

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah Grab

Grab adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang teknologi. Perusahaan tersebut berpusat di Negeri Jiran Malaysia akan tetapi mempunyai kantor di Singapura. Grab tersebut adalah menjalankan model pelayanan angkutan bagi mobil dan motor. Perusahaan Grab ini hanya berfokus pada aplikasi atau sistem teknologi namun dalam teknis pelaksanaannya membangun kerja sama dengan jasa kendaraan. Bahkan di Indonesia pun sudah didirikan PT Grab Indonesia, sehingga masyarakat dapat menjadi mitra untuk bergabung di perusahaan tersebut.

Pada awalnya Grab mempunyai nama yaitu GrabTaxi yang berasal dari perusahaan di Singapura, dalam pelayanan transportasi yang dijalankan Perusahaan Grab ini berkonsentrasi di Negara-negara Asia Tenggara seperti Singapura, Malaysia, Vietnam, Thailand, Filipina dan Indonesia. Salah satu impian yang dijadikan tujuan bagi pihak Grab adalah membangun sistem transportasi masyarakat yang berbasis teknologi, sehingga meremajakan pengendara taxi di seluruh Asia tenggara.

Saat ini Grab menjadi dalah satu Platform pemesanan kendaraan terkenal di hampir seluruh Negara-negara Asia Tenggara, khususnya di Indonesia menjadi awal mula bangkitnya atau berkembangnya transportasi *Online* yang bisa digunakan oleh masyarakat hingga saat ini kita rasakan manfaatnya. Apabila kita merujuk pada awal mula

terbentuknya Grab yang dimulai dari pemesanan taksi secara online di tahun 2012 silam, namun saat ini berkembang begitu pesat yang tidak hanya menyediakan layanan pemesanan mobil sewaan namun dapat digunakan sebagai jasa antar jemput penumpang (ojek). Salah satu tujuan layanan Grab ini adalah melakukan pembaharuan pada sistem transportasi pada masyarakat dan menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat dengan tetap menekankan pada aspek keselamatan masyarakat, kecepatan pelayanan masyarakat dan kepastian bagi masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi.

Melalui aplikasi Grab maka masyarakat sebagai calon penumpang dalam lebih mudah dalam menggunakan jasa layanan transportasi ini cukup menggunakan fitur dalam aplikasi maka pengendara dapat ditemukan dan bisa mengantar sang konsumen ke tempat tujuan, dengan begitu aspek efisiensi dan efektifitas dalam penggunaan layanan tersebut dapat dirasakan oleh pihak masyarakat sebagai konsumen.

Pendiri dari Grab adalah Anthony Tan bersama yang dibantu oleh temannya yaitu Tan Hooi. Mereka mendirikan Grab pada tahun 2011 di Malaysia, dan dalam perjalanannya saat ini berkembang cukup pesat serta menjadi salah satu transportasi terkenal dikalangan masyarakat hingga saat ini. Tidak cukup waktu relative lama berbagai layanan Grab telah ditawarkan kepada pengguna atau konsumen, mulai dari jasa antar jemput penumpang, pengiriman berbagai barang, sampai layanan pesan antar makanan ditawarkan pada fitur Grab. Pada tahun 2016 yang mulanya layanan tersebut diberi nama *GrabTaxi* diganti dengan nama “*Grab*”

seiring dengan pengembangan berbagai fitur-fitur yang ada dalam aplikasi Grab yang memanjakan bagi pengguna atau masyarakat. Perkembangannya juga pun tidak lepas dari kerja sama dengan pengemudi yang banyak mendaftarkan diri untuk menjadi mitra bagi perusahaan Grab. (Cahyu, 2019, March 9, Kisah Perjalanan Grab dari Lahir Hingga Jadi Decacorn. Retrieved from: <https://www.liputan6.com/teknoread/3912922/kisah-perjalanan-grab-dari-lahir-hingga-jadi-decicorn>. Diakses: 16 September 2021).

4.1.2. Fitur Layanan Grab

Aplikasi Grab menawarkan berbagai layanan kepada masyarakat sebagai konsumen yang telah memilih aplikasi Grab sebagai layanan pesan antar secara online. Berikut ini berbagai fitur layanan bagi masyarakat yang disediakan oleh pihak Grab yaitu pesan antar makanan (*GrabFood*), fitur berbelanja (*GrabMart*), proses mengantar secara cepat (*GrabEkspress*), pembelian Pulsa atau Token, antar jemput memakai Mobil (*GrabCar*), Motor (*Grabbike*), layanan kesehatan masyarakat (*GrabHealth*), Asisten (*GrabAssistant*), Sistem penyewaan (*GrabRent*), layanan Paket Hemat, eScooter (*GrabWheels*), layanan Tiket perjalanan, Hotel, Tagihan, *Gift Card* (*GrabGifts*), Asuransi, Lokawisata dan Promo. (Grab.com. Retrieved from : <https://www.grab.com/id/>. Diakses: 16 September 2021 Pukul 23.05 WITA)

4.1.3. Pengertian GrabFood

Sebagaimana telah dijelaskan diawal bahwa layanan *GrabFood* merupakan salah satu fitur yang ditawarkan pihak Grab kepada

konsumen. *GrabFood* itu sendiri merupakan proses pemesanan makanan melalui aplikasi *Grab* kemudian makanan tersebut diantarkan oleh *driver Grab* ke rumah sang konsumen.

Proses pemesanan yang dilakukan oleh konsumen akan berjalan cepat dikarenakan pengendara *Grab* tergolong cukup banyak, sehingga ketika konsumen telah memilih makanan yang diinginkan maka proses pencaharian pengendara akan cepat ditemukan karena masing-masing pengendara selalu bersiap dalam melihat pergerakan pemesanan di aplikasi *Grab*. Disamping itu pula didukung dengan banyak varian makanan yang ditawarkan oleh masing-masing pemilik rumah makan atau restoran menjadikan pilihan menarik bagi konsumen dalam menentukan pilihan makanan yang akan dipesannya serta didukung dengan banyaknya promo-promo menarik yang ditawarkan oleh masing-masing rumah makan atau restoran (Sari, Ruri, 2019, August 23, Alasan Pakai *Grabfood* Dinilai Mudah dan Menguntungkan. [Lifepal.co.id](https://lifepal.co.id). Retrieved from: <https://lifepal.co.id/media/grabfood/>. Diakses: 18 September 2021 Pukul 08.46 WITA).

4.1.4. Sistem Kerja *GrabFood*

Mekanisme dalam pesan antar makanan di aplikasi *Grab* yaitu ketika pengendara *Grab* mengecek di aplikasi *Grab* dan melihat ada orderan yang masuk dan mengambil orderan tersebut dengan catatan alamat pemesan sudah jelas dan dapat dijangkau dengan kendaraan bermotor, maka sang pengendara *Grab* makanan pilihan konsumen ke restoran atau makanan sekaligus melakukan pembayaran. Kaitan dengan

sistem pembayaran dilakukan dengan dua cara yaitu pembayaran tunai dan non tunai. Pembayaran tunai dilakukan dengan sistem *Cash On Delivery (COD)* dan pembayaran non tunai dilakukan melalui *OVOCash*.

Setelah pengendara telah memesan makanan yang sesuai pesanan konsumen maka pengendara tidak lupa mengambil bukti pembelian di kasir rumah makan sebagai bukti sah proses pembelian yang dapat dilakukan dengan cara nota secara fisik diberikan langsung maupun dikirim melalui foto, setelah itu pengendara mengantarkan makanan sesuai dengan alamat konsumen dengan selalu melakukan komunikasi intens agar proses menemukan alamat dapat dilakukan secara cepat dan tepat (Infojek.com. 4 Cara Menggunakan Grab Food 2022 Untuk Pesan Makanan. Retrieved from: <https://www.infojek.com/cara-menggunakan-grab-food/>. Diakses: 18 September 2021 Pukul 09.13 WITA).

4.1.5. Pihak-pihak yang terlibat dalam jasa layanan *GrabFood*

Layanan *GrabFood* mengaitkan bermacam pihak dalam aktivitas transaksinya ialah, Grab, Driver, Merchant, dan Customer pengguna jasa layanan *Grab*:

a. Perusahaan *Grab*

Pihak *Grab* menyediakan layanan bagi konsumen dengan melakukan kerja sama dengan pihak rumah makan atau restoran serta menjalin kerja sama dengan pihak pengendara yang berperan mengantarkan makanan bagi pihak konsumen yang telah memesan melalui aplikasi *Grab*.

b. Penjual (*Merchant*)

Penjual makanan bekerja sama dengan pihak Grab yang berperan dalam menyediakan sejumlah makanan sehingga memudahkan bagi calon konsumen dalam memilih varian makanan yang sudah tersedia di *Platform*, selanjutnya konsumen akan memilih makanan tersebut untuk diantarkan oleh pengendara *Grab* ketempat konsumen.

