah selatan adalah Kabupaten Sidoarjo, wilayah barat adalah Kabupaten Gresik dan wilayah barat adalah Selat Madura.[2] Kota Surabaya terdiri atas 31 kecamatan dan 163 kelurahan. Di Surabaya juga terdapat beberapa perwakilan negara asing.

Letak Kota Surabaya sangat strategis, hampir berada di tengah wilayah Indonesia dan tepat di selatan Asia, sehingga Kota Surabaya menjadi salah satu kota penting bagi kegiatan perdagangan di Asia Tenggara. Banyak perusahaan multinasional besar yang berkantor di Surabaya, seperti PT Sampoerna Tbk, Maspion, Wing's Group, Unilever Indonesia, Pakuwon Group, Jawa Pos Group, dan PT PAL Indonesia. Dengan berkembangnya perusahaan-perusahaan besar, Kota Surabaya menjadi kawasan pusat bisnis

[1] Aplikasi Google Earth, "Kota Surabaya", diakses pada 20 Maret 2017
[2] Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, "Profil Kota Surabaya 2016", dalam surabaya.go.id/profil, diakses pada 20 Maret 2017

dalam kurun waktu 2 dekade.[3] Selain menjadi pusat bisnis, Surabaya juga memiliki wisata yang menarik dan pusat perbelanjaan. Hal ini yang menjadikan berkembangnya transportasi yang ada di Surabaya, dari transportasi tradisional menuju transportasi berbasis online.

Jumlah perusahaan transportasi online di Surabaya ada tiga, yaitu Grab, Go-jek dan Uber. Ketiganya saling bersaing untuk memberikan layanan transportasi berupa ojek maupun mobil kepada konsumen.

Penelitian ini dilakukan di Mitra Transportasi berbasis Online di Kota Surabaya, adapun yang diteliti adalah Strategi Persaingan Usaha Jasa Transportasi Online Ditinjau dari Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 dan Hukum Bisnis Islam (studi kasus Jasa Transportasi Online GrabCar, Go-Car dan Uber di Surabaya)

B. Paparan Data dan Temuan Penelitian

Perusahaan Grab, Go-Car, dan Uber merupakan perusahaan penyedia aplikasi jasa transportasi. Grab, Go-Car dan Uber ini bukan perusahaan transportasi, ketiganya adalah provider yang bekerjasama dengan pengemudi, sehingga memberikan kemudahan kepada *customer* dalam melakukan pemesanan. Transportasi berbasis online saat ini sudah mulai menyebar di kota-kota besar seluruh Indonesia, salah satunya adalah di Kota Surabaya.

[3] *Ibid.*

Meskipun transportasi online beroperasinya di Kota Surabaya, namun kewenangan terhadap perizinan transportasi online adalah di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.

> Transportasi online kewenangan dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, karena itu angkutan sewa, masuknya angkutan sewa. Kalo angkutan umum dalam trayek atau tidak dalam trayek. Online itu adalah aplikasinya, jadi harus dibedakan, ini disediakan oleh provider.[4]

Transportasi online untuk bisa beroperasi harus melakukan izin ke Dinas Perhubungan Provinsi. Karena transportasi online dalam bentuk mobil pribadi tersebut merupakan angkutan sewa. Sehingga jangkauannya tidak hanya dalam satu kota, namun bisa diluar kota juga. Sehingga trayek angkutan online tersebut bebas tidak ditentukan oleh Dinas Perhubungan.

Seluruh angkutan umum yang beroperasi harus mendapatkan izin resmi Dinas Perhubungan dan mengikuti aturan yang ditentukan. Salah satu peraturan angkutan umum adalah perusahaan transportasi online harus berbadan hukum.

> Penertiban dengan beberapa instansi, mengajak kepolisian dengan melakukan sosialisasi dan menghimbau kepada pemilik supaya bergabung menjadi badan usaha dulu, karena diamanatkan dalam undang-undang dan PP 74. Angkutan umum itu harus berbadan hukum, kalau sudah berbadan hukum silahkan, nanti izinnya di provinsi.[5]

Transportasi berbasis online dalam bentuk mobil menjadikan permasalahan. Perusahaan seharusnya dalam bentuk badan hukum, namun

---

[4] Wawancara dengan Bapak F Pegawai Dinas Perhubungan Kota Surabaya Bidang Angkutan Darat pada tanggal 7 Maret 2017 Pukul 08.00 WIB

[5] ibid

peusahaan ini tetap menjadi provider, hanya saja bekerjasama dengan koperasi.

Koperasi fungsinya adalah sebagai penyewaan mobil apbila mitra pengemudi tidak memiliki mobil pribadi. karena dalam melakukan pendaftaran mitra pengemudi langsung secara online melalui aplikasi yang telah disediakan, setelah itu melengkapi persyaratan dan datang ke kantor untuk *training* penggunaan aplikasi mitra, selanjutnya mitra sudah bisa mencari penumpang. Pengemudi langsung terhubung dengan perusahaan melalui aplikasi tersebut.

Pada umumnya transportasi yang digunakan untuk angkutan, harus plat kuning dan tarif disesuaikan dengan peraturan daerah. Karena yang digunakan adalah mobil pribadi sehingga tetap menggunakan plat hitam.

> Penindakan terhadap angkutan online ada di kepolisian, kenapa harus ditindak, karna gini, angkutan umum itu harus plat kuning kalu angkutan umum plat hitam itu gak ada, karna kita menarik pungutan didalam kendaraan itu plat kuning.

Transportasi berbasis online ini bebas dalam tarif, bahkan perusahaan sendiri yang memberikan ketentuan tarif. Hal ini yang menimbulkan perselisiahan antar transportasi online dan transportasi konvensional. Karena transportasi online bisa menentukan tarif serendah-rendahnya dan transportasi konvensional harus mengikuti tarif batas bawah yang ditetapkan pada Peraturan Walikota Surabaya.

> Biaya untuk penumpang diatur di perwali batas atas dan batas bawah, kemudian perkilometernya itu juga ada diatur.[6]

[6] Ibid

Selain itu, mitra pengemudi tidak ada yang mengetahui tarif untuk penumpang, karena tarif sudah muncul secara otomatis pada aplikasi saat melakukan pemesanan.

> Kalo ditanya harga ya gak tau, lihat saja di aplikasi, saya aplikasinya driver, kalo *mbak'e* pakek yang untuk penumpang itu langsung ada harganya[7]

Aplikasi yang disediakan bukan hanya sebagai pemesanan saja, namun juga terdapat kisaran harga sebelum pemesanan jasa transportasi. Mitra pengemudi tidak bisa menentukan tarif untuk penumpang, karena tarif penumpang sudah tersedia ketika melakukan pemesanan.

Penentuan tarif oleh perusahaan menunjukkan bahwa transportasi berbasis online dalam bentuk mobil ini tidak melaksanakan peraturan yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan. Tarif yang relatif lebih murah menjadikan pasar angkutan umum lainnya berkurang, sekalipun transportasi berbasis online tidak bersaing dengan angkutan umum lainnya.

> Dengan adanya angkutan online itu pasti mengurangi porsi pendapatan angkutan konvensional, Karena angkutan online menggunakan telepon, murah, saya gak tau pasti tarif murahnya dan dirasakan sebagai hal baru[8]

Menurut data angkutan darat, munculnya transportasi online menjadi salah satu penyebab menurunnya jumlah pendapatan taksi.

---

[7] Wawancara dengan Bapak APA dari Madiun, Mitra pengemudi dari Grab Car pada 14 Februari 2017 pukul 16.00 WIB

[8] Wawancara dengan bapak BD, Dinas Perhubungan Kota Surabaya Bidang Angkutan Darat pada tanggal 7 Maret 2017 Pukul 09.00 WIB

NO	JENIS ANGKUTAN	2014	2015	2016	2017
1	Taksi	4,893	5,053	4,914	4,504
2	Mikrolet	4,746	4,702	4,676	4,671
3	Angguna	343	341	338	338
4	Bus Kota	274	274	274	274
Jumlah		10,256	10,370	10,202	9,787

*tahun 2017 per tanggal 8 Maret 2017[9]

Tabel 4.1 : Data Angkutan Kota Surabaya

Rekap data tersebut menunjukkan bahwa mulai tanggal 2016 jumlah angkutan taksi, mikrolet dan angguna menurun. Pada tahun 2015 transportasi berbasis online mulai memasuki Kota Surabaya.

Sistem transportasi berbasis teknologi sangat menarik bagi masyarakat pengguna android dan IOS. Transportasi berbasis online ini memudahkan pekerjaan dan lebih efisien, ditambah lagi perkiraan harga yang sudah ada pada aplikasi sebelum pemesanan. Sehingga masyarakat mulai beralih menggunakan transportasi online berupa mobil.

> Dari situ menurut penggunanya menguntungkan, tapi gak ngerti didalam murahnya itu ada hak-hak kita sebagai pengguna atau tidak, contoh: kita naik bis kota ya kalo misal terjadi kecelakaan bisa ke jasaraharja, dari yang kita bayarkan itu sudah ada persentase untuk jasaraharja/asuransi, pasti dimanapun dan pake moda apapun kalo dia resmi dia pasti ada jasaraharja, kalo di angkutan online itu ndak ada.[10]

Dengan tarif yang murah masyarakat bisa jalan-jalan menggunakan mobil pribadi. Hal ini yang juga menarik minat masyarakat untuk mulai

[9] Rekap data jumlah angkutan umum di Kota Surabaya, Dinas Perhubungan Kota Surabaya

[10] Wawancara dengan bapak BD, Dinas Perhubungan Kota Surabaya Bidang Angkutan Darat pada tanggal 7 Maret 2017 Pukul 09.00 WIB

menggunakan transportasi berbasis online. Tawaran harga dan promo yang diberikan membuat masyarakat berburu angkutan berbasis online. Namun dibalik kemudahan yang diberikan, keselamatan perjalanan belum tentu terjamin. Tarif yang ditentukan tidak termasuk dalam asuransi, semua tarif merupakan penghasilan dari mitra pengemudi. Sedangkan pengguna angkutan umum terjamin oleh jasa raharja, dalam tarif yang ditentukan sudah ada persentase asuransi.

> Orang kita itu karakternya kalo sudah murah ya itu yang dicari. Gini mbak, kejadian yang tidak kita inginkan, apabila kita pake taksi konvensional itu sudah terdaftar, ada ID nya, kendaraannya ad nomor lambungnya. Kalau ada tindakan yang tidak kita inginkan cepat kita cari pelakunya, kalo misa mobil online, gimana kita mencarinya. Kalau taksi konven dia puya standard sragam dan aturan perusahaan, kalo mobil online kan standard masing-masing pengemudinya.[11]

Selain asuransi kecelakaan, juga jaminan dari tindak kejahatan. Kemudahan yang didapatkan dari transportasi online belum tentu menjamin keselamatan penumpang. Pemaparan dari Staf Dinas Perhubungan menekankan pada identitas mobil dan pengemudi yang tidak terdata di Dinas Perhubungan. seharusnya seluruh angkutan yang beroperasi memiliki nomor lambung, dan pengemudinya terdaftar, sehingga jika terjadi kejahatan dalam angkutan, akan mudah dalam menganalisa tersangkanya.

Beroperasinya transportasi online berupa mobil tersebut merupakan hal baru, namun juga menjadikan permasalahan jika transportasi online tidak menerapkan peraturan pemerintah. Berikut profil ketiga perusahaan aplikasi transportasi:

---

[11] *Ibid*.

1. Grab Car

a. Profil

Grab didirikan oleh Anthony Than dan Hoi Ling Tan, pada tahun 2012. Perusahaan yang berasal dari Singapura tersebut, saat ini sudah menyebar di Asia Tenggara, yaitu Singapura, Malaysia, Indonesia, Thailand, Filipina dan Vietnam. Indonesia salah satu negara yang dijadikan pasar bagi Grab.[12] Tahun 2017 Komisaris Utama di Grab Indonesia adalah Badrodin Haiti, yang mana kantor Grab Indonesia bertempat di Jakarta.[13]

Perusahaan ini masuk ke Indonesia dengan nama Grab Taxi, kemudian pada tahun 2016 berubah menjadi Grab dengan jumlah layanan yang semakin banyak, salah satunya adalah GrabCar.

GrabCar adalah platform pemesanan kendaraan terkemuka di Asia Tenggara. Berbeda dengan angkutan umum, GrabCar ini merupakan angkutan sewa dengan tarif yang ditentukan oleh perusahaan. Dinamakan dengan angkutan sewa, karena GrabCar bebas beroperasi dimanapun dan kapanpun, artinya pengemudi tidak dibatasi oleh trayek dan waktu operasi, pengemudi juga bebas untuk menentukan waktu untuk beroperasi tanpa terikat oleh perusahaan GrabCar.[14]

---

[12] Grab Indonesia, “Tentang Grab” dalam www.grab.com/id, diakses pada 2 April 2017

[13] Wawancara dengan ibu EYP dari Sidoarjo, Mitra Grab Surabaya pada tanggal 4 Maret 2017 pukul 16.30 WIB

[14] *ibid*

Grab Car memasuki kota-kota besar Indonesia. Beberapa kota tersebut adalah Jakarta, Bandung, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, Surabaya, Jogja, dan Bali. Dengan jumlah 580.000 mitra pengemudi di Asia Tenggara dan diunduh dalam 30 Juta perangkat.[15]

Visi Grab adalah "Menjadi yang terdepan di Asia Tenggara" dengan memecahkan permasalahan transportasi yang ada serta memberikan kemudahan mobilitas masyarakat Asia Tenggara.

Misi Grab adalah membuat platform transportasi yang paling aman, mengutamakan keselamatan dan investasi melalui pelatihan keamanan pada seluruh pengemudi, fitur aplikasi, pendidikan keamanan serta bekerjasama dengan pemerintah.

Grab Car masuk ke Kota Surabaya sejak tahun 2016. Kantor cabang Grab Surabaya beralamat di Jalan Pucang Adi Nomor 107-109, Kertajaya, Gubeng, Surabaya. Kantor cabang tersebut bertugas untuk melayani pendaftaran mitra pengemudi dan *training* penggunaan aplikasi *driver* bagi pengemudi baru.[16] Hingga tahun 2017 Grab Car bertahan dan mampu bersaing dengan jasa transportasi online lainnya.

b. Fasilitas dan Keunggulan bagi Mitra Driver

Selain kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan perjalanan dan transaksi pembayaran, juga ada kemudahan bagi mitra pengemudi. Prosedur dalam pendaftaran menjadi driver juga mudah, dengan

---

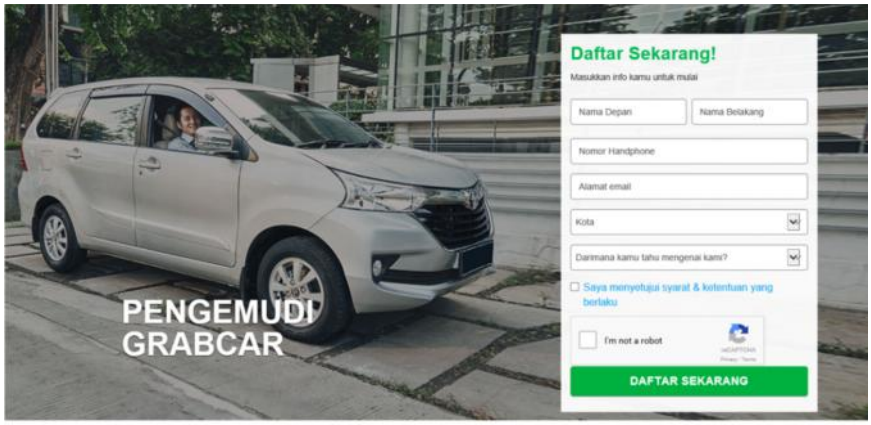
[15] *Ibid*

[16] Wawancara dengan SA dari Sidoarjo selaku Mitra GrabCar Surabaya pada 16 Februari 2017, pukul 14.47 WIB

menyertakan persyaratan dan mengisi biodata driver bisa langsung beroperasi.

> Menjadi driver gak sulit sih, cuman skck aslinya, sim, ktp, stnk, kalo daftarnya sih cepet, nunggu training satu jam baru bisa aktif aplikasinya buat nyari penumpang.[17]

Pendaftaran mitra Grab Car yaitu dengan mengisi biodata lengkap pada laman pendaftaran seperti pada gambar berikut:



Gambar 4.1 : Pendaftaran Online Mitra Driver Grab

Setelah melakukan pendaftaran maka mitra driver akan mendapatkan undangan untuk hadir ke kantor Grab Car Cabang Surabaya.

> Daftarnya hanya online aja mbak, nanti dipanggil lewat sms buat training.[18]

Setelah mendapatkan undangan dari pihak Grab Car, maka pengemudi membawa kelengkapan data yaitu SKCK, SIM, KTP dan STNK. Jenis mobil yang boleh digunakan adalah mobil dengan usia

---

[17] *Ibid.*

[18] Wawancara dengan Ibu EYP dari Sidoarjo, Mitra Grab Surabaya pada tanggal 4 Maret 2017 pukul 16.30 WIB

kendaraan maksimal 5 tahun dan berjenis MPV atau Family Car.[19] Selain mobil, sebagai pengemudi trasportasi berbasis online, maka mitra driver harus memiliki *handphone* berbasis android dengan RAM minimal 1 GB.

Setelah itu mitra pengemudi melakukan uji KIR yang mana merupakan persyaratan teknis bagi setiap kendaraan yang operasionalnya digunakan sebagai kendaraan sewa atau mengangkut penumpang. Uji KIR ini untuk mewujudkan keamanan, ketertiban dan kelancaran berlalu lintas dan harus dilakukan pada 6 bulan sekali.

> driver hanya dengan mengisi formulir, STNK, SKCK, SIM, selanjutnya langsung bisa menjadi driver. Jadi cuma *dateng* bawa ktp, skck, trus habis itu kelengkapan mobil.[20]

Uji KIR masih dilaksanakan di Jakarta, Kota Surabaya dan sekitarnya belum melakukan uji KIR, hal ini menurut pemaparan lima orang mitra Grab Car, dan keseluruhannya menjelaskan bahwa mitra grab car hanya dijelaskan terkait pemakaian aplikasi, setelah itu langsung bisa beroperasi.

