

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Lampiran 1:

INFORMAN PENELITIAN

No	Nama	Keterangan
1	Bara	Ketua Komunitas Quraiz/ <i>Driver Grab</i>
2	Andi	Sekretaris Komunitas SGBK (Solidaritas Grab Bike Kendari)/ <i>Driver Grab</i>
3	Frendy	<i>Driver Grab</i>
4	Ilham	<i>Driver Grab</i>
5	Ardi	<i>Driver Grab</i>
6	Mahendra	<i>Driver Grab</i>
7	Bambang	<i>Driver Grab</i>
8	Sulhan	<i>Driver Grab</i>
9	Ruslan	<i>Driver Grab</i>
10	Samsir	<i>Driver Grab</i>
11	Ririn Kasmawati	Konsumen
12	Sudea	Konsumen
12	Suryono	Penjual
14	Randi	Penjual

Lampiran 2:

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan : Bara

Jabatan : Ketua Komunitas Quraiz

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Berapa lama bapak menjadi mitra Grab? Jabatan anda saat ini komunitas Grab?	kurang lebih 4 tahun. Sebagai Ketua Komunitas Quraiz
2	Apa tugas atau hal yang dijalankan oleh ketua komunitas Grab?	Membantu dan juga memberi solusi ketika anggota komunitas ada masalah dalam setiap orderan yang ditangani.
3	Sebagai driver Grab merupakan pekerjaan pokok atau pekerjaan sampingan?	Sampingan tapi bisa dibilang Pekerjaan pokok juga karena lumayan penghasilannya
4	Menurut pengetahuan anda, jumlah driver Grab Kota Kendari saat ini?	Kalau jumlah driver juga banyak karena dalam komunitas itu biasanya beranggotakan 50 dan di kendari snediri komunitas banyak sekali
5	Apa saja kendala-kendala yang suka dihadapi ketika menjadi driver?	Kadang ada orderan yang nda aktif nomornya yang sengaja untuk coba-coba pesan. Ada juga yang biasanya diaplikasi restonya buka tapi di lapangan tutup, ada juga alamatnya nda sesuai di aplikasi.
6	Bagaimana misalkan ada kejadian makanan yang kita antarkan ke konsumen tidak sesuai dengan yang dia pesan? Apakah pernah ada kejadian seperti itu? Bagaimana cara menanganinya (apakah melalui aplikasi atau non aplikasi/langsung saja)?	karena pihak resto yang buat pesanan, kalau ada pengaduhan konsumen bisa lewat aplikasi atau lewat <i>driver</i> untuk kembali ke restonya.
7	Pada umumnya, apa saja penyebab yang mengakibatkan konsumen tidak dapat ditemui padahal sudah	Penipuan (orderan fiktif), ketiduran, lokasi tidak sesuai aplikasi dan nomor aktif tidak

	memesan makanan?	aktif
8	Apakah beda antara “pelanggan tidak bisa ditemui” dengan “pelanggan tidak dapat dihubungi”? Jika beda, bagaimana proses penanganan jika “pelanggan tidak dapat dihubungi”? (Mungkin bisa diperlihatkan prosesnya di dalam aplikasi!)	Menurut saya sama saja, kalau tidak bisa dihubungi berarti tidak bisa ketemu. Penangannya itu tergantung <i>drivernya</i> mau pesanan itu di makan sendiri atau mau dikasih ke panti asuhan karena itu tadi ada batasan menunggu
8	Bagaimana pengalaman anda tentang orderan fiktif?	“Waktu itu mba Setiawan (nama dalam aplikasi) mengorder dibelikan Ayam Wong Sola 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 dikasih 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” (Bara, <i>Driver Grab</i> , 10 November 2021, wawancara oleh penulis).
9	Bagaimana cara menangani ketika ada orderan fiktif? (Mungkin bisa diperlihatkan prosesnya di dalam aplikasi!)	Melapor ke pihak kantor grab untuk digantikan uang yang sudah pakai yang penting ada struk (bukti pembelian).
10	Apa akibat dari pesanan yang dibatalkan konsumen?	Tenaga sih saya rasa, mau orderan asli atau fiktif kalau dibatalkan ketika sudah kita membelikan pasti akan merugikan kita apalagi tengah hari begitu panas-panasan, kasihan kitanya sebagai <i>driver</i>
11	Apakah pernah bapak batalkan pesanan secara sepihak? Kalau iya,	Pernah, kalau sudah hujan deras begitu kadang memang pesanan suka kami batalkan karena tidak mau ambil resiko keselamatan,

	mohon dijelaskan alasannya!	tapi kadang juga karena hujan suka terganggu jaringan jadi susah kita masuk diaplikasi, dan kadang juga aplikasi suka rada-rada <i>error</i> jadi terkadang pesanan itu suka terbatalan dengan sendirinya
12	Apakah ada dampak yang didapatkan <i>driver</i> ketika sering membatalkan pesanan?	Ratingnya kita turun
13	Apa yang bapak lakukan supaya pembatalan itu tidak merugikan <i>driver</i> ?	Berusaha antarkan makanan dari konsumen dan komunikasi terus dengan mereka kalau ada masalah



TRANSKRIP WAWANCARA

Informan : Andi
Jabatan : Sekretaris Komunitas Solidaritas Grab Bike Kendari
(SGBK)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Berapa lama bapak menjadi mitra Grab	“kurang lebih 2 tahun”
2	Apa tugas atau hal yang dijalankan oleh ketua komunitas Grab?	“membimbing anggota, menjalankan program kerja, juga member solusi ketika anggota komunitas ada masalah
3	Sebagai driver Grab merupakan pekerjaan pokok atau pekerjaan sampingan?	Pekerjaan pokok
4	Menurut pengetahuan anda, jumlah driver Grab Kota Kendari saat ini?	Kami tidak tau jumlah mitra atau pengguna grab kalau hanya di kira-kira saja itu ada ribuan dan mitra lain itu juga tidak tau karena itu adalah data kantor, kami tidak diperbolehkan untuk dipublikasikan.
5	Apa saja kendala-kendala yang suka dihadapi ketika menjadi driver?	Kala kendala yang sering terjadi itu ya keterlambatan biasanya itu terjadi kalau biasanya ada masalah sama motor atau hujan ada juga dari resto karena saking banyaknya pelanggan jadi agak lama untuk menyiapkan pesanan.
6	Bagaimana misalkan ada kejadian makanan yang kita antarkan ke konsumen tidak sesuai dengan yang dia pesan? Apakah pernah ada kejadian seperti itu? Bagaimana cara menanganinya (apakah melalui aplikasi atau non aplikasi/langsung saja)?	Tidak semua driver mungkin yang mengalami tapi untuk di saya dan anggota pernah mengalami kalau kala ada seperti begitu ya kembali ke restonya untuk memastikan kembali.
7	Pada umumnya, apa saja penyebab yang mengakibatkan konsumen tidak dapat ditemui padahal sudah	Penipuan (orderan fiktif), ketiduran, lokasi tidak sesuai aplikasi dan nomor aktif tidak

