

ABSTRAK

Helmi Handika Wijaya (1199220035): **Analisis Sistem Bagi Hasil Grab Driver Dalam Perspektif Ekonomi Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanannya di Kota Bandung**

Grab merupakan perusahaan penyedia jasa layanan transportasi *online* di Indonesia yang memiliki banyak konsumen dan mitra pengemudi. Grab menerapkan sistem kemitraan dengan ojek *online*, dan sistem bagi hasil dengan persentase dalam memperoleh keuntungan. Dalam pelaksanaannya kerap kali terjadi ketidaksesuaian dengan harapan sehingga muncul keluhan dari berbagai pihak, seperti persentase bagi hasil yang tidak sesuai dengan ketentuan dan kualitas pelayanan mitra pengemudi yang tidak sesuai dengan harapan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan sistem bagi hasil dalam kemitraan Grab yang meliputi mekanisme pembagian hasil, porsi bagi hasil, penerapan tarif dasar bagi hasil dan peraturan yang mengaturnya dengan mengumpulkan fakta yang ada di lapangan. Selain itu penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari sistem bagi hasil yang diterapkan dalam aplikasi Grab Driver terhadap kualitas pelayanan yang diberikan mitra pengemudi Grab kepada konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada mitra pengemudi Grab dengan kriteria yaitu sudah menjadi mitra pengemudi Grab selama 1 tahun dan konsumen GrabBike di Kota Bandung dengan kriteria telah menggunakan jasa layanan GrabBike minimal 5 kali. Kuesioner digunakan kepada mitra pengemudi Grab dan konsumen GrabBike di Kota Bandung sebagai data pelengkap.

Hasil penelitian menunjukkan, sistem bagi hasil Grab sudah memenuhi unsur keterbukaan, keseimbangan dan keadilan. Dalam setiap orderan yang diterima mitra pengemudi, Grab sudah menjelaskan secara rinci tarif dan pendapatan masing-masing pihak yang meliputi, porsi bagi hasil, pendapatan setiap pihak dan tarif dasar bagi hasil. Sedangkan berdasarkan penilaian konsumen selama menggunakan layanan GrabBike di Kota Bandung, kualitas pelayanan yang diberikan pengemudi Grab berada pada kategori baik. Menurut penilaian mitra pengemudi Grab, sistem bagi hasil yang saat ini diterapkan sudah baik, sesuai dengan ketentuan.

Kata Kunci: GrabBike, Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan, Ekonomi Syariah