

ANALYZE INFORMATION SHARING IN THE SUPPLY CHAIN OF
PT. GRAB INDONESIA MANADO BRANCH

Oleh:

¹Gretta Pandaleke

²Jacky S B Sumarauw

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail :

¹grettapandaleke486@gmail.com

²jq_sbs@yahoo.com

Abstrak: Kemampuan teknologi dalam era globalisasi saat ini membuka peluang pengusaha baik di dalam maupun diluar daerah. Jaringan internet memberikan peluang bagi pengusaha dalam mempromosikan produknya melalui media sosial maupun iklan elektronik lainnya. Tujuan ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis *Information Sharing* dalam *Supply Chain* di *PT Grab Indonesia Cabang Manado*. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dan sumber data di dapatkan melalui pendekatan wawancara. Hasil penelitian *PT Grab Indonesia cabang Manado* dapat disimpulkan bahwa *Grab* menyediakan lapangan pekerjaan dalam konteks virtual sehingga memudahkan masyarakat memakai *Grab*. *Information sharing* yang terjadi di *PT. Grab Indonesia cabang Manado* adalah Baik dalam hal berbagi informasi dikarenakan pihak perusahaan menjamin kenyamanan dan kesejahteraan para Mitra kerja *Grab*. Sebaiknya setiap *driver* harus sering memperbaharui sistem penunjuk arah (*GPS*) agar supaya arah tidak di acak. Dan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar di karenakan pengguna jasa layanan *Grab* tidak semuanya berasal dari daerah lokal (*Manado*).

Kata kunci: *information sharing, supply chain*

Abstract: Technology capabilities in the current era of globalization open opportunities for entrepreneurs both inside and outside the region. Inside there is an internet network that provides opportunities for entrepreneurs to promote their products through social media and other electronic advertisements. The purpose of this research is to analyze *Information Sharing* in *Supply Chain* at *PT Grab Indonesia Branch Manado*. The research method using qualitative method and data source obtained through interview approach. The research result of *PT Grab Indonesia Manado branch* so it can be concluded that *Grab* provides job field in virtual context so as to facilitate the society using *Grab*. *Information sharing* that occurred at *PT. Grab Indonesia Manado branch* is Good in terms of sharing information because the company guarantees the comfort and welfare of the *Grab* partners. It is recommended that each driver must frequently update the directions system (*GPS*) so that directions are not random. And using Indonesian is good and right because not all *Grab* service users come from the local area (*Manado*).

Keywords: *information sharing, supply chain*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kemampuan teknologi dalam era globalisasi saat ini membuka peluang pengusaha baik di dalam maupun diluar daerah. Didalamnya terdapat jaringan internet yang memberikan peluang bagi pengusaha dalam mempromosikan produknya melalui media sosial maupun iklan elektronik lainnya. Saat ini perusahaan perlu berusaha meningkatkan daya saing melalui peningkatan kualitas produk, meminimalisir biaya produksi, dan mempercepat waktu pengiriman, selain itu perlu memberikan penekanan tambahan pada rantai pasok, sebagai mitra pasokan dalam strategi perusahaan untuk memenuhi pasar yang selalu berubah. Salah satu metode dalam penerapan *supply chain management* adalah *information sharing*, dimana level atau kuantitas dari pembagian informasi merupakan tingkat sejauh mana informasi yang penting dan rahasia perusahaan (*proprietary*) dikomunikasikan kepada mitra bisnis yang ada dalam *supply chain*. Informasi yang dibagikan ini bisa bermacam-macam, mulai dari informasi strategis sampai pada informasi taktis atau informasi tentang kejadian logistik sampai pada informasi tentang pasar dan konsumen.

Grab sebelumnya dikenal sebagai grab taxi merupakan salah satu platform yang bermarkas di Singapura dan paling sering digunakan di Asia Tenggara, menyediakan layanan kebutuhan sehari-hari bagi para pelanggan termasuk perjalanan, pesan-antar makanan, pengiriman barang dan pembayaran menggunakan dompet digital. Saat ini Grab menyediakan layanan di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Vietnam, Myanmar, dan Kamboja. Grab yakin bahwa setiap masyarakat di Asia Tenggara harus mendapatkan keuntungan dari ekonomi digital, dan perusahaan memberikan akses untuk layanan transportasi yang aman dan terjangkau, layanan pesan antar makanan dan pengiriman barang, serta layanan pembayaran *mobile* dan finansial. Grab juga adalah "*decacorn*" (sebutan untuk startup yang memiliki pendapatan perusahaan sebesar US\$10 miliar atau 10 kali lipat dari "*unicorn*") pertama di Asia Tenggara.

