

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
ABSTRAK	vi
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	19
C. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	20
D. Rumusan Masalah	20
E. Tujuan Penelitian	21
F. Manfaat Penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
A. Penelitian Terdahulu	23
B. Konsep dan Teori	27
1. Konsep dan Teori Bagi Hasil	27
a. Pengertian Bagi Hasil	27
b. Akad Bagi Hasil.....	28
c. Bagi Hasil di Indonesia.....	30
d. Sistem Bagi Hasil Grab.....	32
2. Kemitraan (<i>Syirkah</i>).....	35
a. Pengertian Kemitraan (<i>syirkah</i>)	35
b. Rukun <i>Syirkah</i>	37
c. Macam-macam <i>Syirkah</i>	37
d. Sistem Kemitraan Grab dalam Perspektif Ekonomi Syariah	41
3. Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan	42

a.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	42
b.	Dimensi Kualitas Pelayanan	43
c.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	45
d.	Sistem Pelayanan Pengemudi Grab kepada Konsumen Grab.....	47
C.	Kerangka Berpikir.....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		50
A.	Metode dan Pendekatan	50
B.	Jenis dan Sumber Data	51
1.	Data Primer	51
2.	Data Sekunder.....	51
C.	Populasi dan Sampel	52
1.	Populasi.....	52
2.	Sampel.....	52
D.	Operasional Variabel.....	53
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	55
F.	Teknik Analisis Data.....	57
1.	Reduksi Data	57
2.	Penyajian Data.....	57
3.	Kesimpulan dan Verifikasi Data.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		59
A.	Hasil Penelitian	59
1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	59
a.	GrabBike	60
b.	GrabCar.....	60
c.	GrabFood	60
d.	GrabExpress.....	60
e.	GrabMart.....	60
f.	GrabJastip	61
2.	Sistem Kemitraan Grab di Indonesia	61
a.	Status Hukum Hubungan Grab dengan Mitra Pengemudi Grab	61
b.	Tarif Zonasi dan Besaran Potongan Bagi Hasil	62
B.	Pembahasan.....	64
1.	Analisis Sistem Bagi Hasil Dalam Aplikasi Grab Driver	64
a.	Transparansi dalam Sistem Bagi Hasil Grab	64

b. Proporsional dalam Sistem Bagi Hasil Grab	68
c. Adil dalam Sistem Bagi Hasil Grab	70
2. Analisis Kualitas Pelayanan.....	77
a. <i>Tangible</i> (Bukti fisik).....	79
b. <i>Reability</i> (Keandalan)	80
c. <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap).....	81
d. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	81
e. <i>Empathy</i> (Empati).....	82
3. Interpretasi dari Perspektif Ekonomi Syariah	87
a. Sistem Kemitraan Grab dalam Perspektif Ekonomi Syariah	87
b. Sistem Bagi Hasil Grab dalam Perspektif Ekonomi Syariah	88
BAB V PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	103

