DIMENSI SOSIAL PELANGGARAN KODE ETIK MITRA PENGEMUDI OJEK DARING GRAB KOMUNITAS SGS SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S. Sos) dalam Bidang Sosiologi

Oleh:
MUCHAMMAD ISVAN DE SYLVA PUTRA
NIM. I03216016

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
Januari 2023

PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Muchammad Isvan De Sylva Putra
NIM	: I03216016
Program Studi	: Sosiologi
Judul Skripsi	: Dimensi Sosial Pelanggaran Kode Etik Mitra Pengemudi Ojek Daring Grab SGS Sidoarjo.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Skripsi ini tidak pemah dikumpulkan pada lembaga pendidikan mana pun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi atas karya orang lain.
3. Apabila skripsi ini dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagai hasil plagiasi, saya berscdia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 5 Januari 2023
Yang Menyatakan

Muchammad Isvan De Sylva Putra
NIM. I03216016

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

nama	: Muchammad Isvan De Sylva Putra
NIM	: I03216016
program studi	: Sosiologi

yang berjudul : "**Dimensi Sosial Pelanggaran Kode Etik Mitra Pengemudi Ojek Daring Grab SGS Sidoarjo**", saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah diperbaiki dan dapat diujikan dalam rangka memperoleh gelar sarjana Ilmu Sosial dalam bidang Sosiologi.

Surabaya, 5 Januari 2023
Pembimbing



Husnul Muttaqin, S.Sos, M.S.I
NIP. 197801202006041003

PENGESAHAN

Skripsi oleh Muchammad Isvan De Sylva Putra dengan judul : **"Dimensi Sosial Pelanggaran Kode Etik Mitra Pengemudi Ojek Daring Grab SGS Sidoarjo"** telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan Tim Penguji Skripsi pada Selasa, 10 Januari 2023.

TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji I	Penguji II
Husnul Muttaqin, S.Sos, M.S.I	Dr. Iva Yulianti Umdatul Izzah, M.Si
NIP. 197801202006041003	NIP. 197607162008012022
Peenguji III	Penguji IV
Muchammad Ismail, S.Sos, MA	Amal Taufiq, S.Pd, M.Si
NIP. 198005032009121003	NIP.197008021997021001

Surabaya, 10 Januari 2023

Mengesahkan,
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan

Prof. Dr. H. Abd. Chalik, M.Ag
NIP. 197306272000031002

ABSTRAK

Muchammad Isvan De Sylva Putra, **2023**, *Dimensi Sosial Pelanggaran Kode Etik Mitra Pengemudi Ojek Daring Grab SGS Sidoarjo*. Skripsi Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampelsurabaya Januari 2023

Kata Kunci: Mitra pengemudi ojek daring, Pelanggaran Kode Etik, SGS Sidoarjo

Bekerja sebagai ojek daring bukanlah hal yang mudah, mereka juga mempertaruhkan nyawa di jalan raya. Hal ini kadang masih ditambah dengan kelakuan pelanggan yang bahkan tidak peduli bahwa mereka juga bekerja dengan memiliki aturan yang harus tetap dijalankan. Penelitian ini ada untuk memberikan pengetahuan kepada seluruh orang yang membutuhkan layanan ojek daring (ojek online) untuk mengubah sikap jika masih membutuhkan. Penelitian kualitatif ini disusun dengan metode purposive sampling sebagai cara mendapatkan data tujuannya agar mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian ini dan data itu didapat dari orang-orang yang sangat tahu betul seluk-beluk dari lingkup ojek daring, ditemukan beberapa kenyataan bahwa masalah yang sering terjadi pada ojek daring bahkan terjadi disebabkan karena kelakuan pelanggan yang lebih ingin mementingkan kepentingannya sendiri tanpa mempedulikan bahwa pekerjaan ojek juga memiliki aturan yang harus tetap dijalankan tidak peduli kondisi apapun. Mereka akhirnya hanya bisa memasrahkan diri dan menanggung sanksi dengan sabar. Karena sistem selalu memiliki kebijakan dan kebijakan akan berhubungan dengan reward dan sanksi, hasil yang didapat oleh peneliti adalah mayoritas pelanggaran kode etik terjadi karena sikap pelanggan yang mengabaikan kode etik ojek online dan bagi mitra yang terkena sanksi tidak dapat melakukan apapun kecuali berusaha, berkeliling ke area ramai. Apabila mitra terkena suspend maka hanya bisa menunggu estimasi waktu yang muncul diaplikas

Kata Pengantar

Bissmillahirrohmanirrohim. peneliti ucap syukur pada-Nya yang telah memberi keberkahan, kekuatan, hidayah, kemudahan, rezeki, rakhmat, kasih sayang dan tantangan kepada kami untuk menyelesaikan karya ilmiah tentang dimensi sosial teman-teman pengemudi ojek daring.

Peneliti sangat berterimakasih kepada seluruh dosen dan tenaga pendidik UIN Sunan Ampel Surabaya terutama dosen wali dan dosen pembimbing peneliti Bapak Husnul Muttaqin, S.sos, M.S.I yang sudah membimbing, mendidik dengan tegas dan mengkritik peneliti bahkan sejak semester 1

Makalah ilmiah ini peneliti susun dengan mendapatkan bantuan dari Allah SWT, teman-teman pengemudi ojek daring dan beberapa pihak yang lainnya. Kami harap karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi seluruh orang yang membaca.

peneliti tidak mampu membuat karya ilmiah yang sempurna dan tanpa kekurangan, kami hanya mampu menyusun karya ilmiah ini dengan maksimal dan kamipun tidak menutup kesempatan bagi pihak-pihak setelah kami untuk membantu menambah khazanah keilmuan berdasarkan atau berkelanjutan dari karya ilmiah ini dan kami bersedia menerima kritik dan saran apabila ada dalam penulisan karya ini yang keliru atau kurang.

Kami berdoa agar karya ilmiah ini bisa bermanfaat bagi kami, pembaca dan orang-orang yang mengetahui karya ini.

Sidoarjo, 4 Jnuari 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
ABSTRAK iv
Kata Pengantar v
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR ix
BAB I 10
PENDAHULUAN 10
A. Latar Belakang 10
B. Rumusan Masalah 10
C. Tujuan Penelitian 13
D. Manfaat Penelitian 13
E. Definisi Konseptual 14
F. Sistematika Pembahasan 15
BAB II 18
KAJIAN TEORETIK 18
A. Penelitian Terdahulu 18
B. Kajian Pustaka 22
C. Teori Fungsional Struktural Robert King Merton 25
BAB III 32
METODE PENELITIAN 32
A. Jenis Penelitian 32
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian 33
C. Pemilihan Subjek Penelitian 33
D. Tahap-Tahap Penelitian 38
E. Teknik Pengumpulan Data 39
BAB IV 44
DIMENSI SOSIAL PELANGGARAN KODE ETIK MITRA PENGEMUDI OJEK DARING SGS SIDOARJO DITINJAU DARI TEORI FUNGSIONALISME STRUKTURAL MILIK ROBERT KING MERTON 44
A. Gambaran Umum Kode Etik Mitra Pengemudi Ojek Daring Grab 44

B. Informasi Komunitas Bernama SGS Sidoarjo 79
C. Fungsi kode etik Grab untuk mitra pengemudi ojek daring SGS 83
D. Dampak kode etik *Grab* kepada mitra ojek daring SGS 88
E. Temuan Lapangan 90
BAB V 101
PENUTUP 101
A. Kesimpulan 101
B. Saran 101

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar nama dan keterangan narasumber …….28

Tabel 2 Peraturan kode etik umum dan kode etik bencana nasional ……49

Tabel 3 Peraturan kode etik untuk layanan *Grabbike* ……...58

Tabel 4 Peraturan kode etik layanan *GrabExpress* 65

Tabel 5 Peraturan kode etik untuk layanan *GrabFood* dan *GrabMart* …….70

Tabel 6 Informasi susunan pengurus komunitas SGS ……72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Lambang Komunitas SGS ……72

Gambar 2 Dokumentasi pertemuan rutin pengurus komunitas, anggota komunitas dan pihak Grab Indonesia ……..73

Gambar 3 Menu GrabAcademy yang ada di aplikasi setiap mitra pengemudi ….75

Gambar 4 Informasi dari aplikasi mitra pengemudi tentang anjuran keselamatan berkendara …….78

Gambar 5 Informasi dari aplikasi mitra pengemudi tentang anjuran keselamatan berkendara …….78

Gambar 6 Tampilan informasi kinerja mitra pengemudi pada aplikasi mitra pengemudi …….84

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kode etik dibentuk demi menjaga mitra pengemudi tetap berintegritas pada sisi profesi yang dia tekuni sehari-hari Berten K. 1994 mengatakan bahwa kode etik profesi merupakan norma yang telah ditetapkan dan diterima oleh kelompok profesi dan untuk mengarahkan atau memberikan petunjuk kepada para anggotanya, yaitu bagaimana "seharusnya" kelompok atau orang berprofesi tersebut berbuat dan sekaligus menjamin kualitas moral profesi yang bersangkutan di mata masyarakat untuk memperoleh tanggapan yang positif supaya tercipta dimensi pekerjaan atau dimensi orang profesional yang dapat menjamin kenyamanan dan keamanan orang lain yang berinteraksi langsung dengan profesi tersebut atau orang yang mengetahui profesi tersebut karena menurut Berten kode etik merupakan perkara norma, kelompok profesi dan keharusan tindakan dan sikap seseorang agar memperoleh tanggapan positif maka kode etik memiliki sifat yang mengikat dan memaksa seseorang yang atau orang di dalam kelompok profesi tersebut untuk berkelakuan dan bertindak sesuai apa yang diinginkan kan oleh kode etik, sebagaimana adanya sifat mengikat, memaksa, dan mengharuskan maka di dalam kode etik selalu ada penghargaan dan sanksi atau hukuman yang di berlakukan apabila seseorang atau orang di dalam kelompok profesi tersebut melanggar kode etik tersebut.