---

[19] Wawancara dengan Bapak SA dari Sidoarjo, Mitra Grab Surabaya pada 17 Februari 2017 pukul 15.00 WIB

[20] Wawancara dengan Bapak APA dari Madiun, Mitra Grab Surabaya pada 14 Februari 2017 pukul 16.00 WIB

Gambar 4.2 : Cara Pemakaian Aplikasi Grab untuk driver

Gambar diatas adalah langkah-langkah mitra pengemudi dalam menerima pesanan trip. Sebelum itu aktifkan aplikasi GrabCar, terima pekerjaan untuk mendapatkan informasi terhadap *customer* yang dijemput, lakukan penjemputan penumpang dengan mengikuti arah navigasi ke tempat dimana *customer* harus dijemput dan setelah selesai mengantarkan *customer* tekan "argo selesai" serta melakukan pengecekan tarif pembayaran.

Grab berkomitmen untuk mengedepankan kesejahteraan dan meningkatkan kualitas hidup dan keluarga mitra pengemudi. Selain itu grab memberikan beberapa kemudahan bagi mitra pengemudi, yaitu:

Pertama, waktu bekerja dalam GrabCar fleksibel. Perusahaan tidak membatasi waktu bekerja, sehingga driver bisa memilih waktu bekerja yang tepat sesuai kebutuhan.

> Ini terserah driver mau kerja apa *enggak*, kalo mau keluar ya sekalian aja aktifin aplikasi nanti ada penumpang ya sudah smbil

> jalan. Perusahaan gak ngasih waktu kerja. Driver tidak harus menunggu seperti taksi, dan tidak dibatasi oleh waktu.[21]

> Ya gak harus kerja, tak biarin aplikasinya tak matikan, jadi kita itu mitranya grab, semakin kerjanya giat ya gajinya banyak, ini cara penghasilannya uber sama grab kaya orang-orang barat sana, dihitung perjam, taksi konven harus setor, kita enggak.[22]

Mitra GrabCar bebas dalam menentukan jam kerja. Grab tidak menentukan jadwal kepada mitranya, Grab memberikan penawaran insentif bagi pengemudi yang aktif dan mendapatkan *custoer* banyak. Sehingga mitra pengemudi yang membagi jam kerja untuk mendapatkan insentif dari grab. Jika mitra ingin libur kerja kapan saja bisa mematikan aplikasi pengemudi dalam *handphone*, karena jika tidak dimatikan penawaran dari pelanggan akan masuk, apabila ditolak akan mengurangi insentif. Jadi mitra GrabCar tidak terikat dengan kerjanya serta semakin giat untuk bekerja semakin banyak pula insentif yang di dapatkan dari GrabCar.

Kedua, Penghasilan baik, Grab memberikan reward bagi driver yang mendapatkan rating tinggi dan menyelesaikan trip sesuai targetnya.

> Sehari sepuluh, biasanya nyampe jam 8 malem, keluarnya dari jam 12 siang itu. Bonus itu transfer, misalnya mbak dapet potongan 10rb nih, nanti tetep dicairkan seminggu depan, ada lagi bonusnya nari 8 garansinya 175rb. Jadi driver tu gak keberatan kalo dapat murah, uda ada garansinya.[23]

---

[21] *Ibid*

[22] Wawancara dengan Bapak JD dari Surabaya, Mitra Grab Car Surabaya pada tanggal 16 Februari 2017, pukul 08.00 WIB.

[23] *Ibid*

Mitra pengemudi kebanyakan memilih untuk menyelesaikan target trip yang banyak sekalipun tarif dalam trip tersebut murah. Mitra tidak akan dirugikan karena terdapat jaminan dalam trip yang dilakukannya. Grab Car memberikan garansi pada trip yang diselesaikan oleh pengemudi, minimal adalah 6 trip dalam satu hari. Selain itu insentif yang diberikan juga disesuaikan dengan trip yang diselesaikan dalam satu minggu. Sebagaimana dalam tabel berikut:

Kelas	Job Completed di Periode 03 - 09 April 2017
A	min. 81 Rides
B	31 - 80 Rides
C	1 - 30 Rides
D	0 Rides

Tabel 4.2 : Tingkatan kelas driver grab dari trip yang diperoleh

Periode 10 - 16 April 2017	Senin - Kamis (06:00 - 22.00)		Jumat - Minggu (08.00 - 23.59)	
	TARGET RIDES / HARI	BONUS / HARI	TARGET RIDES / HARI	BONUS / HARI
KELAS A	11 - 14 rides min.15 rides	Rp. 255.000,- Rp. 450.000,-	14 - 18 rides min. 19 rides	Rp. 420.000,- Rp. 725.000,-
KELAS B	6 - 10 rides min. 11 rides	Rp. 100.000,- Rp. 200.000,-	8 - 13 rides min. 14 rides	Rp. 150.000,- Rp. 325.000,-
KELAS C	3 - 5 rides min. 6 rides	Rp. 35.000,- Rp. 85.000,-	4 - 7 rides min. 8 rides	Rp. 55.000,- Rp. 130.000,-
KELAS D	2 rides 3 - 5 rides min. 6 rides	Rp. 20.000,- Rp. 35.000,- Rp. 80.000,-	3 rides 4 - 7 rides min. 8 rides	Rp. 35.000,- Rp. 55.000,- Rp. 120.000,-

Tabel 4.3 : Bonus grab untuk driver

Semakin mitra pengemudi mendapatkan banyak trip, maka semakin banyak pula insentiv yang didapatkan. Target trip yang didapatkan sesuai dengan jam yang ditetapkan oleh GrabCar diatas. Persyaratan mendapatkan insentif adalah menyelesaikan trip minimal 70% (dihitung dari trip yang diselesaikan dengan trip yang masuk dalam pemesanan) serta mendapatkan rating minimal 4.5 dalam satu

pekan. Bonus yang didapatkan oleh mitra pengemudi akan di top up ke saldo kredit aplikasi. Jika syarat tersebut tidak dipenuhi maka bonus tidak akan didapatkan.

> saya sukanya dia berani insentif mbak, jadi hari senin-jum'at minimal dalam 24 jam ini saya dapat 6 tamu aja, dia sudah berani ngasih saya insentif, maksutnya garansi pendapatan, jadi dia wanti wanti itu tolong setiap ada tamu jangan ditolak, walaupun itu Cuma 11rb, 10rb tolong tetep diambil, karena apa anggap aja saya dapat enam trip tapi masing masing 10rb, jadi 60rb kan rugi ini mbak, nganter tamu muter-muter kemana-mana dapatnya 60rb, si grab ini berani jamin 6 trip ini dapatnya 150, jadi kali aku 60rb dia nambahin jadi 150rb, asal aku gak nolak penumpang, jadi 10rb ambil, malah ada yang 0 rupiah, karna lagi musim promo nih mbak. Naah ini si grab berani jamin, dia beri instruksi untuk nyari banyak penumpang minimal 150rb untuk 6 penumpang, kalo 8 trip 175rb, naik 10 trip 200rb. Kalo nolak penumpang rating saya turun, insentifnya gak ditransfer.[24]

Selain menyelesaikan trip sesuai dengan ketentuan target, mitra pengemudi tidak boleh menolak *customer*, apabila ditolak akan mengurangi rating. Penyelesaian kerja mitra harus 70%, jika mitra menolak penawaran trip yang muncul pada aplikasi, dan penyelesaian kurang dari 70%, maka insentif tidak akan diberikan kepada mitra pengemudi.

Mitra pengemudi yang giat dalam menyelesaikan trip, akan mendapatakan reward atas perolehan trip selama satu bulan. Seperti yang tertera dalam gambar berikut:

[24] Wawancara dengan Ibu EYP dari Sidoarjo, Mitra Grab Surabaya pada tanggal 4 Maret 2017 pukul 16.30 WIB

Silver Partner	Elite Partner	Elite+ Partner
Kriteria umum: Bintang lebih 4.6, Acceptance Rating lebih 85%, Cancel Maximal 20%		
Minimal 60 trip/bulan	Lebih 140 trip/bulan atau penghasilan Rp 8-12 Juta/bulan	Lebih 260 trip/bulan atau penghasilan lebih Rp 12 Juta/bulan

Gambar 4.3 : Reward untuk driver

Reward terbagi menjadi tiga, yaitu emas, perak dan perunggu. Kriteria dalam mendapatkan reward tersebut adalah mendapatkan bintang dari *customer* sebanyak 4,6 , menerima trip lebih dari 85% dan menolak trip maksimal 20%. GrabCar memberikan reward kepada mitra pengemudi dalam bentuk:

	Elite+ Partner > 260 trip/bulan atau penghasilan > 12 juta/bulan	Elite Partner 140 trip/bulan atau penghasilan Rp8-12 juta /bulan	Silver Partner minimal 60 trip/bulan
• Potongan pembelian **Oli Castrol**	●	●	●
• Potongan pembelian **Oli Total**	●	●	●
• Harga khusus **Asuransi Keluarga**	●	●	●
• Gratis **Asuransi Keluarga**	●		
• Harga khusus di **D'Cost**	●	●	
• Cashback pembelian **Bensin Total**	●	●	
• Kesempatan aplikasi **G-Bill**	●	●	●
• Kesempatan program **Gold Driver**	●	●	

Gambar 4.4 : Reward yang diberikan untuk driver

Reward yang akan diberikan untuk mitra pengemudi sesuai dengan jumlah penghasilan dan trip yang didapatkan selama satu bulan. Mitra pengemudi mendapatkan penghasilan yang lebih banyak

melalui adanya reward ini daripada penghasilan yang didapatkan disetiap harinya.

> Bonus mingguan juga dapet, reward mingguan penumpang, satu minggu berapa, satu bulan berapa. uang jadi ditransfer ke rekening kita sendiri. kalau uang tunai sih dapat dari penumpang, Kalo dari penumpang sih buat beli bensin dan makan.[25]

Ketiga, Grab menjamin asuransi all-risk untuk pengemudi. Jaminan asuransi yang diberikan oleh grab adalah asuransi untuk 6 penumpang dan driver. Selain itu bagi mitra pengemudi juga akan mendapatkan asuransi keluarga dengan syarat mendapatkan lebih dari 260 trip setiap bulannya.

c. Fasilitas dan Keunggulan untuk Pelanggan

Grab Car merupakan penyewaan kendaraan pribadi dengan *driver* yang mengutamakan kebebasan dalam berkendara, nyaman dan gaya. Beberapa kelebihan dari grab bagi pelanggan adalah:

Pertama, grab memberikan tarif pasti, grab tidak memungut biaya pemesanan dan pembatalan pesanan, jumlah tarif perjalanan sudah tertera dalam aplikasi. Tidak ada tarif tambahan dalam perjalanan grab, sekalipun terjadi kemacetan.

> Yaa soalnya kalo katanya customer ya kebanyakan bilang dari pelanggan saumpama mbak'e perjalanan saya lewatkan bungurasih atau trabasan-trabasan harganya tetep mbak. Kalao macet juga tetep hargane. Kalo yang lainnya kena macet bisa tambah.[26]

---

[25] Wawancara dengan Bapak APA dari Madiun, Mitra Grab Surabaya pada 14 Februari 2017 pukul 16.00 WIB

[26] *Ibid*

Tarif yang diberikan oleh Grab Car sudah ditetapkan oleh aplikasi pada saat jarak ditentukan, selanjutnya *customer* bisa memesan Grab Car. Dengan begitu *customer* tidak perlu menaksir harga.grab Car tidak memberikan tambahan harga untuk *customer* sekalipun pada waktu itu terjadi macet.

Kedua, terlindung asuransi, grab sudah menyediakan asuransi kecelakaan bagi maksimal 6 penumpang dalam satu kendaraan.

> "Grab Memberikan asuransi untuk kecelakaan yang sudah 80%".[27]

Grab Car menjamin asuransi jika kecelakaan yang terjadi sudah 80%. Sehingga untuk kecelakaan kecil grab tidak memberikan asuransi kepada mitra pengemudi maupun *customer*.

Ketiga, pengemudi yang terlatih, pihak grab melatih para pengemudi untuk memberikan pelayanan yang baik juga aman bagi penumpang.

> Gak ada ujiannya, yang penting ikut briefingnya ajak, cara pake aplikasinya gimana, abis itu ya udah tinggal jalan.[28]

Sebelum pengemudi mulai beroperasi, Grab Car melakukan training kepada pengemudi yang sudah mendaftarkan diri secara online. Sehingga pengemudi memahami bagaimana penggunaan aplikasi dan melayani *costumer*.

---

[27] Wawancara dengan Bapak AP dari Madiun, Mitra Grab Surabaya, pada 14 Februari 2017 pukul 16.00

[28] Wawancara dengan Bapak J dari Surabaya, Mitra Grab Surabaya, pada 16 Februari 2017 pukul 08.00

Keempat, metode pembayaran non tunai, sistem pembayaran grab tidak hanya dengan tunai, namun juga bisa dilakukan dengan non tunai. Pembayaran non tunai grab disebut dengan GrabPay. Pelanggan bebas untuk memilih pembayaran dengan tunai atau non tunai.

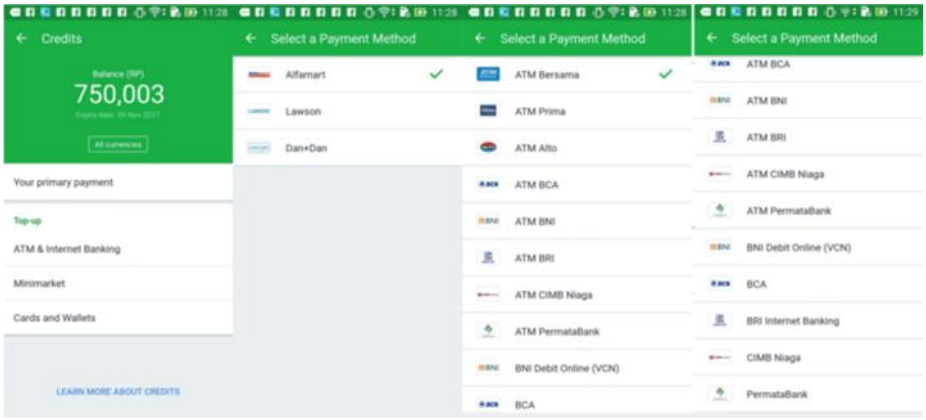
> Grab pay mbak e harus ngisi akun dulu. Jarak jauh atau dekat tidak berpengaruh terhadap reward grab. penumpang yang meteran free semua dapat promo grab pay.[29]

GrabPay adalah fasilitas pembayaran non tunai. *Customer* bebas memilih membayar tarif perjalanannya secara tunai maupun non tunai (transfer langsung melalui rekening). Pembayaran non tunai bisa dilakukan dengan mendaftar pada akun GrabPay dan melakukan transaksi seperti pembelian pulsa telefon. Penggunaan GrabPay akan mempermudah perjalanan, karena secara langsung uang yang dimiliki akan masuk ke rekening pengemudi. Selain itu grab akan memberikan tambahan poin dan discount tarif kepada pengguna GrabPay.

Pembayaran non tunai selain dengan kartu kredit atau debit, juga bisa menggunakan GrabPay *Credits*, yang mana memberikan fasilitas kepada *customer* untuk melakukan top up melalui beragam jaringan yaitu dengan ATM dan internet banking, minimarket serta kartu dan dompet.

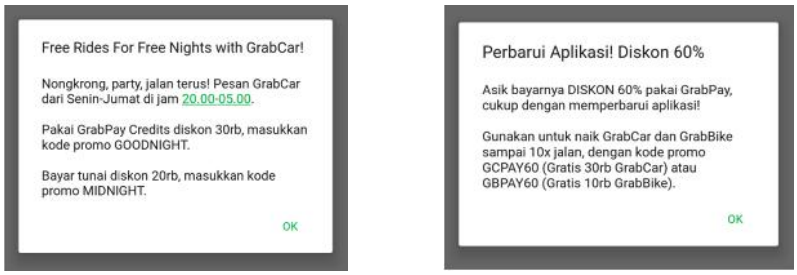
---

[29] *Ibid*



Gambar 4.5 : Cara Transfer Grab Pay

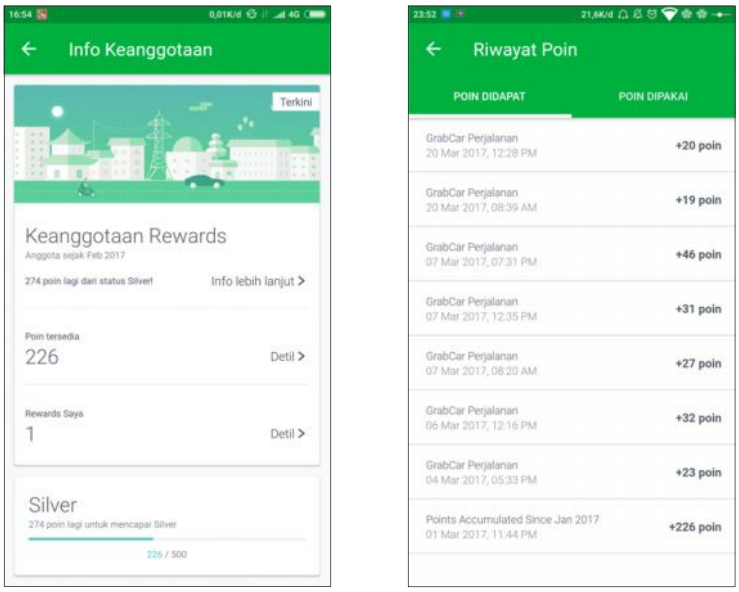
GrabCar memberikan kemudahan dalam bertransaksi serta fasilitas yang didapatkan oleh *customer*. Selanjutnya dengan menggunakan GrabPay *customer* akan mendapatkan banyak promo. Khusus pada akhir pekan, promo yang diberikan oleh Grab lebih banyak. Seperti pada gambar berikut:



Gambar 4.6 : Promo untuk pelanggan

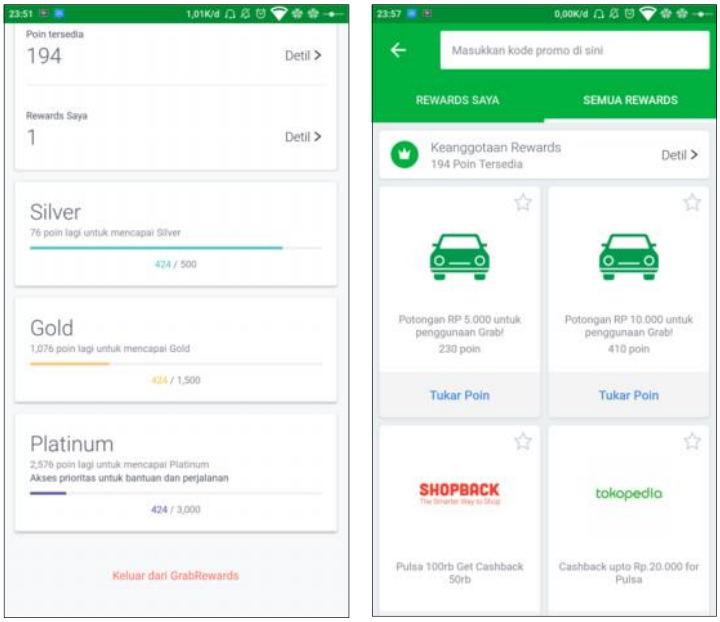
Pembertitahuan tersebut muncul pada awal membuka aplikasi Grab. Diskon khusus yang didapatkan untuk pengguna GrabPay. Grab memberikan diskon yang lebih besar bagi pengguna GrabPay Credits sejumlah potongan harga Rp. 30.000 dan potongan Rp. 20.000 bagi customer yang membayar tunai. dengan penawaran yang lebih tinggi, tentunya sistem GrabPay menarik pelanggan lebih banyak, karena harga yang lebih murah serta efisien.

