

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah dan Perkembangan Komunitas Grab Blora

Sejarah awal masuk grab di Blora pada tahun 2017 di akhir bulan november, yang di bawa dan di perkenalkan kepada masyarakat Blora oleh saudari Firman dengan merekrut mitra melalui sebaran pamflet yang dimuat di sosial media, masyarakat Blora yang berminat langsung bergabung menjadi mitra Driver kemudian bagian rekrutmen dari pusat kantor layanan Grab mengadakan training secara online melalui share video. Setelah mendapat pembekalan melalui training dari share video tersebut driver langsung bekerja dan terjun di lapangan. Dengan adanya masyarakat Blora yang mulai banyak bergabung untuk bekerja di grab hal ini yang menjadi awal mula berdirinya Komunitas Mitra Driver Grab di Blora dengan susunan struktur organisasi yang lengkap dengan keanggotaan Komunitas Grab Blora sekarang ini berjumlah 70 orang.¹

Berdirinya Komunitas Grab di Blora inilah yang kemudian menjadi awal mulai masyarakat Blora tahu keberadaan Grab dengan memperkenalkan kepada masyarakat Blora bahwa di Kabupaten Blora sudah terdapat ojek online dari produk Grab yang termasuk di dalamnya terdapat Grab Food. Perkembangan ini didukung dengan adanya promosi dari sponsor, dari informasi melalui orang-orang terdekat seperti kerabat maupun keluarga di lingkungan masyarakat. Pemberitaan melalui sosial media, serta turut aktif mitra dalam mempromosikan keberadaan Grab Blora dengan mencetak brosur untuk disebar di alun-alun dan di tempat-tempat keramaian pada semua kalangan. Promosi melalui even-even besar di Blora. Keluarga Komunitas Grab Blora memiliki 4 (empat) paguyuban, meliputi:²

a) KOMPI Grab Blora;

¹ JS, Bendahara KGB, oleh Siti Hazah Kasanah 7 Maret 2022, pukul 16.00 WIB, wawancara 2 Transkrip.

² Jennifer Brier dan lia dwi jayanti, "Keluarga Grab Blora" 21, No. 1 (2020): 1-9.

- b) Grab Bumi Samin;
- c) Grab Konco Ngopi, dan
- d) Sahabat Grab Pasukan Tancap Gas (PTG).

2. Visi dan Misi Komunitas Grab Blora

a. Visi

- 1) Mewujudkan eksistensi Driver di Komunitas Ojek Online pada Wilayah Blora yang tergabung dalam wadah organisasi Komunitas Keluarga Grab Blora dengan berlandaskan tata tertib Keluarga Grab Blora (KGB) sebagai hasil musyawarah KOPDAR para Driver dari 4 paguyuban yang ada di Blora.
- 2) Sebagai wadah untuk mempererat tali persaudaraan antar paguyuban.
- 3) Sebagai wadah segala aspirasi untuk memecahkan masalah yang muncul.

b. Misi

- 1) Meningkatkan kerukunan, kebersamaan, dan solidaritas sebagai sesama driver ojek online Grab Blora dalam memperluas pengetahuan masyarakat Blora terhadap keberadaan Grab.
- 2) Untuk menjadi pelopor dalam upaya tertib berlalulintas.
- 3) Menyediakan berbagai layanan untuk membantu memenuhi kebutuhan dan mempermudah kegiatan bertransaksi jual beli online kepada masyarakat Blora sehari-hari.

3. Struktur Organisasi Komunitas Grab Blora

STRUKTUR ORGANISASI

I. DEWANKETUA:

1. AGUSTANTO (KOMPI GRAB BLORA)
2. IMAM WAHYUDIN (GRAB BUMI SAMIN)
3. DONI OKI WIDIANTO (RAB KONCO NGOPI)
4. SETYO BUDI (SAHABAT GRAB PTG)
5. TOMMY MAHANATHA

II. DEWAN PENASEHAT: 1. YUSIDA

III. SEKRETARIS:

1. YURINAWANGSIH
2. EKOSUHARSONO

IV. BENDAHARA:

1. JOKOSAMUDRO
2. MOH.DAFFA AGUNG.P

V. SEKSI HUMAS:

1. DENNIS G. CHRISANTUS

VI. Daftar Anggota

1. 50 Anggota Aktif Mitra Grab Blora.

4. Layanan Grab dan Fitur Grab Food

Grab merupakan salah satu perusahaan teknologi yang menyediakan suatu platform bagi para pengguna untuk mendapatkan layanan yang diberikan oleh pihak ketiga. Bergerak di bidang jasa transportasi dengan menawarkan layanan berbasis mobile (handphone) dalam kegiatan operasional untuk meningkatkan akses pengguna dan kenyamanan serta kesejahteraan mitra dalam melakukan pekerjaannya. Grab menyediakan berbagai layanan untuk memenuhi kebutuhan dan memudahkan kegiatan masyarakat sehari-hari.

a. Fitur Grab Food

Grab Food adalah layanan pesan antar makanan yang dapat diakses melalui aplikasi Grab. Sebagai mesin utama dalam manajemen Grab untuk memperoleh keuntungan, terdapat fitur-fitur yang memudahkan pelanggan memesan melalui *Grab Food*. Berikut fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Grab Food.³

1) Fitur Slide Promo

Fitur pertama saat masuk ke layanan Grab Food adalah fitur slide promo berisi merchant-merchant yang bekerja sama dengan Grab Food untuk menyediakan layanan pesan-antar makanan. Merchant yang ada promo akan masuk secara otomatis dalam slide promo.

2) Fitur Rekomendasi Makanan

Rekomendasi makanan akan muncul secara otomatis oleh sistem aplikasi Grab Food. Fitur ini memuat rekomendasi tempat makan terdekat dengan lokasi pemesan sehingga pembelian lebih cepat. Rekomendasi makanan ini biasanya berdasarkan jumlah pengguna yang sudah memesan di restoran tersebut. Oleh karena itu, tidak jarang restoran termahal muncul dalam daftar rekomendasi makanan.

³ Sampytha, Sulistyowati, dan Hayat, "Sistem Mafia Aplikasi Online Grab di Era Digitalisasi."

3) Fitur Nearby Merchant

Fitur ini menginformasikan jarak antara merchant dengan posisi pelanggan serta perkiraan waktu kedatangan pesanan melalui layanan Grab Food. Sistem GPS canggih yang hadir dalam aplikasi memungkinkan dan memudahkan pelanggan untuk mengeksploitasi merchant terdekat dengan masuk ke menu Nearby Merchant.

4) Fitur Metode Pembayaran Grab Food

Metode pembayaran merupakan fitur yang melengkapi layanan Grab Food, terdapat beberapa metode pembayaran yang dapat digunakan pelanggan antara lain: Uang Tunai (*Cash On Delivery*), dan OVO.

5. Mitra Driver Grab Food

Mitra driver Grab adalah seseorang yang telah bergabung dan menjadi rekan bisnis serta bekerjasama dengan layanan Grab yang bertugas dilapangan untuk menjalankan pesan antar makanan dan minuman yang dipesan customer melalui aplikasi Grab dengan menggunakan kendaraan roda dua yang memiliki fitur keamanan rute perjalanan serta identitas pengemudi secara jelas yang dapat dilacak secara langsung melalui layanan transportasi Grab Food. Grab Food dapat memberikan solusi bagus dalam proses pesan antar makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sehari-hari disamping mudah dan praktis tinggal pesan online melalui aplikasi Grab juga bisa mengatasi kemacetan dan mempersingkat waktu tanpa harus datang langsung ke restoran yang menyediakan makanan dan minuman yang ingin kita nikmati. Customer hanya menunggu pesanan yang telah dipesan melalui aplikasi Grab Food setelah melakukan pemesanan, restoran akan otomatis segera mempersiapkan pesanan customer kemudian driver akan mengambilnya dan mengantarkan ke lokasi pemesan.

