

## BAB IV

### PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

#### A. Penerapan Tarif Angkutan Online pada Penyedia Jasa Transportasi Grab Indonesia di *Office* Grab Desa Bendiljati Wetan, Kecamatan Sumbergempol, Kabupaten Tulungagung

Dimanapun berada hampir seluruh wilayah Indonesia sudah ada *Grabbike* ini. *GrabBike* ini bertujuan untuk memudahkan para pengguna untuk menghindari kemacetan, menuju kesuatu tempat dan untuk membantu memenuhi kebutuhan. Seperti yang disampaikan Nuning Fitria Ningrum selaku pengguna transportasi ojek *online* Grab, mengatakan:

“Grab merupakan sebuah jasa yang menyediakan Ojek *Online*, pemesanan makanan secara online, pengantar barang secara *online*, bayar pulsa online, bahkan belanja *online*. Transportasi ini memudahkan masyarakat untuk membantu aktifitas sehari-hari.”<sup>1</sup>

Tidak hanya Nuning Fitria Ningrum yang menyatakan bahwa Grab itu seperti itu, Fadli Alvan Rozaki selaku pengguna transportasi ojek *online* Grab, mengatakan:

“Grab merupakan aplikasi dan sistem bisnis ojek yang berbasis *online*, ya saya pengguna Grab walaupun tidak sering, Keunggulan Grab menurut saya adalah mempermudah akses transportasi dan kita bisa diantar jemput sesuai dengan jarak terdekat kita.”<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Hasil Wawancara dengan Nuning Fitria Ningrum selaku pengguna Transportasi Online Grab Tulungagung, Pada Tanggal 2 Januari 2020 Pukul 15.30 WIB

<sup>2</sup> Hasil Wawancara dengan Fadli Alvan Rozaki selaku pengguna Transportasi Online Grab Tulungagung Tanggal 4 Januari 2019 Pukul 09.00 WIB

Selain pernyataan yang dikatakan Nuning Fitria Ningrum dan Fadli Alvian Rozaki yang mengatakan mengenai transportasi ojek *online* Grab, Ana Ayu Rufaida mengatakan:

“Kalau menurut aku, *Grab Online* itu pendapat saya bagus cuman tarifnya terlalu besar dan pengemudinya juga baik, ramah, sopannya juga ada. Terus itu kalau habis pesan itu, contohnya kalau pesan *Grab Food* selalu ada bintangnya disuruh ngisi bintangnya.”<sup>3</sup>

Aplikasi *Grab* menawarkan 5 pilihan layanan transportasi mulai dari taksi, mobil pribadi, sepeda motor hingga pengiriman paket untuk memenuhi kebutuhan penumpang. Fuad Fajrus Shobah selaku pengguna jasa transportasi *Grab*, mengatakan:

“*Grab* yang saya ketahui itu ya *Ojek Online* itu. Meskipun ojek *online* tapi tidak hanya ojek saja, dalam itu mengantar orang saja tapi juga mengantar pesanan makanan terus juga ada *Grab Car*. Transportasi ini masih dibutuhkan untuk masyarakat karena memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan.”<sup>4</sup>

Transportasi atau yang sering kita dengar pengangkutan merupakan suatu kebutuhan sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pada era zaman sekarang ini masyarakat mempunyai aktivitas yang beragam. Oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan aktivitas tersebut masyarakat memerlukan sebuah transportasi yang menunjang kebutuhan tersebut. Salah satu transportasi yang menunjang kebutuhan masyarakat Indonesia saat ini ialah transportasi yang berbasis *online*. *Grab* merupakan salah satu dari beberapa transportasi yang berbasis *online* yang begitu pesat

---

<sup>3</sup> Hasil Wawancara dengan Ana Ayu Rufaida Pengguna Transportasi Online *Grab* Tulungagung, Tanggal 4 Januari 2020 Pukul 12.52 WIB

<sup>4</sup> Hasil Wawancara dengan Fuad Fajrus Shobah selaku pengguna Transportasi Online *Grab* Tulungagung, Tanggal 4 Januari 2019 Pukul 13.10 WIB

perkembangannya seiring dengan perkembangan zaman modern pada era saat ini.

