

BAB III

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

3.1 Data Sekunder

Berikut ini peraturan perundang-undangan yang dipakai sebagai data sekunder dalam penulisan skripsi ini yaitu :

1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.
 - a. Pasal 6 ayat 1 : Pelayanan Angkutan Orang dengan Menggunakan Taksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, wajib memenuhi pelayanan sebagai berikut: wilayah operasi pelayanan berada di dalam Kawasan Perkotaan; tidak berjadwal; pelayanan dari pintu ke pintu; tujuan perjalanan ditentukan oleh Pengguna Jasa; besaran tarif Angkutan sesuai dengan yang tercantum pada argometer atau pada aplikasi berbasis teknologi informasi; wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan; dan pemesanan dapat dilakukan melalui aplikasi berbasis teknologi informasi.
 - b. Pasal 6 ayat 3 : Dalam hal pelayanan Angkutan Orang dengan Menggunakan Taksi dengan pemesanan melalui aplikasi berbasis teknologi informasi, pembayaran dilakukan berdasarkan besaran tarif yang tercantum pada aplikasi teknologi informasi dengan bukti dokumen elektronik.

2. Kode Etik Grabcar

Untuk mendukung praktek bisnis yang beretika dan mengedepankan *Good Corporate Governance*, Grab Indonesia memandang perlu adanya Pedoman Pencegahan Praktek Kecurangan dan Kode Etik Mitra GrabCar untuk memastikan bahwa (“Pedoman Kode Etik”):

- a. Seluruh Mitra GrabCar diberikan perlindungan yang setara atas keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan akun Mitra GrabCar;
- b. Seluruh Mitra GrabCar memiliki transparansi yang jelas atas perlakuan Grab Indonesia terhadap praktek kecurangan yang melanggar Kode Etik Grab Indonesia dan aturan praktek kecurangan dalam Pedoman Kode Etik ini, yang telah disepakati bersama antara Mitra GrabCar dengan Grab Indonesia;
- c. Tidak ada toleransi bagi oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab untuk memanipulasi sistem perlindungan yang Grab terapkan bagi Mitranya;

Adapun tindakan yang dikategorikan sebagai bentuk praktek kecurangan terhadap aturan dan Kode Etik Mitra GrabCar meliputi:

Tabel 2. Daftar jenis pelanggaran dan saksi pada Grabcar

PELANGGARAN RINGAN		
Kasus	Contoh Kasus	Sanksi
1. Informasi Pengemudi Salah	– Perbedaan plat nomor dan jenis kendaraan yang digunakan dengan yang terdaftar pada Aplikasi Grab Driver – Mitra tidak dapat dihubungi oleh Penumpang dikarenakan nomor telepon tidak sesuai dengan yang terdaftar pada aplikasi Grab Driver.	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan – 3 kali : Pemutusan hubungan kemitraan
2. Kebersihan Kendaraan dan Pengemudi	– Tidak berpenampilan sopan dan/atau pantas saat membawa penumpang – Kendaraan yang digunakan dalam keadaan kotor – Berbau tidak sedap dan/atau merokok saat sedang membawa penumpang dalam kendaraan	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan – 3 kali : Pemutusan hubungan kemitraan

PELANGGARAN BERAT		
Kasus	Contoh Kasus	Sanksi
1. Keamanan Penumpang	– Praktek kekerasan (verbal ataupun fisik) terhadap penumpang – Pelecehan seksual terhadap penumpang – Perbedaan identitas pengemudi yang terdaftar pada Aplikasi Grab Driver dengan identitas yang sebenarnya	– 1 kali : Non Aktif sementara (dapat meningkat menjadi pemutusan hubungan kemitraan jika pada penyelidikan terbukti) – 2 kali : Pemutusan hubungan kemitraan
2. Sikap Berkendara	– Mengebut melebihi kecepatan yang ditentukan oleh UU – Membawa kendaraan secara ugal-ugalan di jalan – Melanggar rambu-rambu lalu lintas	– 1 kali : Non Aktif sementara – 2 kali : Pemutusan

	– Mengemudi dalam keadaan mabuk alkohol – Membawa penumpang gelap dalam kendaraan saat membawa penumpang	hubungan kemitraan
3. Permintaan Tarif Berlebih Sepihak	– Meminta tarif melebihi tarif yang tertera pada aplikasi; – Meminta tarif penuh pada perjalanan yang menggunakan promo; – Melakukan penambahan biaya diluar tarif yang tertera pada aplikasi Grab tanpa sepengetahuan penumpang	– 1 kali : Non Aktif sementara – 2 kali : Pemutusan hubungan kemitraan
ATURAN PRAKTEK KECURANGAN		
Kasus	Contoh Kasus	Sanksi
Seluruh bentuk kecurangan	– Menekan tombol “mulai” sebelum dan tanpa menjemput penumpang atau bukan di lokasi penjemputan	Perhitungan poin sesuai dengan Zona
	– Membatalkan pesanan dan mematikan aplikasi Grab namun tetap mengantar penumpang/pesanan	Warna masing-masing Mitra GrabCar yang
	– Menurunkan penumpang bukan di lokasi yang tertera pada aplikasi Grab	diinformasi kan secara
	– Melakukan dan/atau menyelesaikan perjalanan tanpa menjemput penumpang	harian. Jika Zona Warna
	– Melakukan pemesanan sendiri dan	mencapai Zona

