BAB III

PRAKTIK PENERAPAN TARIF *SURGE PRICING* PADA SEWA TAKSI ONLINE UBER DI WILAYAH SURABAYA

A. Gambaran umum Uber

1. Sejarah Uber

Uber adalah perusahaan rintisan dan perusahaan jaringan transportasi asal San Fransisco, California, yang menciptakan aplikasi penyedia transportasi yang menghubungkan penumpang dengan supir kendaraan sewaan serta layanan tumpangan. Perusahaan ini mengatur layanan penjemputan di berbagai kota di seluruh dunia.[1]

Berawal dari tahun 2008 di Paris bersalju pada sore hari. Travis Kalanick dan Garret Camp kesulitan untuk menemukan dan memanggil taksi. Taksi terkadang sulit melihat calon penumpang dari kejauhan, sehingga kita harus memanggil taksi yang benar benar dekat dengan kita. Oleh karena masalah itulah mereka memunculkan sebuah ide yang hingga kini merupakan cikal bakal dari sebuah *worldwide company*, yaitu ide memanggil taksi hanya dengan sebuah aktivitas menekan tombol di *Mobile App*, lalu anda akan mendapatkan tumpangan. Sehingga terbentuklah Uber pada

[1] https://ragamilmu/manajemen-dan-organisasi-perusahaan-uber-multinasional/, diakses 28 april 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bulan Maret tahun 2009 di San Fransisco dengan nama pertamanya yaitu Ubercap

Tahap awalnya adalah Uber hanya melayani permintaan mobil mobil premium di beberapa kota-kota sibuk di Amerika yang kemudian sekarang berubah menjadi jasa pengantaran apa saja, mulai dari mengantar seseorang, paket, atau bahkan makanan. Uber menggunakan teknologi untuk memberikan seseorang sesuatu yang diinginkannya. Armada Uber tidak seperti taksi konvensional yang memiliki standar, namun armada uber merupakan mobil pribadi yang dimiliki setiap supirnya. Uber sendiri tidak memberikan modal sebuah mobil seperti taksi konvensional yang lain. Alih alih, Uber memberikan kebebasan bagi para calon supirnya untuk memiliki modal mobil sendiri. Oleh karena itu, armada uber sangat bermacam macam. Mulai dari mobil hibrid, MPV, Sedan, SUV, hingga mobil mobil supercar seperti Lamborghini, bahkan ada juga layanan Uber yang menggunakan armada helikopter yang kemudian oleh Uber dinamakan sebagai Uberchopper

Di Indonesia sendiri Uber sudah mulai mengembangkan usahanya, khususnya di DKI Jakarta. Di Jakarta layanan Uber sudah ada yang berupa mobil pribadi, motor, hingga helicopter yang layanannya ada pada tanggal 20 November 2015 lalu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

walaupun hanya bertujuan untuk kampanye. Layanan pengantaran mobilnya sendiri merupakan yang kedua muncul setelah grabcar yang sudah lebih dulu ada di Jakarta. Namun Uber sebagai perusahaan internasional tidak mau kalah dengan selalu melakukan promosi, bahkan Uber memunculkan layanan ojek online yang sudah lebih dahulu dikuasai oleh Gojek dan GrabBike. Uber percaya bahwa dengan solusi solusi yang ditawarkan, maka calon penumpang akan memilih Uber.

Uber yang dahulunya merupakan sebuah *startup company* yang hanya ada di negara asalnya Amerika Serikat tumbuh pesat dan berkembang sehingga memiliki daya tarik bagi para investor untuk menanamkan modal di Uber. Uber sekarang merupakan perusahaan internasional yang jaringan layanannya sudah meluas ke 77 negara dan 507 kota yang tersebar ke seluruh belahan dunia.Tidak menutup kemungkinan bagi Uber untuk memperluas jaringannya ke negara-negara lain yang belum tersentuh.

Di Surabaya sendiri Uber berdiri pada bulan Februari 2016, dan didirikan langsung dari kantor pusat di San Fransisco. Dalam struktur organisasinya Uber di Surabaya di pimpin oleh karyawan yang sudah lama bekerja di kantor cabang Uber di Jakarta. Hal ini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikarenakan uber memilih karyawan yang sudah *cooperatif* bekerja di Uber.[2]