Mekanisme pendaftaran untuk bergabung di *Grab* food dilakukan dengan tahapan awal yaitu pihak rumah makan atau restoran membuka situs resmi *Grab* di www.Grab.com/id kemudian mengikuti dan menyelesaikan setiap tahapan-tahapan pendaftaran di situs tersebut.

c. Pengendara (*Driver*)

Para pengendara di perusahaan *Grab* umumnya berasal dari masyarakat biasa, bahkan basic mereka merupakan tukang ojek namun ada juga dari masyarakat umum yang tidak ada pengalaman dalam antar-mengantar barang atau orang. Syarat yang diwajibkan bagi calon pengendara yang ingin bergabung dengan perusahaan *Grab* makan harus memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM-C aktif), Kartu tanda Penduduk (KTP), kelengkapan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dan memiliki Smartphone atau Android.

Proses dalam pesan antar makanan di *GrabFood*, pihak pengendara bertugas mengantarkan makanan yang dipesan oleh konsumen ditempat tujuan dan pihak pengendara siap membayarkan makanan yang dipesan oleh konsumen ketika konsumen memilih sistem pembayaran secara tunai atau *Cash On Delivery (COD)*.

d. Konsumen (*Customer*)

Konsumen merupakan masyarakat umum sebagai pihak pembeli yang menggunakan jasa pengemudi Grab dalam mengantarkan makanan yang konsumen telah pesan di aplikasi *GrabFood*. Namun, konsumen pun dikenakan syarat apabila ingin menggunakan jasa pesan antar makanan tersebut yaitu diharuskan menginstall aplikasi *GrabFood* di Handphone atau Android mereka, kemudian melengkapi identitas secara benar agar proses pengantaran makanan berjalan lancar (Grab. com. Satu aplikasi semua bisa. Retrieved from : <https://www.grab.com/id/>. Diakses: 16 September 2021 Pukul 23.05 WITA).

4.1.6. Mekanisme Pemesanan Makanan

1. Pra Pemesanan

Sebelum melakukan proses pemesanan terlebih dahulu konsumen memastikan bahwa aplikasi Grab sudah terinstall di Android konsumen karena proses pemesanan makanan menggunakan fitur-fitur di dalam aplikasi tersebut.

Hal ini yang disampaikan oleh salah satu konsumen tentang proses pemesanan makanan lewat aplikasi Grab: “kita harus install dulu aplikasi Grab di HP supaya bisa kita pesan makanan dari rumah” (Sudea, konsumen, 24 Agustus 2021, wawancara oleh penulis). Kemudian salah satu penjual menjelaskan hal yang sama mengenai proses pemesanan makanan secara online:

Kalau mau pesan makanan memang harus punya aplikasi *Grab* karena disitu bisa dilihat makanan apa saja yang ada dan harganya juga dan pilihannya banyak, makanan apa yang dicari., disti juga banyak rumah makan yang terdekat atau terjauh jadi tinggal pilih

saja mana yang mau pilih rumah makan dan makananya” (Randi, Penjual, 27 Agustus 2021, wawancara oleh penulis).

Penjelasan para informan diatas memang sudah sejalan dengan prosedur pemesanan makanan, dimana langkah yang dijalani adalah konsumen melakukan penginstalan aplikasi Grab pada Android konsumen (Dokumentasi HP Konsumen, 27 Agustus 2021).

2. Proses Pemesanan

Berdasarkan hasil dokumentasi penulis sebagai bentuk praktik langsung dalam memesan makanan melalui aplikasi Grab dilakukan dengan langkah-langkah berikut ini:

- a) Konsumen terlebih dahulu login atau masuk ke aplikasi Grab kemudian pilih layanan fitur *food* dengan icon berupa makanan.

Berikut penulis akan menunjukkan dalam bentuk gambar:

Gambar 1: Menu Utama Aplikasi *Grab*

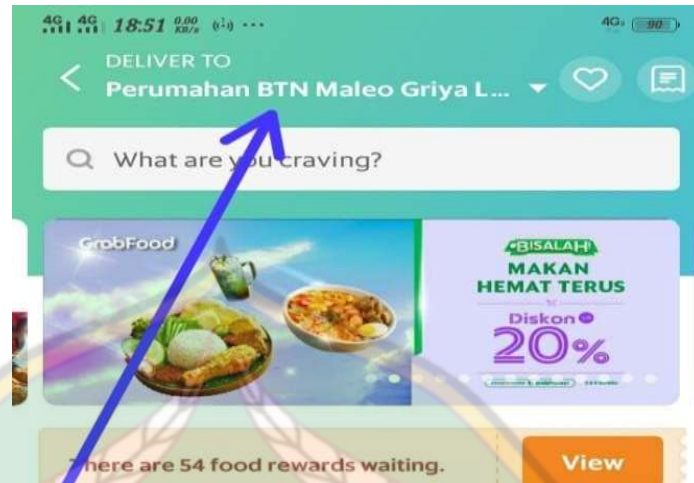


Sumber: Aplikasi *Customer Grab*

- b) Konsumen memasukkan alamat lengkap agar nanti diantarkan pesanan makanan oleh driver. Perlu diperhatikan bahwa penulisan alamat harus lengkap dan jelas agar memudahkan *driver* dalam

menemukan lokasi tujuan, seperti nama jalan, rumah, kantor atau instansi lainnya. Berikut penulis menunjukkan dalam gambar:

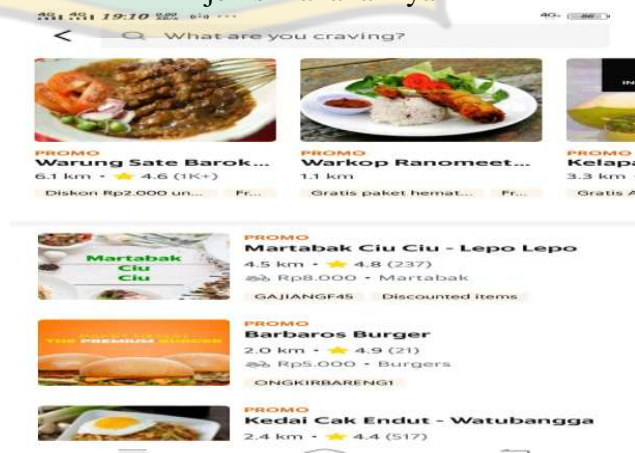
Gambar 2: Pencapaian alamat konsumen



Sumber: Aplikasi *Customer Grab*

c) Kemudian konsumen menentukan tempat rumah makan atau restoran yang telah terdaftar pada aplikasi Grab. Berikut penulis akan menunjukkan dalam bentuk gambar tentang pencapaian restoran atau rumah makan. Berikut penulis akan menunjukkan dalam bentuk gambar:

Gambar 3: Pencapaian nama restoran/rumah makan beserta jenis makanannya



Sumber: Aplikasi *Customer Grab*

- d) Setelah itu konsumen membuka halaman menu makanan lalu memilih tanda “ + “ lalu menekan tulisan “tambah ke keranjang” dengan maksud makanan merupakan pilihan konsumen untuk diantarkan. Berikut penulis akan menunjukkan dalam bentuk gambar:

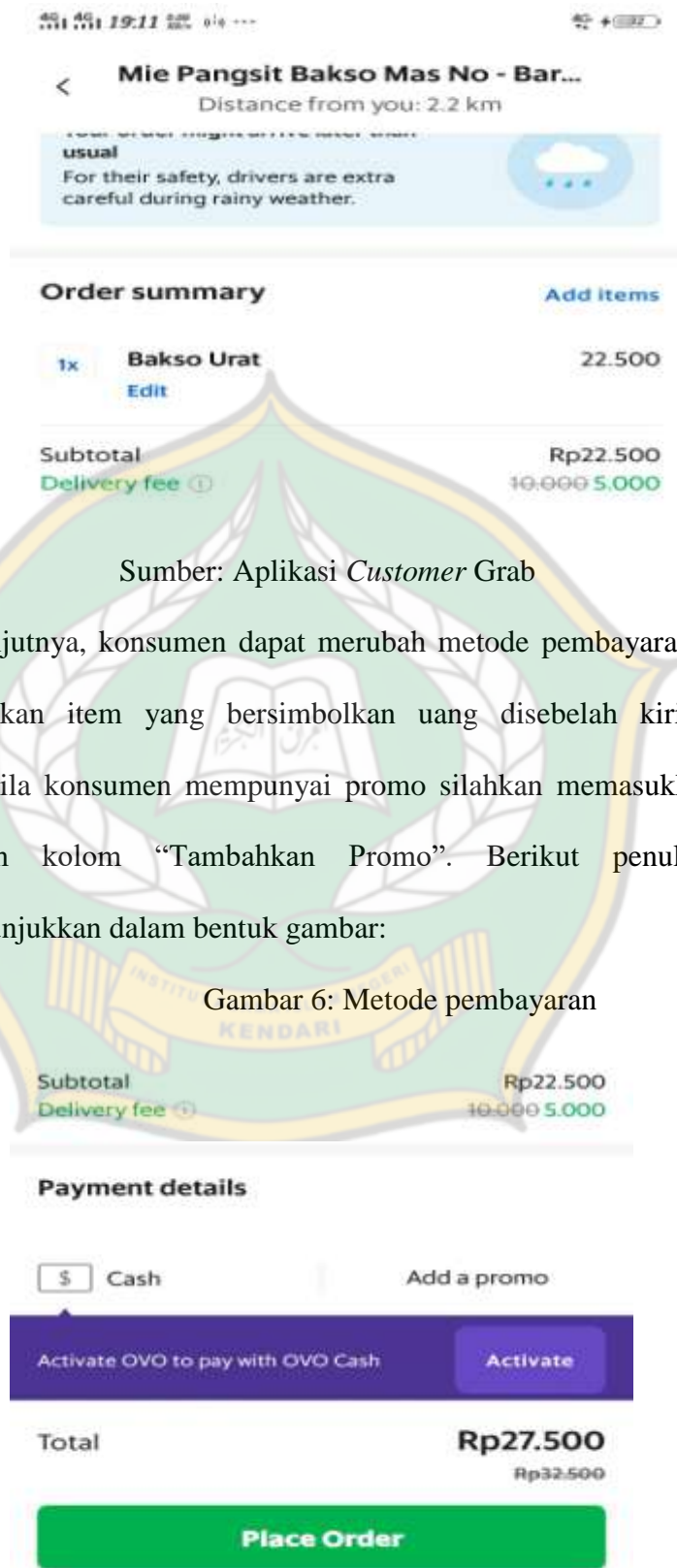
Gambar 4: Proses pemesanan makanan



Sumber: Aplikasi *Customer Grab*

- e) Setelah itu dilanjutkan dengan konsumen memeriksa kembali alamat tujuan pengiriman untuk memastikan alamat yang dimasukkan diawal tidak mengalami perubahan sekaligus mempermudah *driver* dalam mengantarkan makanan tersebut. Hal itu dilakukan karena apabila alamat tidak *valid* maka akan mempersulit pengemudi sehingga menambah durasi waktu konsumen dalam menunggu pesannya diantarkan di tempat tujuan. Berikut penulis akan menunjukkan dalam bentuk gambar:

Gambar 5: Atur ulang alamat dan rincian pesanan



Sumber: Aplikasi *Customer Grab*

- f) Selanjutnya, konsumen dapat merubah metode pembayaran dengan menekan item yang bersimbolkan uang disebelah kiri bawah. Apabila konsumen mempunyai promo silahkan memasukkan kode dalam kolom "Tambahkan Promo". Berikut penulis akan menunjukkan dalam bentuk gambar:

Gambar 6: Metode pembayaran

Sumber: Aplikasi *Customer Grab*

Metode pembayaran dapat dilakukan secara *cash* dan *noncash*. Pembayaran *cash* yang biasa disebut pembayaran langsung dan tunai dilokasi konsumen dan *noncash* adalah pembayaran melalui *OvoCash*. Hal ini yang dijelaskan oleh salah seorang driver:

Kalau cara bayarnya itu memang ada dua, bisa bayar cash dan bisa pakai ovocash yang ada di aplikasi. Kalau bayar secara cash itu maka namanya COD yaitu kita pakai dulu uangnya kita bayar, nanti kalau ketemu nanti dengan konsumen maka digantikan uangnya kita dengan sejumlah harga makanan yang kita bayarkan tadi (Frendy, *Driver Grab*, 21 Agustus 2021, wawancara oleh penulis).

Hal ini pula yang dijelaskan oleh salah seorang konsumen bahwa dirinya kebanyakan menggunakan sistem *Cash On Delivery (COD)*: “Lebih banyak saya bayar setelah makanan sudah saya terima, mau pake saldo di *OvoCash* tidak pernah terisi, kosong terus” (Ririn Kasmawati, *Konsumen*, 23 Agustus 2021, wawancara oleh penulis).

- g) Jika semua sudah sesuai dengan keinginan, tekan tombol “Pesan”. Sistem Grab pun akan segera mencari *driver* di sekitar rumah maka untuk membelikan makanan yang konsumen pesan.

3. Pengantaran makanan

Setelah sang *Driver* telah memesan makanan yang dipesan konsumen, maka proses pengantaran dilakukan dengan mencari alamat yang sesuai arahan konsumen. Hal ini yang dijelaskan oleh penjual terkait hal itu: “Setelah dipilih makanannya yang diinginkan dari sudah menemukan *driver* maka proses pengantaran silahkan ditunggu

konsumen” (Suryono, Penjual, 27 Agustus 2021, wawancara oleh penulis).

Berikut penulis akan menunjukkan dalam bentuk gambar:

Gambar 7: Proses Pengantaran Makanan



Sumber: Aplikasi *Customer Grab*

Proses komunikasi dapat dilakukan melalui *GrabChat*, *Whatsapp* dan telpon untuk memudahkan konsumen menemukan lokasi tujuan.

4.2. Penyajian Data

4.2.1. Praktik Pembatalan Pesanan Makanan Di Aplikasi Grab

Pembatalan pesanan makanan di aplikasi Grab dapat dilakukan oleh pihak *Merchant* (Pemilik Rumah Makan/Restoran), *driver*, dan konsumen. Berdasarkan data penelitian yang didapatkan di lapangan bahwa setiap pembatalan pesanan dari masing-masing pihak mempunyai latar belakang permasalahan dan prosedurnya masing-masing. Adapun penjelasan detailnya akan penulis uraikan sebagai berikut:

1. Pembatalan Pesanan Oleh Pihak *Merchant* (Pemilik Rumah Makan/Restoran)

Berbagai alasan yang dijadikan pihak pengelola rumah makan (*Merchant*) dalam membatalkan pesanan yaitu sebagai berikut:

- a) Pihak *driver* tidak kunjung datang mengambil pesanan makanan untuk konsumen yang telah dipersiapkan oleh pihak *Merchant*.
- b) Menu makanan tidak tersedia atau telah habis terjual.
- c) Rumah makan atau restoran sedang ramai didatangi pelanggan untuk membeli pesanan secara langsung.
- d) Restoran atau rumah makan akan segera tutup pelayanannya.

Hal ini dikatakan oleh pihak pengelola rumah makan yang membatalkan pesanan konsumen karena pihak *driver* tidak datang mengambil pesanan yang telah dipersiapkan. Berikut kutipan wawancaranya: “Pesanan akan dibatalkan kalau *driver* tidak datang mengambil makanan yang sudah disediakan” (Suryono, Pengelola rumah makan, 15 November 2021, wawancara oleh penulis).

Ketika konsumen sedang menunggu pesannya dan telah berlangsung cukup lama maka konsumen mendapatkan notifikasi di aplikasi grab bahwa “tidak menemukan pengemudi”. Hal ini seperti tercantum dalam gambar berikut ini:

Gambar 8: Pembatalan pesanan dari pihak *Merchant*



Sumber: Aplikasi *Customer Grab*

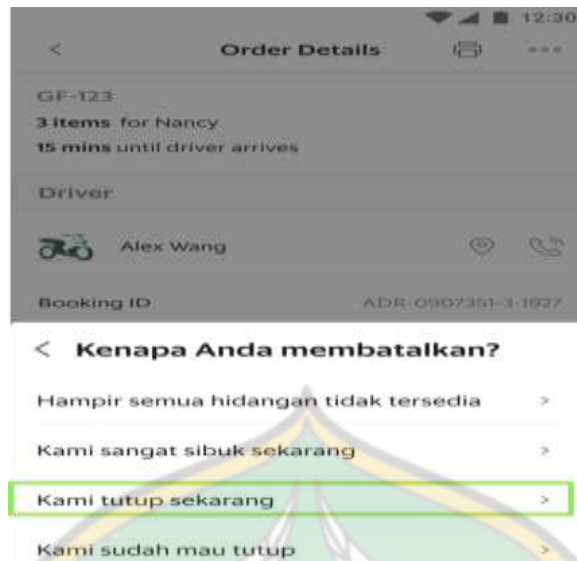
Hal pula yang disampaikan oleh salah seorang konsumen mengenai kendala tersebut:

“Pernah saya pesan makanan seingat saya waktu itu nasi goreng dan thai tea, tapi karena lama saya menunggu pesanan ternyata ada konfirmasi dari aplikasi kalau pesananku itu batal karena pengemudinya tidak ditemukan, mungkin mereka lagi sibuk melayani pelanggan lain” (Sudea, konsumen, 16 November 2021, wawancara oleh penulis).

Pengelola rumah makan dapat pula melakukan pembatalan pesanan ketika menu makanan tidak tersedia, pesanan terlalu banyak atau rumah makan/restoran akan segera ditutup pelayanannya. Hal ini disampaikan oleh salah satu pengelola rumah makan: “kadang juga pesanan dibatalkan ketika menu lagi kosong atau sudah habis dan juga pengunjung dirumah makan sedang ramai dan juga biasanya sudah masuk jam istirahat atau kita sudah mau ditutup pelayanannya pada hari itu” (Randi, Pengelola rumah makan, 15 November 2021, wawancara oleh penulis).