6. Prosedur Bergabung dengan Mitra Grab Blora

a. Mitra Driver

Pendaftaran untuk bergabung menjadi mitra bisa dilakukan di kantor operasional Grab di masing-masing kota dan kabupaten domisili selain itu pendaftaran juga bisa melalui even yang diselenggarakan oleh kantor Grab masing-masing tempat domisili. Kemudian setelah

mendaftar terdapat tes kumulatif setelah bergabung menjadi anggota mitra ada arahan melalui video berkaitan dengan penjelasan mengenai SOP Grab. Syarat untuk bergabung menjadi mitra Grab, sebagai berikut:⁴

- 1) Pastikan calon mitra driver memiliki handphone Android,
- 2) Siapkan dokumen/foto asli (tanpa scan) berupa SIM, STNK, SKCK dan buku tabungan,
- 3) Isi formulir pendaftaran melalui aplikasi Grabkios. Pastikan akun email yang didaftarkan oleh mitra driver sama dengan yang akan Anda gunakan untuk mendownload aplikasi Grab Driver-Partner Grab di Play Store,
- 4) Memiliki KTP,
- 5) Mampu membaca dan menulis,
- 6) Harus memiliki SIM C untuk calon mitra Grab Bike dan harus memiliki SIM A untuk driver Grab Car, STNK dan SKCK;
- 7) Minimal berusia 18 tahun, maksimal berusia 60 tahun ketika melakukan pendaftaran,
- 8) Lulus ujian berkendara dan training online yang diselektasikan oleh pihak Grab,
- 9) Mengisi saldo aplikasi yang sesuai dengan nominal kota masing-masing,
- 10) Usia maksimal kendaraan adalah 8 tahun, kendaraan yang berusia di atas 5 tahun keatas wajib membawa sertifikat Uji Lulus Emisi asli.

b. Merchant

Grab juga memiliki hubungan kerja sama dengan restoran yang ada di setiap kota ataupun kabupaten yang di sebut dengan Grab *merchant*. Untuk bergabung dengan Mitra Grab *Merchant* pemilik restoran harus *download* aplikasi Grab *Merchant* dan Ovo *Merchant* terlebih dahulu, kemudian pemilik resto atau rumah makan langsung input semua data-data persyaratan pendaftaran restoran dan

⁴ Grab Indonesia, Gabung Jadi Mitra Grab sekarang, diakses melalui pada 28 Februari 2023, pukul 15.37 WIB, <https://www.grab.com/id/blog/driver/car/grab-indonesia-gabung-jadi-mitra-grabcar-sekarang-orderan-pasti-menanti-anda/>.

makanan sampai restonya tampil pada aplikasi Grab *Customer* dengan persyaratan menyiapkan dokumen dan data yang diperlukan sesuai dengan persyaratan yang telah di tentukan oleh aplikasi Grab.

7. Syarat dan Ketentuan Pengguna Aplikasi Grab

- a. Seorang pengguna lebih lanjut menyatakan, menjamin/berjanji bahwa:⁵
 - 1) Penggunaan atas Layanan adalah untuk customer pemilik akun sendiri, penggunaan pribadi atau, jika diizinkan, untuk penggunaan orang lain yang berusia sekurang-kurangnya. Dua belas (12) tahun, (“Anak Di Bawah Umur Tanpa Pendamping”), yang dalam hal ini Anda akan menanggung tanggung jawab dari anak di bawah umur tanpa pendamping tersebut;
 - 2) Customer tidak akan menggunakan aplikasi, platform dan/atau perangkat lunak untuk menyebabkan gangguan, pengacauan, ketidaknyamanan, atau melakukan pemesanan palsu;
 - 3) Apabila berlaku, Customer menyetujui untuk menunjukkan jumlah penumpang yang akurat saat meminta Layanan. Customer selanjutnya mengakui dan menyetujui bahwa jika informasi tentang jumlah penumpang tidak benar atau tidak akurat, penyedia transportasi pihak ketiga berhak untuk mendaftarkan pemesanan mungkin akan dikenakan Biaya Pembatalan sesuai dengan kebijakan pembatalan;
 - 4) Customer tidak boleh menghubungi Driver (Penyedia Pihak Ketiga) untuk tujuan selain layanan;
 - 5) Customer tidak akan secara sengaja atau tidak sengaja menyebabkan atau berupaya menyebabkan kerusakan pada Driver atau Kendaraan milik Driver;
 - 6) Apabila berlaku, Customer tidak membuat atau mengumpulkan, secara langsung atau tidak langsung, koleksi, kumpulan atau direktori lain dari konten apapun yang ditampilkan pada Aplikasi atau Platform kecuali untuk penggunaan pribadi non-komersial;

⁵ Syarat dan ketentuan Penggunaan Aplikasi Grab, diakses melalui diakses Pada 2 Maret 2023, Pukul 07.03 WIB, <https://grabforgood.id/syarat-dan-ketentuan/>.

- 7) Apabila berlaku, Customer tidak akan menyalin konten ataupun yang ditampilkan melalui Aplikasi atau Platform, termasuk konten dan ulasan produk pihak ketiga manapun, untuk publikasi ulang dalam format atau media apapun;
 - 8) Customer mengakui dan menyetujui bahwa hanya satu (1) akun yang dapat didaftarkan dalam satu perangkat;
 - 9) Customer mengetahui bahwa ketika meminta Solusi melalui SMS atau dengan menggunakan Layanan, biaya telekomunikasi standar akan berlaku; dan
 - 10) Customer menyetujui bahwa Grab dapat, berdasarkan kebijakan sendiri, menganggap akun tidak aktif jika belum ada transaksi yang dilakukan oleh Anda di akun pengguna Anda untuk jangka waktu enam (6) bulan sejak tanggal transaksi terakhir dan menonaktifkan atau membatasi akses ke akun customer.
- b. Untuk pengguna:
- 1) Setelah customer selesai menggunakan Layanan, customer diharuskan untuk melakukan pembayaran secara penuh kepada penyedia pihak ketiga dengan memilih salah satu metode pembayaran yang tersedia untuk customer di Aplikasi. Pembayaran apapun berdasarkan pilihan tersebut akan otomatis dan tidak dapat dikembalikan.
 - 2) Customer dapat memilih membayar Driver sebagai Penyedia Pihak Ketiga untuk penyediaan Solusi secara tunai atau jika tersedia, dengan kartu kredit atau debit (“kartu”) apabila tersedia.
 - 3) Apabila customer memilih untuk melakukan pembayaran dengan kartu, terlebih dahulu harus mendaftarkan kartu milik customer yang sah sesuai dengan instruksi dalam Aplikasi.
 - 4) Customer setuju bahwa Grab dapat memverifikasi dan mengesahkan detail kartu saat pertama kali mendaftarkan kartu kepada Grab serta saat menggunakan Layanan. Customer setuju bahwa Grab dan PT Visionet Internasional dapat mengeluarkan penahanan otoritas yang wajar, yang bukan merupakan penagihan aktual terhadap kartu atau saldo OVO

customer (sebagaimana didefinisikan dibawah), untuk memverifikasi pembayaran customer melalui kartu atau saldo OVO milik customer. Penangguhan dapat muncul dalam pernyataan tagihan customer sebagai “menunggu (pending)”. Penangguhan otorisasi dikeluarkan sebagai tindakan pencegahan terhadap setiap penggunaan kartu customer yang tidak sah atau merupakan penipuan.

- 5) Grab dapat menanggukn pemrosesan dari transaksi apapun atau menonaktifkan atau mebatasi pengguna kartu apabila terjadi kesalahan dalam transaksi yang mengakibatkan penolakan atau penagihan kembali dari lembaga keuangan atau dimana Grab secara wajar bahwa kartu telah digunakan untuk transaksi yang mungkin merupakan penipuan, melanggar hukum atau melibatkan aktivitas kriminal apapun atau dimana Grab secara wajar yakin bahwa customer melanggar perjanjian ini.
 - 6) Customer setuju bahwa akan bekerja sama dalam kaitannya penyaringan tindak kejahatan keuangan apapun yang diperlukan dan untuk membantu Grab dalam mematuhi hukum atau peraturan yang berlaku.
 - 7) Customer bertanggung jawab untuk menyelesaikan perselisihan dengan perusahaan Kartunya sendiri.
- c. Pembatalan
1. Untuk penyedia pihak ketiga (Driver):
 - a) Customer yang juga bisa disebut sebagai pengguna mengandalkan Driver untuk pengiriman atau pemberian solusi. Driver setuju bahwa tingkat pembatalan yang tinggi dan/atau sering atau mengabaikan pesanan customer akan merusak pengalaman pengguna dan berdampak negatif terhadap reputasi dan merek Grab.
 - b) Meskipun Driver dapat membatalkan pesanan, pembatalan harus didasarkan pada alasan pembatalan yang dapat diterima sebagaimana yang ditunjukkan dalam Aplikasi. Grab berhak untuk mengubah alasan pembatalan yang dapat diterima dari waktu ke waktu. Pembatalan yang tidak didasarkan pada salah satu alasan yang dapat diterima atau mengabaikan suatu pemesanan dapat

dihitung dalam penentuan apakah akses Driver ke Layanan akan sementara dibatasi.

8. Syarat dan Ketentuan Pengajuan Kompensasi Order Cancele (*Reimburse*)

Syarat dan ketentuan pengajuan kompensasi order cancel (*reimburse*)

- a) Ketentuan pengajuan
 1. Hanya bisa dilakukan perpesanan, maksimal 48 jam setelah pesanan batal.
 2. Nilai kompensasi = jumlah pesanan yang disetujui (setelah diskon menu) x 40%
- b) Ketentuan bukti foto
 1. Jelas terlihat makanannya, asli; bukan sembarang gambar atau foto yang diambil dari internet.
 2. Pesanan makanan dan minuman yang telah di pesan oleh Mitra Driver di serahkan kepada panti asuhan baik atau panti jompo yang posisinya dekat dengan pengemudi, kemudian pihak panti membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat serah terima bantuan makanan maupun minuman serta bukti telah menerima bantuan tersebut, lengkap bukti pembatalan orderannya.
- c) Tidak bisa mengajukan kompensasi, jika:⁶
 1. Anda yang membatalkan pesanan itu,
 2. Anda dan Mitra pengiriman sudah terima pesanan itu,
 3. Pesanan belum siap padahal Mitra Pengiriman menunggu kurang dari 20 menit,
 4. Item pesanan: *frozen food*, minyak goreng/susu kemasan, makanan kaleng dan makanan kering (keripik/cemilan kiloan).
- d) Kapan kompensasi di bayarkan?

