

PERSEPSI DRIVER PADA LAYANAN GRAB DI KOTA BATAM

Yobel Cesar Silitonga¹ Michael Jibrael Rorong²

¹Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam

² Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam

e-mail: pb151110022@upbatam.ac.id.com

ABSTRACT

This research was conducted to find out the perception and Grab service to the drivers in Batam city. The research method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. The informants in this study were the Grab drivers in Batam city as many as five people by looking for characteristics that fit the research topic. The analytical technique used in this study was phenomenology which was based on the experience of informants in the field and drawing conclusions. The data collection technique in this study was conducted by interviewing Grab drivers in Batam city related to the topic of this research, observing in the Batam city area by making observations which showed that there were activities between the driver's office and operational service offices, as well as library studies conducted by researchers reading library books and used of previous research as reference material perception is obtained based on observation, understanding and experience of students through being online motorcycle taxi drivers. The results of the research found based on the perception of Grab drivers in Batam City towards Grab services is that the drivers are still experiencing difficulties. This research is considered able to help the continuity of driver activities while in the field.

Keywords: Driver; Grab; Perception; Service.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi saat ini sangat cepat dan canggih. Pekerjaan dan kebutuhan orang-orang diberbagai juga menuntut serba cepat, praktis, dan murah. Dari sisi teknologi, memang masih banyak layanan masyarakat yang tetap menggunakan akses manual. Namun perkembangan digital era ini yang semakin canggih membuat berbagai inovasi-inovasi terhadap layanan masyarakat menjadi serba digital. Salah satu layanan tersebut adalah transportasi. Bertambahnya jumlah populasi

penduduk, kebutuhan transportasi pun semakin tinggi. Artinya pengguna layanan jasa transportasi ikut berkembang menjadi besar.

Sebagai salah satu negara yang memiliki populasi penduduk besar di dunia, Indonesia mempunyai potensi pasar industri transportasi yang sangat besar. Layanan transportasi yang dulunya manual, kini berpindah menjadi digital. Orang tidak perlu lagi menuju halte atau pangkalan taksi maupun pangkalan ojek untuk naik kendaraan. Mereka cukup memesan dari jarak jauh melalui layanan aplikasi yang berbasis online

Layanan transportasi berbasis aplikasi online yang hadir dengan berbagai kemudahan ini kemudian menjadi idola baru bagi masyarakat. Kepastian harga, kenyamanan di atas kendaraan, dilayani hingga depan pintu rumah, adalah konsep dari transportasi online saat ini.

Jika kita merujuk pada definisi pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang di perlukan. Maka konsep transportasi berbasis online ini sangat tepat dalam menerjemahkan definisi tersebut. *Grab* merupakan salah satu aplikasi transportasi berbasis online yang saat ini memiliki nama cukup besar dan sangat terkenal. *Grab* yang dahulu dikenal *Grab Taxi*, merupakan *startup* asal Malaysia yang mulai melebarkan sayapnya ke seluruh penjuru Asia Tenggara. *Grab* pertama kali menjejakkan kaki di pasar Indonesia pada Juni 2014 dengan layanan *Grab Taxi*. Seiring dengan popularitasnya yang semakin meluas, pada 2015 *Grab Taxi* melakukan ekspansi dengan merilis layanan ojek *online* yakni *Grab Bike*. Layanan ini pun bisa diterima dengan baik oleh masyarakat (Ling, 2016).

TINJAUAN TEORITIS

2.1. Fenomenologi Persepsi Merleau-Ponty

Menurut Merleau-Ponty asal usul fenomenologi di mulai dari Hegel (1770-1831) melalui Marxisme.

Menurut (Siti & Wayan, 2018: 126) Hegel memperkenalkan usaha pertama untuk meyelediki wilayah irrasional dan mengintegrasikannya ke dalam *reason*. Menurut Hegel *reason* lebih berpengaruh dari pada *intellect*. *Intellect* jika merujuk pada pemikiran Merleau-ponty adalah kesadaran yang cenderung idealis dan tertutup. Fenomenologi mulai di kenal karena dipelopori oleh Husserl.

Husserl melakukan kritik terhadap gagasan Brentano mengenai fenomenologi bahwa semua fenomena psikis dikarakterisasi oleh suatu aktivitas ‘mental’ yang mengarah kepada objek yang dinilai Husserl terlampaui psikologis. Sebelum Merleau-Ponty terdapat Jean Paul Sartre dan Heidegger yang mempelajari fenomenologi, namun terdapat perbedaan pandangan antara Merleau-Ponty dengan dua fenomenologi sebelumnya, bahwa itensitalitas kesadaran itu disangga oleh tahap prakesadaran (*level pre-conscious*) atau prarefleksi. Selain itu perbedaan tersebut terletak pada hal berikut.

