

ANALISIS KUALITAS KINERJA PENGEMUDI GRAB DI DAERAH WISATA SEMINYAK, BADUNG, BALI

Ni Ketut Arniti¹, Andreas Andrew Gaizka²

Universitas Pendidikan Nasional Denpasar

Email: ketutarniti@undiknas.ac.id¹, andreasandrewg@gmail.com²

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas kinerja pengemudi Grab di daerah wisata Seminyak, Badung, Bali dengan menggunakan tiga landasan teori, yaitu Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991), Teori Kinerja (Gibson, 2021; Mangkunegara, 2021), dan Teori Kepuasan Pelanggan (Kotler & Keller, 2022). Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap tujuh informan yang terdiri dari pengemudi Grab, wisatawan lokal, wisatawan mancanegara, dan koordinator lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pengemudi Grab di Seminyak dipengaruhi oleh sikap positif terhadap pekerjaan, tekanan sosial dari pelanggan dan sistem Grab, serta kemampuan mengendalikan diri dalam menghadapi tantangan seperti kemacetan dan perubahan kebijakan. Faktor kemampuan, motivasi, dan lingkungan kerja juga berperan penting dalam menentukan kinerja pengemudi. Dari sisi pelanggan, kepuasan terbentuk melalui kombinasi pelayanan fungsional seperti kecepatan dan keamanan, serta pelayanan emosional seperti keramahan dan komunikasi. Wisatawan lokal menekankan kecepatan layanan, sementara wisatawan mancanegara lebih menghargai sikap ramah dan interaksi sosial pengemudi. Kesimpulannya, kinerja pengemudi Grab di Seminyak dinilai baik dan berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Disarankan agar pihak Grab meningkatkan pembinaan, pelatihan komunikasi, serta sistem insentif berbasis kinerja untuk mempertahankan profesionalisme dan kualitas layanan di kawasan wisata.

Kata Kunci: Kinerja Pengemudi, Grab, Seminyak, Theory Of Planned Behavior, Kepuasan Pelanggan.

Abstract – This study aims to analyze the quality of Grab drivers' performance in the tourist area of Seminyak, Badung, Bali, using three theoretical frameworks: the Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991), the Performance Theory (Gibson, 2021; Mangkunegara, 2021), and the Customer Satisfaction Theory (Kotler & Keller, 2022). The research employed a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation involving seven informants, including Grab drivers, local tourists, foreign tourists, and a field coordinator. The findings reveal that the performance of Grab drivers in Seminyak is influenced by a positive attitude toward their work, social pressure from customers and the Grab system, and self-control in handling challenges such as traffic congestion and policy changes. Additionally, ability, motivation, and work environment factors play important roles in shaping driver performance. From the customers' perspective, satisfaction is formed through a combination of functional service (speed, punctuality, and safety) and emotional service (friendliness and communication). Local tourists tend to value speed and efficiency, while international tourists appreciate the drivers' friendliness and interpersonal interaction. In conclusion, the performance of Grab drivers in Seminyak is considered good and contributes positively to customer satisfaction and the company's image. It is recommended that Grab continue to enhance training, communication skills, and performance-based incentives to maintain professionalism and service quality in tourist areas.

Keywords: Driver Performance, Grab, Seminyak, Theory Of Planned Behavior, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Bali, sebagai salah satu destinasi wisata terkemuka di dunia, terus menarik jutaan wisatawan mancanegara dan domestik setiap tahunnya, dengan data Badan Pusat Statistik (BPS) Bali tahun 2024 mencatat lebih dari 6,3 juta kunjungan wisatawan. Keindahan alam, kekayaan budaya, dan dampak buruk terhadap masyarakat tidak hanya mendorong pertumbuhan sektor pariwisata, tetapi juga meningkatkan permintaan akan layanan transportasi yang efisien dan mudah diakses. Dalam konteks ini, transportasi online seperti Grab telah menjadi solusi utama, menawarkan kemudahan pemesanan, transparansi tarif, dan bekerja dalam menjangkau berbagai destinasi wisata, termasuk kawasan padat seperti Seminyak (Hapsari & Suyanto, 2020). Namun, di balik popularitasnya, layanan ini menghadapi tantangan signifikan terkait kualitas kinerja pengemudi, yang mencakup isu ketidaktepatan waktu penjemputan, pelanggaran pelanggaran, serta risiko keamanan selama perjalanan (Putri & Wahyuni, 2021).

Faktor eksternal seperti kemacetan lalu lintas yang semakin parah di daerah wisata dan regulasi lokal, seperti Peraturan Gubernur Bali No. 2 Tahun 2021, semakin memperparah efektivitas operasional pengemudi, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pelanggan dan ekosistem pariwisata. Masalah kualitas kinerja pengemudi transportasi online tidak hanya bersifat operasional, tetapi juga terkait dengan dimensi psikologis dan sosial. Menurut Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991), kinerja individu dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Dalam konteks pengemudi Grab di Bali, sikap profesionalisme, tekanan sosial dari pelanggan dan perusahaan, serta kemampuan beradaptasi terhadap hambatan seperti kemacetan dan penurunan pendapatan menjadi faktor kunci yang membentuk perilaku sehari-hari. Penelitian sebelumnya,

Seperti yang dilakukan oleh Syahrul dkk. (2021), menyoroti bahwa meskipun layanan Grab dianggap mudah dan terjangkau, keluhan terkait keterlambatan dan kekurangan pengemudi tetap menjadi masalah utama. Hal ini semakin relevan di kawasan wisata Seminyak, di mana arus wisatawan yang tinggi menuntut layanan yang cepat, aman, dan ramah, namun sering terganggu oleh kondisi lalu lintas yang padat (Rahmawati, 2022).

Signifikansi topik ini terletak pada kontribusi sektor pariwisata terhadap perekonomian Bali, dimana kualitas layanan transportasi online dapat mempengaruhi pengalaman wisatawan dan loyalitas pelanggan. Jika tidak terselesaikan, masalah kinerja pengemudi dapat menimbulkan dampak negatif, seperti penurunan rating, kehilangan kepercayaan, dan persaingan dengan layanan transportasi konvensional. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas kinerja pengemudi Grab di Daerah Wisata Seminyak, Badung, Bali, dengan fokus pada faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhinya. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan transportasi online, pemerintah daerah, dan pemangku kepentingan pariwisata untuk meningkatkan standar layanan dan mendukung pertumbuhan berkelanjutan sektor ini.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dirancang untuk menganalisis kualitas kinerja driver Grab di Daerah Wisata Seminyak, Badung, Bali, dengan fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berlandaskan filsafat postpositivisme atau interpretif, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama untuk memahami fenomena secara alamiah (Sugiyono, 2020). Desain kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi makna, keunikan, dan konstruksi sosial dari kinerja pengemudi, serta menemukan pola yang muncul dari data secara induktif. Data yang dikumpulkan bersifat kualitatif, melibatkan triangulasi teknik pengumpulan data untuk

memastikan kedalaman analisis.

