

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### B. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Profil Pt Grab Indonesia

Perusahaan Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan yang merupakan warga negara Malaysia, hal yang melatar belakangi mereka yaitu karena melihat adanya dampak negatif dan tidak efisiennya sistem transportasi yang ada pada saat itu. Akhirnya Merekapun memiliki ide untuk membuat sebuah aplikasi pemesanan transportasi, khususnya taksi yang kemudian membuat mereka dinobatkan dalam finalis di Kontes Harvard Business School's 2011 Business Plan.<sup>72</sup>

Grab merupakan aplikasi layanan transportasi yang paling populer di Asia Tenggara dan kini telah berada di Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand dan Vietnam, serta menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara.

Grab sendiri telah hadir di Indonesia pada bulan Juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi dan sejak itu telah memberikan beragam pilihan transportasi seperti mobil dan ojek. Pada tanggal 14 Juli 2016, Grab memaparkan perkembangan bisnisnya dimana Grab mencatat pertumbuhan layanan GrabCar dan GrabBike yang luar biasa, terutama di Indonesia pada semester pertama 2016.

Visi Grab adalah untuk “Menjadi yang terdepan di Asia Tenggara” dengan memecahkanpermasalahan transportasi yang ada serta memberikan kemudahan *mobilitas* pada 620 jutaorang di Asia Tenggara setiap harinya.

Misi :

- d. Membuat *platform* transportasi yang paling aman.

---

<sup>72</sup> Fahrurrozi, dkk. “Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Bisnis Islam,”*Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* 3, No. 1, (2020): 149, diakses pada 16 februari, 2022, <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.139>

- e. Membuat semua orang dapat mengakses pelayanan transportasi yang baik.
- f. Meningkatkan taraf hidup mitra grab.<sup>73</sup>

## 2. Mitra Driver Grab Bike

Mitra driver Grab bike yaitu seseorang yang telah bergabung dan menadi rekan bisnis/kera pt grab yang bertugas menalankan pesanan di lapangan dengan menggunakan sarana kendaraan roda dua. Grab bike adalah suatu layanan transportasi online dengan menggunakan sarana kendaraan roda dua yang memiliki fitur keamanan rute perjalanan yang dapat di lacak secara langsung dan identitas pengemudinya juga jelas Menggunakan layanan transportasi.<sup>74</sup> grab bike juga dapat memberikan solusi yang bagus untuk mengatasi kemacetan dan mempersingkat waktu tanpa harus datang ke pangkalan ojek, *customer* akan di jemput oleh mitra driver grab bike untuk mengantarkan ke lokasi tujuan. Mitra driver grab bike dalam pekerannya dapat mengambil 4 enis orderan yaitu penumpang (grabBike), makanan (grabfood), paket (grabexpress), dan belanjaan (grabmart)<sup>75</sup>

### e. Grab bike

Grab Bike adalah layanan penumpang oleh konsumen melalui driver lewat aplikasi Grab. Konsumen yang memesan Grab Bike ini akan dijemput oleh driver untuk diantar ketempat yang dipesan oleh konsumen tersebut

### f. Grabfood

Grab Food adalah layanan aplikasi yang kegiatannya adalah melayani pemesanan menu makanan dan minuman oleh para konsumen Grab melalui driver lewat aplikasi online Grab

---

<sup>73</sup> Ella Yunita , Skripsi: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt. Grab Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar” (Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019), 35

<sup>74</sup> Sipa Pauziah, Skripsi :” Sistem Kemitraan Pt Grab Cabang Jambi Dengan Driver Menurut Hukum Ekonomi Syariah”( Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021), 57

<sup>75</sup> Hasil observasi di aplikasi driver grab bike pada tanggal 16 februari 2022 pukul 16.00

#### g. **Grabexpres**

Layanan Driver kedua yang diklasifikasikan adalah Grab Express. Layanan ini adalah untuk melayani pengantaran sekaligus penjemputan barang, oleh konsumen melalui driver lewat aplikasi Grab. Cara kerja layanan ini hampir sama seperti kurir.<sup>76</sup>

#### h. **Grabmart**

GrabMart merupakan suatu layanan pengiriman barang kebutuhan sehari-hari yang di sediakan oleh aplikasi grab, pada layanan GrabMart ini para konsumen dapat membeli makanan, minuman, barang keperluan pribadi serta barang lainnya. Barang yang dibeli tersebut akan diantarkan oleh mitra driver grab bike. Para konsumen hanya bisa membeli barang ditoko yang telah terdaftar sebagai mitra GrabMart.<sup>77</sup>

### 3. Cara Menjadi Mitra Driver Grab Bike

Proses pendaftaran mitra grab bike di Kudus menggunakan sistem offline atau datang langsung di kantor grab Kudus dengan membawa persyaratan:

1. Berkas yang harus dibawa  
KTP, SIM, STNK, Buku tabungan, dan SKCK.  
Semua berkas harus asli
2. Kendaraan yang di daftarkan  
Tahun Kendaraan yang di daftarkan minimal 2014
3. Batasan Usia Calon Mitra  
Maksimal umur 55 Tahun, Minimal 18 Tahun<sup>78</sup>

### 4. Pekerjaan Mitra Driver Grab Bike

#### a. Sistem bagi hasil mitra driver grab

---

<sup>76</sup> Yobel Cesar Silitonga dan Michael Jibrae Rorong “Persepsi Driver Pada Layanan Grab Di Kota Batam,” *Jurnal Ikon* 25, no. 2 (2020): 153 di akses pada 17 Februari, 2022, <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKON/article/view/1231>

<sup>77</sup> Izni Avianty, dkk. “Peran Pengemudi Ojek Online Perempuan Dalam Membantu Perekonomian Keluarga Di Masa Pandemi Covid-19,” *Education, Language, And Culture* 1, (2021): 110 di akses pada 17 Februari, 2022, <https://jurnal-eureka.com/index.php/edulecj>