Pihak *Merchant* atau pemilik rumah makan tidak boleh membatalkan pesanan konsumen dengan semena-mena agar tidak merugikan pihak konsumen maupun *driver* namun dilakukan cara yang telah ditentukan dalam fitur *GrabMerchant*. Hal ini yang dikatakan oleh pengelola rumah makan: “Tidak sembarang juga kita asal batal pesanan harus kita buka di aplikasi *GrabMerchant* disitu akan kita masukkan alasan pembatalannya” (Suryono, Pemilik rumah makan, 15 November 2021, wawancara oleh penulis). Hal ini seperti tercantum dalam gambar berikut ini:

Gambar 9: Alasan *Merchant* Membatalkan Pesanan



Sumber: Aplikasi *GrabMerchant*

Seiring waktu berjalan cara membatalkan pesanan mengalami perubahan yang memudahkan pihak pemilik rumah makan dalam melakukan pembatalan pesanan. Hal ini yang disampaikan oleh pengelola rumah makan: “dulunya kita harus isi formulir kalau mau membatalkan pesanan kalau sekarang sudah mudah, cukup kita ikuti langkah-langkah di dalam aplikasi” (Randi, Pemilik rumah makan, 15 November 2021, wawancara oleh penulis).

Dampak yang terjadi ketika pembatalan makanan dilakukan oleh pihak pengelola rumah makan atau restoran (*Merchant*) adalah kepada pihak konsumen yang harus menunggu pesannya atau harus mencari menu makanan ditempat yang lainnya. Seperti yang dikatakan oleh pihak konsumen: “biasa suka lama kita tunggu pesanan tiba-tiba ada pemberitahuan dari aplikasi kalau pesanan dibatalkan karena pengemudi tidak ditemukan” (Ririn Kasmawati, Konsumen, 15 November 2021, wawancara oleh penulis). Sehingga dengan begitu

sebelum pengelola rumah makan membatalkan pesanan terlebih dahulu menghubungi konsumen agar konsumen tersebut tidak menunggu pesannya dan juga tidak merugikan mitra pengemudi atau *driver*.

2. Pembatalan Pesanan Oleh Pihak Konsumen

Kejadian pembatalan pesanan yang dilakukan oleh konsumen dilakukan dalam berbagai keadaan yaitu sebagai berikut:

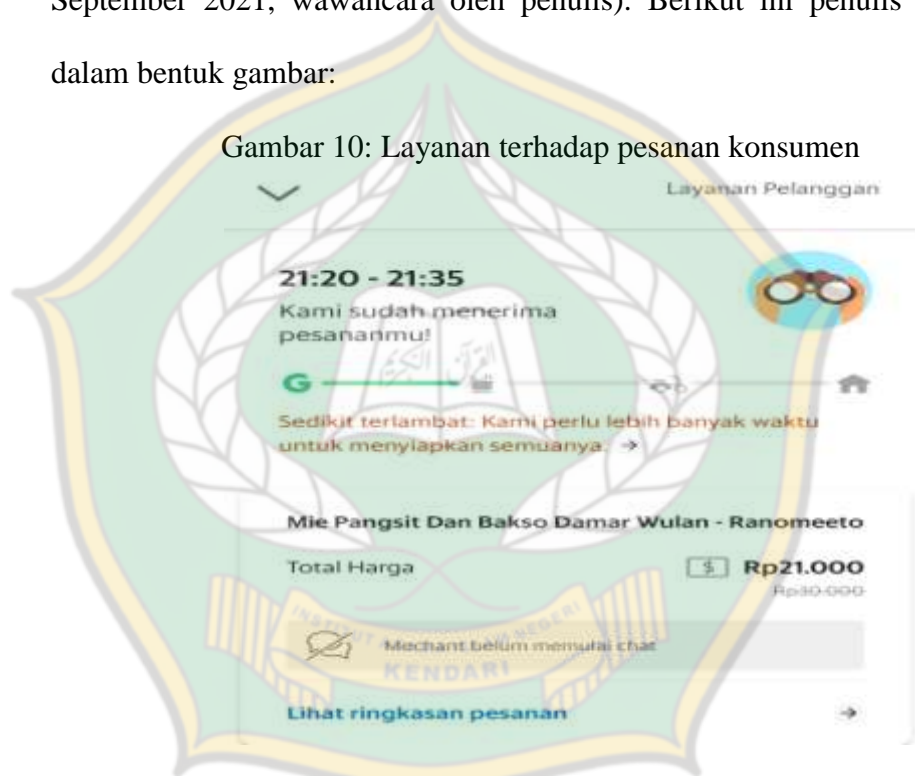
- a) Konsumen mengganti pesanan menu makanan atau mengganti rumah makan sehingga pesanan makanan yang pertama dibatalkan karena telah menemukan menu makanan di tempat lain.
- b) Konsumen lama menunggu pesanan yang tidak kunjung diantarkan di alamat tujuan pesanan.
- c) Konsumen melanjutkan aktivitasnya yang lebih prioritas tanpa menunggu lagi pesannya diantarkan sehingga kadang kala pesanan tersebut bukan termasuk lagi hal yang dinantikan kedatangannya.

Menurut penjelasan dari sejumlah informan penelitian menjelaskan bahwa beberapa alasan konsumen sehingga membatalkan pesanan yaitu konsumen salah dalam menuliskan alamat warung atau restoran yang dia inginkan atau warung tersebut telah tutup. Hal ini yang dijelaskan oleh konsumen dalam kutipan wawancaranya:

“kalau tentang membatalkan pesanan, pernah juga saya batalkan pesanan karena saya mau ganti warung makan karena agak jauh itu alamatnya warung, jadi saya ganti saja warungnya kebetulan makanannya sama saja yang saya pesan dengan yang pertama kali” (Sudea, konsumen, 8 November 2021, wawancara oleh penulis).

Alasan lain pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen yaitu keterlambatan pengantaran makanan dan konsumen ada aktivitas mendadak sehingga tidak menunggu lagi pesanan. Hal ini yang dijelaskan oleh konsumen lainnya. “itulah kekurangannya pesan makanan online sering terlambat datangnya, apalagi kalau kita sudah lapar jadi malas tunggu lagi” (Ririn Kasmawati, Konsumen, 1 September 2021, wawancara oleh penulis). Berikut ini penulis akan dalam bentuk gambar:

Gambar 10: Layanan terhadap pesanan konsumen



Gambar di atas dapat dijelaskan bahwa ketika konsumen memesan makanan terkadang memerlukan waktu cukup lama untuk dipersiapkan dan diantarkan pesannya. Keterlambatan pengantaran makanan membuat konsumen menjadi kurang nyaman terhadap pelayanan pihak Grab, di satu sisi terkadang konsumen harus melanjutkan kembali aktivitasnya tanpa harus menunggu lagi pesannya. Hal ini yang dikatakan oleh konsumen:

“jengkel juga kalau pesannya kita belum sampai..kita mau tunggu lama dan kita ada pekerjaan juga yang mau diselesaikan. Jadi kadang itu saya tinggal saja. Biasanya kan saya pesan antar lalu bayar di tempat jadi saya tidak terlalu khawatir kalau mereka tidak antarkan atau saya tinggal pergi saja pesananku karena tidak rugi juga secara materi” (Ririn Kasmawati, Konsumen, 15 November 2021, wawancara oleh penulis).

Sehingga kondisi seperti itu membuat beberapa konsumen tidak sabar menunggu lagi pesannya dan bermaksud membatalkan pesannya. Hal ini seperti tercantum pada berikut ini:

Gambar 11: Alasan konsumen membatalkan pesanan



Sumber: Aplikasi *Customer Grab*

Menurut sistem operasional dalam aplikasi pemesanan makanan pada aplikasi Grab menjelaskan bahwa ketika makanan sudah dikemas oleh pihak rumah makan lalu diantarkan oleh pihak *driver*, kemudian dalam proses pengantaran ke tempat tujuan tiba-tiba pihak konsumen ingin membatalkan pesanan apapun kondisi dan alasannya maka proses pembatalan pesanan tidak dapat dilakukan. Hal ini sesuai gambar yang peneliti cantumkan berikut ini:

Gambar 12: Mekanisme pembatalan pesanan



Sumber: Aplikasi *Customer* Grab

Berdasarkan kendala yang terjadi dalam membatalkan pesanan yang terlanjur dipesan konsumen maka upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah mengalihkan bentuk pesanan tersebut menjadi kategori pesanan fiktif sehingga melalui pesanan fiktif maka yang bisa membatalkan pesanan fiktif hanyalah pihak *driver* grab dengan berbagai ketentuan yang telah diatur oleh pihak Grab.

3. Pembatalan Pesanan Oleh Pihak *Driver*

Berdasarkan data yang penulis temukan dilapangan bahwa terdapat beberapa alasan pihak *driver* melakukan pembatalan pesanan konsumen, yaitu sebagai berikut:

- a) Lokasi pelanggan yang cukup jauh dan cuaca sedang tidak kondusif (Hujan deras)
- b) Terjadi gangguan teknis pada aplikasi sehingga pesanan otomatis terbatalan dengan sendirinya.

