

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### 1. Gambaran umum paguyupan solidaritas grab tulungagung

###### a. Sejarah pendirian paguyupan solidaritas grab tulungagung

Paguyupan solidaritas grab tulungagung, merupakan salah satu paguyupan yang berdiri pertama kali setelah layanan grab masuk ke Tulungagung. Paguyupan tersebut terletak di Jl. Jaksa Agung Suprpto No.18 Kampungdalem, Kec. Tulungagung, Kab. Tulungagung, Jawa Timur 66212. Paguyupan ini didirikan untuk memudahkan para mitra grab dalam berbagi informasi. Karena dalam menjalankan orderan terkadang driver satu dengan driver yang lain tidak hafal dengan nama-nama jalan Tulungagung dan di tidak mengetahui lokasi restoran. Untuk mengatasi masalah semacam ini maka dibentuklah paguyupan.<sup>1</sup>

Peneliti memilih lokasi tersebut karena peneliti melihat bahwa hanya kelompok tersebut yang bisa mangayomi, menaungi seluruh komunitas driver grab di Tulungagung tanpa membedakan jenis kelamin, faktor usia bahkan riwayat hidup seseorang dan memiliki legalitas kepengurusan meskipun masih dibawah naungan solidaritas grab yang ada dipusat yakni di Surabaya.

---

<sup>1</sup>Hasil wawancara dengan Kak Amrizal selaku ketua Paguyupan Solidaritas Grab Tulungagung pada hari Kamis tanggal 6 Desember 2018

Sebagaimana yang dituturkan oleh kak Amrizal selaku ketua paguyupan solidaritas grab tulungagung:

Tempat ini dinamakan paguyupan karena kita tidak hanya menjalankan aplikasi sebagai seorang driver dan sekedar kumpul-kumpul seperti komunitas lain. Mereka membentuk nama-nama komunitas berdasarkan tempat dimana mereka kumpul untuk memudahkan mereka dalam berkomunikasi melalui grub whatsapp. Contoh komunitas grub pingpongan yang terletak di daerah kauman-batangsaen, mereka membuat grub tersebut karena aktivitas lain selain mereka menjadi driver adalah olahraga pingpong. Berbeda dengan solidaritas grab tulungagung, paguyupan ini dibentuk guna untuk berbagi informasi seluruh grab se-Jawa Timur, melakukan kegiatan sosial baik itu penggalangan dana, berbagi takjil seperti ramadhan tahun kemarin, berbagi santunan, mendatangi anggota driver yang sedang berbahagia atau kesusahan, dan saling memantau perjalanan ketika ada anggota driver menjalankan perjalanan ke luar kota. Kenapa di tulungagung paguyupan ini tidak memiliki legalitas tersendiri, karena sebenarnya mau saya buat legalitas cuma kalau kita mempunyai legalitas akan setara dengan Solidaritas Grab Indonesia di kantor pusat (Surabaya). Dan paguyupan inilah yang pertama kali berdiri setelah grab masuk ke Tulungagung, untuk tanggal saya lupa tapi saya ingat sekali paguyupan berdiri pada bulan Januari 2018. Dulu pertama berdiri saya dan temen-temen namanya sobat tulungagung mbk, karena dirasa kurang menarik akhirnya gantilah menjadi solidaritas grab tulungagung dengan harapan antara driver satu dengan yang lain makin solid.<sup>2</sup>

Dalam hal ini dapat diketahui bahwa paguyupan solidaritas grab tulungagung berdiri sejak bulan Januari 2018. Kegiatan yang dilakukan oleh paguyupan ini sangat cocok sekali dengan nama paguyupan itu sendiri dan sangat bermanfaat bagi sesama. Solidaritas grab memiliki arti bahwa mereka tidak pilih-pilih terhadap driver siapapun karena mereka sadar bahwa kita hidup

---

<sup>2</sup>Hasil wawancara dengan Kak Amrizal selaku ketua Paguyupan Solidaritas Grab Tulungagung pada hari Kamis tanggal 6 Desember 2018

berdampingan dan saling membutuhkan. Dengan nama solidaritas maka diharapkan bisa menyatukan semua elemen dari berbagai kalangan baik kaya, miskin, tua, muda, pria, wanita dan tidak membedakan ras, suku maupun agama guna menciptakan kerukunan dan saling gotong royong. Hal ini juga dibenarkan oleh kak Romadhon selaku anggota solidaritas grab tulungagung sebagaimana yang dituturkan:

Memang benar mbak, paguyupan ini kami buat sebagai tempat berbagi informasi baik sesama driver, aparat kepolisian dan juga kalangan ojek konvensional agar setara dan saling menjaga satu sama lain. Pada tanggal 9 Maret 2018 kemarin alhamdulillah kami menandatangani kesepakatan antara ojek online dan ojek konvensional di Dinas Perhubungan Tulungagung, selanjutnya tanggal 8 Mei 2018 kami juga melakukan penentuan titik penjemputan ojek online bersama Polsek Sumbergempol dan ojek konvensional stasiun sumbergempol di Polsek Sumbergempol agar tidak terjadi kecemburuan sosial saat penumpang yang turun dari stasiun sumbergempol memilih ojek online untuk menjemput. Dan kegiatan sosial yang pernah kita agendakan diantaranya berbagi takjil, berbagi santunan, halal-bihalal, penggalangan dana, kopdar grab bersama BPJS Ketenagakerjaan, kopdar raya plat AG seperti solidaritas grab blitar raya, kediri, trenggalek, nganjuk, dan kertoso untuk menjalin silaturahmi dan kebersamaan.<sup>3</sup>

Beberapa kegiatan paguyupan yang telah dilaksanakan dapat diketahui bahwa hal demikian yang membedakan dengan komunitas lain, paguyupan tidak hanya mementingkan diri sendiri sebagai driver grab tetapi juga mementingkan keselamatan dan keamanan seluruh driver grab yang ada di Tulungagung.

---

<sup>3</sup>Hasil wawancara dengan Kak Romadhon selaku anggota solidaritas grab tulungagung pada hari Kamis tanggal 6 Desember 2018

Grab masuk ke Tulungagung pada bulan Oktober 2017. Seperti informasi yang diungkapkan oleh kak Sotama dan bapak bambang selaku mitra grab pertama di Tulungagung:

Sebenarnya untuk sejarah kapan grab masuk Tulungagung itu tepat setahun dibulan ini mbak, tapi tanggalnya sudah lupa. Soalnya kami dulu daftarnya lewat online jadi akun sudah aktif sebelum ada kantor grab di Tulungagung. Sekarang kan kantornya di cucian montor andalus plosokandang mbak, sebelum berada disitu kantornya di daerah serut sana. Dulu pertama gabung di grab masih *grab bike* saja yang bisa beroperasi, baru setelah hari raya idul fitri 2018 kemarin ada *grab food* pertama kali di mie ndower dan sekarang hampir  $\pm 150$  restoran yang terdaftar. Untuk lebih detailnya bisa dilihat di aplikasi grab penumpang mbak, nanti log in aja dan pilih gambar makanan disitu nanti akan muncul macam-macam restoran yang terdaftar di aplikasi grab.<sup>4</sup>

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa layanan Grab masuk ke Tulungagung pada bulan Oktober 2017, waktu itu hanya layanan GrabBike saja yang bisa beroperasi mengingat belum ada restoran yang terdaftar di aplikasi Grab. Sekitar bulan Juli 2018 layanan GrabFood di Tulungagung mulai bisa digunakan dan restoran pertama kali adalah Mie Ndower. Restonya terletak di Pusat Kota Jl. Raya K.H Agus Salim 108, Kenayan Tulungagung, menyajikan berbagai macam menu dengan rasa yang menggoyang lidah. Masyarakat Tulungagung yang memiliki gaya konsumtif sangat tinggi, apalagi menyangkut makanan yang siap santap tanpa harus ribet datang dan antri ke restoran kini layanan grab food menjadi sorotan utama bagi para pecinta kuliner. Saat ini hampir

---

<sup>4</sup>Hasil wawancara dengan kak Sotama dan bapak bambang selaku anggota solidaritas grab tulungagung pada hari Selasa tanggal 2 Oktober 2018

±150 restoran yang terdaftar pada aplikasi grab food di Tulungagung.