<sup>78</sup> Hasil Observasi di kantor grab Pada Tanggal 24 Februari 2022 Pukul 11.30

perhitungan pendapatan yang akan didapat oleh driver GrabBike di Kudus merupakan gabungan insentif dari tiap-tiap orderan yang masuk serta bagi hasil yang diperoleh dari sistem perhitungan pihak Grab dengan komisi yang di ambil pihak grab sebesar 20% dan 80% milik driver grab.<sup>79</sup> Tarif di aplikasi grab bike paling dekat Rp. 11.000 dengan rincian Rp.10.000 tarif dan Rp. 1000 biaya pemesanan dengan tambahan biaya 2000 perkilometer.<sup>80</sup>

Untuk tarif dari tiap tiap orderan sudah di atur Pemerintah dalam Keputusan Menteri Perhubungan No 348 Tahun 2019 tentang Pedoman Perhitungan Biaya Jasa Penggunaan Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat Yang Dilakukan Dengan Aplikasi. Dalam putusan ini kota Kudus termasuk dalam zona satu Maka tarif minimum di Kudus sesuai zonasi sebesar Rp.7000 (Tuu ribu rupiah) sampai Rp. 10.000 (Sepuluh Ribu Rupiah) Untuk tarif per kilo pada Grab Bike sebesar Rp.1850 (Dua Ribu Rupiah) sampai Rp. 2.300 (Dua Ribu Tiga Ratus Rupiah)<sup>81</sup>

#### **b. Cara menjalankan orderan pada aplikasi driver grab**

- 1) Langkah pertama, pastikan aplikasi Grab driver dalam keadaan ON. Aktifkan juga fitur Autobid di pojok kanan atas untuk mempermudah Anda dalam penerimaan order. Jika ada order yang masuk, maka sistem akan otomatis menerima orderan tersebut.
- 2) Jika Anda mendapat orderan, pastikan Anda terlebih dahulu membaca informasi orderan apa yang Anda dapatkan. Orderan GrabBike berarti tugas Anda adalah menjemput

---

<sup>79</sup> Hasil Observasi Di Aplikasi Driver Grab Di Kudus Pada Tanggal 26 Februari 2022 Pukul 15.00

<sup>80</sup> Hasil Observasi Di Aplikasi Grab Customer Di Kudus Pada Tanggal 26 Februari 2022 Pukul 15.00

<sup>81</sup> Kepmenhub, "KP 348 Tahun 2019, Pedoman Perhitungan Biaya Jasa Penggunaan Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat Yang Dilakukan Dengan Aplikasi," (26 Februari 2022)

- pelanggan dan mengantarnya sampai ke tujuan.
- 3) Sebelum berangkat ke lokasi jemput, lakukan konfirmasi order melalui chat maupun telepon. Gunakan pesan instan untuk menghemat waktu dan mempermudah komunikasi dengan pelanggan.
  - 4) Jika sudah konfirmasi alamat, jemput sesuai lokasi di aplikasi. Tekan “Saya Sudah Sampai” untuk mengkonfirmasi Anda sudah di lokasi penjemputan. Ketika sudah bertemu pelanggan berikan perlengkapan safety riding berupa helm dan masker kalau ada.
  - 5) Selagi pelanggan menggunakan helm dan masker, Anda bisa tekan “Menjemput” di aplikasi untuk memulai pekerjaan mengantarkan pelanggan sampai ke tujuan.
  - 6) Berkendaralah sesuai standart dan patuhi rambu-rambu lalu lintas. Jika sudah sampai tujuan, tekan “Menurunkan” di aplikasi driver.
  - 7) Untuk pembayaran, jika pelanggan menggunakan pembayaran non tunai, berarti Anda tidak perlu menagih ongkos antaranya. Namun jika pembayaran tunai, tagihlah sesuai dengan harga tarif yang tertera di aplikasi. Tekan “Lanjutkan” kemudian “Konfirmasi” untuk menyelesaikan orderan.
  - 8) Langkah terakhir adalah memberi rating pengalaman mengemudi Anda untuk orderan kali ini. Wajah hijau dengan senyum berarti Anda merasa senang dengan sikap pelanggan. Namun jika Anda tidak merasa senang, seperti lokasi pelanggan tidak sesuai dengan lokasi pemesanan. Anda bisa memberi review symbol wajah berwarna merah beserta keterangan kenapa Anda menilai begitu.<sup>82</sup>

### **c. Insentif mitra driver grab bike**

---

<sup>82</sup> Putri bikhai. 2021, 25 Januari. terbaru!!! pelatihan online grab bike menyelesaikan order [Video]. YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=PprfCep87VM>

Sistem insentif pada driver grab sifatnya berubah ubah sesuai dengan waktu dan adwal tertentu. Untuk saat ini di Kudus tanggal 26 februari 2022 grab menggunakan sistem berlian dan garansi pendapatan. Untuk garansi pendapatan Apabila driver mendapatkan 9 orderan dan pendapatan di bawah Rp. 75000 maka akan di genapkan 75.000 apabila pendapatan di atas 75.000 maka tidak ada penggenapan. Sedangkan untuk sistem berlian ada dua opsi yaitu:

**Tabel 4. 1**  
**Opsi Sistem Berlian**

No	Jumlah berlian	Insentif
1.	1 berlian	Rp. 100
2.	80 berlian	Rp 45.00

**Tabel 4. 2 Berlian<sup>83</sup>**

Nomor	Layanan	Am	Berlian
1	Grab Mart	08.00 – 09.00	10
2	Grab express instan	08.00 – 09.00	0
3	Grab food	08.00 – 09.00	0
4	Grab bike	08.00 – 09.00	0

**Tabel 4. 3 Berlian**

Nomor	Layanan	Am	Berlian
1	Grab Mart	09.00 – 12.00	10
2	Grab express instan	09.00 – 12.00	7
3	Grab food	09.00 – 12.00	0

<sup>83</sup> Charis Khanafi, Hasil Observasi Di Aplikasi Driver Grab Di Kudus Pada Tanggal 26 Februari 2022 Pukul 15.00