2. **Struktur organisasi**

Kepemimpinan pusat Uber dikepalai oleh sekumpulan Director yang disebut Board of Directors. Board of Directors terdiri atas seorang CEO dan 4 orang direktur. CEO dari Uber ialah Travis Kalanick. Dengan jajaran direkturnya bernama Yasir Al Rumayyan, David Bonderman, Bill Gurley, dan Arianna Huffington. Seperti halnya perusahaan lain, CEO pada Uber bertugas sebagai otoritas kekuasaan eksekutif tertinggi pada bagian operasi dan manajemen bisnis,selain itu CEO juga bertugas merancang anggaran tahunan, manajemen strategi, pencapaian tujuan. Dalam Struktur Organisasi memiliki tugas dan tanggungjawab kerja masing-masing, yaitu sebagai berikut[3]:

1. CEO membawahi beberapa Chief yaitu diantaranya
    1) Chief of Operations, memiliki tanggung jawab terhadap seluruh kegiatan yang dijalankan pada Uber secara teknisnya.Chief of Operations memiliki 3 bawahan langsung yaitu :

[2] Risky,(markrting uber), *wawancara*, Kantor Uber Gedung BII Sinarmas Surabaya, 11 April 2017.
[3] https://ragamilmu/manajemen-dan-organisasi-perusahaan-uber-multinasional/,diakses 28 April 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Head of Asia Operations, Head of Asia Operations memiliki cakupan tugas yang sangat luas yaitu area Asia, sehingga Head of Asia Operations bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan operasi Uber yang berada di negara manapun di benua Asia

b) Head of EMEA Operations, dan Head of EMEA Operations memiliki cakupan yang lebih besar lagi mulai dari Eropa, Timur Tengah, hingga Afrika. Sehingga segala kegiatan operasi yang berada di ketiga area tersebut merupakan tanggung jawabnya.

c) Vice President International GrowthVice President International Growth memiliki cakupan operasi di daerah-daerah yang bukan merupakan keempat daerah diatas. Sehingga Vice President International Growth memiliki tanggung jawab di daerah selain Asia, Eropa, Timur Tengah, dan Afrika.

2) Chief of Product.

Chief of Product adalah Kepala yang memiliki tanggung jawab untuk mengembangkan produk produk jasa yang dikeluarkan oleh Uber.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Chief of Security.

Chief Security Officer memiliki tugas menjaga keamanan perusahaan baik secara fisik maupun di dunia digital.

4) Chief Technology Officer

Chief Technology Officer memiliki tanggung jawab terhadap segala hal yang berhubungan dengan teknologi, mengingat Uber merupakan perusahaan teknologi, maka CTO bertanggung jawab mengawasi perkembangan teknologi yang ada di Uber

2. Otto Managing Director.

Otto Managing Director, Otto dahulu merupakan perusahaan self-driving truck yang kemudian dibeli oleh Uber, maka dari itu Otto sekarang merupakan salah satu divisi yang harus dikembangkan dengan Otto Managing Director sebagai kepalanya

3. General Counsel and Head of Growth.

General Counsel adalah penasihat hokum yang ada di struktur organisasi kepimpinan Uber, setiap masalah hokum akan didiskusikan bersama dengan General Counsel. Head of Growth memiliki tanggung jawab menjaga perkembangan perusahan uber.

1) Head of Policy Department

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Head of Policy Department dan Community Engagement memiliki 2 buah peranan, yaitu sebagai Departemen Kebijakan, untuk mengatur kebijakan yang dibuat oleh CEO, peranannya yang kedua adalah melakukan hubungan terhadap komunitas sekitar layaknya humas.

2) Community Engagement.

Community Engagement berarti merangkul komunitas baik internal maupun eksternal perusahaan.

Selain Struktur Kepemimpinan Organisasi yang berada di Uber tingkat pusat. Manajemen Uber di setiap kota juga memiliki cara dan struktur yang sama, namun dengan pendekatan tugas yang berbeda beda. Dengan inti yang sama yaitu 3 cabang manajer di setiap kota yang suidah menjadi jaringan uber. 3 jajaran manajer itu adalah :

1. General Manager

General Manager memiliki peran yang paling mendasar di setiap kota jaringan Uber yaitu bertugas memimpin tim dan bertanggung jawab terhadap perkembangan bisnis perusahaan di kota tersebut, General manager yang baik memiliki sifat kewirausahaan tinggi, cekatan, dan memiliki pengetahuan, terhadap kultur di daerah kepemimpinannya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Driver Operation Manager

   Driver Operation Manager yang bertanggung jawab terhadap segala hal yang berhubungan dengan operasi yang dijalankan oleh supir dan meyakinkan bahwa para supir menjalankan kewajibannya. Manajer yang ditugaskan untuk memimpin cabang di sebuah kota dituntut untuk bisa menyimpulkan masalah di daerahnya, di Jakarta misalnya. Dengan kemacetan yang akut karena banyaknya kendaraan-kendaraan pribadi, maka Uber menghadirkan UberMotor yang kita kenal sebagai Ojek *online* sebagai solusi dari kemacetan.

