

## INTISARI

Penelitian ini membahas SOP Transportasi *Online Grab* Indonesia dalam Perspektif Etika Bisnis. Penelitian ini dilatarbelakangi internet menjadi kebutuhan sehari-hari masyarakat dan transportasi sebagai mobilitas masyarakat untuk menjalankan aktivitas sehari-hari. Hal ini yang menjadi daya tarik pebisnis untuk menciptakan transportasi online. Grab merupakan transportasi online yang menyediakan jasa pemesanan taksi online. Grab terus melakukan inovasi setiap tahunnya sehingga *Grab* bisa berkembang pesat di Asia Tenggara. Layanan *Grab* tidak hanya pemesan taksi tetapi Grab juga melayani pemesanan jasa kendaraan roda dua, kendaraan roda empat mobil, jasa delivery makanan, jasa mengantarkan barang. *Grab* mempunyai SOP di perusahaannya untuk melayani penumpang dan meningkatkan taraf hidup mitranya. SOP *Grab* yang terjadi di lapangan berbeda dengan SOP yang tertulis. Banyak pelanggaran yang terjadi di lapangan yang dilakukan oleh pihak *driver*. Kehadiran *Grab* di Indonesia dapat menyejahterakan kehidupan masyarakat yaitu menambah penghasilan bagi driver. SOP *Grab* dikaji dalam sudut pandang etika bisnis. Etika bisnis mengkaji apakah SOP yang diterapkan di perusahaan *Grab* sesuai dengan nilai-nilai moral etika.

Objek material penelitian ini adalah SOP Transportasi *Online Grab* Indonesia dan objek formalnya adalah etika bisnis. Penelitian ini merupakan penelitian yang mewawancarai narasumber dan menggunakan pustaka yang berkaitan dengan objek material dan objek formal yang mengikuti beberapa tahapan yaitu: (1) inventarisasi; (2) klasifikasi; (3) pengolahan dan sistemasi; (4) analisis dan refleksi peneliti pribadi;. Adapun hasilnya diolah dengan menggunakan beberapa unsur metodis: (1) deskripsi; (2) interpretasi; (3) kesinambungan historis; (4) holistika dan (5) koheren internal.

Hasil penelitian ini ada tiga butir. Pertama, SOP Transportasi *Online Grab* Indonesia merupakan pedoman untuk melakukan pekerjaan yang membantu mitranya untuk memberikan pelayanan terbaik, tetapi di lapangan terjadi pelanggaran terhadap SOP. SOP dilaksanakan untuk mencapai visi dan misi *Grab*. Kedua, hakikat etika bisnis yaitu prinsip-prinsip moral atau kaidah-kaidah etik yang dianut dalam berbisnis. Prinsip-prinsip etika bisnis berupa prinsip otonomi, kejujuran, keadilan, saling menguntungkan dan integritas moral. Ketiga, relevansi etika bisnis terhadap SOP transportasi online yaitu prinsip-prinsip etika bisnis mengkaji bagaimana SOP tersebut dilakukan di lapangan.

**Kata Kunci:** Transportasi Online, Grab, Etika, Bisnis, SOP.

## ABSTRACT

This research discusses Standart Operational Procedure of Grab Indonesia Online Transportation in Perspective of Business Ethics. This research background of the internet became the daily needs of society and transportation as the mobility of the community to carry out daily activities. This is the main attraction of businessmen to create online transportation. Grab is an online transportation that provides online taxi booking services. Grab continues to innovate every year so Grab can thrive in Southeast Asia. Grab service is not only the buyer of the taxi but Grab also serve the ordering services of two-wheeled vehicles, four-wheel vehicles, food delivery services, services deliver goods. Grab has standart operational procedure in the company to serve passengers and improve their partners' living standards. Standart operational procedure of Grab that occurs in the field is different from the written. Many violations occurred in the field by the drivers. Grab's presence in Indonesia can improve the lives of the people, which is increasing the income for drivers. Standart operational procedure of Grab is examined in the view of business ethics. Business ethics examines whether the standart operational procedure applied in the Grab Company are consistent with ethical moral values.

The material object of this study is the Standart Operational Procedure of Online Transport Grab Indonesia and its formal object is business ethics. This research is a research interviewing resource persons and using libraries relating to material objects and formal objects that follow several stages: (1) inventory; (2) classification; (3) processing and systemation; (4) analysis and reflection of private researchers; The results are processed using several methodical elements: (1) description; (2) interpretation; (3) historical continuity; (4) holistic and (5) internal coherent.

The results of this study there are three items. First, standart operational procedure of online transportation Grab Indonesia is a guideline for doing work that helps its partners to provide the best service, but in the field there is a violation of standart operational procedure of Frab. Standart operational procedure is implemented to achieve the vision and mission of Grab. Second, the essence of business ethics is the moral principles or ethical rules adopted in business. Principles of business ethics are principles of autonomy, honesty, justice, mutual benefit and moral integrity. Third, the relevance of business ethics to standart operational procedure of online transportation is the principles of business ethics to examine how the standart operational procedure is done in the field.

**Keywords:** Online Transportation, Grab, Ethics, Business, SOP.