Profesi adalah sebuah kata yang merujuk kepada pekerjaan dari seseorang atau kegiatan yang dipilih orang tersebut sebagai salah satu cara orang tersebut untuk memenuhi kebutuhan hidup di dalam pekerjaan seseorang bisa telah menempuh atau mencapai keterampilan tertentu atau keahlian tertentu sebagai cara dia menjalankan pekerjaan tersebut dan sebagai cara untuk orang tersebut untuk menunjukkan bahwa dia layak menyandang predikat profesional atau amatir. Dimensi sosial profesi sangat lekat kaitannya dengan sikap profesional yang artinya orang tersebut memiliki keahlian teknis di bidang pekerjaan

tersebut, menurut Dedi Supriyadi (1998:95), arti profesi adalah suatu pekerjaan atau jabatan yang menuntut keahlian khusus, tanggung jawab, serta kesetiaan terhadap pekerjaan tersebut, berprofesi menjadi seorang pengemudi ojek daring tentu juga tidak luput dari diajarkannya beberapa keterampilan dan diajari beberapa hal-hal penting yang hal tersebut harus menjadi bekal mitra pengemudi untuk memberikan pelayanan jasa yang baik untuk pelanggan atau untuk menyelamatkan dirinya dari hal-hal yang tidak diinginkan saat berkeja di lapangan atau di jalan raya nanti.

Profesi dan kode etik merupakan kesatuan integritas yang tidak boleh dipisahkan karena menjalankan kegiatan profesional harus juga memandang kode etik sebagai pedoman pelaksnaan kerja karena integritas merupakan bersimbol atas kejujuran dan wibawa dari bentuk profesi yang dijalani salah satu ciri seseorang dianggap memiliki profesi karena integritas merupakan suatu simbol atas kejujuran dan wibawa dari bentuk profesi yang dijalani.

Mempelajari kode etik serta pelatihan daring yang disediain oleh penyedia layanan jasa merupakan bentuk dari mitra yang mau beradaptasi debgan kode etik, pelanggatan kode etik dapat diketahui dari perbuatan mitra yang tidak mengindahkan, mempelajari dan menerapkan kode etik kerja sebagai pedoman menjalankan pekerjaan tetapi pasti ada faktor-fakyor lain yang akhirnya membuat seorang mitra pengemudi ojek daring tersebut tidak mengindahkan kode etik profesinya sehingga ketika menjalankan pekerjaan justru bisa membahayakan dirinya, pelanggan ataupun orang di sekitarnya tidak mengerti apa yang menyebabkan dan karya tulis ini bertujuan untuk mengungkapkan apa yang memang mrnjadi faktor pemaksa seorang mitra yang seharusnya bersikap profesional malah menjadi mitra yang berkelakuan tidak baik atau tidak pantas dilakukan oleh seorang mitra yang bekerja secara profesional karena mereka berada dibawah naungan Grab.

Dalam sebuah pekerjaan selalu ada resiko yang tentu menjadi tantangan atau bahkan ketakutan tersendiri dari orang tersebut untuk berbuat melanggar norma atau patuh terhadap norma, di dalam pelanggaran kode etik mitra

pengemudi ojek daring resiko yang paling parah justru ada pada tingkat kehilangan nyawa dari seseorang karena mitra pengemudi ojek daring bisa saja melakukan tindakan yang melanggar beberapa norma sekaligus baik itu norma yang berlaku di masyarakat umum atau bahkan norma yang ada di dalam kode etik profesi itu sendiri terlepas dari keterpaksaan keadaan atau pengaruh dari luar diri seorang mitra pengemudi ojek daring yang telah memilih profesi ini harus mengetahui bahwa integritas pekerjaan itu harus tetap diterapkan walaupun keadaan eksternal memaksa seorang mitra pengemudi ojek daring untuk tidak mengindahkan norma-norma yang berlaku, tetapi apakah mitra pengemudi ojek daring tersebut memahami kode etiknya secara menyeluruh agar tidak terjadi risiko yang fatal di dalam pekerjaan maka dari itu ini menjadi objek kajian dari peneliti untuk mengungkap bagaimana penyebab pelanggaran kode etik terjadi? Dan bagaimana mitra pengemudi ojek daring menanggapi sanksi yang didapat akibat pelanggaran kode etik.

B. Rumusan Masalah

Peneliti tertarik untuk mengungkap urgensi dari kode etik mitra pengemudi ojek daring karena seharusnya pelanggaran dalam pekerjaan itu dapat diminimalisir dengan cara memperhatikan dan mementingkan aturan-aturan dalam pekerjaan, dengan memanfaatkan pengalaman yang dimiliki oleh peneliti juga berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka penelitian ini berfokus pada pada:

1. Bagaimana penyebab pelanggaran kode etik pekerjaan mitra pengemudi terjadi?
2. Bagaimana mitra pengemudi ojek daring SGS menanggapi sanksi yang didapat akibat pelanggaran kode etik?

C. Tujuan Penelitian

1. Ingin memahami bagaimana penyebab pelanggaran kode etik mitra pengemudi ojek daring di Sidoarjo studi kasus pada komunitas mitra pengemudi ojek daring SGS
2. Ingin memberitahu pelanggan atau calon pelanggan nantinya agar mereka menghormati profesi mitra ojek daring Grab beserta kode etiknya agar tidak disepelekan
3. Ingin memahami tingkat kepuasan kerja pada profesi mitra pengemudi ojek daring.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
    a. Mengaplikasikan dan menerapkan keilmuan Sosiologi yang didapat peneliti selama belajar di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
    b. Menambah wawasan peneliti dan pembaca tentang ilmu sosial.
    c. Pengembangan keilmuan sosial yang relevan disaat ini atau untuk masadepan nanti.
2. Manfaat Empiris
    a. Bermanfaat bagi orang-orang yang berminat untuk berprofesi sebagai mitra pengemudi ojek daring

b. Mendidik pelaku dan pengguna mitra pengemudi ojek daring bahwa kode etik merupakan hal penting
c. Memberikan informasi kode etik mitra pengemudi ojek daring agar dihormati oleh pengguna jasa mitra pengemudi ojek daring.

E. Definisi Konseptual

a. Pelanggaran berasal dari kata langgar dengan kata kerja melanggar yang artinya dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah upaya melawan ketentuan tetapi masih lebih ringan daripada tindakan kejahatan [1] , pelanggaran sendiri merupakan perbuatan yang melanggar. Kode etik adalah acuan perilaku perseorangan atau korporasi yang dianggap harus diikuti pelaku aktivitas profesional[2]. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelanggaran kode etik adalah peebuatan melanggar acuan atau keharusan atau tidak mengikuti kaidah perilaku yang seharusnya dijalankan dalam kondisi bekerja secara profesional.
b. Mitra pengemudi ojek daring Grab adalah inovasi dari profesi ojek secara konvensional mitra pengemudi ojek daring sendiri merupakan profesi yang memanfaatkan teknologi internet dan ponsel pintar atau biasa disebut dengan gawai demi mendapatkan

[1] https://kbbi.web.id/langgar . diakses 18-5-2022 jam 15.13
[2] https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kode_etik_profesi . diakses 18-5-2022 jam 15.32

permintaan pekerjaan, salah satu penyedia layanan jasa ini di Indonesia adalah Grab Indonesiia.

c. SGS Sidoarjo adalah sebuah komunitas yang dibentuk pada 2 Agustus 2017, awalnya SGS adalah sebuah singkatan dari Seduluran Grab Sidoarjo karena di dalam komunitas ini hanya berisi Mitra yang menjadi ojek daring Grab saja dan seiring berjalannya waktu banyak dari anggota lama dan anggota baru yang juga mendaftarkan diri menjadi bagian dari ojek daring dari selain Grab yaitu Gojek dan Shopee dengan hasil keputusan rapat pengurus di tahun 2020 nama Seduluran Grab Sidoarjo dihapus dan diubah menjadi SGS saja bukan sebuah akronim atau sebuah singkatan seperti sebelumnya menurut penuturan ketua SGS Casyanto mengatakan "Perubahan nama ini tidak terlalu signifikan karena nama SGS yang sebelumnya sudah dikenal dan sudah terdaftar sebagai komunitaa resmi yang diakui oleh Grab Indonesia GDC Surabaya kalau merubah nama lagi prosesnya akan mangulang dari awal jadi sekarang nama Seduluran Grab Sidoarjo itu tidak ada yang ada hanya nama SGS saaja.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan menganalisis data yang telah dikumpulkan serta menelaah penelitian Pelanggaran Kode Etik Mitra Pengemudi Ojek Daring SGS Sidoarjo diperlukan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab pertama pada penelitian ini berisi latar belakang dari permasalahan yang diteliti sekaligus penyebab mengapa peneliti ingin mengungkap masalah tersebut diharapkan agar dikemudian hari terdapat penyelesaian dari masalah tersebut, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konseptual, dan sistematika pembahasan.