Tulungagung merupakan salah satu kota diantara sekian kota yang ada di Indonesia. Dimana kota ini terletak di Jawa Timur bagian selatan pulau jawa. Perekonomian dan kebutuhan masyarakat Tulungagung pada saat ini mengalami peningkatan yang begitu sangat pesat, ini terlihat dari banyaknya Pabrik-Pabrik, Tempat Wisata, Kampus dan lain-lain. Dalam hal ini banyak masyarakat membutuhkan transportasi yang memadai untuk memenuhi kebutuhan itu semua.

Perkembangan zaman yang berkembang pesat di Indonesia ini, Transportasi grab juga ikut serta dalam memenuhi kebutuhan manusia. Ini terlihat sejak tahun berdirinya Grab di Tulungagung pada tahun 2015 hingga saat ini, mengalami perkembangan yang begitu pesat. Masyarakat Tulungagung sangat merasakan dampak positif dari adanya Grab di wilayah tersebut.

Namun tidak sedikit pula permasalahan-permasalahan atau penilaian negatif dari masyarakat untuk Office Grab Tulungagung. Permasalahan-permasalahan tersebut tetap ada hingga sampai saat ini, salah satu contohnya yang kita bisa ketahui bersama yaitu saat kejadian ada sopir taksi yang menggedor-menggedor pintu mobil di RS. Iskak Tulungagung. Beberapa orang menilai dan tidak setuju adanya Grab Car tersebut karena tarif yang diberikan lebih murah daripada taksi mobil yang tidak bergabung dengan Grab. Mereka merasa hal ini mempengaruhi hasil penarikan taksi yang

mulanya mendapatkan banyak sekarang sangat turun begitu drastis. Seperti yang dikatakan Nuning Fitria Ningrum selaku pengguna jasa transportasi online grab, mengatakan: “Selain itu juga ada beberapa masyarakat ‘yang menyayangkan tarif grab naik dari sebelumnya tarif bawah empat ribu menjadi sembilan ribu’”.<sup>5</sup>

Di sinilah peneliti memperhatikan bagaimana kondisi transportasi *online* grab yang ada di Tulungagung mengalami persaingan yang begitu serius mengenai tarif. Banyak masyarakat yang keberatan mengenai tarif pada transportasi angkutan online grab yang ada di Tulungagung.

Pada perkembangan teknologi dan informasi di era modern ini, perkembangan itu sangat mempengaruhi kebutuhan yang diperlukan dan pola hidup masyarakat Tulungagung. Hal ini dapat ditunjukkan masyarakat sekarang lebih memilih sesuatu yang mudah, cepat, murah dan efisien. Seperti halnya pada kebutuhan sehari-hari masyarakat tulungagung menggunakan angkutan transportasi untuk memenuhi kebutuhan hidup seperti berangkat bekerja, berangkat sekolah, berangkat membeli sesuatu yang dibutuhkan. Masyarakat di Tulungagung lebih menginginkan tidak merepotkan dirinya sendiri untuk hal tersebut. Seperti yang dikatakan Nuning Fitria Ningrum selaku pengguna Driver Grab Motor Tulungagung mengatakan:

“Keunggulan transportasi online antara lain memudahkan penggunaanya kalau mau kemana-mana, terus kalau mau pesan

---

<sup>5</sup> Ibid.,

makanan atau antar barang itu lebih mudah, sekali pencet ke aplikasi langsung konek aplikasinya.”<sup>6</sup>

Pada kenyataannya kondisi transportasi di wilayah Tulungagung sangat mempengaruhi kebutuhan sehari-hari Seperti halnya pada lingkungan sekitar kampus IAIN Tulungagung dan sekitarnya banyak para mahasiswa yang membutuhkan transportasi untuk menuju ke kampus. Salah satu mahasiswa IAIN Tulungagung yang bernama Fuad Fajrus Shobah selaku pengguna jasa transportasi online, mengatakan: “Saya mengetahui banyak mahasiswa yang membutuhkan transportasi online grab untuk menuju ke kampus maupun memesan makanan atau mengirimkan barang”.<sup>7</sup>

