

# INOVASI TATA CARA PENGGUNAAN PADA APLIKASI MERCHANT GRAB

Clarisa E. R<sup>1</sup>, Dwi Ayu. F. <sup>2</sup> Muhammad Jordan Z. L<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Faculty of Islamic , Muhammadiyah Sidoarjo Univeristy, E-mail: clarisaeka6@gmail.com

<sup>2</sup> Faculty of Islamic , Muhammadiyah Sidoarjo Univeristy, E-mail: ayufitriyanti64@gmail.com

<sup>3</sup> Faculty of Islamic , Muhammadiyah Jember Univeristy, E-mail: jordanzaky55@gmail.com

## Abstract

*This research aims to make it easier for users of the grab application, with a more accurate location and the addition of procedures for using the grab application can help and make it easier for new users and old users. This research method uses 4 stages, namely: identifying problems with the grab application, forming a product innovation, conducting FGD (Focus Group Discussion), and presenting the final results of the entire research from an overview of a product innovation.*

## Pendahuluan

Salah satu penyebab berkurangnya peminat angkutan umum dikarenakan waktu tunggu yang lama dan angkot yang terbatas menghalangi banyak penumpang untuk dilayani. Saat ini teknologi informasi berkembang sangat pesat dan berdampak besar pada gaya hidup masyarakat, misalnya dalam bidang transportasi online. Layanan transportasi online merupakan solusi alternatif atas kekhawatiran masyarakat terhadap layanan angkutan umum yang terkendala masalah yang sulit bagi masyarakat seperti keamanan, kenyamanan, kepastian dan keterjangkauan tarif, serta kepastian jadwal (Mahendra & Septiany, 2018). Kekhawatiran masyarakat akan kemacetan dan keselamatan angkutan umum di ibu kota telah teratasi dengan hadirnya ojek online yang menawarkan kemudahan dan kenyamanan kepada penggunanya.

Kehadiran ojek online sangat membantu masyarakat saat membutuhkan sarana transportasi aman dan menjadi solusi ketika terjadi kemacetan. Saat ini aplikasi transportasi online di indonesia yang sering digunakan oleh masyarakat yaitu Grab dan Gojek. Grab hadir di indonesia pada juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan saat itu telah menawarkan berbagai pilihan transportasi, termasuk transportasi mobil dan transportasi sepeda (Fahrurrozi et al., 2020). Pada aplikasi grab terdapat berbagai layanan guna memenuhi kebutuhan dan memfasilitasi aktivitas sehari-hari masyarakat, termasuk transportasi, pengiriman makanan, pengiriman barang sesama kota, dan berbagai layanan lainnya. Untuk mengatasi persaingan transportasi online yang semakin ketat, grab harus mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumennya sehingga nantinya diharapkan dapat menciptakan kepuasan pada pengguna grab. Ini dapat didefinisikan sebagai inovasi teknologi yang berasal dari kombinasi antara teknologi dan keuangan dimana dalam inovasi ini terdapat perubahan daribisnis keuangan tradisional kedalam bisnis yang lebih modern (Aushaf Nabil & Maika, 2022)

Meskipun aplikasi grab sudah dikenal dikalangan masyarakat indonesia, aplikasi tersebut masih memiliki kekurangan dalam mempermudah pengguna, khususnya bagi pengguna baru. Keakuratan peta saat menentukan lokasi belum ada, lokasi yang dimasukkan pengguna tidak ada atau tidak lengkap di aplikasi, mengakibatkan pengguna berulang kali memasukkan lokasi, dan tombol-tombol yang terdapat di aplikasi tidak muncul (Permana, 2018b). Salah satu penyebab tidak akuratnya dalam menentukan lokasi itu sinyal yang lemah karena terhalang oleh bangunan disekitarnya. Ketinggian gedung disekitar dapat mengurangi jangkauan sinyal yang ada pada handphone.

Selain itu, pada aplikasi grab belum ada tata cara penggunaan. Bagi pengguna baru yang belum mengerti cara memakai aplikasi akan faham dengan adanya tata cara penggunaan. Dengan adanya tata cara penggunaan pada aplikasi grab dapat memudahkan para pengguna baru yang masih kebingungan. Sehingga para pengguna grab akan merasakan kepuasan terhadap aplikasi tersebut. Kepuasan terhadap media elektronik ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas layanan elektronik (Ramdhani, 2020). Berdasarkan pemaparan diatas, maka perlu adanya inovasi produk untuk memudahkan pengguna aplikasi.