- c) Dana *cash* yang dimiliki *driver* tidak mencukupi untuk membayar pesanan konsumen (sistem pembayaran *Cash On Delivery/COD*).
- d) Terjadi gangguan pada sepeda motor *driver* sehingga memerlukan penanganan di bengkel.
- e) Adanya pesanan fiktif yang berupa pesanan yang tidak serius memesan atau pesanan konsumen yang mereka ingin membatalkannya dengan berbagai maupun kondisinya.

Hal ini yang dijelaskan oleh beberapa *driver* mengenai alasan mereka dalam membatalkan pesanan konsumen. Berikut kutipan wawancaranya: “Pernah waktu itu saya batalkan pesanannya konsumen karena turun hujan. Itu hari hujannya deras dan lama sekali turunnya dan konsumen ini lagi buru-buru tidak mau menunggu lama” (Ilham, *Driver Grab*, 12 November 2021, wawancara oleh penulis). Hal ini pula yang dijelaskan oleh *driver* lainnya:

Kalau sudah hujan deras begitu kadang memang pesanan suka kami batalkan karena tidak mau ambil resiko keselamatan, tapi kadang juga karena hujan suka terganggu jaringan jadi susah kita masuk di aplikasi, dan kadang juga aplikasi suka rada-rada *error* jadi terkadang pesanan itu suka terbatalan dengan sendirinya. (Bara *Driver Grab*, 10 November 2021, wawancara oleh penulis).

Pernyataan *driver* di atas ditambahkan pula oleh *driver* lain mengenai pembatalan pesanan disebabkan gangguan teknis pada sepeda motor *driver* dan ketidakcukupan dana *cash* yang dimiliki oleh *driver*: “biasanya pesanan dibatalkan ketika kita ada kerusakan motor dan biasa juga tidak cukup uang yang kita pegang kalau pesanannya banyak” (Andi, *Driver Grab*, 10 November 2021, wawancara oleh penulis).

Dampak dari pembatalan pesanan dari pihak *driver* mengakibatkan kerugian bagi *driver* itu sendiri yaitu menurunkan *performa* atau rating dalam aplikasi grab. Hal ini yang dikatakan oleh pihak *driver* dalam kutipan wawancaranya: “Kalau kita sering batalkan pesanan maka punya rating kita di aplikasi akan menurun, kita bisa susah dapat orderan” (Bara, *Driver Grab*, 10 November 2021, wawancara oleh penulis).

Hal ini pula yang ditambahkan pula oleh *driver* lain bahwa mereka masih berusaha mengkomunikasikan kepada konsumen atas kendala yang *driver* alami:

“Kalau kita masih bisa komunikasi dengan konsumen, kita bisa bicarakan kendala kita alami sehingga tidak bisa menerima atau mengantarkan pesanan makanan dari konsumen, jadi kalau konsumen bersedia yang batalkan pesanan lewat aplikasi agar tidak berdampak ke *drivernya*” (Frendy, *Driver Grab*, 10 November 2021, wawancara oleh penulis).

Semakin sering *driver* membatalkan pesanan konsumen maka akan menurunkan *performa driver*, dampak lainnya akan semakin susah *driver* mendapatkan orderan-orderan selanjutnya (Grab.help.com).

Lain halnya dengan pembatalan pesanan karena adanya pesanan fiktif mempunyai mekanisme yang berbeda yang telah diatur oleh pihak Grab. Berdasarkan penjelasan *driver* bahwa orderan fiktif adalah pemesanan palsu dari konsumen dengan maksud bermain-main atau tidak serius dalam melakukan pemesanan makanan bahkan orderan fiktif sering terjadi pada konsumen yang tidak membutuhkan lagi pesannya padahal konsumen tersebut sudah memesan makanan dari pihak *merchant* (rumah makan). Orderan fiktif biasa terjadi dikarenakan dalam beberapa hal, yaitu:

- (a) Nomor Handphone konsumen tidak aktif dari awal pemesanan, ketika *driver* melakukan konfirmasi lebih lanjut ke pihak konsumen akan tetapi nomor yang dituju tidak dapat dihubungi.
- (b) Alamat yang tercantum di aplikasi merupakan alamat palsu atau alamat yang tidak *valid*. Ketika *driver* mengonfirmasi di awal respon konsumen begitu baik namun ketika dalam proses pengantaran pesanan yang terjadi adalah alamat yang dituju tidak sesuai bahkan wujud rumahnya tidak ditemukan.

Salah satu *driver* menceritakan pengalamannya dalam mendapatkan orderan fiktif:

Waktu itu dapat orderan namanya Setiawan (nama dalam aplikasi) mengorder dibelikan Ayam Wong Solo 5 Porsi. Tapi tiba-tiba di resto saya menelpon kembali konsumen guna memastikan kembali pesannya dan dia menambahkan pesanan minuman dingin. Sudah jelas saya bayar duluan dikasir pake uang sendiri, setelah diantar ditelpon-telpon tidak aktif nomornya, ditanyakan kepada tetangga tidak ada yang mengetahui akhirnya saya pulang dengan membawa makanan itu kembali dan dikasihkan dipanti asuhan. (Bara, *Driver Grab*, 10 November 2021, wawancara oleh penulis).

Hal serupa diceritakan oleh *driver* lainnya:

Saya juga pernah alami pesanan yang tidak serius, semacam main-main begitu, hanya tidak sampai jumlah banyak, sering kita lagi dalam perjalanan ke resto tiba-tiba di *cancel*, pernah juga kita telpon kembali tapi non aktif Hpnya. Yaa..resikonya driver sudah begitu sudah biasa dialami. (Andi, *Driver Grab*, 10 November 2021, wawancara oleh penulis).

Pemesanan makanan yang telah diterima oleh *driver* dan telah mendapatkan konformasi dari konsumen, namun setelah proses pengantaran makanan terjadi permasalahan tiba-tiba sang konsumen tidak bisa dihubungi oleh sang driver walaupun sudah dilakukan proses

komunikasi melalui *GrabChat*, *Whatsapp* dan telepon. Selain itu orderan fiktif juga bermakna orderan yang dibatalkan sepihak oleh konsumen setelah proses pembelian makanan sudah dilakukan. Hal ini dijelaskan pula oleh *driver* mengenai hal tersebut:

Memang ada saja suka pesanan yang tidak jadi diantar, macam-macam saja kendalanya, paling sering nomor tidak bisa dihubungi. Padahal kita sudah dalam perjalanan antarkan ini makanan, akhirnya kita pulang kembali lagi padahal sudah jauh kita jalan antarkan dirumahnya tapi lama kita menunggu tidak ada kabarnya. Dalam seminggu itu biasanya 2 kali dapat pesanan seperti itu (Ardi, *Driver Grab*, 15 Desember 2022, wawancara oleh penulis).

Pernyataan *driver* di atas ditambahkan pula oleh *driver* lainnya:

Sering sekali saya dapatkan begitu orderan fiktif. Jengkel juga kalau dapatkan seperti begitu, mereka tidak pikir kasihan usahanya kita belikan makanan, mengantri pesan makanannya, kita percepatkan juga antarnya supaya mereka tidak komplek, tapi kita tiba di lokasi biasa nomor sudah tidak aktif, kalau pun aktif tidak respon chat atau teleponnya kita (Mahendra, 15 Desember 2022, wawancara oleh penulis).

Penulis perlu menjelaskan bahwa akibat dari orderan fiktif akan menimbulkan dampak langsung kepada pihak *driver* sehingga penulis perlu pula menjelaskan tentang penanganan yang dilakukan *driver* ketika mendapatkan orderan fiktif, yaitu sebagai berikut:

a) Akibat dari orderan fiktif

Pembatalan pesanan makanan secara sepihak dari konsumen tanpa mengonfirmasi kepada pihak *Merchant* maupun *driver* akan merugikan pihak *driver*, yaitu antara lain:

(1) Tenaga

Akibat dari pesanan yang fiktif merugikan tenaga *driver* karena membelikan pesanan konsumen sampai rela mengantri

namun ketika diantarkan alamatnya tidak jelas bahkan hilang komunikasi. Hal ini yang disampaikan oleh *driver*: “mau orderan asli atau fiktif kalau dibatalkan ketika sudah kita membelikan pasti akan merugikan kita apalagi tengah hari begitu panas-panasan, kasihan kitanya sebagai *driver*” (Bara, *Driver Grab*, 10 November 2021, wawancara oleh penulis).

Hal ini pula ditambahkan oleh *driver* lainnya:

Seringkali memang saya dapatkan orderan fiktif, kalau diingat-ingat biasanya kalau ada orang yang pesan makanan lalu dihubungi tidak direspon rugi di tenaganya kita, karena biasa kita sudah menunggu lama, cari-cari alamatnya, apalagi di siang hari panas-panasan kasihan” (Bambang, *Driver Grab*, 17 Desember 2022, wawancara oleh penulis).

Kerugian tenaga yang dikeluhkan pihak *driver* ketika mendapatkan orderan fiktif menjadi hal yang selalu mereka jadikan bahan diskusi ketika mereka berkumpul sesama *driver*.