Bagi calon pengemudi yang ingin menjadi driver grab bike maka mereka harus mempersiapkan beberapa persyaratan. Seperti yang diungkapkan oleh Kak Bastian selaku staf admin grab Tulungagung:

Persyaratannya tidak terlalu banyak, calon mitra hanya menyiapkan kelengkapan dokumen seperti KTP, SIM C, STNK, SKCK, memiliki kendaraan minimal tahun 2009 dan memiliki handphone android minimal RAM 1 GB. Selanjutnya calon mitra wajib mengikuti training online di handphone masing-masing, setelah 2-3 hari akun calon mitra bisa aktif dan dapat menjalankan aplikasi driver. Selain itu calon mitra harus memiliki atribut lengkap berupa jaket dan helm grab yang telah disediakan oleh admin seharga Rp. 280.000, untuk pembayaran mitra dapat membayarnya secara tunai atau cicilan melalui dompet kredit driver setelah mitra melakukan top up di alfamart. Setelah terisi maka dompet kredit akan otomatis berkurang Rp. 7000,- setiap hari selama 40 hari.<sup>5</sup>

Dari pernyataan di atas dapat diketahui secara langsung persyaratan calon pengemudi grab bike adalah sebagai berikut:

- 1) Warga Negara Indonesia
- 2) Usia minimal 18 tahun
- 3) Sehat jasmani dan rohani
- 4) Memiliki sepeda motor yang layak pakai minimal tahun 2009
- 5) Mengisi formulir pendaftaran
- 6) KTP yang masih berlaku

---

<sup>5</sup>Hasil wawancara dengan Kak Bastian selaku admin grab tulungagung pada hari Jumat tanggal 9 November 2018

- 7) SIM C yang masih berlaku
- 8) STNK sesuai identitas calon mitra
- 9) SKCK yang masih berlaku
- 10) Handphone android

Setelah dokumen semua terpenuhi maka calon mitra harus melakukan training online agar akun driver dapat digunakan. Mitra harus membayar sebesar Rp. 280.000,- untuk membeli atribut berupa jaket dan helm grab.

Ketika mengerjakan pekerjaan grab bike maupun grab express caranya hampir sama. Driver harus datang ke lokasi penjemputan dan mengantar ke lokasi pengantaran. Hanya saja untuk layanan grab express driver harus mengambil foto barang yang dikirim. Berbeda jika driver mengerjakan layanan grab food, driver harus memesan makanan dan membayar terlebih dahulu kemudian mengantarkan kepada pelanggan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kak Ayung:

Untuk pekerjaan bike, food maupun expres itu sama saja mbak, sama-sama kita menjemput dan mengantar ke titik lokasi. Untuk bonus perjalanan juga masih dalam skema satu insentif. Jadi kami lebih senang kalau mendapat orderan food. Selain insentif/berlian tinggi kadang pelanggan membayar dengan uang lebih. Untuk mendapat orderan maka diver harus memiliki dompet kredit minimal Rp. 20.000. Jika kurang dari itu kita bisa top up saldo di Alfamart atau pegadaian. Saat driver menerima food maka jangan sampai terlambat lebih 15 detik, karena aplikasi bisa terkunci otomatis. Bonus berlian pada grab juga sesuai jenis layanannya mbak, untuk 1x perjalanan grab bike mendapat 10 berlian, grab express mendapat 12 berlian dan grab food mendapat 30 berlian. Sedangkan perolehan bonus dihitung

dari banyaknya berlian yang terkumpul dihari itu. Pada aplikasi terbaru saat ini 80 berlian driver akan mendapat Rp. 10.000, 130 berlian sebesar Rp. 35.000, 180 berlian sebesar Rp. 55.000, dan 270 berlian sebesar Rp. 110.000 dalam waktu 1x24 jam. Bonus ini semua akan cair secara langsung dihari selanjutnya biasanya dipagi hari. Jika kita tidak mecapai syarat jumlah berlian seperti yang telah disebutkan tadi maka kita juga tidak akan mendapat bonus mbak, hanya uang cash aja dari penumpang.<sup>6</sup>

Dapat kita ketahui bahwa semua biaya pembelian makanan dan ongkos kirim akan dibayarkan oleh pelanggan setelah makanan atau minuman telah sampai. Dengan menerima order grabfood maka driver memiliki kesempatan mendapat bonus berlian lebih banyak. Saat ini insentif grab bike, grab express dan grab food tergabung dalam satu skema insentif. Insentif adalah bonus yang bisa didapatkan dengan menyelesaikan syarat tertentu. Sebelum menerima orderan driver perlu mempersiapkan hal-hal sebagai berikut: *Pertama*, jenis layanan pada menu profile saya telah aktif semua. *Kedua*, tombol menerima selalu aktif. *Ketiga*, saldo pada dompet kredit tidak kurang dari Rp. 20.000. *Keempat*, driver harus membawa uang tunai sebagai modal minimal Rp.50.000 untuk membayar pesanan. Untuk layanan grab food ketika order masuk segera tekan untuk menerima pekerjaan sebelum waktu 15 detik agar aplikasi tidak terkunci otomatis. Semakin banyak driver mengumpulkan berlian pada waktu 1x24 jam maka semakin banyak pula bonus yang diterima, yakni sebesar Rp. 110.000.

---

<sup>6</sup>Hasil wawancara dengan Kak Ayung selaku anggota solidaritas grab tulungagung pada Selasa tanggal 2 Oktober 2018.

## 2. Perlindungan Hukum terhadap Driver Grab Bike atas Orderan Fiktif

Keberadaan *grab bike* yang belum memiliki legalitas sebagai transportasi umum membuat ojek online tidak memiliki akses wilayah secara bebas. Karena sampai detik ini kendaraan yang diakui pemerintah sebagai angkutan transportasi umum adalah kendaraan roda empat. Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Wahab:

Dalam memberi pelayanan terbaik dan lebih cepat kepada pelanggan, driver sering berada dilokasi terdekat dengan restoran atau pusat kota agar bisa memastikan tersedianya pesanan yang dipesan oleh pelanggan maupun kecepatan menuju ketitik lokasi penjemputan. Menurut saya hadirnya perusahaan grab disini sudah memiliki peraturan yang sangat jelas dan tertata mbak, namun kendala disini selain masalah orderan fiktif adalah legalitas roda dua sebagai ojek online. Grab di Tulungagung memiliki dua macam layanan yaitu grab car dan grab bike, layanan bike disini sebenarnya belum termasuk armada transportasi umum yang sah karena montor bukan termasuk transportasi umum. Berbeda dengan car, legalitas roda empat/mobil sebagai transportasi umum sudah ada Undang-Undang yang mengatur. Meskipun demikian, selama layanan grab bike diterima dengan baik oleh masyarakat mengingat armada angkutan umum seperti bis sekolah ini masih terbatas, jadi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Tulungagung maka aplikasi grab tetap berjalan. Contoh, si A berangkat sekolah/kerja memakai transportasi umum tapi jadwal pulang nya gak sama dan untuk transportasi umum yang lewat juga ada jam tersendiri. Dari pada masyarakat harus diribetkan menunggu dan mencari angkutan umum di pangkalan ojek dengan jalan kaki, disinilah peran adanya grab membantu transportasi masyarakat Tulungagung. Dan sebelumnya mohon maaf ya mbak, keberadaan kami sebagai driver grab mungkin mengusik pekerjaan ojek pangkalan dimana pendapatan mereka makin hari makin berkurang. Kita juga tidak bisa pungkiri dengan adanya perubahan zaman dan perkembangan teknologi seperti ini harus kita terima. Memang inilah yang terjadi. Selagi bisa diterima masyarakat dengan baik kita ya tetap jalan. Namun kita disini kan sama-sama mencari nafkah untuk keluarga, hanya saja yang membedakan pemesanannya melalui aplikasi online dan tidak. Jadi untuk menghargai dan memberi kesempatan kepada

ojek pangkalan agar mendapat penumpang juga, maka dari itu kita membuat wilayah zona merah. Artinya driver grab tidak boleh mengambil penumpang di wilayah zona merah tersebut.<sup>7</sup>

Adanya aplikasi grab di Tulungagung menimbulkan pro dan kontra antara ojek online dan ojek pangkalan, terkadang juga masih terjadi kegaduhan dengan wilayah titik zona merah yang sudah ditentukan. Kendala dalam menjalankan layanan *grab bike* bisa mengakibatkan driver mendapat orderan fiktif. Sebagaimana yang dijelaskan juga oleh pak wahab:

Akibat dari kendala yang dihadapi driver grab adalah order fiktif artinya pemesanan palsu. Orderan fiktif disini memang sudah resiko sebagai driver online mbak. Artinya tak bisa dipungkiri teman-teman driver itu mengalaminya, seperti penumpang tidak ada dilokasi penjemputan, pesanan sudah dibelikan pelanggan tidak bisa dihubungi, bahkan ketika awal order bisa dihubungi namun ketika driver sudah menuju ke titik lokasi disana tidak ada nama pelanggan tersebut. Identitasnya tidak jelas. Karena pada aplikasi grab penumpang hanya nama dan biasanya pelanggan memakai nama samaran atau satu kata dan nomor yang didaftarkan di aplikasi tidak ada whatsappnya. Untuk orderan fiktif pada bike biasanya teman-teman menunggu dilokasi penjemputan selama 10 menit, jika penumpang tetap tidak ada maka driver membatalkan sendiri dengan konsekuensi presentase penerimaan pekerjaan turun. Kalau tidak mau resiko turun driver bisa langsung menghubungi customer service jakarta untuk membatalkan. Namun susahnya customer service disini lama responnya mengingat yang diatasi bukan hanya 1 atau 2 driver melainkan seluruh driver di Indonesia. Jadi driver harus bersabar agar telephone bisa tersambung dengan customer service. Sedangkan untuk orderan food maka makanan atau minuman dibawa ketempat yayasan terdekat disertai bukti foto selanjutnya lapor ke operator bahwa ini adalah order fiktif dan nanti akan diganti operator. Hal ini juga jarang dilakukan oleh karena tarif pembelian terbilang kecil, sehingga nanggung jika diserahkan ke panti asuhan. Dan ini menimbulkan kerugian meskipun tidak seberapa. Kalau untuk layanan express kita

---

<sup>7</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Wahab selaku driver grab bike tulungagung pada hari Kamis tanggal 8 November 2018

jarang menemui order fiktif, karena kebanyakan barang yang kita bawa real. Hanya saja jika barang terlalu besar atau berat dan driver tidak mampu membawa biasanya driver meminta untuk membatalkan. Meskipun driver sering mendapat orderan fiktif pada food, tetapi layanan grab food adalah layanan yang paling diminati karena pelanggan bisa menikmati promo yang disediakan oleh perusahaan grab dengan harga lebih murah.<sup>8</sup>

Jadi dapat diketahui bahwa orderan fiktif adalah pesanan palsu yang konsumen atau penumpangnya tidak bisa dihubungi baik melalui grab chat, telepon maupun whatsapp. Sehingga driver kesulitan menghubungi konsumen sedangkan aplikasi harus tetap dijalankan. Sedangkan penentuan zona merah dibuat dengan tujuan untuk menjaga solidaritas antara ojek pangkalan dan ojek online agar ojek online juga memperoleh haknya untuk mendapat penumpang bagi mereka yang tidak memiliki aplikasi grab. Zona merah yang dimaksud sebagaimana yang disampaikan oleh kak Danang:

Pertama kita menentukan titik zona merah kemarin tanggal 8 Mei 2018 bersama Polsek Sumbergempol dan ojek konvensional stasiun sumbergempol di Polsek Sumbergempol. Bagi penumpang yang turun dari stasiun sumbergempol titik penjemputan berada di depan polsek sumbergempol dan depan puskesmas sumbergempol. Hal demikian juga kami sampaikan ke admin grab dan juga driver grab lainnya agar tidak menjemput penumpang sembarangan. Ada 10 titik jemput zona merah di Tulungagung. Pertama, titik jemput di terminal gayatri berada di gerbang pasar pahing dan depan tiket bus rosalia. Kedua, simpang empat jepun titik jemputnya di depan soto pak amin, depan SPBU jepun, depan tiga dapoer batavia dan depan indomaret atau gereja. Ketiga, stasiun kota titik jemputnya di depan sate pak kuwat dan depan elsagaf. Keempat, stasiun sumbergempol di depan polsek atau puskesmas sumbergempol. Kelima, simpang empat rumah sakit lama berada di depan plaza. Keenam, RSUD Dr. Iskak titik jemput di Perum wisma indah atau depan pegadaian. Ketujuh, stasiun ngunut penjemputan berada

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Wahab selaku driver grab bike tulungagung pada hari Kamis tanggal 8 November 2018

di gang masjid agung ngunut. Kedelapan, simpang tiga ngunut berada di depan toko andaria, depan halte atau ria butik dan didepan niagara atau jaya theater. Kesembilan, titik jemput ngantru di utara polsek ngantru atau barat halte. Kesepuluh, penjemputan di lampu merah ngujang berada di dekat rel kereta api ngujang, depan indomart atau depan hotel mercy. Titik zona merah diatas sudah mengalami perubahan berkali-kali karena terkadang masih terjadi kegaduhan antara ojek online dan ojek pangkalan. Namun untuk sementara ini kesepuluh titik jemput tersebut sudah menjadi patokan bagi teman-teman driver grab di Tulungagung. Dan walaupun ada perubahan dikemudian hari maka akan disampaikan ke grub whatsapp mbak. Bisa dikatakan semua serba online lah mbak, namun tak jarang kita juga melakukan kopdar atau kopi darat sebulan sekali agar sesama driver tetap solid tanpa ada permusuhan, selain itu juga menambah saudara, keluarga bahkan jodoh juga mbak.<sup>9</sup>

Titik penjemputan adalah titik yang diatur berdasarkan kesepakatan bersama dengan ojek konvensional dan transportasi umum lainnya. Pada titik jemput zona merah yang telah disepakati antara ojek pangkalan dan ojek online terdapat 10 titik penjemputan oleh driver grab antara lain terletak di terminal gayatri, simpang empat jepun, stasiun kota, stasiun sumbergempol, simpang empat rumah sakit lama, RSUD Dr. Iskak, stasiun ngunut, simpang tiga ngunut, ngantru dan lampu merah ngujang. Driver dilarang agar tidak terlalu lama berada di titik penjemputan sebelum penumpang datang. Peraturan ini dibuat untuk mengantisipasi agar tidak terjadi kegaduhan antara ojek pangkalan dan ojek online dalam menjemput penumpang.

Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan ojek online penuh dengan resiko. Keberadaan akses wilayah yang belum bisa dikatakan

---

<sup>9</sup>Hasil wawancara dengan Kak Danang selaku anggota solidaritas grab tulungagung pada hari Kamis tanggal 15 November 2018

bebas, namun sangat dibutuhkan masyarakat menyebabkan kendala yang harus dialami driver grab dan menimbulkan terjadinya orderan fiktif. Tanda-tanda bisa dikatakan fiktif antara lain: penumpang tidak ada dilokasi penjemputan, pesanan sudah dibelikan pelanggan tidak bisa dihubungi baik melalui grab chat, whatsapp maupun telepon. Terkadang ada juga ketika awal order bisa dihubungi namun ketika driver sudah menuju ke titik lokasi disana tidak ditemukan pelanggannya. Order fiktif selain merugikan materil juga merugikan tenaga driver grab itu sendiri. Karena pada kenyataannya driver ketika menerima pekerjaan harus segera menuju ke titik lokasi dan jika fiktif harus menunggu beberapa menit untuk membatalkan. Pembatalan tersebut juga menimbulkan presentase penerimaan pekerjaan menjadi turun.

Hal lain yang driver grab dapat lakukan dengan menghubungi customer service yang ada di pusat guna melakukan pembatalan. Berbeda dengan orderan fiktif pada layanan food, ketika awal sudah bisa dihubungi namun ketika sampai ke lokasi pengantaran pelanggan tidak diketahui keberadaannya. Hal demikian sebenarnya oleh perusahaan sudah diberi solusi dengan mengantarkannya ke panti asuhan terdekat, lalu ambil foto struk pembelian dan penyerahan barangnya sebagai bukti, selanjutnya lapor ke operator bahwa telah mengalami orderan fiktif dan ingin melakukan *reimbursement* atau penggantian uang melalui akun driver. Namun hal ini jarang dilakukan

oleh driver grab mengingat orderan yang dibeli tidak begitu banyak, nilai nominal rendah dan kalau tetap ingin diganti oleh operator melalui dompet tunai lalu diserahkan ke panti asuhan sangat sayang dan merasa malu dengan pihak panti asuhan karena tidak banyak. Kerugian seperti ini membuat driver grab tidak ada cara lain selain berani menanggung resiko sebagai ojek online karena tidak memiliki perlindungan secara hukum. Atas perbuatan konsumen yang tidak beritikad baik demikian menyebabkan driver grab mengalami kerugian baik secara materil maupun non materil.

Sehubungan dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan admin, koordinator dan driver-driver pertama di solidaritas grab tulungagung diatas, demi memperkuat pernyataan masalah atau kendala yang dialami driver grab, maka peneliti juga melakukan observasi lapangan serta melakukan wawancara kepada driver solidaritas grab tulungagung yang pernah mengalami orderan fiktif. Sebagaimana yang telah dialami oleh Kak Atar selaku driver grab:

Selama menjadi driver masih sekali mbak saya mendapat orderan fiktif pada food, tapi kalau bike juga lumayan sering. Orderan fiktif adalah pemesanan palsu yang pelanggannya sama sekali tidak bisa dihubungi, tidak ada dilokasi dan biasanya suruh menjalakan tapi driver tidak mengangkut penumpang. Jadi waktu itu saya mendapat pesanan ayam geprek sebanyak 10 bungkus, totalnya sekitar 120ribu. Saking semangatnya dan masih pertama kali ya langsung saya belikan. Waktu itu ngantarnya di Jl. Antasari, ketika sampek lokasi saya tidak menemukan pelanggannya mbak, padahal saya sudah berada di titik pengantaran yang sesuai google maps. Saat disitu saya juga sempat adu mulut dengan pemilik rumah. Orang beli katanya kok gak pesan. Akhirnya lama kelamaan alhamdulillah sama ibu pemilik kios itu dibeli semua dengan tawaran harga 70ribu. Pikir

saya gak papalah daripada rugi semua lebih baik saya kasihkan ibunya aja. Sebenarnya saya tau kalau di grab ada *reimbursement*/penggantian uang jika mengalami fiktif, tapi saya gamau ribet soalnya waktu itu uda mau jamnya pulang. Yauda mau gimana lagi. Ikhlas. Dan sampai saat ini lebih berhati-hati aja kalau dapat orderan lebih dari 50rb.<sup>10</sup>

Begitu juga yang dialami bapak aris dan bapak yoga menceritakan pengalamannya:

Kami sering mbak menghadapi konsumen seperti itu, saat mendapat penumpang dan kita udah jemput di lokasi tapi penumpangnya gak ada. Dan lagi lagi modusnya sama mbak. Katanya begini "*Maaf ya pak adek saya tadi uda dijemput temennya karna takut telat. Bapak tolong jalanin aja ya nanti ongkosnya aku ganti*". Kalau uda begini udah jelas fiktif mbak, biasanya konsumen seperti ini modus mencuri dompet OVO driver. Padahal kita nyampeknnya gak ada 5 menit kok uda dijemput, terus kalau uda dijemput ngapain pesen grab. Akhirnya kami batalin sendiri mbk. Tapi dengan konsekuensi prosentase penerimaan *bike* kami langsung turun, yang penting kita batalinnya tidak lebih 3x pekerjaan dalam sehari insyaallah aman dan insentif tetap cair.<sup>11</sup>

Selanjutnya wawancara dengan driver srigata kak titin yang menerangkan bahwa:

Saya onbid kalau pas gak ada jadwal kuliah mbak. Untuk orderan fiktif sih pernah ngalamin, entah itu fiktif pada grab bike maupun grab food. Kalau grab express saya rasa belum pernah. Ya semoga janganlah mbak. Fiktif itu bikin saya sebel mbak, kita menuju ke lokasi kan juga pake bensin ya. Kan rugi kalo penumpangnya gak ada. Ya mau gak mau aku batalin sendiri. Kalau fiktifnya di grab food biasanya nomor pelanggan itu gak bisa chat di whatsapp. Kemarin itu saya pernah mendapat orderan beli nasi goreng kalau gak salah ngirimnya ke tunggulsari, total sekitar Rp.22.000. Waktu nyampe lokasi ternyata titiknya di jembatan dan pelanggannya dihubungi gak bisa, ya akhirnya saya bawa balik. Dan pada waktu itu

---

<sup>10</sup>Hasil wawancara dengan Kak Atar selaku anggota solidaritas grab tulungagung pada hari hari Kamis tanggal 15 November 2018.