4	Grab bike	09.00 – 12.00	0
---	-----------	---------------	---

**Tabel 4. 4 Berlian**

Nomor	Layanan	Am	Berlian
1	Grab Mart	12.00 – 14.00	10
2	Grab express instan	12.00 – 14.00	7
3	Grab food	12.00 – 14.00	5
4	Grab bike	12.00 – 14.00	5

**Tabel 4. 5 Berlian**

Nomor	Layanan	Am	Berlian
1	Grab Mart	14.00 – 15.00	10
2	Grab express instan	14.00 – 15.00	0
3	Grab food	14.00 – 15.00	5
4	Grab bike	14.00 – 15.00	10

**Tabel 4. 6 Berlian**

Nomor	Layanan	Am	Berlian
1	Grab Mart	15.00 – 18.00	0
2	Grab express instan	15.00 – 18.00	0
3	Grab food	15.00 – 18.00	5
4	Grab bike	15.00 –	10

		18.00	
--	--	-------	--

**Tabel 4. 7 Berlian<sup>84</sup>**

Nomor	Layanan	Am	Berlian
1	Grab Mart	15.00 – 18.00	0
2	Grab express instan	15.00 – 18.00	0
3	Grab food	15.00 – 18.00	5
4	Grab bike	15.00 – 18.00	10

**Tabel 4. 8 Berlian**

Nomor	Layanan	Am	Berlian
1	Grab Mart	18.00 – 20.00	0
2	Grab express instan	18.00 – 20.00	0
3	Grab food	18.00 – 20.00	10
4	Grab bike	18.00 – 20.00	10

5. Peraturan Kode Etik Driver Grab Bike

**Tabel 4. 9 kode etik driver grab**

No	Pelanggaran	Sanksi
1.	Bertikai/melakukan tindakan di luar norma kesopanan/berperilaku	Pengakhiran hubungan

<sup>84</sup> Charis Khanafi, Hasil Observasi Di Aplikasi Driver Grab Di Kudus Pada Tanggal 26 Februari 2022 Pukul 15.00



	<p>kasar/melampiasikan emosi dalam bentuk perbuatan yang tidak menyenangkan kepada siapa pun baik verbal ataupun non-verbal, fisik ataupun non-fisik, tidak terkecuali tindakan mengancam/mengintimidasi/menakut nakuti/melecehkan secara SARA/fisik/seksual, dengan cara dan media apapun kepada pihak manapun, baik dengan penumpang/karyawan Grab/sesama mitra Grab/restoran yang terdaftar dalam <i>platform</i> GrabFood/pelanggan/pengguna jalan lainnya</p>	<p>kemitraan</p>
<p>2.</p>	<p>Mengendarai kendaraan dengan tidak memenuhi standar keselamatan sebagaimana yang telah diajarkan dalam training Safety Riding Grab, seperti, namun tidak terbatas pada : Berkendaraan ugal-ugalan, mengerem mendadak, menerobos lajur busway/palang kereta api, melawan arah, putar balik di area terlarang, berkecepatan tinggi di tikungan, atau tidak memperhatikan keamanan dan kenyamanan penumpang (pada saat membawa ibu hamil, manula, orang sakit, pada jalan yang rusak dan/atau polisi tidur)<sup>85</sup></p>	<p>– 1 kali : Peringatan                  – 2 kali : Peringatan Keras dan tidak bisa menerima order sementara                  – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan</p>
<p>3.</p>	<p>Melakukan pelecehan seksual dan/atau non seksual kepada penumpang/pelanggan/Mitra Grab lainnya/restoran/staf restoran, baik secara langsung, dan/atau media</p>	<p>Pengakhiran hubungan kemitraan</p>

<sup>85</sup> Kode Etik Mitra Grab, “Tahun 2021, Kode Etik Mitra,” (07 Maret 2022).

	<p>apapun seperti melalui sms, telepon, surat, email, aplikasi pengirim pesan, media sosial atau lainnya, baik berupa teks, suara, gambar hingga video, atau cara lain yang dapat dibuktikan sebagai sarana pelecehan</p>	
4.	<p>Tidak menginformasikan 10 hari sebelumnya kepada pihak Grab bahwa SIM/KTP/STNK akan segera berakhir masa berlakunya atau saat dokumen tersebut hilang</p>	<p>Pembekuan akun hingga data diperbarui (Mitra harus datang ke kantor Grab)<sup>86</sup></p>
5.	<p>Dijatuh hukuman tilang oleh pihak berwajib karena perilaku melanggar lalu lintas, seperti namun tidak terbatas pada, melanggar marka lalu lintas dan berkendara tanpa surat izin mengemudi, dan/atau mengganggu ketertiban umum</p>	<p>Peringatan, pembekuan sementara, hingga pengakhiran hubungan kemitraan (bergantung pada kasus dan riwayat pelanggaran pengemudi)</p>
6.	<p>Terlibat dalam kecelakaan lalu lintas yang menyebabkan cedera terhadap diri sendiri dan/atau pihak ketiga, termasuk namun tidak terbatas pada penumpang, dan pengguna jalan lain, karena kelalaian mitra pengemudi dalam berkendara (contoh : berkendara di bawah pengaruh obat-obatan dan/atau minuman keras, memacu kendaraan di luar batas kecepatan aman yang diatur, melakukan pengereman secara mendadak,</p>	<p>Peringatan, pembekuan sementara, hingga pengakhiran hubungan kemitraan (bergantung pada kasus dan riwayat pelanggaran pengemudi)</p>

<sup>86</sup> Kode Etik Mitra Grab, “Tahun 2021, Kode Etik Mitra,” (07 Maret 2022).