## **Metode**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini memiliki 4 tahapan. Tahapan pertama adalah, mengidentifikasi permasalahan pada aplikasi Grab yang bisa menjadi perumusan masalah. Masalah yang terdapat pada aplikasi Grab tersebut adalah, belum adanya tata cara penggunaan aplikasi pada setiap merchant Grab. Tahapan kedua yakni membentuk sebuah inovasi produk, yang akan membuat sebuah gambaran dengan menggunakan prototype dari aplikasi Marvelapp. Tahap ketiga yakni melakukan FGD (Focus Group Discussion), yang dimana FGD ini berguna untuk memaparkan hasil yang didapat dari penelitian permasalahan pada aplikasi Grab dan menerima saran atas kekurangan serta kelebihan dari hasil penelitian. Tahap keempat yakni memaparkan hasil akhir dari keseluruhan penelitian dari gambaran sebuah inovasi produk yakni tata cara penggunaan pada setiap merchant pada aplikasi Grab.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Sejarah PT Grab Indonesia**

Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang berasal dari warga negara Malaysia. Pada saat mengamati serta melihat adanya ketidak efisien nya sistem transportasi pada saat itu, akhirnya Anthony dan Hooi Ling Tan memiliki suatu pide untuk membuat aplikasi transportasi yang dapat di pesan melalui telepon pintar, khususnya adalah taksi. Ketika pertama kali diluncurkan, Anthony yang menjabat sebagai CEO berusaha menemui perusahaan taksi terbesar di Malaysia saat itu. Namun, justru respon negatif yang diperoleh dari perusahaan tersebut. Bahkan di awal peluncurannya hanya ada 30 taksi yang memutuskan memberikan kepercayaan pada

Anthony. Kemudian hal tersebut mendapat gelar sebagai finalis dalam Kontes *Harvard Business School's 2011 Business Plan*. (Permana, 2018a)

Pertumbuhan dari grab tidak berhenti di Singapura saja. Pada tahun 2014 ia mulai meneruskan ekspansinya pada negara-negara lainnya. Kota Ho Chi Minh, Vietnam menjadi sasaran awalnya di Februari 2014, kemudian dilanjutkan dengan Jakarta pada Juni tahun yang sama. Pencapaian grab pada tahun 2014 meningkat cukup signifikan. Pasalnya di tahun yang sama ia juga meluncurkan layanan baru yang diberi nama GrabCar. Layanan yang satu ini menggunakan mobil pribadi sebagai alternatif solusi ketika taksi susah diperoleh saat jam-jam macet. Grabcar pertama kali diujicobakan di Ho Chi Minh sebagai awal. Layanan grab berkembang dari waktu ke waktu tidak hanya meliputi layanan taksi saja. Hal inilah yang kemudian membuat grab melakukan re-branding pada tahun 2016. Jika semula lebih banyak dikenal dengan GrabTaxi kali ini re-branding dilakukan untuk mengenalkan branding barunya, yaitu Grab. Kehadiran grab ini menjaring semua produk perusahaan dalam satu atap.

### **Pengertian Grab**

Grab merupakan sebuah transportasi online yang berasal dari Singapura. Cara menggunakannya adalah dengan menggunakan sistem elektronik berupa *smartphone*. Pada saat ini, aplikasi sangat berkembang di Asia Tenggara khususnya Indonesia di tahun 2016. Grab memberikan penyedia jasa berupa jasa antar jemput, pengantaran jasa barang, pengantaran jasa makanan, dan sebagainya. (Syahputra, 2019)

Mobilitas masyarakat Indonesia yang begitu tinggi, membuat transportasi yang berbasis online menimbulkan persaingan yang kompetitif. Para penyedia layanan transportasi juga berlomba-lomba dalam pengembangan aplikasinya serta menciptakan inovasi produk baru yang dapat memudahkan masyarakat dalam menggunakannya.

Grab meminta konsumen memberikan data berupa nama, nomor telepon, alamat email, dan GPS terkini. Data tersebut digunakan untuk menyediakan layanan pengiriman. di aplikasi seluler Data konsumen akan dikirimkan ke pengendara sepeda motor atau pengendara secara transparan Sama seperti penyedia layanan transfer online pada umumnya Grab menetapkan Ketentuan Pengguna dan Kebijakan Privasi yang harus dibaca dan dipahami konsumen Sebelum mengunduh dan menggunakan layanan transportasi di aplikasi Grab untuk pertama kalinya Persyaratan dan kebijakan privasi pengembang diposting di situs web resmi Grab Ketentuan Penggunaan ini dengan ini merupakan kesepakatan antara konsumen dengan Grab dan penyedia jasa transportasi Kebijakan Privasi Pengguna disertakan dalam aplikasi Grab sebagai syarat penggunaan layanan tumpangan.