Lokasi penelitian dipusatkan di Jl. Raya Seminyak, Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361, yang merupakan salah satu kawasan wisata utama di Bali. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada keinginan peneliti untuk menginvestigasi kualitas kinerja pengemudi ojek online, khususnya mitra Grab, serta tingkat kepuasan pelanggan di tengah arus wisatawan yang tinggi. Daerah ini sering menghadapi tantangan seperti kemacetan lalu lintas dan regulasi lokal, sehingga relevan untuk mempelajari interaksi antara pengemudi, pelanggan, dan lingkungan wisata (Rahmawati, 2022).

Subjek penelitian terdiri dari informan yang dipilih secara purposif untuk memberikan data yang mendalam dan relevan. Informan utama meliputi:

- a. 2 wisatawan lokal yang sedang berlibur di Seminyak dan menggunakan aplikasi Grab.
- b. 2 wisatawan asing yang sedang berlibur di Seminyak dan menggunakan aplikasi Grab.
- c. 1 informan kunci, yaitu Rizki Mulya (Koordinator Grab).
- d. 2 pengemudi Grab, yaitu Kristian Mikey (34 tahun) dan Muhammad Rizal Imran (23 tahun).

Pemilihan informan ini didasarkan pada kemampuan mereka untuk memberikan informasi rinci mengenai isu-isu penelitian, seperti pengalaman penggunaan layanan, tantangan operasional, dan faktor eksternal seperti kemacetan (Sugiyono, 2020). Informan dipilih karena memiliki hubungan langsung dengan fenomena yang diteliti, sehingga memungkinkan pengumpulan data primer yang akurat.

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui interaksi langsung, yang meliputi wawancara tatap muka, observasi, atau komunikasi melalui telepon dan internet (Sugiyono, 2020). Data ini bersifat informatif dan mendalam, mencerminkan pengalaman langsung para responden. Sementara itu, data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari sumber seperti jurnal penelitian di Google Scholar, buku teoritis (misalnya, Indrasari, 2020), dan dokumen terkait seperti Peraturan Gubernur Bali No. 2 Tahun 2021. Sumber sekunder ini digunakan untuk mendukung analisis dengan memberikan konteks teoritis dan pendukung data.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi untuk memastikan keberagaman dan keakuratan informasi. Penelitian ini menerapkan tiga teknik utama:

1. Observasi: Teknik ini melibatkan pengamatan langsung terhadap perilaku pengemudi Grab dan interaksi mereka dengan pelanggan di lingkungan nyata, seperti saat penjemputan dan perjalanan di Jl. Raya Seminyak (Sugiyono, 2020). Pengamatan dilakukan secara partisipan dan non-partisipan untuk mencatat aspek-aspek seperti ketepatan waktu, lingkungan, dan respon terhadap kemacetan.
2. Wawancara: Wawancara dilakukan secara semi-struktural dengan informan untuk memperoleh data mendalam mengenai pengalaman mereka. Proses ini merupakan komunikasi interaksional yang melibatkan tanya-jawab, di mana peneliti mengeksplorasi tema seperti tantangan kinerja pengemudi dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Fadhallah, 2021). Wawancara direkam dan ditranskripsikan untuk analisis lebih lanjut.
3. Dokumentasi: Teknik ini melibatkan pengumpulan data dari dokumen sekunder, seperti catatan harian pengemudi, rating aplikasi Grab, dan regulasi terkait transportasi online. Dokumen ini digunakan untuk melengkapi data primer dengan bukti sejarah dan konteks (Sugiyono, 2020).

Untuk menjamin validitas dan kekusutan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi secara komprehensif. Triangulasi digunakan sebagai strategi untuk menguji kredibilitas data melalui konvergensi informasi dari berbagai sumber (Sugiyono, 2020). Secara spesifik:

1. Triangulasi Sumber: Data diperiksa dengan membandingkan informasi dari informan yang berbeda, seperti wisatawan lokal, wisatawan asing, koordinator Grab, dan pengemudi, untuk memverifikasi konsistensi.
2. Triangulasi Teknik: Penelitian yang menggabungkan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan perspektif yang lebih lengkap, sehingga mengurangi bias dan meningkatkan keakuratan (Alfansyur & Mariyani, 2020).
3. Triangulasi Waktu: Data yang dikumpulkan pada waktu yang berbeda (misalnya, sebelum, selama, dan setelah musim liburan) untuk menganalisis perubahan dinamika, seperti pengaruh kemacetan terhadap kinerja pengemudi (Abdussamad, 2021; Arianto, 2024). Teknik ini membantu memastikan stabilitas data dan menangkap aspek fenomena temporal.

Analisis data dalam penelitian ini mengadopsi model interaktif Miles dan Huberman (sebagaimana dijelaskan dalam *Academy of Education Journal*, 2023), yang dilakukan secara berkelanjutan selama pengumpulan data.

Proses analisis terdiri dari tiga langkah utama:

1. Reduksi Data: Data mentah dari wawancara, observasi, dan dokumentasi disusun, diorganisir, dan direduksi untuk menghilangkan bagian yang tidak relevan, sehingga menghasilkan deskripsi yang ringkas dan terfokus (Miles & Huberman, 1994). Tahap ini melibatkan pengkodean tema utama, seperti ketepatan waktu dan sekeliling pengemudi.
2. Penyajian Data: Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk deskriptif naratif, seperti tabel, diagram, atau ringkasan tematik, untuk memudahkan interpretasi. Penyajian ini mengelompokkan data berdasarkan subbab, misalnya faktor internal dan eksternal kinerja pengemudi.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi: Peneliti mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan dari data, kemudian menarik kesimpulan awal yang dibuat melalui perbandingan dengan data asli. Verifikasi dilakukan untuk memastikan kesimpulan akurat dan dapat dipercaya, dengan mempertimbangkan kemungkinan bias (Miles & Huberman, 1994).