	menjalankan kendaraan sebelum penumpang naik atau turun dari kendaraan, berkendara ugal-ugalan)	
7.	Mitra tidak memperbarui pergantian nomor telepon yang sebelumnya sudah terdaftar di sistem Grab baik melalui aplikasi Mitra ataupun melalui GDC	Pembekuan akun hingga Mitra melapor perihal perubahan nomor telepon ke GDC
8.	Gagal dalam melakukan verifikasi wajah setelah penyelesaian pesanan dalam waktu yang ditentukan	<p>– 1 kali : Tidak dapat menerima pesanan sementara waktu hingga melakukan verifikasi ke GDC</p> <p>– 2 kali : Tidak dapat menerima pesanan sementara waktu hingga melakukan verifikasi ke GDC &amp; wajib menandatangani surat pernyataan</p> <p>– 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan</p>
9.	Menggunakan aplikasi Grab yang	Pengakhiran

	berasal dari sumber yang tidak resmi atau aplikasi lain yang bisa mengganggu/merugikan/mencurangi pihak manapun tidak terkecuali pihak Grab	hubungan kemitraan
10	Menggunakan perangkat yang diubah tingkat keamanan dasarnya (contoh: Android Root / iOS Jailbreak)	Pengakhiran hubungan kemitraan
11	Menghubungi penumpang/pelanggan/Mitra Grab lainnya/restoran/staf restoran yang terdaftar dalam <i>platform</i> Grab untuk alasan yang tidak berhubungan dengan layanan aplikasi Grab melalui media apapun seperti melalui sms, telepon, surat, email, aplikasi pengirim pesan, media sosial atau lainnya, baik berupa teks, suara, gambar hingga video	Pengakhiran hubungan kemitraan
12	Menyebarkan data/ informasi pribadi milik penumpang/pelanggan/ mitra Grab lainnya/restoran/staf restoran yang terdaftar dalam <i>platform</i> GrabFood melalui media apapun (contoh : media online, media cetak, aplikasi pengirim pesan, dan lainnya) <sup>87</sup>	Pengakhiran hubungan kemitraan
13	Mitra tidak menghubungi/tidak merespon/tidak dapat dihubungi penumpang/pelanggan	<p>– 1 kali : Peringatan</p> <p>– 2 kali : Peringatan Keras</p> <p>– 3 kali : Tidak bisa menerima</p>

<sup>87</sup> Kode Etik Mitra Grab, “Tahun 2021, Kode Etik Mitra,” (07 Maret 2022).

		<p>order sementara dan wajib mengikuti training</p> <p>– 4 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan<sup>88</sup></p>
14	Memiliki penumpang/pesanan langganan	Pengakhiran hubungan kemitraan
15	Melakukan kelalaian sehingga akun mitra dipakai oleh orang lain, Meminjamkan maupun melakukan jual beli akun Mitra Grab	Pengakhiran hubungan kemitraan
16	Mencurangi atau memanipulasi sistem Grab milik sendiri atau orang lain untuk alasan apapun, termasuk untuk mendapatkan order/uang tambahan/bonus/insentif	Pengakhiran hubungan kemitraan dan dilaporkan ke pihak berwajib
17	Ikut serta dalam demonstrasi illegal apapun terhadap Grab, serta terlibat atau memprovokasi mitra lain untuk melakukan kegiatan yang dapat merusak fasilitas umum atau merugikan pihak lain, dan atau merugikan pihak manapun tidak terkecuali pihak Grab (contoh: tindakan anarkis, perusakan fasilitas, razia, memboikot penggunaan aplikasi Grab) Atas ketentuan ini, Mitra bertanggung jawab secara pribadi dan karenanya membebaskan Grab dari segala pertanggung jawaban, atas setiap perbuatan yang	Pengakhiran hubungan kemitraan dan dilaporkan ke pihak berwajib

<sup>88</sup> Kode Etik Mitra Grab, “Tahun 2021, Kode Etik Mitra,” (07 Maret 2022).

	dilakukan secara individu atau bersama-sama pihak lain, dengan latar belakang atau tujuan politik atau idealisme tertentu, menggunakan atau tidak menggunakan atribut, merk atau logo Grab, atau visual lainnya yang dapat diasosiasikan dengan Grab	
18	Penumpang mengeluhkan/mengadu ke Pihak Berwajib (contoh: Polisi) dan Mitra dinyatakan bersalah	Pembekuan akun hingga dinyatakan tidak terbukti bersalah dan/atau pengakhiran hubungan kemitraan bila dinyatakan bersalah
19	Menyebarkan atau membujuk orang lain untuk menyebarkan berita tidak benar/bohong/palsu yang dapat merusak nama baik perusahaan ataupun karyawannya baik secara langsung (contoh: orasi di depan publik) maupun tidak langsung melalui media apapun <sup>89</sup> (contoh: media sosial, media cetak), sehingga menimbulkan keresahan bagi Mitra Grab dan/atau kerugian bagi pihak manapun termasuk Grab	Pengakhiran hubungan kemitraan
20	Menawarkan dan memberikan barang atau uang kepada Staff Grab yang bertujuan untuk melanggar peraturan	Pengakhiran hubungan kemitraan
21	Melakukan dan/atau menyelesaikan order/pesanan tanpa menjemput	Pengakhiran hubungan

<sup>89</sup> Kode Etik Mitra Grab, “Tahun 2021, Kode Etik Mitra,” (07 Maret 2022).

	penumpang	kemitraan
22	Menyalahgunakan akun pengguna layanan Grab (Aplikasi Grab) tidak terkecuali dengan menggunakan media lainnya (partner platform/aplikasi selain Grab) untuk melakukan order fiktif untuk keperluan sendiri maupun untuk orang lain, baik dilakukan sendiri maupun bekerjasama dengan pihak lain (contoh: Mitra Grab lainnya, restoran partner, pemilik toko)	Pengakhiran hubungan kemitraan
23	Melakukan tindak pidana terhadap penumpang atau siapapun baik selama perjalanan maupun setelahnya (seperti melakukan kekerasan, penganiayaan, pelecehan, pengancaman, pencurian, dll), atau melakukan tindak pidana kejahatan pada umumnya (seperti pembunuhan, pemerkosaan, aktivitas terorisme, pencurian, dll) di luar perjalanan.	Pengakhiran hubungan kemitraan
24	Ditemukan atau dilaporkan membawa senjata api/tajam dan atau obat-obat terlarang saat sedang membawa penumpang dan/atau melakukan pekerjaan GrabFood/GrabExpress/lainnya dalam aplikasi Grab	Pengakhiran hubungan kemitraan
25	Mengemudi dalam pengaruh alkohol atau NAPZA (Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif lainnya)	Pengakhiran hubungan kemitraan
26	Terlibat kasus yang membutuhkan investigasi baik secara langsung maupun tidak langsung saat menjalankan sebuah layanan, termasuk sulit diajak bekerjasama / tidak kooperatif / secara sengaja memperlambat proses investigasi	Pembekuan akun hingga dinyatakan tidak terbukti bersalah dan/atau pengakhiran