Di Indonesia, Grab melayani pemesanan kendaraan seperti ojek (grab bike), mobil (grab car), dan taksi (grab taksi) serta kurir (grab express), pesan-antar makanan (grab food), paket hemat pulsa token, (grab pulsa), pesan penginapan (grab hotel), dan pesan tiken nonton (grab film). Saat ini Grab tersedia di 125 kota di seluruh Indonesia, mulai dari Banda Aceh hingga Jayapura – Papua. Dalam hal ini Grab memiliki beberapa kendala dalam *information sharing* diantaranya yaitu pada saat cuaca buruk atau sedang hujan, jaringan mengalami penurunan (*server down*) sehingga menyebabkan sistem GPS mengalami gangguan atau teracak, yang membuat konsumen menunggu terlalu lama karena posisi *driver* yang terlalu jauh dari titik penjemputan. Dalam hal ini *Information Sharing* sangatlah penting untuk para mitra Grab berbagi informasi. Dengan adanya pengeluhan perusahaan harus menggunakan teknologi informasi dalam hal ini (*information sharing*) untuk menyampaikan setiap informasi yang dikeluhkan kepada para mitra Grab dan keseluruhan pengguna.

Organisasi perusahaan dalam menghadapi perubahan lingkungan yang cepat dan beroperasi pada pasar yang semakin kompetitif saat ini, Kondisi ini mendorong organisasi perusahaan untuk membangun integrasi hubungan dengan pemasok dan pelanggan dalam *supply chain management*. Sumber daya utama perusahaan yang merupakan sumber keunggulan bersaing, tidak hanya terbatas pada sumber daya dalam organisasi perusahaan, melainkan organisasi sebagai bagian dari sistem *supply chain management* (Zaroni, 2015).

Zaroni (2015: 112) menyatakan bahwa menghadapi perubahan lingkungan bisnis yang cepat, organisasi perusahaan selalu berusaha membangun keunggulan kompetitif secara berkelanjutan dalam peningkatan kualitas produk dan layanan, kecepatan waktu pelayanan, dan efisiensi biaya, kini banyak perusahaan mulai mengadopsi prinsip-prinsip *supply chain management*. Keunggulan kompetitif perusahaan ditentukan oleh pengelolaan kualitas (quality), waktu (time), dan biaya (cost).

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *information sharing* pada PT Grab Indonesia cabang Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Heizer dan Render (2015: 4) mendefinisikan bahwa manajemen operasi (*operations management*) adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. Maka dari itulah, mengapa rata-rata perusahaan besar yang ada diseluruh dunia ini banyak menerapkan

teknik-teknik MO (manajemen operasional) dikarenakan kesadaran akan pentingnya perhatian dalam proses operasional perusahaan mulai dari proses produksi hingga sampai ke konsumen.

Adapun pendapat lain dari Wysocky (2003: 1) yang menyatakan bahwa manajemen operasi adalah desain, operasi, dan pengembangan dari sistem-sistem yang mengantarkan kepada tujuan utama perusahaan barang dan jasa kombinasi. Sedangkan menurut Herjanto (2008: 2), manajemen operasional dapat diartikan sebagai suatu proses yang berkesinambungan dan efektif menggunakan fungsi fungsi manajemen untuk menitegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan.

Information Sharing atau pembagian informasi memiliki dua aspek, yaitu kuantitas dan kualitas. Kedua aspek ini adalah sama pentingnya bagi *SCM practices* dan telah di jadikan sebagai dua konstruk berbeda dalam penelitian-penelitian *SCM* yang sudah di lakukan selama ini. Level atau kuantitas dari pembagian informasi adalah tingkat sejauh mana informasi yang penting dan rahasia perusahaan (proprietary) dikomunikasikan kepada mitra bisnis yang ada dalam supply chain. Informasi yang di bagikan ini bisa bermacam -macam, mulai dari informasi strategis sampai pada informasi taktis atau informasi tentang kejadian logistik sampai pada informasi tentang pasar dan konsumen banyak peneliti berpendapat bahwa kunci untuk mendapatkan supply chain yang terjalin secara lancar (seamless) adalah dengan menyediakan informasi pemasaran yang terbaru dan tidak termasuk distorsi pada semua titik yang ada dalam supply chain. Melalui penggunaan data yang tersedia dan dengan membagikannya kepada pihak-pihak lain yang ada di dalam supply chain, menjadikan informasi itu dapat digunakan untuk membangun daya saing. Lalonde (1998) mengemukakan bahwa information sharing merupakan salah satu dari "building blocks" yang menunjukkan hubungan yang solid antar mitra bisnis yang tergabung dalam rantai pasokan. Information sharing pada dasarnya memiliki dua aspek penting yaitu kuantitas dan kualitas information sharing yang keduanya dianggap sebagai konstruk yang mempengaruhi information sharing.

Information Sharing (Pembagian Informasi) adalah aliran informasi secara terus menerus antara mitra kerja baik formal maupun informal yang diakses secara terus menerus. (Chang, 2013). Adapun Indikator-indikator didalamnya yaitu:

1. *Scope* dalam *information sharing* merupakan cakupan atau ruang lingkup yang menentukan secara keseluruhan siapa pengguna informasi, siapa yang menerima informasi dan apa yang harus dilakukan agar informasi tersebut tetap disampaikan secara terus-menerus.
2. *Impact* atau dampak dalam *information sharing* merupakan pembagian informasi yang diberikan antar perusahaan (didalamnya seluruh karyawan sampai konsumen) untuk supaya memberi manfaat kepada si penerima.
3. Ukuran dan penggunaan dalam berbagi informasi harus memiliki porsi dan menggunakannya secara tepat sesuai prosedur perusahaan.
4. Kompleksitas masalah bisnis dalam berbagi informasi dapat diartikan banyaknya variable atau faktor-faktor yang mempengaruhi proses penggunaan informasi.
5. Keterbukaan informasi dalam hal ini yaitu pemberian akses kepada pengguna informasi untuk mendapatkan keseluruhan informasi yang dibutuhkan sesuai prosedur yang ditentukan.
6. Arus informasi dalam *information sharing* merupakan aliran informasi yang mengalir dari tingkatan ketinggian.
7. Kualitas informasi dalam *Information sharing* adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut.