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Aris dan Bapak Yoga selaku anggota solidaritas grab tulungagung pada hari Selasa tanggal 11 Desember 2018

nganternya malam-malam pas cuapek juga, yauda mau gimana lagi.<sup>12</sup>

Sama halnya seperti yang dialami oleh kak Rozik:<sup>13</sup>

Saya juga pernah mbak kayak gitu, kalau dapet fiktif dan pas laper ya saya makan sendiri. Kalau kenyang kadang saya jual lagi ke temen-temen separuh harga. Saya santai kok mbak soalnya ini sudah resiko driver online, mainnya aplikasi teknologi. Kalau gak mau fiktif ya jangan nge grab. Karena apapun pekerjaan kita pasti ada resikonya. Ya harapan kami konsumen semacam ini diberi kesadaran dan jangan sampai terjadi lagi ke temen-temen lainnya, kasihan mereka yang pencarihan nafkahnya hanya di Grab. Bisa minus pendapatannya, saling membantulah intinya. Saya kan nge grab cuma sambian mbak, mengisi kekosongan aja biar banyak kenalan, saudara dan tambah keluarga pastinya.<sup>13</sup>

Dan juga pengalaman dari driver baru kak saiful

mengungkapkan bahwa:

Untuk orderan fiktif pernah mbak, jadi saya itu kadang was-was kalau onbid takut terkena fiktif lagi. Tapi kondisi saya butuh uang, kalau gak nge grab mau makan apa keluarga saya, ya kan mbak. Menurut saya itu sudah resiko mbak, karena itu tentang teknologi aplikasi dan kita gak boleh suudzon kalau masih ada konsumen yang jail alias pesen tapi dilokasi gak ada, bahkan titiknya salah kan merugikan drivernya. Kemarin saya mendapat order fiktif itu beli singkong keju mbak, totalnya habis Rp. 20.000 nganter kebelakang indomart bago. Berkali-kali uda saya hubungi tetapi nomornya tidak aktif, tanya warga sekitar rumah nama pelanggan itu juga gak ada yang kenal. Akhirnya saya bawa lagi dan saya selesain pekerjaan di lokasi tersebut. Yang penting saya mendapat insentif selesai. Tapi ya tetap rugi kalau diitung-itung.<sup>14</sup>

Berikut keterangan dari driver srigata juga kak sulis

menceritakan bahwa:

---

<sup>12</sup>Hasil wawancara dengan Kak Titin selaku anggota solidaritas grab tulungagung pada hari Rabu tanggal 12 Desember 2018

<sup>13</sup>Hasil wawancara dengan Kak Rozik selaku anggota solidaritas grab tulungagung pada hari Rabu tanggal 12 Desember 2018

<sup>14</sup>Hasil wawancara dengan Kak saiful selaku anggota solidaritas grab tulungagung pada Selasa tanggal 2 Oktober 2018

Setau saya orderan fiktif atau biasa yang disebut opik itu sebenarnya meresahkan juga. Meskipun sudah ada penangan khusus di aplikasi itu sendiri dengan memberikannya kepada panti terdekat dan nanti bakal diganti lewat dompet tunai tapi hal demikian tidak dihiraukan lagi sama temen-temen grab. Karena kita mikirnya gini, katakanlah kita beli sate kambing total Rp.25.000 dan ternyata yang pesen sama sekali gak ngechat, dihubungi juga gak bisa. Oke kita belikan aja karna pengiriman juga dekat kota misalnya. Setelah sampai ke titik pengantaran ternyata konsumennya juga gak ada respon sama sekali. Terus kita bisa apa? Gak bisa apa-apa. Kalau kita bawa ke panti terdekat dengan harga cuma segitu dan dipanti pasti banyak anak-anak kan gak pantes. Hal seperti ini sampai sekarang belum bisa kami atasi. Kemarin saya pernah fiktif grab bike, penjemputannya itu didekat polsek sumbergempol mau ke RS Amanda. Waktu sampai lokasi saya berhenti didepan rumah yang disitu ada orang kayak menunggu jemputan dan ternyata dia dijemput temannya. Saya masih menunggu disitu menit demi menit tetep aja gak bales, padahal waktu order dia bales. Jarak 15 menit baru bales *“mbak maaf tadi kakak saya sudah dijemput omnya katanya takut telat. Mbak jalanin aja ya nanti saya ganti ongkosnya”*. Aduuh. Saya langsung keinget sama salah satu temen grab dan chatnya juga sama kayak ini. Yauda akhirnya saya batalin. Dan hari itu juga sampai malam akun driver saya *gagak* jarang dapat order.<sup>15</sup>

Selanjutnya wawancara dengan bapak yudi beliau meceritakan pengalamannya bahwa:

Saya gabung di grab lumayan lama mbak. Bulan kedua saya menjadi driver langsung kredit montor, karna saya merasa gak enak kalau ngegrab pinjem paman terus. Dan alhamdulillah setelah saya gabung grab pendapatan saya semakin naik. Namun pada minggu kemarin tiba-tiba saya kena plang kuning karena diduga melakukan tindak kecurangan. Padahal saya tidak melakukan kecurangan apapun lo mbak. Seinget saya sebelum terkena plang kuning kemarin itu saya mendapat orderan food membeli sosis telur terus sore harinya mendapat orderan geprek. Namun dua pesanan ini sama-sama tidak ada penerimanya. Jadi pertama titik pengantaran di Jl. Agus Salim kedua di depan toko kurnia. Saya chat itu gak balas saya tunggu beberapa menit juga tidak ada respon, akhirnya saya selesaikan pekerjaannya dan

---

<sup>15</sup>Hasil wawancara dengan Kak Sulis selaku anggota solidaritas grab tulungagung pada hari Jumat tanggal 14 Desember 2018

saya bawa pulang aja kerumah buat anak saya. Tiba-tiba besoknya akun saya ke putus mitra, jadi kayak dapat email terimakasih telah bekerjasama dengan baik gitu lanjutannya saya lupa. Dan akhirnya saya fokus sama kerjaan utama saya di pabrik. Tapi terkadang masih dapat offlinan, jadi penumpang itu pesan grab lewat whatshap bukan aplikasi grab.<sup>16</sup>

Data tersebut didukung dengan mengambil beberapa dokumentasi dari setiap wawancara dengan driver grab.

## **B. Temuan Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, peneliti menemukan temuan penelitian yang berkaitan dengan fokus penelitian yaitu adanya itikad tidak baik dari pihak konsumen dengan melakukan pemesanan palsu atau orderan fiktif dan tidak ada perlindungan secara hukum. Pada kenyataan di lapangan jika terjadi kerugian terhadap salah satu pihak maka penyelesaian dilakukan secara kekeluargaan tidak melalui jalur hukum karena belum ada Undang-Undang yang mengatur secara khusus tentang ojek online.

## **C. Analisis Temuan Penelitian**

### **1. Praktek Orderan Fiktif terhadap Driver Grab Bike di Tulungagung**

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara terhadap beberapa driver yang merupakan anggota paguyuban solidaritas grab

---

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan bapak Yudi selaku anggota solidaritas grab tulungagung pada hari Sabtu tanggal 15 Desember 2018

tulungagung dapat diketahui bahwa orderan fiktif adalah pesanan palsu yang dilakukan oleh konsumen yang beritikad tidak baik sehingga mengakibatkan driver mengalami beberapa kerugian sebagai berikut:

- a. Driver tidak menerima haknya mendapat upah dari perjalanan yang telah diselesaikan karena pelanggan/konsumen tidak ada.
- b. Driver rugi waktu, bensin dan tenaga karena menunggu penumpang yang tidak ada di lokasi penjemputan dan tidak bisa dihubungi.
- c. Pendapatan driver sulit dipastikan karena khawatir jika mendapat orderan fiktif lagi.
- d. Akun driver berakibat bisa di putus mitra atau susah mendapat orderan untuk sementara.
- e. Uang cash driver menjadi berkurang karena harus mengganti struk pembelian yang fiktif. Ketika orderan grab food sudah dijalankan ke titik pengantaran, orderan tersebut tidak bisa dibatalkan oleh driver sehingga tetap harus diselesaikan sampai titik tujuan meskipun orderan tersebut palsu yakni tidak ada pembelinya.