3. Community Manager.

   Community Manager yang bertanggung jawab terhadap pemasaran, penyebaran informasi (baik *offline* maupun *online*), dan perkembangan bisnis lokal.

4. Driver.

   Driver adalah orang yang menggunakan aplikasi Uber.

3. Produk Layanan

Uber adalah sebuah perusahaan teknologi penyedia jasa layanan transportasi yang menggunakan mobil yang tersebar dihampir seluruh beberapa wilayah cakupan negara – negara besar dan kota-kota besar Indonesia. Seriring dengan kemajuannya, melalui slogannya *Where you mightget to ride*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

on more than just a car seat telah bergerak memberikan berbagai jenis pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, diantaranya[4]:

a. Uber X

UberX ini cukup terkenal sebagai layanan uber yang ekonomis. UberX ini bisa menjadi pilihan jika ingin layanan transportasi yang aman, nyaman dan tarif terjangkau.

UberX ini bisa dianggap sebagai layanan uber versi hemat. Uber akan mengirimkan mobil biasa untuk anda yang memlilih layanan uber. Anda akan mendapatkan mobil biasa dengan kapasitas 4 penumpang.

Layanan UberX bisa didapat dengan harga yang terjangkau. UberX ini menjadi layanan uber yang paling murah dibandingkan dengan layanan uber lainnya.

b. Uber Motor

Uber motor adalah layanan gojek online yang disediakan oleh pihak uber untuk orang yang ingin cepat sampai tujuan tanpa seribet naik mobil saat terjadi kemacetan. Selain harganya yang ekonomis, maka uber motor dirasa sarana transportasi yang sangat

[4] Risky,(markrting uber), *wawancara*, Kantor Uber Gedung BII Sinarmas Surabaya, 11 April 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lincah menembus liku – liku kemacetan sehingga sampai tujuan.

c. Uber Pool

Uber Pool adalah layanan yang digunakan untuk mengantar beberapa orang yang memiliki tujuan yang sama. Jadi semisal di tengah jalan mengantar orang driver juga bisa menjemput orang lagi tetapi dengan tujuan yang sama atau sejalan. Uber ini bisa jadi lebih hemat daripada UberX yang hanya bisa dipesan satu orang saja.

d. Uber Black

Uber black adalah layanan uber yang memberikan kemewahan bagi penumpangnya, Uber Black adalah layanan khusus untuk mobil mobil mewah. Biasanya Uber Black dipesan untuk acara pernikahan. tetapi uber black ini harus menunggu lebih lama tidak seperti uberX yang bisa cepat karena kalau uberX mobil berada disekitar kita.

e. Uber Credit

Layanan Uber ini hanya diberikan kepada pegawai Uber atau partner Uber saja.

Layanan Uber diatas tidak semuanya ada di wilayah Surabaya. Layanan Uber yang terdapat di wilayah Surabaya hanya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

UberX, Uber Motor, Uber Black. Adapun cara memesan Uber adalah sebagai berikut :

1. Jika sudah mempunyai aplikasi Uber dalam *smartphone* atau *gadget* buka aplikasi tersebut. Jika belum mempunyai aplikasi tersebut download di *playstore*.
2. Jika sudah membuka aplikasi yang harus dilakukan selanjutnya adalah menentukan lokasi penjemputan pada kolom lokasi penjemputan, lalu tarik garis hitam yang berbunyi tentukan lokasi jemput
3. Jika sudah biasanya muncul tujuan lokasi, jika sudah tulis tujuan lokasi.
4. Setelah itu akan muncul biaya estimasi, biaya estimasi ini yakni biaya kira kira yang akan di bayar oleh penumpang. Biasanya biaya estimasi tidak seberapa cocok dengan yang akan di bayar oleh penumpang.
5. Setelah itu akan muncul nama dan plat nomor mobil yang akan menjemput. sekitar 5 menit biasanya mobil akan datang dan driver menghubungi penumpang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Visi yang diberikan oleh uber di wilayah surabaya adalah memberikan pelayanan yang memudahkan orang untuk memilih transportasi yang mudah dan nyaman.[5]

Sedangkan Visi uber pusat adalah "*Transportation as reliable as running water, everywhere for everyone"* yang artinya Transportasi yang dapat diandalkan seperti air mengalir, dimana mana ada untuk setiap orang.

Misi Uber adalah untuk secara perlahan menjadikan biaya penumpang lebih murah daripada biaya memiliki mobil pribadi.