Penelitian ini juga memperhatikan etika penelitian, seperti mendapatkan persetujuan dari informan, menjaga kerahasiaan data, dan menghindari manipulasi informasi. Dengan demikian, metode ini diharapkan menghasilkan temuan yang valid dan berkontribusi pada pemahaman kualitas kinerja pengemudi Grab di konteks wisata Seminyak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pembahasan Hasil Wawancara Dengan Kristian Mikey (Pengemudi Grab)

Hasil wawancara dengan Kristian Mikey, seorang pengemudi Grab yang telah bekerja selama lebih dari tiga tahun di kawasan wisata Seminyak, menunjukkan bahwa ia memiliki komitmen dan tanggung jawab tinggi terhadap profesinya. Dalam pernyataannya, Mikey mengungkapkan, "Tekanan kerja paling terasa itu kalau orderan sepi atau macet, karena sistem tetap menuntut waktu yang ketat. Kadang-kadang penumpang juga komplain kalau telat, padahal jalan di Seminyak macet banget. Tapi saya tetap berusaha sopan, cepat, dan jaga rating." Pernyataan ini menggambarkan bahwa Mikey memiliki kesadaran profesional dan etos kerja yang kuat meskipun kinerja pada tekanan eksternal seperti kemacetan lalu lintas dan sistem penilaian aplikasi. Dalam konteks Teori Kinerja (Gibson, 2021), perilaku Mikey mencerminkan dimensi efektivitas, tanggung jawab, dan kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan kerja, di mana ia tetap berusaha mencapai target kerja dan menjaga kualitas layanan meskipun menghadapi hambatan situasional. Menurut Mangkunegara (2021), kinerja merupakan hasil kerja seseorang yang dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, serta situasi kerja. Mikey menunjukkan kemampuan teknis dalam mengemudi,

kemampuan interpersonal dalam berkomunikasi dengan pelanggan, serta motivasi intrinsik untuk menjaga rating yang berdampak pada kesejahteraannya. Dalam konteks kinerja, Mikey menampilkan kemampuan dalam dua aspek penting: kinerja tugas (kinerja utama) dan kinerja kontekstual (kinerja kontekstual).

Pada aspek task performance, ia berhasil menjalankan tugas inti, yaitu menjemput dan mengantarkan pelanggan sesuai aplikasi dengan selamat dan tepat waktu. Sedangkan pada kinerja kontekstual, Mikey menunjukkan perilaku positif seperti ramah, sopan, dan komunikatif, yang tidak secara langsung diperintahkan tetapi sangat mempengaruhi pengalaman pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat Gibson (2021) bahwa kinerja yang efektif tidak hanya dilihat dari hasil kerja, tetapi juga dari bagaimana seseorang menampilkan perilaku yang mendukung tercapainya tujuan organisasi. Dengan demikian, kinerja Mikey tidak hanya memenuhi target kuantitatif (jumlah pesanan dan waktu penyelesaian), tetapi juga kualitas interaksi yang berkontribusi terhadap citra positif Grab di kawasan wisata Seminyak. Jika dikaitkan dengan Teori Kepuasan Pelanggan (Kotler & Keller, 2022), perilaku Mikey memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara persepsi kinerja layanan dengan harapannya. Dalam hal ini, pelanggan menilai positif pelayanan yang diberikan oleh Mikey karena ia tetap menunjukkan sikap sopan, jujur, dan profesional walaupun terkadang terjadi keterlambatan akibat kemacetan. Sikap empatik seperti ini dapat mengurangi kesenjangan antara harapan pelanggan dan pengalaman aktual (expectation– kinerja gap). Selain itu, perilaku komunikatif Mikey juga menciptakan nilai emosional bagi pelanggan, di mana rasa dihargai dan aman selama perjalanan menjadi faktor penting yang membentuk loyalitas pengguna Grab. Dengan demikian, meskipun kualitas layanan teknis (seperti ketepatan waktu) terkadang terhambat, kinerja efektif yang ditunjukkan melalui empati dan kasih sayang mampu mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.

Adapun pernyataan yang menunjukkan kesamaan dengan Theory Planned Behavior (TPB):

1. Sikap Terhadap Perilaku: Sikap yang mencerminkan keyakinan seseorang tentang hasil atau konsekuensi dari suatu tindakan. Dalam wawancara, Mikey memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya; ia meyakini bahwa bekerja dengan sopan, tepat waktu, dan ramah akan membawa hasil positif, baik dalam bentuk penilaian pelanggan yang baik maupun peningkatan pendapatan. Sikap ini terbentuk dari keyakinan pribadi bahwa pelayanan berkualitas adalah kunci untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan dan reputasi di mata perusahaan.
2. Norma Subjektif: Norma subjektif yang berhubungan dengan tekanan sosial atau kepercayaan bahwa orang lain yang penting dalam hidup seseorang akan menyetujui atau tidak menyetujui tindakan tertentu. Mikey menyadari bahwa setiap pelanggan memiliki harapan tinggi terhadap layanan cepat dan aman, sementara sistem aplikasi memberi tekanan melalui penilaian berdasarkan rating dan sanksi terhadap keterlambatan. Norma sosial dan sistemik ini membentuk pola perilaku profesional yang memotivasi Mikey untuk selalu menjaga kualitas pelayanannya.
3. Kontrol Perilaku: Kontrol mencerminkan perilaku sejauh mana seseorang percaya bahwa mereka memiliki kendali atas tindakan tertentu, termasuk kemampuan mengatasi hambatan. Mikey tetap berusaha mengelola stres dan mengambil langkah-langkah strategi seperti berangkat lebih awal, memilih rute alternatif, serta menjaga komunikasi dengan pelanggan agar tetap merasa dihargai.

Jika dilihat dari keterkaitan antara TPB, kinerja, dan kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa sikap positif dan norma sosial yang diinternalisasi Mikey berperan penting dalam menentukan perilaku aktualnya di lapangan. Keyakinan bahwa perilaku yang

baik akan membawa hasil positif membentuk motivasi kerja yang kuat, sementara tekanan sosial dari pelanggan dan perusahaan menciptakan kesadaran profesional untuk terus menjaga kualitas layanan. Kemudian, persepsi atas kendali perilaku membuat Mikey mampu mengelola hambatan eksternal tanpa menurunkan kualitas kinerja. Kombinasi dari aspek ketiga ini menghasilkan perilaku kerja yang konsisten dan berorientasi pada pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, Mikey menjadi representasi dari pengemudi Grab yang memiliki kinerja tinggi berbasis perilaku terencana (planned behavior), di mana niat untuk bekerja dengan baik diwujudkan melalui tindakan nyata dalam situasi yang penuh tekanan. Hal ini menegaskan bahwa teori Planned Behavior dapat menjelaskan hubungan antara niat perilaku, kinerja kerja, dan tingkat kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan transportasi online di daerah wisata Seminyak, Bali.