1-2 hari kerja setelah disetujui (bersamaan dengan transaksi harian) dan kompensasi akan terlihat di laporan harian Anda (Mitra Driver).

⁶ Kompensasi Order Cancele (*Reimburse*), diakses melalui pada 3 Maret 2023, Pukul 07.30 WIB, <https://help.grab.com/merchant/id-id/360043429372>.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Terjadinya Pemesanan Fiktif dan Pembatalan Sepihak yang dilakukan Oleh Customer Terhadap Driver Grab Food

Dalam beberapa bulan terakhir terjadi beberapa kasus terkait aplikasi Grab, khususnya Grab Food. Terjadi pesanan fiktif dan pembatalan pesanan sepihak, dimana pelanggan yang memesan melalui Grab Food tidak bertanggung jawab atas apa yang dipesannya, seperti tidak melakukan pembayaran, tidak dapat dihubungi setelah melakukan pemesanan hingga memesan dikirim ke alamat orang lain tanpa persetujuan orang tersebut. Disini tugas Driver Grab yang mendapat pesanan wajib dan sudah melaksanakan tugasnya dengan baik begitu pula halnya dengan restoran yang menerima pesanan wajib dan sudah memberikan mutu dan rasa yang membuat customer merasa puas dengan pesanan yang di pesan yang merupakan tanggung jawab restoran.

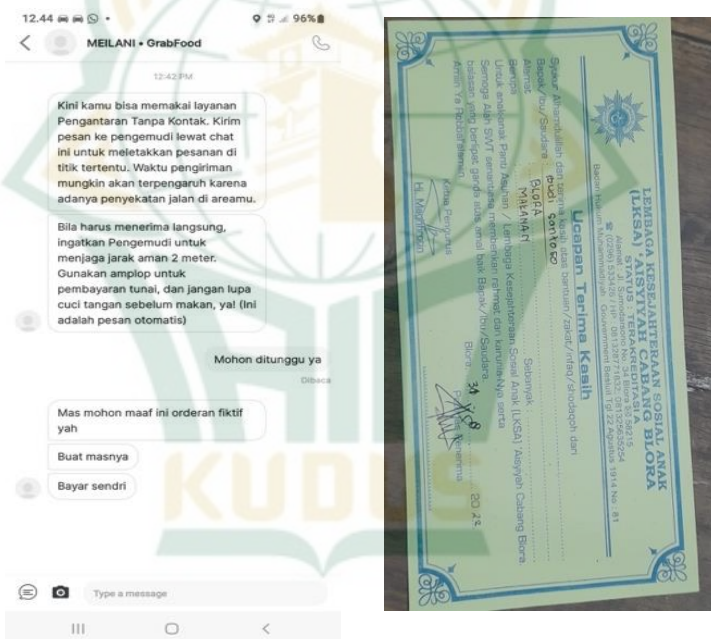
Peneliti menemukan beberapa pengaduan dari Mitra driver Grab yang menemui sendiri kasus pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak dari customer Grab Food di Kabupaten Blora. Disini peneliti menyebutkan tiga kasus, antara lain:⁷

- a. Kasus pertama pesanan fiktif versi menguras dompet driver.

Customer bernama Meilani melakukan pesan makanan ayam goreng di Rimah Makanan Kafana Blora melalui Grab Food dengan penerima pesan bapak Setyo Budi sebagai driver Grab Food terjadi pada 31 Agustus 2022. Meilani sebagai customer sudah mengatur lokasi pengantaran pesan, memilih restoran serta menu makanan dan memilih sistem pembayaran tunai (Cash On Delivery). Setelah driver menerima pesan masuk selanjutnya driver mengirim pesan otomatis melalui chat aplikasi Grab Food yang berisi “pesanan sedang di proses mohon tunggu sebentar” kemudian driver menuju kafana restoran pilihan customer dengan menu pesanan ayam goreng dan total pembayaran Rp150.000,00 disini

⁷ AT, Dewan Ketua KGB Blora, oleh Siti Hazah Kasanah, 11 Maret 2023, Pukul 18.40 WIB, Wawancara 1 Transkrip.

perjanjian elektronik melalui aplikasi Grab sudah terlaksana. Pada saat driver telah sampai rumah makan dan pesanan sudah jadi lengkap sesuai dengan yang dipesan, customer mengirim pesan chat yang isinya “pesanan fiktif driver bayar sendiri”. Kemudian customer menghubungi driver mengaku sebagai pusat layanan bantuan Grab kemudian menawarkan bantuan pengajuan ganti kerugian. Posisi driver disini sudah seperti di hipnotis karena dengan tidak sadar driver berkenan mengirim email beserta password email yang diminta oleh customer sehingga customer bisa masuk pada akun aplikasi driver untuk menguras saldo pada dompet kredit Driver di aplikasi Grab Driver.

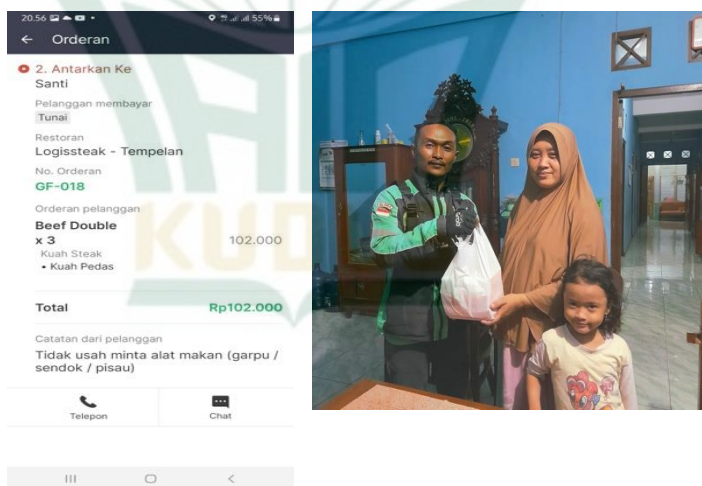


Gambar 4.1 (Bukti pemesanan fiktif oleh customer Grab Food dan bukti keterangan serah terima dari driver kepada panti asuhan sebagai syarat ganti kerugian).

b. Kasus kedua pemesanan fiktif versi sakit hati.

Customer Grab Food yang bernama Santi dengan penerima pesanan bapak Agus Tanto pada 10 Desember

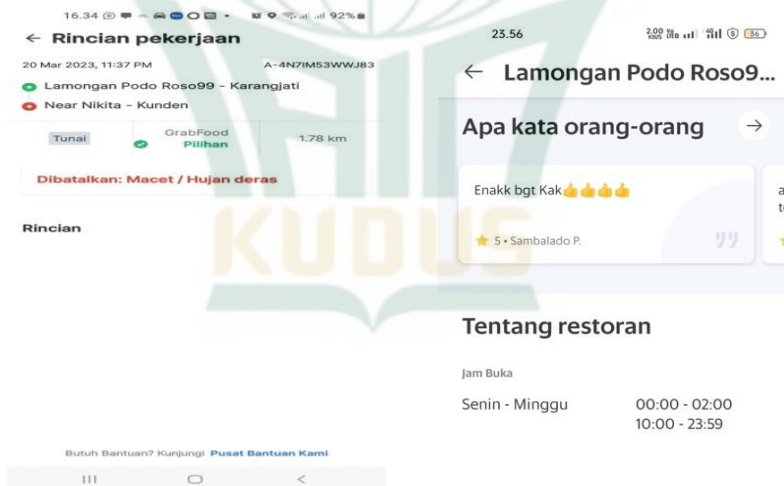
2022. Santi memesan di restoran logissteak Blora melalui Grab Food dengan pesanan beef double Rp 34.000,00 x 3 = 102.000,00. Setelah pesanan lengkap dan siap diantar driver menuju lokasi pengantaran, setelah sampai lokasi yang di bagikan oleh Santi melalui aplikasi Grab ternyata lokasinya tidak rumahnya sendiri melainkan rumah mantan pacarnya. Driver menghubungi customer menanyakan lokasi rumah customer sebelah mana dan customer menjawab antar kerumah mantan pacarnya yang bernama Raka. Driver mencari rumah Raka dan menyerahkan pesanan kerumah Raka. Driver menyampaikan bahwa ada pesanan makanan dari mantan pacarnya Raka yang bernama Santi. Yang menemui driver adalah orang tua Raka merasa tidak memesan makanan dengan jumlah total pembayaran sebanyak itu orang tua Raka tidak berkenan membayar dan menerima pesanan. Driver kembali menghubungi customer berniat menyampaikan orang tua mantan pacar tidak berkenan membayar karena tidak memesan makanan tetapi customer sudah tidak dapat dihubungi kembali.