Pembahasan Merleau-Ponty yang menyeluruh tentang tubuh yang mempresepsi. Presepsi bukan dalam pengertian indrawi. Tetapi dalam pemaknaan eksistensi. Sehingga tubuh bukan merupakan alat, tetapi merupakan struktur daging (*flesh*) yang *inhern* yang bersatu padu dengan ‘jiwa’ pada tahap prarefleksi tadi melalui pembahasannya yang komprehensif tentang tubuh, filsafat Merleau-Ponty di kenal sebagai tubuh subjek.

Adalah perkembangan gagasannya tentang bahasa. bahasa bagi Merleu-Ponty sungguh bersatu padu dengan manusia bertutur. Ada hubungan hidup antara bahasa dan subjek yang berbicara yang tidak dapat dipisahkan. Pikiran atau makna tidak mendahului perkataan tapi terjelma dalam perkataan itu sendiri berbicara menggunakan bahasa merupakan salah satu bentuk ekspresi. Gagasan Merleau-Ponty ini yang menempatkannya pada aliran strukturalisme awal. Beberapa ahli mengatakan bahwa justru linguistik mendapat perluasannya dalam fenomenologi. Sehingga linguistik bukan hanya sekedar 'alat' yang bersifat epistemologis tapi juga 'tujuan' yang bersifat ontologis.

Terdapat dua sistem yang membentuk kemunculan fenomenologi eksistensial, yaitu fenomenologi dan eksistensialisme. Asal muasal sistem filsafat fenomenologi bersandar pada idealisme objektif Hegel. Kemudian Brentano, Stumpf dan terutama Husserl yang mengembangkan tema-tema idealisme Hegel ke dalam kerangka metodologis menjadi sebuah ilmu pengetahuan yang solid yang disebut dengan fenomenologi. Beberapa tema-tema idealisme Hegel bersama dengan Schelling dibalikkan oleh Karl Marx dan dikonkretkan oleh Kerkegaard ke dalam kehidupan sehari-hari manusia, maka munculah beberapa bentuk tematis eksistensial, termasuk dalam arti tertentu beberapa filsafat Nietzsche. Dua tematis yang semuanya berasal dari

Hegel kemudian disatukan kembali oleh Jaspers dan Heidegger menjadi fenomenologi-eksistensial. Pada dua tokoh ini perkembangan fenomenologi eksistensial masih terbatas di Jerman. Namun setelah itu berkembang ke Prancis melalui Sartre dan akhirnya sampai ke Merleau-Ponty.

2.2. Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera. Stimulus yang di indera itu kemudian oleh individu diorganisasikan dan diinterpretasikan, sehingga individu menyadari, mengerti tentang apa yang di indera itu (Walgito, 2010: 100). Persepsi merupakan proses yang integrated dalam diri individu terhadap stimulus yang diterimanya. Karena persepsi merupakan aktivitas yang integrated dalam individu, maka apa yang ada dalam diri individu akan ikut aktif dalam persepsi. Maka dalam persepsi dapat dikemukakan karena perasaan, kemampuan berpikir, pengalaman-pengalaman individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antara individu satu dengan individu lain.

Rakhmat (2017: 50) menjelaskan persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah

memberikan makna pada stimulus indrawi (*sensory stimuli*). Selanjutnya (Slameto, 2013: 102) berpendapat bahwa persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Melalui persepsi manusia terus-menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihat, pendengar, peraba, perasa dan pencium.

Berdasarkan kutipan diatas, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses penyampaian informasi yang relevan yang tertangkap oleh panca indra dari lingkungan yang kemudian mengorganisasikannya dalam pikirannya, menafsirkan, mengalami, dan mengolah segala sesuatu yang terjadi dilingkungan tersebut. Bagaimana pun segala sesuatu seperti pengalaman terhadap objek, peristiwa dan hubungan-hubungan mempengaruhi persepsi karena persepsi dapat dikatakan sebagai kejadian pertama dalam rangkaian proses menuju perubahan stimulus menjadi tindakan yang berarti atau bermakna.

Persepsi terjadi di dalam benak individu yang mempersepsi, bukan di dalam objek, dan selalu merupakan pengetahuan tentang penampakan. Berikut adalah sifat-sifat persepsi menurut (Daryanto, 2016: 47):

1. Persepsi adalah pengalaman.

Untuk mengartikan makna dari seseorang, objek, atau peristiwa, kita harus memiliki dasar/basis untuk melakukan interpretasi. Dasar ini

biasanya kita temukan pada pengalaman masa lalu kita kepada orang, objek atau peristiwa tersebut, atau dengan hal – hal yang menyerupainya. Tanpa landasan pengalaman sebagai pembanding, tidak mungkin untuk mempersepsikan suatu makna.

