BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah satu di antara unsur penting dalam kehidupan manusia dari dulu sampai kini. Transportasi mempunyai peran penting dalam berbagai aktivitas manusia, mulai dari ekonomi, sosial, rekreasi, hingga aspek militer. Bahkan era modern ini, berbagai fasilitas dan moda angkutan menunjang kehidupan manusia.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti transportasi yaitu pergerakan barang atau manusia dari lokasi satu ke lokasi lainnya dengan memakai kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. (Noor Fadilah Romadhani, 2024).

Industri transportasi berbasis aplikasi saat ini telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari di Indonesia. Berbagai perusahaan transportasi online, seperti Grab, Gojek, Maxim, dll, telah mengubah panorama transportasi dengan menyediakan solusi yang aman, nyaman dan terjangkau bagi masyarakat. Melalui jaringan yang tersebar di banyak kota di Indonesia. Perusahaan-perusahaan ini tidak hanya memfasilitasi mobilitas perorangan, tetapi juga turut berperan dalam pertumbuhan ekonomi lokal dengan memberikan peluang kerja kepada mitra pengemudi di berbagai wilayah.

Berdasarkan pendapat Amiruddin dalam (Merdiana Ferdila, 2021), ojek online adalah jenis transportasi umum yang serupa dengan ojek biasa, yang memanfaatkan sepeda motor sebagai alat transportasi. Namun, ojek online bisa disebut lebih canggih karena terhubung dengan perkembangan teknologi.

Ojek online adalah layanan ojek bermotor yang mengandalkan teknologi melalui aplikasi di ponsel pintar, sehingga memudahkan pelanggan untuk memanggil pengemudi ojek dengan cepat. Tidak sekadar berfungsi sebagai alat transportasi individu atau barang, tetapi juga bisa digunakan untuk berbelanja barang bahkan memesan makanan. Dengan demikian, dalam masyarakat global, terutama di kota-kota besar dengan kegiatan yang sangat ramai dan tidak bisa disangkal bahwa isu kemacetan selalu menjadi perdebatan, layanan ojek online ini unggul untuk mempermudah masyarakat dalam menjalankan aktivitas harian dengan

mengutamakan teknologi yang semakin berkembang. (Merdiana Ferdila & Kasful Anwas, 2021).

Grab didirikan di Malaysia, setelah itu memindahkan kantor pusatnya ke Singapura. Saat ini Grab sudah beroperasi di kawasan Asia Tenggara, kecuali di Laos dan Brunei. Grab merupakan sebuah perusahaan rintisan yang memiliki nilai perusahaan mencapai US\$10 miliar pertama di Asia Tenggara. (Retnowati WD Tuti, 2021).

Di Indonesia, Grab menyediakan layanan pemesanan seperti sepeda motor (Grab Bike), kendaraan mobil (Grab Car), taksi (Grab Taksi), layanan pengiriman (Grab Express), pengantaran makanan (Grab Food), dan layanan berbagi mobil (Grab Hitch Car). Kini Grab tersedia di 125 kota di seluruh Indonesia Grab juga berkembang tidak hanya sebagai penyedia jasa transportasi tetapi juga layanan antar makanan, layanan pembelian pulsa dan layanan pembayaran sejumlah tagihan dan kartu kredit.

Pemerintah Indonesia, melalui Kementerian Keuangan, menerapkan kenaikan pajak penghasilan (PPh) Pasal 21 bagi pengemudi ojek online. Kenaikan ini berdampak pada potongan pendapatan yang diterima pengemudi, Selain itu, ada juga kenaikan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang diterapkan pada aplikasi transportasi online, yang pada akhirnya juga mempengaruhi tarif layanan yang dibayarkan oleh konsumen.

Persaingan adalah perseturuan atau rivalitas antara pelaku yang secara independen berusaha mendapatkan konsumen dengan menawarkan harga yang baik dengan kualitas barang atau jasa yang baik pula. Sebuah perusahaan tidak akan pernah terhindar dari elemen kompetisi, karena apapun inovasinya, pada dasarnya tidak ada bisnis yang benar-benar bisa menikmati pendapatan dan keuntungan tanpa gangguan. Setidaknya, tidak ada waktu yang lama untuk menikmati hasil dari suatu usaha, karena pasti akan ada kompetitor yang ingin merasakannya juga.

Menurut (Zauhar, 1996) dalam (Eko Budiyanto, 2020) mengemukakan bahwa kinerja mencakup: Kinerja seseorang dapat dievaluasi melalui berbagai aspek seperti kemampuan yang dimilikinya, keterampilan praktis, pengetahuan yang

diperolehnya, serta seberapa luas pengetahuannya. Aspek lainnya juga termasuk sikap, perilaku, kebijakan yang diambil, kreativitas, serta moralitas yang ditunjukkan. Di sisi lain, kinerja tim dilihat dari cara kerjasama antarpersonil, kesatuan dalam tujuan, tingkat disiplin, serta loyalitas anggota tim dan lain-lain. Pada level institusi, kinerja diukur melalui interaksi dengan situasi lain, tingkat fleksibilitas, kemampuan beradaptasi, serta kemampuan dalam menyelesaikan konflik dan sebagainya.