Dalam prakteknya orderan fiktif sama halnya dengan orderan yang tidak fiktif. Hanya saja kalau fiktif penumpang atau pelanggan tidak bisa dihubungi baik melalui aplikasi maupun whatsapp. Fiktif pada layanan *grab food* terkadang disebabkan karena driver kurang jeli atau ceroboh dalam menerima orderan, driver terlalu terburu-buru membeli pesanan tanpa menghubungi pelanggan terlebih dulu

sehingga ketika sampai di titik tujuan driver baru kebingungan untuk menghubungi pelanggan.

Berbeda dengan layanan *grab bike* atau *grab express*, pada layanan ini driver tidak mengalami kerugian secara materil tetapi hanya kerugian tenaga dan waktu karena driver harus menunggu penumpang di titik penjemputan. Dalam hal ini terdapat dua penyelesaian yang sama-sama memiliki konsekuensi. *Pertama*, jika orderan ini tetap dijalankan dengan tidak membawa penumpang maka akun driver akan terkena pantuan oleh pusat karena perjalanan driver online otomatis terdeteksi oleh sistem. Sehingga insentif atau bonus driver pada hari itu tidak akan cair di dompet tunai. Jika berkali-kali dijalankan maka bisa jadi akun driver di putus mitra. *Kedua*, sebelum driver menekan tombol jemput pada aplikasi, driver bisa langsung membatalkan pekerjaan di pojok kanan bawah tombol silang. Setelah selesai maka prosentase nilai penerimaan menurun secara otomatis. Jika prosentase nilai penerimaan kurang dari 48.00% insentif atau bonus pada hari itu tidak akan cair.

## **2. Perlindungan Hukum terhadap Driver Grab Bike atas Orderan Fiktif di Paguyupan Solidaritas Grab Tulungagung menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Dalam praktek orderan fiktif yang terjadi di beberapa anggota solidaritas grab tulungagung, driver sering dirugikan akibat perbuatan

konsumen yang beritikad tidak baik. Diantaranya konsumen melakukan pemesanan pada layanan grab tetapi tidak memenuhi haknya driver untuk menerima upah dan penumpang tidak ada di titik penjemputan bahkan dengan modus agar tetap menjalankan dan nantinya akan dibayar. Jika oleh driver tetap dijalankan dan di dompet tunai driver terdapat sejumlah uang yang lumayan banyak karena belum sempat transfer ke ATM, maka dompet tunai bisa hilang seketika karena menjalankan perjalanan dimana driver tidak mengangkut penumpang.

Jika dilihat dari teori asas keamanan dan keselamatan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Lain pada itu, dalam Pasal 6 disebutkan bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.<sup>17</sup>

Dalam hal ini pelaku usaha dapat diartikan sebagai driver dengan konsumen sebagai penumpang hubungan keduanya hanyalah mitra yang menjalankan aplikasi dari perusahaan grab. Layanan grab

---

<sup>17</sup>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Visimedia, 2007). Hal. 8-9.

di Tulungagung ada dua macam yaitu *grab car* dan *grab bike*. Posisi *grab bike* saat ini sebenarnya belum termasuk armada transportasi umum yang sah, karena montor bukan kendaraan umum. Berbeda dengan *grab car*, keberadaan roda empat atau mobil sebagai kendaraan umum sudah ada legalitasnya diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan. Pada bagian kedua Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek pada Pasal 23 ayat (3) kendaraan yang digunakan untuk pelayanan angkutan orang dalam trayek meliputi mobil penumpang umum dan/atau mobil bus umum. Sedangkan pada bagian ketiga Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam Trayek pada Pasal 41 pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek terdiri atas: angkutan orang dengan menggunakan taksi, angkutan orang dengan tujuan tertentu, angkutan orang untuk keperluan pariwisata dan angkutan di kawasan tertentu.<sup>18</sup> Sehingga *grab bike* disini statusnya masih bersandar dengan *grab car* yang mana izin operasinya sudah dilegalkan. *Grab Bike* sendiri dijalankan untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat tulungagung, mengingat armada angkutan

---

<sup>18</sup>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan dalam [http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://ekon.go.id/hukum/download/1040/475/pp-no-74-tahun-2014.pdf&ved=2ahUKEwjW-rOnb3fAhXRF31KHRC-AksQFjAEegOIBBAB&usg=AOvVaw2rdUvp\\_cXPwu5XJ9t070WF](http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://ekon.go.id/hukum/download/1040/475/pp-no-74-tahun-2014.pdf&ved=2ahUKEwjW-rOnb3fAhXRF31KHRC-AksQFjAEegOIBBAB&usg=AOvVaw2rdUvp_cXPwu5XJ9t070WF), diakses pada 6 Desember 2018 pukul 15.09.

umum masih terbatas sehingga tidak bisa memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat tulungagung dalam waktu 1x24 jam.

Jika driver tetap menjalankan orderan fiktif maka akan berimbas pada akun driver itu sendiri. Entah nilai penerimaan turun, di putus mitra atau insentif tidak akan cair. Untuk orderan fiktif pada *grab food*, ketika pesanan sudah terbeli, driver tidak mendapatkan uang ganti karena pelanggan tidak ada di lokasi titik pengantaran.

Jika dilihat pada kenyataan di lapangan bahwa ada beberapa konsumen yang beritikad tidak baik dengan melakukan order fiktif artinya konsumen tidak bisa dihubungi baik melalui chat aplikasi, whatsapp maupun telepon dan konsumen tidak bertanggung jawab atas pesanan yang di order sehingga tidak melakukan pembayaran. Konsumen telah melanggar Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa Pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.<sup>19</sup>

Disini driver tidak mendapat perlindungan hukum secara langsung dari termasuk admin grab tulungagung. Admin hanya mengatasi masalah aplikasi bukan penggantian uang. Bentuk perlindungan dari perusahaan grab atas orderan fiktif yaitu

---

<sup>19</sup>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen..., Hal. 8-9.

menyediakan layanan *reimbursement*/penggantian uang, tetapi hal tersebut dianggap ribet karena pesanan harus diberikan terlebih dahulu ke panti asuhan dan meminta foto sebagai bukti telah terjadi order fiktif. Driver juga merasa malu jika pesanan yang dibeli hanya berjumlah 2 sampai 3 jenis dengan nominal harga kurang dari Rp. 50.000. Sedangkan di panti asuhan terdapat puluhan anak yatim piatu. Sehingga driver memilih untuk berani menanggung resiko atas kerugian yang diakibatkan oleh konsumen yang beritikad tidak baik.

### **3. Perlindungan Hukum terhadap Driver Grab bike atas Orderan Fiktif di Paguyupan Solidaritas Grab Tulungagung menurut Hukum Islam**

Dalam praktek orderan fiktif yang dilakukan oleh konsumen, yang terjadi di beberapa anggota solidaritas grab tulungagung telah ditemui fakta dilapangan menunjukkan bahwa driver mengalami kerugian.

