

Sistem Pengelolaan Rating dalam Mengatur Mitra Pengemudi Xtech = Rating System to Manage Xtech's Driver Partner

Vhannya Bella Fitrah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920535452&lokasi=lokal>

Abstrak

Xtech menggunakan teknologi informasi sebagai penggerak utama perusahaannya. Sistem penilaian (rating) dijadikan sebagai alat pengukur kepuasan konsumen dan penilaian kinerja dari mitra pengemudi. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif berupa wawancara, observasi, dan pengamatan terlibat sebagai metode untuk mengumpulkan data. Skripsi ini melihat, hubungan mitra pengemudi (yang merupakan bagian dari perusahaan) terhadap sistem rating yang akhirnya berhubungan dengan upaya perusahaan mencapai tujuannya. Melalui sistem rating mitra pengemudi yang dinyatakan sebagai mitra yang bebas, nyatanya gerakannya dibatasi oleh adanya sistem ini. Adanya sanksi apabila kinerja mitra pengemudi tidak sesuai, sanksi ini ternyata mendorong mitra pengemudi untuk mempertahankan angka dari rating-nya. Mitra pengemudi tidak sebagai subjek yang pasif dalam melihat hubungannya dengan perusahaan melalui sistem ini. Mereka memiliki pemahaman yang merupakan konstruksi dari keadaan lingkungannya dalam hal ini ekonomi dalam melihat sistem tersebut yang memengaruhi mereka berperilaku (agency). Selain konsekuensi berupa sanksi yang mendorong mitra pengemudi untuk bertahan sebagai mitra dengan cara mempertahankan angka rating-nya, mitra pengemudi juga dihadapkan pada kekuatan dari dorongan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi melalui bermitra dengan Xtech. Keadaan ekonomi mitra pengemudi Xtech yang masih membutuhkan uang secepatnya dan tidak ingin diberhentikan kemitraannya. Pada sisi perusahaan sistem rating berhasil mencapai tujuannya melalui bantuan teknologi yang mencerminkan keadaan era digital. Sementara bagi mitra pengemudi sistem ini dipahami, namun pelaksanaannya dipengaruhi keadaan lingkungannya.

.....Xtech uses information technology as its prime mover. The rating system is used as a gauge of customer satisfaction and performance appraisal of the driver's partner. This research was conducted with qualitative approach in the form of interview, observation, and observation involved as a method to collect data. This thesis looks at the driver's partner relationship (which is part of the company) against the rating system that ultimately relates to the company's efforts to achieve its goals. The existence of sanctions if the performance of the driver's partner is not appropriate, this sanction turned out to encourage the driver's partner to maintain the number of its rating. The driver's partner is not a passive subject in seeing his/her relationship with the company through this system. They have an understanding that is the construction of the state of the environment in this case the economy in view of the system that influences them to behave (agency). In addition to the consequences of sanctions that encourage partner drivers to survive as partners by maintaining their rating figures, driver partners are also faced with the strength of the drive to meet economic needs through partnering with Xtech. The economic situation that still needs money as soon as possible and does not want to be terminated its partnership. On the company side this rating system succeeds in achieving its goals through technological assistance that reflects the state of the digital era. While for the driver's partner the system is understood and the understanding is carried out can not be separated from the state of the environment.