Grab tidak hanya memberikan diskon pada jam tertentu atau bagi pengguna GrabPay, Grab juga memberikan reward bagi customer.



Gambar 4.7 : Poin Grab dan Info Keanggotaan

Grab rewards adalah program loyalty yang diberikan oleh Grab kepada penumpang. Setiap perjalanan yang dilakukan secara reguler, penumpang akan mendapatkan poin, lalu poin tersebut dapat ditukarkan dengan berbagai reward seperti potongan tarif atau tumpangan gratis. Grab rewards ini terdiri dari 4 tingkatan, yaitu platinum untuk satu persen penumpang grab teratas, gold untuk lima persen penumpang grab teratas, silver untuk 15% penumpang teratas berikutnya dan selebihnya adalah penumpang dengan kategori member.



Gambar 4.8 : Manfaat Poin Grab

Gambar diatas merupakan Grab reward dari aplikasi customer. Tingkatan reward didapatkan dari poin yang diperoleh, dengan melakukan perjalanan menggunakan Grab, maka poin akan terus bertambah. Poin tersebut dapat ditukarkan untuk memperoleh potongan harga, atau mendapatkan diskon belanja di beberapa toko online.

> Pernah kejadian 21rb orangnya seumuran mbak ini, awalnya nanyak malu-malu nih, dia dapat voucher promo 20ribu, tapi saya udah tau dari aplikasi driver, jadi mbak nya itu turun Cuma bayar seribu.

Customer kebanyakan lebih memilih untuk menukarkan poin dengan voucher promo, sehingga *customer* akan mendapatkan potongan tarif perjalanan, bahkan *customer* bisa mendapatkan tumpangan gratis dari Grab. Dalam aplikasi grab, ketika *customer* mendapatkan potongan tarif, maka terdapat pemberitahuan di dalam

aplikasi milik mitra pengemudi, sehingga mitra pengemudi dapat mengetahui potongan tarif tersebut sebelum perjalanan dilakukan

No	Produk	Keterangan
1.	Grab	Jasa layanan transportasi berbasis online
2.	Grab Pay	Fasilitas pembayaran non tunai
3.	Reward Driver	Penghargaan untuk driver dengan jumlah rating yang tinggi dan trip yang sesuai target
4.	Asuransi All-Risk	Jaminan keselamatan dari perusahaan
5.	Promo	Potongan harga di waktu tertentu / dari perolehan poin pelanggan
6.	Rewards	Loyalty yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan

Tabel 4.4: Produk dan Fasilitas GrabCar

2. Uber

a. Profil

Uber merupakan sebuah aplikasi yang menghubungkan mitra dengan penumpang. Mitra uber bisa mengemudi dengan kendaraan sendiri atau menggunakan kendraan mitra armada untuk melakukan menjemputan penumpang dan mengantarkan ke tempat tujuan di dalam kota tertentu. Selanjutnya mitra akan mendapatkan pembayaran dari setiap perjalanan yang dilakukan.[30]

[30] Uber Indonesia, “Profil Uber” dalam www.uber.com/id diakses pada 24 April 2017

Uber adalah perusahaan berasal dari San Fransisco, California, Amerika. Pendiri perusahaan ini adalah Travis Calanick dan Gravis Camp pada bulan maret 2009. Uber di tahun 2017 sudah tersebar di berbagai kota di Amerika Utara, Amerika Selatan, Amerika Tengah, Eropa, Timur Tengah, Afrika, Asia Timur, Asia Selatan, Asia Tenggara, Australia dan Selandia Baru.[31]

Pada Agustus 2014 Uber memasuki Indonesia dalam bentuk Uber Taxi, dan tahun 2016 Uber Taxi bekerja sama dengan PT. Ekspres Group, sebuah perusahaan taxi berasal dari Indonesia. Uber berhasil mengembangkan perusahaannya dan memasuki 8 kota-kota besar di Indonesia yaitu Jakarta, Medan, Bandung, Jogjakarta, Bali, Malang, Palembang dan Surabaya. Selain itu, Uber memunculkan inovasi-inovasi baru dan menjadi salah satu transportasi online yang sering digunakan oleh masyarakat, seperti di Surabaya. Uber lebih dahulu masuk di Kota Surabaya daripada transportasi online lainnya, sehingga masyarakat lebih mengenal Uber daripada yang lainnya.

> Lekne kulo biasane saking stasiun nitih Uber mbak, langsung dijemput, kulo tinggal telfon majikan mangke dipesenne kalian majikan. Murah, pun langganan ket riyen.[32]

Uber sudah dikenal masyarakat Surabaya karena kehadirannya yang lebih awal dari transportasi lainnya, tepatnya pada januari 2016.[33] Kantor Uber Surabaya berada di Jalan Panglima Sudirman nomor 101-

---

[31] *Ibid*

[32] Wawancara dengan Ibu ST pembantu rumah tangga dari Magetan, di Surabaya pada tanggal 12 Februari 2017 pukul 15.00 WIB

[33] Fatimah Kartini Bohang, "Uber Masuk Kota Surabaya" dalam http://tekno.kompas.com/read/2016/01/21, diakses 5 Mei 2017

103. Selanjutnya tidak hanya memunculkan layanan taxi, Uber meluncurkan Uber X, Uber Pool, Uber black. Uber X merupakan layanan angkutan dalam bentuk mobil pribadi yang rendah biaya. Uber Pool adalah layanan angkutan yang memungkinkan penggunanya berbagi perjalanan dengan rute dan waktuyang sama.[34] Sedangkan UberBLACK adalah layanan angkutan dengan kendaraan biasa seperti Innova hingga mobil-mobil mewah. Tidak hanya layanan mobil pribadi, untuk bersaing dengan transportasi lain, pada tanggal 13 April 2016 Uber meluncurkan layanan transportasi motor, yaitu Uber Motor.

Transportasi berbasis aplikasi online semakin populer, salah satu yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat adalah Uber X. Transportasi dengan kendaraan pribadi yang murah dan nyaman dalam perjalanan. Perusahaan Uber selain memberikan tarif yang murah, juga memberikan promo bagi pelanggan. Selain pelanggan mitra pengemudi juga banyak yang awalnya dari pengemudi taxi berpindah pada Uber X yang memberikan tawaran menarik dan menguntungkan.[35]

b. Fasilitas dan Keunggulan bagi Mitra Driver

Uber memberikan tawaran yang menarik bagi Mitra Driver. Munculnya Uber di Surabaya menjadikan beberapa pengemudi taxi

[34] Uber Indonesia, “membawa lebih banyak orang dalam jumlah mobil sedikit-Uber Pool hadir”, dalam newsroom.uber.com.id/uberpool, diakses pada 5 Mei 2017

[35] Wawancara dengan Bapak SWN, Mitra Pengemudi Uber X, pada tanggal 2 Maret 2017 pukul 15.00 WIB

berpindah dan memilih untuk menjadi mitra Uber. Penawaran menarik yang diberikan oleh Uber yaitu:

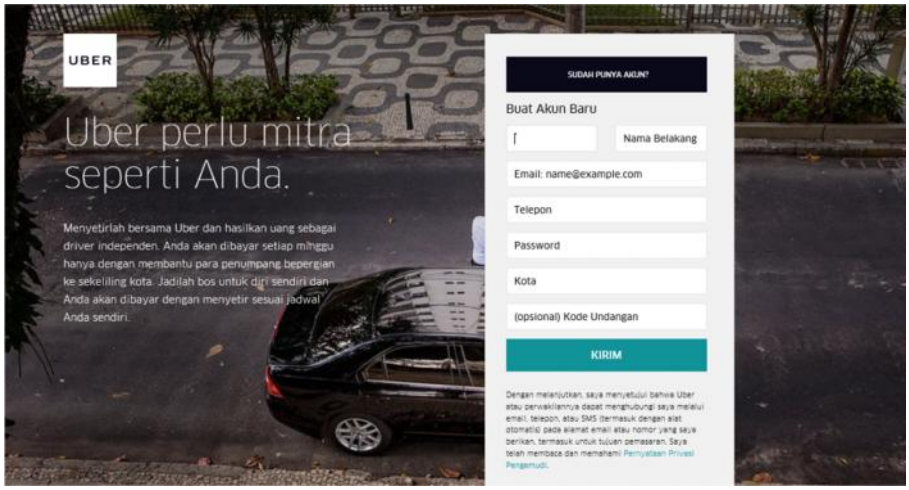
1) Menghasilkan banyak uang. Mitra uber tidak hanya mendapatkan penghasilan dari perjalanan yang dilakukan, namun Uber akan memberikan insentif kepada mitra uber.[36]
2) Mengemudi dengan bebas. Uber tidak menentukan jadwal untuk mitra uber, sehingga mitra uber bebas melakukan perjalanan dalam 24 jam dan bebas membagi waktu untuk perjalanan.
3) Tanpa kantor, tanpa bos. Dalam Uber tidak ada atasan dan tidak ada bawahan, uber menyebutnya sebagai mitra pengemudi yang bebas dalam melakukan perjalanannya, bebas untuk memilih tempat pangkalan mobil, sehingga mitra sendiri yang akan menentukan target penghasilan mereka.

Pendaftaran untuk menjadi Mitra tidaklah sulit, hanya melakukan pendaftaran online melalui website Uber atau aplikasi yang sudah disediakan.

> Ya tinggal daftar terus foto terus di upload, jadi driver tidak perlu ke kantor. Masa aktifnya sih pokokknya kita kalo tidak aktif kita balkal di sms.

Prosedur pendaftaran bagi Mitra Uber hanya dengan melakukan pengisian data diri secara online, selanjutnya pihak Uber akan melakukan verivikasi dan memberikan pemberitahuan untuk *training*.

[36] Wawancara dengan Bapak ANT Mitra Pengemudi Uber X, pada tanggal 2 Maret 2017 pukul 17.00 WIB



Gambar 4.9 : Pendaftaran Online Uber

Pendaftaran online berisi tentang data diri mitra, mobil yang akan digunakan milik sendiri atau mobil sewa, Uber juga akan membantu mitra yang tidak memiliki mobil, yaitu dengan melakukan sewa atau cicilan. Setelah melakukan pengisian data, mitra uber harus memenuhi kriteria persyaratan dasar dan melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Persyaratan dasar bisa berbeda-beda di setiap kota, di Kota Surabaya persyaratan dasar sebagai pengemudi adalah[37]:

1) Usia minimal 21 tahun
2) Mengikuti training Uber melalui vidio atau kunjungi kantor Uber. Mitra Uber tidak harus datang ke kantor untuk mengikuti training, bisa dengan membuka vidio training yang terdapat di website resmi Uber.

[37] Uber Indonesia, "Persyaratan Mitra Pengemudi" dalam www.uber.com/id diakses pada 01 Mei 2017 pukul 08.00

Setelah memenuhi persyaratan dasar, mitra uber harus mengumpulkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Beberapa dokumen tersebut adalah[38]:

1) Kartu tanda penduduk (KTP)
2) Surat izin mengemudi (SIM)
3) Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK)

Seluruh salinan dokumen yang dikirimkan akan di skrining oleh pihak Uber. Setelah dokumen lengkap, mitra uber bisa melakukan aktivasi dengan membawa mobil yang akan digunakan ke pusat aktivasi lokal atau kantor lokal Uber. Mitra Uber yang menggunakan mobil sewa, maka melakukan aktivasi dengan perusahaan transportasi yang sudah bekerjasama dengan Uber.[39]

Mitra pengemudi bisa langsung melakukan perjalanan atau menerima permintaan perjanan jika aktivasi sudah berhasil dilakukan. Mitra pengemudi memiliki aplikasi sendiri yang berbeda dengan aplikasi milik penumpang. Cara mengoperasikan aplikasi pengemudi yaitu:

1) Buka aplikasi pengemudi dan ketuk masuk online.
2) Setelah online mitra pengemudi akan menerima permintaan perjalanan yang sesuai dengan area anda. Telepon akan berbunyi dan layar akan berkedip-kedip untuk menerima permintaan perjalanan dari penumpang.

---

[38] *Ibid*
[39] *Ibid*

3) Aplikasi akan memberikan navigasi ke lokasi penjemputan penumpang, akan ada pemberitahuan jika jarak dengan penumpang sudah dekat. Saat perjalanan dimulai, mitra pengemudi akan mendapatkan petunjuk arah menuju tepat tujuan penumpang.
4) Setelah perjalanan selesai, mitra pengemudi dapat melihat berapa penghasilan yang didapatkan. Penghasilan tersebut akan ditransfer secara otomatis setiap minggunya atau dapat diuangkan hingga 5 kali dalam satu hari.
5) Kemudian terdapat sistem penilaian dua arah, yaitu penilaian dari mitra pengemudi dan penilaian dari penumpang. Mitra pengemudi dapat menilai penumpang untuk memastikan bahwa hanya penumpang yang sopan dan terhormat yang menggunakan platform Uber. Begitu juga penumpang, ia dapat menilai kinerja mitra pengemudi Uber, sehingga akan mempengaruhi insentif yang diberikan oleh uber.

Selain pendaftaran yang mudah, Uber memberikan *service fee*, dukungan insentif dan biaya minimum. Hal ini adalah wujud dari inovasi dan dukungan kepada mitra dan pengguna Uber. Pemberlakuan biaya minimum perjalanan, dukungan insentif dan *service fee* mulai

tanggal 22 Agustus 2016. Berikut adalah tabel pemberlakuan service fee, insentif dan biaya minimum[40]:

Jenis	Service Fee	Insentif	Biaya minimum
UberX	25%	1,25 x lipat	Rp.10.000 di Jakarta, Bandung, Surabaya Rp.15.000 di Bali
UberBLACK	25%	1,25 x lipat	Rp.10.000
UberPOOL	10% 30%	1,10 x lipat 1,30 x lipat	Rp.10.000
UberMOTOR	10%	1,10 x lipat	Rp.1.000

Tabel 4.5 : Biaya Uber

Service fee merupakan biaya yang dibebankan kepada mitra pengemudi atas akses dan penggunaan platform Uber yang menghubungkan antara mereka dengan warga yang memerlukan tumpangan. Jumlah besaran service fee adalah 10% - 30% dari biaya perjalanan yang diselesaikan, ketentuan ini tergantung dari masing-masing kota. Saat harga ramai berlaku, *service fee* dan insentif akan dihitung dari biaya perjalanan yang telah dikalikan dengan harga ramai.

Biaya perjalanan Rp. 45.000 x 1.7 = Rp. 76.500

Biaya Uber -Rp. 19.500 (dipotong di akhir perjalanan)

[40] Uber Indonesia, "*Service Fee*, Dukungan Insentif dan Biaya Minimum UberX, UberBLACK, UberPOOL dan UberMOTOR, dalam http://www.newsroom.uber.com/Indonesia diakses pada 05 May 2017 Pukul 17.00

Insentif	Rp. 19.500 (ditambahkan di pembayaran mingguan)
Total Penghasilan	Rp. 76.500

Insentif juga diberlakukan untuk mitra pengemudi, yang mana insentif ini bersifat sementara hingga *service fee* disosialisasikan. Adanya insentif yang jumlahnya setara dengan *service fee* akan menjadikan hasil akhir tetap, sehingga total penghasilan tidak mengalami perubahan.

Selain *service fee* dan insentif, uber juga memberlakukan biaya minimum. Uber menerapan biaya minimum untuk mengapresiasi secara adil mitra pengemudi yang melakukan perjalanan jarak pendek. Jadi, jika perjalanan yang dilakukan dibawah biaya minimum, pengguna akan membayar sesuai dengan biaya minimum yang diterapkan.

> Tarifnya uber itukan biasanya di depan sudah ada ya, kan ada minimal perjalanannya kan, misalkan kayak ini kan per kilo 2000, kalo misalnya ini tadi 3 kilo kan Cuma 6000, lah 600 kan dibawah 10.000, itu nanti tarifnya jadi 10.000.[41]

Biaya minimum bukan penambahan pada biaya perjalanan. Jika perjalanan yang dilakukan kurang dari biaya minimum, maka yang ditagihkan sebagai total biaya perjalanan adalah senilai dengan biaya minimum. Namun jika total biaya perjalanan lebih dari biaya minimum, maka yang dibebankan adalah total biaya perjalanan.