Information sharing adalah intensitas dan kapasitas perusahaan dalam interaksinya untuk saling berbagi informasi kepada partner berkaitan dengan strategi-strategi bisnis bersama. *Information sharing* juga memungkinkan anggota rantai pasok untuk mendapatkan, menjaga, dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan untuk memastikan pengambilan keputusan menjadi efektif, dan merupakan faktor yang mampu mempererat elemen-elemen kolaborasi secara keseluruhan oleh karena itu kemacetan industri dapat dikurangi dengan adanya *information sharing* (Simatupang dan Sridharan, 2008).

Menurut Chopra dan Meindl dalam Pujawan dan Mahendrawati (2011: 236) informasi harus memiliki beberapa karakteristik agar dapat berguna dalam pengambilan keputusan rantai pasok:

1. Akurat. Informasi harus menggambarkan kondisi yang sebenarnya dan dapat dipercaya.
2. Tepat. Mempertimbangkan informasi apa saja yang sesuai dan dibutuhkan oleh perusahaan.
3. Dapat diakses saat dibutuhkan.

Penelitian Terdahulu

Sengka (2015), yang bertujuan mengidentifikasi *information sharing* dalam kerajinan anyaman bambu di Tomohon, dan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Menyimpulkan bahwa pihak yang terkait yaitu petani bambu, pengrajin/penjual dan konsumen cara berbagi informasi yang terkait dengan kerajinan anyaman bambu dengan menggunakan media telepon atau tatap muka (komunikasi langsung). Sebaiknya pimpinan kerajinan anyaman bambu menggunakan sistem pemasaran berbasis *e-commerce* yang menggunakan internet untuk memasarkan produknya agar supaya lebih banyak masyarakat yang mengetahui tentang keberadaan produk.

Eman (2017), Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis *information sharing* dalam *suplly chain management* pada PT Gojek Indonesia Cabang Manado. Menggunakan metode kualitatif. Penelitian pada PT. Gojek Indonesia Cabang Manado telah memiliki kurang lebih 1.700 driver dapat disimpulkan bahwa gojek menyediakan lapangan pekerjaan dalam konteks virtual sehingga memudahkan masyarakat memakai Go-jek. *Information sharing* yang terjadi di PT. Gojek indonesia cabang manado adalah baik dalam hal berbagi informasi dikarenakan pihak perusahaan menjamin kenyamanan dan kesejahteraan para mitra kerja Go-jek berupa memberikan asuransi kesehatan.

Majid dan Whardhani (2017), Dalam penelitian ini, analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Tujuan penelitian ini untuk meningkatkan kinerja supply chain management pada industri Knalpot di Purbalingga. Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebar angket atau kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi berganda dengan program spssversi 23. Seluruh variabel independen dalam penelitian ini *long-term relationship, information sharing, trust, dan process integration* memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja *supply chain management*. Jika diurutkan variabel independen yang memiliki pengaruh terhadap variabel dependen dari yang tertinggi hingga yang terendah yaitu *long-term relationship (0,286), trust (0,208), process integration (0,176), dan information sharing (0,169)*.

Pattipeiluhu, Kindangen, dan Sumarauw (2018), penelitian ini berjudul Analisis Information Sharing berbasis aplikasi untuk simplifikasi Proses Bisnis pada PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas dan Efisiensi Information Sharing dalam simplifikasi model bisnis. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan menggunakan Teori Business Process Re-Engineering. Hasil menunjukkan bahwa sudah optimal dari proses konvensional yang berkisar 2– 2,5 bulan menjadi 31 hari atau satu bulan.

Ariani (2013), tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Rantai Pasok Manajemen terhadap kinerja perusahaan. Populasi dalam penelitian ini adalah industri kecil dan menengah di kota padang yang beroperasi di makanan pengolahan di Padang. Sampel yang digunakan adalah 100 industri kecil dan menengah dari seluruh penduduk 736 industri kecil dan menengah, yang diambil oleh sampling acak sederhana dan data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner. Analisis teknik yang digunakan adalah multiple regresi linear yang dioperasikan oleh spss programe. Berbagi variabel informasi, hubungan jangka panjang, kerjasama dan proses integrasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja manajemen rantai pasokan perusahaan. Proses integrasi memiliki terbesar nilai yang signifikan, dan kemudian berbagi jangka panjang maka hubungan dan kerjasama informasi. Semua hipotesis diterima karena nilai yang signifikan lebih rendah dari pada 0,05. Hasil dari koefisien penentu adalah 0,318, itu menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen 31,8%.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kualitatif, yaitu: prosedur pencatatan untuk menggambarkan atau melukiskan keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada. Penelitian kualitatif menuturkan dan menafsirkan data yang dengan situasi yang terjadi, sikap dan pandangan dalam masyarakat (Ahira, 2011). Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti (Sugiyono, 1992). Tempat dan Waktu Penelitian Dalam penelitian ini, objek penelitian yaitu pada PT Grab Indonesia cabang Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Informan Penelitian Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi di transfer ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai informan, atau partisipan, (Sugiyono, 2008).

Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian ini terdapat langkah-langkah yang harus dilalui oleh penulis dalam , melakukan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Pra survey lapangan
2. Identifikasi masalah
3. Kajian teori dan kajian empiris
4. Pengumpulan data
 - a. Data primer
 - b. Data sekunder
5. Analisis data
6. Hasil dan pembahas
7. Kesimpulan.

Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi di transfer ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan teman dan guru dalam penelitian (Sugiyono, 2010). Informan atau narasumber pada penelitian ini adalah manajer dan karyawan, driver (mitra kerja), sampai pada konsumen PT. Grab Indonesia Cabang Manado.

Data dan Sumber Data

Jenis data dalam Penelitian ini adalah Data Primer dan Data Sekunder yang dilakukan dalam metode Wawancara (In Depth Interview) dan Observasi, dan juga data yang didapatkan secara resmi dari PT. Grab Indonesia cabang Manado. Data Primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari Karyawan PT. Grab Indonesia cabang Manado, dan Pihak Terkait.Sedangkan Data Sekunder dalam Penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pihak PT, Grab Indonesia cabang Manado berupa Profil Perusahaan.

Prosedur Standar Operasional (Standart Operation Procedur/SOP)

Metode yang digunakan dalam pengolahan data dibagi menjadi beberapa tahapan sehingga membentuk suatu kerangka yang sistematis. Adapun masing – masing tahapan tersebut adalah:

1. Tahapan Sebelum Kelapangan
Meliputi kegiatan penentuan fokus, penyesuaian paradigma dengan teori, penjajakan alat peneliti, mencakup observasi lapangan dan permohonan ijin kepada subyek yang diteliti, konsultasi fokus penelitian, penyusunan usulan penelitian.
2. Tahapan Pekerjaan Lapangan
Data tersebut diperoleh dengan observasi, wawancara dan dokumentasi pada narasumber instansi terkait kualitas kinerja operasional dalam supply chain management.
3. Tahap Analisis Data
Meliputi analisis data baik yang diperoleh melalui observasi, dokumen ataupun wawancara mendalam dengan narasumber yang ada. Kemudian dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti selanjutnya melakukan pengecekan keabsahan data dengan cara mengecek sumber data yang didapat dari metode perolehan data sehingga data benar – benar valid sebagai dasar dan bahan untuk memberikan makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.
4. Tahap Penulisan Proposal
Meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian makna data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Rangkuman Hasil wawancara Bersama Informan (Driver)

Menurut hasil wawancara dari 11 *informan driver* rata-rata mereka sudah bekerja kurang lebih 1 tahun sebagai partner *Grab*, dan hampir semua driver sebelumnya memiliki pekerjaan yang sejenis atau sebelumnya

memang mereka juga seorang driver, mereka juga semua merasa puas dengan gaji dan insentif yang mereka terima dari perusahaan. Ada beberapa dari mereka yang pernah mengalami pengeluhan dari customer, yang sering mereka terima yaitu menunggu yang terlalu lama dan ada barang yang tertinggal di kendaraan mereka. Namun dibalik itu semua rata-rata jarang mereka menerima pengeluhan dari para customer.

Pihak perusahaan (dalam hal ini Grab) sebelum memperkerjakan para *driver*, pihak perusahaan memberikan pelatihan terlebih dahulu bagaimana cara mereka dapat menggunakan aplikasi yang diberikan dengan baik. Mulai dari penyeleksian berkas, memberikan link untuk dapat mengaktifkan aplikasi mereka yang dinamakan *Grab Driver*, lalu bagaimana berkendara yang baik dan benar contohnya seperti tidak boleh membawa kendaraan dengan laju kecepatan diatas 100 Km/jam dan bagaimana mereka dapat beretika yang baik serta sopan santun yang benar kepada para customer, sampai pada bagaimana cara mereka bisa mendapatkan gaji atau insentif yang sesuai dengan standar yang diberikan dan tak lupa juga pihak perusahaan memberikan jaminan atau kesejahteraan bagi para *driver* atau pekerja.

Dalam hal ini para *driver* tidak memiliki pelanggan tetap, mengapa? Dikarenakan semua sistem yang berlaku di perusahaan ini bersifat *random* atau acak. Jadi pihak perusahaan menerapkan sistem ini kepada *driver* agar tidak terjadi kecemburuan sosial ke sesama *driver* agar semua bisa dikerjakan secara merata. Para *Driver* sangat senang dan bangga bisa menjadi bagian dari *partner grab* karena selain mereka puas dengan gaji yang mereka dapatkan mereka juga dapat memenuhi kebutuhan keluarga mereka masing-masing melalui pekerjaan ini.