2. Persepsi adalah selektif

Ketika mempersepsikan sesuatu, kita cenderung memperhatikan hanya bagian-bagian tertentu dari suatu objek atau orang. Dengan kata lain kita melakukan seleksi hanya pada karakteristik tertentu dari objek persepsi kita dan mengabaikan yang lain.

3. Persepsi adalah penyimpulan

Interpretasi yang dihasilkan melalui persepsi pada dasarnya adalah penyimpulan informasi yang tidak lengkap. Dengan kata lain, mempersepsikan makna adalah melompat pada satu kesimpulan yang tidak sepenuhnya didasarkan atas data yang dapat ditangkap oleh indra kita. Sifat ini saling mengisi dengan sifat kedua. Pada sifat kedua persepsi adalah selektif karena keterbatasan kapasitas otak maka kita hanya dapat mempersepsi sebagian karakteristik dari objek. Melalui penyimpulan ini kita berusaha untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap mengenai objek yang kita persepsikan atas dasar sebagian karakteristik dari objek tersebut.

4. Persepsi tidak akurat

Setiap persepsi yang kita lakukan, akan mengandung kesalahan dalam kadar tertentu. Biasanya ketidakakuratan ini terjadi karena

penyimpulan yang terlalu mudah atau menyamaratakan.

5. Persepsi adalah evaluatif

Persepsi tidak akan pernah objektif, karena kita melakukan interpretasi berdasarkan pengalaman dan merefleksikan sikap, nilai dan keyakinan pribadi yang digunakan untuk memberi makna pada objek persepsi. Jadi ketika pengalaman mendasari persepsi yang kita lakukan, maka tidak dapat dihindari terjadinya proses evaluasi.

Elemen-elemen persepsi dibahas oleh (Daryanto, 2016: 50):

- a) Sensasi penginderaan dan interpretasi. Ketika orang menangkap sesuatu melalui inderanya, maka secara simultan dia akan menginterpretasikan makna dari hasil pengindraannya.
- b) Harapan mempengaruhi persepsi terhadap diri pribadi seperti persepsi terhadap objek lainnya.
- c) Bentuk dan latar belakang. Orang yang mempersepsi, membedakan antara yang baik dari yang buruk, yang penting dari yang tidak penting, yang relevan dari yang tidak relevan. Dengan kata lain, persepsi mencakup perbedaan antara informasi yang menjadi 'figur' dan informasi yang menjadi *background*.
- d) Perbandingan. Ketika kita menghadapi sesuatu yang tidak sesuai dengan kriteria pembanding maka kita akan mengalami ketidaksesuaian kognitif, sehingga kita merasa perlu menyingkirkan ketidaksesuaian tadi sebagai upaya

untuk mengatasi ketidaksesuaian psikologis kita.

- e) Konteks selalu terdiri dari seperangkat fenomena objek yang sama dengan persepsi kita. Jadi jika kita mempersepsi objek atau peristiwa, konteksnya adalah objek lainnya atau peristiwa-peristiwa lainnya

Jenis – jenis persepsi

Menurut Zakiyah (2017: 2-3), setelah individu melakukan interaksi dengan obyek-obyek yang dipersepsikan maka hasil persepsi dapat dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Persepsi positif. Persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang diteruskan dengan upaya pemanfaatannya. Hal itu akan diteruskan dengan keaktifan atau menerima dan mendukung terhadap obyek yang di persepsikan.
- b. Persepsi negatif. Persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya atau kenal tidaknya) dan tanggapan yang tidak selaras dengan obyek yang di persepsi. Hal itu akan diteruskan dengan kepasifan atau menolak dan menentang terhadap obyek yang dipersepsikan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi itu baik yang positif maupun yang negatif akan selalu mempengaruhi diri seseorang dalam melakukan suatu tindakan. Dan munculnya suatu persepsi positif ataupun persepsi negatif semua itu

tergantung pada bagaimana cara individu menggambarkan segala pengetahuannya tentang suatu obyek yang dipersepsi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan data primernya yaitu narasumber atau informannya *driver* Grab di Kota Batam. Sedangkan data sekundernya literatur. Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi dan wawancara kepada *driver* dan teknik samplingnya adalah purposive. Dalam penelitian ini informan yang digunakan sebanyak 30 narasumber. Teknik analisis data lapangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Miles dan Huberman yang dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta interpretasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.1 Persepsi *Driver* tentang *Grab Bike* di Kota Batam

Grab Bike adalah layanan penumpang oleh konsumen melalui *driver* lewat aplikasi Grab. Konsumen yang memesan *Grab Bike* ini akan dijemput oleh *driver* untuk diantar ketempat yang dipesan oleh konsumen tersebut.