BAB II: KAJIAN TEORITIK

Bab kedua penelitian ini memuat penelitian terdahulu yang berkesinambungan dengan permasalah yang dibahas pada penelitian ini serta penelitian terdahulu yang dinilai relevan untuk dijadikan rujukan dengan dasar kesamaan topik dan mirip dengan penelitian Pelanggaran Kode Etik Mitra Pengemudi Ojek Daring SGS Sidoarjo, kajian pustaka soal bagaimana pelanggaran kode etik terjadi sekaligus penyelesaian pelanggaran kode etik tersebut, kajian teoritik untuk menganalisis masalah penelitian ini sesuai dengan teori yang telah ada sebelumnya.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ketiga penelitian ini adalah serangkaian data-data yang telah dikumpulkan oleh peneliti disajikan berupa jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, pemilihan subyek penelitian, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik pemeriksaan keabsahan data.

BAB IV: PEMBAHASAN

Bab keempat peneliti menyajikan semua data yang telah dikumpulkan kemudian data tersebut dianalisa menggunakan teori yang telah

ditentukan oleh peneliti dan dengan sepengetahuan dosen pembimbing. Menggabungkan antara fenomena dan teori.

BAB V: PENUTUP Bab kelima merupakan penutupan dari penelitian ini berisi kesimpulan hasil penelitian, saran dan rekomendasi dari peneliti, dan daftar pustaka serta lampuran-lampiran yang berhubungan dengan penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORETIK

A. Penelitian Terdahulu

Peneliti akan mendeskripsikan penelitian terdahulu yang kajiannya relevan dengan penelitian pelanggaran kode etik mitra pengemudi ojek daring, berikut judul-judul dari penelitian terdahulu:

1. Takhta Alfina seorang mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya telah melakukan penelitian dan menulis skripsi dengan judul *TANTANGAN GENDER BAGI PEREMPUAN PENGEMUDI OJEK ONLINE* berlokasi di Kota Surabaya pada tahun 2019 menjelaskan soal gender perempuan yang bekerja sebagai pengemudi ojek online yang notabene pekerjaan tersebut didominasi oleh gender laki-laki dengan seluruh tantangan dan resiko pekerjaan yang sama, dalam skripsi tersebut berusaha menjelaskan bahwa dalam pekerjaan sebagai ojek online bagi perempuan sering dipandang sebelah mata oleh pelanggan karena pengemudinya perempuan dengan cara membatalkan pesanan pekerjaan. Skripsi yang ditulis oleh Takhta Alfina berjenis deskriptf kualitatif pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan studi pustaka. Teori yang digunakan adalah teori kebutuhan gender

Maxine Molyneux, dari hasil penelitian tantangan gender bagi perempuan pengemudi ojek online ditemukan bahwa perempuan bekerja sebagai ojek online yang sebenarnya pekerjaan ini lebih cocok untuk laki-laki karena ada desakan ekonomi dan pemenuhan kebutuhan hidup yang terus meningkat sementara apabila perempuan tidak bekerja kebutuhan hidup belum bisa tercukupi dengan layak, tantangan yang ditemukan di lapangan kerja sebagai ojek online adalah anggapan pelanggan yang meremehkan pengemudi perempuan untuk pekerjaan ini, kemudian pertukaran peran antara menjadi pengemudi, menjadi ibu dan menjadi istri di kehidupan pribadi pengemudi ojek online memang sisi positif pekerjaan ini sangat fleksibel dan tidak terikat waktu mulai dan selesai bekerja jadi pengemudi bisa pulang sewaktu-waktu bila ada kepentingan perkara rumah tangga. Perbedaan penelitian terletak pada fokus sudut penerapan pekerjaan. Penelitian Takhta Alfina berfokus pada bagaimana pengemudi perempuan menghadapi tantangan gender di pekerjaan yang dianggap lebih cocok untuk laki-laki dan jika pengemudi perempuan yang kerap dipandang sebelah mata oleh pelanggan karena dinilai kurang mampu mengemban tanggung jawab kerja lapangan, sementara peneliti sendiri berfokus pada bagaimana penyebab pelanggaran kode etik terjadi dan bagimana pengemudi yang mendapat sanksi pelanggaran kode etik menanggapi sanksi tersebut?

terlepas dari gender pengemudi itu sendiri. Persamaan penelitian terletak pada pekerjaan sebagai pengemudi ojek daring (*online*)[3].

2. Muhammad Luqman Hakim mahasiswa program studi sosiologi fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2019 telah meneliti dan menulis skripsi dengan judul *PERAN TRANSPORTASI ONLINE DI KALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS INDONESIA DEPOK* dengan metode deskriptif kualitatif dan data yang diperoleh adalah dari hasil observasi dan wawancara. Penelitian ini berusaha menjelaskan urgensi dari transportasi online yang melekat pada kegiatan mahasiswa di Universitas Indonesia Depok. Hasil temuan lapangan menunjukan bahwa transportasi online (ojek atau taksi) memiliki peranan penting bagi mahasiwa di Universitas Indonesia karena sebagai penunjang kegiatan perkuliahan atau penunjang kebutuhan dan kepentingan lain yang berbeda-beda tergantung pemesan layanan sering dari mahasiwa menggunakan transportasi online untuk pulang ke rumah, mengantar untuk kegiatan kuliah dan memesan makanan. Alasan mengapa transportasi online sangat diminati oleh mahasiswa Universitas Indonesia adalah karena transportasi tersebut memberikan fasilitas yang

[3] Takhta Alfina, *Tantangan Gender Bagi Perempuan Pengemudi Ojek Oneline, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*, 2019. http://digilib.uinsby.ac.id/31598/3/Takhta%2520Alifina_I73215046.pdf&ved=2ahUKEwiTkt-2ybv4AhXOSGwGHbr-BzYQFnoECBcQAQ&usg=AOvVaw16z4X0YNrM-_b1NBwfC8u3
Diunduh taggal 22-5-2022

memudahkan dan memangkas waktu daripada mengerjakankegiatan secara manual. Transportasi tersebut menawarkan kenyamanan, cepat dan aman yang diberikan kepada pelanggan dan itu sudah diatur pada regulasi transportasi online.Sudut pandang penelitian ini adalah melihat urgensi dari penggunaan transportasi online berdasarkan kegiatan mahasiswa di Universitas Indonesia sehingga pengguna leboh meilih transportasi online daripada transportasi konvensional berbeda dengan penelitian Pelanggaran Kode Etik Mitra Pengemudi Ojek Daring yang sudut pandangnya adalah alasan perilaku pengemudi yang melanggar kode etik[4].

3. Siti Faridah seorang mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Fakultas Tarbiyah dan Keguruan telah menulis skripsi dengan judul *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT BEKERJA MENJADI DRIVER OJEK ONLINE SEBAGAI MATA PENCAHARIAN EKONOMI DI JAKARTA* dengan metode deskriptif kualitatif dan data yang diperoleh adalah dari hasil observasi non-partisipatif dan wawancara berlokasi di Jakarta pada tahun 2019. Skripsi tersebut berusaha menjelaskan penyebab yang melatar belakangi seseorang memilih pekerjaan sebagai driver ojek

[4] Muhammad Luqman Hakim, *Peran Transportasi Online di Kalangan Mahasiswa Universitas Indonesia Depok*, Jakarta, 2019
https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/49185/1/MUHAMMAD%20LUQMAN%20HAKIM.FISIP.pdf
diunduh tanggal 22-05-2022

online di Jakarta. Hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa pendapatanyang lumayan, jam kerja yang fleksibel, tuntutan butuh pekerjaan lain yang lebih menjanjikan untuk sampingan dan biaya hidup yang tinggi di Jakarta adalah alasan yang menjadikan mereka bekerja sebagai driver ojek online. Teori yang digunakan pada skripsi ini adalah teori sector informal dari Keith Hart. Persamaan antara penelitian Dimensi Sosial Pelanggaran Kode Etik Mitra Pengemudi Ojek Daring Grab Komunitas SGS Sidoarjo dan skripsi milik Siti Faridah yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Bekerja Menjadi Driver Ojek Online Sebagai Mata Pencaharian Ekonomi Di Jakarta adalah memiliki subyek yang sama yaitu pengemudi ojek daring kemudian perbedaan yang ada diantara keduanya adalah penyebab pelanggaran kode etik yang berarti subyek penelitian sudah bekerja sebagai ojek daring di kesehariannya dan factor yang menyebabkan seseorang memilih bekerja sebagai ojek daring[5].

B. Kajian Pustaka

1. Perkembangan transportasi daring di Indonesia

Transportasi online di Indonesia di mulai oleh Nadiem Makarim pada tahun 2009 di Jakarta dengan label Gojek Indonesia dengan 20 orang pengemudi yang

[5] Siti Faridah, *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT BEKERJA MENJADI DRIVER OJEK ONLINE SEBAGAI MATA PENCAHARIAN EKONOMI DI JAKARTA,* Jakarta, 2019https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/43554/2/SITI%20FARIDAH-FITK.pdf
Diunduh pada tanggal 24-05-2022

terdaftar, pendirian Gojek ini adalah menjadi awal adanya transportasi *online* (daring) di Indonesia. Sebelumnya transportasi di Indonesia masih berpandangan tradisional jika berbicara tentang ojek maka tradisionalnya adalah mereka yang menunggu di pangkalan sambal menawarkan jasa pengantaran orang dengan kendaraan roda dua.