Tidak hanya Fuad Fajrus Shobah saja yang menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat Tulungagung ini membutuhkan transportasi yang mudah, cepat, efisien dan murah. Walaupun transportasi umum yang tidak berbasis online banyak beredar seperti becak, ojek angkot bus dan lain-lain. Akan tetapi, masyarakat Tulungagung memilih transportasi yang mudah, cepat, efisien dan murah. Sebagaimana yang dikatakan oleh Fadli Alvian Rozaki selaku pengguna transportasi online grab, mengatakan: “Transportasi online yang banyak diminati masyarakat tulungagung pada saat ini adalah transportasi online grab yang memiliki keunggulan mudah, cepat, efisien dan biayanya terjangkau”.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Ibid.,

<sup>7</sup> Hasil Wawancara dengan Fuad Fajrus Shobah selaku pengguna Transportasi Online Grab Tulungagung, Tanggal 4 Januari 2019 Pukul 13.10 WIB

<sup>8</sup> Hasil Wawancara dengan Fadli Alvian Rozaki selaku pengguna Transportasi Online Grab Tulungagung, Tanggal 4 Januari 2019 Pukul 09.00 WIB

Sebagai transportasi pertama kali di Indonesia yang berbasis online perkembangan dan permasalahan yang ada pada saat itu begitu banyak menuai penilaian pro kontra di kalangan masyarakat. Sebagai perwakilan Perusahaan PT Grab Indonesia di Tulungagung yang dalam hal ini, Muhammad Luqman Hakim, mengatakan:

“Awal pertama kali Transportasi Grab masuk di Tulungagung pada tahun 2017 dimana pada saat itu saya sebagai Vendor itu penyelenggara, kayak kemarin di Jawa Timur ekspandnya Pak Danil dan setiap kota ada Vendorya. Kayak aku megang Blitar, Trenggalek dan Tulungagung. Vendor itu merupakan naungan badan hukum untuk menjembatani dengan pemerintah karena PT Grab merupakan transportasi berbasis online. Pertama Grab di Indonesia mengenai aplikasi online belum ada regulasi hukum dan payung hukum, akhirnya pemerintah mengkaji transportasi online grab keluarlah Peraturan Menteri 108 tahun 2017 cuman setahun keluar lagi Peraturan Menteri No 118 Tahun 2018. Peraturan-Peraturan terus dikaji oleh Pemerintah. Sistem pembayaran tarif sekarang tarif bawah Rp.9000 itu sesuai dengan aplikasi. Mengenai tarif pada grab tetap ada tarif bawah dan tarif atas, namun tetap ada promo. Jauh dekat ya tetap Rp.9000 mas iku jarak e 0-4 Kilometer. Grab sendiri ketahuan permainan monopoli usaha di Malaysia dan terkena denda sebesar 274 M itu dibebankan ya ndek ke customer secara tidak langsung, tapi ini banyak orang yang tidak taw. Tarifnya sendiri mobil motor kan beda, nah itu juga salah satu untuk menutup denda itu. Munngkin dibebankan pada sistem kenaikan tarif itu. Selain iku adane peraturan Keputusan Menteri Perhubungan No 348 Tahun 2019 iku ya salah satu pertimbangane mas. Lek ndek Grab Per Kilometer Rp.2000.”<sup>9</sup>

Permasalahan-permasalahan yang ada transportasi *online* pada saat ini masih banyak berada di kalangan masyarakat. Persaingan pelayanan dan harga yang membuat transportasi umum/konven dengan transportasi yang berbasis *online* Seperti yang diatakan Nuning Fitria Ningrum mengatakan :

“Kalau pernah melihat persaingan sih pernah, ya contohnya waktu di stasiun itu biasanya selain Grab itu juga ada ojek biasa terus ada becak