	memesan makanan?	aktif
8	Apakah beda antara “pelanggan tidak bisa ditemui” dengan “pelanggan tidak dapat dihubungi”? Jika beda, bagaimana proses penanganan jika “pelanggan tidak dapat dihubungi”? (Mungkin bisa diperlihatkan prosesnya di dalam aplikasi!)	Menurut saya sama saja, kalau tidak bisa dihubungi berarti tidak bisa ketemu. Penangannya itu tergantung <i>drivernya</i> mau pesanan itu di makan sendiri atau mau dikasih ke panti asuhan karena itu tadi ada batasan menunggu
9	Bagaimana pengalaman bapak ketika menerima pesanan fiktif?	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.
10	Bagaimana cara menangani ketika ada orderan fiktif? (Mungkin bisa diperlihatkan prosesnya di dalam aplikasi!)	Melapor ke pihak kantor grab untuk digantikan uang yang sudah pakai
11	Apa akibat dari pesanan yang dibatalkan konsumen?	Selain tenaga, kita juga rugi di bensin karena terlanjur jalan menuju tempat restorannya, rugi pulsa juga karena menelpon konsumen, kalau pesannya cuman 1 pasti kita makan sendiri tidak mungkin mau dikasih ke panti asuhan”
11	Apakah pernah bapak batalkan pesanan secara sepihak? Kalau iya, mohon dijelaskan alasannya!	Pernah, biasanya pesanan dibatalkan ketika kita ada kerusakan motor dan biasa juga tidak cukup uang yang kita pegang kalau pesannya banyak
12	Apakah ada dampak yang didapatkan <i>driver</i> ketika sering membatalkan pesanan?	Rating turun, susah dapat orderan

13	Apa yang bapak lakukan supaya pembatalan itu tidak merugikan <i>driver</i> ?	Telepon atau chat konsumen, kasih tau kalau kita ada kendala
----	--	--



TRANSKRIP WAWANCARA

Informan : Frendy

Jabatan : *Driver* Grab

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Sudah berapa lama Anda bekerja sebagai driver Grab?	3 tahun
2	Sebagai driver Grab merupakan pekerjaan pokok atau pekerjaan sampingan?	Pekerjaan pokok karena dulu pernah jadi kuli-kuli bangunan
3	Apakah bisa diperkirakan dalam sehari itu (lebih banyak menerima orderan makanan atau orderan yang lainnya)	Biasanya tiap hari bisa sampai 10-13 kali orderan
4	Apakah bisa dijelaskan secara singkat mekanisme atau cara konsumen dalam memesan makanan via aplikasi grabfood?	Pertama download aplikasinya di Playstore lalu kita install dan ikuti langkah-langkah di dalam aplikasi
5	Selanjutnya, dijelaskan pula bagaimana mekanisme atau cara driver menindak lanjuti pemesanan konsumen tersebut?	Kami menerima pesanan kemudian ke rumah makan, ambil makanan lalu kita antarkan itu makanan
6	Sejauh pengalaman anda, manakah yang sering konsumen gunakan untuk pembayaran (apakah tunai atau non tunai (Ovo Cash)?	Kebanyakan tunai
7	Mohon dijelaskan cara membayar sistem tunai dan non tunai?	Kalau tunai ya COD kalau non tunai pakai ovocash
8	Selama menerima order Grab-Food, pernahkah Anda mendapatkan pemberitahuan layanan buruk?	Pernah itu hari karena keterlambatan pengantaran makanan
9	Bagaimana cara pembayaran makanan apabila sudah dipesan?	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
10	Apakah pernah ada yang batalkan pesanan?	Pernah, malahan sering tidak bisa dihubungi
11	Bagaimana cara menangani ketika ada konsumen yang membatalkan pesanan padahal sudah terlanjur dipesan atau ketika konsumen tidak bisa ditemui atau tidak ada komunikasi?	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.
11	Apakah pernah bapak batalkan pesanan secara sepihak? Kalau iya, mohon dijelaskan alasannya!	Pernah beberapa kali kalau ada masalah di motor atau cuaca tidak bagus seperti hujan
12	Apakah ada dampak yang didapatkan <i>driver</i> ketika sering membatalkan pesanan?	Rating bisa turun
13	Apa yang bapak lakukan supaya pembatalan itu tidak merugikan <i>driver</i> ?	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 <i>drivernya</i> .
--	--	---



TRANSKRIP WAWANCARA

Informan : Ilham

Jabatan : *Driver* Grab

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Sudah berapa lama Anda bekerja sebagai driver Grab?	Sudah hampir 1 tahun
2	Sebagai driver Grab merupakan pekerjaan pokok atau pekerjaan sampingan?	Pekerjaan sampingan karena kalau ada waktu kosongh saya antar orderan
3	Apakah bisa diperkirakan dalam sehari itu (lebih banyak menerima orderan makanan atau orderan yang lainnya)	Bisanya itu 10 kali sehari tapi biasanya lebih dan biasa juga kurang dari itu
4	Apakah bisa dijelaskan secara singkat mekanisme atau cara konsumen dalam memesan makanan via aplikasi grabfood?	Download aplikasi grab lalu di install
5	Selanjutnya, dijelaskan pula bagaimana mekanisme atau cara driver menindak lanjuti pemesanan konsumen tersebut?	Cek terus aplikasi grab, lalu terima orderan kemudian membeli makanan di rumah makan lau kita antarkan
6	Sejauh pengalaman anda, manakah yang sering konsumen gunakan untuk pembayaran (apakah tunai atau non tunai (Ovo Cash)?	Kebanyakan saya dibayar tunai
7	Mohon dijelaskan cara membayar sistem tunai dan non tunai?	Tunai itu seperti COD kalau non tunai itu bayarnya lewat aplikasi OVo cash
8	Selama menerima order Grab-Food, pernahkah Anda mendapatkan pemberitahuan layanan buruk?	Tidak pernah saya dapatkan..alhamdulillah
9	Apa masalah yang biasa terjadi saat pengantaran makanan?	Mungkin terlambat sampai pengantaran makanan. Kalau terlambat biasanya karena lama mengantri di rumah makan. Tapi biasa juga karena rumahnya

		pemesan susah kita temukan
10	Bagaimana cara menangani ketika ada konsumen yang membatalkan pesanan padahal sudah terlanjur dipesan atau ketika konsumen tidak bisa ditemui atau tidak ada komunikasi?	Kalau misalkan makanan kita pesan dibayar pake uang kita maka nanti digantikan dengan pihak kantor
11	Bagaimana permasalahan kualitas makanan yang di posting dengan kondisi realnya? Apakah pernah ada dapat orderan yang complain makanannya?	Sejauh ini belum pernah, kalau masalah complain konsumen tentang makanan seharusnya ke pihak rumah makannya, karena kami cuman mengantar makanan saja”
11	Apakah pernah bapak batalkan pesanan secara sepihak? Kalau iya, mohon dijelaskan alasannya!	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
12	Apakah ada dampak yang didapatkan <i>driver</i> ketika sering membatalkan pesanan?	Performa menurun
13	Apa yang bapak lakukan supaya pembatalan itu tidak merugikan <i>driver</i> ?	Komunikasi terus dengan konsumen supaya mereka tau alasan kita