B. Pembahasan Hasil Wawancara Dengan Muhammad Rizal (Pengemudi Grab)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Rizal, salah satu pengemudi Grab di kawasan Seminyak, terlihat bahwa ia memiliki komitmen kerja yang tinggi dan orientasi yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Dalam pernyataannya, Rizal menuturkan, “ Saya selalu utamakan kepuasan pelanggan. Kalau ada komplain atau rating turun, saya langsung evaluasi. Insentif Perubahan memang sering bikin bingung, tapi yang penting tetap kerja sesuai aturan. Dari ungkapan tersebut dapat dilihat bahwa Rizal memiliki kesadaran profesional yang baik terhadap sistem kerja Grab yang sangat bergantung pada evaluasi pelanggan. Ia memahami bahwa kinerja pengemudi diukur tidak hanya dari jumlah pesanan yang diselesaikan, tetapi juga dari kualitas interaksi dan penilaian pengguna layanan. Dalam konteks teori kinerja Gibson (2021), perilaku kerja yang ditampilkan Rizal mencerminkan dimensi kejujuran, disiplin, dan kemampuan beradaptasi terhadap sistem kerja digital yang terus berubah. Ia tidak hanya menunaikan tanggung jawab teknis, tetapi juga menampilkan kinerja kontekstual (contextual performance) dengan cara berkomunikasi baik kepada pelanggan, meminta maaf jika terjadi keterlambatan, dan memastikan pelanggan merasa nyaman selama perjalanan.

Menurut Mangkunegara (2021), kinerja individu merupakan hasil kerja seseorang yang dipengaruhi oleh kemampuan dan motivasi dalam melaksanakannya. Dalam kasus Rizal, motivasi yang dimilikinya bersifat ganda: pertama, motivasi intrinsik untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan; kedua, motivasi ekstrinsik berupa dorongan mempertahankan rating tinggi agar tetap memperoleh banyak pesanan. Meski ia mengakui bahwa sistem insentif sering berubah dan membuat penghasilan tidak berkurang, Rizal tidak membiarkan kondisi tersebut menurunkan semangat kerjanya. Hal ini menunjukkan bahwa ia memiliki ketahanan kerja yang baik, yaitu kemampuan untuk tetap stabil secara emosional dan produktif meskipun menghadapi tekanan sistemik. Berdasarkan indikator kinerja layanan (service performance), Rizal telah memenuhi tiga aspek utama: kecepatan pelayanan, kualitas komunikasi, dan sikap sopan terhadap pelanggan. Ketiganya merupakan elemen penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif di sektor transportasi online. Dalam konteks teori kepuasan pelanggan (Kotler & Keller, 2022), perilaku Rizal berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna Grab. Kepuasan pelanggan tercipta ketika kinerja pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, dan dalam kasus ini, Rizal berhasil memenuhi bahkan melampaui ekspektasi dengan memberikan layanan yang komunikatif dan solutif. Ketika terjadi masalah, seperti keterlambatan akibat kemacetan, ia segera memberikan penjelasan dengan nada sopan dan meminta maaf, yang menciptakan persepsi positif di mata pelanggan. Tindakan semacam ini menunjukkan orientasi pelanggan (customer orientasi) yang kuat, yaitu keinginan tulus untuk memahami kebutuhan dan perasaan pelanggan. Dengan pendekatan empatik ini, pelanggan cenderung memberikan rating tinggi dan merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Adapun pernyataan yang menunjukkan kesamaan dengan Theory Planned Behavior (TPB):

1. Sikap Terhadap Perilaku: Sikap yang mencerminkan keyakinan seseorang tentang hasil atau konsekuensi dari suatu tindakan. Dalam wawancara, Rizal menunjukkan keyakinannya bahwa pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai standar akan menghasilkan manfaat positif, baik bagi dirinya maupun bagi pelanggan. Sikap ini terbentuk dari pengalaman pribadi dan pengamatannya terhadap dampak langsung dari perilaku profesional, seperti peningkatan rating dan loyalitas pelanggan.
2. Norma Subjektif: Norma subjektif yang berhubungan dengan tekanan sosial atau kepercayaan bahwa orang lain yang penting dalam hidup seseorang akan menyetujui atau tidak menyetujui tindakan tertentu. Terlihat dari tekanan sosial yang berasal dari dua arah - perusahaan dan pelanggan. Perusahaan menanamkan nilai kerja berdasarkan kecepatan dan efisiensi melalui sistem insentif dan pemantauan kinerja digital, sementara pelanggan memberikan tekanan sosial melalui sistem rating dan ulasan di aplikasi. Kedua sumber tekanan ini membentuk pola perilaku kerja yang disiplin dan terarah.
3. Kontrol Perilaku: Kontrol mencerminkan perilaku sejauh mana seseorang percaya bahwa mereka memiliki kendali atas tindakan tertentu, termasuk kemampuan mengatasi hambatan. Muncul dari kemampuan Rizal untuk mengelola faktor-faktor eksternal yang dapat menghambat kinerjanya, seperti kemacetan, perubahan tarif, dan sistem kebijakan. Meskipun faktor-faktor tersebut berada di luar kendalinya, Rizal tetap menjaga komunikasi dengan pelanggan, menunjukkan rasa tanggung jawab, serta menyesuaikan strategi kerja agar hasilnya tetap optimal.

Secara teoritis, hubungan antara TPB, kinerja, dan kepuasan pelanggan dalam kasus Rizal menunjukkan keterkaitan yang erat. Niat kerja yang positif (behavioral niat) dibentuk oleh sikap dan norma sosial yang mendukung perilaku pelayanan profesional. Keyakinannya terhadap pentingnya kepuasan pelanggan menjadi faktor pendorong utama perilaku nyata yang ia tampilkan di lapangan. Selain itu, kemampuan Rizal untuk mengontrol perilaku melalui waktu pengelolaan, komunikasi yang efektif, dan penyesuaian strategi kerja menunjukkan bahwa ia memiliki kontrol perilaku yang baik, yang pada akhirnya menghasilkan kinerja optimal dan kepuasan pelanggan tinggi. Dengan demikian, Rizal dapat dikategorikan sebagai pengemudi dengan kinerja unggul berbasis perilaku terencana, di mana sikap positif, norma sosial, dan kemampuan mengendalikan situasi berpadu membentuk perilaku pelayanan yang konsisten dan profesional. Hal ini memperkuat pandangan bahwa dalam konteks pekerjaan jasa digital seperti Grab, kualitas kinerja tidak hanya bergantung pada sistem dan teknologi, tetapi juga pada perilaku individu yang dibentuk oleh niat dan kesadaran profesional.