Adapun beberapa syarat untuk menjadi seorang driver uber adalah sebagai berikut[6] :

1. Siapkan dahulu dokumen (KTP, SIM, SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), STNK Mobil minimal tahun 2011) kemudian difoto menggunakan HP secara jelas atau scan bila perlu.
2. Daftar melalui link https://www.uber.com/signup/drive/indonesia/, isi data Nama (sesuai KTP), Email (aktif), No. HP (aktif), Password (mohon diingat jangan sampai lupa karena untuk login Aplikasi Uber Driver dan dashboard Uber Partner-Driver), Kota diisi Surabaya (otomatis: Surabaya, Surabaya City, East Java, Indonesia), Invite Code (otomati terisi: enrkfhx7ue), kemudian klik Next.

---

[5] Risky,(markrting uber), *wawancara*, Kantor Uber Gedung BII Sinarmas Surabaya, 11 April 2017.
[6] www.daftaruberpartner.com, diakses pada 28 April 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Pilih anda akan mengemudi dengan mobil sendiri dan unggah/upload dokumen yang sudah disiapkan. Anda bisa mengupload langsung dengan memfotonya bila mendaftar menggunakan HP.
4. Setelah selesai Anda akan menonton video onboarding driver Uber dan diarahkan ke partner.uber.com untuk melihat status pendaftaran dan melengkapi data alamat, No Rekening (wajib), dan VAT (NPWP). Status pendaftaran harus aktif agar dapat menjadi driver Uber.
5. Download Aplikasi Uber Driver di Google Playstore atau AppStore dan login menggunakan email dan password anda.
6. Bila belum jelas anda dapat mengunjungi www.daftaruberdriver.com untuk panduan langkah-langkah daftar uber partner-driver. Anda dapat mengunjungi alamat kantor uber Surabaya atau menghubungi nomor kontak telepon Uber apabila memerlukan bantuan.

Alamat kantor Uber di wilayah Surabaya ada 2, untuk masalah operasional atau untuk driver baru yang ingin mendaftar atau terjadi masalah uber membuka kantor operasional di Wisma Sejahtera Jl. Ketintang Selatan No 77, Karah, Surabaya, Jawa Timur. Lalu kantor kedua untuk manajemen dan marketing Uber ada di Jl. Pemuda tepatnya di Gedung BII Sinarmas lantai 16.

B. Pelaksanaan Tarif *Surge Pricing*

1. Pengertian tarif *Surge Pricing*

Tarif Uber dikenal dengan tarifnya yang lebih murah dibandingkan dengan taksi konvensional. Banyak orang yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mulai rutin menggunakannya, mulai dari pekerja kantoran sampai dengan ibu rumah tangga. Namun Uber juga memiliki kebijakan untuk meningkatkan tarifnya sewaktu – waktu. Kebijakan ini dikenal sebagai Surge Pricing atau dalam bahasa Indonesia Uber menyebutnya dengan "Harga Ramai".

Tarif *Surge Pricing* atau disebut "Harga ramai" adalah sistem yang diotomatisasi berdasarkan prinsip persediaan dan permintaan. Ketika permintaan dari penumpang lebih tinggi dari persediaan mitra pengemudi di jalan, biaya perjalanan akan secara otomatis meningkat. Peningkatan biaya perjalanan mendorong penambahan mitra pengemudi dalam sisitem untuk mencukupi permintaan di saat – saat yang dibutuhkan oleh penumpang. Biaya perjalanan otomatis menurun ketingkat normal segera setelah jumlah kendaraan di jalan mencukupi permintaan.[7]

Kebijakan ini berlaku jika diwilayah sekitar tempat yang ingin dipesan oleh pengguna aplikasi Uber sedang banyak orang yang ingin memesan namun ketersediaan mobil Uber yang sangat terbatas. Kebijakan ini di harapkan akan memacu para driver dari wilayah lain untuk datang ke wilayah yang terkena *Surge Pricing*/ Harga Ramai tersebut.