		hubungan kemitraan bila dinyatakan bersalah
27	Teridentifikasi menggunakan dokumen yang dipalsukan termasuk identitas diri (contoh dokumen: KTP, SIM, KK, SKCK, dll.) dan/atau tidak melakukan verifikasi seperti yang disyaratkan atau dibutuhkan	Pembekuan akun hingga verifikasi dilakukan
28	Tidak mengindahkan undangan pelatihan wajib peningkatan kualitas mitra	Tidak bisa menerima order sementara sampai melakukan pelatihan
29	Mitra tidak dapat menjalankan layanan yang disebabkan karena masalah kesehatan mental yang baru diketahui setelah Mitra bergabung dengan Grab <sup>90</sup>	Penonaktifan sementara akun Mitra hingga mendapatkan surat keterangan sehat dari Rumah Sakit Jiwa setempat
30	(i) tidak menggunakan masker; dan/atau (ii) menampakkan gejala umum terjangkit Coronavirus Disease-19 (Covid-19), termasuk namun tidak terbatas pada bersin-bersin, batuk, demam, ngilu badan, dan/atau sesak nafas, pada saat menyediakan Layanan Grab kepada Pengguna; dan/atau	Pembekuan akun sekurang-kurangnya 14 (empat belas) hari untuk kepentingan isolasi mandiri. Pembekuan akun akan diangkat

<sup>90</sup> Kode Etik Mitra Grab, “Tahun 2021, Kode Etik Mitra,” (07 Maret 2022).

	<p>(iii) berkerumun di muka umum sebanyak 3 orang atau lebih tanpa menerapkan pembatasan sosial dan/atau fisik sebagaimana diwajibkan oleh Pemerintah</p>	<p>setelah melewati waktu masa isolasi mandiri dalam hal Mitra dapat membuktikan dirinya terbukti negatif mengidap virus Covid-19 dengan memperlihatkan sekurang-kurangnya hasil rapid test yang telah diverifikasi oleh tenaga kesehatan yang berkompeten dan resmi</p>
<p>Khusus bagi penyedia layanan GrabProtect</p>		
<p>31</p>	<p>Tidak membawa dan/atau menggunakan perlengkapan khusus Grab Protect, seperti bio-partisi kendaraan dan Hand Sanitizer<sup>91</sup></p>	<p>– 1 kali : Tidak bisa menerima order sementara, wajib online training, dan datang ke GDC untuk pengecekan bio partisi &amp; tanda tangan pernyataan                  – 2 kali : Pencabutan</p>

<sup>91</sup> Kode Etik Mitra Grab, “Tahun 2021, Kode Etik Mitra,” (07 Maret 2022).

		layanan Grab Protect
32	Memakai masker tanpa menutupi mulut dan/atau hidung, teridentifikasi bagian dalam/luar kendaraan dalam keadaan kotor dan/atau bau ketika memberikan pelayanan Grab	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 kali : Peringatan</li> <li>- 2 kali : Peringatan Keras</li> <li>- 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib melakukan Training</li> <li>- 4 kali : Pencabutan layanan Grab Protect</li> </ul>
33	<p>(i) Tidak datang saat diundang untuk pengecekan higienitas dan disinfeksi kendaraan secara berkala; dan/atau</p> <p>(ii) Tidak aktif memberikan pelayanan Grab Protect dalam waktu 14 hari semenjak layanan Grab Protect Aktif</p>	Pencabutan layanan Grab Protect
34	Standar layanan di bawah rata-rata (contoh: rating rendah, tingkat penerimaan rendah, tingkat pembatalan tinggi, tingkat penyelesaian rendah, jumlah perjalanan rendah, waktu online) sebagaimana standar layanan yang berlaku akan diberitahukan oleh Grab dari waktu ke waktu melalui kanal-kanal informasi yang dimiliki oleh Grab	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 kali : Peringatan</li> <li>- 2 kali : Pencabutan layanan Grab Protect</li> </ul>

35	Tidak mengembalikan bio-partisi saat layanan	Grab protect mitra dicabut Dalam waktu 1 minggu tidak dikembalikan, deduksi Rp 150.000 pada dompet mitra
----	--	--

### C. DESKRIPSI DATA PENELITIAN

#### 1. Profesi Driver Grab bike di Kudus

Grab hadir di kota Kudus pada tahun 2017 dan masyarakat di Kudus cukup antusias dengan hadirnya grab. Grab melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kudus dan kepada umkm atau restoran di Kudus untuk mendapatkan mitranya. Pertama grab melakukan sosialisasi kepada para ojek pangkalan di Kudus untuk bergabung menjadi mitra grab bike, selanjutnya grab menyasar kepada masyarakat luas dengan menyebarkan brosur-brosur, bahkan grab juga menyasar ke sekolah ternama di Kudus<sup>92</sup> Melihat pekerjaan menjadi driver grab bike yang pada saat itu cukup menjanjikan dengan sistem insentifnya maka tidak membutuhkan waktu yang lama sudah cukup banyak yang mendaftar dan menjadi mitra grab bike.

Dari Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan mitra grab bike saudara maskur tentang bagaimana grab pertamakali masuk di Kudus

*“dulu grab pertama masuk di Kudus sekitar tahun 2017 melakukan sosialisasi dan ditawarkan ke ojek pangkalan (opang) setelah itu ke masyarakat luas dulu menggunakan brosur-brosur di sebarakan ke jalan dan juga*

---

<sup>92</sup> Charis khanafi, wawancara oleh penulis, 24 Februari 2022, wawancara 1, transkrip

*nyak yang menilai ngegrab menjadi pekerjaan sampingan yang lumayan*<sup>93</sup>

Alasan masyarakat ingin menjadi driver grab di Kudus karena insentif yang di berikan kepada mitra cukup tinggi pada saat itu.