C. Pembahasan Hasil Wawancara Dengan Komang Pasek Tritia (Wisatawan Lokal)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Komang Pasek Tritia, seorang wisatawan lokal yang sering menggunakan layanan Grab di kawasan Seminyak, diperoleh gambaran bahwa secara umum ia merasa puas dengan pelayanan pengemudi Grab. Dalam wawancara, Komang Pasek menyampaikan, “ Selama pakai Grab di Seminyak, rata-rata drivernya cepat respon, ramah, tapi kadang telat karena macet atau salah titik jemput. Saya tetap pakai Grab karena nyaman dan mudah. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelanggan memiliki pengalaman yang relatif positif terhadap layanan Grab, khususnya dalam hal kemudahan akses, keramahan pengemudi, dan kenyamanan selama perjalanan. Namun, faktor eksternal seperti kemacetan lalu lintas yang sering terjadi di kawasan wisata Seminyak masih menjadi kendala yang berdampak pada ketepatan waktu penjemputan dan pengantaran.

Apabila dikaitkan dengan teori kinerja Gibson (2021), pelayanan yang diterima Komang Pasek mencerminkan kinerja pengemudi Grab yang baik pada aspek daya tanggap (responsiveness) dan keandalan (reliability). Pengemudi menunjukkan kemampuan untuk merespons pesanan dengan cepat serta memberikan pelayanan sesuai permintaan pelanggan, meskipun tidak selalu tepat waktu karena kondisi lalu lintas yang padat. Menurut Gibson, kinerja merupakan pencapaian kerja individu dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya, di mana perilaku kerja yang efektif meliputi kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan dan tetap memberikan hasil kerja sesuai standar organisasi. Dalam konteks ini, pengemudi Grab yang melayani Komang Pasek telah menunjukkan kemampuan adaptasi terhadap situasi di lapangan dengan tetap menjaga keramahan dan etika kerja. Hal ini memperlihatkan adanya dimensi kinerja kontekstual (contextual performance) yang kuat —yaitu perilaku kerja di luar tugas inti yang mendukung terciptanya pengalaman pelanggan yang positif, seperti kesopanan, komunikasi yang baik, dan kesediaan membantu pelanggan.

Menurut Mangkunegara (2021), kinerja juga dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kemampuan, motivasi, dan lingkungan kerja. Pengemudi Grab yang ditemui Komang Pasek dapat dikatakan memiliki kemampuan teknis yang baik dalam menggunakan aplikasi dan berkendara, serta motivasi untuk memberikan pelayanan terbaik demi mempertahankan rating positif. Namun, lingkungan kerja seperti kemacetan di daerah wisata dan perubahan sistem insentif menjadi faktor eksternal yang menghambat kinerja optimal. Meskipun demikian, pelanggan seperti Komang Pasek menilai bahwa sikap ramah dan kemampuan beradaptasi pengemudi dalam menghadapi kondisi sulit lebih berpengaruh terhadap persepsi kualitas layanan dibandingkan dengan kecepatan waktu tempuh semata. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pengemudi yang baik tidak hanya diukur melalui hasil kuantitatif, tetapi juga melalui kualitas interaksi dan sikap kerja yang ditunjukkan kepada pelanggan.

Jika dianalisis menggunakan teori kepuasan pelanggan (Kotler & Keller, 2022), pengalaman Komang Pasek menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk ketika kinerja layanan sesuai dengan harapan fungsional dan emosional pelanggan. Meskipun terdapat keterlambatan, pengemudi yang tetap sopan dan menjaga komunikasi mampu menciptakan pengalaman positif yang melampaui aspek teknis pelayanan. Kepuasan emosional yang dirasakan pelanggan berasal dari interaksi interpersonal yang baik dan sikap pengemudi yang menghargai penumpang. Hal ini memperlihatkan bahwa dalam konteks layanan jasa transportasi daring, kepuasan pelanggan tidak semata ditentukan oleh kecepatan dan efisiensi, tetapi juga oleh hubungan sosial dan perilaku empatik pengemudi. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan emosional memiliki dampak jangka panjang terhadap loyalitas pelanggan, karena pengalaman yang menyenangkan akan meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk menggunakan kembali layanan yang sama di masa depan.

Adapun pernyataan yang menunjukkan kesamaan dengan Theory Planned Behavior (TPB):

1. Sikap Terhadap Perilaku: Sikap mencerminkan keyakinan seseorang tentang hasil atau konsekuensi dari suatu tindakan. Dalam wawancara, Komang Pasek mengatakan pengemudi yang positif tercermin dari keramahan, tanggung jawab, dan kesediaan memberikan pelayanan terbaik. Sikap ini menunjukkan bahwa pengemudi memiliki niat dan motivasi untuk memberikan layanan yang memuaskan.
2. Norma Subjektif: Norma subjektif berhubungan dengan tekanan sosial atau kepercayaan bahwa orang lain yang penting dalam hidup seseorang akan menyetujui atau tidak menyetujui tindakan, tampak dari tekanan sosial yang diterima pengemudi, baik dari sistem Grab yang menilai kinerja berdasarkan rating maupun dari pelanggan yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap ketepatan dan kenyamanan layanan. Tekanan sosial ini menjadi dorongan eksternal bagi pengemudi untuk mempertahankan perilaku

profesional di setiap situasi

3. Kontrol Perilaku: Kontrol perilaku mencerminkan sejauh mana seseorang percaya bahwa mereka memiliki kendali atas tindakan tertentu, termasuk kemampuan mengatasi hambatan. Komang Pasek menyadari bahwa keterlambatan yang terjadi bukan semata karena kelalaian pengemudi, melainkan akibat kondisi eksternal, dan hal ini menumbuhkan toleransi serta empati pelanggan terhadap situasi di lapangan.