[7] https://newsroom.uber.com/indonesia/informasi-mengenai-harga-ramai-surge-pricing/, diakses 28 April 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. **Praktik Penetapan Tarif Surge Pricing**

Praktik penetapan Surge Pricing adalah ketika banyak penumpang uber yang membutuhkan UberX atau Ubermotor sedangkan para driver hanya sedikit yang sedang ada di tempat yang memiliki banyak pesanan. Biasanya pada aplikasi para driver (Uber Driver) banyak muncul tanda *Surge Pricing* dimana pada peta akan ada tanda merah yang menandakan bahwa banyak pesanan pada daerah yang berwarna merah tersebut.[8]

Kenaikan tarif bisa dilihat dari angka pengkali yang terlihat. Jika terlihat 1.5x maka semua tarif akan naik setengah kali lipat, kemudian jika 3.0x yang artinya 200% lebih mahal atau tiga kali lipat dari tarif biasanya.[9]

Saat ini *surge pricing* sudah lama ada di Jakarta, Bandung dan Bali, namun akhir-akhir ini juga diaplikasikan ke Kota Surabaya. Berikut ini adalah *screenshot* yang saya ambil ketika mendapat Harga Ramai yang naik beberapa kali lipat dari harga standar.[10]

---

[8] Alfa,(Uber Driver), *wawancara*, Surabaya, 15 April 2017
[9] https://www.naikuber.com/tarif-uber-naik-harga-ramai-surge-pricing/ ,di akses 28 April 2017
[10] Ibid.

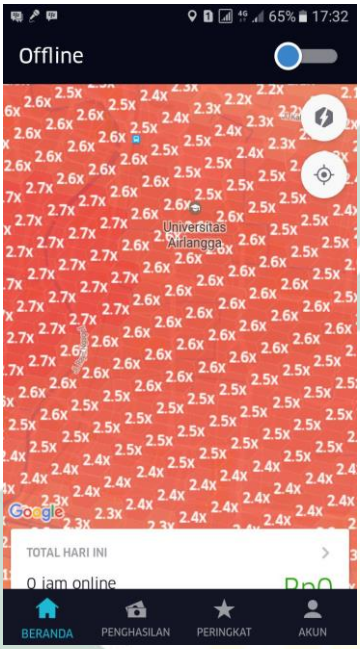
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 1.1 : Gambar wilayah yang sedang terkena tarif *surge pricing*

Pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa daerah yang berwarna merah adalah daerah yang sedang banyak pesanan. Gambar ini menunjukkan sedang banyak pesanan di daerah Surabaya di sekitarnya pada hari Sabtu jam 17.32. Gambar ini terdapat pada aplikasi yang terdapat pada aplikasi driver uber. Dan hanya driver uber yang mengetahui adanya tarif petir dimana saja. Gambar ini dibuat agar memancing driver uber agar menuju ke daerah tersebut untuk mengambil pesanan. Driver uber bisa meng online kan aplikasi tersebut agar bisa menerima pesanan.[11]

[11] Abdul Aziz,(uber driver), *wawancara*, Surabaya, 13 April 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



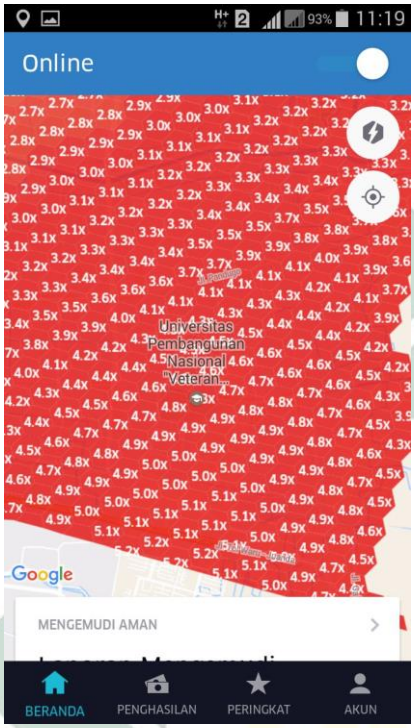
Gambar 1.2 : Tampilan perkalian lipat pada akun driver

Pada Gambar 1.2 menunjukkan perkalian lipat berapa tarif yang dikenakan untuk penumpang. Jika makin banyak penumpang yang membutuhkan Uber tetapi driver masih minim, perkalian lipat untuk tarif *Sugre Pricing* akan semakin bertambah.[12]

Tarif *Surge Pricing* terlihat banyak menguntungkan driver, karena hanya driver yang mengetahui dimana letak adanya tarif ini, sedangkan penumpang yang ingin menaiki Uber tidak mengetahui dimana daerah yang sendang dikenakan tarif tersebut.

[12] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 1.3 : Menampilkan Perkalian lipat pada saat Tarif surge pricing yang lebih besar pada akun salah satu driver.