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan : Suryono

Jabatan : Penjual

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pernah bapak membatalkan pesanan konsumen?	Pernah beberapa kali
2	Apa alasan sehingga pesanan itu dibatalkan?	Pesanan akan dibatalkan kalau <i>driver</i> tidak datang mengambil makanan yang sudah disediakan.
3	Apakah jenis atau varian makanan yang anda jual secara online?	Bakso, pangsit dan ayam lalapan
4	Apakah nama platform atau media tempat anda menjual makanan secara online?	Namanya itu Kaba Baso solo
5	Sejak kapan anda menjual makanan secara online?	Dari 2019 kalau tidak salah tahun 2020
6	Mengapa anda memilih berjualan secara online? Apakah ada keunikan tersendiri? Jika ada, seperti apa keunikan tersebut?	Saya rasa lebih mudah dan santai juga tidak harus kita pergi bawa-bawa makanannya kita
7	Menurut anda, apakah saja kelebihan dan kekurangan dari berjualan secara online?	Dari kebersihan makanan dan rasa makanannya juga
8	Bagaimana cara meyakinkan konsumen atau calon pembeli sehingga jualan makanan anda menjadi salah satu referensi untuk dibeli? Apakah punya cara tersendiri dalam memasarkannya? Atau apakah ada hal beda dari penjual-penjual lainnya?	Lewat penghubung atau bantuan dari pihak grab
9	Apakah syarat atau apa yang kita lakukan jika mau pesan makanan 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,, disitu juga

		banyak rumah makan yang terdekat atau terjauh jadi tinggal pilih saja mana yang mau pilih rumah makan dan makananya
10	Dapatkah dijelaskan bagaimana mekanisme atau sistem kerja samanya antara pihak penjual makanan dengan pihak grab sehingga sistem pembayaran non tunai tidak ada yang dirugikan dari kedua belah pihak? Atau keuntungan apa saja yang didapatkan selama adanya kerja sama antara pihak penjual dengan pihak grab?	Kalau saya lebih baik minta di transfer dulu atau driver membayar dulu kemudian sehabis mengantar proses bayarnya melalui ovocash



TRANSKRIP WAWANCARA

Informan : Randi

Jabatan : Penjual

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pernah bapak membatalkan pesanan konsumen?	Pernah
2	Apa alasan sehingga pesanan itu dibatalkan?	kadang juga pesanan dibatalkan ketika menu tidak tersedia atau sudah habis atau pengunjung dirumah makan sedang ramai dan juga biasanya sudah masuk jam istirahat atau sudah mau ditutup pelayanan pada hari itu
3	Apa jenis atau varian makanan yang anda jual secara online?	Bakso, pangsit dan nasi ayam
4	Sejak kapan bapak menjual?	Sudah menjelang 6 tahunan
5	Apa nama platform atau media tempat anda menjual makanan secara online?	Mie Pangsit Mas No
6	Sejak kapan anda menjual makanan secara online?	Sudah hampir 2 tahunan
7	Mengapa anda memilih berjualan secara online? Apa ada keunikan tersendiri? Jika ada, seperti apa keunikan tersebut?	Jualan online itu lebih praktis, dapat diketahui dipasarkan sama orang-orang jauh dan banyak orang
8	Menurut anda, apa saja kelebihan dan kekurangan dari berjualan secara online?	Kelebihannya penghasilan bertambah dari orderan, kalau kekurangannya mungkin persiapan bahan menyajikan orderan
9	Bagaimana cara meyakinkan konsumen atau calon pembeli sehingga jualan makanan anda menjadi salah satu referensi untuk dibeli? Apakah punya cara tersendiri dalam memasarkannya? Atau apakah ada hal beda dari penjual-penjual lainnya?	Caranya dengan membuat jenis makanan yang unik dan rasa yang tetap enak

10	Apa syarat atau apa yang kita lakukan jika mau pesan makanan online?	Download dulu aplikasi Grab karena disitu ada juga paket-paket promo di grab voucher
11	Sejauh pengalaman anda, apakah pernah ada kejadian atau komplek dari berbagai pihak...seperti halnya driver grab atau konsumen? Jika ada: a) Mohon dijelaskan komplek/kejadian seperti dari pihak driver grab b) Komplek/kejadian seperti dari pihak konsumen?	a. Pihak grab menginformasikan kepada konsumen ketika bersamaan menunggu pesanan b. Komplek konsumen ketika makanan yang mau dipesan sudah habis
12	Bagaimana tindak lanjut atas kejadian/komplek tersebut (cara penyelesaiannya)?	Pihak grab mendahulukan yang pertama dan pihak konsumen mengalihkan menu atau menawarkan menu yang lainnya
13	Sering kita lihat di beberapa media berita terjadi permasalahan dalam jual beli makanan secara online. Ketika memasarkannya di platform atau media penjualan terlihat begitu baik dan menarik dari sisi tampilan makanannya namun ketika konsumen membelinya tidak sama seperti yang dipasarkan (Konsumen merasa kecewa). Menurut anda, apa yang salah dari kejadian tersebut? Mengapa hal tersebut bisa terjadi	Biasanya gambar yang ditampilkan itu habis diambil dari google
14	Dari kejadian tersebut, Apa yang seharusnya dilakukan pihak penjual dan apa pula yang harus dilakukan pihak konsumen, serta apabila yang harus dilakukan oleh pihak drivergrab?	Penjual yang seperti itu kebanyakan berfikir agar makanan dia menarik untuk dilihat. Biasanya pembeli merasa kecewa karena tidak sesuai harapannya kalau dari driver itu hanya sebagai perantara saja jadi tidak terlalu terbebani
15	Bagaimana permasalahan kualitas makanan yang di posting dengan kondisi realnya? Apakah pernah mendapatkan keluhan dari konsumen	Kalau saya belum pernah karena jaga kualitas makanan saya. Mungkin itu penjual makanan lupa melengkapi makanannya semacam lalai begitu tidak dia senagaj, tapi ada memang juga biasa penjual yang menampilkan

		gambar makanannya sudah diedit sebegus-bagusnya sehingga kelihatannya sangat menarik sekali
--	--	---