Keterkaitan antara TPB, kinerja, dan kepuasan pelanggan dalam pengalaman Komang Pasek menunjukkan bahwa sikap positif pengemudi terhadap pekerjaannya dan tekanan sosial dari sistem serta pelanggan menjadi faktor penting dalam membentuk perilaku pelayanan yang profesional. Meskipun pengemudi menghadapi keterbatasan dalam mengendalikan faktor eksternal, kemampuan mereka untuk beradaptasi dan menunjukkan etika kerja yang baik membuat pelanggan tetap merasa puas. Dengan demikian, Komang Pasek menilai bahwa kinerja pengemudi Grab di Seminyak sudah mencerminkan standar pelayanan yang baik dan layak dipertahankan. Dalam konteks pariwisata, perilaku pengemudi yang sopan, ramah, dan komunikatif seperti ini juga turut berperan dalam memperkuat citra positif Bali sebagai destinasi wisata yang ramah terhadap wisatawan lokal maupun mancanegara.

D. Pembahasan Hasil Wawancara Dengan Puttu Zul Kuana (Wisatawan Lokal)

Hasil wawancara dengan Puttu Zul Kuana menunjukkan bahwa ia termasuk pengguna aktif layanan Grab di kawasan wisata Seminyak. Dalam pernyataannya, Puttu mengatakan, "Saya sering pakai Grab waktu ke Seminyak karena lebih cepat dan nggak ribet. Tapi kadang kalau malam atau pas jalan macet, drivernya agak lama datang. Walaupun begitu, mereka tetap ramah dan ngasih kabar lewat chat." Dari pernyataan tersebut terlihat bahwa persepsi pelanggan terhadap layanan Grab sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu ketepatan waktu dan sikap pelayanan pengemudi. Puttu menilai bahwa keterlambatan penjemputan yang terjadi bukan sepenuhnya kesalahan pengemudi, melainkan akibat kondisi jalan di Seminyak yang sering padat, terutama pada jam sibuk dan musim liburan. Namun, sikap pengemudi yang tetap sopan dan proaktif memberi kabar melalui aplikasi menciptakan rasa dihargai dan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan Grab.

Jika dianalisis menggunakan teori kinerja Gibson (2021), perilaku pengemudi yang dijelaskan oleh Puttu merepresentasikan kinerja adaptif (*adaptive performance*) dan kinerja kontekstual (*contextual performance*). Pengemudi tidak hanya berfokus pada penyelesaian tugas utama, yaitu menjemput dan mengantarkan pelanggan, tetapi juga menunjukkan kemampuan interpersonal melalui komunikasi yang baik dan sikap sopan saat menghadapi kendala di lapangan. Menurut Gibson, kinerja yang baik mencakup kemampuan individu untuk menyesuaikan diri terhadap kondisi kerja yang berubah dan tetap mencapai hasil yang diharapkan organisasi. Dalam konteks ini, pengemudi Grab menunjukkan profesionalisme dengan tetap memberikan pelayanan yang memuaskan meskipun dihadapkan pada situasi lalu lintas yang tidak menentu. Sementara itu, menurut Mangkunegara (2021), kinerja pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan personal, motivasi kerja, dan faktor lingkungan. Para pengemudi yang melayani di kawasan wisata seperti Seminyak menghadapi tantangan lingkungan yang berat —seperti kemacetan, persaingan tinggi antar-pengemudi, dan tekanan dari sistem rating. Namun, kemampuan mereka untuk tetap bersikap ramah dan menjaga komunikasi dengan pelanggan menjadi indikator penting dari motivasi kerja yang tinggi dan komitmen terhadap pelayanan berkualitas.

Dari sisi teori kepuasan pelanggan (Kotler & Keller, 2022), pengalaman Puttu menggambarkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh aspek fungsional seperti kecepatan dan ketepatan waktu, tetapi juga oleh aspek emosional dan interpersonal. Puttu merasa puas karena pengemudi menunjukkan empati dan tanggung jawab terhadap keterlambatan yang terjadi. Hal ini sejalan dengan konsep *emotional satisfaction*, yaitu

kepuasan yang timbul dari pengalaman positif selama berinteraksi dengan penyedia layanan. Dalam konteks layanan transportasi online, bentuk komunikasi sederhana seperti menginformasikan posisi, menyampaikan permintaan maaf, atau menjaga sikap sopan dapat menciptakan nilai emosional yang besar bagi pelanggan. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan terbentuk ketika kinerja layanan (*perceived performance*) sama atau melebihi harapan (*expectation*). Dalam hal ini, meskipun terjadi keterlambatan, pengemudi yang menjaga komunikasi dan sikap profesional mampu menutup kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan, sehingga pelanggan tetap merasa puas.

Adapun pernyataan yang menunjukkan kesamaan dengan Theory Planned Behavior (TPB):

1. Sikap Terhadap Perilaku: Sikap mencerminkan keyakinan seseorang tentang hasil atau konsekuensi dari suatu tindakan. Dalam wawancara, Puttu mengatakan bahwa tercermin dari keyakinan pengemudi bahwa memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif akan berdampak positif terhadap penilaian pelanggan serta peluang mendapatkan order di masa depan. Sikap positif ini menjadi dasar munculnya niat untuk selalu memberikan pelayanan terbaik meskipun dalam kondisi sulit.
2. Norma Subjektif: Norma subjektif berhubungan dengan tekanan sosial atau kepercayaan bahwa orang lain yang penting dalam hidup seseorang akan menyetujui atau tidak menyetujui tindakan. Pengemudi menyadari bahwa perilaku mereka terus dinilai oleh sistem rating yang mencerminkan harapan sosial terhadap standar layanan Grab. Norma ini mendorong mereka untuk selalu mempertahankan perilaku profesional agar tidak mendapatkan ulasan negatif atau sanksi dari sistem.
3. Kontrol Perilaku: Kontrol perilaku mencerminkan sejauh mana seseorang percaya bahwa mereka memiliki kendali atas tindakan tertentu, termasuk kemampuan mengatasi hambatan. Puttu menyadari bahwa ada faktor eksternal seperti kemacetan atau cuaca yang tidak dapat mereka kendalikan. Namun, kemampuan mereka untuk tetap menjaga komunikasi dengan pelanggan, memberi kabar melalui pesan, dan meminta maaf dengan sopan merupakan bentuk kontrol perilaku positif yang memperkuat persepsi pelanggan terhadap profesionalisme layanan. Keterkaitan antara TPB, kinerja, dan kepuasan pelanggan dalam pengalaman Puttu menunjukkan bahwa perilaku profesional pengemudi Grab merupakan hasil dari niat perilaku yang kuat untuk memberikan pelayanan terbaik, meskipun dihadapkan pada hambatan eksternal. Sikap positif, tekanan sosial dari sistem penilaian, serta kontrol perilaku yang baik membentuk pola kerja yang konsisten dan berorientasi pada pelanggan. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pelanggan dan memperkuat citra Grab sebagai layanan transportasi yang dapat diandalkan di kawasan wisata Bali. Selain itu, pengalaman Puttu juga menggambarkan bahwa keberhasilan kinerja pengemudi tidak hanya mencerminkan kualitas individu, tetapi juga kontribusi terhadap citra daerah wisata seperti Seminyak yang mengedepankan keramahan dan kenyamanan bagi pengunjung. Dengan demikian, hubungan antara perilaku terencana, kinerja kerja, dan kepuasan pelanggan terbukti saling memperkuat dalam konteks layanan transportasi berbasis digital di kawasan wisata padat seperti Seminyak, Bali.