1. Salon Sitinjak

“Sering sekali narik *Grab Bike* dari pagi kalau tidak ada kerjaan lain selain Grab saya tetap nge-Grab. Menurut saya kalau masalah di *Grab Bike* itu tidak terlalu harus telepon *customer service* karena kalau kita sudah sampai di tempat *customer*

memesan kita kan di suruh mengeklik sampai. Terus kita tunggu sampai 10 menit yang tidak enaknyanya yang dapat seperti itu habis di waktu. Karena saya mengejar waktu ya selebihnya ya tidak apa apa.” (wawancara 29 Juli 2019).

2. Kaleb Hutabarat

“Saya jarang sekali menarik *Grab Bike* saya jadinya agak tidak terlalu peduli ya karena saya lebih sering di express sama food tapi sepengetahuan saya bike cuma antar orang dan resiko meminta tolong ke *customer service* sangat kecil.” (wawancara 30 juni 2019).

3. Eko Krisyanto

“*Grab Bike* saya jarang ada masalah sampai meminta layanan *customer service* tapi kadang jarak saja yang agak mengganggu sama titik penjemputan tidak sering tapi kadang kadang tidak sesuai titik.” (wawancara 29 Juni 2019).

4. Ridwan

”Kalau *Grab bike* saya tidak ada masalah yang pernah saya alami kalau ada masalah paling cuma di-*customer*-nya saja.” (wawancara 29 Juni 2019)

5. Azhar

“Masalah tidak ada cuma kadang *customer* saja yang buat salah titik posisi dia dimana tapi jemputnya dimana kalau soal layanan Grab tidak ada masalah narik di *bike* ini.” (wawancara 29 juni 2019)

6. Muhammad Zulfa.

“*Grab Bike* tidak pernah terjadi kendala soal layanan kalau ada pasti sistem lagi error tapi saya selama nge-Grab belum ada masalah apa

pun paling *customer* pesan salah titik atau order fiktif tetapi dari layanan *Grab Bike* tidak ada masalah.” (wawancara Desember 2019).

7. Agus

“Masalah pasti ada. Tapi itu masalah-masalah kecil. Terkadang ada *customer* yang salah membuat titik penjemputan sehingga saat menjemput order *Grab Bike* sedikit terkendala. Kalau layanan *Grab Bike* tidak ada masalah.” (wawancara 5 Januari 2020).

8. Vanbasten Simamora

“Saya jarang narik *Grab Bike*, karena lebih banyak ambil orderan *Grab Food*. Namun setahu saya, teman-teman yang mendapat orderan *Grab Bike* tidak mengalami kendala seperti layanan Grab lain pada umumnya. Kendala itu kalau ada pengguna baru yang belum paham aplikasinya sehingga salah dalam membuat titik penjemputan. Itu saja biasanya.” (wawancara 3 Januari 2020)

9. Antoni Sitinjak

“Selama saya menjadi *driver*, layanan *Grab Bike* cukup baik. Kalaupun ada masalah biasanya justru dari konsumen yang salah memberikan titik penjemputan atau order fiktif. Dan itu pun sangat jarang terjadi.” (wawancara 3 Januari 2020).

10. Jhon Tarigan

“Layanan *Grab Bike* cukup baik bagi *driver*. *Driver* hampir tidak mengalami masalah dalam layanan-layanan Grab. Kendala salah titik penjemputan dan order fiktif mulai berkurang dan tidak seperti awal-awal transportasi online ada.

Sebenarnya kalau *Grab Bike* masih enak daripada *Grab Food*, karena kalau tidak perlu modal dulu kalau konsumen memilih metode pembayaran *cash*.” (Wawancara 11 Januari 2020).

Berdasarkan hasil wawancara narasumber di atas, dapat dideskripsikan bahwa layanan *Grab Bike* tidak memiliki kendala atau permasalahan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi *driver* pada layanan *Grab Bike* cukup baik sebagai sebuah layanan transportasi berbasis aplikasi online.

4.1.2. Persepsi *Driver* Tentang *Grab Express* di Kota Batam

Layanan *Driver* kedua yang diklasifikasikan adalah *Grab Express*. Layanan ini adalah untuk melayani pengantaran sekaligus penjemputan barang, oleh konsumen melalui *driver* lewat aplikasi Grab. Cara kerja layanan ini hampir sama seperti kurir. Berikut ini akan disajikan hasil wawancara tentang *Grab Express* dengan para narasumber.

1. Indra Wijaya Sinambela

“Saya jarang mengambil layanan ini karena saya lebih fokus ke bike jadi saya tidak ada masalah dengan layanan ini (*Grab Express*).” (Wawancara 3 Februari 2020).