Rangkuman hasil wawancara Bersama Informan (Customer)

Para konsumen yang menggunakan jasa layanan ini rata-rata sudah menggunaannya lebih dari 5 kali penggunaan, alasan yang sangat beragam mulai dari harga yang ditawarkan sangat murah dan terjangkau cocok untuk kantong para mahasiswa, karyawan/i, bahkan setiap fasilitas yang ditawarkanpun sangat baik dan nyaman digunakan. Dalam menggunakan aplikasi tersebut mereka sangat puas karena beragam fitur atau produk yang diberikan sangat dibutuhkan dalam menunjang setiap aktivitas mereka.

Mereka sudah mengetahui aplikasi ini kurang lebih 1 tahun berjalan ini dan mereka mengetahuinya melalui internet, perkembangan atau kemajuan teknologi yang modern saat ini sangat membantu mereka untuk bisa berpergian kemana saja tanpa harus repot-repot keluar jauh dari rumah hanya dengan menggunakan *smartphone* digenggam mereka semua terasa mudah dan cepat. Jarang sekali mereka memberikan pengeluhan ke pihak perusahaan karena mereka merasa bahwa semua fitur bahkan fasilitas yang diberikan baik dari perusahaan maupun dari pihak *driver* sudah sangat baik dan memuaskan, bahkan mereka sudah saling mempromosikan aplikasi tersebut ke teman-teman mereka, keluarga bahkan orang-orang terdekat lainnya. Para konsumenpun yakin dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat ini pasti akan ada banyak pesaing yang menyaingi perusahaan (dalam hal ini *Grab*) kedepannya. Dan mereka juga berharap pihak perusahaan dapat terus meningkatkan kinerja dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada.

Analisis Information Sharing dalam hasil wawancara.

Analisis *information sharing* yang sudah diterapkan di perusahaan ini yaitu pembagian informasi baik kepada *driver* maupun *customer* dan sebaliknya.

1. Pihak perusahaan membagikan informasi kepada *driver* melalui aplikasi (*grab driver*) bagaimana cara mereka dapat menggunakan aplikasi yang diberikan sesuai dengan prosedur yang berlaku, mulai dari cara penggunaan aplikasi bagaimana *driver* menjemput *customer* sesuai dengan titik penjemputan sampai pada titik tujuan. Lalu bagaimana cara *driver* dapat beretika yang baik dengan konsumen selama perjalanan berlangsung. Setelah itu bagaimana para *driver* dapat memberikan informasi yang diberikan perusahaan kepada konsumen bagaimana cara menggunakan Top-up OVO yang lebih mempermudah konsumen dalam hal membayar tidak lagi menggunakan uang namun hanya melalui aplikasi semua dapat dilakukan dengan mudah.
2. Pihak perusahaan membagikan informasi kepada *customer* melalui aplikasi yang diberikan (*Grab*) lewat *smartphone* yang mereka miliki yaitu bagaimana cara mereka bisa memesan kendaraan sesuai dengan kebutuhan tanpa harus keluar rumah hanya dengan sentuhan jari mereka bisa memesan kendaraan sesuai dengan arah tujuan mereka. Pihak perusahaan juga membagikan informasi mengenai promo-promo spesial yang bisa menghemat uang saku mereka tentunya dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.
3. Dari pihak *driver* mereka juga saling membagi informasi baik kepada perusahaan maupun konsumen. Terhadap pihak perusahaan sang *driver* membagikan informasi mengenai bagaimana mereka bisa mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan yaitu 21 kali perjalanan dengan baik dan benar. Jika *driver* dapat mencapai target yang diberikan tidak lewat dari jam 12 malam dalam 1 hari *driver* akan mendapatkan insentif diluar dari hasil yang mereka dapatkan dari perusahaan. Dari pihak *driver* pun memberikan informasi

mengenai setiap kendala yang bisa saja sewaktu-waktu terjadi hal-hal diluar dugaan mereka selama perjalanan berlangsung. Terhadap konsumen mereka mebagikan informasi mengenai saldo Top-Up OVO aplikasi ini sudah bekerja sama dengan pihak perusahaan (dalam hal ini *Grab*) yaitu bagaimana konsumen dapat membayar setiap perjalanan mereka hanya melalui aplikasi sesuai dengan saldo yang diinginkan.

4. Dari pihak *customer* mereka mebagikan informasi atau bisa disebut saran atau *opinion* mereka kepada pihak perusahaan maupun kepada *Driver* melalui aplikasi yang ada. Baik kepada perusahaan yaitu bagaimana sikap atau perilaku *Driver* selama perjalanan apakah mereka baikramah, dan sopan atau sebaliknya melalui *notes* yang sudah tertera aplikasi tersebut. Apakah konsumen merasa puas dengan fitur atau produk yang diberikan atau tidak. Maupun pembagian informasi yang diberikan konsumen kepada *driver* yaitu mengenai titik penjemputan dan arah tujuan, karena diaplikasi *Grab* sudah disediakan fitur gratis untuk menelpon atau menghubungi *driver* lewat *chatting* tanpa harus mengeluarkan pulsa atau biaya.