Hal ini yang disampaikan oleh *driver* dalam kutipan wawancaranya:

Hampir semua disini teman-temanku pernah mengalami orderan fiktif, biasanya itu kalau kita lagi berkumpul di beskem, teman-teman pada ramai kita cerita-cerita kejadian yang sering kita alami. Kami hanya bisa saling menyemangati saja karena hal itu memang sering terjadi ketika kita mengantar (Sulhan, *Driver Grab*, 17 Desember 2022, wawancara oleh penulis).

Walaupun orderan fiktif merugikan tenaga pengendara akan tetapi hal itu tidak menjadikan mereka hilang semangat dalam bekerja karena hal itu sudah menjadi resiko pekerjaan.

(2) *Financial*

Seringkali *driver* mengalami kerugian secara *financial* atas kejadian pembatalan sepihak dari konsumen yang tidak serius dalam memesan makanan, kerugiannya mulai dari nominal yang kecil hingga mencapai jumlah yang besar. Sang *driver* mengatakan: “rugi di bensin juga karena terlanjur jalan menuju tempat restorannya, rugi pulsa juga karena menelpon konsumen, kalau pesannya cuman 1 pasti kita makan sendiri tidak mungkin mau dikasihkan ke panti asuhan” (Andi, *Driver Grab*, 10 November 2021, wawancara oleh penulis). Hal ini pula ditambahkan oleh *driver* lainnya: “orderan fiktif itu rugi di tenaga karena kita jauh-jauh kita antarkan, habis dibensin dan capek cari alamat, mana hujan atau panas-panasan” (Samsir, *Driver Grab*, 15 Desember 2022, wawancara oleh penulis).

Seringkali pihak *driver* merugi ketika pesannya dalam jumlah kecil (misalnya 1 porsi makanan) karena makanan tersebut tidak cukup kalau akan diberikan dipanti asuhan, sehingga 1 porsi makanan tersebut hanya bisa di makan sendiri atau dibawa pulang kerumah sehingga tidak mendapatkan ganti rugi dari kantor Grab karena tidak memenuhi prosedur penggantian dana. Hal itu disampaikan oleh *driver*:

Pernah beberapa minggu yang lalu saya dapatkan begitu orderan fiktif. Dia pesan di aplikasi itu mintanya Ayam Wong Solo dan dibelikan minumannya. Pada saat saya belikan nomornya masih aktif, masih dia balas chatku

karena ada jenis minuman yang dia pesan tidak tersedia sehingga harus diganti namun pada saat saya antarkan di tempatnya, tiba-tiba dia tidak angkat teleponku, chat tidak dib alas. Dan pada waktu itu dia pesannya COD, akhirnya saya rugi mi lebih 30 ribuan. Soalnya kita mau bawa dipanti asuhan hanya satu saja, akhirnya biarkan saja nanti saya makan sendiri saja untuk makan siangku (Ruslan, *Driver Grab*, 17 Desember 2022).

Kerugian financial yang dialami oleh driver adalah kerugian dalam skala kecil, jika skala besar maka pihak driver dapatkan meminta penggantian dana di kantor Grab dengan dukungan foto dokumentasi bahwa dia telah melaksanakan prosedur dengan baik.

(3) Waktu

Ketika *driver* memperoleh pesanan makanan pasti *driver* akan melayani pesanan tersebut seperti menuju lokasi rumah makan, mengantri sampai proses pengantaran makanannya ke lokasi konsumen sehingga ketika dibatalkan pesanan tersebut maka akan merugikan pihak *driver*. Hal ini yang disampaikan oleh *driver*: “Kalau kita sedang sial lalu dapat orderan yang tidak jelas semacam itu pastinya kita kehilangan waktu karena orderan yang lain kita tidak bisa mengambilnya” (Bara, *Driver Grab*, 10 November 2021, wawancara oleh penulis).

Hal ini pula yang disampaikan oleh pihak *driver*: Kita antarkan kasihan ini pesanan lalu dia tidak respon, padahal kalau kita ambil pesanan lain atau antar yang lain kita tidak rugi di waktu seperti itu (Ruslan, *Driver Grab*, 17 Desember 2022, wawancara oleh penulis). Hal ini pula ditambahkan oleh

driver lainnya: “Rugi waktunya kita karena sudah capek-capek kita mengantri makanan, kita antarkan bahkan harus cepat-cepat, padahal ketika sampai dia tidak aktif nomornya” (Sulhan, *Driver Grab*, 17 Desember 2022, wawancara oleh penulis).

Kerugian waktu dialami *driver* karena mereka melayani konsumen yang tidak jelas maksudnya lalu mengabaikan pesanan yang lain bahkan para pengendara harus berburu waktu untuk bisa mendapatkan orderan sebanyak-banyaknya pada setiap hari. Hal ini yang disampaikan oleh *driver*: “Dalam satu hari itu biasa saya order makanan 10 kali, kalau lagi rame orderan bisa sampai 20 kali mengantar. Hanya kalau orderan fiktif itu kadang satu hari itu tidak ada, tapi biasanya dalam seminggu 2 kali” (Ardi, *Driver Grab*, 15 Desember 2022, wawancara oleh penulis).

Hal ini pula ditambahkan oleh *driver* lainnya: “Tidak selalu ada orderan fiktif, kadang-kadang seminggu itu 2 kali sampai 3 kali kalau lagi sial saja. Hanya orderan begitu kasih rugi waktunya kita mengantar, karena bisa kita gunakan untuk mengantar orderan yang lain” (Mahendra, *Driver Grab*, 15 Desember 2022, wawancara oleh penulis).

Kerugian waktu yang dialami *driver* dikarena waktu yang digunakan terbuang sia-sia hanya untuk melayani konsumen yang tidak berhasil diantarkan makanannya.

b) Penanganan terhadap orderan fiktif

Orderan fiktif memerlukan penanganan yang melibatkan pihak Grab sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan oleh pihak Grab. Hal ini yang disampaikan oleh *driver* terkait penanganan masalah tersebut: “Kalau misalkan ada konsumen yang batalkan pesanan tapi kita sudah terlanjur dibeli maka nanti akan digantikan dengan pihak kantor” (Ilham, Driver Grab, 3 September 2021, wawancara oleh penulis). Penjelasan driver lainnya mengemukakan hal yang sama tentang pengalaman pribadinya dalam penanganan orderan palsu yang diselesaikan dengan cara yang baik oleh pihak kantor Grab:

Waktu itu ada yang pesan nasi padang 3 porsi, sepertinya waktu itu dia terburu-buru menunggu jemputan mau berangkat sehingga pesan juga makanan untuk perjalanannya. Tapi setelah saya hubungi kembali sudah tidak aktif. Akhirnya saya telpon *call center* supaya orderan saya bisa dapat penanganan dari kantor. Lalu saya diarahkan untuk memberikan makanan itu ke panti asuhan dan diminta menyimpan struknya dan foto dipanti asuhan. (Frendy, Driver Grab, 28 Agustus 2021, wawancara oleh penulis).

Penjelasan informan di atas sejalan dengan aturan atau prosedur yang sudah ditetapkan oleh pihak *Grab*, dimana proses penyelesaiannya dilakukan dengan mengikuti sejumlah langkah-langkah yang akan penulis uraikan di bawah ini yakni sebagai berikut:

- 1) *Driver* perlu memastikan bahwa lokasi yang dituju sudah benar. Berikut ini penulis menampilkan dalam bentuk gambar:

Gambar 13: Penanganan ketika *driver* mendapatkan orderan fiktif



Sumber: Aplikasi *Driver Grab*

- 2) *Driver* dapat memberikan makanan tersebut ke panti asuhan terdekat.
- 3) *Driver* diharuskan menyimpan struk pembelian, tanda terima dan foto bersama pengurus panti asuhan atau pihak penerima makanan tersebut

Hal itu seperti yang dijelaskan oleh *driver*: “Kalau makanan yang sudah kita kasih dipanti asuhan maka kita harus simpan struk pembeliannya dan foto ketika di menyerahkan makanan dipanti asuhan, sebagai dokumentasi bahwa kita telah benar melakukan sesuai prosedur” (Samsir, *Driver Grab*, 15 Desember 2022, wawancara oleh penulis)

Setelah itu *driver* mengirim ketiga berkas tersebut ke menu bantuan pada aplikasi *Grab*. Sehingga pihak *Grab* akan melakukan proses penggantian dana. Apabila *driver* bisa memenuhi kelengkapan berkas-berkas tersebut sebelum jam 15.00 Wita, penggantian akan langsung dibayarkan di hari yang sama. Namun apabila lebih dari waktu tersebut

maka akan dibayar di hari berikutnya dan pembayaran akan langsung masuk ke dompet tunai *driver* (help.grab.com).