2. Sopian

“Selama saya di Golden Prawn saya tidak ada masalah ya cuma kalau GPS nyasar saya selalu telepon ke *customer* tempat pengantarannya makanya di sini kita sebagai *driver* perlu komunikasi yang bagus agar

bisa lancar pengantarannya dan juga harus hapal dengan lokasi.” (wawancara 30 juni 2019).

3. Kerwanto

“*Grab Express* baik-baik saja saya tidak ada masalah dengan *Grab Express*.” (wawancara 1 Februari 2020).

4. Sutikno

”Saya sering banget salah titik, ini lah yang dari dulu saya keluhkan dari *Grab* lokasi penjemputan tepat di aplikasi tapi titik tidak sesuai tanggapannya semoga bisa di perbaiki. Kalau mengeluh ke *customer service* tanggapan mereka baik. Kalau saya minta cancel dengan alasan yang masuk akal *customer service* akan membatalkan order atau pesanan.” (Wawancara 6 Januari 2020).

5. Donatus

“Saya pernah dapat *customer* salah titik pengantaran malah pernah penipuan di *Grab Express* untungnya saya cuekin.” (wawancara 29 Desember 2020).

6. Abdur Rahman

“Masalah *Grab Express* yang sering saya alami adalah titik penjemputan atau pengiriman barang yang tidak sesuai. Seperti misalnya di Lucky Plaza, cuma titiknya di batam centre terkadang saya menelepon ke *customer service* meminta cancel. Kemudian CS membatalkan pesanan. Layanan *customer service* *Grab* sangat ramah dan saya sering dapat seperti itu. Pernah suatu ketika saya sedang melakukan pengantaran *Grab Express E-Commerce* tulisan di aplikasi sama dengan pengantaran

tapi tempatnya bukan di situ. Apalagi saya tidak tahu jalan dan untungnya penerima barang saya bisa menghubungi nomor telfonnya sehingga pengiriman barang dapat diselesaikan. Layanan *Grab Express* memang tidak selalu seperti itu tapi kadang kala kejadian seperti ini membuat saya kesal mungkin saya juga kurang menguasai jalan sehingga terus bergantung dengan GPS.” (wawancara 29 Desember 2019).

7. Heri Sularso

“Layanan *Grab Express* biasanya rutanya lumayan panjang atau jarak jauh. Nah kendalanya biasanya *driver* tidak terlalu menguasai daerah pengiriman. Kalau salah titik penjemputan itu bisa kita hubungi pemesan, dan kalau lokasi tujuan pengiriman agak kesulitan dapat menghubungi penerima barang.” (wawancara 5 Januari 2020).

8. Abdul Jamal

“Saya jarang narik *Grab Express*, karena lebih banyak ambil orderan *Grab Food*. Namun setahu saya, teman-teman yang mendapat orderan *Grab Express* tidak banyak mengalami kendala seperti layanan *Grab* lain pada umumnya. Kendala itu kalau ada pengguna baru yang belum paham aplikasinya sehingga salah dalam membuat titik penjemputan. Itu saja biasanya.” (wawancara 3 Januari 2020)

9. Suhardi

“Selama saya menjadi *driver*, layanan *Grab Express* ini termasuk favorit karena tidak perlu modal seperti *Grab Food*. Dan kalau

misalnya ada orderan masuk dan kita tidak tahu sama sekali lokasi pengiriman atau tujuan, CS dari Grab mau membantu untuk cancel order dengan alasan dari *driver* yang cukup tepat.” (wawancara 3 Januari 2020).

10. Teguh Hermanto Turnip

“Layanan *Grab Express* cukup baik bagi *driver*. *Driver* hampir tidak mengalami masalah dalam layanan-layanan Grab. Kendala-kendala kecil adalah titik penjemputan dan order fiktif atau GPS yang kurang tepat. Kalau masalah GPS biasanya adalah teknis *smartphone*.” (Wawancara 11 Januari 2020).

Dari hasil wawancara tentang layanan *Grab Express* di atas, yang banyak menjadi kendala adalah akurasi GPS untuk penjemputan maupun pengiriman barang. Ini tentunya menjadi persoalan ketika *driver* harus menjemput maupun mengirim barang ke lokasi yang belum pernah di kunjungi atau yang belum diketahui. Sementara untuk masalah pelayanan keluhan dari *driver* kepada *customer service* Grab, para *driver* tidak memberikan catatan negatif. Respon yang baik dari *customer service* untuk menerima keluhan para *driver* memudahkan mereka dalam memberikan layanan kepada *customer* atau pelanggan *Grab Express* ini.