Deskriptif Informan Penelitian (Pihak Perusahaan)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai PT. *Grab* Indonesia cabang Manado adalah perusahaan yang bergerak dibidang teknologi bukan perusahaan transportasi, karena *Grab* tidak memiliki satupun armada/kendaraan. Perusahaan ini adalah perusahaan yang menyediakan layanan berbasis teknologi berupa sistem yang tersedia dalam bentuk aplikasi. *Driver* *Grab* merupakan mitra kerja dari perusahaan bukan sebagai karyawan perusahaan.

Persyaratan dan ketentuan menjadi mitra kerja perusahaan dengan cara melampirkan KTP (berdomisili di Manado), SIM C (aktif), STNK serta Pajak (aktif), SKCK (surat keterangan catatan kepolisian), kartu keluarga demikian persyaratan untuk menjadi seorang *driver* (motor) dan ditambah dengan Buku rekening dan STNK dengan identitas pemilik mobil apabila bukan mobil kepunyaan sendiri dan memiliki *All-Risk* (asuransi kendaraan) serta memiliki buku tabungan asli.

Adapun pengontrolan dari pihak administrator kepada *Driver* *Grab* berupa Rating dari konsumen dan keberadaan *GPS* dari *Driver*, rating berbicara konsumen menilai seorang *driver* apakah *driver* ini baik dan etika dalam mengantarkan pelanggan atau buruk dalam membawa pesanan, *GPS* berbicara tentang dapat mengetahui keberadaan *driver* yang sedang beroperasi.

Kendala yang sering terjadi dalam sistem *Grab* ialah keadaan jaringan atau network connection yang dapat menghambat orderan atau pesanan yang dilakukan konsumen, karena dalam sistem ini mereka menggunakan teknologi yang menghubungkan langsung konsumen dan *driver* secara langsung tanpa melewati pihak server dari PT *Grab*, hal atau kasus yang sering terjadi yaitu dimana seorang *driver* mengkonfirmasi permintaan konsumen dan menyelesaikannya tanpa mengantarkan konsumen ketempat tujuan konsumen.

Pembahasan

PT. *Grab* Indonesia cabang Manado menyediakan lapangan pekerjaan dalam konteks virtual sehingga memudahkan masyarakat memakai *Grab*. Sejauh ini pun para *driver* *Grab* menurut survey yang telah dilakukan merasa puas dengan gaji/upah yang mereka dapatkan. Analisis Information Sharing dalam Supply Chain di PT *Grab* Indonesia Cabang Manado, dari hasil penelitian, pelanggan *Grab* di Kota Manado kebanyakan adalah anak muda yang berprofesi sebagai mahasiswa dan menurut data hasil penelitian di memperlihatkan 80% mitra kerja yang bekerja sebagai *Grab* ialah tukang ojek dan 100% mitra yang bekerja sebagai *Grab* puas dengan hasil atau upah yang mereka dapatkan, dengan *Grab* pun para pelanggan/konsumen sangat terbantu dengan adanya layanan ini karena kenyamanan dan terjangkau harganya.

Dengan penelitian Analisis *Information sharing* kita dapat melihat manfaat dari sebuah penelitian yang dapat di tarik kesimpulan bahwa, baiknya kita sebagai masyarakat memanfaatkan sebuah pekerjaan, karena bekerja sebagai *Grab* dapat membantu kita untuk mendapatkan penghasilan tambahan yang bisa dikatakan memuaskan terutama untuk kita para masyarakat dalam hal ini mahasiswa untuk menambah uang saku saat kita membutuhkan kebutuhan material. Sangat baik jika masyarakat menjadi bagian dari mitra PT. *Grab* yang bisa menjamin kenyamanan dalam bekerja dan kesejahteraan dalam bentuk upah kerja. Manfaat bagi perusahaan yaitu, perusahaan teknologi yang dapat membantu masyarakat untuk bisa mengetahui teknologi. Bisa mengetahui keadaan *driver* yang beretika atau yang tidak beretika karena apabila terjadi sikap yang tidak sopan perusahaan akan mampu menegur atau memberikan sanksi kepada para pengendara. Manfaat *information sharing* bagi perusahaan ialah membantu perusahaan untuk menjadi perusahaan yang mampu naik ke tingkatan selanjutnya karena aliran informasi berjalan dengan baik merupakan suatu kepuasan bagi perusahaan ini diakrenakan perusahaan ini belum terlalu lama beroperasi di Kota Manado.

Hal lainnya ternyata ada banyak hal-hal signifikan yang berubah sejak adanya *Grab*. Dari sisi mitra misalnya, berdasarkan data dan survei dari *Grab*, seorang mitra *Grab Bike* rata-rata menghasilkan 1,9-3,9 juta rupiah perbulan, sementara mitra *Grab Car* rata-rata menghasilkan 3,3-7 juta rupiah perbulan. Tak semata dilihat dari sisi penghasilannya saja, tetapi keberadaan *Grab* telah membuka lapangan kerja baru dengan tingkat penghasilan yang mencukupi. Dalam hal ini secara sederhana *Grab* telah mengurangi tingkat pengangguran dan membantu masyarakat mendapatkan penghasilan yang produktif. Bagi para mitra, *Grab* sederhananya mampu menaikkan taraf hidup mereka.