Transportasi online di tahun itu tidak secanggih sekarang yang bisa berkomunikasi dengan mudah antara pengemudi dan pelanggan tapi masih menggunakan layanan komunikasi berbasis telepon pulsa (*call center*) untuk menentukan lokasi penjemputan yang persis sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Aplikasi berbasis gawai yang seperti sekarang baru ada di tahun 2015 dan menggantikan system (call center) yang sudah berjalan sejak 2009[6].

Hadirnya transportasi daring di Indonesia tidak lepas dari adanya musuh transportasi yang ada di Indonesia yaitu macet. Transportasi daring merupakan sebuah inovasi disruptif yaitu sebuah inovasi yang muncul untuk membentuk fungsi baru dari transportasi dan mengambil langkah untuk membuat pangsa pasar baru dan mengembangkan pasar yang sudah ada sebelumnya[7].

2. Perkembangan Grab di Indonesia

Grab hadir di Indonesia sejak 2014 sebelumnya Grab hanya ada di Malaysia dan Singapura dengan label nama awal adalah MyTeksi kemudian berubah nama menjadi GrabTaxi pada tahun 2013, di tahun 2014 layanan yang pertama kali di

[6] Suhardjanto, Djoko. PENGUNGKAPAN INOVASI DISRUPTIF INDUSTRI PERBANKAN INDONESIA. Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan. Akreditasi No. 32a/E/KPT/2017.283
[7] https://www.aeec.unair.ac.id/apa-itu-disruptive-innovation/ diakses 17 November 2022

luncurkan oleh Grab adalah GrabHitch/GrabCar sebuah moda transportasi daring yang menggunakan kendaraan roda empaat kemudian berkembang dan menambah layanan bernama Grabbike atau transportasi ojek dengan label tariff yang terjangkau dan berbeda dari pesaingnya, sejak awal kemunculannya Grab telah menggunakan layanan apliaksi berbasis gawai untuk pelanggan.

Grab mulai menunjukkan keseriusan dalam bisnisnya di Indonesia pada tahun 2018 setelah mengakusisi UBER yang sebelumnya sudah ada di Indonesia. Berlanjut hingga kini grab sudah memiliki berbagai macam layanan yang tersedia via aplikasi berbasis gawai yang mereka luncurkan sendiri.

3. Layanan Grab

Layanan jasa yang ditawakan oleh Grab Indonesia kepada konsumen atau calon konsumen di daerah-daerah di Indonesia yang telah disediakan oleh Grab Indonesia, layanan yang disebutkan dibawah ini adalah hasil reduksi dari informasi yang ada di laman resmi milik Grab dipilih berdasarkan tema sesuai penelitian dan bisa diperiksa secara langsung.

a. Grabbike adalah layanan transportasi kendaraan motor roda dua (ojek) dengan penawaran harga yang terjangkau dan dipesan melalui jaringan daring dari gawai pelanggan.[8]
b. Grabfood adalah layanan pemesanan makanan hasil dari kerjasama antara Grab dan restoran penjual makanan yang akan

[8] https://www.grab.com/id/transport/bike/ diakses 12 Agustus 2022

diantarkan oleh mitra pengemudi ojek daring Grab dan dipesan melalui jaringan daring dari gawai pelanggan.[9]

c. Grabmart adalah layanan pemesanan kebutuhan harian hasil kerjasama antara Grab dan toko swalayan atau non-swalayan dan dipesan melalui jaringan daring dari gawai pelanggan berbeda dengan Grabfood yang menawarkan pemesanan makanan siap makan, Grabmart menawarkan pemesanan bahan makanan untuk dimasak dan kebutuhan rumah tangga sesuai pihak toko yang bekerjasama.[10]

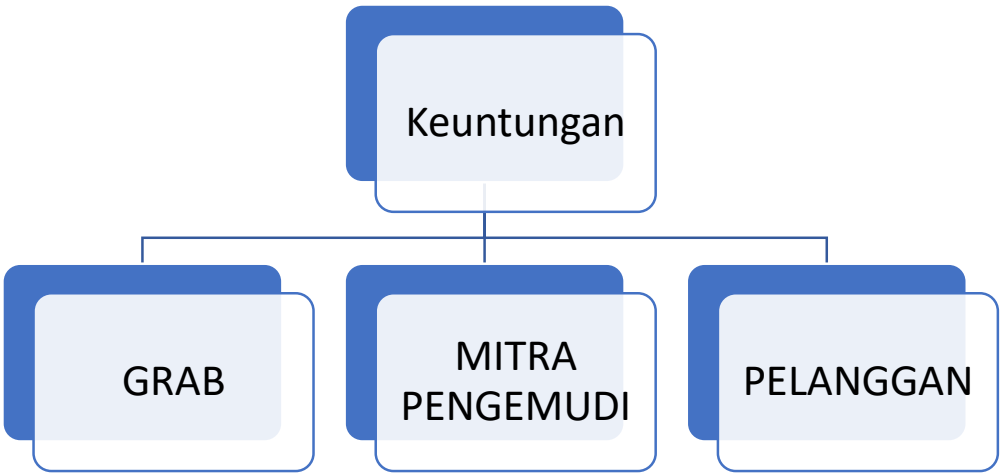
d. Grabexpress adalah layanan pengantaran barang dengan penawaran kecepatan dan keamanan barang yang akan diantarkan oleh pengemudi ojek daring Grab dan dipesan melalui jaringan daring dari gawai pelanggan.[11]

C. Teori Fungsional Struktural Robert King Merton

Peneliti menggunakan teori fungsionalisme struktural dari Robert K. Merton karena teori ini merupakan sebuah konsep yang dinilai cocok untuk menggambarkan dan menjelaskan adanya pelanggatan kode etik yang terjadi pada mitra pengemudi ojek daring SGS dari sisi dimensi sosial yang mereka alami. Teori fungsional struktural tersusun dari elemen-elemen yang saling bersinergi untuk mencapai tujuan dan jika ada perubahan yang terjadi pada salah satu elemen maka

[9] https://www.grab.com/id/food/ diakses 12 Agustus 2022
[10] https://www.grab.com/id/mart/ diakses 12 Agustus 2022
[11] https://www.grab.com/id/express/ diakses 12 Agustus 2022

perubahan itu akan mempengaruhi elemen lainnya dan dengan adaptasi elemen-elemen lainnya akan menyesuaikan agar tercipta keseimbangan, di bawah ini adalah bagan yang peniliti gambarkan sebagai peta konspe tentang layanan Grab.



Bagan 1. Peta Konsep Eelemen dan system

Keuntungan yang dimaksud pada bagan tersebut adalah keuntungan yang dinikmati oleh setiap elemen-elemen penyusun yang ada yaitu Grab, Mitra Pengemudi dan Pelanggan. Dari sisi Grab mendapatkan keuntungan berupa pelanggan yang menggunakan jasa layanan Grab dan mendapatakn komisi dari setiap layanan yang dikerjakan oleh mitra pengemudinya, dari mitra pengemudi mendapatkan keuntungan berupa uang yang didapatkan dari pelanggan atas layanan jasa yang telah dikerjakan dan dari bonus harian yang diberikan Grab apabila mencapai target bonus yang telah ditentukan, dari sisi pelanggan jasa mendapatkan keuntungan berupa kemudahan mendapatkan transportasi, pemesanan makanan tanpa menghampiri tempat jual makan seperti memiliki asisten pribadi untuk menunjang kebutuhn hidup.

Teori ini juga sebuah sosiologi yang membicarakan tentang fungsi yaitu segala konsekuensi positif yang sadar dan itu membentuk sebuah penyeduaian

terhadap sistem yang telah disepakati bersama dan disfungsi yang adalah konsekuensi negatif dari terpeliharanya suatu sistem yang memberikan dampak terhadap setiap atau salah satu bagian di dalam sistem tersebut. [12] Paham fungsionalisme struktural di dalam perspektif sosiologi membicarakan tentang kaitan antara satu bagian dengan bagian lainnya yang itu akhirnya membentuk suatu sistem bila dalam suatu sistem ada bagian yang tidak berfungsi atau bahkan berubah maka itumenyebabkan bagian lain ya menjadi terdampak dan pada gilirannyatimbul perubahan juga di bagian lainnya untuk mencapai titik penyesuaian dan meremajakan sistem tersebut. dasar dari pemikiran ini adalah semua unsur bagian harus berfungsi sehingga keseluruhan bagian dapat beroperasi dengan baik.[13] Teori ini berbicara tentang masyarakat yang merupakan sebuah sistem sosial yang bekerja sevara terorganisasi yang setiap elemen dan bagiannya saling menyatu dalam keseimbangan, sistem yang bekerja menuntut keteraturan dan meminimalisir konflik di dalamnya untuk mecapai kondisi perubahan. Pembicaraan teori ini tidak berhenti hanya sebatas sistem sosial yang bekerja ke arah keseimbangan tapi juga membicarakan bahwa sistem itu terbentuk atas peraturan yang telah disepakati bersama dan dianut oleh sebagian kelompok atau masyarakat tertentu. Teori ini memandang bahwa masyarakat ada di dalam kondisi yang stabil dan menuju ke arah seimbang dengan kata lain ada unsur keinginan untuk mempertahankan suatu sistem yang telah bekerja menuntut untuk tetap berproses dengan baik dan stabil supaya keseimbangan itu tercapai[14], karena ada harapan tentang keseimbangan