Gambar 4.2 (Bukti pemesanan fiktif oleh customer Grab Food dan bukti serah terima pesanan fiktif oleh bapak Agustanto kepada panti asuhan sebagai syarat ganti kerugian).

c. Kasus ketiga, pembatalan pesanan sepihak

Datang dari customer yang bernama Maria, memesan makanan di Rumah Makan Lamongan Podo Roso99 dengan jam operasional di aplikasi Grab Senin - Minggu pukul 11.00 - 00.00 WIB kemudian on lagi pukul 01.00 - 02.00 WIB pagi. Customer memesan setengah jam sebelum rumah makan tutup, yaitu pukul 01.37 dini hari dimana rumah makan sudah closing dan sudah tidak menerima pesanan lagi. Customer pesan satu porsi pecel lele + nasi = Rp 25.000,00 dengan penerima pesanan Driver Bapak Joko Samudro. Dikarenakan rumah makan sudah tidak menerima pesanan lagi dan cuaca hujan badai lebat untuk keamanan dan keselamatan driver oleh sebab itu driver membatalkan pesanan customer tersebut. Dikarenakan rumah makan biasanya tidak mau membatalkan pesanan masuk karena dapat menurunkan rating rumah makan. Driver hanya rugi tidak jadi mendapatkan pesanan dan performa driver turun karena membatalkan pesanan dan terima aman karena driver belum perjalanan menuju lokasi rumah makan.



Gambar 4.3 (Bukti pemesanan pembatalan pesanan dari driver dan bukti jam operasional rumah makan lamongan podo roso99).

2. Bentuk perlindungan kepada driver Grab Food

a. Perlindungan Hukum Melalui Pusat Layanan Grab Indonesia (Penyedia Aplikasi)

Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa perlindungan hukum memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang dirugikan.⁸ Selanjutnya, PT. Grab Indonesia memiliki hubungan hukum dengan Mitra/Pengemudi yaitu hubungan kemitraan, jadi bukan melalui upah maupun perintah melainkan adanya kesetaraan. Kemudian hubungan hukum antara pengemudi Grab dengan konsumen Grab sebagai penyedia layanan serta pelaksana dan konsumen sebagai pengguna layanan.⁹

Rekrutmen driver oleh PT. Grab Indonesia dengan melakukan perjanjian kemitraan dimana masing-masing pihak memiliki hubungan hukum, yaitu hubungan kemitraan antara satu pihak dengan pihak lainnya.¹⁰ Ketentuan umum yang digunakan dalam perjanjian kemitraan adalah Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata yang menyebutkan bahwa salah satu syarat sahnya suatu perjanjian diperlukan adanya “kesepakatan mereka yang mengikatkan diri” dan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menyatakan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai hukum bagi mereka yang membuatnya”. Berdasarkan dua pasal dalam KUH Perdata, dapat dikatakan bahwa penerapan asas konsensualisme dalam hukum kontrak menegaskan berlakunya asas kebebasan berkontrak. Tanpa adanya “sepakat” salah satu pihak yang membuat perjanjian, maka perjanjian yang dibuat menjadi tidak sah, sehingga batal. Sepakat dengan

⁸ Sajipto rahadjo, Perlindungan Hukum Memberikan Pengayoman Kepada Hak Asasi Manusia yang dirugikan.

⁹ Marpaung, Yenni Aurelia, “Pertanggungjawaban PT . GRAB INDONESIA Terhadap Pengemudi yang Mendapat Orderan Fiktif” 19, No. 2, (n.d.): 221–37.

¹⁰ Sipa Pauziah, *Sistem Kemitraan PT Grab Cabang Jambi Dengan Driver Menurut Hukum Ekonomi Syariah*, (Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Saiffudin Jambi, 2021), 57.

paksaan (*contradictio interminis*) membuat tidak adanya kesepakatan.¹¹

PT Grab Indonesia melakukan pembaruan layanan setiap saat untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan Driver Grab saat melakukan pekerjaannya, Layanan pengaduan yang diberlakukan saat ini untuk Mitra Driver cukup fleksibel, pihak layanan menyelesaikan permasalahan tidak melalui jalur litigasi melainkan secara damai dalam Islam sering disebut dengan As-shulhu supaya silaturahmi tetap terjalin dengan baik dan tidak ada pihak yang merasa dikalahkan. Dikarenakan customer yang melakukan pemesanan fiktif tidak bisa dihubungi dan menghilang, maka ganti kerugian ditanggung oleh PT Grab Indonesia dengan memberikan Pertanggung jawaban secara penuh kepada Mitra Driver yang mendapatkan pesanan fiktif yang merugikan driver. Ganti kerugian berupa pengembalian jumlah seluruh pesanan ditambah dengan biaya ongkos pengiriman sejak pengajuan dilakukan sampai paling lama 2x24 jam. Misalnya, jam 13.00 WIB pengajuan ganti rugi, jam 14.00 WIB dana ganti kerugian dari pihak pusat Layanan Grab sudah cair, untuk pencairan dana ganti kerugian biasanya diatas jam 13.00 WIB.

PT Grab Indonesia dalam perlindungan hukum preventif membuat opsi untuk melakukan pembayaran melalui *cashless* dan ovo, memberikan kebijakan kepada customer tidak dapat membatalkan pesanan dan apabila pesanan lebih dari Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah) hanya dapat melakukan pembayaran melalui non tunai seperti opsi yang sudah ditetapkan oleh PT Grab, yaitu OVO dan sebagainya selain itu memberikan opsi untuk menelepon dan mengirim pesan saat customer baru memesan melalui Grab.¹²

¹¹ Marpaung, Yenni Aurelia, *Pertanggung Jawaban PT . Grab Indonesia Terhadap Pengemudi Yang Mendapat Order Fiktif* ,19, No. 2, (n.d.), (Jurnal Ilmiah: Fakultas Hukum UPN Veteran, 2021), 221–37.

¹² AT, Dewan Ketua KGB Blora, oleh Siti Hazah Kasanah 7 Maret 2023, Pukul 16.00 WIB, Wawancara 1 Transkrip.

Namun sebagai perusahaan besar, PT Grab Indonesia sampai saat ini belum memiliki perlindungan hukum yang represif terhadap terjadinya pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak sehingga dapat diambil langkah lebih lanjut untuk memberikan perlindungan hukum secara sah kepada Mitra yang menerima pesanan fiktif dan pembatalan pesanan sepihak dari oknum-oknum customer yang tidak bertanggung jawab. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada Driver Grab menghasilkan:

Terdapat syarat pengajuan ganti rugi akibat pesanan fiktif dan pembatalan sepihak yang di sampaikan oleh Ketua Komunitas Grab Blora di ketahui bahwa:

“Pesanan makanan dan minuman yang telah di pesan oleh Mitra Driver di serahkan kepada panti asuhan atau panti jompo yang posisinya dekat dengan pengemudi, kemudia pihak panti membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat serah terima bantuan makanan maupun minuman serta bukti telah menerima bantuan tersebut, lengkap bukti pembatalan orderannya. Pengecualian untuk Item pesanan yang tidak bisa di ajukan pengembalian dana karena pesanan fiktif berupa frozen food, minyak goreng/susu kemasan, makanan kaleng dan makanan kering (keripik/cemilan kiloan)”.

Konsekuensi untuk customer yang melakukan pesanan fiktif dan pembatalan sepihak dari penuturan Driver Grab Bapak JS di ketahui bahwa:

“Ketentuan baru di tahun 2023 dari Pusat Layanan Bantuan Grab menetapkan akun order fiktif dibekukan untuk meminimalisir kejadian terulang kembali. Kemudian untuk permasalahan pembatalan sepihak customer tidak mendapatkan konsekuensi selama 1-3x melakukan orderan, pembelian yang ke 4x baru ada sanksi dari Aplikasi Grab”.

Pusat Layanan Grab sudah membuat dan memberlakukan peraturan, namun dari hasil observasi di

lapangan oleh peneliti dari pemberlakuan peraturan tersebut masih terdapat kekurangan, diantaranya:

1. Mudahnya pendaftaran akun baru pengguna Grab customer

Kemudahan dalam membuat akun pengguna Grab customer menjadi salah satu keluhan bagi mitra driver karena dengan kemudahan pembuatan akun, customer yang sudah memiliki akun grab, membuat akun lagi berupa akun palsu untuk melakukan pembatalan sepihak dan pemesanan fiktif yang merugikan bagi pihak driver juga pihak Layanan Grab.

2. Peraturan ketentuan layanan Grab yang terkadang kurang memberikan kepastian hukum untuk Mitra Driver, seperti peraturan untuk customer bisa mengambil orderan sendiri hal ini memang mempermudah menguntungkan customer karena hemat di biaya ongkir, namun terkadang membuat driver sepi job.