Kerugian yang dialami driver disebabkan dari adanya tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Tindakan tersebut berupa konsumen memesan layanan grab tetapi keberadaannya tidak sama dengan titik dimana pesanan tersebut harusnya diantarkan dan konsumen ada yang modus agar driver tetap menjalankan perjalanan bike sehingga konsumen bisa mencuri dompet OVO driver.

Upaya driver dalam dalam menghadapi berbagai kerugian yang dilakukan oleh konsumen diantaranya adalah segera menghubungi *customer service* agar nilai penerimaan tidak turun dan untuk order fiktif pada food jika dirasa total pembeliannya masih dibawah Rp. 100.000 maka meminta driver lain untuk membeli dengan separuh harga dan jika lebih dari Rp. 100.000 memberikan pesanan tersebut ke panti asuhan selanjutnya melaporkan ke pihak grab dan melakukan *reimbursement* atau penggantian uang. Hal itu sudah sesuai hukum Islam dan mengajarkan kita untuk saling berbagi.

Sesuai dengan tujuan hukum (*syariat*) Islam, hukum Islam dibuat untuk kemaslahatan hidup manusia baik rohani maupun jasmani, individual dan sosial atau disebut dengan istilah *al-maqhasid al-khamsah* yaitu *hifdz ad-din* (memelihara agama), *hifdz an-nafs* (memelihara jiwa), *hifdz al-'aql* (memelihara kal), *hifdz an-nasl* (memelihara keturunan), dan *hifdz an-mal* (memelihara harta).<sup>20</sup> Kemaslahatan tidak hanya untuk kehidupan di dunia melainkan kehidupan kekal di akhirat dengan jalan mengambil segala yang bermanfaat dan mencegah yang tidak berguna bagi kehidupan.

Hadirnya layanan *grab bike* masuk ke Tulungagung sangat membantu kebutuhan masyarakat Tulungagung dalam hal transportasi dan memenuhi kebutuhan kesehariannya seperti pesan-antar makanan, minuman dan juga jasa antar barang. Mengingat di Kabupaten

---

<sup>20</sup>Kutbuddin Aibak, *Metodologi Pembaharuan hukum Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hal 60-64

Tulungagung transportasi umum hanya tersedia diwaktu tertentu dan harus menunggu waktu yang cukup lama maka aplikasi grab adalah solusi terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan transportasi cepat, aman, harga terjangkau dan bisa langsung menuju ke titik tujuan. Asas-asas hukum Islam adalah sebagai berikut:

- a. Asas keadilan, seorang muslim harus berlaku adil dalam menempatkan atau meletakkan sesuatu pada tempatnya.
- b. Asas kemanfaatan, penerapan hukum selain bermanfaat untuk diri sendiri maka harus bermanfaat pula untuk masyarakat banyak.
- c. Asas tauhid, keesaan Tuhan memiliki pengaruh yang sangat luas terhadap cara seseorang memahami Tuhan dan firman-Nya.
- d. Asas kemerdekaan atau kebebasan, Islam memberi kebebasan kepada setiap umatnya sejauh tidak bertentangan dengan syariat atau melanggar kebebasan orang lain.
- e. Asas berang-angsur dalam menetapkan hukum.<sup>21</sup>

Terkait adanya aplikasi layanan grab bike di Tulungagung. Tujuan hukum Islam untuk kemaslahatan, membawa barang dan/atau orang dalam keadaan aman sesuai dengan asas hukum Islam yang memberi kemanfaatan bagi dua belah pihak, sehingga layanan yang sediakan aplikasi grab dapat dilaksanakan.

Orderan fiktif menurut hukum Islam termasuk kategori *Gharar*, dalam transaksi muamalah *Gharar* adalah transaksi yang mengandung

---

<sup>21</sup>Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), hal 38-42.

ketidakpastian, ketidakjelasan atau keraguan tentang adanya komoditas yang menjadi obyek akad, ketidakjelasan akibat dan bahaya yang mengancam antara untung dan rugi.<sup>22</sup> Dalam Islam gharar adalah perkara yang dilarang dan haram hukumnya karena sangat merugikan salah satu pihak yang lain.

Sebagaimana firman Allah dalam surat An-Nisa' ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*“Hai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya, Allah Maha Penyayang kepadamu.” (QS. An-Nisa’:29)<sup>23</sup>*

Setiap transaksi muamalah, dapat dikatakan sah atau tidak tergantung dengan rukun-rukun transaksi tersebut. Adapun rukun jual beli yaitu:

a. Penjual dan Pembeli (*Aqidayn*)

Penjual adalah seorang atau kelompok yang menjual barang kepada pihak lain, sedangkan pembeli adalah seorang atau kelompok yang menerima dan membeli atas barang dari penjual.

Dalam hubungan layanan grab driver disebut sebagai penjual yang

<sup>22</sup>M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 147.

<sup>23</sup>Departemen Agama RI, *Al Qur'an Tajwid dan Terjemah*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), hal. 83.

melayani konsumen untuk membelikan pesanan. Supaya akad jual beli itu sah, pelaku akad harus memenuhi syarat sebagai berikut: Pelaku akad harus cakap hukum atau baligh dan berakal, kedua belah pihak atas dasar saling ridha.

b. Ijab dan Qobul (*Sighat*)

Adalah ucapan yang berupa ungkapan lisan, tulisan atau isyarat lainnya secara jelas. Dalam layanan grab, ijab dan qobul disini berarti ketika driver menerima pekerjaan dari pelanggan.

c. Obyek (*Ma'qud 'alaih*)

Dalam transaksi pertukaran terdapat dua obyek yaitu benda dan uang atau upah. Persyaratan masing-masingnya adalah sebagai berikut:

- 1) Barang yang diakadkan, barang tersebut harus dapat diserahkan, memiliki manfaat, masih dalam kekuasaan, diketahui dengan jelas bentuk, ukuran dan sifat barang.
- 2) Upah, adalah harta yang dianggap sebagai imbalan atas terselesainya suatu pekerjaan.<sup>24</sup>

Dalam praktek orderan fiktif yang dialami beberapa anggota solidaritas grab tulungagung upah yang harus dibayarkan konsumen kepada driver berupa uang sesuai dengan jumlah tunai yang telah tercantum pada aplikasi grab. Upah tersebut harus dibayarkan setelah

---

<sup>24</sup>Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah...*, hal. 76.

pekerjaan diselesaikan oleh driver dan konsumen telah menerima pesanan atau penumpang telah sampai di titik tujuan.

Pada intinya, dalam perjanjian kemitraan ketika calon mitra sudah mendaftarkan dirinya sebagai driver ojek online kemudian menjalankan training online, mengakses dan menggunakan aplikasi driver Grab, berarti seseorang tersebut secara tidak langsung telah setuju dengan perjanjian kemitraan dan ketentuan yang diberlakukan oleh perusahaan penyedia aplikasi.