Grab merubah sistem insentifnya yang sebelumnya menggunakan sistem trip dimana 15 trip mendapatkan insentif sebesar Rp. 100.000 dan kemudian pada bulan november 2018 di rubah dengan menggunakan sistem berlian dimana sistemnya yaitu:

**Tabel 4. 10**  
**Insentif Driver Grab Tahun 2018**

No	Tingkatan	Jumlah berlian	Insentif
1.	Level 1	60 berlian	Rp. 15.000
2.	Level 2	90 berlian	Rp. 30.000
3.	Level 3	130 berlian	Rp. 60.000
4.	Level 4	200 berlian	Rp. 100.000
5.	Level 5	225 berlian	Rp. 125.000

Sistem berlian ini membuat sebagian driver mengeluh karena dirasa sistem berlian ini lebih susah untuk di penuhi oleh driver. Pada bulan maret 2020 Setelah masuk era pandemi coved 19 sistem insentif pada berlian mengalami perubahan yang signifikan peraturan satu berliannya itu senilai Rp. 100.<sup>94</sup> Untuk mendapatkan in

<sup>93</sup> Maskur, wawancara oleh penuis, 23 Februari 2022, wawancara 1, transkrip

<sup>94</sup> Bandi, wawancara oleh penuis, 24 Februari 2022, wawancara 2, transkrip

sentif ini driver harus bekera pada cakupan areanya. Sedangkan area cakupan driver kota Kudus yaitu Kudus, Pati, Demak, Epara, Purwodadi.<sup>95</sup>

Sealin sebagai mata pencaharian grab juga cocok untuk pekerjaan sampingan karena kerja grab tidak memiliki batasan waktu.

*“yaa buat pekerjaan mas dan lumayan uga buat sampingan, saya keranya nyopir mas kalau lagi nggak ada orderan saya kra grab”<sup>96</sup>*

Untuk menjadi mitra driver grab bike masyarakat datang ke kantor grab dan membawa persyaratan yang dibutuhkan yaitu:

1. Berkas yang harus dibawa  
KTP, SIM, STNK, Buku tabungan, dan SKCK.  
Semua berkas harus asli
2. Kendaraan yang di daftarkan  
Tahun Kendaraan yang di daftarkan minimal 2014
3. Batasan Usia Calon Mitra  
Maksimal umur 55 Tahun, Minimal 18 Tahun<sup>97</sup>

Cara kerja driver grab cukup sederhana driver yang ingin mendapatkan orderan harus mengubah status onbid (siapa menerima orderan) pada aplikasi driver grab bike, setelah itu menunggu orderan masuk driver akan mendapat notifikasi jenis orderan yang di alankan, driver bisa memilih menalakan atau mencancel orderan, selanjutnya driver menjalankan orderan dengan menjemput orderan dan mengantarkan ke tempat tujuan, setelah selesai driver akan mendapatkan bayaran, bayaran bisa berupa uang tunai atau nontunai.

*“yang pertama onbid dulu di aplikasi driver grab mas, onbid itu tandanya siapa mendapatkan orderan, nanti*

---

<sup>95</sup> Bandi, wawancara oleh penulis, 24 Februari 2022, wawancara 3, transkrip

<sup>96</sup> Yusuf Maulana, wawancara oleh penulis, 23 Februari 2022, wawancara 2, transkrip

<sup>97</sup> Hasil Observasi di kantor grab Pada Tanggal 24 Februari 2022 Pukul 10.30

*nunggu orderan masuk kalau orderan masuk di jalankan, di datengin kalau food ya ke restonya kalau bike ke penumpangnya, kalau udah sama penumpang tinggal di tekan tombol sudah bersama penumpang lalu di antar sampai tujuan setelah sampai tekan tombol sampai trus dapat bayaran”<sup>98</sup>*

Mengenai peraturan untuk mitra driver grab bike sudah di atur dalam kode eteik grab bike

*“ada mas kalau pengen tau bias cari aja kode etik grab driver”<sup>99</sup>*

Mengenai orderan grab di Kudus cukup dari pertama mengalami naik turun. Biasanya Orderan grab sangat banyak ketika cuaca sedang hujan di karenakan banyak orang yang menginginkan makanan namun terkendala hujan dan menggunakan pesan antar melalui grab.

*“kendala yaa agak sepi orderannya mas ramenya biasanya kalau hujan”<sup>100</sup>*

Selain kendala cuaca untuk saat ini yang sering menjadi keluhan driver yaitu sepinya orderan. Sepinya orderan ini menurut para mitra driver di sebabkan persaingan aplikasi Oek online di Kudus yang ketat dan yang keluhan mitra grab di Kudus yaitu pendaftaran atau perekrutan mitra grab bike yang terlalu banyak sehingga mengakibatkan semakin banyak driver-driver baru yang bermunculan sehingga mengakibatkan semakin susahnya mendapatkan orderan<sup>101</sup>

---

<sup>98</sup> Yusuf Maulana, wawancara oleh penuis, 23 Februari 2022, wawancara 4, transkrip

<sup>99</sup> Charis khanafi, wawancara oleh penuis, 24 Februari 2022, wawancara 5, transkrip

<sup>100</sup> Yusuf Maulana, wawancara oleh penuis, 23 Februari 2022, wawancara 6, transkrip

<sup>101</sup> Maskur, wawancara oleh penuis, 23 Februari 2022, wawancara 6, transkrip



*“kendala orderan sepi mas, apalagi ditambah driver driver baru”<sup>102</sup>*

## 2. Driver Grab Bike Kudus Yang Melakukan Praktik Tembakan

Mengenai tidak praktik tembakan yang dilakukan mitra driver grab bike di lapangan sudah di kenal secara luas.<sup>103</sup> Cara atau sistem yang dilakukan yaitu seseorang mengorder melalui aplikasi *customer* grab dan mengarahkan agar orderan itu agar di dapatkan oleh driver tertentu.