4.3. Tinjauan Hukum Islam Dalam Praktik Jual Beli Makanan Pada Aplikasi Grab Kota Kendari

Aplikasi Grab mempunyai fitur yang memfasilitasi pemilik rumah makan/restoran dalam memasarkan makanannya yaitu *GrabMerchant*. Fitur tersebut dapat digunakan untuk menyediakan menu-menu makanan yang dipasarkan secara *online* sehingga konsumen atau pelanggan dapat memilih dan memesan sajian makanan tersebut kemudian diantarkan ditempat tujuan. Disamping itu, fitur tersebut dapat pula digunakan untuk membatalkan pesanan dari konsumen dengan berbagai alasan menurut pihak pengelola rumah makan. Proses pembatalannya dengan mengikuti langkah-langkah dalam fitur *GrabMerchant*.

Sebagaimana telah dijelaskan di temuan data penelitian bahwa alasan yang menjadikan pihak pengelola rumah makan (*Merchant*) dibolehkan dalam membatalkan pesanan konsumen yaitu ketika pihak *driver* tidak kunjung datang mengambil pesanan makanan untuk konsumen yang telah dipersiapkan oleh pihak *Merchant*. Hal ini dibenarkan karena pihak pengelola rumah makan sudah melaksanakan kewajibannya dalam menyiapkan pesanan dari konsumen namun karena pihak *driver* tidak kunjung datang mengambilnya maka menjadi hak bagi pihak pengelola rumah makan untuk membatalkannya agar makanan tersebut bisa diberikan kepada pembeli atau konsumen yang lainnya karena pada dasarnya makanan tidak bisa disimpan terlalu lama dikhawatirkan akan mengalami kerusakan.

Berdasarkan penjelasan dari ketentuan layanan Grab bahwa pengelola makanan dapat tidak merespon pesanan dari konsumen jika terjadi salah satu dari hal-hal berikut:

- a) Konsumen tidak terjangkau di telepon pada saat panggilan untuk mengkonfirmasi pesanan atau tidak dapat dihubungi.
- b) Jika lokasi pengiriman yang diminta jatuh di luar zona pengiriman yang ditawarkan dalam Aplikasi.
- c) Terdapat kekurangan informasi, arahan atau
- d) Otorisasi dari Anda pada saat pengiriman, atau
- e) tidak tersedianya makanan yang dipesan.
- f) Harga makanan dan minuman yang dicerminkan dalam Aplikasi ditentukan semata-mata oleh Pedagang GrabFood dan didaftarkan hanya untuk informasi ((grab.com)).

Pihak Grab sangat terbuka menerima masukan dari pengaduan masyarakat atau konsumen terhadap kualitas layanan rumah makan atau restoran (*Merchant*), pihak Grab akan mengambil tindakan serius ketika ada rumah makan atau restoran yang menjual makanan yang mengandung daging hewan terlarang seperti anjing, buaya, hiu, ikan pari, kadal, kalajengking, kelelawar, kucing, kura-kura tempurung lunak, musang, tikus, tokek, trenggiling, ular dan lain sebagainya (Grab.help.com).

Konsumen merupakan masyarakat yang mempergunakan aplikasi Grab untuk memesan makanan yang sukainya melalui jasa pengantar atau biasa disebut *driver Grab*. Dalam prosesnya terjadi kesepakatan bersama antara konsumen dengan pihak driver untuk diantarkan pesannya ke tempat

tujuan. Pihak driver berkewajiban mengantarkan pesanan makanan tersebut dan berhak mendapatkan upah atas usaha yang dilakukan tersebut sedangkan pihak konsumen berhak memperoleh pesanan sesuai keinginan dan berkewajiban membayar usaha pihak driver.

Dari sini dipahami secara jelas, bahwa akad atau kesepakatan tidak boleh bertentangan dengan syariat Islam. Dalam hadits Nabi bersabda:

وَالْمُسْلِمُونَ عَلَى شُرُوطِهِمْ إِلَّا شَرْطًا حَرَّمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا...

Artinya:

...dan kaum muslimin terikat dengan syarat-syarat mereka kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram (H.R. Imam al-Tirmidzi dari 'Amr bin 'Auf al-Muzani)

Berdasarkan hadis di atas dijelaskan pentingnya akad atau kesepakatan perjanjian yang menjelaskan adanya syarat-syarat yang harus dipenuhi. Sehingga apabila kesepakatan yang bertentangan dengan Islam bisa diubah bahkan harus dibatalkan. Sering kita mendengar bahwa “pembeli atau konsumen itu adalah raja” sehingga tidak jarang kita jumpai beberapa kasus dalam praktik jual beli secara langsung konsumen melakukan pembatalan pembelian. Hal ini pula tidak terlepas pada praktik jual beli secara online atau secara khusus pesan antar makanan di aplikasi Grab yang sering terjadi pembatalan sepihak dari konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dipaparkan sebelumnya bahwa pembatalan pesanan yang dilakukan konsumen biasa terjadi pada orderan fiktif atau pemesanan palsu. Perbuatan tersebut dapat dimaknai pula dengan penipuan dan hal itu yang dilarang dalam Islam sebagaimana hadis nabi menjelaskan bahwa:

مَنْ غَشَّنَا فَلَيْسَ مِنَّا، وَالْمَكْرُ وَالْخِدَاعُ فِي النَّارِ

Artinya:

“Barangsiapa yang menipu, maka ia tidak termasuk golongan kami. Orang yang berbuat makar dan pengelabuan, tempatnya di neraka” (HR. Ibnu Hibban 2: 326. Hadits ini shahih sebagaimana kata Syaikh Al Albani dalam Ash Shahihah no. 1058).

Berdasarkan hadis di atas apabila dikaitkan dengan pembatalan yang dilakukan konsumen secara sepihak atau dikategorikan orderan fiktif maka hal itu berarti membohongi salah satu pihak, dan juga hal yang dilakukan konsumen tersebut dalam melakukan pembatalan sepihak yang berujung pada meruginya pihak *driver* padahal di dalam Islam melarang kita untuk membuat zolim kepada orang lain karena kezoliman merupakan hal yang dibenci oleh Allah dan bisa berdampak buruk terhadap pelakunya karena adanya ancaman Allah yang akan dimasukkan ke dalam neraka jahanam.

Berdasarkan uraian data penelitian bahwa menjelaskan bahwa konsumen melakukan pemesanan makanan yang tidak serius atau bermain-main bahkan dibeberapa kasus orderan fiktif sering terjadi pada konsumen yang tidak membutuhkan lagi pesanannya padahal konsumen tersebut sudah memesan makanan dari pihak *merchant* (rumah makan). Beberapa kasus orderan fiktif sering terjadi seperti halnya nomor handphone konsumen tidak aktif dari awal pemesanan, ketika *driver* melakukan konfirmasi lebih lanjut ke pihak konsumen akan tetapi nomor yang dituju tidak dapat dihubungi. Hal yang lainnya pula terkadang alamat konsumen yang tercantum di aplikasi merupakan alamat palsu atau alamat yang tidak *valid*. Ketika *driver* mengonfirmasi di awal respon konsumen begitu baik namun ketika dalam

proses pengantaran pesanan yang terjadi adalah alamat yang dituju tidak sesuai bahkan wujud rumahnya tidak ditemukan.

Perbuatan yang dilakukan beberapa konsumen tersebut merupakan proses pemesanan makanan yang tidak jelas dan dalam pandangan Islam termasuk praktek jual beli *Gharar* (tidak jelas). Perbuatan tersebut termasuk hal yang dilarang oleh Rasulullah sebagaimana sabda beliau yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah:

نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْحَصَاةِ وَعَنْ بَيْعِ الْغَرَرِ

Artinya:

“Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam melarang jual beli al-hashah dan jual beli gharar” (HR Muslim, No 1513)

Berdasarkan hadis di atas dapat dipahami bahwa melakukan jual beli dengan maksud bermain-main atau tidak serius dalam melakukan proses memesan makanan termasuk hal yang dibenci Rasulullah karena hal itu dapat merugikan orang lain. Syaikhul Islam Ibnu Taimiyah sendiri menyatakan, semua jual beli *gharar*, seperti menjual burung di udara, onta dan budak yang kabur, buah-buahan sebelum tampak buahnya, dan jual beli *al-hashaah* (yaitu: jual beli dengan melempar kerik/mengundi) seluruhnya termasuk perjudian yang diharamkan oleh Allah (Mukhtashar Al-Fatawa Al-Mishriyyah, Ibnu Taimiyah, Tahqiq Abdulmajid Sulaim, Dar Al-Kutub Al-Ilmiyah)

Sebagai pihak konsumen tidak selayaknya membatalkan pesanan makanan yang sudah di konfirmasi karena akan merugikan pihak rumah makan maupun pihak *driver*. Padahal sudah jelas ketentuan dalam aplikasi

Grab dalam memberikan penjelasan tentang aturan pemesanan makanan bahwa semua pesanan makanan dan pemesanan pengiriman yang ditempatkan pada Aplikasi (“Pesanan Makanan”) diperlakukan sebagai dikonfirmasi. Konsumen tidak berhak untuk membatalkan pesanan makanan setelah pesanan dikonfirmasi. Jika konsumen membatalkan pesanan makanannya setelah dikonfirmasi, konsumen tetap harus membayar biaya-biaya yang berlaku secara penuh, terlepas dari apakah pesanan tersebut telah disiapkan oleh penjual makanan (Grab Help Centre. Cara mengubah atau membatalkan pesanan. Retrieved from: <https://help.grab.com/merchant/id-id/4405202549913>. Diakses: 30 Januari 2022, Pukul 23.42 WITA)