- b. Perlindungan Hukum Melalui Paguyuban Mitra Driver Grab Blora

Dibentuknya paguyuban dan di susun struktur organisasi Keluarga Grab Blora dengan tujuan sesuai isi sejarah yaitu untuk memperkenalkan adanya ojek online di Kabupaten Blora yang tujuannya tertuang dalam visi dan misi KGB (Keluarga Grab Blora) salah satunya yaitu membantu dan mempermudah masyarakat bertransaksi pesan antar makanan secara online dan menjadi pelopor tertib berkendara di lalu lintas.

Terbentuknya paguyuban Keluarga Grab Blora adalah sebagai wadah sarana dan prasarana pengaduan selurug anggota Mitra Grab Blora saat terjadi kendala saat bekerja dilapangan, permasalahan di sampaikan kepada dewan ketua untuk dibahas bersama-sama seperti bagaimana cara pengaduan saat driver mendapatkan pesanan fiktif maupun pembatalan sepihak. Apapun kendala yang terjadi dilapangan harus disampaikan dalam paguyuban supaya bisa di cari solusi bersama-sama dan di sampaikan kepada PIC dan/atau pusat layanan Grab Indonesia. Penuturan Ketua Komunitas Grab Blora diketahui bahwa:

“Sebelum kami mengetahui bahwa ada cara untuk melakukan pengaduan kompensasi ganti kerugian akibat dari pesanan fiktif dan pembatalan sepihak, kami dari paguyuban berkumpul dan masing-masing mitra uiran untuk mengganti kerugian kepada driver yang mendapatkan pesanan fiktif, apabila pemesanan fiktif tidak di ajukan kepada pusat bantuan layanan Grab yang terjadi driver yang mendapat pesanan fiktif maupun pembatalan sepihak tidak akan mendapat ganti rugi, ya itu tadi ganti ruginya setiap Mitra Driver berkumpul untuk iuran mengganti kerugian.”¹³

Tertuang dalam file KGB dari kesepakatan kopdar dan anggota Komunitas, bahwa Grab Blora sebagai pelopor tertib berlalu lintas. Ketua Mitra Grab Blora menyampaikan bahwa:

“Iya betul, dari pusat layanan Grab menetapkan syarat untuk bergabung dengan mitra Grab harus memiliki SIM C bagi pengemudi bike/motor dan SIM A untuk pengemudi Grab Car/mobil dengan usia kendaraan maksimal 8 tahun demi keamanan driver Grab sendiri. Seperti yang tertuang dalam Misi Keluarga Grab Blora yaitu untuk menjadi pelopor dalam upaya tertib berlalulintas”.

c. Penyelesaian Sengketa Pemesanan Fiktif dan Pembatalan Sepihak

1. Penyelesaian Sengketa Driver Grab Prespektif Hukum Positif Melalui jalur non litigasi

Berdasarkan latar belakang kasus wanprestasi (ingkar janji) berupa pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh customer penyelesaian sengketa yang diambil oleh para pihak mencakup Pusat Layanan Grab dan Mitra Driver Grab memilih jalur non litigasi (diluar pengadilan) ada dua pilihan yaitu, melalui jalan damai dan BPSK (Badan Penyelesaian

¹³ AT, Dewan Ketua KGB Blora, oleh Siti Hazah Kasanah 7 Maret 2023, Pukul 16.00 WIB, Wawancara 1 Transkrip.

Sengketa Konsumen). Namun dalam hal ini para pihak bersepakat melalui jalur damai tentunya dengan mempertimbangkan berbagai aspek:¹⁴

- a. Aspek pertama, penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi diketahui lebih praktis dan mudah karena pihak yang bersangkutan menyelesaikan sengketa secara damai, berbeda apabila penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi (di dalam pengadilan) yang memerlukan waktu dan proses yang lama serta biaya perkara yang mahal.
 - b. Aspek kedua, oknum yang melakukan pemesanan fiktif maupun pembatalan pesanan sepihak susah untuk dilacak keberadaannya.
 - c. Aspek ketiga, penyelesaian sengketa secara damai tetap terjaga hubungan baik antara Layanan Grab dengan Mitra Driver Grab, Customer Grab dan Mitra Grab Merchant karena para pihak tidak ada yang merasa di kalahkan.
2. Penyelesaian Sengketa Prespektif Hukum Islam Melalui Jalur Damai (As-Shulhu)

Hukum Islam menganjurkan penyelesaian sengketa lebih baik melalui jalur damai yang di kenal dengan (As-Shulhu). Hasby Ash-Siddiqie dalam buku Pengantar Fiqh Muamalah mengatakan bahwa As-Shulhu adalah akad yang disepakati oleh dua orang yang bersengketa berkaitan dengan hak untuk melakukan sesuatu, melalui akad ini konflik tersebut akan hilang. Penyelesaian sengketa melalui perdamaian sangat dianjurkan, termuat dalam Firman Allah SWT Qs. Al-Hujurat ayat 10 pelaksanaan perdamaian dapat dilakukan apabila terpenuhinya 3 rukun perjanjian, yaitu ijab, qabul dan lafaz dari kesepakatan damai dari pihak-pihak yang bersengketa.

Apabila 3 rukun tersebut telah disepakati para pihak maka kesepakatan dapat diselenggarakan sesuai yang diinginkan dari para pihak yang berselisih. Disini pihak Pusat Layanan Grab dan Mitra Driver Grab yang

¹⁴ JS, Bendahara KGB Blora, oleh Siti Hazah kasanah, 7 Maret 2023, Pukul 17.00 WIB, Wawancara 2 Transkrip.

mendapat pesanan fiktif sepakat untuk menyelesaikan konflik secara damai. Terlepas dari itu Pusat Layanan Grab memberikan pertanggung jawaban penuh berupa ganti kerugian sejumlah pesanan ditambah dengan ongkos pengiriman (ongkir). Pengaduan yang fleksibel serta pembaruan peraturan aplikasi setiap saat untuk lebih memudahkan driver saat bekerja di lapangan.

3. Pembuktian Kembali kepada Mitra Grab Merchant (Restoran) Tempat Terjadinya Pemesanan Fiktif dan Pembatalan Sepihak

Peneliti melakukan pembuktian di tiga (3) tempat mitra grab merchant sesuai pada kasus yang penulis paparkan diatas mengenai pesanan fiktif dan pembatalan pesanan sepihak.

a. Rumah makan Kafana

Hasil observasi dan wawancara peneliti dengan karyawan rumah makan Kafana Blora berkaitan dengan kasus pertama, yaitu pemesanan fiktif versi menguras dompet digital driver yang dipaparkan peneliti diatas menghasilkan informasi bahwa: pernah ada pemesanan fiktif terjadi di bulan April tahun 2022. Berkaitan dengan pembatalan sepihak pernahkah terjadi dirumah makan Kafana Blora. Berdasarkan penyampaian dari karyawan Kafana diketahui bahwa:

“Pembatalan sepihak juga pernah terjadi tetapi resto memiliki peraturan untuk tidak membatalkan pesanan dari customer karena beresiko reteng restoran akan turun, jadi apabilaad ada customer yang meminta pembatalan pesanan restoran meminta driver yang membatalkan pesanan tersebut”.

Pembatalan pesanan yang sering terjadi dikarenakan customer tidak teliti dengan pesannya sendiri, seperti pesan dua kali maupun berubah pikiran dengan menu yang dipesannya.

b. Restoran Logisteak Blora

Hasil observasi dan wawancara peneliti dengan karyawan restoran Logissteak Blora berkaitan dengan

kasus kedua, yaitu pemesanan fiktif versi sakit hati yang dipaparkan peneliti diatas menghasilkan informasi bahwa, benar di Restoran Logissteak pernah terjadi pesanan fiktif dari customer di bulan Desember 2022. Restoran bisa tau karena tidak terjadi hanya sekali atau dua kali. ciri-ciri pesanan fiktif yaitu, customer pesan dengan jumlah yang tidak wajar untuk mengantisipasi kejadian pemesanan fiktif supaya tidak terulang kembali apabila ada pesanan dengan jumlah yang banyak melakukan beberapa opsi. Opsi pertama restoran tidak akan membuat pesanan sebelum driver sampai di lokasi restoran dan opsi kedua restoran menghubungi nomor hand phone driver yang menerima atau mendapatkan pesanan. Karyawan Logissteak mbak Ay menyampaikan kepada driver bahwa:

“Mau langsung di buat dan di persiapkan pesannya atau bagaimana pak AT? Dengan jumlah pesanan yang lumayan banyak”.

Apabila sudah mendapat jawaban dan persetujuan dari driver untuk membuat pesanan restora baru mempersiapkan pesanan yang di pesan customer, hal ini dimaksudkan supaya tidak merugikan kedua belah pihak khusus untuk customer yang memesan makanan dengan jumlah banyak. Dengan melakukan opsi tersebut di tahun 2023 ini belum ada lagi pesanan fiktif. Kemudian untuk pembatalan sepihak di restoran logissteak Blora pernah terjadi. Karyawan Logissteak mbak Ay menyampaikan bahwa:¹⁵

“Untuk pembatalan sepihak selama opening sampai saat ini belum pernah ada. Karena restoran memiliki peraturan untuk tidak membatalkan pesanan customer supaya rating restoran tidak turun dan diusahakan supaya tidak terjadi pembatalan pesanan karena mengakibatkan rating driver juga turun”.