Gambar 1.3 menunjukkan perkalian lipat tarif *Surge Pricing* pada akun driver yang lain yang menunjukkan lumayan besar perkalian lipat tarif surge pricing yang akan dikenakan untuk penumpang yang berada di daerah Universitas Pembangunan Nasional, yakni berkisar antara 2.7x sampai 5.1x.[13]

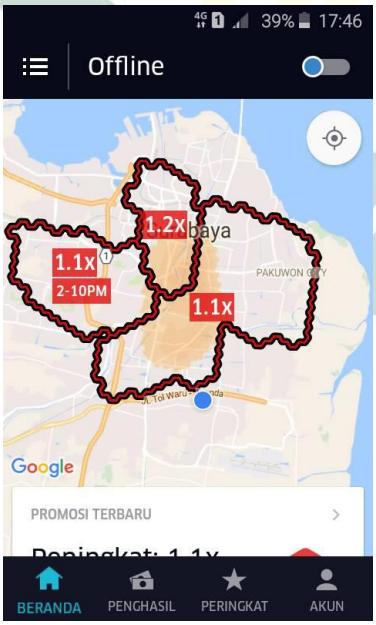
Dengan banyaknya perkalian lipat untuk tarif harga ini bisa memancing driver yang sedang *offline* untuk segera *online* dan menuju ke daerah tersebut untuk mengambil penumpang dan mendapat upah yang lebih banyak dari biasanya.

[13] Firmansyah,(uber driver*), wawancara*, Surabaya, 16 April 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tarif *Surge Pricing* ini biasanya terjadi akibat banyaknya penumpang yang memesan Uber dan di dukung dengan cuaca, bila cuaca mendung atau hujan yang terjadi di daerah tersebut maka tarif tersebut akan segera muncul dan biasanya juga terjadi saat banyak nya pegawai atau anak sekolahan yang pulang atau berangkat untuk menuju kantor atau sekolahan.[14]

Tetapi dalam penerapannya tarif *surge pricing* ini memang berlaku paling sering saat *weekend* , pada hari jum'at – minggu tarif ini biasanya berlangsung agak lama dari biasanya yang hanya 5 – 10 menit, pada hari libur biasanya ada tarif perkalian 1.1 sampai 1.2 di wilayah tertentu.



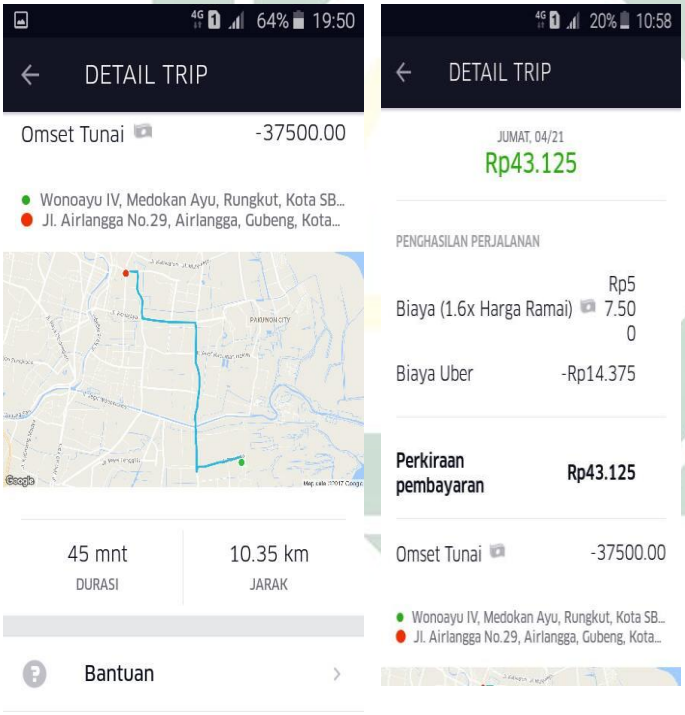
Gambar 1.4 : Menampilkan adanya harga promo untuk driver di wilayah tertentu.

Gambar 1.4 menunjukkan harga 1.1x (2-10PM), 1.1x, 1.2x dalam kotak kotak atau lingkaan bergaris merah, harga tersebut

[14] Aat,(uber driver), *wawancara*, Surabaya, 18 April 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adalah harga promo yang akan di dapatkan oleh driver, tetapi jika ada harga tersebut yang di dalamnya juga terdapat harga *surge pricing* maka dilihat dari perkalian lipat terlebih dahulu, jika harga promo driver lebih kecil dari tarif *surge pricing* maka tarif *surge pricing* yang akan digunakan, tetapi jika harga promo yang lebih tinggi dari harga *surge pricing* maka harga promo driver lah yang digunakan.[15]



Gambar 1.5 : Menampilkan perhitungan tarif surge pricing

Gambar 1.5 diambil dari aplikasi salah satu driver uber

Hitungan tarif *surge pricing* bisa dilihat dari biaya (1,6 x harga ramai)