[41] Wawancara dengan Bapak ANT Mitra Pengemudi Uber X, pada tanggal 2 Maret 2017 pukul 17.00 WIB

Biaya minimum ini berbeda dengan biaya awal. Biaya awal adalah biaya dasar yang dikenakan sekali pada awal perjalanan yang merupakan salah satu dari perhitungan biaya perjalanan Uber, selain biaya per menit perjalanan dan biaya per kilometer perjalanan. Berikut adalah cara menghitung biaya perjalanan Uber.

= Biaya dasar + (biaya per menit x durasi perjalanan dalam menit) + (biaya per km x jarak perjalanan dalam kilometer)

> Tapi kalo taxi kan buka pertama 7.000, kalo uber itu buka 3.000, nanti jalannya 2.000, tapi kalo pas ada promo misalnya promonya 10.000 uangnya tadikan 10.000 jadi gratis. Kalo gratis nanti saya dapat ganti cuman nanti seminggu lagi. ubernya juga motong 25%. Kan dia ada insentif juga, jadi sesuai gitu.[42]

Insentif dan *service fee* sudah berlaku di Kota Surabaya. pemotongan penghasilan oleh Uber dilakukan setiap minggunya. Namun adanya pemotongan untuk *service fee* tidak mengakibatkan mitra pengemudi rugi. Hal ini dikarenakan *service fee* seimbang dengan insentif yang diberikan. Selain itu insentif juga sebagai ganti dari promo yang diberikan oleh Uber kepada pihak penumpang.

Potongan *service fee* akan terlihat di tanda terima perjalanan, sementara insentif yang jumlahnya seimbang dengan *service fee* akan ditambahkan pada pembayaran mingguan para mitra.

Uber tidak hanya menjamin penghasilan mitra pengemudi, namun juga berkomitmen menjaga keselamatan di jalan. Pertama, sebelum perjalanan menjemput penumpang, Uber memastikan bahwa

---

[42] *Ibid*

tidak ada penumpang tanpa nama, semua penumpang harus membuat akun dan memberikan nama, alamat, email dan nomor telepon, sehingga mitra pengemudi akan tahu siapa yang akan dijemput. Kedua, uber menggunakan teknologi yang tidak menyebutkan nomor telepon agar detail kontak tetap rahasia, jadi jika saat penumpang dan pengemudi perlu menghubungi satu sama lain, informasi personil peumpang tetap pribadi. Ketiga, dalam perjalanan terdapat navigasi menuju lokasi di dalam aplikasi pengemudi ataupun penumpang, secara otomatis memberikan petunjuk, sehingga mitra pengemudi bisa fokus menuju kesana. Keempat, data GPS dicatat pada tiap perjalanan sehingga dapat diketahui siapa yang mengemudi dan kemana pengemudi pergi, hal ini meningkatkan akuntabilitas dan mendorong perilaku yang baik. Kelima, biaya perjalanan otomatis dibebankan ke metode pembayaran penumpang, sehingga hampir semua perjalanan tidak menggunakan uang tunai. Keenam, pengemudi dapat menilai penumpang setelah perjalanan, sehingga Uber dapat memastikan hanya penumpang yang baik yang menggunakan Uber, penumpang yang dilaporkan melanggar ketentuan layanan dapat dicegah menggunakan uber.

Uber memiliki tim tanggap insiden yang sangat terlatih dan tersedia untuk mengatasi permasalahan keselamatan darurat yang timbul. Kemudian uber juga membantu penegakan hukum dengan memberikan data yang valid yang berguna untuk penyelidikan.

Uber juga memberikan jaminan keselamatan dengan asuransi yang membantu mitra pengemudi. Asuransi melindungi kecelakaan lalu lintas yang terjai setelah perjalanan dimulai hingga perjalanan berakhir. Uber bekerjasama dengan PT Asuransi Allianz Utama Indonesia. Asuransi yang diberikan untuk Uber X adalah:

1) Asuransi kematian akibat kecelakaan lalu lintas, hingga Rp.100 juta
2) Cacat tetap akibat kecelakaan lalu lintas, hingga Rp.50 juta
3) Penggantian biaya pengobatan akibat kecelakaan lalu lintas, hingga Rp.20 juta
4) Biaya pemakaman akibat kecelakaan lalu lintas, hingga Rp.1 juta

Asuransi tersebut diberikan untuk mitra pengemudi, jika terjadi kecelakaan lalu lintas. Sehingga keamanan dan keselamatan pengemudi terjamin.

c. Fasilitas dan Keunggulan bagi Pelanggan

Uber menjadi salah satu transportasi online yang digemari oleh kalangan masyarakat. Uber seringkali memberikan promo kepada penumpang. Promo yang diberikan bermacam-macam, ada promo diskon dan ada promo tumpangan gratis. Adanya promo ini menjadikan penumpang tertarik. Apalagi pada tahun 2017 terdapat promo tumpangan gratis bagi pengguna awal UberX.

Cara menggunakan Uber adalah dengan mendownload aplikasi Uber yang ada di *playstore*.

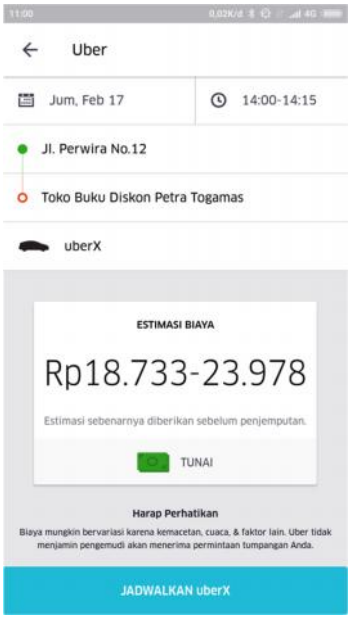
Gambar 4.10 : Download aplikasi Uber

Setelah aplikasi terpasang seperti gambar diatas, maka penumpang bisa langsung melakukan pengisian data diri. Setelah data lengkap dan terdaftar, aplikasi bisa langsung digunakan untuk melakukan pemesanan kepada mitra pengemudi.

Cara kerja Uber yaitu, pertama sebelum penumpang melakukan permintaan perjalanan, penumpang dapat melihat waktu tunggu, ukuran dan harga. Selanjutnya penumpang memasukkan tujuan perjalanan dan tekan minta, penumpang akan mendapatkan pengemudi terdekat. Kedua, penumpang dapat melihat data mitra pengemudi dan detail kendaraan yang menjemputnya. Ketiga, ketika sudah sampai di

tempat tujuan, penumpang yang sudah mendaftarkan kartu kreditnya tidak perlu membayar dengan uang tunai.[43]

Sebelum perjalanan dimulai, penumpang dapat memeriksa harga. Cara mendapatkan estimasi biaya perjalanan adalah dengan memasukkan tujuan, selanjutnya estimasi biaya akan muncul seperti pada gambar berikut.



Gambar 4.11 : Tarif Uber

Uber tidak memberikan harga pasti kepada penumpang. Harga yang diberikan adalah perkiraan batas minimal dan batas atas biaya perjalanan. Biaya uber bisa bertambah dari biaya awal dikarenakan faktor macet, cuaca dan faktor lainnya. Sesuai dengan ketentuan, biaya

[43] Uber, "Cara Kerja Uber" dalam www.uber.com/id/ride/how-uber-works , diakses pada 1 Mei 2017

juga dapat bertambah pada jam-jam sibuk atau pada jam macet sekitar pukul 07.00 WIB dan 17.00 WIB.[44]

Penumpang Uber dapat melakukan pemesanan atau penjadwalan perjalanan dan saat penumpang siap untuk melakukan perjalanan, penumpang tinggal melakukan permintaan tumpangan kepada mitra pengemudi terdekat. Pesanan dapat dilakukan dengan cara:

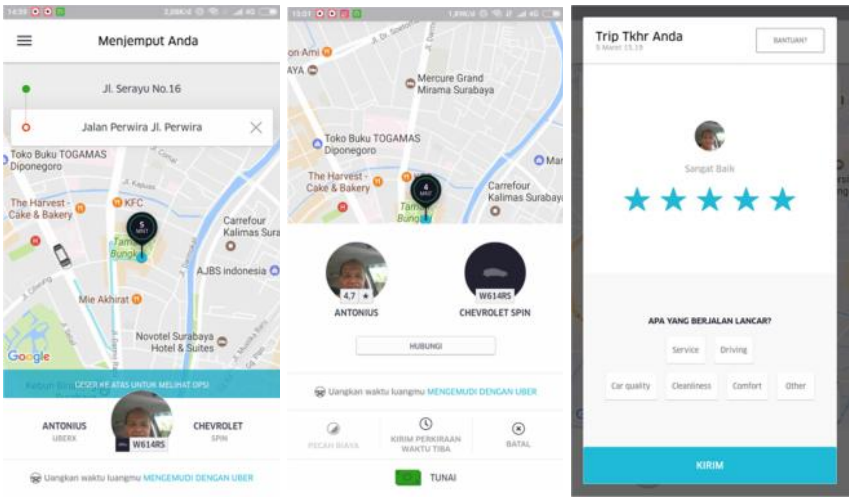
1) Ketuk tombol Jadwalkan Tumpangan di atas slider opsi kendaraan.
2) Pilih tanggal dan jendela waktu 15 menit yang dipilih saat sudah siap dijemput.
3) Masukkan lokasi penjemputan dan tujuan perjalanan.
4) Tinjau estimasi biaya dan ketuk jadwal.
5) Ketuk jadwal perjalanan untuk mengonfirmasi. Jika perjalanan yang sudah dijadwalkan ternyata dibatalkan, maka penumpang tetap akan dikenakan biaya pembatalan. Biaya pembatalan di Kota Surabaya adalah Rp. 35.000

Pemesanan secara langsung juga bisa dilakukan oleh penumpang. Ketika penumpang melakukan pemesanan nanti akan mendapatkan pengemudi yang berada di sekitar tempatnya, sehingga penumpang tidak pperlu menunggu lama, hanya dalam hitungan menit pengemudi yang menjemput akan sampai.

Cara melakukan pesanan langsung yaitu[45]:

[44] Wawancara dengan Bapak JK dari Gresik pada 20 Mei 2017 Pukul 09.00 WIB

1) Pilih lokasi dan tujuan kemudian ketuk tombol dapatkan tumpangan, penumpang dapat melihat data diri pengemudi yang menjamputnya beserta data mobil. Penumpang juga dapat melacak posisi mereka.
2) Setelah sampai di tempat tujuan, pilih metode pembayaran, yaitu dengan tunai atau non tunai.
3) Kemudian beri nilai pengemudi yang mengantarkan, dan masukan kepada Uber



Gambar 4.12 : Cara Pemesanan Uber

Keselamatan perjalanan penumpang terjamin oleh Uber. penumpang akan mendapatkan penjemputan yang aman dengan profil mitra pengemudi yang lengkap beserta data mobil. Penumpang juga

[45] Uber Indonesia, "Cara melakukan Pemesanan". Dalam www.uber.com/id diakses pada 8 Mei 2017 pukul 09.00

bisa membagian perjalanannya kepada teman, sehingga teman akan tahu kapan akan sampai di tujuan.[46]

Uber juga memberikan promo kepada penumpang. Promo yang akan diberikan bisa berupa diskon dan tumpangan gratis. Bagi pengguna Uber baru, akan mendapatkan tumpangan gratis sebanyak 10x dengan tarif dibawah Rp.20.000.[47]

Gambar 4.13 : Pemotongan Harga

Gambar diatas adalah tanda pembayaran yang menunjukkan jumlah pembayaran adalah Rp.0 . Perjalanan gratis yang didapatkan oleh penumpang baru. Pemotongan harga hingga 100% akan diketahui melalui tanda pembayaran setelah penumpang sampai ditempat tujuan.

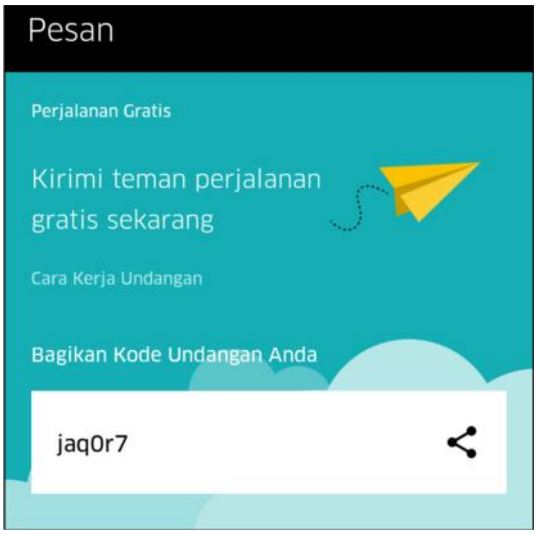
Selain penumpang baru, potongan tarif juga akan didapatkan oleh penumpang dengan cara mengirim kode undangan kepada teman.

---

[46] Uber Indonesia, "Keselamatan Perjanan", dari www.uber.com/id/safety diakses pada tanggal 2 Mei 2017

[47] *Ibid*

Potongan harga yang diperoleh dari kode undangan bisa digunakan saat teman mulai melakukan perjalanan dengan Uber.[48]



Gambar 4.14 : Promo Perjanan Uber

Potongan harga yang diberikan Uber kepada penumpang yang mengirimkan kode undangan senilai Rp. 35.000, potongan harga tersebut dapat digunakan untuk 3x perjalanan.

Cara memasukkan kode promo yang didapatkan adalah[49]:

1) Buka menu pada aplikasi Uber
2) Pilih promosi
3) Pilih tambahkan kode promo
4) Masukkan kode promo

Kode promo yang sudah dimasukkan dapat digunakan dalam perjalanan penumpang. Perjalanan penumpang akan lebih murah

[48] Dalam Aplikasi Uber Untuk Penumpang

[49] Uber Indonesia, "Cara Menggunakan Kode Promo", dalam www.uber.com/id/promo diakses pada 2 Mei 2017

dengan adanya potongan harga dari Uber. Selain itu penumpang juga akan lebih tertarik untuk tetap menggunakan layanan aplikasi transportasi online Uber.

No	Produk	Keterangan
1.	Uber X	Jasa layanan transportasi berbasis online dengan menggunakan mobil pribadi rendah biaya
2.	Uber Black	Jasa layanan transportasi dengan kendaraan mewah
3.	Uber Pool	Layanan berbagi perjalanan
4.	Asuransi	Jaminan kecelakaan yang diberikan untuk pengemudi
5.	Promo	Potongan harga atau tumpangan gratis yang diberikan untuk pelanggan yang memenuhi syarat dan ketentuan.

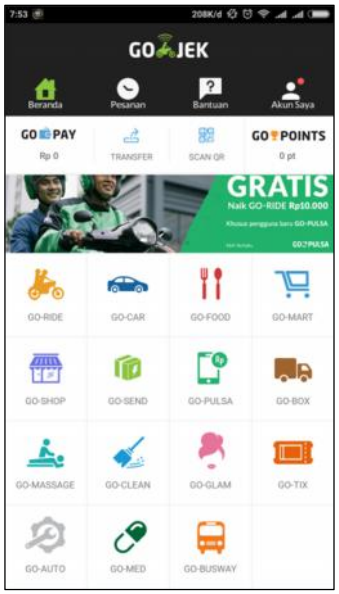
Tabel 4.6: Produk dan Fasilitas Uber

3. Go Car

a. Profil

Perusahaan Gocar merupakan perusahaan yang berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan diberbagai sektor informal di Indonesia. Perusahaan ini memiliki berbagai layanan seperti Go-Ride, Go-Car, Go-BlueBird, Go-Send, Go-Food, Go-Mart,

Go-Box, Go-Massage, Go-Clean, Go-Glam, Go-Tix, Go- Auto, Go-Med, dan Go-Busway.[50]



Gambar 4.15 : Halaman utama Go-Car

GoCar merupakan transportasi berbasis online dari Indonesia. Diawali dengan berdirinya ojek online yang bernama Gojek pada tahun 2010. Gojek sebagai layanan transportasi berbasis online di tahun 2015 semakin terkenal dan digemari masyarakat. Selanjutnya pada tanggal 19 April 2016 Nadiem Makariem sebagai CEO menciptakan inovasi baru berupa layanan mobil pribadi bernama GoCar. Munculnya GoCar ini menjawab tantangan perkembangan zaman dan persaingan antara perusahaan transportasi online. Bukan hanya pada layanan mobil pribadi, pada akhir 2016 GoCar bekerjasama dengan PT Blue Bird yang memberikan layanan taxi secara online.