E. Pembahasan Hasil Wawancara Dengan Noa (Wisatawan Asing)

Hasil wawancara dengan Noa, wisatawan asal Denmark, menunjukkan pengalaman positif terhadap keramahan pengemudi Grab di Seminyak. Noa menyampaikan, “Yeah, overall I think that many drivers are very nice and kind.” Ini menekankan bahwa sikap ramah dan membantu menciptakan pengalaman menyenangkan. Dalam teori kinerja Gibson (2021), perilaku ini mencerminkan kinerja interpersonal dan kontekstual. Menurut Mangkunegara (2021), kemampuan dan motivasi pengemudi memengaruhi pelayanan, meskipun ada tantangan lingkungan. Teori Planned Behavior (TPB) menunjukkan kesamaan

dalam sikap positif, norma subjektif dari ekspektasi pelanggan, dan kontrol perilaku untuk mengatasi hambatan, yang memperkuat kepuasan pelanggan.

F. Pembahasan Hasil Wawancara Dengan Alex (Wisatawan Asing)

Alex, wisatawan asal Prancis, menyatakan pengalaman nyaman dengan pengemudi Grab, mengatakan, Yeah, was really nice and you asked me a lot of questions, really comfortable for me. Ini menyoroti sikap ramah dan komunikatif yang membangun rasa diterima. Teori kinerja Gibson (2021) menggambarkan ini sebagai kinerja kontekstual dan interpersonal, sementara Mangkunegara (2021) menekankan kemampuan sosial dan motivasi. TPB menunjukkan kesamaan dalam sikap positif terhadap pelayanan, norma subjektif dari sistem rating, dan kontrol perilaku untuk menjaga profesionalisme, yang secara keseluruhan meningkatkan kepuasan dan citra Grab.

G. Pembahasan Hasil Wawancara Dengan Informan Kunci Rizki Mulya (Koordinator Grab)

Berdasarkan wawancara dengan Rizki, tantangan utama pengemudi Grab di Seminyak meliputi kemacetan tinggi, perubahan insentif yang tidak menentu, dan tekanan target order, di mana Rizki berperan sebagai penghubung antara perusahaan dan pengemudi untuk menjaga kualitas layanan dan disiplin kerja. Dari perspektif teori kinerja Gibson (2021) dan Mangkunegara (2021), Rizki memainkan peran krusial sebagai fasilitator dalam memastikan kinerja organisasi melalui pengawasan, pembinaan, dan kepemimpinan yang efektif. Dalam konteks teori kepuasan pelanggan Kotler & Keller (2022), ia menerapkan strategi quality control untuk menjaga standar pelayanan demi kepuasan pelanggan. Selain itu, pernyataan Rizki menunjukkan kesesuaian dengan Theory Planned Behavior (TPB), di mana sikap positif terhadap perilaku, norma subjektif dari tekanan sosial, dan kontrol perilaku dalam mengatasi tantangan lapangan berkontribusi pada keberhasilan layanan Grab. Secara keseluruhan, peran Rizki memperkuat sistem pengawasan, meningkatkan kinerja kolektif pengemudi, dan mendukung pencapaian kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

Pembahasan Terkait Dengan Teori

1. Kualitas Kinerja Pengemudi Grab Menurut Theory Planned of Behaviour

Penelitian ini sepenuhnya sejalan dengan Teori Planned Behavior (Ajzen, 1991). Ketiga komponen teori tersebut, sikap positif terhadap pelayanan, tekanan sosial dari pelanggan dan sistem, serta kontrol diri dalam menghadapi tantangan lapangan—secara nyata membentuk perilaku kerja pengemudi Grab di Seminyak.

2. Kinerja Pengemudi Grab Menurut Koordinator Grab

Penelitian ini sejalan dengan teori kinerja Gibson (2021) dan Mangkunegara (2021). Kemampuan, motivasi, dan lingkungan kerja berperan penting dalam membentuk kinerja pengemudi Grab di Seminyak, di mana kemampuan adaptasi, motivasi untuk pelayanan terbaik, dan dukungan lingkungan kerja melalui pembinaan koordinator menciptakan kinerja yang profesional.

3. Kepuasan Pelanggan Terhadap Pengemudi Grab Menurut Wisatawan Lokal dan Asing

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan Kotler & Keller (2022). Kepuasan pelanggan Grab di Seminyak ditentukan oleh aspek fungsional seperti kecepatan dan ketepatan waktu, serta aspek emosional seperti keramahan dan komunikasi, yang menciptakan kepuasan menyeluruh, memperkuat loyalitas, dan mendukung citra Grab.

Temuan Penelitian

1. Kinerja Pengemudi Grab di Daerah Wisata Seminyak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengemudi Grab di kawasan wisata Seminyak pada umumnya telah menunjukkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pengemudi mampu menjaga ketepatan waktu penjemputan, bersikap ramah dan sopan, serta memperhatikan keselamatan dan kenyamanan selama perjalanan. Faktor-faktor

ini menjadi penilaian utama bagi wisatawan yang menggunakan layanan Grab, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Kinerja yang baik ini memberikan kesan positif terhadap citra Grab sebagai layanan transportasi online yang profesional di kawasan wisata.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pengemudi Grab

Penelitian menemukan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kualitas kinerja pengemudi Grab, baik dari sisi internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi motivasi kerja, kondisi fisik, dan stres kerja, sedangkan faktor eksternal mencakup target order dari sistem aplikasi, kebijakan insentif yang berubah-ubah, kondisi lalu lintas yang padat, serta interaksi dengan pelanggan yang beragam. Tekanan dari sistem dan situasi lapangan sering kali menimbulkan stres yang berdampak pada performa kerja, terutama dalam hal kesabaran dan konsistensi pelayanan.