Dengan mengunduh aplikasi, konsumen setuju untuk mematuhi semua syarat dan kebijakan privasi yang ditetapkan oleh Grab Syarat dan ketentuan Kebijakan Privasi Pengguna penting karena terkait dengan perlindungan data pribadi konsumen yang diberikan kepada Grab. (Wulandari, 2019)

Aplikasi Grab telah diunduh lebih dari 10 juta pengguna. Namun, aplikasi ini masih memiliki kekuarangan diantaranya adalah belum adanya tata cara penggunaan aplikasi bagi pengguna baru dan akurasi pada peta pada saat menentukan lokasi juga masih kurang lengkap, sehingga menyebabkan pengguna memasukkan lokasi secara berulang-ulang. (Murti, 2020)

Hal tersebut masuk kedalam permasalahan *usability*. Usability merupakan suatu pengukuran kualitas dalam menilai bagaimana kemudahan penggunaan layanan. Tingkat usability dapat diketahui dengan melakukan pengukuran tingkat kemudahan pengguna untuk mengetahui seberapa cepat dan mudah pengguna dalam menyelesaikan tugas, mengukur tingkat kecepatan pengguna untuk mengetahui seberapa cepat pengguna dapat melakukan tugas, mengukur tingkat kesalahan untuk mengetahui berapa banyak kesalahan yang dilakukan pengguna, dan mengukur tingkat kepuasan pengguna untuk mengetahui seberapa nyaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Grab. (Sajiwa, B., 2019)

### **Kemudahan Berpengaruh Terhadap Minat Pengguna Aplikasi Grab**

Ketertarikan seseorang dalam menggunakan layanan tersebut pertama-tama kepercayaan yang diberikan oleh penyedia layanan, kemudian fungsi layanan yang diberikan oleh sistem dan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi Grab Dalam studi oleh Karnadi et al. (2018) Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan e-money. Penelitian Ambarwati (2019) juga menunjukkan bahwa persepsi kenyamanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan Go-Pay.

Hasil dari Latifah & Khomariyah (2020) menunjukkan bahwa fitur layanan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap minat menggunakan tekfin. Indikator fitur layanan adalah sebagai berikut: 1) Grab Featured Apps memberikan kemudahan akses informasi dalam aplikasi yaitu program-program yang tersedia di setiap merchant di aplikasi Grab Pengguna dapat mengakses pilihan menu yang tersedia dan informasi mengenai promosi dan biaya pengiriman; 2) Menawarkan berbagai layanan transaksi; 3) Beberapa fitur layanan; 4) Inovasi Produk, salah satu inovasi yang dikeluarkan oleh Grab adalah penambahan fitur-fitur baru. (Nurvitasari & Dwijayanti, 2021).

### **Pembahasan**

Seiring berkembangnya waktu masyarakat mulai mengalami perubahan gaya hidup (life style) dan memiliki mobilitas yang tinggi. Hal tersebut ditandai dengan beragamnya aktivitas masyarakat dan maraknya penggunaan teknologi seperti *smartphone* yang dilengkapi dengan aplikasi-aplikasi canggih. Teknologi yang canggih memunculkan perubahan terhadap layanan transportasi, dimana transportasi saat ini mulai menggunakan sebuah aplikasi canggih yang dapat memudahkan masyarakat untuk menggunakan layanan transportasi.

Di Indonesia, beberapa kota besar sudah banyak menggunakan jenis transportasi online. Kehadiran transportasi online ini banyak digemari oleh masyarakat baik dari segi kebutuhan, pelayanan, kualitas, harga, serta fasilitas yang dihadirkan, sehingga mampu menimbulkan kepuasan bagi pelanggan. Aplikasi Grab menawarkan 5 pilihan layanan transportasi mulai dari taksi, mobil pribadi, sepeda motor hingga pengiriman paket untuk memenuhi kebutuhan penumpang antara lain:

a. Grab Taxi

Layanan taksi premium yang menghubungkan antara pengemudi taksi dan calon penumpang taksi.

b. Grab Car

Layanan transportasi untuk mereka yang memilih kenyamanan berkendara layaknya menggunakan mobil pribadi, menghubungkan antara pemilik/pengemudi mobil pribadi dan calon penumpang/penyewa.