[50] Diakses dari aplikasi Go-Jek untuk Pelanggan

Transportasi berbasis online yang berasal dari Indonesia ini mulanya hanya berada di Jakarta. Memasuki tahun 2017 GoCar sudah berkembang ke 25 kota-kota besar di Indonesia, yaitu Medan, Batam, Palembang, Pekanbaru, Jambi, Padang, Bandar Lampung, Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, Bandung, Sukabumi, Yogyakarta, Semarang, Solo, Surabaya, Gresik, Malang, Sidoarjo, Balikpapan, Samarinda, Pontianak, Banjarmasin, Manado, Makasar, Denpasar, dan Mataram. Dengan perkembangannya yang begitu cepat, ditahun yang akan datang GoCar berencana mengembangkan transportasi berbasis online di kota-kota lain.[51]

Perkembangan transportasi berbasis online Go-Car juga dapat dilihat di Kota Surabaya. menurut keterangan driver beberapa pengemudi banyak yang berpindah dari taxi ke Go-Car, karena penghasilan di Go-Car lebih menjanjikan.[52] Kantor Go-Car Surabaya berada di Jl. Tidar Kecamatan Sawahan Kota Surabaya. Setiap hari banyak rekan driver yang datang ke kantor Go-Car untuk melakukan pendaftaran, aktivasi atau training. Go-Car memiliki kebijakan dan prosedur tersendiri dalam merekrut rekan driver, serta pelayanan-pelayanan kepada masyarakat.[53]

---

[51] Go-Jek Indonesia, “Profil Go-Jek” dalam www.go-car.co.id pada 6 Mei 2017

[52] Wawancara dengan Bapak SWN driver asal Surabaya pada 2 Maret 2017 Pukul 15.00 WIB

[53] *Ibid*

b. Fasilitas dan Keunggulan bagi Mitra Driver

Meskipun transportasi berbasis online tidak hanya Go-Car, namun banyak masyarakat yang memilik untuk menjadi rekan driver Go-Car. Hampir sama dengan transportasi berbasis online lainnya, Go-Car memberikan tawaran penghasilan yang menarik kepada rekan driver. Prosedur pendaftaran Go-Car sangat mudah dan Go-Car memberikan keuntungan yang lebih kepada rekan driver. Keuntungan yang ditawarkan oleh Go-Car adalah[54] :

1) Penghasilan bersih tanpa ada potongan komisi
2) Total pendapatan dan bonus hingga Rp. 3 Juta per minggu. (pendapatan harian hingga Rp. 300 ribu dan bonus di Jabodetabek Rp. 300 ribu dan Rp. 200 ribu diluar Jabodetabek)
3) Kemudahan dalam melakukan pencairan pendapatan dalam 24 jam.
4) Bebas mencari penumpang berdasarkan alamat tujuan.

> asuransi udah itu aja, sehari uda langsung bisa, pokoknya data-datanya lengkap, udahdisetujui ya langsung bisa online.[55]

Prosedur pendaftaran Go-Car tidaklah rumit, cukup dengan melakukan pendaftaran online di website Go-Car dan melengkapi berkas berkas yang diperlukan. Syarat untuk menjadi driver adalah :

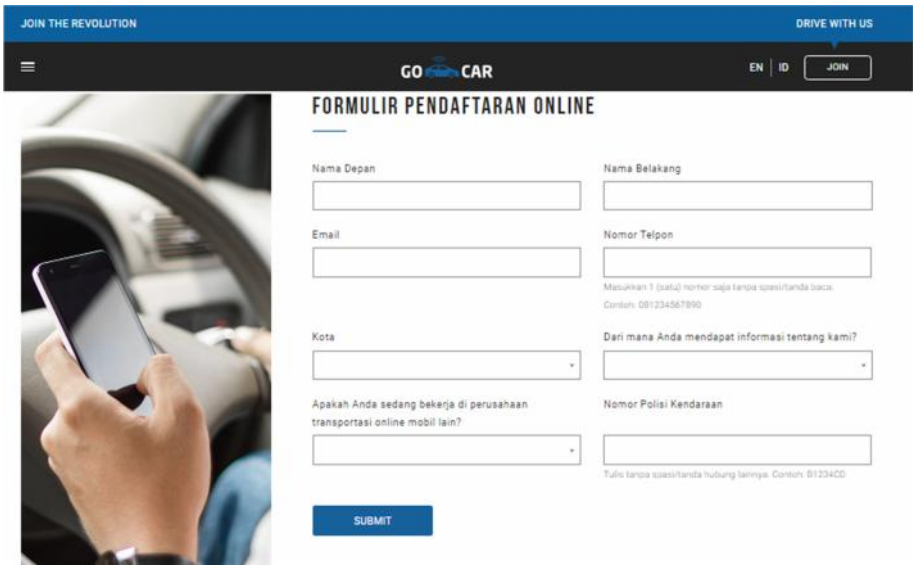
1) Driver harus menyediakan mobil sendiri
2) Driver harus memiliki perangkat android pribadi

---

[54] Go-Car Indonesia, “Persyaratan dan Pendafataran”, dalam www.driver.go-car.co.id pada 8 mei 2017

[55] Wawancara dengan Bapak MD driver asal Jombang pada 2 Maret 2017 13.00 WIB

3) Driver harus memiliki sim A atau sim B1 yang masih aktif setidaknya dalam 6 bulan kedepan



Gambar 4.16 : Formulir pendaftaran online Go-Car

Setelah melakukan pendaftaran secara online, rekan driver akan mendapatkan pemberitahuan dan harus hadir di kantor Go-Car di wilayahnya.

> Ada, trainingnya Cuma mengenai aplikasinya, cara penerimaan order . gampang mbak, kalo pegangannya android ya udah tau.[56]

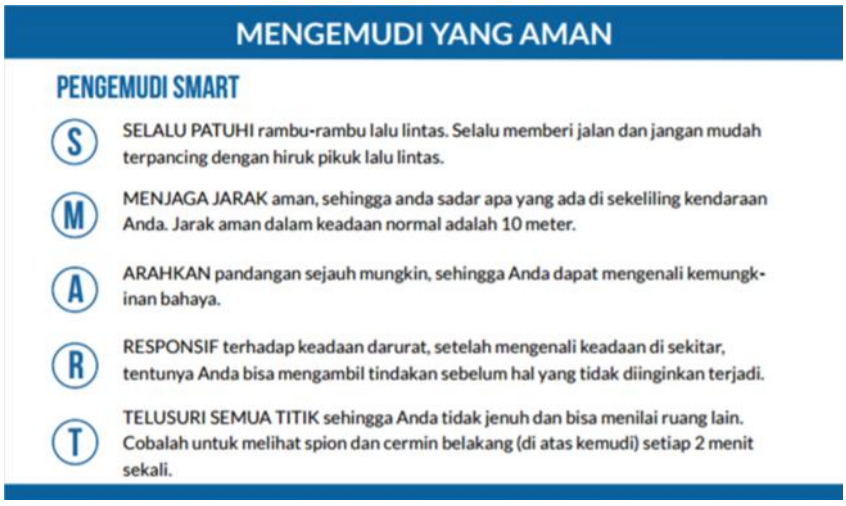
Rekan driver datang ke kantor Go-Car untuk verifikasi data dan training terkait penggunaan aplikasi, standart pelayanan konsumen dan tips-tips untuk mengemudi. Berikut adalah materi panduan training rekan driver[57]:

---

[56] *Ibid*

[57] Go-Car, "Buku Panduan Pengemudi", diakses dari www.go-car.co.id/panduan pada 6 Mei 2017

Gambar 4.17 : Persiapan sebelum bekerja



Gambar 4.18 : Tips Mengemudi Go-Car

Gambar 4.19 : Cara Memakai Aplikasi Driver

Gambar diatas adalah petunjuk penggunaan aplikasi driver Go-Car. Dalam training rekan driver akan dijelaskan penggunaan aplikasi dan fungsi dari penggunaan aplikasi tersebut. dengan aplikasi Go-Car, driver dapat menerima order dari pelanggan dan memperoleh navigasi saat melakukan penjemputan atau mengantar pelanggan. Cara pembayaran pelanggan juga akan tertera dalam aplikasi[58].

[58] *Ibid*

Gambar 4.20 : Standard Pelayanan Go-Car

Pengemudi harus mengikuti standar pelayanan dari Go-Car, karena Go-Car memiliki penilaian terhadap rekan driver melalui pelanggan. Setelah perjalanan pelanggan berakhir, pelanggan dapat melakukan penilaian dengan memberikan bintang kepada driver. Bintang yang didapatkan oleh driver berpengaruh pada bonus yang akan didapatkan.

> kalo ditolak persenan malah kurang, dicancel juga kurang, meskipun jauh ya diambil, kalo persenan kurang terus orderan sulit masuk. Transportasi online ya sama aja, kalo penghasilan kan uber dijam, kalo gocar endak, uber jam 5-8 pagi, sore jam 2-8. Kaloo gocar ini kan tetep ada bonus, tapi kalo persenan kurang dari 60 ya ga dapet sama sekali.[59]

[59] Wawancara dengan Bapak SWN driver asal Surabaya pada 2 Maret 2017 Pukul 15.00 WIB

Rekan driver bisa mendapatkan bintang lima dari pelanggan dengan cara:

1) Driver harus memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada pelanggan mulai dari awal penjemputan hingga sampai ke tujuan.
2) Kendaraan yang digunakan oleh driver harus bersih dan nyaman.
3) Hubungi pelanggan ketika hendak menjemput dan berikan perkiraan waktu kedatangan anda.
4) Tekan pick-up ketika sudah bertemu dengan pelanggan
5) Berkendara dengan hati-hati dan mematuhi peraturan lalu lintas
6) Driver memberikan uang kembalian yang sesuai kepada pelanggan dan tidak boleh meminta uang lebih kepada pelanggan.

Bintang dari pelanggan akan menentukan bonus yang di dapatkan oleh driver. Persentase dari bintang tersebut menunjukkan performa driver, semakin banyak persentase atau jumlah bintang, maka semakin baik pula pelayanan dari driver. Bonus setiap minggu driver akan dicairkan bila persentase pelayanan lebih dari 60%, namun apabila pelayanan kurang dari 60% maka bonus tersebut akan ditahan. Berikut adalah perhitungan bonus harian untuk driver[60]:

1) Penghitungan poin harian 1 trip mendapatkan 1 poin

[60] Go-Car, Bonus untuk Driver Go-Car Area Luar JABODETABEK, dalam www.driver.go-car.co.id , diakses pada 8 Mei 2017 pukul 08.00

2) Bagi driver Bandung, Medan dan Surabaya, jika melakukan perjalanan pada rush hour maka akan mendapat tambahan 0.5 poin. Berikut rush hour di daerah

- Bandung : 14.00 – 19.59 (Senin-Jum'at)
- Bali : 16.00 – 20.59 (Senin-Jum'at)
- Medan : 12.00 – 13.59 dan 16.00 – 19.59 (Senin-Jum'at)
- Surabaya : 12.00 – 13.59 dan 16.00 – 19.59 (Senin-Jum'at)

3) Penghitungan poin dimulai pada pukul 00.00 sampai 23.59 WIB

Kota	Harian	
	Weekday	Weekend
Surabaya	7 Point = Rp 80.000 10 Point = Rp 110.000 13 Point = Rp 160.000 16 Point = Rp 75.000	6 Point = Rp 80.000 9 Point = Rp 110.000 12 Point = Rp 160.000 15 Point = Rp 75.000
	*Note: Weekday (Senin - Jumat) Dalam 1 hari yang sama menyelesaikan order (Total 16 Point), maksimal bonus yang diterima Rp 425.000. Weekend (Sabtu & Minggu, termasuk hari libur nasional) Dalam 1 hari yang sama menyelesaikan order (Total 15 Point), maksimal bonus yang diterima Rp 425.000. Bonus akan dibayarkan secara langsung APABILA performa Driver mencapai angka 60%. Bonus akan ditahan apabila performa Driver berada di bawah 60%.	

Tabel 4.7 : Penghitungan Poin Go-Car

Kalo full di online ya lumayan mbak, bersih ya 300rb, kalo emang bener-bener full ya, kalo setengah-setengah gini ya 150rb. Dari gocar itu asal kalo kita bisa menyelesaikan 5 perjalananan kita bisa dapet 75rb. Kalo bisa nyape diatasnya bisa 100rb.[61]

[61] Wawancara dengan Bapak MD driver asal Jombang pada 2 Maret 2017 13.00 WIB

Selain bonus mingguan, driver juga akan mendapatkan bonus bulanan. Berikut adalah penjelasan bonus bulanan[62]:

2) Bagi 5 (lima) Driver dengan poin terbanyak mulai bulan Januari 2017 dan seterusnya akan mendapatkan bonus masing-masing sebesar Rp 10.000.000.
3) Bonus bulanan akan diberikan setiap tanggal 7 atau 8 di bulan berikutnya.
4) Bagi Driver GO-CAR Surabaya yang mencapai 16 poin dalam 5 hari selama seminggu di setiap minggu selama 1 (satu) bulan akan mendapatkan asuransi yang berlaku selama 1 bulan di bulan berikutnya untuk Driver dan keluarga inti (program ini berlaku mulai bulan Januari 2017).
5) Tipe asuransi yang akan didapatkan oleh Driver adalah reimbursement atau penggantian.
6) Asuransi akan berlaku secara efektif pada tanggal 8 di setiap bulannya.

Selain memberikan bonus kepada rekan driver, Go-Car juga memiliki program santunan untuk driver. Program santunan merupakan pemberian dana bantuan kepada driver jika tertimpa kecelakaan atau meninggal dunia karena kecelakaan lalu lintas. Jumlah santunan yang akan diberikan ketika sedang menjalani order[63]:

---

[62] Go-Car by Go-Jek Indonesia, “Buku Panduan”, dalam http://www.driver.go-car.co.id/panduandriver, pada

[63] Go-Jek Indonesia, “Program Santunan untuk Driver Go-Car”, dalam http://www.driver.go-car.co.id/program, pada 8 Mei 2017 pukul 14.00 WIB

1) Kecelakaan mengakibatkan meninggal dunia akan diberi sejumlah Rp. 10.000.000
2) Kecelakaan tidak meninggal dunia / tidak cacat tetap akan diberikan santunan sampai dengan Rp. 5.000.000

Jumlah santunan yang akan diberikan ketika tidak menjalani order[64]:

1) Meninggal dunia (misalkan karena sakit) : Rp. 500.000
2) Kecelakaan meninggal dunia : Rp. 2.000.000
3) Kecelakaan tidak meninggal dunia / tidak cacat tetap tidak diberikan santunan.

Santunan tersebut tidak langsung diberikan kepada keluarga, namun pihak keluarga harus mengurus berkas-berkas persyaratan untuk mendapat santunan dari Go-Car. Santunan kepada driver yang mengalami kecelakaan adalah wujud kepedulian Go-Car, sehingga rekan driver akan merasa terjamin menjadi driver Go-Car.

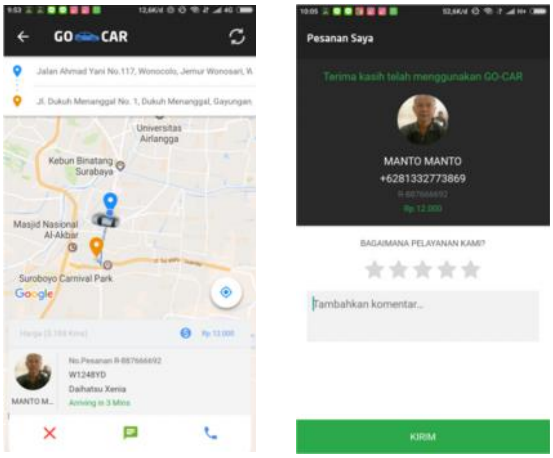
c. Fasilitas dan Keunggulan bagi Pelanggan

Go-Car tidak hanya memberikan keuntungan bagi rekan driver, namun juga memberikan kenyamanan dan tarif yang murah kepada pelanggan. Fasilitas Go-Car memberikan sesasi perjalanan dengan mobil pribadi. Sangat mudah bagi pelanggan untuk melakukan pemesanan perjalanan dengan aplikasi yang sudah disediakan.

[64] *Ibid*

Pelanggan akan mendapatkan tarif pasti yang tertera pada awal pemesanan. Cara pemesanan adalah[65] :

1) Pilih Go-Car dalam aplikasi Go-Jek, secara otomatis lokasi pelanggan akan menjadi lokasi penjemputan.
2) Pelanggan bisa merubah lokasi penjemputan dengan menggerakkan pin di peta.
3) Pelanggan dapat merubah detail penjemputan dengan menekan simbol pensil yang ada di atas.
4) Pilih metode pembayaran, dengan cash atau Go-Pay, kemudian tekan order untuk mendapatkan driver.
5) Pelanggan dapat melihat posisi driver yang akan menjemputnya dan menghubunginya lewat telepon atau sms.
6) Saat sudah sampai di tempat tujuan, berilah bintang (penilaian) bagi driver.



Gambar 4.21 : Aplikasi Go-Car Untuk Pelanggan

[65] Wawancara dengan Bapak JML sebagai Rekan Driver GoCar pada 2 Maret 2017 pukul 09.00 WIB

Melakukan pemesanan tidak rumit, selain itu dalam pembayaran pelanggan dapat menggunakan non tunai, yaitu dengan Go-Pay. Go-Pay adalah dompet virtual yang menyimpan Go-Jek credit yang bisa digunakan untukmembayar transaksi di dalam aplikasi Go-Jek.[66] Pelanggan tidak perlu khawatir tidak membawa uang atau tidak ada kembalian, dengan Go-Pay pembayarannya akan lebih mudah dan tentunya lebih murah karena terdapat potongan harga 30%.

Pengisian saldo Go-Pay dapat dilakukan melalui ATM, mobile banking dan internet banking dari BRI, BCA dan Mandiri. Selain itu pengisian saldo juga dapat dilakukan melalui driver.

Gambar 4.22 : Top-Up Go-Pay

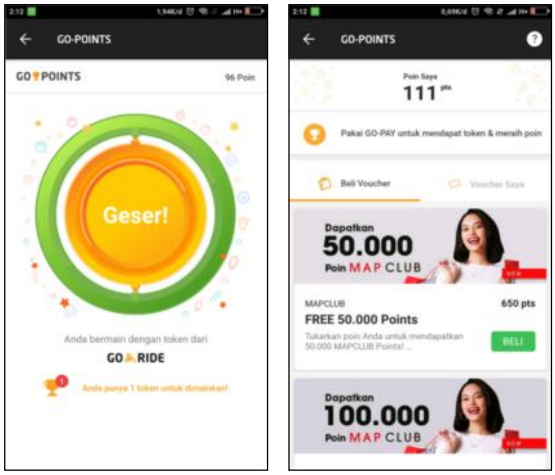
Manfaat menggunakan Go-Pay ini sangat banyak. Pelanggan bisa melakukan transaksi dengan bentuk apapun dengan satu aplikasi.

[66] Go-Jek Indonesia, "Go-Pay" dalam www.go-car.co.id/go-pay diakses pada 5 Mei 2017 pukul 08.00

Tidak hanya untuk Go-Car, namun juga bisa digunakan untuk Go-Jek, Go-Send, Go-Food, dan yang lainnya dalam satu aplikasi.