TRANSKRIP WAWANCARA

Informan : Sudea

Jabatan : Konsumen

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa syarat atau apa yang kita lakukan jika mau pesan makanan online?	kita harus install dulu aplikasi grab di HP supaya bisa kita pesan makanan dari rumah
2	Apakah Anda sering menggunakan layanan Grab?	Iya sering kalau ada keperluan mau beli barang atau makanan
3	Manakah yang sering anda gunakan untuk pembayaran tunai atau non tunai (Ovo Cash)	Biasanya pake bayar langsung saja karena tidak ada saldo kalau bayar di ovocash
4	Menurut anda manakah yang paling sisi baiknya dan resikonya dalam melakukan pembayaran orderan	Kalau saya lebih baik bayar langsung supaya kita terima pesanan lalu kita bayar juga
5	Ketika memasarkannya di platform atau media penjualan terlihat begitu baik dan menarik dari sisi tampilan makanannya namun ketika konsumen membelinya tidak sama seperti yang dipasarkan (Konsumen merasa kecewa). Menurut anda, apa yang salah dari kejadian tersebut? Mengapa hal tersebut bisa terjadi?	Mungkin penjualnya lupa dalam mempersiapkan makanannya atau memang tidak ada makanan seperti itu. Dan yang merasa rugi itu dari pihak pembelinya soalnya beda dari yang kita mau
6	Dari kejadian tersebut, apakah masing-masing (penjual, driver grab, konsumen) mengalami kerugian dalam kejadian tersebut? Bisa dijelaskan masing-masing kerugiannya	Sebagai konsumen hanya bisa memberikan penilaian baik buruknya makanan yang kita dibawakan karena tidak bisa kita buka itu makanan pada saat diluar
7	Dari kejadian tersebut, Apa yang seharusnya dilakukan pihak penjual dan apa pula yang harus dilakukan pihak konsumen, serta apapula yang harus dilakukan oleh pihak driver grab?	Kalau saya hanya pembeli hanya bisa perhatikan saja makanan yang kita terima supaya apa yang kita pesan sama dengan yang datang
	Dari kejadian diatas, apakah anda pernah mengalaminya? Mohon diceritakan kronologinya diawal hingga akhir penyelesaiannya!	Tapi konsumen beda-beda yang ada yang komplek ada yang tidak komplek.

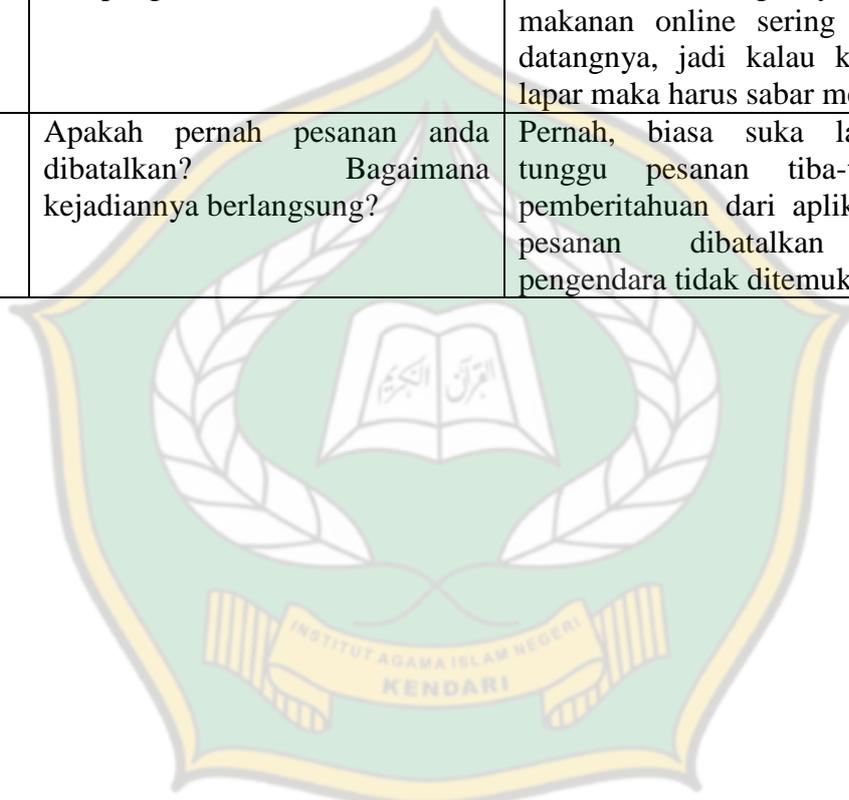
TRANSKRIP WAWANCARA

Informan : Ririn Kasmawati

Jabatan : Konsumen

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa syarat atau apa yang kita lakukan jika mau pesan makanan online?	Kita download dulu aplikasi Grab dihp nya kita
2	Apakah Anda sering menggunakan layanan Grab?	Sering kalau ada keperluan mau dipesan
3	Manakah yang sering anda gunakan untuk pembayaran tunai atau non tunai (Ovo Cash)	Pembayaran langsung
4	Menurut anda manakah yang paling sisi baiknya dan resikonya dalam melakukan pembayaran orderan	Lebih bagus kalau kita bayar langsung seperti COD begitu
5	Ketika memasarkanya di platform atau media penjualan terlihat begitu baik dan menarik dari sisi tampilan makanannya namun ketika konsumen membelinya tidak sama seperti yang dipasarkan (Konsumen merasa kecewa). Menurut anda, apa yang salah dari kejadian tersebut? Mengapa hal tersebut bisa terjadi?	Iya memang sering terjadi begitu. Mungkin karena pengaruh cara memfotonya atau kameranya bagus sehingga hasilnya bagus. Tapi rata-rata bagus kalau saya pesan hanya kadang rasanya kurang puas
6	Dari kejadian tersebut, apakah masing-masing (penjual, driver grab, konsumen) mengalami kerugian dalam kejadian tersebut? Bisa dijelaskan masing-masing kerugiannya	Lebih banyak rugi sama pembelinya karena itu kita tidak tau apakah yang difoto itu sama dengan hasilnya
7	Dari kejadian tersebut, Apa yang seharusnya dilakukan pihak penjual dan apa pula yang harus dilakukan pihak konsumen, serta apapula yang harus dilakukan oleh pihak <i>driver grab</i> ?	Masing-masing penjual dan pembeli berlaku jujur

8	Dari kejadian diatas, apakah anda pernah mengalaminya? Mohon diceritakan kronologinya diawal hingga akhir penyelesaiannya!	Saat ini belum pernah alami kalau makanan yang berbeda tapi kalau rasanya kadang kurang tidak seperti yang saya harapkan
9	Bagaimana cara pembayaran makanan apabila sudah dipesan?	Bayar ditempat karena lebih banyak saya bayar setelah makanan sudah saya terima, mau pake saldo di Ovo Cash tidak pernah terisi, kosong terus
10	Apa masalah yang biasa terjadi saat pengantaran makanan?	Suka terlambat datang pesanan. Itulah kekurangannya pesan makanan online sering terlambat datangnya, jadi kalau kita sudah lapar maka harus sabar menunggu
11	Apakah pernah pesanan anda dibatalkan? Bagaimana kejadiannya berlangsung?	Pernah, biasa suka lama kita tunggu pesanan tiba-tiba ada pemberitahuan dari aplikasi kalau pesanan dibatalkan karena pengendara tidak ditemukan