[12] Partini, Hempri Suyatna. dkk, *Masalah-Masalah Sosial*,(Tangerang Selatan: Universitas Terbuka,2016),1.11.
[13] Bernard Raho, Teori Sosiologi Modern (Jakarta: Prestasi Pusaka Publisher,2013),48.
[14] Paul B. Horton, Chester L. Hunt, *Sosiologi*, (Jakarta : Erlangga), 18

fungsionalisme struktural memandah bahwa seluruh elemen sistem atau masyarakat itu berfungsi antar satu dan yang lainnya seperti ketidaksamaan sosial dengan wujud kongkret ada orang kaya dan ada orang miskin, ada orang yang bekerja dan ada yang menganggur itu semua dimensi yang dikatakan seinbang oleh teori fungsionalisme struktural. Perubahan sosial yang terjadi pada saat sistem sosial berprosesmempengaruhi kestabilan dan keseimbangan yang telah tercapai tapi pengaruh tersebutsirna dan membentuk kestabilan dan keseimbangan baru, membicarakan fungsi tentu juga harus mengikutsertakan disfungsi sebagai penyeimbangnya yang membedakan antar keduanya adalah waktu dan tempat yang tidak bersamaan muncul. Perubahan dalam struktur dan sistem dikatakan berfungsi apabila itu mengganggu kinerja dari keseimbangan yang telah tercipta sementara ketika perubahan itu tidak memberikan sumbangsi walaupun hanya sebatas gangguan maka perubahan yangditerapkan tersebut dianggap tidak berfungsi atau disfungsi. Teori fungsionalisme struktural Robert K. Merton adalah menekankan kepada keteraturan (order) dan mengabaikan konflik dan perubahan-perubahan dalam masyarakat. Konsep utamanya adalah fungsi, disfungsi, fungsi laten, fungsi Manifes dan keseimbangan (equiliberium)[15].

Teori Fungsional Struktural yang dikemukakan oleh Robert K. Merto nberfokus pada adanya konsekuensi objektif individu terhadap perilaku, maksudnya adalah pola tindakan yag sama berulang kali akankah membentuk imunitas terhadap sistem tersebut atau tidak. Mertonlebih tertarik berbicara soal

[15] Ritzer, George. *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berpradigma Ganda* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada. 2007). 21

fungsi daripada motif individu fungsi sosial didefinisikan sebagai konsekuensi yang bisa diamati yang dibuat untuk bisadi adaptasikan atau melalui penyesuaian untuk sistem tertentu, kode etik merupakan fungsi yang harus dipatuhi oleh mitra pengemudi ojek daring dalam menjalankan pekerjaannya tujuan kode etik ada untuk menyelamatkan dan melindungi mitra pengemudi ojek daring dari segala hal yang membahayakan pekerjaan, mengganggu kenyamanan, dan mengancam nyawa. Ide disfungsi dikemukakan oleh merton yaitu sebuah ekspresi negatif yang tidak mendukung tujuan dari fungsi, dalam kasus ini ketika kode etik bertujuan untuk melindungi mitra dan pengguna jasa pengemudi ojek daring disfungsi terjadi apabila keamanan mitra dan pengguna jasa ojek daring terganggu dan kenyamanan yang dirasakan sudah hilang berganti menjadi ancaman atau bahaya yangdatang karena pelanggaran yang dilakukan. Selanjutnya merton mengungkapkan adanya konsep fungsi manifes dan fungsi laten. Konsep fungsi manifes adalah gagasan merton yang membicarakan dampak yang diharapkan terjadi ketika mengikuti prosedur sistem, dalam dimensi mitra pengemudi ojek daring dan pengguna jasa ojek daring dengan mengikuti kode etik ada keamanan dan kenyamanan yang dirasakan oleh kedua belah pihak dan membentuk proses penawaran dan permintaan jasa menjadi profesional. Konsep laten adalah proses yang tidak diharapkan dan tidak bisa diantisipasi karena dampak itu bersifat tersembunyi dengan berkaitan bersama pelanggaran kode etik maka fungsi latenterjadi bila mitra pengemudi tidak mendapatkan kenyamanan dan keamanan dari pihak pengguna jasa atau bahkan sebaliknya contohnya mitra telah menjalankan permintaan dengan sesuai atas apa yang diharapkan oleh pengguna jasa tetapi pengguna jasa tidak

memberikan penilaian buruk karena atas dasar iseng atau tidak sengaja memberi nilai yang salah meski itu tidak sengaja nilai tersebut tetaplah menjadi nilai yang tercatat pada riwayat pekerjaan.

Berdasarkan paradigma fakta sosial dan teori yang ada didalam sudut pandang fakta sosial, peneliti memutuskan untuk menggunakan Teori Fungsionalisme Struktural dari Robert King Merton sebagai alat untuk menganalisa penelitian tentang pelanggaran kode etik mitra pengemudi ojek daring dengan studi kasus pada komunitas mitra pengemudi ojek daring SGS di Kelurahan Sekardangan, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Teori tersebut dipilih karena membahas tentang sistem, keteraturan, keseimbangan, fungsi dan disfungsi, manifes dan laten yang itu semua dapat digunakan untuk menjelaskan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan kepada narasumber yang memang benar-benar berkompeten.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Riset ilmiah dengan judul "Pelanggaran Kode Etik Mitra Pengemudi Ojek Daring SGS Sidoarjo" berjenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menyajikan data deskriptif sebagai hasilnya yang bersumber dari ucapan narasumber, aksara tertulis dan perilaku-perilaku yang dapat diamati(Bogdan dan Taylor).[16] menggunakan data non statistik sebagai sumber analisis, data tersebut didapatkan melalui wawancara ataupun observasi dan bisa memperoleh data tambahan melalui kajian pustaka dokumen-dokumen terkait atau yang memiliki hubungan dengan penelitian atau buku dan media berupa gambar. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif adalah untuk memahami kondisi atau situasi profesi mitra pengemudi ojek daring tersebut secara mendalam baik keseharian bekerja maupun resiko-resiko yang memiliki kesempatan untuk terjadi karena penelitian kualitatif berusaha mengungkap keadaan secara menyeluruh sesuai dengan konteks (*holistics contextual*)[17] fenomena yang sehubungan dengan profesi mitra pengemudi ojek daring tersebut yang tidak banyak diketahui dan bahkan jarang diketahui oleh publik atau calon pelanggan. Peneliti juga berprofesi sebagai mitra pengemudi ojek daring atas dasar latar belakang profesi maka peneliti dapat memanfaatkan status profesi sebagai kunci instrumen penelitian dan dapat

[16] Lexy, J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2015), 4
[17] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi 2016* (Surabaya, UinsaPress, 2016), 14

mengumpulkan data langsung dari latar alami dan kenyataan sesungguhnya selain mengemban predikat sebagai mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Surabaya program studi Sosiologi.

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini berlokasi di Reds Caffe yaitu basecamp dari komunitas SGS dan Pos Pendaftaran Mitra Baru yang digunakan oleh pihak Grab Indonesia berada di Jalan Dr. Wahidin No. 60, Kelurahan Sekardangan, Kecamatan Sidoarjo, kabupaten Sidoarjo dengan waktu penelitian mulai bulan Juli 2022 hingga November 2022. Lokasi tersebut dipilih oleh peneliti karena di lokasi tersebut sering digunakan untuk mitra ojek daring Grab untuk beristirahat dan bertukar cerita seputar pekerjaan (orderan) yang sudah dan pernah diselesaikan.

C. Pemilihan Subjek Penelitian

Subyek penelitian merupakan sesuatu yang posisinya sentral karena dalam subyek penelitian itulah data mengenai variabel yang diteliti berada dan diamati sang peneliti. Sumber data pada penelitian merupakan subyek berdasarkan mana data yang akan diolah nantinya[18]. Subyek penelitian merupakan bagian penting dari bagian-bagian dalam penelitian untuk penggalian data atau informasi secara mendalam. Subyek yang mengerti, memahami, dan mengalami sendiri ataupun orang lain yang memahami sasara penelitian disebut informan penelitian. Bagi

[18] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta:Rhinneka Cipta, 2006), hal. 124

penelitian kualitatif erat kaitannya dengan bagaimana peneliti mengambil langkah agar informasi atau data bisa ia peroleh dari informan penelitian. Oleh karena itu yang paling terpenting adalah peneliti "menentukan" informan dan bagaimana peneliti "mendapatkan" informan, di dalam penelitian ini subyek penelitian yang dipilih merupakan anggota dari komunitas SGS dengan kriteria :

1. Mitra pengemudi yang pernah melakukan pelanggaran kode etik dengan sengaja atau tidak disengaja.
2. Mitra pengemudi yang berada di dalam ruang lingkup komunitas SGS Sidoarjo
3. Mitra Pengemudi yang mengerjakan layanan *Grabbike*, *Grabexpress*, *Grabfood* dan *Grabmart*.
4. Mitra pengemudi yang bekerja menggunakan media kendaraan roda dua(motor) non-listrik.
5. Mitra pengemudi yang profesional dengan kriteria profesional sesuai hasil wawancara narasumber dari Grab Driver Center Surabaya yang menyatakan bahwa pengemudi yang profesional dengan dibuktikan melalui buletin bulanan yang dikirimkan di setiap surel mitra adalah pengemudi yang:
6. Melampaui tingkat penyelesaian minimal yaitu 80%
7. Rating yang dimiliki lebih dari 4.7
8. Tidak ada akun kompetitor yaitu tidak tergabung dalam layanan mitra lain seperti Gojek, Shopee, dll.