*“tembakan itu orderan yang di arahkan ke driver tertentu, jadi orderan itu di pesan untuk driver yang di tuju”<sup>104</sup>*

Mengenai Tujuan driver melakukan tembakan itu ada berbagai macam. Driver bisa melakukan ini untuk mendapatkan orderan dengan cepat, ada juga untuk keperluan insentif, bias juga ketika sedang mendapatkan promo, atau bahkan untuk keperluan tertentu bisa buat menjahili driver

*“untuk selama ini tujuannya itu bermacam macam mas. Biasa buat orderan, bias juga biar dapat insentif, bias juga pas lagi dapat promo, atau bahkan bisa buat menjahili driver”<sup>105</sup>*

Mengenai perbuatan tembakan ini membuat beberapa driver grab di rugikan seperti driver grab yang ingin mendapatkan orderan yang asli harus terkena orderan tembakan dan biasanya ketika orang yang menembak salah sasaran maka akan di censel secara sepihak sehingga mengakibatkan driver yang di censel akan mengalami reting performa turun.

---

<sup>102</sup> Arbiyanto, wawancara oleh penulis, 22 Februari 2022, wawancara 6, transkrip

<sup>103</sup> Charis Khanafi, wawancara oleh penulis, 24 Februari 2022, wawancara 7, transkrip

<sup>104</sup> Bandi, wawancara oleh penulis, 24 Februari 2022, wawancara 8, transkrip

<sup>105</sup> Charis Khanafi, wawancara oleh penulis, 24 Februari 2022, wawancara 9, transkrip

*“keuntungannya yaa tadi bisa dapat orderan cepat, dapat insentif tapi kerugiannya itu apabia tembakannya meleset alias terkena driver lain jadinya kan di censel”<sup>106</sup>*

Selain tindak manipulasi order ada juga istilah lain yaitu tuyul. Sistem tuyul ini terkenal dengan istilah fike gps. cara kera dari tuyul ini ada berbagai macam ada yang terkenal dengan menaruh titik gps ke tempat tertentu yang kemungkinan ramai orderan. Selain itu ada yang lebih tinggi tingkatannya yaitu gpsnya bisa berjalan sendiri dan mencari orderan sendiri dan ada juga yang aplikasinya di seting hanya bisa mendapatkan orderan tertentu saja biasanya pelaku melakukan ini dengan aplikasi tambahan dan hp atau perangkatnya sudah di modif atau di root.<sup>107</sup>

*“ada lagi kalau di ojol istilahnya tuyul. Cara kerjanya itu bermacam macam, biasanya yang paling sering itu penggunaan fike gps, jadi dia dapat menaruh titik lokasinya itu di tempat yang sekiranya ada banyak orderan. Ada juga yang cara kerjanya gpsnya jalan sendiri nyari orderan, bahkan ada pula yang di padukan dengan sistem tembak jadi akunya hanya bisa menerima orderan dari orderan yang di buatnya saja”<sup>108</sup>*

#### **D. ANALISIS PENELITIAN**

1. Bagaimana Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap pekerja Driver Grab bike di Kudus

Berdasarkan *observasi* yang dilakukan oleh peneliti, bahwa sistem kerja yang di gunakan dalam grab yaitu bagi hasil dengan presetase 80% untuk driver dan sisanya 20% untuk aplikasi grab. Grab mendapat bagian 20% dari pekerjaan driver karena aplkasi grab yang memberikan

---

<sup>106</sup> Yusuf Maulana, wawancara oleh penuis, 23 Februari 2022, wawancara 10, transkrip

<sup>107</sup> Maskur, wawancara oleh penuis, 23 Februari 2022, wawancara 11, transkrip

<sup>108</sup> Charis Khanafi, wawancara oleh penuis, 24 Februari 2022, wawancara 11, transkrip

orderan kepada driver grab. System ini berjalan secara otomatis yaitu setiap orderan yang di selesaikan oleh driver grab maka secara otomatis aplikasi akan memotong saldo di dompet aplikasi milik driver grab. Dalam hal ini system tersebut menurut hukum ekonomi syariah menggunakan akad *Syirkah* yang dilakukan oleh keduanya.

Sistem bagi hasil yang di gunakan oleh grab termasuk dalam *Syirkah Abdan inan*. *Syirkah Abdan inan* yaitu *Syirkah* yang penyertaan keterampilan dari para *syarik* sebagai modal usaha memiliki kualitas yang berbeda. Di dalam system ini Pihak aplikasi grab bertugas mencari *customer* dan selanjutnya driver yang bekerja menjalankan pesanan *customer* itu.

Dalam *Syirkah Abdan inan* karena modal kerja yang berbeda maka bagi hasil yang di dapat juga persentasenya berbeda. Bagian terbesar dari hasil kerjasama yang di terima oleh driver grab Karena modal kerja yang di gunakan oleh driver dan Aplikasi grab berbeda. Dimana aplikasi bertugas untuk memberikan orderan kepada driver dan driver bertugas untuk menjalankan orderan tersebut. Disini modal kerja yang terbesar di tanggung oleh driver grab tanggungan itu meliputi:

- a. Modal yang di gunakan oleh driver yaitu Motor untuk mengantarkan orderan, bensin yang harus di beli,
- b. resiko yang terjadi seperti apabila terjadi orderan fiktif bahkan resiko di jalan.

Dalam melakukan pembayaran *customer* sudah mengetahui rincian biaya yang harus di bayar termasuk upah yang di terima driver grab. Dalam hal upah yang di terima oleh mitra driver terdapat akad ijarah.

Dalam hal ijarah disini driver grab sudah memenuhi rukun dan syaratnya Seperti *aqid* (orang yang ber akad) *Mu'jir* dan *musta'jir*. Driver grab sebagai *Mu'jir* dan *customer* atau pelanggan sebagai *musta'ji*, *Sighat* akad yang digunakan dengan menggunakan fitur chat pada aplikasi grab. Fitur chat ini sebagai alat komunikasi antara driver dan *customer* sebelum penempatan. Upah ijarah sudah di tentukan oleh aplikasi jadi *customer* sudah

mengetahui rincian jumlah yang harus di bayarkan ke pada driver.