Untuk menghindari keraguan, apabila konsumen telah memilih untuk mengambil sendiri pesanan makanan, konsumen akan dianggap telah membatalkan pesanan makanan dengan tidak mengambil pesanan tersebut dalam jangka waktu yang ditentukan dalam Aplikasi atau yang dikomunikasikan oleh pihak *driver* Grab. Baik *driver* Grab maupun pengelola makanan tidak bertanggung jawab untuk mempertahankan pesanan makanan untuk diambil oleh konsumen setelah jangka waktu tersebut telah berakhir (Grab Help Centre. Cara mengubah atau membatalkan pesanan. Retrieved from: <https://help.grab.com/merchant/id-id/4405202549913>. Diakses: 30 Januari 2022, Pukul 23.42 WITA)

Pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen memberikan efek negative kepada pihak *driver* seperti tidak menghargai jerih payah *driver* dalam membelikan pesanan konsumen sampai rela mengantri namun ketika diantarkan alamatnya tidak jelas bahkan hilang komunikasi. Bukan hanya

kerugian dari sisi tenaga namun secara *financial* pihak *driver* pun sangat dirugikan mulai dari nominal yang kecil hingga mencapai jumlah yang besar. Selanjutnya waktu *driver* terbuang sia-sia karena melayani orderan fiktif yang tidak memberikan keuntungan bagi *driver*.

Kerugian yang dialami pihak *driver* akibat orderan fiktif tersebut yang dalam praktek pemesanannya bermaksud hanya bermain-main atau tidak serius merupakan perbuatan yang membohongi dan menipu orang lain. Dalam Islam setiap penipuan maupun kebohongan merupakan jalan yang batil yang akan dicatat sebagai dosa akibat perbuatan yang dilakukannya. Oleh karena itu jangan sampai perbuatan kita itu semakin menambah dosa-dosa yang tadinya dosa kecil lambat laun besar karena perbuatan kita menyakiti hati orang lain khususnya saudara kita sesama muslim. Takutlah kita jangan sampai terjadi kita akan menjadi orang-orang yang dibenci oleh Allah karena kita menyakiti hati saudara kita. Hal ini yang ditegaskan di dalam QS Al Ahzab/33: 58 yang berbunyi:

وَالَّذِينَ يُؤْذُونَ الْمُؤْمِنِينَ وَالْمُؤْمِنَاتِ بَغَيْرِ مَا اكْتَسَبُوا فَقَدِ
أَحْتَمَلُوا بُهْتَنًا وَإِثْمًا مُّبِينًا

Terjemahnya:

Dan orang-orang yang menyakiti orang-orang mukmin laki-laki dan perempuan tanpa kesalahan yang mereka perbuat, maka sesungguhnya mereka telah memikul kebohongan dan dosa yang nyata” (Kementerian Agama RI, 2008).

Berdasarkan ayat di atas menjelaskan bahwa perbuatan menyakiti orang lain merupakan perbuatan yang dilarang oleh Allah karena hal itu termasuk hal merugikan orang lain. Walaupun ayat diatas ruang lingkupnya bersifat umum namun dapat pula menjadi renungan bagi kita sebagai umat muslim

bahwa begitu jelasnya ancaman Allah kepada hambanya yang berusaha melakukan perbuatan yang merugikan orang lain.

Dalam perspektif Islam ada yang dinamakan *Sadd adz-dzari'ah* yang merupakan salah satu metode pengambilan keputusan hukum (*istinbath al-hukm*) dalam Islam. Sebagian ulama ada yang menempatkannya dalam deretan dalil-dalil syara' yang tidak disepakati oleh ulama. Artinya metode *istinbath* yang diakui keberadaannya oleh para ulama untuk menetapkan hukum yang belum atau tidak ada nashnya adalah *sadd adz-dzari'ah*. Tujuan penetapan hukum secara *sadd adz-dzari'ah* adalah untuk memudahkan tercapainya kemaslahatan atau jauhnya kemungkinan terjadinya kerusakan, atau terhindarnya diri dari kemungkinan maksiat.

Ditematkannya *Sadd adz-dzari'ah* sebagai salah satu dalil dalam menetapkan hukum meskipun aturan dalam Islam (syara') tidak menetapkan secara jelas mengenai hukum suatu perbuatan, namun karena perbuatan itu ditetapkan sebagai wasilah dari suatu perbuatan yang dilarang secara jelas, maka hal ini menjadi petunjuk atau dalil bahwa hukum wasilah itu adalah sebagaimana hukum yang ditetapkan syara' terhadap perbuatan pokok. Selain itu dalam Surah An-Nur ayat 31 menjelaskan bahwa:

وَلَا يَضْرِبْنَ بِأَرْجُلِهِنَّ لِيُعْلَمَ مَا يُخْفِينَ مِنْ زِينَتِهِنَّ

Terjemahnya:

Dan janganlah mereka memukulkan kakinya agar diketahui perhiasan yang mereka sembunyikan (Kementerian Agama RI, 2019)

Berdasarkan ayat di atas menjelaskan bahwa hukum asal wanita memukulkan kaki di tanah itu boleh, namun karena menyebabkan perhiasannya yang tersembunyi dapat diketahui orang, sehingga akan

menimbulkan rangsangan bagi yang melihat dan mendengar, apalagi jika dilakukan di hadapan laki-laki yang bukan mahromnya sehingga bisa menjadi fitnah antara laki-laki dan wanita tersebut, maka perbuatan itu pun dilarang oleh Allah Ta'ala.

Berdasarkan penjelasan di atas, terlihat adanya larangan bagi perbuatan yang dapat menyebabkan sesuatu yang terlarang, meskipun pada dasarnya perbuatan itu boleh hukumnya. Dalam hal ini, dasar pemikiran hukumnya bagi ulama adalah bahwa setiap perbuatan itu mengandung dua sisi, pertama mendorong untuk berbuat, dan kedua sasaran atau tujuan yang menjadi *natijah* (kesimpulan/akibat) dari perbuatan itu, baik atau buruk. Jika natijahnya baik, maka segala sesuatu yang mengarah kepadanya dituntut untuk mengerjakannya. Sebaliknya, jika natijahnya buruk, maka segala sesuatu yang mendorong kepadanya juga buruk, karena dilarang.

Sebenarnya dalam praktek pesan antar makanan itu pasti mempunyai dampak positif, namun hal itu akan berdampak negatif ketika dalam proses pesan antar makanan merugikan salah satu pihak yang melakukan kegiatan tersebut. Berdasarkan penelitian dijelaskan bahwa keputusan melanjutkan atau membatalkan pesanan makanan bersifat subyektif bagi ketiga pihak (Pengelola rumah makan, driver dan konsumen). Masing-masing pihak dapat membatalkan dengan alasan tertentu dan akibat pembatalan tersebut ada yang dapat diterima secara baik namun ada juga yang berakibat merugikan salah satu pihak bahkan bisa mengakibatkan kemudhorotan yaitu pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen dan orderan fiktif. Dalam hukum Islam itu tidak boleh dilakukan karena merugikan orang lain.

Untuk menentukan pembatalan pesanan makanan pada aplikasi grab itu dilarang atau tidak, *sadd adz-dzari'ah* bisa menjadi sarana terjadinya suatu peristiwa lain yang dilarang, maka secara umum bisa dilihat dari 2 hal:

- 1) Motif atau tujuan yang mendorong seseorang untuk melaksanakan suatu perbuatan, apakah itu akan berdampak kepada sesuatu yang dihentikan atau diharamkan. Pada praktek pembatalan yang dilakukan oleh konsumen ada yang bermotifkan karena tidak serius dalam memesan makanan (mempermainkan driver), tidak sabar menunggu driver datang, dan kehilangan komunikasi atau kontak.
- 2) Akibat yang terjadi dari perbuatan, tanpa harus melihat kepada motif dan niat pelaku. Jika akibat atau dampak yang sering terjadi dari suatu perbuatan adalah sesuatu yang dilarang atau mafsadah, maka perbuatan itu harus dicegah. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan pembatalan pesanan yang dilakukan konsumen menimbulkan kerugian bagi driver yang sudah membawakan pesanan konsumen di tempat tujuan. Metode *Sadd adz-dzari'ah* adalah tindakan preventif yang akan menimbulkan perbuatan yang dilarang/mengarah ke perbuatan yang menimbulkan kemafsadatan pembatalan sepihak yang dilakukan konsumen itu hukumnya tidak boleh dikarenakan kemafsadatnya lebih banyak dibandingkan kemaslahatannya. Selain itu, dalam *sadd adz-dzari'ah* berhubungan dengan memelihara kemaslahatan dan menghindari kemafsadatan.