Jadi = 1.6 x 3000 = 4.800

[15] Firmansyah, ,(uber driver), *wawancara,* Surabaya, 16 April 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.800 x 12km = Rp 57.500

57.500 (yang seharusnya di bayar)

Tetapi karena pada saat itu penumpang mendapatkan promoatau diskon sebesar 14.375 dari Uber maka penumpang hanya membayar Rp. 43.125

Tetapi jika tidak terkena tarif tersebut penumpang hanya akan membayar rp. 27.000 dengan cara :

12km x 3000 = 36.000

36.000 x 75% = 27.000

Pemberlakuan Tarif *Surge pricing* biasanya tidak lama hanya 5 – 10 menit saja. Dengan waktu yang singkat pemberlakuan Tarif *Surge pricing* bisa hilang dan menjadi normal kembali.

3. Dampak yang ditimbulkan dari adanya penetapan Tarif *Surge Pricing*

Tarif *Surge pricing* pada kalangan driver juga biasanya disebut dengan tarif petir. Biasanya driver sangat semangat jika dalam aplikasinya menunjukkan adanya tanda merah yang menandakan adanya tarif tersebut.[16]

[16] Alfa,(uber driver), *wawancara,*Surabaya, 15 April 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tarif *Surge pricing* memberikan dampak yang signifikan terhadap drivernya dan penumpangnya. Bagi driver tarif surge pricing bisa menambah penghasilan pada hari itu, seperti yang di sampaikan oleh Abdul Aziz salah satu driver uber "ya enak mbak kalau ada tarif petir, itu bisa menambah penghasilan saya, tapi juga ada ndak enak nya mbak, soalnya biasanya itu macetnya parah jadi ya capek nya ya duakali juga" [17]. dari apa yang disampaikan oleh Abdul Aziz salah satu driver yang di wawancarai oleh penulis driver memberikan keterangan bahwa adanya tarif surge pricing sangat membantu para driver meskipun pada saat terjadinya tarif tersebut biasanya terjadi kemacetan yang cukup parah.

Berbeda dengan Agus yang juga seorang driver uber saat penulis menanyakan tentang bagaimana tanggapan anda dengan diberlakukannya tarif surge pricing, agus menjelaskan "ya alhamdulillah enak mbak kalau sedang ada tarif tersebut, bisa membuat semangat kerja karena dengan adanya tarif tersebut bisa menambah penghasilan di hari itu."[18] . Agus menjelaskan bahwa jika tarif *surge pricing* sedang berlangsung maka ia juga akan mendapat penghasilan lebih di hari tersebut.

[17] Abdul Aziz,(uber driver), *wawancara,* Surabaya, 13 April 2017
[18] Agus, (uber driver), *wawancara,* Surabaya, 18 April 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hal serupa juga diungkapkan oleh Tri Frimansyah yang juga seorang driver uber, friman mengatakan pendapatnya dengan adanya tarif surge pricing ini

> "ya ada enaknya ada ndak nya mbak, enaknya itu memang kita dapet penghasilan lebih banyak dan juga mendapat penumpang lebih banyak juga tapi terkadang juga kita sebagai driver jemputnya jauh dari lokasi penjemputan yang di tentukan oleh penumpang, tapi ya itu tadi enaknya juga penghasilan kita bisa menambah sedikit lah mbak dari biasanya "[19]

Bagi penumpang Tarif *Surge pricing* sangat membingungkan karena beberapa penumpang kaget karena ada penambahan pembayaran, seperti yang di alami oleh sevi dwi andari salah satu pengguna uber

> ya saya pengguna uber, saya menggunakan uber karena menurut saya uber termasuk taksi online yang menerapkan tarif yang murah di bandingkan dengan taksi online yang lain, tetapi pada suatu saat saya heran waktu ingin pergi menggunakan uber pada aplikasi saya tertulis 3.0x tarif normal, lalu saya tetap pesan saja uber. waktu saya sampai di tempat tujuan saya masi bertanya kok saya membayarnya lebih mahal dari biasanya, ternyata driver mengatakan saya terkena tarif harga mahal, yasuda sudah terlanjur juga saya juga perlu jadi ya mau diapain lagi[20]

dari apa yang disampaikan sevi dwi andari tersebut artinya Pemberlakukan Tarif *Surge Pricing* untuk penumpang kurang signifikan karena banyak penumpang yang memang suka memesan

[19] Firmansyah, ,(uber driver), *wawancara*
[20] Sevi Dwi Andari,(Penumpang Uber), *wawancara*, Surabaya, 15 April 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

uber daripada Taksi Online yang lain adalah karena murahnya tarif, dan kenyamanan lebih yang diberikan oleh uber.