9. Berprofesi sebagai mitra pengemudi ojek daring Grab dengan penuh waktu dan memposisikan predikat mitra pengemudi ojek daring Grab sebagai sumber pendapatan utama.
10. Hanya yang menjadi mitra pengemudi ojek daring Grab saja dan tidak ganda atau juga terdaftar sebagai mitra pengemudi ojek daring dari penyedia layanan selain Grab
11. Bersedia untuk diwawancara tanpa ada paksaan dan dapat diperhatikan pekerjaan yang didapat dan diselesaikannya

Peneliti memilih SGS Sidoarjo sebagai bagian dari objek penelitian karena SGS Sidoarjo adalah komunitas ojek online yang memiliki legalitas nama yang telah diakui oleh pihak aplikasi Grab GDC Surabaya, komunitas percontohan yang selalu diundang untuk sosialisasi program baru dari GDC Surabaya, dan sumber informasi keadaan lapangan bagi GDC Surabaya bahkan satu-satunya komunitas yang basecampnya dijadikan sebagai shelter pendaftaran baru dan selalu ada pegawai GDC di shelter tersebut. Karena kriteria tersebut maka peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk mendapatkan informan yang sesuai, teknik tersebut dipilih karena cara pengumpulan informasi sebagai data lebih akurat karena informan pertama akan merekomendasikan informan kedua, ketiga, dan seterusnya yang memiliki kriteria yang sama sehingga informasinya akan terus berkaitan bisa disebut juga dengan rantai rujukan. Dalam teknik purposive sampling, peneliti untuk pertama kali bertemu dengan informan yang jelas mengetahui seluk-beluk data yang peneliti butuhkan mengenai pelanggaran

kode etik yang pernah ada dan pernah dilakukan oleh anggota SGS yaitu ketua dari komunitas SGS itu sendiri karena sebagai ketua beliau harus mengetahui siapa saja "anak buah"nya yang berkompeten untuk membantu peneliti soal mengumpulkan informasi, dan kemudian meminta rekomendasi untuk dijadikan informan selanjutnya. Yang terpenting adalah mereka merujuk peneliti kepada anggota lain yang berpotensi turut membantu dan berpartisipasi untuk memberikan informasi kepada peneliti dengan menggunakan jaringan sosial yang mereka punya. Berdasarkan rekomendasi dari ketua SGS orang-rang yang dinilai bias untuk informan untuk penelitian dimensi sosial pelanggaran kode etik mitra pengemudi ojek daring sgs sidoarjo adalah sebagai berikut:

No.	Nama	Mitra sejak tahun	Jabatan
1	Casyanto	2018	ketua
2	Kukuh	2018	wakil ketua
3	Abdul Malik	2018	anggota
4	Supardi	2018	URC
5	Elly Andrianti	2019	bendahara 2
6	Roby Syarif	2018	anggota
7	Andre Kurniawan	2019	anggota
8	Abdul Ghoni	2018	anggota

Tabel 1 daftar nama dan keterangan narasumber

D. Tahap-Tahap Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dapat dipisahkan dari usaha mengenal tahap-tahap penelitian. Dengan salah ciri pokok peneliti menjadi sebagai alat penelitian. Menurut Bogdan ada tiga tahapan penelitian, yaitu: tahap pra-lapangan, tahap kegiatan lapangan, dan tahap analisis. Tahap-tahap penelitian ini nantinya akan bisa memberi gambaran mengenai keseluruhan perencanaan, pelaksanaan pengumpulan data, analisis data, sampai penulisan laporan.[19] Di bawah ini adalah urutan kegiatan penelitian.

1. Tahap Pra-Lapangan, meliputi:
    a. Menyusun proposal penelitian
    b. Menentukan lapangan penelitian
    c. Mengurus surat perizinan
    d. Memilih dan memanfaatkan informan
    e. Menyiapkan perlengkapan penelitian.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan, meliputi :
    a. Mempersiapkan diri dengan memahami latar penelitian.
    b. Memasuki lapangan penelitian.
    c. Mengumpulkan data yang dibutuhkan.

3. Tahap Analisis Data, meliputi

[19] Lexy, J Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), 126.

a. Menganalisis data
b. Interpretasi data
c. Menyusun laporan penelitian

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang jelas dan akurat untuk pengoptimalan keberhasilan bagi peneliti maka pada tahap pengumpulan data merupakan tahap yang paling penting. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

1. Pengumpulan data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari penelitian di lapangan dan masih dalam bentuk asli (belum diolah). Untuk mendapatkan data primer, dapat menggunakan teknik dalam pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Tahap observasi bertujuan untuk memperoleh data primer yang sesuai dengan permasalahan penelitian dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan kepada obyek yang diteliti. Observasi penelitian dilakukan untuk memperoleh informasi tentang pelanggaran kode etik mitra pengemudi ojek daring *Grab* dari komunitas SGS Sidoarjo.

b. Wawancara

Aktivitas tanya jawab yang dilakukan secara bertemu langsung atau tatap muka antara peneliti dan informan adalah wawancara.

> Wawancara dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data yang lebih akurat. Dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan adalah wawancara struktural, dan mendalam (indept interview). Untuk melakukan wawancara struktural, peneliti mempersiapkan daftar pertanyaan untuk digunakan sebagai pedoman wawancara, sehingga tidak keluar dari pembahasan dari permasalahan yang akan diteliti. Karena wawancara struktural merupakan wawancara yang dilaksanakan secara terencana. Dengan penggalian data berupa tanya jawab secara sistematis tentang pokok-pokok tertentu.[20]

Betdasarkan cara pengumpulan datanya peneliti menemui Casyanto selaku ketua SGS Sidoarjo untuk diwawancarai, Casyanto pada saat ditemui oleh peneliti berada di Basecamp SGS Sidoarjo Reda Caffe di jalan dr. Wahidin, Sekardangan, Sidoarjo dari Pak Casyanto peneliti diberikan informasi dan bisa menghubungi anak buah dari Pak Cas Yanto yaitu Pak Supardi, Pak Kukuh, Pak Fritrianto, Pak Nurul Hadi, untuk diwawancarai dan diminta datang ke Reds Caffe jika belum ada kepentingan pekerjaan mereka bisa datang ke lokasi tersebut selama belum mendapatkan pekerjaan dan bebas meninggalkan lokasi apabila ada pekerjaan yang masuk dengan tiba-tiba

[20] Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), 190-191.

2. Pengumpulan data sekunder

Pengumpulan data sekunder didapat dengan cara diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder deperoleh dari sumber kedua non-infornan contohnya internet, e-book, jurnal, berita online dan lain sebagainya. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data sekunder pada penelitian Dimensi Sosial Pelanggatan Kode Etik Mitra Pengemudi Ojek Daring Grab dari Komunitas SGS Sidoarjo ini berasal dari studi pustaka lewat berbagai sumber buku, internet, e-book, jurnal, berita online dan literatur yang berkaitan dengan tema penelitian yaitu yang berkaitan dengan permasalahan pelanggaran kode etik secara dimensi sosial pada pengemudi ojek daring *Grab* secara khusus mitra pengemudi yang berada di dalam lingkup komunitas SGS Sidoarjo. Studi pustaka sangat menolong peneliti, karena studi pustaka mampu dijadikan rujukan yang menolong untuk menambah wawasan baru dan kelancaran untuk menyusun laporan penelitian.

3. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data yang diperoleh, peneliti melakukan analisis data ketika pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data. Peneliti menganalisis terkait jawaban wawancara dari informan penelitian. Namun apabila jawaban tersebut dirasa kurang memadai, maka peneliti melakukan wawancara atau melanjutkan tanya jawab kepada informan. Wawancara dilakukan sampai data yang diperoleh di anggap sudah kredibel oleh peneliti.Dalam menganalisis data pada penelitian kualitatif, yang dilakukan adalah mengolah data yang telah diperoleh selama penelitian dengan cara seperti mempadukan data dari berbagai macam

sumber data kemudian memilahnya menjadi satuan yang bisa diskelolah, dan menemukan apa yang penting. Dalam penelitian ini, untuk menganalisis data, peneliti menggunakan beberapa proses yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu proses pemilihan, penyederhanaan kata-kata dalam catatan-catatan tertulis di lapangan. Dan tahap ini berlangsung dari awal penentuan kerangka konseptual penelitian sampai laporan akhir lengkap tersusun. Sebagai bahan dari analisis, maka proses menggolongkan, menajamkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data merupakan hal penting yang dilakukan selama penelitian.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dengan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data meliputi berbagai teks naratif dan jenis bentuk table yang didapatkan dari catatan di lapangan. Sehingga peneliti dapat megintrepretasikan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan dengan teori yang relevan melalui penyajian data.

c. Penarikan Kesimpulan

kesimpulan merupakan analisis rangkaian data yang berupa gejala yang terdapat di lapangan. Penarikan kesimpulan tidaklah langkah final dari suatu analisis data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara. Sehingga bisa berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Oleh karena itu kesimpulan tersebut masih perlu diverifikasi.[21].