Berdasarkan pada asas kebebasan berkontrak para pihak bebas membuat perjanjian. Sebagaimana dalam Pasal 1338 KUH Perdata: Semua Persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.<sup>25</sup>

Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Perlu diingat bahwa asas kebebasan berkontrak tetap tidak boleh melanggar syarat-syarat sahnya perjanjian dalam KUH Perdata. Syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320-1337 KUH Perdata, yaitu:

- a. Kesepakatan para pihak, berdasarkan Pasal 1321 KUH Perdata, tiada suatu persetujuan pun mempunyai kekuatan jika diberikan

---

<sup>25</sup>Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek voor Indonesie), dalam [http://www.google.nl/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://eodb.ekon.go.id/download/peraturan/lainlain/lainlain/KUHPer.pdf&ved=2ahUKEwiOw4Ggkr3fAhWYWisKHRMSAasQFjAAegQIARAB&usg=AOvVaw0wOKJTmOMHMcrqg\\_IUY8G6](http://www.google.nl/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://eodb.ekon.go.id/download/peraturan/lainlain/lainlain/KUHPer.pdf&ved=2ahUKEwiOw4Ggkr3fAhWYWisKHRMSAasQFjAAegQIARAB&usg=AOvVaw0wOKJTmOMHMcrqg_IUY8G6), diakses pada 18 Desember 2018 pukul 16:41 WIB.

karena kekhilafan atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan.<sup>26</sup>

Dalam hal ini perjanjian tidak sah apabila kesepakatan terjadi karena adanya unsur-unsur kekhilafan, paksaan atau penipuan.

- b. Kecakapan para pihak, menurut Pasal 1329 KUH Perdata tiap orang berwenang untuk membuat perikatan, kecuali ia dinyatakan tidak cakap untuk hal itu.<sup>27</sup> Cakap disini adalah seseorang tersebut telah dikatakan dewasa menurut hukum.
- c. Mengenai suatu hal tertentu, menurut Pasal 1333 KUH Perdata obyek perjanjian harus mencakup pokok barang tertentu yang sekurang-kurangnya dapat ditentukan jenisnya. Jumlah barang itu tidak perlu pasti, asal saja jumlah itu dapat ditentukan atau dihitung.<sup>28</sup> Pasal 1332 KUH Perdata menentukan bahwa hanya barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok persetujuan.<sup>29</sup>
- d. Sebab yang halal, bahwa isi dari perjanjian itu sendiri tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan maupun ketertiban umum. Hal ini diatur dalam Pasal 1337 KUH Perdata.<sup>30</sup>

Jika hubungan pengusaha penyedia aplikasi dan driver adalah hubungan kemitraan, maka yang terjadi adalah kesetaraan antara pihak tanpa ada unsur upah dan perintah. Karena fenomena yang terjadi, pengemudi ojek online tidak mendapatkan gaji dari perusahaan aplikasi.

---

<sup>26</sup>*Ibid.*

<sup>27</sup>*Ibid.*

<sup>28</sup>*Ibid.*

<sup>29</sup>*Ibid.*

<sup>30</sup>*Ibid.*

Justru para pengemudi harus membagi 10 hingga 20 persen ke perusahaan melalui dompet kredit setiap kali pengemudi menyelesaikan satu pekerjaan. Perintah mengantar atau menjalankan pekerjaan tidak datang dari perusahaan melainkan dari aplikasi driver itu sendiri.

Karena hal ini merupakan salah satu fasilitas teknologi informasi yang berkaitan dengan aplikasi, maka tindakan konsumen yang beritikad tidak baik dengan memesan orderan palsu menyebabkan beberapa kerugian. Hal tersebut tidak bisa dihindari dan sudah menjadi resiko atau konsekuensi menjadi pengemudi online. Sehingga apabila mengalami *evenement* atau kerugian dalam transaksi transportasi online, maka driver grab sama sekali tidak mendapat perlindungan hukum secara langsung. Namun, jika orderan fiktif terjadi pada layanan *grab food* dari pihak perusahaan grab sudah menyediakan layanan penggantian uang atau *reimbursement* pada masing-masing akun driver. Agar uang bisa kembali sepenuhnya, perlindungan yang diberikan pihak grab kepada driver hal pertama yang dilakukan driver harus menyumbangkan pesanan yang telah dibeli dan diberikan ke panti asuhan. Apabila dicermati lebih dalam hal ini tentunya mengandung nilai sosial untuk saling berbagi kepada sesama.

Berbeda dengan fiktif pada layanan *grab bike* atau *grab express*, driver hanya memiliki dua pilihan solusi yang sama-sama memiliki konsekuensi. *Pertama*, upaya yang dapat dilakukan dengan menelepon *customer service* pusat untuk membatalkan pekerjaan. Konsekuensi

pulsa driver langsung habis banyak. *Kedua*, dibatalkan sendiri oleh driver dengan konsekuensi nilai penerimaan turun jika sampai melewati 85.00% *insentif* atau bonus tidak bisa cair. Kalau driver tetap menjalankan pekerjaan dengan tidak membawa penumpang atau barang tetapi sampai di lokasi titik tujuan, akun driver bisa saja terkena pantauan oleh pusat karena perjalanan setiap driver online terekam oleh sistem. Selain itu ramainya modus pencurian dompet OVO maka dompet OVO driver dapat hilang seketika driver menjalankan pekerjaannya. Dalam hal ini perusahaan grab hanya bisa membatalkan pekerjaan saja. meskipun demikian driver tetap mengalami kerugian non material seperti rugi tenaga, waktu, perjalanan, dan bahan bakar (bensin).

Salah satu bentuk perlindungan hukum terhadap driver atas orderan fiktif menurut hukum Islam sebagaimana yang telah dijelaskan diatas perusahaan grab sebenarnya sudah memberi solusi atau bentuk tanggung jawab dengan membatalkan pekerjaan tanpa nilai penerimaan turun dan menyediakan layanan *reimbursement* pada aplikasi grab driver. Perusahaan memberi perlindungan kepada seluruh mitra *grab bike* apabila mengalami kerugian atas orderan fiktif. Namun kenyataan yang terjadi dilapangan untuk fiktif pada layanan *grab food*, driver grab jarang sekali bahkan tidak pernah melakukan upaya *reimbursement* sebagaimana yang disediakan oleh perusahaan grab dengan alasan pesanan yang dibeli tidak sebanyak jumlah orang di panti asuhan. Jika

memberikan ke panti asuhan dengan jumlah dikit sedangkan panti asuhan terdapat banyak orang.

Maka solusi paguyupan solidaritas grab tulungagung dalam memberi perlindungan hukum secara kekeluargaan untuk meminimalisir kerugian, apabila terdapat mitra grab yang mengalami fiktif dapat ditindaklanjuti sebagai berikut: Fiktif yang terjadi pada layanan *food* atau *express* dan pekerjaan belum di jalankan driver harus segera menghubungi *customer service* untuk membatalkan dengan melaporkan nopol driver, nama driver, nomor telepon akun driver serta titik awal dan titik tujuan pesanan. Apabila sudah di jalankan maka bisa melakukan *reimbursement* melalui aplikasi atau dijual kembali ke driver lainnya dengan ketentuan separuh harga. Sedangkan fiktif pada layanan *bike* driver diharap menunggu 10 menit di titik jemput apabila penumpang tidak ada respon maka driver langsung bisa membatalkan sendiri.

Cara yang dilakukan beberapa anggota solidaritas grab tulungagung ketika mengalami orderan fiktif sudah cukup efektif untuk menekan kerugian, hanya saja driver harus lebih hati-hati dengan konsumen yang beritikad tidak baik dan meningkatkan kewaspadaan sebelum menjalankan pekerjaan. Lebih baik driver menunggu konfirmasi dari penumpang atau pelanggan.