Lampiran 3:

DOKUMENTASI FOTO PENELITIAN



Gambar 1: Penulis sedang melakukan wawancara bersama Ketua Komunitas Quraiz (*Driver Grab*)



Gambar 2: Penulis sedang melakukan wawancara bersama Sekretaris Komunitas Solidaritas Grab Bike Kendari (SGBK)



Gambar 3: Penulis sedang melakukan wawancara bersama *driver* Grab



Gambar 4: Penulis sedang melakukan wawancara bersama *driver* Grab



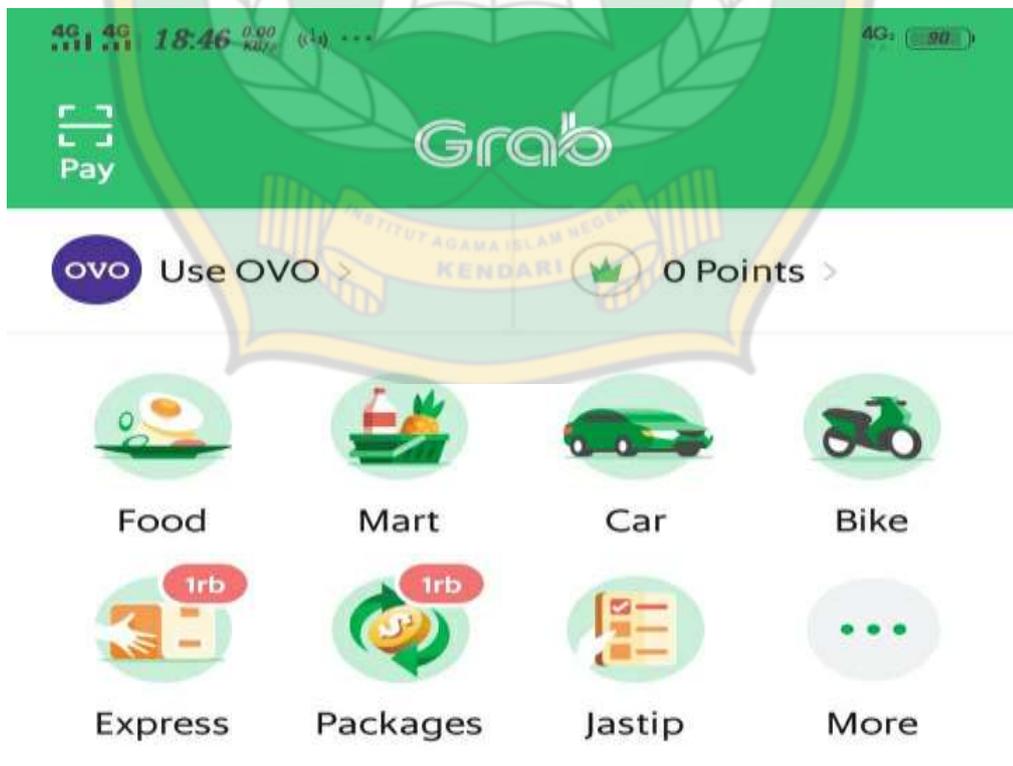
Gambar 5: Penulis sedang melakukan wawancara bersama pemilik rumah makan



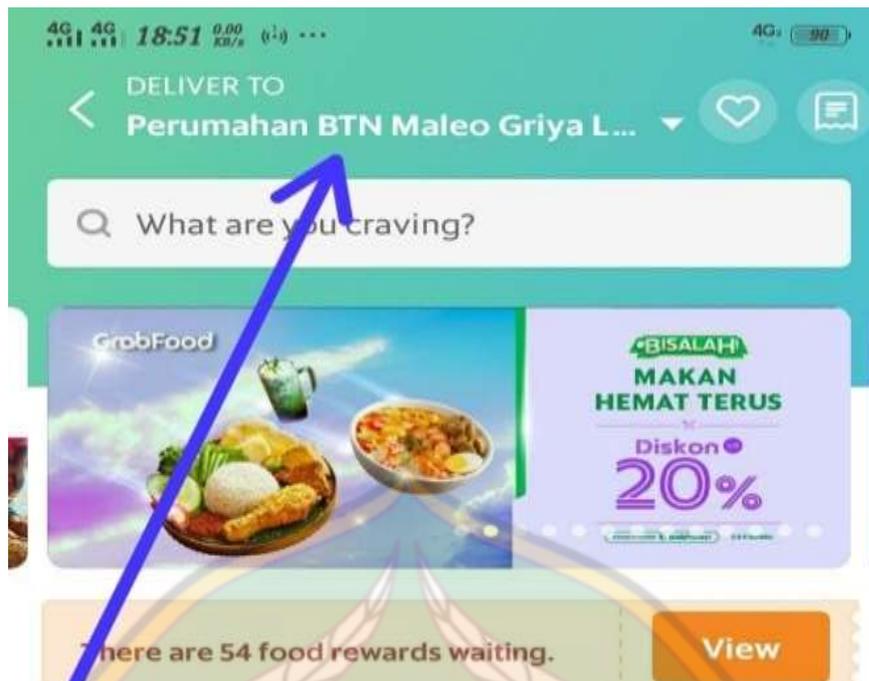
Gambar 6: Penulis sedang melakukan wawancara bersama pemilik rumah makan