¹⁵ Ay, Kasir, oleh Siti Hazah Kasanah, 27 Maret 2023, Pukul 17.00 WIB, Wawancara 5 Transkrip.

c. Rumah Makan Lamongan Podo Roso99

Hasil observasi dan wawancara peneliti dengan owner rumah makan lamongan podo roso99 Blora berkaitan dengan kasus ketiga, yaitu pembatalan sepihak yang dipaparkan peneliti diatas bahwa jam operasional warung makan Senin-Minggu 11.00-00.00 WIB, kemudian buka lagi pukul 01.00 – 02.00 dini hari sesuai penuturan owner rumah makan lamongan podo roso99.

Bapak JS sebagai driver Grab yang menerima pesanan dari customer di jam 23.37 WIB menyetujui penuturan dari owner dijam operasional rumah makan sesuai dengan aplikasi Grab karena rumah makan tutup sesuai dengan jam yang sudah tercantum pada aplikasi Grab Food. Sehingga terjadilah pembatalan sepihak oleh driver. Pihak yang membatalkan adalah driver dengan alasan warung makan sudah hampir tutup dan cuaca hujan badai angin. Driver membatalkan pesanan juga karena mempertimbangkan keselamatan dan keamanan driver. Sebagai perbaikan customer lebih teliti sebelum memesan karena pada aplikasi Grab pasti juga ada keterangan warung makan hampir tutup.

- d. Kesimpulan peneliti setelah melakukan observasi lapangan dari ketiga restoran yang menjadi Mitra Grab Merchant rata-rata menyampaikan hal yang sama terkait dengan pembatalan sepihak dan pemesanan fiktif memang ada dan setiap restoran maupun rumah makan pasti pernah mendapatkan pemesanan fiktif. Untuk pembayaran setelah driver memesan makanan dan minuman di restoran yang di pilih oleh customer sistemnya bayar transfer secara otomatis saldo Driver kepotong sejumlah pesanan ditambah biaya ongkos kirim, jadi pihak restoran tidak pernah menerima uang secara cash. Apabila ada perubahan pada menu makanan restoran merubah satu persatu pada menu makanan yang harganya berubah. Untuk rata-rata customer yang memesan di Mitra Grab Merchant dalam satu hari bisa 5 pemesan di hari-hari biasa, untuk wekkend, musim pernghujan dan hari-hari besar bisa sampai 10 customer memesan melalui Grab Food. Jumlah customer yang memesan melalui Grab Food juga tidak menentu. Promo tersedia dari Grab saat hari-hari besar seperti hari

kemerdekaan dan hari-hari besar lainnya. Promo dari restoran tidak menentu biasanya layanan aplikasi Grab menawarkan pengadaan promo untuk restoran apabila pemilik restoran mau baru ada promo restoran.¹⁶

C. Analisis Data Penelitian

1. Bagaimana Terjadinya Pemesanan Fiktif dan Pembatalan Sepihak

Grab masuk di Kabupaten Blora sejak akhir bulan November 2017, Layanan pemesanan makanan secara *online* saat ini memang memberikan kemudahan pada masyarakat. Tren *online food delivery* disebabkan oleh perubahan perilaku masyarakat akibat adaptasi kebiasaan selama pandemi covid-19. Dengan perkembangan teknologi ini maka akan diikuti pula perkembangan kejahatan, bentuk kejahatan yang terjadi yaitu memanfaatkan teknologi untuk melakukan pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE perubahan Nomor 19 Tahun 2016) Pasal 1 ayat (2) yang menyatakan “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya”.

Dari hasil pengamatan selama observasi oleh peneliti di lapangan rata-rata customer yang melakukan pemesanan fiktif maupun pembatalan sepihak memiliki motif tersendiri, sebagai berikut:¹⁷

a. Versi menguras saldo dompet digital driver Grab

Customer memesan makanan dengan motif menguras saldo dompet digital driver ini sering dan banyak terjadi pada driver Grab di tahun 2022. Seperti yang telah dijelaskan peneliti pada bagian deskripsi data penelitian bagian kasus customer sengaja memesan makanan dengan jumlah yang cukup banyak. Semua sudah direncanakan oleh oknum customer setelah pesanan di buat dan siap di

¹⁶ JS, Bendahara KGB Blora, oleh Siti Hazah Kasanah, 27 Maret 2023, Pukul 21.00 WIB, Wawancara 2 Transkrip.

¹⁷ JS, Bendahara KGB Blora, oleh Siti Hazah Kasanah, 27 Maret 2023, Pukul 21.00 WIB, Wawancara 2 Transkrip.

antar pada kasus diatas customer menghubungi lewat chat aplikasi dengan isi chat “*pesanan fiktif driver bayar sendiri*” customer men setting nomor supaya hanya customer yang bisa menghubungi driver via telepon. Setelah rencananya berhasil customer menghubungi nomor driver yang tercantum pada aplikasi Grab Food via chat WhatsApp mengaku sebagai pihak layanan menawarkan bantuan pengajuan *reimbursement* selanjutnya driver sudah seperti dihipnotis dan mau menuruti kata-kata customer supaya driver mau mengirimkan email dan password yang digunakan pada akun aplikasi Grab Driver. Setelah mendapatkan email dan password customer masuk akun Grab Driver untuk kemudian menguras isi saldo dompet digital driver dan setelah tujuannya selesai customer tidak lagi menghubungi driver yang dijadikan korban lalu nomor customer tersebut sudah tidak bisa di hubungi balik oleh driver.

Ganti kerugian yang diberikan oleh pusat layanan Grab hanya uang pemesanan makanan ditambah ongkos pengiriman saja, untuk isi saldo dompet digital yang terkuras habis atas penipuan di luar tanggung jawab pusat layanan aplikasi. Hal ini sangatlah merugikan driver ditambah lagi dengan kerugian waktu, tenaga untuk mengambil makanan, BBM dan saldo driver terkuras habis. Untuk selanjutnya driver harus lebih berhati-hati dan teliti setelah terjadinya kejadian tersebut. Kejadian ini biasanya di selesaikan bersama-sama melalui paguyuban Grab Blora sebagai wadah penyelesaian masalah supaya tidak terulang kembali. Dengan adanya kejadian tersebut ketua komunitas (paguyuban) akan memberikan arahan untuk mengantisipasi saat terjadi pemesanan yang dirasa diluar nalar karena akan berdampak kerugian kepada driver itu sendiri. Untuk driver yang menerima pesanan fiktif maupun pembatalan pesanan supaya langsung menghubungi ketua paguyuban maupun BPH komunitas Grab Blora untuk dibantu dalam penyelesaian masalah dan diberi arahan.

- b. Versi sakit hati, dari kasus pertama dapat diperjelas kembali bahwa customer memesan makanan melalui aplikasi Grab untuk balas dendam kepada mantan pacarnya

dikarenakan memutuskan hubungan disaat salah satu pihak masih nyaman dan sayang. Pada pemaparan kasus peneliti diatas pihak yang melakukan balas dendam disini adalah perempuan bernama Santi. Santi pesan makanan ayam goreng dengan nilai bayar Rp 150.000,00 dikirimkan ke rumah mantan pacarnya. Dikarenakan orang tua Raka sang mantan pacar tidak memesan makanan apalagi dengan jumlah transaksi yang tidak sedikit orang tua mantan kekasihnya tidak mau membayarkan pesanan tersebut kemudian Santi sebagai customer yang memesan makanan di hubungi kembali oleh driver namun tidak ada jawaban sehingga terjadilah orderan fiktif yang merugikan driver.

- c. Pembatalan sepihak, dari hasil observasi penelitian oleh peneliti apabila pihak restoran tidak mau membatalkan pesanan maka terpaksa driver yang membatalkan pesanan tersebut. Dampaknya untuk driver rating driver turun yang berakibat jarang mendapat orderan karena sering men cancle pesanan.

2. Perlindungan Hukum Driver Grab Food Pada Kasus Pemesanan Fiktif dan Pembatalan Sepihak Prespektif Hukum Positif

Marak terjadi dilapangan kasus orderan fiktif dan pembatalan sepihak, masih ada customer yang tidak bertanggung jawab saat menggunakan aplikasi Grab. Penyalahgunaan media sosial yang terhubung dengan jaringan internet khususnya pada aplikasi Grab yang dilakukan customer, yaitu pembatalan sepihak dan pemesanan fiktif Pesanan fiktif di definisikan sebagai tindak kejahatan penipuan transportasi *online* yang dilakukan oleh *customer grab* dengan menggunakan aplikasi *grab* untuk disalahgunakan yang dapat merugikan *driver grab* dan perusahaan.