4.1.3. Persepsi *Driver* tentang *Grab Food* di Kota Batam

Grab Food adalah layanan aplikasi yang kegiatannya adalah melayani pemesanan menu makanan dan minuman oleh para konsumen

Grab melalui *driver* lewat aplikasi *online* Grab. Berikut hasil wawancaranya.

1. Juan Carlos

“Layanan *Grab Food* jarang saya ambil. Ya, karena saya harus singgah ke mall dan tidak tau tempat pesanannya dimana tapi pada saat saya mengambil orderan *Grab Food* saya belum pernah kena masalah.” (Wawancara 11 Januari 2020).

2. Marmo

“Saya pernah mendapatkan orderan fiktif dan saya melaporkan kejadiannya saya mendapatkan orderan fiktif tersebut. Lalu saya di suruh datang ke kantor Grab dan saya mendapatkan ganti atas apa yang saya beli. Jadi menurut saya asalkan orderan kita jalankan dengan benar Grab akan mengganti sepenuhnya. (Wawancara 11 Januari 2020).

3. Ambok Sempo

“Orderan fiktif belum pernah. Saya selalu mengambil *Grab Food* masalahnya belum pernah saya alami. Layanan *Grab Food* ini tidak pernah ada masalah buat saya.” (Wawancara 11 Januari 2020).

4. Silas

”Belum pernah kena order fiktif tapi semoga tidak, sejauh ini saya menggunakan layanan *Grab Food* masih aman.” (Wawancara 11 Januari 2020).

5. Daniel Silitonga

“Belum pernah dapat orderan fiktif tapi kalau tidak bisa dihubungin ya tidak di beli makanannya.” (Wawancara 11 Januari 2020).

6. Radot Charles

“Saya tidak pernah mendapatkan orderan fiktif. Saya pernah mengalami kejadian tidak bisa menyelesaikan orderan tapi cuma sekali saja selama saya menajaalInkan layanan *Grab Food*.” (Wawancara 11 Januari 2020).

7. Akbar

“Alhamdulillah, saya tidak pernah mendapat orderan fiktif. Hanya sebelum memesan orderan pasti saya hubungi dulu pemesannya. Ini standar pelayanannya supaya tidak salah order dan terkadang ada catatan-catatan kecil saat order. Tapi kalau tidak bisa dihubungkan ya tidak di beli makanannya.” (Wawancara 11 Januari 2020).

8. Arif Budiman

”Saya banyak ambil orderan *Grab Food*. Selama ini belum pernah kena order fiktif tapi semoga tidak. Sejauh ini selama saya menggunakan layanan *Grab Food* masih aman.” (wawancara 3 Januari 2020).

9. Bayu

“Saya sangat jarang ambil order *Grab Food*. Karena kalau pesanannya ke tempat makan atau rumah makan yang membutuhkan antrean panjang menurut saya ini membuang-buang waktu,” (wawancara 3 Januari 2020).

10. Heru

“Saya jarang ambil orderan *Grab Food*. Di tempat yang biasa saya mangkal, saya lebih banyak mendapat order *Grab Express*. *Grab Food* perlu modal kalau *Grab Express* tidak perlu.” (wawancara 5 Januari 2020).

Persoalan yang sering muncul dari jenis layanan *Grab Food* adalah adanya orderan fiktif dari konsumen. Hal ini tentu akan membuat *driver* menjadi rugi apabila pembayaran pemesanan menggunakan metode *cash* karena *driver* harus mengeluarkan biaya terlebih dahulu untuk pemesanan menu oleh konsumen. Secara umum para *driver* sangat memahami bagaimana jenis layanan ini dioperasikan. Tidak terlihat adanya permasalahan yang dialami oleh *driver* dalam penggunaan jenis layanan ini.

4.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui wawancara, pengamatan, dan analisa data, maka untuk menjawab fokus penelitian akan dijabarkan dengan mengacu pada teori fenomenologi terdapat metode analisis yang spesifik yang dikembangkan tulisan ini akan mengambil posisi untuk yang langkah-langkahnya sebagai berikut. Peneliti mendeskripsikan secara lengkap peristiwa atau fenomena yang dialami langsung oleh informan melalui penulisan transkripsi hasil wawancara dengan informan.

1. Tahap *horizontalization* (horizontalisasi): dari hasil transkripsi, peneliti menginventarisasi pernyataan pernyataan penting yang relevan dengan topik. Pada tahap ini, peneliti harus bersabar menunda penilaian (bracketing/epoche) artinya unsur subjektivitasnya jangan mencampuri upaya merinci poin-poin penting,

sebagai data penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara sebelumnya.