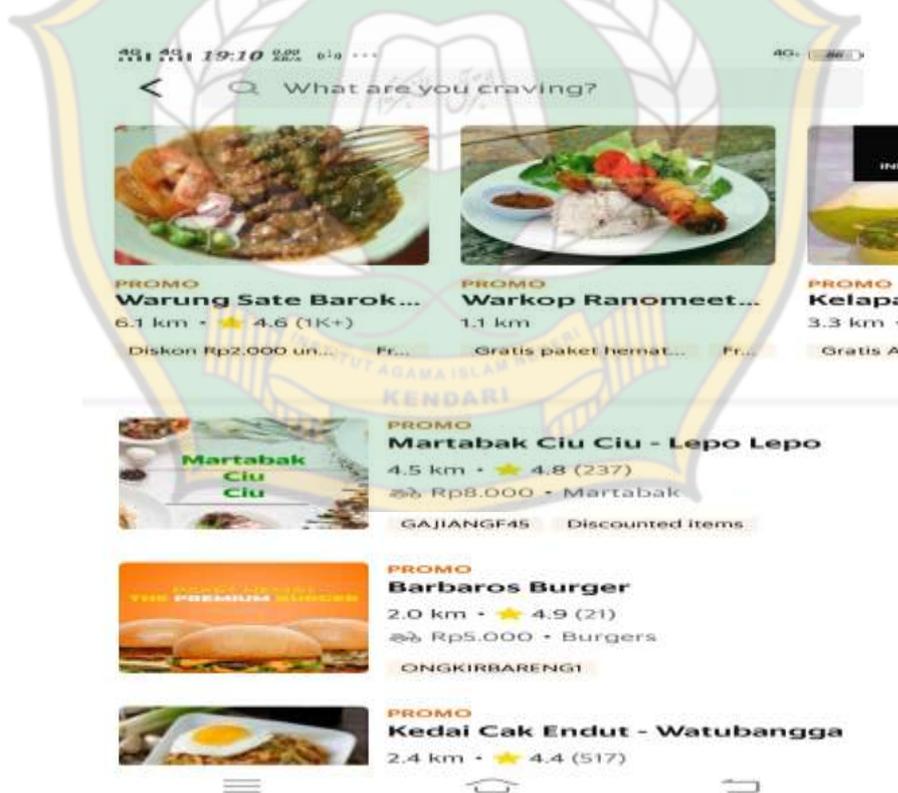
Gambar 7: Penulis sedang melakukan wawancara bersama konsumen



Gambar 8: Menu Utama Aplikasi Grab



Gambar 9: Pencarian alamat konsumen



Gambar 10: Pencarian nama restoran/rumah makan beserta jenis makanannya



Bakso Urat

22.500

Note to restaurant Optional

Add your request (subject to restaurant's discretion)

- 1 +

Gambar 11: Proses pemesanan makanan



Gambar 12: Proses Pengantaran Makanan



Gambar 13: Tampilan ketika driver tidak dapat menghubungi konsumen



Gambar 14: Cara mendaftarkan rumah makan/restoran di Aplikasi Grab



Gambar 15: Kantor Grab Centre Kendari



Gambar 16: Salah satu aturan yang diterapkan di Grab Centre Kendari



Gambar 17: Pihak *Driver* memberikan tanda tangan dokumen peneliti



Gambar 18: Peneliti sedang melakukan wawancara kepada pihak *driver*



Gambar 19: Peneliti sedang melakukan wawancara kepada pihak *driver*



Gambar 20: Peneliti sedang melakukan wawancara kepada pihak *driver*



Gambar 21: Peneliti sedang melakukan wawancara kepada pihak *driver*



Gambar 22: Peneliti sedang melakukan wawancara kepada pihak *driver*



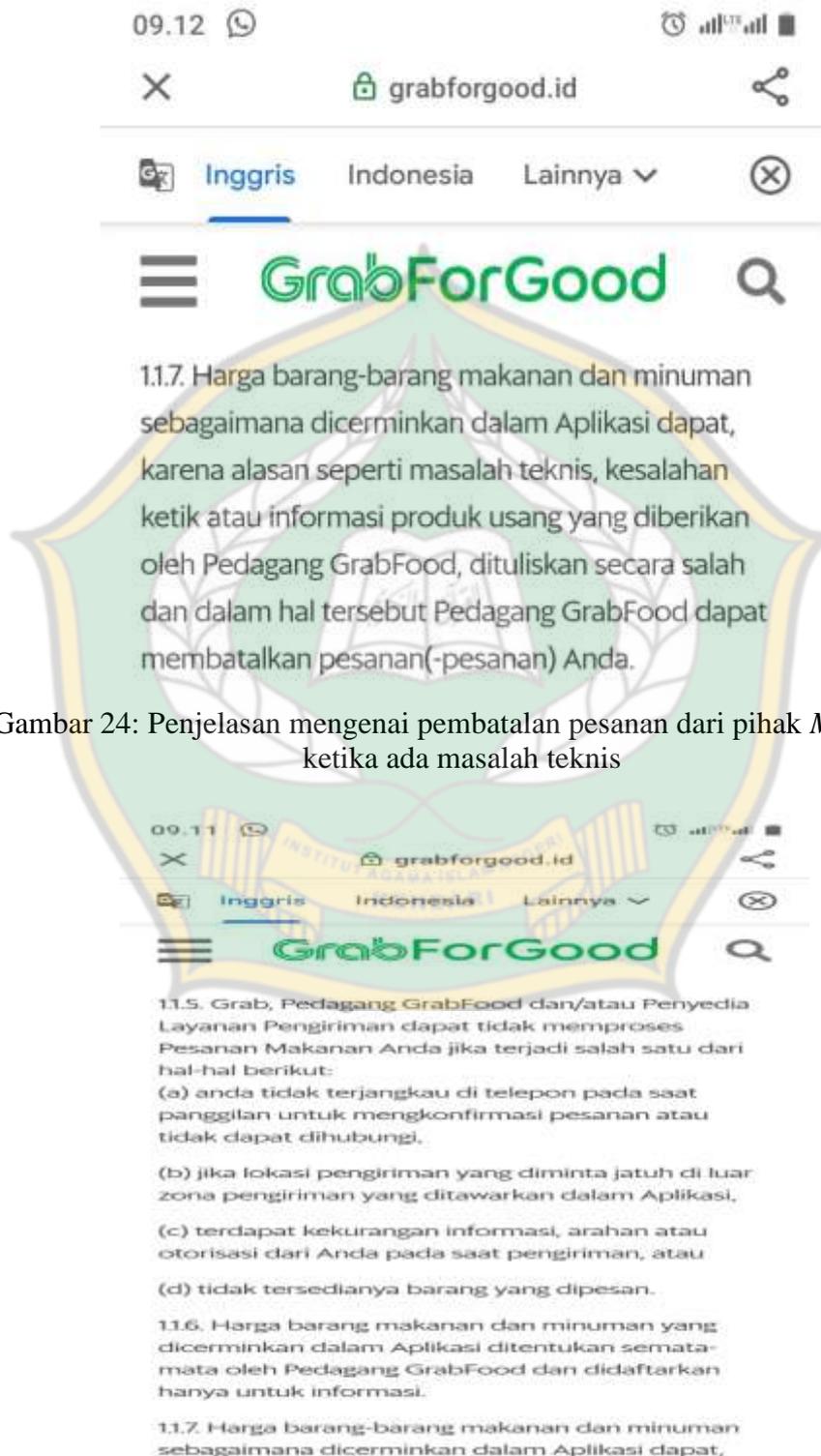
Gambar 23: Peneliti sedang melakukan wawancara kepada pihak *driver*



Lampiran 4:

KETENTUAN LAYANAN GRAB

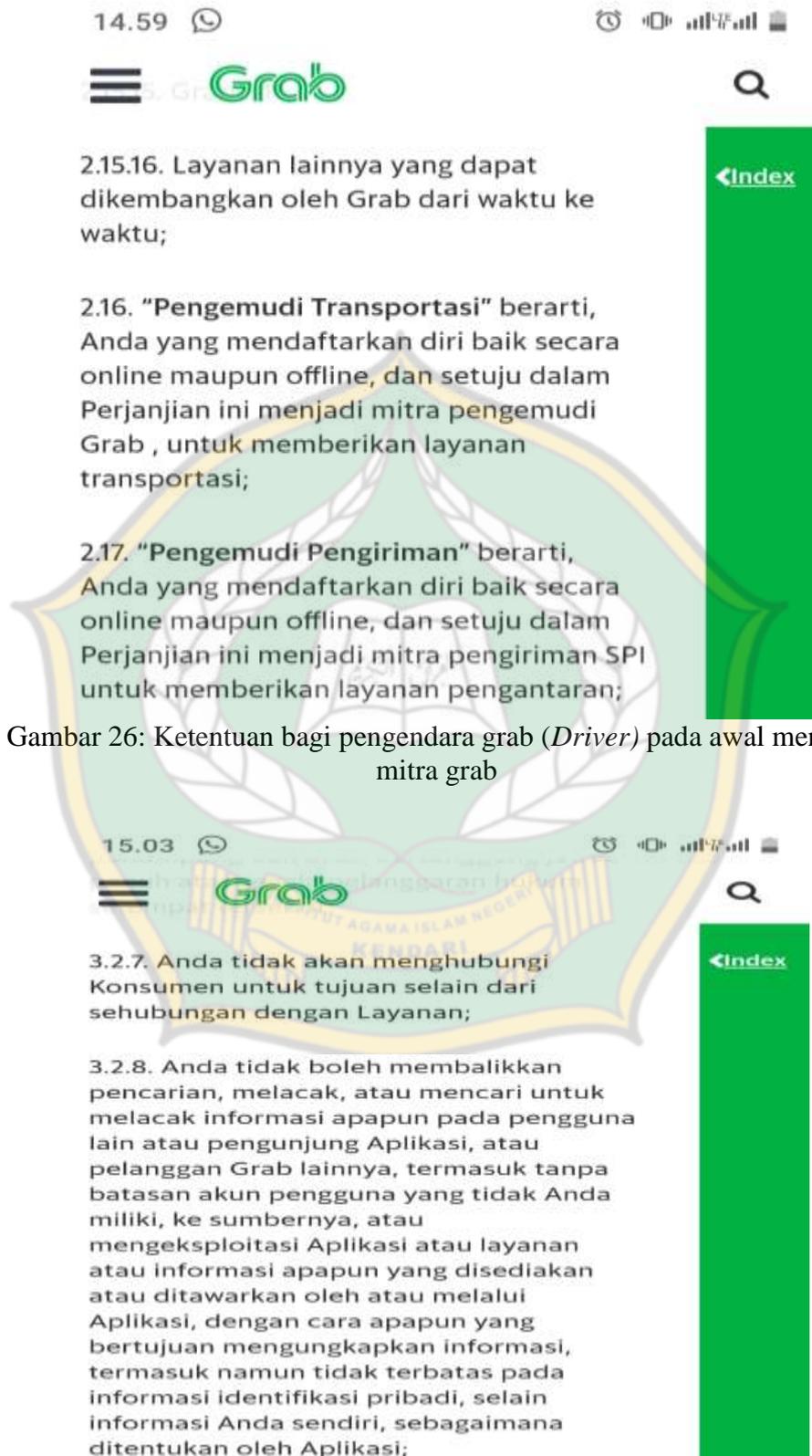
1. Pengelolah Rumah Makan (*Merchant*)



Gambar 24: Penjelasan mengenai pembatalan pesanan dari pihak *Merchant* ketika ada masalah teknis

Gambar 25: Ketentuan bagi pihak *Merchant* ketika melakukan pembatalan pesanan

2. *Driver* Grab



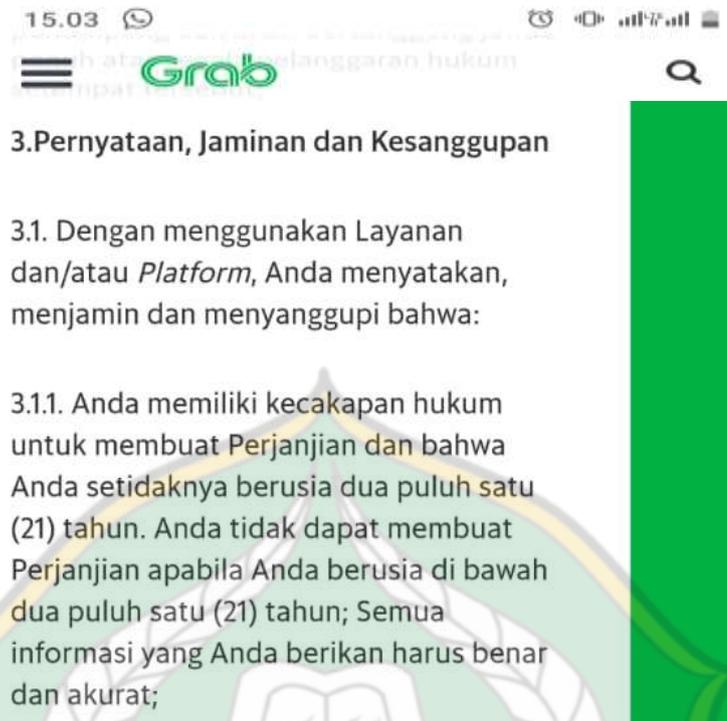
Gambar 26: Ketentuan bagi pengendara grab (*Driver*) pada awal menjadi mitra grab

Gambar 27: Ketentuan bagi pengendara untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan pihak Grab.



Gambar 28: Ketentuan layanan pembatalan pesanan konsumen dari pihak pengendara (*Driver*)

3. Konsumen



Gambar 29: Syarat khusus bagi konsumen ketika menggunakan aplikasi Grab



Gambar 30: Ketentuan layanan bagi konsumen ketika menggunakan aplikasi Grab



11.2. Semua pesanan makanan dan pemesanan pengiriman yang ditempatkan pada Aplikasi ("**Pesanan Makanan**") diperlakukan sebagai dikonfirmasi. Anda tidak berhak untuk membatalkan Pesanan Makanan Anda setelah pesanan dikonfirmasi. Jika Anda membatalkan Pesanan Makanan Anda setelah dikonfirmasi, Anda tetap harus membayar biaya-biaya yang berlaku secara penuh, terlepas dari apakah pesanan tersebut telah disiapkan oleh Pedagang GrabFood. Untuk menghindari keraguan, apabila Anda telah memilih untuk mengambil sendiri Pesanan Makanan, Anda akan dianggap telah membatalkan Pesanan Makanan dengan tidak mengambil pesanan tersebut dalam jangka waktu yang ditentukan dalam Aplikasi atau yang dikomunikasikan oleh Grab. Baik Grab maupun Penyedia(-Penyedia) Pihak Ketiga tidak bertanggung jawab untuk mempertahankan Pesanan Makanan untuk diambil oleh Anda setelah jangka waktu tersebut telah berakhir.