	menyelesaikan pesanan sendiri	Merah, maka
	– Menyalahgunakan akun penumpang untuk melakukan “order fiktif” baik untuk keperluan sendiri maupun untuk orang lain	akan dikenakan pemotongan
	– Mencurangi / memanipulasi sistem Grab milik sendiri / orang lain untuk alasan apapun, termasuk mendapatkan bonus / insentif	30% terhadap insentif yang diterima.
	– Penggunaan “Fake GPS” ataupun aplikasi ilegal yang dapat menyebabkan adanya duplikasi akun baik akun Penumpang, akun Pengemudi, maupun akun OVO dalam smartphone Mitra GrabCar	Kecurangan yang berulang akan mengakibatkan Pemutusan Hubungan Kemitraan
PENYALAHGUNAAN DAN TINDAK PIDANA		
Kasus	Contoh Kasus	Sanksi
Seluruh bentuk penyalahgunaan Setiap bentuk dan tindak pidana yang bertentangan dengan UU	– Melakukan tindak kejahatan meliputi kekerasan, penganiayaan, pelecehan, meneror dan pencurian terhadap Penumpang baik selama perjalanan maupun setelahnya	Pemutusan hubungan kemitraan pada setiap kejadian
	– Melakukan provokasi terhadap Mitra lainnya untuk melakukan kegiatan yang dapat merugikan pihak lain, termasuk Grab (contoh:	

	anarkis, merusak fasilitas, razia);	
	– Melakukan penyalahgunaan akun Pengemudi lain, maupun jual beli akun Pengemudi Grab	
	– Menyebarkan data dan identitas penumpang melalui cara dan media apapun (contoh: media online / cetak).	

pelanggaran baik terhadap Aturan Kecurangan maupun Kode Etik, Mitra akan mendapatkan kesempatan untuk mengajukan banding, jika dan hanya jika Mitra memiliki bukti yang kuat dan otentik yang bisa membuktikan ketidakbersalahan Mitra.

3.2 Data Primer

Data primer dalam penulisan ini diperoleh dari hasil wawancara secara langsung dengan responden dari Pengusaha Jasa Grab 1 orang dan Pengemudi GrabTaxi 8 orang.

1. Hasil Wawancara Dengan Responden Dari Pengusaha Jasa Grab.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jems Everson Djulete sebagai Partner Acquisition pada tanggal 2 Mei 2019 mengenai aturan khusus yang mengatur tentang Grab, menurutnya aturan khusus yang mengatur tentang Grab itu tidak ada, hanya saja semua bentuk transportasi online diatur didalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jems mengenai hadirnya Grab di Kota Kupang itu pada tanggal 23 Maret 2018, menurutnya pada saat Grab diperkenalkan di Kupang, masyarakat ini tidak tertarik dan tidak memahami tentang bagaimana cara menggunakan aplikasi Grab. Namun, seiring berjalannya waktu Grab banyak diminati dan digunakan oleh masyarakat pada umumnya karna memperlancar aktifitas masyarakat dan harganya juga dapat dijangkau oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jems mengenai cara menggunakan Grab yaitu dengan mendownload aplikasinya (GRAB), mengisi identitas diri

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jems mengenai syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi oleh orang yang ingin menjadi driver Grab yaitu dengan melengkapi persyaratan berupa identitas diri seperti KTP, SIM, STNK, SKCK dan Kartu Keluarga, surat keterangan sehat dari dokter (untuk usia lebih dari 50 tahun), foto background polos. Calon driver grab car mengikuti pelatihan dan tes online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan jems diketahui bahwa selama ini pernah ada pengeluhan dari konsumen mengenai ketepatan waktu saat penjemputan terhadap konsumen, permintaan penambahan bayaran diluar tarif yang tertera dalam aplikasi tanpa persetujuan penumpang, dan pembatalan pesanan tanpa konfirmasi kepada penumpang tanpa alasan jelas dan kuat. Menurut jems penyebab