3. Tantangan yang Dihadapi Pengemudi Grab di Kawasan Wisata

Pengemudi Grab di kawasan wisata Seminyak menghadapi tantangan yang berbeda dibandingkan dengan pengemudi di wilayah non-wisata. Tantangan tersebut meliputi padatnya arus lalu lintas, terutama pada musim liburan, serta perbedaan karakter pelanggan, karena wisatawan asing memiliki ekspektasi pelayanan yang lebih tinggi terkait keramahan, kenyamanan, dan profesionalisme. Selain itu, perubahan sistem insentif dan kompetisi antar-driver juga menjadi tekanan tambahan yang memengaruhi semangat kerja dan kualitas pelayanan pengemudi.

4. Dampak Kinerja Pengemudi Grab terhadap Kepuasan Pelanggan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja pengemudi Grab memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan yang dilayani dengan cepat, aman, dan ramah cenderung merasa puas dan kembali menggunakan layanan Grab. Sebaliknya, keterlambatan, sikap kurang sopan, atau ketidaknyamanan selama perjalanan dapat menurunkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kinerja pengemudi berperan langsung dalam membentuk loyalitas pelanggan dan citra positif perusahaan di mata masyarakat dan wisatawan.

5. Implikasi terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Grab

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pengemudi merupakan komponen utama dalam menjaga kualitas layanan Grab di daerah wisata. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan pelatihan komunikasi dan pelayanan pelanggan, serta meninjau kembali kebijakan insentif dan beban target kerja agar pengemudi dapat bekerja secara optimal tanpa tekanan berlebihan. Dengan dukungan yang baik, diharapkan kualitas pelayanan dapat meningkat dan kepuasan pelanggan dapat terjaga secara konsisten.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kinerja pengemudi Grab memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, loyalitas pengguna, serta citra positif perusahaan di lingkungan pariwisata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengemudi Grab di kawasan Seminyak telah menunjukkan kinerja yang baik, terutama dalam hal ketepatan waktu penjemputan, keramahan dalam berinteraksi, serta menjaga keselamatan selama perjalanan. Hal ini menjadi faktor utama yang membuat pelanggan, khususnya wisatawan domestik dan mancanegara, merasa nyaman dan puas terhadap layanan Grab.

Namun demikian, penelitian juga menemukan adanya sejumlah tantangan yang memengaruhi kualitas kinerja pengemudi Grab, seperti tekanan target order dari sistem aplikasi, perubahan kebijakan insentif, serta kondisi lalu lintas yang padat di kawasan wisata. Faktor-faktor tersebut sering kali menimbulkan stres kerja dan kelelahan fisik yang berdampak pada performa pengemudi, terutama dalam hal kesabaran dan konsistensi pelayanan. Meskipun menghadapi berbagai tekanan tersebut, sebagian besar pengemudi tetap

berusaha menjaga profesionalisme dengan bersikap ramah, menghormati pelanggan, dan memberikan pelayanan yang optimal. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kinerja pengemudi Grab merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra perusahaan, khususnya di daerah wisata seperti Seminyak, Badung. Semakin baik kualitas kinerja yang ditunjukkan oleh pengemudi, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan pengguna terhadap layanan Grab sebagai sarana transportasi yang aman, cepat, serta nyaman di kawasan pariwisata.

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Terima kasih khusus disampaikan kepada Prof. Dr. Nyoman Sri Subawa, S.T., S.Sos., M.M., IPM., ASEAN Eng., selaku Rektor Universitas Pendidikan Nasional, yang telah memberikan fasilitas akademik dan dukungan yang diperlukan. Penulis juga menghargai bimbingan dari Dr. Desak Made Febri Purnama, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, serta Dr. I Gusti Ngurah Widya Hadi Saputra, S.M., M.SM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Nasional.

Penulis sangat berterima kasih kepada Dra. Ni Ketut Arniti, S.Sos., MAP., selaku dosen pembimbing, atas pengawasan yang berdedikasi, umpan balik yang membangun, dan nasihat ahli yang membentuk penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada staf Balai Diklat Keagamaan Denpasar atas bantuan dalam pengumpulan data dan dukungan logistik. Penelitian ini tidak mungkin terlaksana tanpa partisipasi informan, termasuk pengemudi, wisatawan, dan koordinator dari Grab di Seminyak, yang pengalaman dan wawasannya menjadi dasar temuan kami. Selain itu, penulis mengakui dukungan moral dan materi dari keluarga, yang memberikan dorongan selama proses penelitian. Akhirnya, penulis berterima kasih kepada para reviewer dan editor anonim atas komentar konstruktif yang meningkatkan kualitas naskah ini. Setiap kesalahan atau kekurangan yang ada sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdussamad, Z. (2021). Metode penelitian kualitatif. Syakir Media Press.
Arianto, B. (2024). Triangulasi metoda penelitian kualitatif. Borneo Novelty Publishing.
Fadhallah, R. A. (2021). Wawancara. Jakarta: UNJ Press, 2021.
Tarumingkeng, R. C. (2024). Triangulasi dalam penelitian ilmiah. RUDYCT e-PRESS.

Jurnal

- Academy of Education Journal. (2023). Analisis data kualitatif dengan model Miles Huberman dalam penelitian pendidikan.
Ferdila, Us, (2021). Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pendapatan Ojek Konvensional di Kota Jambi.
Mangkunegara, A. P. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya.
Pradana, A. (2024). Tekanan target dan kinerja driver ojek online. Jurnal Ilmiah Manajemen, 12(2), 112– 120.
Putraputra, F. (2023). Stress kerja dan performa pengemudi transportasi online. Jurnal Psikologi Terapan, 11(3), 201– 210
Putri, A. D., & Wahyuni, D. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pengemudi Transportasi Online di Bali.
Sari, Y. S., Nuraina, E., & Sulistyowati, N. W. (2021). Sistem pengupahan driver Grab-Bike dalam perspektif kinerja. Tangible: Jurnal Akuntansi Multiparadigma, 5(2), 24– 30.
Sugiyarto et al., (2020). Pengaruh Moda Transportasi Berbasis Aplikasi Terhadap Pilihan Masyarakat Dalam Menentukan Moda Transportasi dan Dampaknya Terhadap Pendapatan Driver Ojek Online.
Syahrul, M., Rahmat, R., & Yunus, M. (2021). Persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan Grab di

UNM. Jurnal Economic, Education, Entrepreneurship, and Social, 2(2), 87– 96.