---

<sup>9</sup> Hasil Wawancara dengan Muhammad Luqman Hakim selaku Vendor Office Transportasi Onlline Grab di Desa Bendiljati Wetan Kecamatan Sumbergempol Kabupaten Tulungagung, Tanggal 22 Desember 2019 Pukul 11.37 WIB

ada bus juga kan biasanya kan berebut orang yang baru dari stasiun turun dari kereta itu berebut. Sampek kadang itu ojek biasa dengan ojek *online* grab itu membuat kesepakatan agar sama-sama cari untung-lah tidak ada yang dirugikan, ya sama-sama bersaing dengan cara yang sehat.”<sup>10</sup>

Berbicara mengenai tarif, tentu masyarakat menginginkan transportasi yang biaya jasanya tidak begitu mahal yang sesuai dengan kantong masyarakat. Sebagian Driver meyakini adanya peningkatan tarif ini membuat pengguna transportasi grab ini menurun. Seperti yang dikatakan M. Hasan Hendriansah selaku Driver Grab Tulungagung mengatakan:

“Ya dampaknya itu penumpang itu jadi kurang mas. Memang benar penumpang kurang. Kalau ada penumpang, saya suruh pakai OVO. Kalau pakai OVO itu hemat dan banyak promo. Tapi kebanyakan wong seng jarang paham karo promo”.<sup>11</sup>

Tidak hanya Nuning Fitria Ningrum yang pernah melihat persaingan dan permasalahan-permasalahan transportasi online Grab dengan transportasi umum/konven yang tidak berbasis online. Fuad Fajrus Shobah selaku pengguna transportasi *online* Grab, mengatakan:

“Pernah mas saya melihat persaingan Grab Bike dengan transportasi umum. Kan saya makan sama teman saya, nah tui ada segerombolan Grab juga order makanan disitu. Nah waku itu Grab ada percekcoakan dengan tukang becak yang merasa penghasilannya berkurang karena adanya Grab.”<sup>12</sup>

Fadli Alvian Rozaki merupakan pengguna transportasi *online* Grab mengatakan:

“Saya pernah melihat persaingan transportasi online Grab dengan ojek konven ketika di terminal Gayatri Tulungagung. Waktu itu ada

---

<sup>10</sup> Hasil Wawancara dengan Nuning Fitria Ningrum selaku pengguna Transportasi Online Grab Tulungagung, Pada Tanggal 2 Januari 2020 Pukul 15.30 WIB

<sup>11</sup> Hasil Wawancara dengan Muhammad Hasan Herdiansyah selaku Driver Transportasi Online Grab Tulungagung, Tanggal 4 Januari 2020 Pukul 09.40 WIB

<sup>12</sup> Hasil Wawancara dengan Fuad Fajrus Shobah selaku pengguna Transportasi Online Grab Tulungagung, Tanggal 4 Januari 2019 Pukul 13.10 WIB

seorang driver Grab masuk kawasan zona merah di dekat terminal, lalu akhirnya beberapa ojek umum meneriakinya untuk tidak dikawasan zona merah.”<sup>13</sup>

Ketidakpuasan atau merasakan dampak kenaikan tarif grab ini juga dirasakan para Driver Grab Tulungagung. Banyak masyarakat Tulungagung menilai keuntungan dari Grab sangat banyak diterima Driver. Seperti yang dikatakan Toni selaku Driver Grab Tulungagung, mengatakan:

“Potongane ndek Grab lumayan akeh mas 20% dari setiap transaksi, artine 9000 emang seng diterima grab tapi potongane diambil seko Dompot Kredit, gek olehe Point cuman titik. Iku yo dorong ngurusi masalah Oli, Bensin, Ban dan Sembarang kalire.”<sup>14</sup>