2. Tahap *cluster of meaning* (pengelompokan makna) selanjutnya, peneliti membuat klasifikasi pernyataan-pernyataan yang penting (poin-poin) ke dalam kelompok tema atau unit-unit makna, serta menyisihkan pernyataan yang tumpang tindih atau berulang ulang. Pada tahap ini dilakukan *structural description* (deskripsi tekstural) yaitu peneliti menuliskan bagaimana fenomena itu dialami oleh para informan, melihat konteks sosial, situasi dan kondisi fenomena terjadi.

3 Tahap deskripsi esensi: peneliti mengkonstruksi (membangun) deskripsi menyeluruh mengenai makna dan esensi pengalaman informan dari responden sebagai tanggapan untuk menghasilkan perubahan sikap. Berikut ini, akan dijabarkan tentang persepsi layanan *Grab* di Kota Batam berdasarkan data yang telah diperoleh dari lapangan.

Persepsi *Driver* Tentang Layanan *Grab* di Kota Batam.

Persepsi *driver* pada layanan *Grab* di Kota Batam ini difokuskan pada layanan roda dua yang terdiri dari *Grab Bike*, *Grab Food*, dan *Grab Express*. Ketiga jenis layanan ini disebut sebagai pelayanan ke dalam. Yaitu pelayanan dari pihak manajemen kepada karyawan yang dalam hal ini kedudukan *driver* adalah sebagai mitra *Grab*. Berdasarkan tiga layanan ini kita

akan melihat bagaimana pengalaman atau fenomena yang dialami oleh para *driver* selama menjadi mitra *Grab* di Kota Batam.

Layanan *Grab* roda dua jenis pertama dan paling umum diketahui banyak orang adalah *Grab Bike*. Jika melihat pernyataan maupun jawaban-jawaban dari narasumber atau informan mengenai layanan *Grab Bike*, layanan ini jarang berhubungan dengan *customer service* *Grab*. Bahkan jika ada kendala seperti menunggu pemesan datang, *driver* diberikan batas waktu 10 menit. Jarangnya *driver* layanan *Grab Bike* dalam berhubungan dengan *customer service* ini menunjukkan bahwa layanan *Grab Bike* jarang memiliki kendala. Ini dapat diartikan dari jawaban-jawaban pertanyaan kepada informan berdasarkan pengalaman lapangannya masing-masing. Hal itu juga menunjukkan bahwa persepsi *driver* pada *Grab* di Kota Batam khususnya pada jenis layanan *Grab Bike* cukup positif.

Layanan kedua adalah layanan *Grab Express*. Pada layanan ini *driver* lebih aktif berkomunikasi dengan *customer service*. Yang masih banyak dikeluhkan menjadi kendala adalah akurasi GPS untuk penjemputan maupun pengiriman barang. Hal ini memang menjadi persoalan ketika *driver* harus menjemput maupun mengirim barang ke lokasi yang belum pernah di kunjungi atau yang belum diketahui. Namun untuk layanan keluhan dari *driver* kepada *customer service* *Grab*, para *driver* tidak

memberikan catatan negatif. Respon yang baik dari *customer service* untuk menerima keluhan para *driver* memudahkan mereka dalam memberikan layanan kepada *customer* atau pelanggan *Grab Express* ini. Tidak adanya catatan negatif dari para *driver* kepala layanan Grab saat menerima order *Grab Express* menunjukkan bahwa persepsi layanan Grab terhadap *driver*nya cukup baik.

Jenis layanan roda dua dari Grab yang ketiga adalah *Grab Food*. Yang menjadi catatan kendala atau masalah dari para *driver* di layanan ini adalah adanya orderan fiktif dari konsumen. Hal ini tentu akan membuat *driver* menjadi rugi apabila pembayaran pemesanan menggunakan metode *cash* karena *driver* harus mengeluarkan biaya terlebih dahulu untuk pemesanan menu dari konsumennya. Selain itu tidak ada catatan masalah lain yang ditunjukkan oleh *driver* pada layanan jenis *Grab Food* ini. Kemudian langkah yang dilakukan Grab saat *driver*nya mengalami masalah di atas, pihak manajemen *Grab* melalui *customer service* meminta *driver* untuk datang ke kantor perwakilan *Grab* di Kota Batam. Pemanggilan ini dimaksudkan untuk memverifikasi orderan fiktif yang di dapat oleh *driver* tersebut. *Driver* yang mendapat order fiktif akan mendapat ganti rugi senilai nominal pemesanan dari pelanggan atau *customer* setelah menjelaskan kepada pihak manajemen. Persepsi yang terbangun di kalangan *driver*

terhadap sikap manajemen *Grab* ini cukup positif karena ketika menjadi mitra *Grab*, *driver* tidak merasa dirugikan atas kerugian yang ditanggung saat mendapat orderan fiktif tersebut.