Menurut (Lovelock, 2007) dalam (Hana Afifah, 2023) jasa merupakan layanan yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak yang lain. Proses tersebut tidak terkait dengan produk fisik, jasa tidak terwujud dan biasanya tidak menyebabkan kepemilikan dari salah satu faktor produksi.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap aplikasi ojek online bulan Desember 2024 di Kabupaten Bogor.

Tabel 1.1
Hasil Observasi

Nama Aplikasi Ojek Online	Banyaknya Pelanggan dalam 1 bulan	Tingkat Pendapatan
Gojek	210 orang	3.200.000 / bulan
Maxim	150 orang	2.500.000 / bulan
Grab	300 orang	4.500.000 / bulan

Sumber : Observasi

Tabel diatas menunjukkan bahwa ojek online Grab yang ada di Kabupaten Bogor dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang lebih aman dan nyaman dibandingkan dengan aplikasi ojek online yang lain yang dapat meningkatkan pendapatan mitra di Kabupaten Bogor.

Kenaikan pajak 12 % yang dimulai berlaku pada 1 Januari 2025 membuat pengemudi ojek online dapat berdampak pada struktur harga layanan, pendapatan pengemudi, dan biaya operasional perusahaan ojek online. Kebijakan pajak yang

tidak sesuai atau terlalu tinggi dapat berpotensi menurunkan pendapatan pengemudi, yang pada akhirnya berdampak pada ketersediaan dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Di sisi lain, kebijakan pajak yang tepat dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kontribusi terhadap pendapatan negara.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kenaikan Pajak dan Persaingan Jasa Layanan Penyedia Aplikasi Ojek Online terhadap Pendapatan Mitra Grab di Kabupaten Bogor.**

1.2 Identifikasi Masalah

Setelah melakukan penelitian, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan dasar untuk mengetahui lebih jauh mengenai pengaruh kenaikan pajak dan persaingan jasa layanan penyedia aplikasi ojek online terhadap pendapatan mitra Grab dengan identifikasi sebagai berikut:

1. Penurunan pendapatan bersih
2. Dampak layanan
3. Loyalitas pelanggan

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, agar diperoleh penelitian yang berfokus dan tidak terjadi perluasan kajian, maka penulis membatasi masalah hanya pada kenaikan pajak dan persaingan jasa layanan penyedia aplikasi ojek online terhadap pendapatan mitra Grab di Kabupaten Bogor.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah secara parsial kenaikan pajak berpengaruh signifikan terhadap pendapatan mitra Grab di Kabupaten Bogor ?

2. Apakah secara parsial persaingan jasa layanan aplikasi ojek online berpengaruh signifikan terhadap pendapatan mitra Grab di Kabupaten Bogor ?
3. Apakah secara simultan kenaikan pajak dan persaingan jasa layanan aplikasi ojek online bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pendapatan mitra Grab di Kabupaten Bogor ?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud

Adapun maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui secara parsial kenaikan pajak dan persaingan jasa layanan aplikasi ojek online terhadap pendapatan mitra Grab di Kabupaten Bogor agar dapat membantu mengatasi permasalahan yang ada pada saat ini.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan maksud penelitian diatas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui secara parsial kenaikan pajak berpengaruh signifikan terhadap pendapatan mitra Grab di Kabupaten Bogor.
2. Untuk mengetahui secara parsial persaingan jasa layanan aplikasi ojek online berpengaruh signifikan terhadap pendapatan mitra Grab di Kabupaten Bogor.
3. Untuk mengetahui secara simultan kenaikan pajak dan persaingan jasa layanan aplikasi ojek online bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pendapatan mitra Grab di Kabupaten Bogor.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih mudah memahami laporan ini, peneliti merangkai laporan menjadi beberapa bab dalam sistematika penulisan sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab 1 dibahas tentang konteks penelitian, pengenalan masalah, pembatasan masalah, formulasi masalah, tujuan dari penelitian, keuntungan penelitian, serta tata cara penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab 2 berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literature yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab 3 membahas tentang desain dan jenis penelitian, objek dan jadwal penelitian, jenis dan sumber penelitian, populasi dan sampel penelitian dan operasional variabel.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab 4 berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 5 terdapat ringkasan yang merupakan penutupan dari penelitian ini dan juga rekomendasi yang memberikan input untuk pihak yang menjadi objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai rujukan buku dan jurnal, yang secara sah digunakan dalam menyusun tugas akhir ini

LAMPIRAN

Berisi tentang angket yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data terkait pengaruh kenaikan pajak dan persaingan jasa layanan penyedia aplikasi ojek online terhadap pendapatan mitra grab di kabupaten bogor.