Adanya perlindungan hukum dapat menjadi solusi efektif untuk menangani kasus pemesanan fiktif yang dialami driver akibat penyalahgunaan aplikasi oleh customer yang tidak bertanggung jawab. PT Grab Indonesia sebagai penyedia layanan dan pengelola aplikasi Grab seharusnya segera membuat peraturan perlindungan hukum yang disahkan oleh negara untuk melindungi Grab dan driver serta pihak-pihak yang membutuhkan adanya perlindungan undang-undang

untuk menghindari kerugian serta mengontrol dan mengevaluasi layanan yang digunakan oleh driver Grab dan Customer.¹⁸

PT Grab harus tegas dan memproses tindakan customer pemesan fiktif dan pembatalan pesanan supaya memberikan efek jera dan tidak mengulangi perbuatan yang sama lagi dengan tidak melibatkan merchant yang bekerjasama dengan Grab supaya teta terjalin hubungan kemitraan dengan baik. Adanya jaminan ini menjadikan badan uasaha dan seseorang akan terlindungi dari perbuatan orang lain yang melakukan pelanggaran hukum, dan sebagai suatu kontrol karena setiap orang yang melakukan pelanggaran hukum pidana dibebani pertanggungjawaban pidana.

Customer melanggar Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 2 UU ITE memuat “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya”.¹⁹ Customer melakukan wanprestasi (melanggar perjanjian) dan melakukan perbuatan melawan hukum dengan melakukan pesan fiktif (penipuan), pembatalan janji sepihak, memalsukan akun dan mengirim alamat palsu, serta pemalsuan pesanan dengan tujuan menguras dompet digital driver dengan cara hipnotis seperti tertulis pada kasus yang peneliti tulis, hal ini customer melanggar Undang-Undang yang mengatur tindak pidana pesanan fiktif, yaitu Pasal 51 Jo. Pasal 35 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Adapun isinya sebagai berikut:

1. Pasal 35 menjelaskan: “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan manipulasi, penciptaan, perubahan, penghilangan, pengrusakan Informasi Elektronik/atau Dokumen Elektronik tersebut dianggap seolah olah data yang otentik”

¹⁸ Marpaung, Yenni Aurelia, “Pertanggung Jawaban PT . Grab Indonesia Terhadap Pengemudi Yang Mendapat Order Fiktf.” (Jurnal Ilmiah: Fakultas Hukum UPN Veteran, 2021), 234.

¹⁹ Republik Indonesia, “Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2008” tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Bab I, Pasal 1 Angka 2.

2. Pasal 51 ayat (1): “setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 35 dipidana penjara paling lama 12 (dua belas) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.12.000.000.000,00 (dua belas miliar).”

Customer Grab yang berlaku dan bertindak sebagai pengguna aplikasi Grab tidak melakukan transaksi dengan itikad baik sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang mengatur bahwa perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik. Customer juga tidak melakukan kewajiban pembayaran hal ini melanggar Pasal 5 huruf b UUPK bahwa konsumen wajib melakukan transaksi pembayaran. Akibatnya, Pasal 6 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang hak Driver untuk menerima sejumlah pembayaran tidak terpenuhi, karena pelaku pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak tidak dapat dihubungi, pemalsuan akun dan memberikan alamat fiktif atau alamat milik orang lain.

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen, bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada driver Grab berkaitan dengan kasus tersebut, yakni:

- a. Driver yang disini dapat disebut dan bertindak sebagai konsumen berhak mengajukan ganti rugi. Sebagaimana Pasal 4 huruf h yang menyebutkan bahwa hak konsumen adalah “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas perbuatan oknum tidak bertanggung jawab yang telah melakukan pemesanan fiktif maupun pembatalan sepihak. Dengan artian pihak layanan PT. Grab Indonesia wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami driver sebagai mitra secara penuh hal ini diatur dalam Pasal 19 UUPK. Kompensasi atau ganti rugi yang diberikan dapat berupa pengembalian dana (*refund* dana) yang setara dengan barang atau produk yang di bayar konsumen ditambah dengan ongkos kirim.
- b. Mitra driver Grab berhak mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 4 huruf e UUPK yang berbunyi “hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara benar”.

Dengan demikian Bentuk perlindungan hukum dari pihak layanan PT. Grab Indonesia untuk Mitra Driver Grab

melalui beberapa informasi beserta bukti yang peneliti dapatkan selama penelitian dari Mitra Driver Grab apabila terjadi pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak yang dilakukan customer atas kerugian yang di alami oleh Mitra Driver pusat layanan Grab Indonesia melaksanakan tanggung jawabnya secara penuh sebagai berikut:²⁰

1. Penyelesaian sengketa pesan fiktif dan pembatalan sepihak oleh PT Grab Indonesia diselesaikan secara damai melalui jalur non litigasi. Penyelesaian sengketa secara damai oleh PT Grab Indonesia dengan berbagai pertimbangan, yaitu pertimbangan pertama, guna untuk menjaga hubungan baik dengan mitra driver grab, mitra grab merchant. Pertimbangan kedua, oknum pemesanan fiktif sulit dilacak keberadaannya. Pertimbangan ketiga penyelesaian sengketa jalur litigasi proses dan waktu yang lama. Sedangkan kasus pemesanan fiktif dan pembataln sepihak terjadi tidak hanya satusampai tiga kali pada tahun 2022 dan tahun sebelumnya.
2. Pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak mengakibatkan kerugian pemilik aplikasi Grab karena harus mengganti kerugian penuh atas pemesanan fiktif. Driver Grab mengalami kerugian bbm, waktu, tenaga dan tidak bisa menerima pesan apabila pesan belum terselesaikan. Grab 2023 memberlakukan ketentuan baru dan pembaruan ketentuan pada aplikasi Grab setiap saat. Mempersulit cusomer untuk melakukan pembatalan pesanan dan pesanan fiktif dengan ciri-ciri transaksi pemesanan lebih dari Rp 100.000,00 dan dengann jumlah pesanan yang tidak wajar, kecuali dengan memastikan terlebih dahulu kepada pemesan. Ketentuan peraturan tahun 2023 apabila customer membatalkan pesan harus melalui chatpusat layanan grab, driver dan restoran terlebih dahulu konfirmasi minta pembatalan disertai alasan yang sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan oleh layanan Grab. Hal ini tidak semua customer bisa melakukan pembatalan karena tidak ada tata cara dan metodenya.

²⁰ JS, Bendahara KGB Blora, oleh Siti Hazah Kasanah, 11 Maret 2023, Pukul 19.00 WIB, Wawancara 2 Transkrip.

3. Akun order fiktif dibekukan supaya tidak dapat order kembali dan mengulangi perbuatan yang sama.
4. Konsekuensi pembatalan sepihak customer, yaitu customer tidak mendapatkan konsekuensi selama 1-3x melakukan orderan, pembelian yang ke 4x baru ada sanksi dari pusat layanan Grab, seperti tidak bisa melakukan pemesanan.
5. Mitra Driver Grab food yang menndapatkan pesanan fiktif dan pembatalan orderan sepihak mendapatkan ganti rugi dari pusat Layanan Grab sejumlah orderan di tambah dengan biaya ongkos pengiriman (ongkir) sejak pengajuan dilakukan sampai paling lama 2x24 jam. Misalnya, jam 13.00 WIB pengajuan ganti rugi jam 14.00 WIB siang dana ganti kerugian dari pihak Layanan Grab sudah cair, untuk pencairan dana ganti kerugian biasanya diatas jam 13.00 WIB.
6. Layanan pengaduan dari aplikasi Grab untuk Mitra Driver cukup fleksibel, penyedia aplikasi Grab bertanggung jawab atas kerugian konsumennya (driver) sebagai mitra Grab, memberikan perlindungan untuk menyelesaikan permasalahan secara damai.

3. Tinjauan Perlindungan Hukum Islam Terhadap Driver Grab Food pada Kasus Pemesanan Fiktif dan Pembatalan Sepihak

Hukum perikatan Islam *e-commerce* sering disebut dengan transaksi as-salam, yaitu menjual barang dengan penyerahan tertunda, atau menjual barang dengan ciri-ciri yang jelas dan pembayaran modal lebih awal, sedangkan barang diserahkan di kemudian hari.

Transaksi *e-commerce* memberi kelebihan salah satunya kemudahan saat berbelanja secara *online* yang cenderung praktis memilih berbagai macam produk dari merchant Grab yang ditawarkan para penjual melalui aplikasi Grab Food. Namun dalam praktiknya sering kali terdapat kejahatan penggunaan aplikasi dari oknum yang tidak bertanggung jawab seperti pemesanan fiktif dan pembatalan sepihak yang dikarenakan berbagai bentuk motif kejahatan seperti pesan grab karena sakit hati ingin balas dendam kepada mantan pacar, karena ingin menguras dompet driver dan alamat palsu.