Secara keseluruhan, persepsi *driver* pada layanan *Grab* di Kota Batam cukup positif. Hal itu dapat dilihat dari persepsi *driver* roda dua terhadap ketiga jenis layanan *Grab* yang diantaranya adalah *Grab Bike*, *Grab Express*, dan *Grab Food*. Bentuk layanan ke dalam atau terhadap karyawan yang dalam hal ini kedudukan *driver* sebagai mitra menunjukkan respon positif dari *Grab*. Sehingga pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi *driver* pada *Grab* di kota Batam adalah positif.

SIMPULAN

Persepsi *driver* pada layanan *Grab* jenis *Grab Bike* dapat dikatakan cukup positif. Layanan *Grab Bike* yang jarang mengalami kendala membuat *driver* sangat jarang bahkan hampir tidak pernah menghubungi *customer service* ini dapat diartikan dari jawaban-jawaban pertanyaan kepada informan berdasarkan pengalaman lapangannya masing-masing. Hal itu juga menunjukkan bahwa persepsi *driver* pada *Grab* di Kota Batam khususnya pada jenis layanan *Grab Bike* cukup positif. Persepsi *driver* pada layanan *Grab* roda dua yang kedua yaitu *Grab Express* menunjukkan catatan yang positif. Pada layanan ini *driver* lebih aktif

berkomunikasi dengan *customer service* dengan berbagai kendala seperti adalah akurasi GPS untuk penjemputan maupun pengiriman barang serta *driver* yang masih belum menguasai jalur dan alamat pengiriman maupun penjemputan barang. Pada persoalan ini *driver* tidak memberikan catatan negatif. Respon yang baik dari *customer service* seperti membantu *driver* dalam membatalkan orderan membuat persepsi *driver* kepada Grab juga menjadi catatan positif bagi layanan yang diberikan oleh Grab. Persepsi *driver* pada layanan Grab jenis roda dua yang ketiga yaitu *Grab Food* menunjukkan catatan yang positif. Catatan kendala atau masalah dari para *driver* di layanan ini adalah adanya orderan fiktif dari konsumen yang dapat membuat *driver* mengalami kerugian. Pada situasi ini, pihak Grab melalui *customer service* meminta *driver* untuk datang ke kantor perwakilan Grab di Kota Batam untuk memberikan ganti rugi kepada *driver* dari orderan fiktif tersebut. Langkah Grab ini membentuk persepsi di kalangan *driver* terhadap sikap manajemen Grab menjadi positif saat mereka menjadi mitra Grab. Karena *driver* tidak merasa dirugikan atas kerugian yang ditanggung saat mendapat orderan fiktif tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Batam, G. (2019). *Grab Batam Aplikasi Driver*. Batam.
- Creswell, John. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, Dan Campuran*. 4 ed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, Dan Campuran*. 4 ed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daryanto. (2016). *Teori Komunikasi*. Malang: Gunung Samudera.
- Daryanto dan Muljo Rahardjo. 2016. *Teori Komunikasi*. 1 ed. Yogyakarta: Gava Media.
- Digdoyo, Eko. 2015. *Ilmu Sosial dan Budaya Dasar*. 1 ed. ed. Rismansikumbang. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Emzir. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. 5 ed. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kriyantono, Rachmat. 2016. *TEKNIK PRAKTEK RISET KOMUNIKASI*. 6 ed. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. (2017). *CUSTOMER SERVICE EXCELLENT Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kriyantono, R. (2006). *Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Kurniawan, R. C. (2016). *Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah*. 10(3), 569–586.
- Ling, H. (2016). *Sejarah dan Perkembangan Perusahaan Grab*. 1–15.
- Littlejohn, S. W. (2014). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, J. (2017). *Psikologi Komunikasi*. Remaja Rosda Karya.
- Salim, A. (2016). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sani, Z. (2010). *Transportasi (Suatu Pengantar)*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sarwono, W. S. (2012). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Siti, K., & Wayan, S. I. (2018). *Metodelogi Penelitian Kualitatif Berbagai Pengalaman Dari Lapangan*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Slameto. (2013). *Belajar dan Faktor - Faktor yang Mempengaruhi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjarweni, V. wiratn. (2014). *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: PT. Pustaka baru.
- Tribunnews. (2019). *Momen Apresiasi Mitra, Semua Sopir Grab Kumpul di The Hills Hotel Batam* Artikel ini telah tayang di tribunbatam.id dengan judul *Momen Apresiasi Mitra, Semua Sopir Grab Kumpul di The Hills Hotel Batam*, <https://batam.tribunnews.com/2019/07/09/momen-apresiasi>.
- Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, A. (2016). *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Zakiah, S. (2017). *Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Cara Mengajar Dosen Terhadap Perilaku Asertif Mahasiswa*

Psikologi di Universitas Negeri
Surabaya. *Jurnal Psikologi
Pendidikan*, 4.