Permasalahan mengenai tarif transportasi grab dari dulu hingga sekarang tetap menuwai pro kontra dalam penerapan di masyarakat Indonesia. Dulu tarif Grab awal Rp. 4.000,- (empat ribu rupiah) dinilai merugikan bagi transportasi yang tidak berbasis *online* dan pada saat ini kenaikan tarif grab juga menuai permasalahan yang ada di kalangan masyarakat. Tambahan tarif pada transportasi *online* grab ini naik bukan tidak ada alasan atau tidak ada permasalahan-permasalahan pada driver grab. Seperti yang disampaikan Muhammad Fani selaku Driver Grab Tulungagung megatakan:

“Kesejahteraan Driver mas seng jelas, soale yo iku maw biyen kae kan Rp.4000 IAIN ke terminal sak munu. Balek 2x 3 orderan bensin 1

---

<sup>13</sup> Hasil Wawancara dengan Fadli Alvian Rozaki selaku Pengguna Transportasi Online Grab Tulungagung, Tanggal 4 Januari 2019 Pukul 09.00 WIB

<sup>14</sup> Hasil Wawancara dengan Toni selaku Driver Transportasi Online Grab Tulungagung, Tanggal 4 Januari 2020 Pukul 09.40 WIB



liter. biyen 1 liter Rp.7000, terus dipotong pajak. Yo memang tarif naik pajake yo munggah mas.”<sup>15</sup>

Kenaikan tarif Grab pada saat ini sangat dirasakan banyak komponen baik pengguna (customer) maupun driver grab itu sendiri. Seperti yang disampaikan Dendy Wijaya selaku Driver Grab Tulungagung, mengatakan:

“Dulu sekitaran wilayah RS.Iskak banyak Ibu-ibu menggunakan jasa transportasi grab untuk mengantar anaknya, namun setelah naiknya Tarif Grab, saat ini ibu-ibu yang dulu menggunakan jasa transportasi grab sekarang sangat berkurang untuk menggunakannya karena dirasa tarifnya terlalu mahal, Menurut saya perhitungan tarif Grab itu dilihat dari jarak. Di Grab per kilo itu Rp.2000 dan selaku driver saya ngikut dengan aplikasi, selebihnya saya tidak tau.”<sup>16</sup>

Semakin berkembangnya teknologi dan informasi pada saat ini. Perkembangan Driver-driver Grab yang tersebar di Indonesia semakin tahun semakin meningkat. Menurut Muhamad Hasan Herdiansyah selaku Driver Grab Tulungagung, mengatakan:

“Memang satu Jawa Timur, Tulungagung menempati posisi ke 3 sebagai orderan Grab teramai. Sebenare gini mas lek aku pribadi gak apa-apa mas , cuman ya agak disesuaikan mengenai tarif karena kan Driver semakin banyak.”<sup>17</sup>

Transportasi berbasis *online* ini bebas dalam tarif, bahkan perusahaan sendiri yang memberikan ketentuan tarif. Hal ini yang menimbulkan perselisihan antar transportasi *online* dan transportasi konvensional. Karena *online* bisa menentukan tarif serendah-rendahnya dan transportasi konvensional mengalami penurunan dalam pennggunaannya karena

---

<sup>15</sup> Hasil Wawancara dengan Muhammad Fani selaku Driver Transportasi Online Grab Tulungagung, Tanggal 4 Januari 2020 Pukul 09.43 WIB

<sup>16</sup> Hasil Wawancara dengan Dendy Wijaya Driver Transportasi Online Grab Tulungagung, Tanggal 4 Januari 2020 Pukul 09.43 WIB

<sup>17</sup> Hasil Wawancara dengan Muhammad Hasan Herdiansyah selaku Driver Transportasi Online Grab Tulungagung, Tanggal 4 Januari 2020 Pukul 09.40 WIB

masyarakat memilih transportasi yang lebih murah. Seperti yang dikatakan Pungky selaku Driver Grab, mengatakan: “Lek masalah tarif iku kita manut karo aplikasi mas, awakdewe driver gak iso piye-piye soale wes ditentukan kambek aplikasi Grab.”<sup>18</sup>

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 motor. Namun pada saat ini banyak masyarakat yang sudah jarang menggunakan transportasi *Grabbike* ini karena peningkatan tarif yang naik. Seperti yang dikatakan Ana Ayu Rufaida selaku pengguna transportasi Grab Motor, mengatakan:

“Saya disini sebagai pengguna itu, yo keberatan kalaw naik tarifnya, ya dibiasakan sederhana saja, Intinya itu gak usah naik-naik banget, kalaw dekat ya dipasin harganya. mosok plosokandang ke plosokandang tarifnya Rp.7000. Ya yang jelas itu jarak ke jaraknya itu dikira-kira, agar penumpang grab motornya itu tetap ada dan senantiasa menggunakan aplikasi ini. Kalau Grabnya naik, otomatis penggunanya akan malas mau ngeGrab.”<sup>19</sup>

Tidak hanya dikatakan Ana Ayu Rufaida menyatakan keberatan akan adanya penambah tarif transportasi *online* Grab Tulungagung. Nuning Fitria Ningrum selaku pengguna transportasi *online* Grab, mengatakan:

“Yang membuat pengguna grab agar turun karena kenaikan tarif grab itu, ya kalau bisa itu disesuaikan-lah dari harga makanannya atau barangnya yang dikirim itu dengan ongkirnya, maksudnya harus

---

<sup>18</sup> Hasil Wawancara dengan Pungky Driver Transportasi Onlline Grab Tulungagung, Tanggal 7 Januari 2020 Pukul 10.40 WIB

<sup>19</sup> Hasil Wawancara dengan Ana Ayu Rufaida selaku Pengguna Transportasi Online Grab Tulungagung, Tanggal 4 Januari 2020 Pukul 12.52 WIB

terjangkaulah bagi penggunaanya ya gak mahal-mahal banget dan terjangkau bagi penggunaanya.”<sup>20</sup>

Kenaikan tarif transportasi *online* Grab ini juga dirasakan oleh Fuad Fajrus Sbobah mahasiswa IAIN Tulungagung dan sekaligus sebagai pengguna transportasi online grab ini, mengatakan:

“Karena tarif naik itu keberatan juga mas, maksudnya naiknya gak speifisik, kenapa kok gitu, padahal kan dulu awalnya Rp.4000 kok tiba-tiba sekarang mejadi Rp.9000. Kan aku yo rodok kaget n bertanya-tanya mas kok bisa sampai seperti itu.”<sup>21</sup>

Selain apa yang dikatakan beberapa Konsumen/Pengguna Transportasi Online Grab Tulungagung mengenai keberatan kenaikan tarif Grab juga diungkapkan oleh Fadli Alvian Rozaki selaku pengguna transportasi online Grab, mengatakan:

“Setuju-setuju saja kalau menurut saya soalnya dengan kenaikan Grab akan membagi konsumen Grab dengan konsumen angkutan umum. Tapi naiknya biaya transportasi membuat saya ini mengganjal, apakah ada sesuatu yang melatar belakangi hal tersebut menjadi dinaikkan tarifnya dan kadang pandangan saya mengenai adanya tarif transportasi *online* Grab ini dinaikkan, ini menurut saya dikalangan mahasiswa terlalu kemahalan sedangkan kebutuhan mahasiswa juga semakin hari semakin meningkat.”<sup>22</sup>

Selain kenaikan tarif transportasi online grab ini, namun kenaikan ini apakah memberikan jasa asuransi dari pengguna transportasi *online* Grab. Semua tarif merupakan penghasilan yang diterima oleh Driver Grab Motor,

---

<sup>20</sup> Hasil Wawancara dengan Nuning Fitria Ningrum selaku pengguna Transportasi Online Grab Tulungagung, Pada Tanggal 2 Januari 2020

<sup>21</sup> Hasil Wawancara dengan Fuad Fajrus Shobah selaku Pengguna Transportasi Online Grab, Tanggal 4 Januari 2019 Pukul 13.10 WIB

<sup>22</sup> Hasil Wawancara dengan Fadli Alvian Rozaki selaku pengguna Transportasi online Grab Tulungagung, Tanggal 4 Januari 2019 Pukul 09.00 WIB

sedangkan pengguna angkutan umum terjamin oleh jasa raharja dalam tarif yang sudah ditentukan.