Gambar 4.23 : Manfaat Go-Pay

Keuntungan lain dalam penggunaan Go-Pay adalah pelanggan akan mendapatkan Go-Points setelah perjalanan selesai. Setelah melakukan perjalanan dengan Go-Car, pelanggan akan mendapatkan kesempatan untuk memainkan koin dengan menggesernya. Setelah itu pelanggan akan mendapatkan point setelah koin yang digeser berhenti.



Gambar 4.24 : Poin Go-Car

Koin yang didapatkan tersebut harus dikumpulkan hingga cukup untuk ditukarkan dengan voucher belanja atau voucher perawatan lainnya. Semakin banyak point yang dikumpulkan, voucher yang didapatkan juga akan semakin besar.[67]

No	Produk	Keterangan
1.	Go-Car	Layanan jasa transportasi berbasis online
2.	Go-Pay	Fasilitas pembayaran non tunai
3.	Poin	Nilai yang didapatkan pengemudi dalam satu kali perjalanan yang akan menentukan jumlah insentif pengemudi.
4.	Bonus	Hadiah yang diberikan untuk pengemudi dalam satu bulan sekali
5.	Santunan	Biaya yang akan diberikan oleh perusahaan kepada pengemudi, jika terjadi kecelakaan
6.	Go-Points	Poin yang diberikan untuk pelanggan pengguna Go-Pay.

Tabel 4.8: Produk dan Fasilitas Go-Car

4. Transportasi Berbasis Online dalam Pandangan Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU)

Komisi Pengawas Persaingan Usaha memiliki kewenangan untuk penegakan hukum, advokasi kebijakan, pengawasan merger dan akuisisi serta kewenangan berdasarkan nomor 20 tahun 2008 tentang UMKM, PP

[67] Wawancara dengan RK Surabaya pada 3 Maret 2017 pukul 13.00 WIB

no 17 tahun 2017 tentang pengawasan kemitraan.[68] Seluruh pelaku usaha mendapatkan pengawasan dari KPPU, agar tercipta persaingan usaha yang sehat.

Sektor transportasi menjadi salah satu kewenangan Komisi Persaingan Usaha, berdasarkan undang-undang persaingan usaha dan dilihat dari definisi pasar maupun pelaku usaha. Dilihat dari palas 5 undang-undang persaingan usaha, maka persaingan di sektor transportasi apapun itu khususnya transportai online merupakan objek pengawasan dari KPPU.

Munculnya transportasi online menjadikan pesaing baru bagi transportasi konvensional. Hal ini sering muncul dalam berita dan jatuhnya transportasi konvensional dikarenakan adanya transportasi online. Menurut KPPU persaingan keduanya harus dianalisa kembali, belum tentu transportasi online bersaing dengan transportasi konvensional.

> Di KPPU kan untuk melihat suatu sektor dalam persaingan usahanya maka akan dilihat dalam pasar bersangkutannya, pasar bersangkutan itu ada dua pasar geografis dan pasar produk.
>
> Pasar produk itu apa, pasar produk itu adalah pemasaran diwilayah barang atau jasa. Artinya Apakah barang atau jasa ini bersaing atau tidak di market atau wilayah tertentu, misalanya wilayah mana Indonesia atau luar. Cara melihat barang/jasa itu saling bersaing adalah dilihat dari subtitusinya, mislanya mbak mau taksi konvensional gak ketemu, trus beralih ke taksi online, beralih itu subtitusinya, artinya produk itu bersaing. Memang secara karakteristik ada persamaan maupun perbedaan. Kalau persamaan adalah sama-sama alat transportasi. Perbedaan karakteristiknya adalah berbasis konven atau aplikasi online, tetapi perbedaan dari segi aplikasi online ini ternyata tidak mutlak, karena apa taksi

[68] Wawancara dengan Kepala Komisis Pengawas Persaingan Usaha Surabaya pada 20 Maret 2017 pukul 09.00

> konven juga memiliki aplikasi online ternyata, perbedaannya lagi taksi konven bisa mengambil penumpang di jalan dibandingkan dengan taksi berbasis aplikasi onine, kalo aplikasi online kan tidak bisa mengambil penumpang dijalan, mengingat dasar order dari aplikasinya. Sementara kalo taksi konven itu bisa mengambil penumpang dijalan, iyak kan. Itu dari karakteristik perbedaannya, tetapi dari keseluruhannya konsumen ini menganggap bahwa antara taksi konvensional dan taksi online ini saling mensubtitusi, dianggap bahwa taksi konven dan online adalah produk yang bersaing.[69]

Transportasi online dan konvensional belum tentu saling bersaing. Transportasi konvensional justru dapat mencari penumpng dimana saja tanpa harus menggunakan aplikasi, sedangkan transportasi online harus menggunakan aplikasi. Kedusanya sama-sama transportasi yang bebas dari segi trayek dan tidak terbatas waktu.

KPPU mendukung dengan adanya transportasi online, karena munculnya transportasi online merupakan wujud dari inovasi dalam pasar transportasi. Saat ini masyarakat juga membutuhkan transportasi yang cepat, mudah diakses dan terprediksi. Kebutuhan masyarakat ini ada dalam transportasi onine, hanya dengan smartphone masyarakat sudah bisa mendapatkan transportasi yang bisa mengantarkan ke tempat tujuan.

> KPPU memandang taksi online, seyogyanya tidak dilarang, juga tidak dipersulit. Artinya memang semuanya pasti berubah, dulu waktu ada becak, kemudian muncul bemo, kan becak maupun dokar mati, karena lebih efisien dan efektif ketiika memakai bemo, jadi semuanya itu pasti berubah. Nah, tinggal bagaimana transportasi konven bisa mengikuti perubahan tadi dengan digital. Yang dilakukan kppu ketika muncul issu transportasi aplikasi, memberikan pertimbangan kepada pemerintah, salahsatunya adalah untumenghilangkan tarif batas bawah, supaya apa?, dengan adanya tarif batas bawah ini pihak tarif batas bawah ini pihak transportasi bisa mengakumulasi harga, karna selama ini taksi dari sisi harga

[69] *Ibid*

> tidak bisa bersaing, karna mereka ditentukan tarif batas bawah. Sementara taksi online dia bebas mau menentukan tarif batas bawah, kita menyarankan untuk menghilangkan tarif batas bawah itu supaya bisa mengakselerasi harga yang paling efisien bagi mereka, bisa jadi taksi konvensional ini bisa lebih efisien bahkan bisa mematok harga dibawah tarif batas bawah, kalau ini bisa mengaapa harus mematok tarif batas bawah. Sehingga mereka bisa saling bersaing.[70]

Transportasi online muncul menjadikan sebuah permasalahan baru. Masyarakat belum siap dalam menghadapi perubahan ekonomi digital. Sehingga adanya transportasi online membuat pemilik angkotan umum, taksi melakukan demonstrasi. Hingga peraturan Nomor PM 32 tahun 2016 harus di revisi ulang. KPPU berpendapat bahwa perubahan teknologi juga harus dibarengi dengan perubahan di sektor usaha. Transportasi online harus didukung karena tarif yang diberikan lebih murah dan menguntungkan konsumen. Selain itu KPPU berharap agar Dinas Perhubungan tidak mematok tarif batas bawah, agar tarif transportasi bisa lebih diminimalisir dan transportasi online dan konvensional bisa saling bersaing.

Pertemuan dengan organda sudah pernah dilakukan untuk membahas mengenai transportasi. Pertemuan itu memberikan hasil, yaitu kerjasama antara taksi konevensional dan transportasi online. Seperti saat ini bisa dilihat PT Blue Bird dengan Go-Car, beberapa taksi bekerja sama dengan Grab, Uber, sehingga saat ini transportasi online dan konvensional saling bersinergi.

---

[70] *Ibid*

Pemerintah memiliki kebijakan sendiri dalam penentuan tarif taksi maupun transportasi online. Hasil revisi Peraturan Menteri Perhubungan justru menetapkan tarif batas bawah, sehingga pelaku usaha tidak dapat mengakselerasi harga dan hal ini mengakibatkan tarif semakin mahal.

C. Analisis dan Pembahasan

1. Strategi Persaingan Usaha Jasa Transportasi Online

Transportasi online mulai muncul di Indonesia pada tahun 2010 diawali dengan adanya ojek online Go-Jek. Kemudian pada tahun 2015 mulai masuk taxi online dari luar negeri yaitu Uber dan Grab taxi, dan tahun 2016 Go-Jek yang mulai bersaing dengan transportasi online lainnya merilis Go-Car, sebagai transportasi sewa.

Transportasi online secara langsung bersaing dengan sesama perusahaan transportasi yang berbasis online, namun secara tidak langsung kehadiran transportasi berbasis online juga memberikan dampak yang besar kepada transportasi tradisional dan transportasi konvensional.

Transportasi tradisional adalah jasa transportasi yang memberikan pelayanan jasa tanpa adanya perantara melalui teknologi, secara langsung penumpang bisa langsung menggunakan jasanya. Transportasi konvensional adalah penyedia jasa transportasi online yang sudah menggunakan teknologi komunikasi dalam pemesanannya, namun penumpang juga dapat secara langsung menggunakan jasanya tanpa melakukan pemesanan.

Jelas dapat dirasakan oleh pengguna transportasi online, bahwasannya tarif transportasi online lebih murah dan pelayanannya yang berbeda. Berikut adalah perbedaan antara jasa transportasi online, transportasi tradisional dan transportasi konvensional.

Sifat	**Online**	**Konvensional**	**Tradisional**
Pemesanan	Hanya dapat menggunakan aplikasi transportasi online yang sudah disediakan	Bisa meggunakan aplikasi, melakukan panggilan ke perusahaan, atau langsung mencari penumpang dijalan	Tidak perlu memesan, bisa langsung naik angkutan
Pelayanan	Mobil nyaman, fasilitas mobil pribadi, jumlah penumpang maksimal 6 orang.	Mobil nyaman, jumlah penumpang maksimal 4 Orang.	Sederhana, dan bisa menaikkan penumpang banyak.
Ketersediaan	Setiap waktu dalam 24 Jam	Setiap waktu dalam 24 Jam	Dibatasi jam kerja
Akses	Dari lokasi penumpang (bisa melakukan penjemputan dimana saja)	Dari lokasi penumpang (bisa melakukan penjemputan dimana saja) atau datang ke	Datang ke lokasi pangkalan atau menunggu dijalan.

		lokasi pangkalan.	
Area Pasar	Lebih luas, karena dibawah Dinas Perhubungan Provinsi	Lokal di dalam Kota Surabaya	Lokal, terbagi di wilayah tertentu
Jenis kendaraan	Mobil keluarga seperti : Avanza, Innova, Dahtsun Go, Nissan Evalia, Xenia dan lainnya.	Disedikan oleh perusahaan, mobil sejenis Honda City	Angkutan umum yang sudah disediakan
Kepemilikan	Milik pribadi driver atau sewa kepada perusahaan yang bekerjasama	Milik perusahaan	Milik perusahaan
Trayek	Bebas	Bebas	Ditentukan oleh peraturan walikota
Tarif	Tarif Minimal Rp.10.000 . lebih murah jika mendapatkan promo	Ditetapkan tarif batas bawah oleh Pemerintah. Relatif lebih mahal karenaterdapat tarif buka pintu.	ditetapkan oleh Peraturan Walikota, harga lebih murah

Pembayaran	Tunai Non Tunai	Tunai Non Tunai	Non Tunai
Penghasilan	Pendapatan dari trip yang dilakukan dan insentif dari perusahaan.	Memberikan setoran dan diatur oleh perusahaan	Harus melakukan setoran
Suasana	Terdapat batasan dengan alat elektronik	Batasan dalam lingkungan fisik	Terdapat batasan lingkungan fisik
Perbedaan Kompetitif	Kemudahan/ keleluasaan	Kemudahan dan personalisasi	Personalisasi
Keamanan	Asuransi dijamin perusahaan penyedia transportasi berbasis online, namun terdapat kriteria tertentu	Asuransi dijamin oleh jasa raharja dan termasuk ke dalam tarif yang dibayarkan	Asuransi dijamin oleh jasa raharja dan termasuk ke dalam tarif yang dibayarkan

Tabel 4.9 : Perbandingan Transportasi Online, konvensional dan Tradisional

Perbedaan ketiga jenis transportasi tersebut terlihat jelas dalam pemesanan. Transportasi berbasis online memanfaatkan perkembangan teknologi dan komunikasi, sehingga menjadikan jasa transportasi lebih efisien. Namun ketiganya memiliki keuntungan dan kerugian. Berikut

adalah tabel perbandingan pelayanan transportasi berbasis online, konvensional dan tradisional:

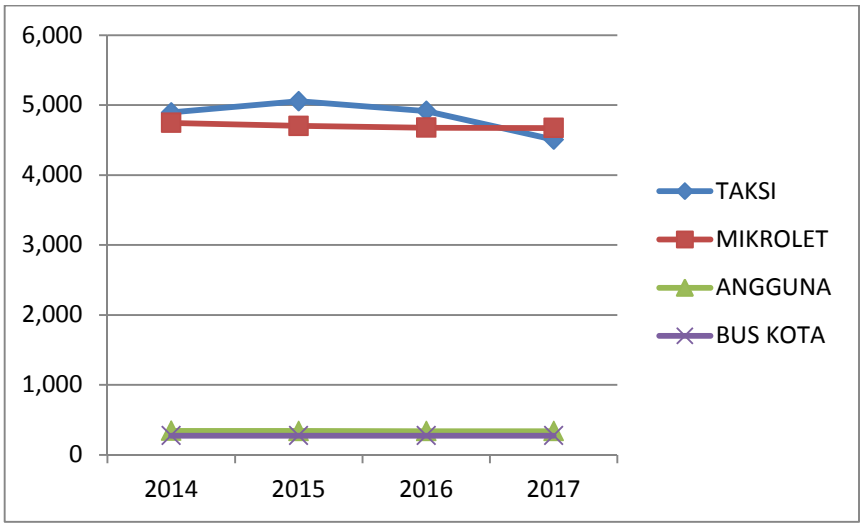
	Online	**Konvensional**	**Tradisional**
Keuntungan	Keleluasaan Hemat waktu Tarif murah Membuat pelanggan ketagihan	Keleluasaan Fokus pada pelayanan lokal	Interaksi sosial Dapat saling mengenal dengan penumpang lainnya. Wilayah tertentu.
Kerugian	Tidak dapat memilih driver. Ketergantungan pada aplikasi.	Harga lebih mahal dan penumpang dibatasi, relatif sedikit jumlahnya	Memakan waktu. Kurang aman. Kurang nyaman

Tabel 4.10 : Keuntungan dan Kelebihan Transportasi Online, konvensional dan Tradisional

Secara dimensi jasa yang diberikan adalah sama, yaitu mengantarkan penumpang dari tempat asal menuju tempat tujuan. Secara dimensi proses pelayanan memiliki perbedaan sebagaimana yang telah dijelaskan pada tabel diatas.

Transportasi online, transportasi konvensional dan transportasi tradisional saling bersaing dalam memberikan pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat. Meskipun ketiganya memiliki perbedaan yang sangat

mendasar, namun saling bersaing. Perkembangan teknologi menuntut untuk menciptakan inovasi baru agar perusahaan dapat bertahan. Menurut data Dinas Perhubungan Surabaya, menunjukkan bahwa jumlah transportasi konvensional menurun setelah berkembangnya transportasi berbasis online.



Gambar 4.25 : Grafik Transportadi di Kota Surabaya

Data tahun 2017 diambil oleh Dinas Perhubungan Surabaya per tanggal 8 maret 2017. Terlihat bahwa transportasi yang menurun jumlahnya adalah taksi. Hingga tahun 2016 taksi melakukan kerjasama dengan transportasi online. Seperti PT Blue Bird dengan Go-Car, PT Ekspres Group dengan Uber dan Orange Taxi dengan Grab. Sehingga saat ini persaingan yang terlihat jelas antara transportasi berbasis online, yaitu Go-Car, Uber dan Grab.

Transportasi berbasis online memiliki kelebihan berikut:

1. Mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi, sehingga menyesuaikan kebutuhan konsumen.

2. Go-Car, Uber, dan Grab adalah penyedia aplikasi yang menghubungkan mitra pengemudi dengan pelanggan, sehingga pengemudi bebas dalam bekerja.
3. Tarif yang diberikan tidak mahal, seimbang dengan pelayanan yang didapatkan oleh penumpang.
4. Memberikan pengahargaan kepada pelanggan dan pengemudi, sehingga pelanggan dan pengemudi akan menjadi lebih loyal.
5. Perusahaan tidak melakukan perekrutan pengemudi, namun pengemudi lah yang melakukan pendaftaran menjadi mitra.

	Grab	**Uber**	**Go-Car**
Jenis Mobil	Mobil dengan kapasitas kecepatan minimal 1000 cc dan untuk 6 penumpang	Mobil dengan kapasitas kecepatan minimal 1300 cc dan untuk 6 penumpang	Mobil dengan kapasitas kecepatan minimal 1000 cc dan untuk 6 penumpang
Pembayaran	Tunai atau dengan Grab Pay	Tunai atau dengan *credits card*	Tunai atau dengan GoPay
Tarif	Minimal Rp.10.000 Tarif tidak naik meskipun terkena macet. penerapan *Rush Hour*.	Minimal Rp.10.000 Tarif akan naik meskipun terkena macet. penerapan *Rush Hour*.	Minimal Rp.10.000 Tarif tidak naik meskipun terkena macet. Tidak ada *Rush Hour*.
Pembatalan	Tidak ada	Tarif Rp. 35.000	Tidak ada

Tabel 4.9: Perbandingan Grab, Uber dan Go-Car

Transportasi online saling bersaing untuk dapat menguasai pasar. Ketiganya menggunakan strategi fokus dengan menggabungkan *overall cost leadership* dan *diferensiasi*. Berikut adalah cara yang dilakukan dalam strategi persaingan pasar jasa:

1) *Seeking out low customer* (mencari pelanggan dengan biaya rendah)

   Transportasi berbasis online memberikan harga yang rendah kepada pelanggan. Jika di kalkulasi harga yang diberikan dibawah harga taksi, namun pelayanan yang di dapatkan seimbang dengan taksi.