Selain *Syirkah* dan *ijarah* terdapat juga Akad (perjanjian) yang di sepakati antara driver, aplikasi grab, dan *Customer*. Pekerjaan driver grab termasuk dalam Akad tanpa syarat (*akad munjiz*) dan Akad *mawquf*.

Akad tanpa syarat (*akad munjiz*) akad yang dilakukan secara langsung pada waktu itu dan pada saat selesainya akad tidak ada memberikan batasan. Akad ini terjadi antara driver dan aplikasi grab dimana ketika driver sedang bekerja terdapat aturan-aturan yang harus di di penuhi oleh driver, aturan itu sudah di atur di Kode etik driver grab. Sedangkan untuk aplikasi grab juga memiliki tanggung jawab apabila terjadi orderan fiktif atau palsu grab akan mengganti kerugian yang di tanggung driver.

Akad *mawquf* akad yang dilakukan oleh seseorang yang sudah cakap hukum, akan tetapi ia tidak memiliki kekuasaan untuk melangsungkan dan melaksanakan akad ini. Akad ini terjadi antara driver dan *customer* misal seorang driver grab mendapat orderan membeli ayam goreng, ketika akan melakukan pemesanan kepada penjual ayam yang di pesan habis dan driver mengganti pesanan dengan menu lain. Keabsahan transaksi tersebut tergantung persetujuan *customer* grab yang membeli.

## 2. Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Driver Grab Bike Kudus Yang Melakukan Tindak Manipulasi Order

Hasil analisis peneliti, terhadap driver grab di Kudus yang melakukan praktik tembakan. Yang di maksud tembakan disini yaitu orderan yang di buat dengan maksud dan tujuan tertentu. Cara kerja manipulasi order yaitu seseorang mengorder melalui aplikasi *customer* grab dan mengarahkan agar orderan itu agar di dapatkan oleh driver tertentu. Biasanya pihak pengorder memanfaatkan promo yang di lakukan oleh aplikasi grab agar driver tidak merugi karena driver mendapatkan bayaran melalui promo tersebut.

Pada dasarnya promo di lakukan oleh aplikasi grab agar menabuh jumlah *customer* yang menggunakan aplikasi grab. Akan tetapi penggunaan promo ini di salah gunakan untuk melakukan manipulasi order.

Perbuatan ini termasuk dalam bentuk tindak kecurangan. Kecurangan yang dilakukan dengan melibatkan orang lain atau lebih dari satu orang dengan cara bekerja sama dengan tujuan untuk menguntungkan diri sendiri. Perbuatan seperti itu menyebabkan kerugian pada pihak Aplikasi Grab dan bisa mengakibatkan kerugian juga kepada mitra driver lainnya.

kerugian pada pihak grab disebabkan karena orderan yang digunakan untuk memanipulasi sistem grab dengan tujuan-tujuan mendapat insentif, pemanfaatan promo untuk keuntungan pribadi. Dan kerugian yang di alami oleh mitra driver lainnya karena orderan yang di buat itu bisa di dapatkan oleh driver lainnya sehingga harus mencensel orderan tersebut tindakan ini bisa membuat performa driver tersebut turun karena mencensel orderan.<sup>109</sup>

Menyikapi perbuatan tersebut aplikasi grab juga membuat sebuah aturan untuk driver-drivernya yaitu kode etik driver grab. Tindak manipulasi orderan juga sudah di atur di dalamnya yaitu dalam kode etik driver grab no 16 yang berbunyi *Mencurangi atau memanipulasi sistem Grab milik sendiri atau orang lain untuk alasan apapun, termasuk untuk mendapatkan order/uang tambahan/bonus/insentif dengan sanksi Pengakhiran hubungan kemitraan dan dilaporkan ke pihak berwajib* dan no 22 *Menyalah gunakan akun pengguna layanan Grab (Aplikasi Grab) tidak terkecuali dengan menggunakan media lainnya (partner platform/aplikasi selain Grab) untuk melakukan order fiktif untuk keperluan sendiri maupun untuk orang lain, baik dilakukan sendiri maupun bekerjasama dengan pihak lain (contoh: Mitra Grab lainnya, restoran partner, pemilik toko) dengan sanksi Pengakhiran hubungan kemitraan.*

Selain tindak manipulasi order menggunakan aplikasi tambahan yang tidak di sarankan oleh aplikasi grab dan penggunaan aplikasi tuyul atau fike Gps juga tidak di perbolehkan karena tindakan ini merugikan pihak aplikasi dan rekan mitra lainnya. Tindakan ini sudah juga sudah di atur dalam kode etik driver grab no 9 *Menggunakan aplikasi*

---

<sup>109</sup> Charis Khanafi, wawancara oleh penulis, 24 Februari 2022, wawancara 9, transkip

*Grab yang berasal dari sumber yang tidak resmi atau aplikasi lain yang bisa mengganggu/merugikan/mencurangi pihak manapun tidak terkecuali pihak Grab dengan sanksi Pengakhiran hubungan kemitraan.*

Tindakan pengakhiran hubungan kemitraan yang dilakukan aplikasi grab juga di benarkan dalam Islam karena praktik tembakkan merupakan perbuatan yang tidak di benarkan *syara'*. dalam *Syirkah* terdapat hal hal yang membuat berakhirnya akad *Syirkah* salah satunya *Syirkah* akan berakhir apabila terjadi hal-hal dimana jika salah satu pihak membatalkannya meskipun tanpa persetujuan pihak yang lainnya. Hal ini disebabkan *Syirkah* adalah akad yang terjadi atas dasar rela sama rela dari kedua belah pihak yang tidak ada kementerian untuk dilaksanakan apabila salah satu pihak tidak menginginkannya lagi.

Di dalam akad hukuman pengakhiran mitra yang dilakukan oleh grab juga di perbolehkan. pembatalan akad di perbolehkan karena terdapat beberapa hal yang tidak dibenarkan *syara'*. Sedangkan upah atau pendapatan yang di terima termasuk kedalam harta yang batil hukumnya haram