Selain itu *Grab* yang mengembangkan layanan ke *Grab Food* juga telah membantu banyak sekali usaha bisnis kuliner. Dari sisi mikro ekonomi, para pengusaha kuliner ini mendapatkan keuntungan setelah bermitra dengan *Grab*. Pertama, *Grab Food* membantu memperluas jangkauan konsumen dengan mudah. Banyak yang awalnya pengusaha kuliner rumahan dan hanya melayani daerah sekitar kemudian bisa berekspansi dengan layanan *Grab Food*, karena dengan *Grab Food*, pelanggan yang jauh bisa mendapatkan makanan yang diinginkan dengan mudah. *Driver* akan mengantarkan makanan ke tempat pelanggan dengan cepat. Kedua, profit mitra *Grab Food* pun terdongkrak dengan adanya kerjasama ini. Model bisnis *Grab Food* telah berhasil menaikkan profit pengusaha kuliner yang telah bermitra. Rata-rata para pengusaha kuliner ini profitnya meningkat 25% sehari setelah bermitra dengan *Grab Food*. Jika dihitung dalam rupiah, kenaikannya rata-rata mencapai 1,4-18 juta rupiah perhari. Ketiga, bermitra dengan *Grab Food* membuat pengusaha kuliner memiliki tempat promosi baru yang bisa dikatakan gratis. Apabila sudah listing di *Grab Food* lalu memiliki reputasi yang baik dan bahkan masuk rekomendasi, tentu itu sudah merupakan promosi yang bagus bagi pengusaha kuliner. Dengan promosi lewat aplikasi tersebut tentu margin akan naik dengan sendirinya.

Kontribusi *Grab* terhadap perekonomian memang tidak terjadi secara langsung. Hanya dari sisi ekonomi mikro, kenaikan profit ini tentu akan membantu para pengusaha kecil dan dengan multiplier effect yang akan muncul, tentu ada kenaikan perekonomian lokal di daerah tersebut. Selain itu semua, angka yang disumbangkan *Grab* terhadap perekonomian Indonesia khususnya di daerah Manado secara total ternyata besar juga. Kontribusi *Grab* pada ekonomi Indonesia tercatat mencapai Rp 48,9 Triliun yang berasal dari lini *Grab Food*, *Grab Bike*, *Grab Car*. Besarnya angka tersebut tentu menunjukkan bahwa kontribusi *Grab* tidak main-main. Apa yang *Grab* berikan kepada masyarakat Indonesia dan bahkan perekonomian Indonesia secara umum sangat signifikan. Secara keseluruhan pembagian informasi yang diterapkan oleh PT *Grab* Indonesia cabang Manado sangat efektif diterapkan dalam menunjang perusahaan untuk meningkatkan kesejahteraan para mitra *Grab* (dalam hal ini *driver*) dan para pengguna yaitu dalam hal ini para konsumen. Dan dalam pembagian informasi baik dari *Driver* dan *Customer* kepada perusahaan juga sangat efektif dan menguntungkan bagi perusahaan karena penggunaan aplikasi ini khususnya di daerah Manado sudah hampir seluruh masyarakat sudah menggunakannya karena dirasa lebih efektif dan efisien.

Information sharing adalah intensitas dan kapasitas perusahaan dalam interaksinya untuk saling berbagi informasi kepada partner berkaitan dengan strategi-strategi bisnis bersama. *Information sharing* juga memungkinkan anggota rantai pasok untuk mendapatkan, menjaga, dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan untuk memastikan pengambilan keputusan menjadi efektif, dan merupakan faktor yang mampu mempererat elemen-elemen kolaborasi secara keseluruhan oleh karena itu kemacetan industri dapat dikurangi dengan adanya *information sharing* (Simatupang dan Sridharan, 2008).

Information sharing dapat membantu perusahaan dalam memperbaiki efisiensi dan efektifitas rantai pasokan serta merupakan faktor yang paling penting untuk mencapai koordinasi yang efektif dalam rantai pasokan serta menjadi pengendali disepanjang rantai pasokan, hal ini dikemukakan oleh Anatan (2008: 98), pada penelitiannya dengan menggunakan variabel anteseden (fasilitator intra organisasional dan hubungan inter organisasional) memiliki pengaruh signifikan terhadap *information sharing* dan kualitas informasi.

Penelitian sebelumnya adalah Cara berbagi informasi (*Information Sharing*) antara pihak-pihak yang terkait dalam kerajinan anyaman bambu di Tomohon masih menggunakan media telepon atau komunikasi tatap muka. Pengrajin kerajinan anyaman bambu di kinilow sudah merangkap jabatan sebagai penjual dan produk-produk mereka hanya di jual di tempat atau rumah usaha mereka. Untuk proses penjualan barang dari Kerajinan Anyaman Bambu Kios-kios hanya menunggu di tempat atau mendapatkan pesanan dari konsumen. Bisa dikatakan bahwa penelitian sebelumnya *information sharing* di padukan dengan metode Analisis SWOT sehingga mendapat hasil dari kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman (R R Sengka, 2015). Membedakan dari penelitian pada saat ini adalah penelitian saat ini adalah menggunakan metode wawancara kepada kepala cabang, penelitian secara mendalam dan dilakukan secara berulang kali untuk memastikan keaslian keabsahan data atau hasil wawancara kepada pemimpin perusahaan. Yang membedakan juga ialah penelitian sebelumnya dilakukan di usaha UMKM bedahnya sekarang dilakukan pada Perusahaan Teknologi.