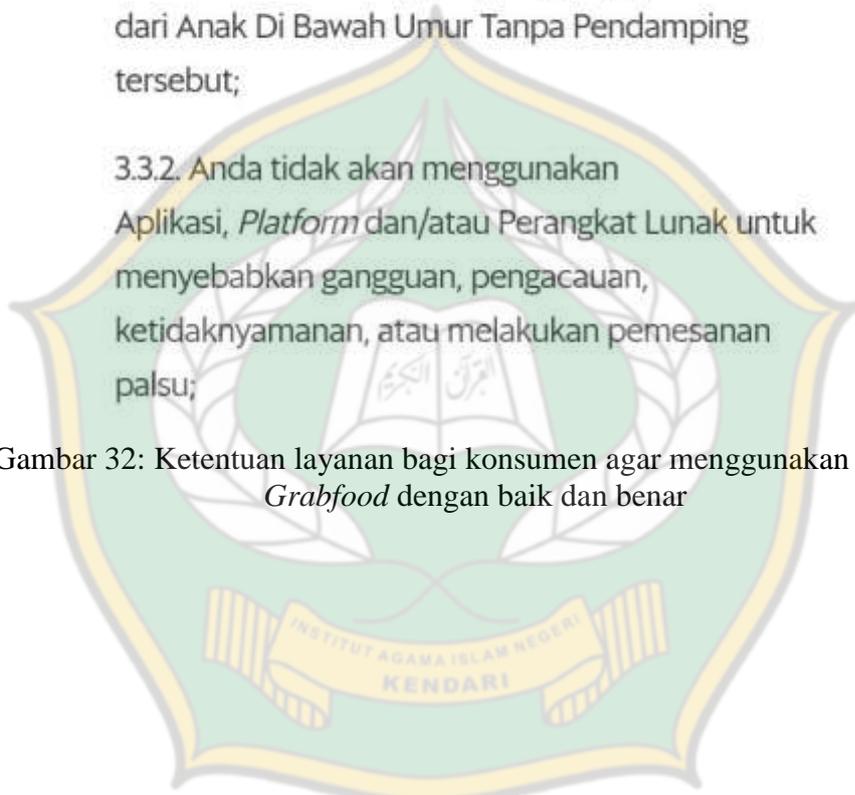
Gambar 31: Ketentuan pembatalan pesanan makanan yang sudah di konfirmasi pihak rumah makan



ini Anda akan menanggung tanggung jawab utama dari Anak Di Bawah Umur Tanpa Pendamping tersebut;

3.3.2. Anda tidak akan menggunakan Aplikasi, Platform dan/atau Perangkat Lunak untuk menyebabkan gangguan, pengacauan, ketidaknyamanan, atau melakukan pemesanan palsu;

Gambar 32: Ketentuan layanan bagi konsumen agar menggunakan layanan *Grabfood* dengan baik dan benar





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jl. Mayjend S. Parman No. 03 Kendari 93121

Website : balitbang sulawesitenggara prov.go.id Email: badan litbang sultra01@gmail.com

Kendari, 21 Juni 2021

K e p a d a

Nomor : 070/1931/Balitbang/2021
Sifat : -
Lampiran : -
Perihal : IZIN PENELITIAN.

Yth Walikota Kendari
Di -
KENDARI

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Syariah IAIN Kendari Nomor : 0241/In.23/FS/PP.00.09/06/2021 tanggal 02 Juni 2021 perihal tersebut diatas, Mahasiswa di bawah ini :

Nama : RISKA NURUL HIKMAH
NIM : 17020102015
Prodi : Muamalah
Pekerjaan : Mahasiswa
Lokasi Penelitian : Grab Center Kendari

Bermaksud untuk Melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Daerah/Sesuai Lokasi di atas, dalam rangka penyusunan KTI/Skripsi/Tesis/Disertasi, dengan judul :

"TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP JASA DELIVERY ORDER "FOOD" PADA APLIKASI GRAB KENDARI".

Yang akan dilaksanakan dari tanggal : 21 Juni 2021 sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati perundang-undangan yang berlaku.
2. Tidak mengadakan kegiatan lain yang bertentangan dengan rencana semula.
3. Dalam setiap kegiatan dilapangan agar pihak Peneliti senantiasa koordinasi dengan Pemerintah setempat.
4. Wajib menghormati adat Istiadat yang berlaku di daerah setempat.
5. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil penelitian kepada Gubernur Sulawesi Tenggara Cq. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sulawesi Tenggara.
6. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian surat Izin Penelitian diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

an. GUBERNUR SULAWESI TENGGARA
KEPALA BADAN PENELITIAN & PENGEMBANGAN
PROV. SULAWESI TENGGARA
SEKRETARIS

Dr. Drs. LA ODE MUSTAFA MUCHTAR M.Si

Rembata Tk I, Gol. IV/b
Nip. 19740104 199302 1 001

T e m b u s a n :

1. Gubernur Sulawesi Tenggara (sebagai laporan) di Kendari;
2. Dekan FS IAIN di Kendari;
3. Ketua Prodi Muamalah FS IAIN di Kendari;
4. Kepala Badan Kesbangpol Kota Kendari di Kendari;
5. Pimpinan Grab Center Kota Kendari Tempat;
6. Mahasiswa yang Bersangkutan.

SURAT KETERANGAN TELAH MENYELESAIKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hasriyanto
Jenis kelamin : Laki-laki
Jabatan : Ketua Komunitas SGBK (Solidaritas Grab Bike
Kendari)

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Riska Nurul Hikmah
NIM : 17020102015
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari

Mahasiswa tersebut diatas adalah benar-benar telah melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian studi dengan judul **“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa *Delivery Order* “Food” Pada Aplikasi Grab Kendari”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kendari, November 2021
Ketua Komunitas SGBK



Hasriyanto



RIWAYAT HIDUP



RISKA NURUL HIKMAH. Lahir di Buranga pada tanggal 05 November 1998, Jenis kelamin perempuan, Agama Islam. Penulis merupakan anak pertama dari 3 Bersaudara dari pasangan Ayahanda Imam Syafi'i & Ibunda Sunti. Penulis Menempuh pendidikan di SD negeri 14 Bonegunu mulai tahun 2005 sampai 2011. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP negeri 2 Bonegunu dan tamat tahun 2014. Kemudian pada tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Bonegunu dan tamat pada tahun 2017. Dan kemudian melanjutkan pendidikan di jenjang strata satu (S1) pada jurusan Hukum Ekonomi Syariah (HES) Fakultas Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