c. Grab Bike

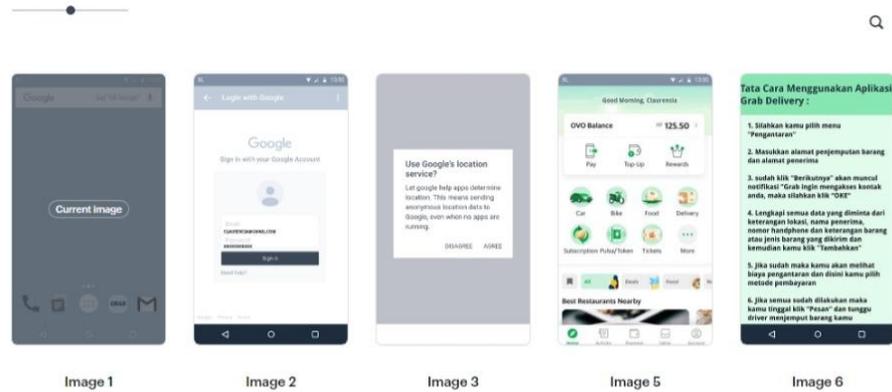
Sebuah alternatif layanan transportasi untuk mereka yang ingin lebih cepat dan aman sampai ke tujuan dengan menggunakan sepeda motor. Menghubungkan antara pemilik/pengemudi sepeda motor dengan calon penumpang.

d. Grab Express

Layanan pengiriman paket yang cepat, aman dan terpercaya. Sejak diluncurkan pada 2012, aplikasi Grab telah diunduh di lebih dari 13 juta perangkat di seluruh Asia Tenggara. Lebih dari 250.000 pengemudi di jaringan Grab, termasuk seluruh layanan di bawah aplikasi Grab, telah menggunakan aplikasi ini untuk menerima pemesanan layanan transportasi di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam. Aplikasi Grab dan seluruh layanannya saat ini tersedia di 30 kota di enam negara di Asia Tenggara.

Meskipun aplikasi grab sudah banyak diakses masyarakat, masih banyak kritik dan saran mengenai alamat yang tidak bisa dimasukkan karena maps yang ada di aplikasi kebanyakan hanya menunjukkan pada tempat-tempat terkenal saja, seperti toko baju, hotel, rumah-rumah samping jalan besar, dll. Jadi perlu adanya inovasi baru yaitu dengan memunculkan alamat secara terperinci, sehingga masyarakat yang menggunakan akan merasa puas.

Selain itu bagi pengguna baru yang belum tau cara menggunakan aplikasi grab akan merasa kesulitan untuk menggunakan aplikasi grab tersebut. Mereka perlu panduan agar dapat menggunakan. Penambahan inovasi tata cara penggunaan pada aplikasi grab akan berdampak positif bagi perusahaan grab. Dengan adanya penambahan inovasi tersebut masyarakat yang tidak tau cara memesan ojek online bisa membaca tata cara penggunaan pada aplikasi grab. Jadi semakin banyak masyarakat yang merasa mudah menggunakan aplikasi grab akan semakin banyak masyarakat yang memakai jasa aplikasi grab. Di bawah ini terdapat contoh inovasi lokasi dan inovasi tata cara penggunaan pada marvel.



Gambar 1. Marvel Aplikasi Grab

## References

- Aushaf Nabil, M., & Maika, M. R. (2022). Konsep Modifikasi Islamic Supply Chain Finance Dalam Akad Pembiayaan Murabahah Pada Financial Technology Syariah Di Indonesia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2), 412–420.
- Fahrurrozi, F., Sayyidi, S., & Ali, I. (2020). Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Bisnis Islam. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 147–157.
- Mahendra, I., & Septiany, N. (2018). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Dalam Penggunaan Aplikasi Grab (Studi Kasus : Mahasiswa Stmik Nusa Mandiri Jakarta). *Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 44(1), 9–16.
- Murti, N. A. (2020). Analisis Usability Testing Pada Aplikasi Transportasi Online Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna. *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, 7(1), 19.
- Nurvitasari, E., & Dwijayanti, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Grab ( Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab Fitur Grabfood ). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(3), 1472–1481.
- Permana, N. R. (2018a). *Evaluasi Usability Pada Aplikasi Grab Dengan*.
- Permana, N. R. (2018b). *Evaluasi Usability Pada Aplikasi Grab Dengan Menggunakan Metode Pengujian Usability*.
- Ramdhani, R. S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Layanan Aplikasi*

*Grab Di Makassar.*

Sajiwa, B., P. (2019). Fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah sumatera utara medan 2019. *Jurnal Ilmiah Universitas Sumatera Utara*, 8–13.

Syahputra, B. D. (2019). Universitas Sumatera Utara Poliklinik Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1–118.

Wulandari, D. A. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Data Privasi Pengguna Jasa Grab. *Uin-Jkt*.