keterlambatan penjemputan konsumen dikarenakan pihak konsumen meletakkan titik penjemputan yang salah jadi driver sulit menemukan konsumen, dan harus mencari keberadaan konsumen yang memakan waktu sehingga terlambat menjemput konsumen. Menurut sistem dari aplikasi ini adalah saat melakukan order aplikasi akan mencari driver terdekat dengan lokasi penumpang dan jika driver terdekat menolak maka aplikasi akan melakukan pelebaran untuk mencari driver yang agak jauh sehingga akan terlambat menjemput konsumen. Sedangkan terhadap permintaan penambahan bayaran diluar tarif yang tertera dalam aplikasi hal itu dikarenakan pihak driver itu sendiri yang dengan atau dan mau meminta pembayaran diluar tarif yang tertera dalam aplikasi hal itu diluar sepengetahuan pihak perusahaan dan kadang ada yang menambahkan biaya-biaya lain seperti biaya parkir. Dan pembatalan pesanan dari driver tanpa konfirmasi kepada penumpang juga disebabkan karena kelalaian dari driver karena tidak sengaja menyalakan aplikasi dan ada juga driver yang mempertimbangkan jarak yang jauh dari tempatnya ke tempat konsumen atau penumpang. Terhadap komplain dari pihak konsumen ini pihak grab mengambil keputusan untuk memberikan sanksi kepada driver sesuai yang diatur dalam kode etik grab. Dan pihak perusahaan grab menyediakan kolom komentar dalam aplikasi yang bertujuan sebagai tempat konsumen menyampaikan keluhan tentang pelayanan grab tersebut. Pihak perusahaan grab juga melakukan

edukasi kepada driver lainnya untuk jangan melakukan hal-hal tersebut kepada konsumen lainnya. Pihak perusahaan juga hanya akan bertindak jika menerima laporan dari pihak yang merasa dirugikan.

2. Hasil wawancara dengan driver grab car

Berdasarkan hasil wawancara dengan Benny Charles Alexander(DH 1465 AJ) yang merupakan driver grabcar pada tanggal 6 juli 2019 diketahui bahwa dia menjadi driver grab pada tahun 2018, menurutnya ada 830 orang driver grab di kota kupang namun yang masih aktif sampai saat ini ada 200 lebih orang. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi driver grab yaitu memiliki KTP, Kartu Keluarga, SIM, STNK. Dan mengisi identitas diri pada aplikasi grab. Mengenai penghasilan yang ia dapatkan sudah diatur dalam aplikasi grab. Dan mengenai biaya insentif dalam beberapa waktu belakangan ini, tidak lagi diberikan oleh perusahaan grab. Aturan yang terdapat dalam perusahaan grab diatur dalam kode etik grab dan semua yang driver lakukan berpedoman pada kode etik grab yang ada pada aplikasi grab. Menurut driver tersebut sejauh ini ia belum mengalami pengeluhan dari para penumpang. Jika ada keluhan dari penumpang sanksinya diberikan langsung oleh perusahaan grab, jika masalah yang terjadi seperti kecelakaan disebabkan oleh kelalaian driver sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan driver grab car Charles Sa'u (DH 1876 AJ) pada 7 juli 2019, diketahui bahwa mengenai keluhan-keluhan yang terjadi jika ada keterlambatan pada saat penjemputan

konsumen atau penumpang telah diatur dalam kode etik mitra grab yang dimana kode etik tersebut sudah ada dalam aplikasi. Dari penumpang menyampaikan keluhannya pada kolom komentar yang sudah tertera dalam aplikasi kemudian dari keluhan tersebut akan ditindaklanjuti oleh perusahaan grab dengan memberikan sanksi sesuai yang telah ada dalam kode etik grab. Dan mengenai permintaan penambahan bayaran diluar tarif yang tertera pada aplikasi sanksinya berupa penonaktifan akun sementara dan jika dilakukan secara terus menerus akan dilakukan pemutusan hubungan kemitraan. Selanjutnya mengenai pembatalan pesanan tanpa konfirmasi kepada penumpang sanksinya berupa diberhentikan dari perusahaan grab.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Simon Petrus Ga (DH 1911 HC) pada tanggal 7 juli 2019 diketahui mengenai keluhan-keluhan dari penumpang terhadap driver grab car semua telah diatur dalam aplikasi dan itu merupakan kewenangan dari pihak perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Roby Hala (DH 1543 C) pada tanggal 10 juli 2019 diketahui bahwa mengenai tanggung jawab dari driver jika terjadi keterlambatan pada saat penjemputan konsumen atau penumpang dan jika ada permintaan penambahan bayaran diluar tarif yang tertera pada aplikasi serta terjadi pembatalan pesanan tanpa konfirmasi kepada penumpang sanksinya berbeda-beda sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan dan mengenai sanksi tersebut merupakan

kewenangan dari pihak perusahaan sesuai yang telah diatur dalam aplikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wili Noken (DH 1206 BE) pada tanggal 12 juli 2019 mengenai keluhan yang disampaikan oleh konsumen atau penumpang grab car itu tidak disampaikan secara langsung kepada driver tetapi mereka menyampaikannya lewat aplikasi, dari kometar tersebut barulah ditindaklanjuti oleh perusahaan kalau pelanggarannya ringan seperti keterlambatan waktu maka hanya diberikan sanksi berupa teguran melalui nonaktifkan akun, tetapi jika pelanggarannya berat seperti mabuk-mabukan maka sanksinya bisa dikeluarkan langsung oleh perusahaan grab.