2) *Standardizing a custom service* (membuat pelayanan lebih mudah)

   Aplikasi yang digunakan memudahkan konsumen untuk melakukan pemesanan. Konsumen tidak perlu menunggu lama dan mencari-cari angkutan, cukup memesan dan mendapatkan driver yang akan menjemputnya.

3) *Reducing the personal element in service delivery* (pengurangi personil dalam pemberian layanan)

   Transportasi online tidak memerlukan personil yang banyak, mitra driver bekerja untuk dirinya sendiri dan hasil yang didapatkan tidak perlu disetor ke perusahaan. Sehingga mitra driver bisa menentukan target pengahasilannya sendiri dalam satu hari.

4) *Reducing network cost* (menempatkan pusat kegiatan atau pusat perusahaan)

   Seluruh transportasi online berpusat di Jakarta dan memiliki kantor di daerah untuk melakukan aktivasi dan training pada mitra driver.

5) *Making the intangible tangible* (memberikan kesan yang berbeda)

   Transportasi berbasis online memiliki perbedaan dalam pelayanan. Selain itu setelah melakukan perjalanan pelanggan akan mendapatkan poin, yang mana poin tersebut dapat ditukarkan dengan bonus, sehingga membuat pelanggan ketagihan dan tertarik untuk selalu menggunakannya.

6) *Customizing the standard product* (konsumen dapat mengingat jasa tersebut)

   Selain poin yang diberikan, terdapat kode promo yang akan memberikan potongan harga kepada konsumen. Dengan potongan harga yang diberikan akan mengurangi tarif yang harus dibayarkan, sehingga konsumen akan lebih tertarik untuk menggunakannya.

7) *Reducing perceived risk* (mengenalkan dan menjelaskan produk kepada konsumen)

   Mitra driver transportasi online dengan ramah akan menyambut pelanggan. Selain itu juga akan menjelaskan kepada pelanggan keunggulan transportasi online, promo, pengumpulan poin dan metode pembayaran.

8) *Giving attenton to personal training* (pelatihan dan pengembangan karyawan)

   Sebelum melakukan perjalanan pertama, mitra driver akan dilatih untuk melayani pelanggan. Selain itu mitra driver juga diberikan pelatihan terkait penggunaan aplikasi transportasi online.

9) *Controlling quality*

Setelah perjalanan selesai, pelanggan dapat menilai driver dan memberikan kritik atau saran atas pelayanan yang diberikan. Pemberian penilaian atas layanan driver menjadikan evaluasi tersendiri. Bagi driver dengan nilai tertinggi akan mendapatkan insentif tambahan, sedangkan bagi driver yang mendapat nilai rendah, tidak akan memperoleh bonus tambahan.

Seluruh strategi diatas diterapkan oleh Go-Car, Uber dan Grab. Hingga tahun 2017, antara transportasi online di Kota Surabaya masih bersaing dengan sehat dan masih bertahan. Selain transportasi online menciptakan inovasi-inovasi baru, dengan layanan-layanan jasa yang memudahkan konsumen.

2. Analisis Strategi Persaingan Usaha Jasa Transportasi Online terhadap Undang-Undang Nomor 5 tahun 1999

Persaingan usaha antar transportasi online dan konvensional terjadi sebelum ada kerjasama antara mereka. Selain itu terjadi demonstrasi angkutan kota dikarenakan persaingan transportasi online tidak sehat dan peraturan Menteri Perhubungan belum diterapkan oleh transportasi online. Sehingga terdapat indikasi persaingan usaha tidak sehat dalam jasa transportasi.

Persaingan usaha tidak sehat dapat dilihat dalam perjanjian usaha yang dilakukan dan kegiatan usaha yang dilakukan. Dalam perjanjian yang dilarang sesuai UU nomor 5 tahun 1999 BAB III pasal 4, berikut adalah

analisa perjanjian yang dilarang sesuai dengan observasi dan wawancara yang penulis lakukan:

a. *oligopoli,* tiga perusahaan transportasi online saat ini memasuki kota-kota besar. Wilayah kota-kota yang dimasuki transportasi online hampir sama. Sedikitnya perusahaan yang memiliki jasa yang sama belum tentu menguasai pasar dan mengakibatkan harga tinggi. Dalam hal ini konsumen yang menggunakan jasa transportasi online hanya pengguna android, selain itu konsumen memilik menggunakan angkutan kota. Melalui observasi di Kota Surabaya, keadaan persaingan masih stabil. Angkutan kota masih berjalan sesuai dengan mestinya. Sedangkan taksi yang semakin menurun sudah melakukan kerjasama dengan transprtasi online sehingga saat ini taksi lebih efisien dengan pemesana yang lebih mudah.
b. *price fixing,* yaitu perusahaan menentukan harga tanpa melakukan kerjasama untuk menentukan harga. Tiga transportasi online memiliki kisaran harga masing-masing.
c. Pembagian Wilayah (*division of market allocation*), transportasi berbasis online memiliki wilayah sesuai dengan peraturan Menteri Perhubungan PM nomor 26 tahun 2017 tentang angkutan orang tidak dalam trayek.transportasi online beroperasi di dalam wilayah tertentu, yaitu hanya beroperasi antar wilayah Kota Surabaya. Sehingga transportasi online tidak melakukan persetujuan untuk pembagian wilayah.

d. Pemboikotan (*grup boycotts / horizontal refuse to deal*), perusahaan aplikasi transportasi berbasis online seperti Go-Car, Grab, dan Uber tidak hanya menyediakan akses untuk pemesanan mobil sewa. Namun juga memberikan peluang untuk ojek motor. Khususnya Go-Car memiliki jasa pelayanan lainnya seperti pengiriman barang, pembelian makanan secara online, salon kecantikan online dan lainnya. Sehingga pemilik usaha lain dapat melakukan aktivitas usaha dengan lebih efisien. Dari hal tersebut transportasi online mengajak perusahaan-perusahaan untuk bekerja sama, ini menunjukkan bahwa aplikasi transportasi online tidak melakukan pemboikotan.

e. *kartel*, dalam pelaksanaan usaha tidak terdapat kartel di dalamnya. Perusahaan menentukan harga sesuai dengan perhitungannya masing-masing, tidak melakukan perjanjian antar perusahaan.

f. *Trust agreement*, yaitu Go-Car, Grab dan Uber adalah perusahaan penyedia aplikasi pelayanan transportasi. Ketiganya melakukan perjanjian dengan taksi. Perjanjian tersebut adalah untuk menjadikan layanan taksi lebih efisien dan mampu bersaing dengan yang lainnya. Bukan berarti untuk memperbesar perusahaan. Perusahaan taksi tetap dikelola sendiri, namun layanan aplikasinya lah yang mengguanakan Go-Car, Uber dan Grab.

g. Perjanjian tertutup (*Exclusive dealing*), adalah Menteri Perhubungan pada tahun 2016 mengadakan pertemuan khusus dengan organda, KPPU dan penyedia layanan transportasi online. Dalam pertemuan

tersebut tidak ada perjanjian tertentu. Didalamnya membahas terkait keberadaan transportasi online hingga saat ini muncul Peraturan Menteri nomor 26 tahun 2017. Jadi perusahaan tidak melakukan perjanjian tertutup untuk penguasaan pasar atau yang lainnya.

Selanjutnya adalah analisa terhadap kegiatan-kegiatan yang dilarang dalam pelaksanaan bisnis sebagaimana termaktub dalam Bab IV meliputi 4 bagian dan 8 pasal, dari pasal 17 sampai dengan pasal 24, yaitu:

a. Larangan praktik monopoli dan monopsoni

   Monopoli adalah memusatkan kegiatan ekonomi yang mengakibatkan penguasaan pada jasa/produk tertentu. Sampai tahun 2017, keadaan pasar transortasi masih dalam keadaan stabil. Jasa transportasi berbasis online memiliki pesaing yang sama, karena tidak hanya satu perusahaan transportasi online di Surabaya. angkutan umum juga mampu bertahan dengan munculnya transportasi online ini, karena memang antara Grab, Go-Car dan Uber dengan angkutan umum memiliki pasar sendiri-sendiri. Sedangkan dengan taksi, taksi juga dapat berkembang dengan melakukan kerjasama. Sehingga transportasi online belum menguasai 50% pangsa pasar dan belum bisa dikatakan melakukan kegiatan monopoli. Selain itu juga belum bisa disebut dengan melakukan monopsoni.

b. Kegiatan menjual rugi (*predatory pricing*)

   Transportasi berbasis online memang memberikan tarif sangat murah, bahkan memberikan potongan harga untuk menarik pelanggan. Namun

hal itu tidak mengakibatkan transportasi lain rugi. Karena transportasi online juga menerapkan *rush hour* (jam sibuk), yang mana harga akan lebih mahal pada jam-jam tertentu.

c. Kecurangan dalam menetapkan biaya produksi

Peraturan Menteri perhubungan sudah menetapkan bahwa tarif yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan Gubernur di daerahnya. Apabila hingga waktu transisi belum dilaksanakan maka transportasi online tersebut akan mendapatkan sanksi.

Dari analisa tersebut dapat menunjukkan bahwa transportasi berbasis online tidak melakukan pelanggaran dalam perjanjian atau kegiatan-kegiatan bisnis. Persaingan di Kota Surabaya masih dalam taraf stabil. Hal ini sudah dijelaskan oleh Ketua KPPU dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya saat peneliti melakukan wawancara.

Sesuai dalam UU nomor 5 tahun 1999 pasal 35, Komisi Pengawas Persaingan Usaha memiliki tugas untuk melakukan penilaian terhadap kegiatan dan perjanjian yang mengakibatkan persaingan usaha tidak sehat serta mengambil tindakan sesuai kewenangan yang diatur. Kemudian pada padal 36, kewenangan Komisi Pengawas Persaingan Usaha adalah menerima laporan, melakukan penelitian, penyelidikan, menyimpulkan hasil penyelidikan serta memanggil pelaku usaha yang melakukan perjanjian dan kegiatan pelanggaran. KPPU juga memiliki kewenangan untuk memutuskan dan menetapkan kerugian atas tindakan pelanggaran

tersebut, serta menjatuhkan sanksi berupa tindakan administratif kepada pelaku usaha.

Dari tugas dan kewenangan Komisi Pengawas Persaingan Usaha tersebut, KPPU belum melihat adanya kegiatan atau perjanjian yang mengaibatkan pelanggaran. Dari pengamatan dan penilaian Komisi Pengawas Persaingan Usaha, transportasi berbasis online merupakan inovasi baru dalam bisnis jasa transportasi, hal ini merupakan perkembangan yang baik dalam bisnis, dari sistem transportasi tradisional menjadi sistem transportasi digital yang menguntungkan konsumen / pengguna. Oleh sebab itu, munculnya transportasi online tidak melanggar peraturan Undang-Undang Nomor 5 tahun 1999, masih dalam taraf persaingan usaha yang sehat.

3. Strategi Persaingan Usaha Jasa Transportasi Online ditinjau dari Hukum Bisnis Islam

   a. Jasa Transportasi Online ditinjau dari Prinsip Bisnis Islam

      Transportasi berbasis online merupakan inovasi baru dalam pelayanan jasa transportasi. Hal ini menunjukkan perkembangan ekonomi semakin pesat, sehingga muncul inovasi baru yang menggabungkan jasa dengan teknologi informatika. Inovasi yang dilakukan pelaku bisnis diperbolehkan, asal sesuai dengan aturan-aturan pemerintahan dan agama, karena Indonesia merupakan negara yang beragama sesuai dengan Idiologi Bangsa.

Sesuai dengan hasil observasi dan wawancara analisis bisnis transportasi berbasis online terhadap pirnsip-prinsip bisnis islam adalah sebagai berikut:

a. Kebebasan dalam usaha ekonomi

Islam menjunjung tinggi kebebasan dalam usaha ekonomi. Pelaku usaha bebas menciptakan inovasi baru yang sesuai dengan perkembangan zaman.

Transportasi berbasis online terus menciptakan inovasi baru dan menyesuaikan dengan berkembangnya teknologi dan komunikasi. Dengan menggunakan aplikasi, konsumen dapat melakukan pemesanan kepada driver, dan langsung terhubung dengan driver. Sehingga aplikasi tersebut memudahkan konsumen.

Driver yang sudah terdaftar, secara langsung melakukan kontrak dengan perusahaan transportasi online. Perusahaan dan driver tidak berperan sebagai atasan dan bawahan, namun sebagai mitra atau rekan kerja. Disini keduanya mendapatkan keuntungan dan driver juga tidak ada unsur paksaan dalam melakukan pekerjaan.

Kebebasan dalam bisnis tercipta dengan persetujuan bersama. Adanya kebebasan bisnis bukan berarti bebas dalam bertindak, namun harus tetap mematuhi aturan agama. Dalam pelaksanaan transportasi online, driver tidak terikat jam kerja, bebas menentukan jadwal dan menentukan target pengasilan yang didapatkan dalam satu hari. Semakin baik pekerjaan driver, perusahaan akan memberikan bonus di

setiap minggunya. Sehingga akan menambah semangat driver dalam berkerja.

b. Keadilan/persamaan

Bisnis jasa transportasi online harus terdapat keadilan. Pelaku usaha wajib menciptakan suasana bisnis yang adil di setiap transaksinya, dalam artian antara driver ataupun penumpang tidak merasa dirugikan.

Driver mendapatkan penghasilan dari order yang didapatkan. Jumlah order yang semakin banyak akan menambah bonus yang diberikan oleh perusahaan. Perusahaan transportasi online tidak memotong penghasilan yang didapatkan oleh driver. Sedangkan tarif yang ditentukan oleh perusahaan termasuk kedalam tarif yang rendah. Jika perusahaan memberikan promo kepada pelanggan, perusahaan tidak memotong penghasilan driver, penghasilan driver tetap sejumlah tarif sebelum mendapatkan promo.

Prinsip ini belum sepenuhnya diaplikasikan, karena dari segi pembayaran perusahaan transportasi online menentukan waktu-waktu tertentu untuk memberikan potongan harga, dan waktu tertentu pada saat jam sibuk pelanggan tidak akan mendapat potongan harga, justru akan mendapatkan tambahan harga (*rush hour)*. Tambahan harga ini yang tidak sesuai dengan prinsip keadilan dalam transaksi.

c. Etika

Pelaksanaan bisnis harus sesuai dengan nilai-nilai agama. Jasa transportasi online memberikan pelayanan terbaik kepda pelanggan.

Driver harus melayani pelanggan dengan ramah. Transaksi yang dilakukan antara driver dengan pelanggan juga harus sesuai dengan tarif yang tertera, driver tidak boleh meminta tambahan selain tarif yang tertera.

Untuk menilai kinerja driver, setelah pelanggan sampai di tujuan, ia harus melakukan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan driver. Sehingga apabila ada driver yang tidak jujur akan mendapatkan peringatan dari perusahaan.

Jasa yang diberikan seimbang dengan tarif yang dibayarkan. Pelayanan yang baik dan membuat pelanggan tertarik untuk terus menggunakan jasanya. Diantara ketiga jasa transportasi online, hanya Go-Car yang memiliki misi sosial. Go-Car memberikan santunan kepada keluarga driver yang sedang sakit.

Selanjutnya hubungan antara perusahaan transportasi online dengan driver adalah rekan kerja, sehingga mitra pengemudi lebih suka memilik transportasi online yang bisa berbagi waktu dan tidak terikat oleh perusahaan.

b. Analisa Transaksi Sewa Jasa Transportasi Online

Transaksi jasa transportasi online menggunakan akad sewa. Yang mana pengemudi akan mengantarkan penumpang sampai ke tempat tujuan dan penumpang memberikan imbalan upah sebagai jasa pengemudi.

Ijarah merupakan transaksi yang memiliki manfaat, penumpang dan pengemudi mendapatkan manfaat dari transaksi yang dilakukan. Penumpang memperoleh manfaat dengan diantarkan ke tempat tujuan dengan cepat dan mudah, sedangkan pengemudi akan diberikan imbalan atas jasanya. Transaksi ini akan sah dalam hukum islam jika memenuhi rukun dan syarat sebagaimana berikut:

1) Pelaku akad (*al-mu'jir* dan *al-musta'jir*)

   Dalam hal ini pelaku akad adalah pengemudi dan penumpang. Pengemudi adalah *al-mu'jir* dan penumpang adalah *al-musta'jir*. Syarta pelaku akad adalah:

   a) Berakal, yaitu *ahliyatul aqidaini* (cakap berbuat). Menurut ulama' syafi'iyah cakap hukum adalah baligh dan berakal, jual beli tidak sah dilakukan oleh anak kecil, orang gila, hamba, dan orang buta. Menurut ulama' hanabilah jual transaksi oleh anak keil dengan jumlah yang sedikit hukumnya adalah sah. Sehingga sesuai persyaratan menjadi pengemudi, yaitu 21 tahun, umur tersebut menunjukkan bahwa seseorang sudah cakap hukum dan tentunya berakal mampu mengemudikan mobil dengan baik dan berperilaku baik. Transportasi online Grab, Uber dan Go-Car memberikan persyaratan maksimal umur 21 tahun dan akan dilakukan training untuk sebelum pengemudi bekerja. Dari segi pengemudi transaksi yang dilakukan sudah sesuai dengan syaratnya, namun transportasi

online dapat digunakan oleh penumpang manapun, dari anak-anak hingga dewasa. Pengemudi juga menjelaskan bahwa banyak anak-anak yang sudah menggunakan jasa transportasi online, hal ini tidak sesuai dengan pendapat ulama' syafiiyyah karena anak-anak belum baligh dan belum cakap hukum, namun ulama' Hanabilah mnyatakan bahwa anak-anak bisa melakukan transaksi seperti sewa jasa transportasi ini, karena transaksi yang dilakukan dalam jumlah sedikit dan dapat dilakukan oleh anak kecil.

b) Saling Ridha, transaksi yang dilakukan dalam transportasi berbasis online atas dasar saling ridho. Antara pengemudi dan penumpang dilakukan dengan menggunakan aplikasi. Penumpang dapat melakukan pemesanan dan mendapatkan pengemudi dari aplikasi, sebelum pengemudi datang penumpang dapat memilih untuk melanjutkan pemesanan atau membatalkannya, dari situ dapat diartikan bahwa penumpang tidak terpaksa dalam transaksi transportasi online.