Tarif yang dikenakan pada saat *Surge pricing* memang cukup mahal dan biasanya banyak juga penumpang yang membatalkan pemesanan tersebut. tetapi jika penumpang atau driver membatalkan pesanan antara salah satu dari mereka yang membatalkan akan mendapat kerugian. Jika penumpang membatalkan perjalanan, penumpang mendapat denda untuk membayar Rp. 10.000 untuk perjalanan selanjutnya, jadi jika penumpang saat ingin melakukan perjalanan lagi penumpang akan dikenakan biaya tambahan Rp. 10.000 karena sudah membatalkan perjalanan sebelumnya. penerapan pembatalan tersebut terjadi jika sudah lebih dari 5 menit waktu pemesanan.

Berbeda dengan penumpang, para driver juga akan mendapatkan sanksi jika terlalu sering membatalkan perjalanan. Para driver biasanya membatalkan karena banyak penumpang yang hanya iseng untuk memesan, dan jika penumpang tidak membatalkan terpaksa driver yang membatalkan karena jika driver tidak membatalkan atau salah satu tidak membatalkan driver maupun penumpang tidak bisa memulai perjalanan baru atau tidak bisa mengambil pesanan yang baru. Sanksi yang berlaku pada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

druver jika banyak membatalkan pesanan adalah dengandi off kan satu hari atau 1x24 jam tidak bisa beroperasi.

Pemberlakuan tarif *surge pricing* juga membuat Nihayatush Sholihah sebagai pengguna uber juga merasakan dampak yang signifikan terhadap adanya penerapan tariff tersebut. Nihayatush sholihah yang masih berstatus sebagai mahasiswa juga menjelaskan bahwa ia sebagai pengguna uber agak merasa keberatan jika terkena tarif tersebut, nihayatush menjelaskan

> sebagai pelanggan setia uber sebenarnya kalo ada penerapan tarif ini agak keberatan ya, soalnya kita membayar lebih mahal dari biasanya, mau nunggu sampai tarif ini hilang juga memakan waktu, juga lumayan lama ya jadi, mau nggak mau pesen aja. Kerasanya itu kalau lagi sendiri aja sih, kalau bareng bareng kan enak nggak ngerasa mahal soalnya juga bayarnya iuran sama temen – temen kadang kadang, tapi ya nggak papa juga sih membantu driver juga biar bias semangat.[21]

Dalam hal ini nihayatus sebagai penumpang uber menjelaskan bahwa ia agak keberatan kalau harus mendapat tarif surge pricing tersebut, tetapi di sisi lain ia juga menerangkan bahwa adanya tarif surge pricing ini sangat terasa jika ia menaiki nya individu atau sendiri, berbeda jika ia memesan uber dengan teman – temannya ia tidak merasa terbebani karena jika bersama teman – teman membayarnya bisa patungan dengan teman – temannya.

[21] Nihayatush Sholihah, ,(Penumpang Uber), *wawancara*, Surabaya, 15 April 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hal ini juga disampaikan oleh Laila nur faizah pelanggan uber yang juga seorang perias, beliau mengatakan

> ya kalau ada tarif petir itu ya aslinya keberatan soalnya kita pesan uber kan juga karena murahnya, kalo nyaman dan cepat memang uber juaranya. Sebenarnya nggak papa sih soalnya ya mau bagaimana lagi kalo nunggu sampai tariff nya udah nggak ada lagi juga kelamaan, yasuda kita pesan aja, enaknya sih kalau ada promo jadi nggak terlalu mahal juga jadinya.[22]

Dari apa yang dipaparkan oleh Laila Nur Faizah ini dapat disimpulkan bahwa ada sedikit unsur ketidakrelaan yang di ungkapkan oleh laila, karena perubahan biaya yang sewaktu waktu terjadi tersebut.

Pada dasarnya pemberlakuan tarif *surge pricing* adalah bagus, karena dengan cara ini penumpang bisa mendapatkan tumpangan mobil yang ia inginkan, akan tetapi kembali kepada upah yang ditawarkan untuk menyewa atau memesan uber pada saat terjadinya tarif ini adalah dimana ada rasa ketidakrelaan penumpang untuk membayar lebih mahal dari biasanya, juga adanya rasa ketidakadilan dan ketidakpuasan yang dirasakan oleh penumpang maupun driver.

Meskipun sebenarnya uber sudah mengadakan sebuah perjanjian baku yang di letakkan pada buku panduan uber yang bisa dibaca oleh driver maupun penumpang.

---

[22] Laila Nur Faizah,(Penumpang Uber), *wawancara*, Surabaya, 15 April 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id