[21] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2014), 247-252.

BAB IV

DIMENSI SOSIAL PELANGGARAN KODE ETIK MITRA PENGEMUDI OJEK DARING SGS SIDOARJO DITINJAU DARI TEORI FUNGSIONALISME STRUKTURAL MILIK ROBERT KING MERTON

A. Gambaran Umum Kode Etik Mitra Pengemudi Ojek Daring Grab

Menjelaskan fenomena penelitian mengenai pelanggaran kode etik mitra pengemudi ojek daring peneliti mendeskripsikan terlebih dahulu tentang kode etik mitra pengemudi ojek daring tersebut terutama kode etik yang berkaitan dengan layanan *Grabbike*, *Grabexpress*, *Grabfood* dan *Grabmart* dengan jenis layanan menggunakan kendaraan roda dua(motor) non-listrik agar tercapai kesamaan pembahasan dan tidak keluar dari substansi yang ingin dianalisa oleh peneliti, masuk ke dalam ranah fakta sosial penelitian ini menggunakan teori fungsional struktural dari Robert King Merton sebagai alat analisis untuk mengungkap terjadinya pelanggaran kode etik yang dilakukan mitra pengemudi ojek daring serta yang menyebabkan pelanggaran tersebut terjadi.

Kode etik mitra pengemudi ojek daring merupakan kesepakatan perilaku kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh pekerja yang terikat dalam satu perusahaan penyedia jasa mitra pengemudi ojek daring yang setuju bergabung, bertujuan menjaga kualitas dan standart kelayakan kegiatan kerja secara profesional ketik dibentuk untuk memudahkan, menjamin keselamatan, menjamin keamanan dan menjamin terjaganya citra baik dari satu mitra pengemudi ojek daring ojek dari kepada seluruh rekan mitra pengemudi ojek daring yang ada saat mereka

menjalankan permintaan jasa atau pekerjaan yang diterima oleh mitra pengemudi ojek daring tersebut.

Pelanggaran kode etik mitra pengemudi ojek daring dalam naungan perusahaan PT. Grab Indonesia sebagai perusahaan induk dari komunitas mitra pengemudi ojek daring SGS Sidoarjo telah tertulis pada halaman daring resmi milik Grab Indonesia dan dapat diakses dengan alamat https://www.Grab.com/id/kodeetik/ setiap pelanggaran memiliki sanksi tertentu, pelanggaran kode etik tersebut antara lain :

1. KODE ETIK UMUM MITRA GRAB

No.	PELANGGARAN	SANKSI
1	Bertikai/melakukan tindakan di luar norma kesopanan/berperilaku kasar/melampiaskan emosi dalam bentuk perbuatan yang tidak menyenangkan kepada siapa pun baik verbal ataupun non-verbal, fisik ataupun non-fisik, tidak terkecuali tindakan mengancam/mengintimidasi/menakut-nakuti/melecehkan secara SARA/fisik/seksual, dengan cara dan media apapun kepada pihak manapun, baik dengan penumpang/karyawan	Pengakhiran hubungan kemitraan

	Grab/sesama mitra Grab/restoran yang terdaftar dalam platform GrabFood/pelanggan/pengguna jalan lainnya	
2	Mengendarai kendaraan dengan tidak memenuhi standar keselamatan sebagaimana yang telah diajarkan dalam training Safety Riding Grab, seperti, namun tidak terbatas pada : Berkendara ugal-ugalan, mengerem mendadak, menerobos lajur busway/palang kereta api, melawan arah, putar balik di area terlarang, berkecepatan tinggi di tikungan, atau tidak memperhatikan keamanan dan kenyamanan penumpang (pada saat membawa ibu hamil, manula, orang sakit, pada jalan yang rusak dan/atau polisi tidur)	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras dan tidak bisa menerima order sementara – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
3	Melakukan pelecehan seksual dan/atau non seksual kepada penumpang/pelanggan/Mitra Grab lainnya/restoran/staf restoran, baik secara langsung, dan/atau media apapun seperti	Pengakhiran hubungan kemitraan

	melalui sms, telepon, surat, email, aplikasi pengirim pesan, media sosial atau lainnya, baik berupa teks, suara, gambar hingga video, atau cara lain yang dapat dibuktikan sebagai sarana pelecehan	
4	Tidak menginformasikan 10 hari sebelumnya kepada pihak Grab bahwa SIM/KTP/STNKsegera berakhir masa berlakunya atau saat dokumen tersebut hilang	Pembekuan akun hingga data diperbarui (Mitra harus datang ke kantor Grab)
5	Dijatuhi hukuman tilang oleh pihak berwajib karena perilaku melanggar lalu lintas, seperti namun tidak terbatas pada, melanggar marka lalu lintas dan berkendara tanpa surat izin mengemudi, dan/atau mengganggu ketertiban umum	Peringatan, pembekuan sementara, hingga pengakhiran hubungan kemitraan (bergantung pada kasus dan riwayat pelanggaran mitra pengemudi ojek daring)
6	Terlibat dalam kecelakaan lalu lintas yang menyebabkan cedera terhadap diri sendiri dan/atau pihak ketiga, termasuk namun tidak terbatas pada penumpang, dan	Peringatan, pembekuan sementara, hingga pengakhiran hubungan kemitraan

	pengguna jalan lain, karena kelalaian mitra mitra pengemudi ojek daring dalam berkendara (contoh : berkendara di bawah pengaruh obat-obatan dan/atau minuman keras, memacu kendaraan di luar batas kecepatan aman yang diatur, melakukan pengereman secara mendadak, menjalankan kendaraan sebelum penumpang naik atau turun dari kendaraan, berkendara ugal-ugalan)	(bergantung pada kasus dan riwayat pelanggaran mitra pengemudi ojek daring)
7	Mitra tidak memperbarui pergantian nomor telepon yang sebelumnya sudah terdaftar di sistem Grab baik melalui aplikasi Mitra ataupun melalui GDC	Pembekuan akun hingga Mitra melapor perihal perubahan nomor telepon ke GDC
8	Gagal dalam melakukan verifikasi wajah setelah penyelesaian pesanan dalam waktu yang ditentukan	– 1 kali : Tidak dapat menerima pesanan sementara waktu hingga melakukan verifikasi ke GDC – 2 kali : Tidak dapat menerima pesanan sementara waktu hingga melakukan

		verifikasi ke GDC & wajib menandatangani surat pernyataan – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
9	Menggunakan aplikasi Grab yang berasal dari sumber yang tidak resmi atau aplikasi lain yang bisa mengganggu/merugikan/mencurangi pihak manapun tidak terkecuali pihak Grab***	Pengakhiran hubungan kemitraan
10	Menggunakan perangkat yang diubah tingkat keamanan dasarnya (contoh: Android Root / iOS Jailbreak)***	Pengakhiran hubungan kemitraan
11	Menghubungi penumpang/pelanggan/Mitra Grab lainnya/restoran/staf restoran yang terdaftar dalam platform Grab untuk alasan yang tidak berhubungan dengan layanan aplikasi Grab melalui media apapun seperti melalui sms, telepon, surat, email, aplikasi pengirim pesan,	Pengakhiran hubungan kemitraan

	media sosial atau lainnya, baik berupa teks, suara, gambar hingga video	
12	Menyebarluaskan data/ informasi pribadi milik penumpang/ pelanggan/ mitra Grab lainnya/ restoran/staf restoran yang terdaftar dalam platform GrabFood melalui media apapun (contoh : media online, media cetak, aplikasi pengirim pesan, dan lainnya)	Pengakhiran hubungan kemitraan
13	Mitra tidak menghubungi/tidak merespon/tidak dapat dihubungi penumpang/pelanggan	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training – 4 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
14	Memiliki penumpang/pesanan langganan	Pengakhiran hubungan kemitraan
15	Melakukan kelalaian sehingga akun mitra dipakai oleh orang lain, Meminjamkan	Pengakhiran hubungan kemitraan

	maupun melakukan jual beli akun Mitra Grab	
16	Mencurangi atau memanipulasi sistem Grab milik sendiri atau orang lain untuk alasan apapun, termasuk untuk mendapatkan order/uang tambahan/bonus/insentif***	Pengakhiran hubungan kemitraan dan dilaporkan ke pihak berwajib
17	Ikut serta dalam demonstrasi illegal apapun terhadap Grab, serta terlibat atau memprovokasi mitra lain untuk melakukan kegiatan yang dapat merusak fasilitas umum atau merugikan pihak lain, dan atau merugikan pihak manapun tidak terkecuali pihak Grab (contoh: tindakan anarkis, perusakan fasilitas, razia, memboikot penggunaan aplikasi Grab) Atas ketentuan ini, Mitra bertanggung jawab secara pribadi dan karenanya membebaskan Grab dari segala pertanggung jawaban, atas setiap perbuatan yang dilakukan secara individu atau bersama-sama pihak lain, dengan latar belakang atau tujuan politik atau	Pengakhiran hubungan kemitraan dan dilaporkan ke pihak berwajib

	idealisme tertentu, menggunakan atau tidak menggunakan atribut, merk atau logo Grab, atau visual lainnya yang dapat diasosiasikan dengan Grab	
18	Penumpang mengeluhkan/mengadu ke Pihak Berwajib (contoh: Polisi) dan Mitra dinyatakan bersalah	Pembekuan akun hingga dinyatakan tidak terbukti bersalah dan/atau pengakhiran hubungan kemitraan bila dinyatakan bersalah
19	Menyebarkan atau membujuk orang lain untuk menyebarkan berita tidak benar/bohong/palsu yang dapat merusak nama baik perusahaan ataupun karyawannya baik secara langsung (contoh: orasi di depan publik) maupun tidak langsung melalui media apapun (contoh: media sosial, media cetak), sehingga menimbulkan keresahan bagi Mitra Grab dan/atau kerugian bagi pihak manapun termasuk Grab	Pengakhiran hubungan kemitraan