Seperti yang dikatakan Sukarji selaku Kabid Angkutan dan Sarana, mengatakan: “Lek masalah asuransi digrab ya aku gak eruh mas dan kurang taw soale data Grab Motor di Dinas Perhubungan gak ada. Masalah penerapan kenaikan tarif, ya seng taw perusahaan Grab”.<sup>23</sup>

Salah satu transportasi yang berbasis online yang ada di Indonesia tentu berbeda dengan transportasi pada umumnya. Kebanyakan masyarakat memilih transportasi yang murah, cepat dan efisien. Seperti yang dikatakan Hernowo selaku Pegawai Dinas Perhububungan Tulung bagian Kasi Angkutan tidak dalam Trayek, mengatakan :

“Kalau dibilang murah iya murah dan sekarang memang banyak yang turun penggunanya karena kenaikan tarif. Ketika kita minta data transportasi *online* motor dan mobil, itu yang dikasihkan cuman mobil. Tapi lek enek masalah karo ojek konven melayune neng kene.”<sup>24</sup>

Mengenai perturan transportasi online ini memang sudah diatur oleh Kementerian Perhubungan, namun masih banyak hal-hal yang perlu direvisi karena dalam prakteknya masih banyak permasalahan-permasalahan yang ada di kalangan masyarakat tentang transportasi Grab. Seperti yang dikatakan Ariyadi Achmad selaku Pegawai Dinas Perhubungan Tulungagung bagian Kasi Angkutan dalam Trayek, mengatakan: “Kalau di aturan Undang-Undang itu, justru sepeda motor tu tidak boleh di UU lalu lintas. Tidak untuk

---

<sup>23</sup> Hasil Wawancara dengan Sukarji Pegawai Dinas PerhubunganTulungagung bagian Kabid Angkutan dan Sarana), Tanggal 7 Januari 2020 Pukul 08.30 WIB

<sup>24</sup> Hasil Wawancara dengan Hernowo selaku Pegawai Dinas Perhububungan Tulung bagian Kasi Angkutan tidak dalam Trayek), Tanggal 7 Januari 2020 Pukul 09.34 WIB

umum, namun kalau kita tertibkan driver grab soalnya mencari nafkah”.<sup>25</sup> Kenaikan tarif transportasi online Grab ini seharusnya antara masyarakat, driver, perusahaan Grab dan pemerintah saling memahami hak dan kewajiban masing-masing agar tidak ada permasalahan-permasalahan yang merugikan satu sama lain.

## **B. Temuan Penelitian**

Pada temuan penelitian ini, peneliti menemukan jawaban dari semua permasalahan yang peneliti teliti. Pada Penerapan Tarif Angkutan Online pada Office Grab Desa Bendijati Wetan Kecamatan Sumbergempol Kabupaten Tulungagung ini, terdapat beberapa masalah sebagai berikut:

1. Konsumen/Pengguna Jasa Transportasi Online Grab keberatan dengan kenaikan tarif Grab.

Kenaikan dalam penerapan tarif Angkutan Transportasi Online Grab mengalami ketidakpuasan akan adanya kenaikan itu. Hal tersebut terjadi karena konsumen kurang mengetahui sebab mengapa tarif grab bisa naik hingga sebesar itu. Beberapa Driver Grab merasa memang kenaikan tarif ini baik untuk driver tapi disisi lain bonus untuk driver juga sangat berkurang.

2. Ada kecacatan hukum dan ketidakpastian hukum untuk transportasi online Grab Motor yang ada di Kabupaten Tulungagung. Serta

---

<sup>25</sup> Hasil Obsservasi oleh Bapak Ariyadi Achmad selaku Pegawai Dinas Perubungan Tulungagung bagian Kasi Angkutan dalam Trayek, Tanggal 7 Januari 2020 Pukul 09.34 WIB

keberadaan transportasi online ini masih menuai pro kontra dalam regulasi hukumnya.