Antisipasi kejadian buruk yang menimbulkan kerugian bagi pihak Mitra Grab bike maupun pihak yang bersangkutan, maka dalam Islam memberikan beberapa perlindungan berupa *jarimah ta'zir* terhadap jual beli mengandung tipuan, memaksakan hak khiyar (hak untuk melakukan atau membatalkan transaksi dengan alasan yang diterima).

Dari kesemua kasus yang terjadi tersebut dapat diketahui bahwa masing-masing Mitra Driver grab memiliki permasalahan yang sama, yaitu pembatalan sepihak dan pemesanan fiktif. Ketentuan yang diberlakukan dalam Islam apabila kedua belah pihak sudah sepakat atau setuju dalam hal ini pihak pembeli sudah pesan dengan artian sudah di checkout dan memilih metode pembayaran yang tersedia pada Grab Food maka akan secara otomatis pesanan tersebut masuk pada aplikasi driver dan Mitra Grab akan segera menuju lokasi retur yang di pesan oleh pemesan (customer) dan restoran pun otomatis mendapatkan notifikasi di aplikasi Grab merchant dan otomatis akan segera mempersiapkan pesanan yang dipesan oleh customer maka driver berkewajiban membawa pesanan ke lokasi pemesan dan pihak pemesan (customer) berkewajiban untuk mebayar sejumlah uang yang dipesan di tambah dengan biaya ongkos pengiriman (ongkir). Apabila para pihak tidak melakukan kewajibannya atau melakukan pembatalan sepihak maupun pemesanan fiktif tetapi pesanan sudah siap antar bahkan sudah sampai alamat pengantaran seperti halnya kasus-kasus yang disebutkan oleh peneliti, dan jika pemesan sebagai customer tidak bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang diderita oleh Mitra Pengemudi Grab Food, maka dapat dikatakan transaksi jual beli terdapat unsur penipuan dari pemesan (customer).

Unsur penipuan dalam islam dikenal dengan istilah *tadlis* dan hal ini salah satu perihal yang dilarang dalam jual beli karena penipuan dan wanprestasi merugikan salah satu pihak yang tidak disukai Allah serta menimbulkan dosa.²¹

Hasil penelitian peneliti kasus pemesanan fiktif merupakan perbuatan penipuan, yang mana perbuatan tersebut adalah serupa tapi tidak sama dengan pencurian. Persamaan

²¹ Abdul manan, *Hukum Ekonomi Syariah: Dalam Prespektif Kewenangan Pengadilan Agama*, (Jakarta: Kencana 2016), 97.

kedua perbuatan tersebut adalah pengambilan harta milik orang lain atau perusahaan serta memiliki perasaan itikad tidak baik untuk memiliki barang tersebut. Kerugian tidak hanya driver saja melainkan juga perusahaan Grab.

Dalam Bahasa arab penipuan احتيال (*Ihtiyal*) menipu seseorang (perbuatan curang) atau merampas hak orang lain. Penipuan dalam Islam dapat dikatakan dusta hukumnya haram/dilarang agama karena menipu dapat merugikan orang lain siapapun yang berdusta maka ia akan menempati tempat yaitu di dalam neraka. perbuatan tindak pidana penipuan, yang di dalam *Al-Qur'an* tidak diterangkan secara rinci dan jelas, akan tetapi perbuatan tersebut merupakan salah satu perbuatan yang dhalim, karena perbuatan tersebut sangat merugikan orang lain dan termasuk mengambil hak orang lain yang tertipu. Ketentuan hukum yang jelas tentang perbuatan penipuan tidak kita jumpai baik dalam *nash Al-Quran* maupun dalam Hadits, begitu juga tentang akibat terhadap pelanggaran yang disebabkan perbuatan penipuan ini dikarenakan ayat-ayat hukum di dalam *Al-Quran* tidak seluruhnya bersifat *tafsili* akan tetapi sebagian bersifat *ijmali*.

Akibat ingkar janji (wanprestasi) dalam Islam adalah merugikan salah satu pihak dan konsekuensi menanggung dosa kepada Allah dan dosa kepada pihak yang dirugikan karena dalam perjanjian telah mengucapkan perikatan janji baik lisan maupun tulisan yang harus di pertanggung jawabkan hal ini termuat dalam Q.S Ali-Imran (3) : 76 yang menjelaskan mengenai perintah Allah untuk menepati janji, bertakwa dan melaksanakan tatanan hukum Islam yang tertuang dalam Al-Qur'an, sunnah dan ijma'.

Pada Hukum Pidana Islam, dapat dikatakan jarimah jika telah memenuhi unsur-unsurnya, baik unsur jarimah yang bersifat umum maupun khusus. Adapun unsur dalam perbuatan pesanan fiktif adalah:

- a. Pelaku adalah berakal dan sudah baligh atau cukup umur, karena melakukan pesanan fiktif diperlukan kemampuan khusus seperti pengetahuan dalam hal internet, *smartphone*, dan pemograman aplikasi, jika pelaku tidak berakal sehat dan masih belum cukup umur, maka tidak memungkinkan pelaku dapat melakukan kejahatan pesanan fiktif.

- b. Pelaku pesanan fiktif melakukan penipuan dengan cara sengaja, yaitu membuat akun baru di Grab Pihak *grab* sangat sulit untuk mendeteksi pelaku pesanan fiktif karena tidak semua akun yang baru dianggap akun palsu. Sehingga perusahaan tidak sadar bahwa customer melakukan pemesanan fiktif.

Pesanan fiktif merupakan tindak pidana atau jarimah bila dilihat dari unsur-unsur yang harus dipenuhi yaitu:

- a. Unsur formil, dalam hal ini melakukan pesanan fiktif tidak ada nash yang menjelaskan secara detail baik dari Al-Qur'an maupun Hadits, akan tetapi unsur-unsur pesanan fiktif juga memenuhi unsur pasal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- b. Unsur Materiil (*rukun al-madi*), perbuatan yang dilakukan dalam pesanan fiktif yaitu pesanan palsu yang dilakukan oleh *Customer* untuk mencari kepuasan pribadi secara curang yang dapat merugikan perusahaan dan *driver*.
- c. Unsur moril (*rukun 'adabi*), pelaku pesanan fiktif adalah orang yang cakap hukum (*mukalaf*) karena mampu memanfaatkan teknologi zaman sekarang.

Melanggar perjanjian dalam Islam adalah menanggung dosa kepada Allah dan dosa kepada pihak yang dirugikan selain itu juga merugikan sesama karena dalam perjanjian telah mengucapkan perikatan janji baik lisan maupun tulisan yang harus di pertanggung jawabkan hal ini termuat dalam Q.S Ali-Imran (3) : 76. Dalam hukum Islam pihak layanan Grab dan Mitra Driver Grab ketika menyelesaikan permasalahan wanprestasi yang terjadi pada customernya melalui jalan damai. Perdamaian dalam islam dikenal dengan *al-shulhu* menurut pendapat Taqiy al-Din Abu Bakar Ibn Muhammad al-Husaini adalah “akad yang menyelesaikan perselisihan antara dua pihak yang sedang berselisih (*sengketa*)”.²²

Hasil penelitian cara penyelesaian *sengketa* para pihak, yaitu Mitra Driver Grab menghubungi oknum yang

²² Ahmad Muflikhudin, *Akad As-Shulhu Sebagai Induk Penyelesaian Sengketa dalam Muaamalah menurut Imam Jalaludin As-Suyuti, As-Salam* (Vol. IX No. 1 Edisi: Januari-Juni 2020), IAIN Purwokerto.

melakukan pembatalan sepihak maupun pesanan fiktif tetapi tetap tidak dapat dihubungi Driver Grab melaporkan pengaduan pada pihak Layanan Grab dengan melampirkan alasan disertai bukti yang telah ditentukan oleh Layanan Grab. Sesuai perjanjian kemitraan yang telah dibuat oleh para pihak bersangkutan dengan ketentuan yang tidak memberatkan pihak-pihak yang terkait. Layanan Grab bertanggung jawab dengan ganti kerugian yang disebabkan oleh oknum berupa pengembalian dana sesuai jumlah orderan ditambah dengan biaya ongkos kirim (ongkir) kepada pihak Mitra Driver Grab yang dirugikan melalui transfer yang masuk ke saldo Grab Bike.

Dengan demikian, upaya penyelesaian sengketa Mitra Driver Grab khususnya pembatalan sepihak dan pemesanan fiktif dalam pandangan Islam menganjurkan untuk diselesaikan melalui *as-shulhu* (jalan damai). Perdamaian (*as-shulhu*) dapat dijadikan opsi untuk menyelesaikan perkara tanpa melalui litigasi karena prosesnya yang lama dan biaya perkara yang mahal. Serta oknum yang melakukan pemesanan fiktif maupun pembatalan pesanan sepihak susah untuk dilacak keberadaannya. Dengan penyelesaian masalah secara damai supaya hubungan antara pelanggan Grab, Mitra Driver Grab, Mitra Grab Merchant dan Pusat Layanan Grab tetap dalam keadaan jalin silaturahmi dengan baik karena tidak ada yang merasa di kalahkan