PENUTUP

Kesimpulan

Information sharing yang terjadi di PT. Grab Indonesia cabang Manado adalah Baik dalam hal berbagi informasi dikarenakan pihak perusahaan menjamin kenyamanan dan kesejahteraan para Mitra kerja Grab berupa memberikan Asuransi Kesehatan. Di anggap baik karena etika berkomunikasi di antara para Driver kepada konsumen dikatakan Sopan. Dan rata – rata para driver telah bekerja kurang lebih 1 tahun dan mereka merasa sangat puas dengan hasil atau upah yang mereka dapatkan. Ada pun permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini antara lain ialah gangguan jaringan konektivitas yang menjadikan para driver maupun para konsumen susah atau tidak bisa melakukan pesanan dan tidak bisa mengambil pesanan, serta juga permasalahan dalam hal alat penunjuk jalan (*GPS*) yang belum di perbaharui sehingga bisa mengakibatkan para Driver kehilangan arah tujuan karena di acak.

Saran

Berdasar penelitian saran yang dapat diberikan penulis anatara lain:

1. Setiap Driver harus sering memperbaharui sistem penunjuk arah (*GPS*) agar supaya arah tidak di acak.
2. Menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar di karenakan pengguna jasa layanan Grab tidak semuanya berasal dari daerah lokal (Manado).

DAFTAR PUSTAKA

- Anatan 2008. *Supply chain management teori dan aplikasi: edisi kesatu*. Alfabeta, Bandung.
- Ahira, A. 2011. *Mengenal Metodologi Penelitian Deskriptif*.
<http://www.anneahira.com/metodologipenelitian-deskriptif.htm>. diakses pada tanggal 15 Januari 2017.
- Ariani, D. 2013. Analisis Pengaruh Supply Chain Management Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Pada Industri Kecil Dan Menengah Makanan Olahan Khas Padang Sumatera Barat). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 10(2), 132–141. <http://eprints.undip.ac.id/40107/1/ariani.pdf> . Diakses 01 Mei 2018.
- Chang, C.L.T. 2013. *Herbal Therapies for Type 2 Diabetes Mellitus: Chemistry, Biology, and Potential Application of Selected Plants and Compounds*. *Hindawi Journal*. 2013(ID 378657).
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23662132>. Diakses 01 Mei 2018.
- Eman, M. 2017. Analisis *Information Sharing* pada PT. Gojek Indonesia Cabang Manado. *Jurnal emba.*, vol.5 no.2 Hal 666-677. ISSN. 2303-1174. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1592.5>. Diakses Maret 2018.
- Heizer, J., dan Render, B. 2015. *Manajemen Operasi: Keberlangsungan Dan Rantai Pasokan*. Edisi sebelas. Diterjemahkan oleh: Hirson Kurnia, Ratna Saraswati, David Wijaya. Salemba Empat, Jakarta.
- Herjanto, E. 2008. *Manajemen operasi*. Edisi ketiga grasindo, Jakarta
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Salemba Humanika, Jakarta.
- Lalonde, BJ. 1998. *Building a supply chain relationship, supply chain management review*. Penerbit Guna Widya, Surabaya.
- Majid, M. F., dan Whardhani, K. A. 2017. Analisis *Pengaruh Long-Term Relationship, Information Sharing, Trust, Dan Process Integration*, Terhadap Kinerja *Supply Chain Management*. *Diponegoro journal of management* ISSN. 2337-3792, Hal.1-12. vol.6 no.4 (2017) <http://ejournal-sl.undip.ac.id/indek.php/dbr>. Diakses januari 2018.
- Pujawan, I.N., dan Mahendrawati, Er. 2010. *Supply Chain Management*. Edisi:2. Guna Widya, Surabaya.

- Sengka, R. R 2015. Identifikasi Information Sharing Dalam Supply Chain Management (Studi Pada Kerajinan Anyaman Bambu DiKota Tomohon). Manado, Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Emba*. ISSN. 2303-1174, vol.3 no.2 (2015) <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/cocos/article/view/8109>. Diakses januari 2018.
- Simatupang, T.M., Wright, A.C. dan Sridharan, R. 2008. *Applying the Theory of Constraint to Supply Chain Collaboration*. *Supply Chain Management: an International Journal*, 9 (1): Page: 57-70. <http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/viewfil>. Diakses 02 Juni 2018.
- Sugiyono. 1992. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- _____. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Wysocky, P.D. 2003. *Earnings Management and Investor Protection: An International Comparison*, *Journal of Financial Economics*. 69: 505–527. [Http://d1c25a6gwz7q5e.cloudfront.net/papers/1045.pdf](http://d1c25a6gwz7q5e.cloudfront.net/papers/1045.pdf). Diakses 18 Juni 2019
- Zaroni. 2015. Supply Chain Cost Management. *Artikel Supplychain*. <http://supplychainindonesia.com/new/supply-chain-cost-management/>. Diakses 18 Juni 2019