   Pembatalan yang dilakukan penumpang tidak akan dikenakan biaya jika menggunakan Grab atau Go-Car, namun apabila menggunakan Uber penumpang akan dikenakan biaya pembatalan. Sehingga dalam Uber bisa terdapat unsur terpaksa, karena jika penumpang ingin membatalkan pesanan ia harus membayar sejumlah uang pembatalan.

2) Shighah

Shighah yaitu ijab dan qabul. Transaksi transportasi online dilakukan dengan ijab dan qabul yang tidak diucapkan secara langsung. Pada saat pemesanan penumpang dan pengemudi akan mengetahui jauh jarak tempuh perjalanan dan tarif yang harus dibayar, jika penumpang setuju maka ia harus membayar sejumlah tarif tersebut, dengan cara menekan tombol ‘pesanan’ pada aplikasi akad sewa tersebut dilakukan.

3) *Ma’qud ‘Alaih* (Manfaat dan Upah).

Transaksi yang sesuai hukum bisnis islam harus memberikan manfaat kepada kedua belahh pihak. Untuk melihat manfaat tersebut, maka jasa harus sesuai dengan syarat-syarat berikut :

a) Objek yang di-*ijarah*-kan dapat diserahterimakan baik manfaat maupun bendanya, maka tidak bolah menyewakan sesuatu yang tidak dapat diserahterimakan.

   Objek transportasi online sudah jelas, yaitu pengemudi memberikan jasa untuk mengantarkan penumpang hingga ke tempat tujuan, dan penumpang menerima manfaat dengan jasa tersebut.

b) Manfaat dari objek yang di-*ijarah*-kan harus sesuatu yang dibolehkan oleh syara’. Jasa transportasi adalah objek sewa

yang diperbolehkan oleh syara'. Karena memberikan manfaat yang besar dalam bidang angkutan.

c) Manfaat dari objek yang akan di-*ijarah*-kan harus diketahui sehingga perselisihan dapat dihindari. Pihak penumpang memahami dan mengetahui bentuk jasa yang diberikan oleh pengemudi, karena sudah jelas bahwa transportasi berbasis online memberikan jasa tumpangan kepada penumpang dan pengemudi wajib mengantarkannya hingga tempat tujuan.

d) Obyek *ijarah* harus diketahui dengan jelas bentuk, ukuran, sifat, tempat.

   Bentuk objek ijarah adalah jasa dalam mengantarakan penumpang dari tempat awal ke tampat tujuan. Ukuran jarak tertera dalam aplikasi masing-masing pelaku akad. Tempat awal dan tujuan penumpang juga sudah tertera dalam aplikasi dengan menggunakan *maps* online, yang mana langsung menunjukan arah ke tempat tujuan..

e) Diketahui batas waktunya, awal dan akhirnya.

   Pada saat pemesanan akan diketahui jarak tempuh dan waktu sampai ke tempat tujuan, keterangan tersebut ada dalam aplikasi pelaku akad.

f) Objek Benda yang disewakan disyaratkan kekal '*ain* (zat) nya.

   Sewa dalam bentuk jasa tidak diketahui zat nya secara jelas, namun jasa yang diberikan oleh transportasi online sesuai

dengan prinsip pelayanan yang baik sesuai dengan syarat-syarat transaksi.

Upah atau imbalan harus memenuhi syarat sebagaimana berikut:

a) Upah atau imbalan adalah sesuatu yang dianggap harta dalam pandangan syari'at (*mal mutaqawwim*) dan diketahui secara jelas jumlah, jenis dan sifatnya. Pembayaran atas jasa yang diberikan jelas jumlahnya sesuai dengan yang tertera dalam aplikasi. Sebelum melakukan pemesanan penumpang akan mengetahui tarif yang harus dibayar, begitu pula pengemudi juga akan mengetahui upah yang akan didapatkan sebelum menerima pesanan tersebut.
b) Upah atau imbalan bukan manfaat atau jasa yang sama dengan yang disewakan. Upah dalam transaksi jasa transportasi onlineadalah berupa pembayaran langsung tunai maupun non tunai.
c) Jika menyewa barang, maka uang sewa dibayar pada akad sewa, begitu juga transaksi dalam jasa transportasi online langsung dibayar setelah jasa dilakukan.

Dari analisa diatas dapat diketahui bahwa transaksi yang dilakukan oleh pengemudi dan penumpang transportasi online sesuai dengan rukun dan syarat sewa-menyewa. Hanya pada perusahaan Uber yang terindikasi akan adanya keterpaksaan dalam transaksi tersebut, karena

penerapan biaya pembatalan. Sehingga penumpang tidak dapat leluasa dalam memilih transaksi.

c. Jasa Transportasi Online ditinjau dari Larangan Bisnis Islam

Jasa transportasi online di Surabaya dari segi bisnis islam terdapat beberapa hal yang kurang sesuai. Strategi yang diterapkan oleh perusahaan, pemberian poin terhadap penumpang dan driver dan lainnya. Analisa jasa transportasi online Go-Car, Grab dan Uber dalam bisnis islam adalah sebagaimana berikut.

1) Praktik Riba

Riba adalah tambahan, merupakan mengambil harta milik orang lain. Transportasi online memberikan tambahan harga kepada penumpang pada jam-jam tertentu. Uber memberikan tambahan pembayaran jika terjadi kemacetan dan jam sibuk. Grab memiliki tarif tersendiri untuk jam sibuk (*rush hour*). Hal ini menjadikan tarif tidak menentu. Terdapat permainan tarif, sehingga pemilik usaha memanfaatkan waktu jam sibuk untuk tarif mahal. Dengan terpaksa penumpang yang membutuhkan akan tetap menggunakan jasa transportasi tersebut. Uber juga memberikan tambahan tarif apabila macet total ditambah dengan hujan. Uber juga tidak memberikan tarif pasti kepada pelanggan, dalam aplikasi pelangan akan melihan kisaran harga yang diberikan. Sehingga pelanggan akan tau berapa tarif perjalannya ketika sudah sampai di tempat tujuan.

Hal-hal diatas mengindikasikan adanya riba, seperti dalam Surat Ar-Rum ayat 39 berikut:

وَمَآ ءَاتَيۡتُم مِّن رِّبٗا لِّيَرۡبُوَاْ فِيٓ أَمۡوَٰلِ ٱلنَّاسِ فَلَا يَرۡبُواْ عِندَ ٱللَّهِۖ وَمَآ ءَاتَيۡتُم مِّن زَكَوٰةٖ تُرِيدُونَ وَجۡهَ ٱللَّهِ فَأُوْلَٰٓئِكَ هُمُ ٱلۡمُضۡعِفُونَ ٣٩

dan sesuatu Riba (tambahan) yang kamu berikan agar Dia bertambah pada harta manusia, Maka Riba itu tidak menambah pada sisi Allah. dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, Maka (yang berbuat demikian) Itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya). (Q.S Ar-Rum: 39)

penambahan tarif yang tidak sesuai dengan tarif normal dengan alasan jam yang sibuk merupakan riba. Riba ini muncul ketika terdapat perbedaan waktu dalam transaksi terdapat perubahan atau tambahan harga.

Sistem tarif yang seperti ini tidak sesuai dengan hukum islam, karena mengandung riba atau tambahan harga. Penggunaan jasa pada jam biasa dengan penggunaan jasa pada jam sibuk terdapat perbedaan. Dan penambahan harga di jam sibuk merupakan riba.

2) Gharar dan Maysir

Gharar merupakan ketidak pastian atau resiko yang disebabkan karena kuragnya kejelasan. Sedangkan maysir adalah harta kekayaan yang didapatkan dengan mudah.

Transportasi online memiliki driver yang bekerja dengan bebas dan driver yang menentukan target penghasilannya detiap

hari. Insentif yang didapatkan juga sesuai dengan kerja driver. Selain itu driver harus mengumpulkan poin. Semakin banyak poin yang di dapatkan, maka semakin banyak penghasilan yang diperoleh. Grab memberikan penghargaan bagi driver yang mendapat trip banyak dalam satu minggunya, selain itu driver yang mendapat bintang terbanyak juga akan memperoleh reward. Uber juga memberikan insentif kepada driver setiap minggunya sesuai dengan trip yang didapatkan dalam satu minggu. Kemudian Go-car memiliki sistem yang sama. Memberikan insentif dan santunan kepada driver. Pemberian ini bukanlah gharar atau maysir. Pemberian ini adalah upah atas kerja keras driver dalam melayanan pelanggan.

Sedangkan token permainan koin yang terdapat pada Go-Car. Dengan menggeser koin maka pelanggan akan memperoleh poin, namun poin yang didapatkan tidak menentu dan tidak pasti, kadang poin besar dan terkadang hanya sedikit poin yang diperoleh. Ketidak jelasan ini hampir sama dengan penarikan undian. Pelanggan akan mendapatkan kesempatan satu token dengan satu trip. Namun tidak terdapat penarikan undian, poin yang didapatkan dapat digunakan langsung oleh pelanggan. Sehingga sistem tersebut hanyalah hadiah atas penggunaan Go-Car, tidak menunjukkan maysir atau gharar.

3) Larangan najash adalah sebuah praktik dagang dimana seorang penjual menyuruh orang lain untuk memuji barang dagangannya atau melakukan penawaran dengan harga yang tinggi agar calon pembeli lain tertarik dengan barang dagangannya.[71]

وَقَالَ ابْنُ اَبِى اَوْفى النَّاجِشُ اٰكِلُ رِبًا خَائِنٌ وَهُوَ خِدَاعٌ بَاطِلٌ لَا يَحِلُّ. قَالَ النَّبِيُّ

صَلىَّ اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْخَدِيْعَةُ فِيْ النَّارِ وَمَنْ عَمِلَ عَمَلًا لَيْسَ عَلَيْهِ اَمْرُنَا فَهُوَرَدٌّ

Ibnu Abi Aufa berpendapat: "Orang yang melakukan najasy adalah pemakan riba, ia berkhianat juga penipu yang bathil, lagi pula tidak halal. Nabi Muhammad SAW bersabda: penipuan berada di neraka, dan barang siapa yang melakukan sesuatu pekerjaan yang tidak ada pada urusan kami, maka ia ditolak.[72](HR. Bukhari)

Jika dilihat dalam prakteknya, transportasi online tidak menyuruh orang lain memuji barang dagangannya agar calon pembeli tertarik. Namun praktiknya dalam website, youtube dan media sosial lainnya terdapat pernyataan dari pengguna Grab, Uber ataupun Go-Car. Adanya pernyataan dari pengguna dapat mempermudah pencarian konsumen. Karena semakin baik pernyataan yang diberikan, maka semakin konsumen percaya dengan layanannya. Namun hal yang demikian dilarang dalam islam dan masuk ke dalam najash. Rosulullah SAW bersabda dalam riwayat Imam Bukhari:

---

[71] Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif….*, hal. 269

[72] Imam Abu Abdulloh Muhammad bin Ismail Al Bukhari., *Tarjamah Shahih Bukhari*…, Hal.257

عَنِ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللهُ عَنْهُمَا قَالَ : نَهَى النَّبِيُّ صَلىَّ اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنِ النَّجْشِ.

"*Rosululloh sallallahu alaihi wasallam melarang jual beli dengan cara najsy*" (HR. Brukhari)

Jika pernyataan yang diberikan oleh pelanggan adalah sesungguhnya itu tidak masuk kepada larangan ini. Namun jika pernyataaan itu hanya digunakan untuk menarik pelanggan lain maka tidak diperbolehkan. Pada saat observasi yang peneliti lakukan. Terdapat penawaran-penawaran yang diberikan untuk menggunakan transportasi online, bahkan terdapat promo yang diungkapkan dalam pernyataan pelanggan tersebut. Ketika dicoba, ternyata pernyataan yang diberikan hanyalah sebagai pancingan. Harga murah transportasi online hanya pada jam-jam terterntu dan saat jam sibuk harga justru bertambah dan promo tidak berlaku. Hal ini yang dilarang dan tidak boleh dilakukan dalam strategi pemasaran.

4) Talaqi rukban adalah perbuatan seseorang dimana dia mencegat orang-orang yang membawa barang dari desa dan membeli barang sebelum tiba di pasar.[73]

[73] *Ibid*

عَنْ عَبْدِ ا للهِ بْنِ عَبَّاسٍ رَضِيَ اللهُ عَنْهُمَا قَالَ نَهَى رَسُوْلُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنْ تُتَلَقَّى الرُّكْبَانُ وَأَنْ يَبِيعَ حَاضِرٌ لِبَادٍ قَالَ فَقُلْتُ لِابْنِ عَبَّاسٍ مَا قَوْلُهُ حَاضِرٌ لِبَادٍ قَالَ لَا يَكُنْ لَهُ سِمْسَارًا

Dari Abdulloh bin Abbas r.a, dia berkata, Rosulullah SAW melarang mencegat barang dagangan yang datang dan orang kota yang menjual barang bagi orang dusun. Aku (rawi) berkata: aku bertanya kepada Ibnu Abbas, apa makna perkataannya, 'orang kota menjual barang bagi orang dusun'. Maka dia menjawab, 'tidak mempunyai makelar'. (HR. Bukhari – Muslim)[74]

Jika transportasi umum lainnya memiliki tempat pangkalan atu halte, transportasi online langsung dapat menjemput pelanggan dilokasi sesuai dalam aplikasi. Hal ini menjadikan permasalahan. Hampir sama dengan menjemput pedagang sebelum sampai ke pasar. Namun, transportasi online adalah transportasi sewa, sehingga tidak termasuk menjemput pedagang sebelum sampai ke pasar, justru pelanggan tidak dapat menggunakan jasa transportasi online jika menghentikannya di jalan. Harus melakukan pemesanan dan mobil yang sudah di sewa akan menjemputnya. Sehingga bukan termasuk kedalam talaqi rukban karena jenis transportasi berbeda.

5) Larangan terhadap kecurangan takaran atau timbangan, adanya praktik ini adalah bentuk dari merampas hak orang lain. Praktik ini memimbukan ketidakpercayaan pembeli kepada pedagang. Allah berfirman:

[74] Mardani, *Ayat-Ayat dan Hadis…*,hal.109

أَلَّا تَطۡغَوۡاْ فِي ٱلۡمِيزَانِ ٨

supaya kamu jangan melampaui batas tentang neraca itu.(QS. Ar-Rohman: 8)[75]

Jika jual beli barang diukur dengan takaran, namun jasa transportasi dapat diukur dengan jarak yang dtempuh. Tarif penumpang didapatkan sesuai dengan jarang yang ditempuh. Jika per kilometer adalah Rp. 3.500, maka jarak 2 Km adalah Rp. 7.000. namun Go-Car, Grab dan Uber menetapkan harga minimum. Harga minimum adalah harga yang digunakan apabila pelanggan mengambil jarak dekat. Harga minimum yang diterapkan transportasi online di Surabaya adalah Rp. 10.000. Sehingga jika tarif Rp.7.500, maka peumpang harus membayar Rp. 10.000. Tarif ini menguntungkan driver namun merugikan penumpang. Karena terdapat kecurangan dalam jarak yang ditempuh, dengan tarif yang diberikan.

6) Larangan rekayasa harga. Harga di pasar tidak boleh diintervensi oleh siapapun.

   Transportasi online dengan memberikan harga yang berbeda di jam tertentu menunjukkan bahwa perusahaan melakukan rekayas harga. Selain itu tarif yang ditentukan tidak sesuai dengan ketentuan Gubernur. Seperti dalam hadis Nabi Muhammad saw.

[75] *Ibid*., hal 530

> *Anas meriwayatkan bahwa harga melambung pada masa Rasulullah saw. Kemudian mayarakat mengajukan usulan kepada Rasulullah "Ya Rosulullah hendaklah engkau menentukan harga", kepada Rasulullah "Sesungguhnya Allah lah yang menentukan harga, yang menahan, melapangkan, dan memberikan rezeki. Sangat aku harapkan bahwa kelak aku menemui Allah dalam keadaan tidak seorangpun dari kamu menuntutku tentang kedzaliman dalam darah maupun harta"*.
>
> Harga yang ditentukan di akhir pekan sangat murah, namun ketika memasuki jam *weekday* harga kembali mahal, khususnya pada jam berangkat kerja dan pulang kerja. Rekayasa harga ini akan merugikan penumpang. Bahkan mitra driver akan rugi jika pelanggan tidak menggunakan jasanya pada jam-jam sibuk (*Rush Hour*).

Analisa terkait strategi transportsi online terhadap hukum bisnis islam berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti. Pemilik perusahaan menggunakan strategi dalam pemberian tarif. Memanfaatkan waktu tertentu untuk mengambil keuntungan yang lebih. Sedangkan penumpang tidak dapat melakukan tawaran harga karena sudah ditetapkan dalam aplikasi. Hal ini tidak seimbang dan lebih menguntungkan pihak pemilik transportasi. Sedangkan dalam bisnis islam terdapat keadilan dan persamaan. Keadilan dalam memberikan harga yang sesuai dan pasti, sehingga driver dan penumpang sama-sama mendapatkan keuntungan. Selain itu unsur terpaksa harus dihilangkan, seperti Uber yang memberikan tarif pembatalan, jadi penumpang tidak dapat memilih melanjutkan pemesanan atau pembatalan, dengan terpaksa tetap melanjutkan pemesanannya.

Strategi persaingan usaha yang diterapkan transportasi online tidak sesuai dengan bisnis islam. Pemaparan diatas menunjukkan bahwa kegiatan transportasi online melanggar aturan bisnis islam, berupa riba, gharar, maysir, kecurangan takaran/timbangan dan rekayasa harga.