20	Menawarkan dan memberikan barang atau uang kepada Staff Grab yang bertujuan untuk melanggar peraturan	Pengakhiran hubungan kemitraan
21	Melakukan dan/atau menyelesaikan order/pesanan tanpa menjemput penumpang	Pengakhiran hubungan kemitraan
22	Menyalahgunakan akun pengguna layanan Grab (Aplikasi Grab) tidak terkecuali dengan menggunakan media lainnya (partner platform/aplikasi selain Grab) untuk melakukan order fiktif untuk keperluan sendiri maupun untuk orang lain, baik dilakukan sendiri maupun bekerjasama dengan pihak lain (contoh: Mitra Grab lainnya, restoran partner, pemilik toko)***	Pengakhiran hubungan kemitraan
23	Melakukan tindak pidana terhadap penumpang atau siapapun baik selama perjalanan maupun setelahnya (seperti melakukan kekerasan, penganiayaan, pelecehan, pengancaman, pencurian, dll), atau melakukan tindak pidana kejahatan pada umumnya (seperti pembunuhan,	Pengakhiran hubungan kemitraan

	pemerkosaan, aktivitas terorisme, pencurian, dll) di luar perjalanan.	
24	Ditemukan atau dilaporkan membawa senjata api/tajam dan atau obat-obat terlarang saat sedang membawa penumpang dan/atau melakukan pekerjaan GrabFood/GrabExpress/lainnya dalam aplikasi Grab	Pengakhiran hubungan kemitraan
25	Mengemudi dalam pengaruh alkohol atau NAPZA (Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif lainnya)	Pengakhiran hubungan kemitraan
26	Terlibat kasus yang membutuhkan investigasi baik secara langsung maupun tidak langsung saat menjalankan sebuah layanan, termasuk sulit diajak bekerjasama / tidak kooperatif / secara sengaja memperlambat proses investigasi	Pembekuan akun hingga dinyatakan tidak terbukti bersalah dan/atau pengakhiran hubungan kemitraan bila dinyatakan bersalah
27	Teridentifikasi menggunakan dokumen yang dipalsukan termasuk identitas diri (contoh dokumen: KTP, SIM, KK, SKCK, dll.) dan/atau tidak melakukan	Pembekuan akun hingga verifikasi dilakukan

	verifikasi seperti yang disyaratkan atau dibutuhkan	
28	Tidak mengindahkan undangan pelatihan wajib peningkatan kualitas mitra	Tidak bisa menerima order sementara sampai melakukan pelatihan
29	Mitra tidak dapat menjalankan layanan yang disebabkan karena masalah kesehatan mental yang baru diketahui setelah Mitra bergabung dengan Grab	Penonaktifan sementara akun Mitra hingga mendapatkan surat keterangan sehat dari Rumah Sakit Jiwa setempat
30*	(i) tidak menggunakan masker; dan/atau (ii) menampakkan gejala umum terjangkit Coronavirus Disease-19 (Covid-19), termasuk namun tidak terbatas pada bersin-bersin, batuk, demam, ngilu badan, dan/atau sesak nafas, pada saat menyediakan Layanan Grab kepada Pengguna; dan/atau (iii) berkerumun di muka umum sebanyak 3 orang atau lebih tanpa menerapkan	Pembekuan akun sekurang-kurangnya 14 (empat belas) hari untuk kepentingan isolasi mandiri. Pembekuan akundiangkat setelah melewati waktu masa isolasi mandiri dalam hal Mitra dapat membuktikan dirinya

	pembatasan sosial dan/atau fisik sebagaimana diwajibkan oleh Pemerintah	terbukti negatif mengidap virus Covid-19 dengan memperlihatkan sekurang-kurangnya hasil rapid test yang telah diverifikasi oleh tenaga kesehatan yang berkompeten dan resmi
Khusus bagi penyedia layanan GrabProtect		
31	Tidak membawa dan/atau menggunakan perlengkapan khusus Grab Protect, seperti bio-partisi kendaraan dan Hand Sanitizer	– 1 kali : Tidak bisa menerima order sementara, wajib online training, dan datang ke GDC untuk pengecekan bio partisi & tanda tangan pernyataan – 2 kali : Pencabutan layanan Grab Protect
32	Memakai masker tanpa menutupi mulut dan/atau hidung, teridentifikasi bagian	– 1 kali : Peringatan

	dalam/luar kendaraan dalam keadaan kotor dan/atau bau ketika memberikan pelayanan Grab	– 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib melakukan Training – 4 kali : Pencabutan layanan Grab Protect
33	(i) Tidak datang saat diundang untuk pengecekan higienitas dan disinfeksi kendaraan secara berkala; dan/atau (ii) Tidak aktif memberikan pelayanan Grab Protect dalam waktu 14 hari semenjak layanan Grab Protect Aktif	Pencabutan layanan Grab Protect
34	Standar layanan di bawah rata–rata (contoh: rating rendah, tingkat penerimaan rendah, tingkat pembatalan tinggi, tingkat penyelesaian rendah, jumlah perjalanan rendah, waktu online) sebagaimana standar layanan yang berlakudiberitahukan oleh Grab dari waktu ke waktu melalui kanal-kanal informasi yang dimiliki oleh Grab	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Pencabutan layanan Grab Protect

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

Tabel 2 adalah Peraturan kode etik umum dan kode etik bencana nasional.

*Ketentuan berikut diterapkan hanya selama kewajiban penerapan pembatasan sosial dan/atau fisik yang ditetapkan pemerintah melalui peraturan dan/atau dokumen resmi lainnya yang diterbitkan oleh pemerintah yang berwenang. Dalam hal tidak ada peraturan dan/atau dokumen resmi yang diterbitkan atau peraturan dan/atau dokumen tersebut dinyatakan sudah dicabut namun status "Bencana Nasional Nonalam Penyebaran Corona Virus Diseases 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional" masih berlaku, maka perilaku sebagaimana diatur di sini, khususnya poin (ii),tetap dianggap sebagai pelanggaran dandikenakan sanksi sebagaimana diatur tersebut.

2. KODE ETIK MITRA MITRA PENGEMUDI OJEK DARING PENYEDIA LAYANAN *GRABBIKE*

    a. PELANGGARAN RINGAN

No	PELANGGARAN	SANKSI

1	Tidak menjaga kebersihan penampilan, termasuk aroma badan/mulut saat berinteraksi langsung dengan penumpang	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan – 3 kali : Peringatan Keras – 4 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training – 5 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
2	Kendaraan yang digunakan tidak dalam kondisi standar bawaan pabrik hingga berdampak pada ketidaknyamanan dan/atau keamanan penumpang. Termasuk ketidaklengkapan plat nomor kendaraan pada sisi depan dan/atau sisi belakang kendaraan	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan – 3 kali : Peringatan Keras

		– 4 kali : Pembekuan Akun hingga mitra melapor perbaikan kendaraan ke GDC – 5 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
3	Mendapatkan laporan terkait kemampuan navigasi dan/atau tidak melakukan upaya apa pun untuk menemukan rute terbaik menuju tujuan	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan – 3 kali : Peringatan Keras – 4 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training

		– 5 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan

b. PELANGGARAN BERAT

No	PELANGGARAN	SANKSI
1	Tidak berpenampilan sopan/bersih dan tidak memakai atribut helm dan jaket Grab, celana panjang dan sepatu tertutup**	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training – 4 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan Pada kondisi kecelakaan lalu lintas atau insiden lain yang setara, penemuan atas ketidakpatuhan standar berkendara & layanan dapat berakibat pada
2	Memodifikasi atau mengubah tampilan atau bentuk helm dan jaket Grab**	
3	Kondisi atribut helm atau jaket Grab tidak layak pakai**	
4	Tidak mempersiapkan/membawa perlengkapan untuk berkendara saat hujan: 2 jas hujan, sepatu karet, dan lainnya	

		gugurnya manfaat perlindungan asuransi keselamatan bagi Mitra
5	Menurunkan penumpang bukan di lokasi yang tertera pada aplikasi Grab tanpa persetujuan penumpang	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib mengikuti training – 4 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
6	Menyalahgunakan/tidak memberikan potongan harga bagi penumpang/pelanggan yang menggunakan kode promo**	
7	Meminta atau melakukan penambahan biaya/bayaran di luar tarif yang tertera/ditentukan di aplikasi Grab tanpa sepengetahuan dan persetujuan penumpang/pelanggan**	
8	Tidak memberikan pelayanan yang ramah dengan senyum, salam, dan sapa kepada penumpang	
9	Membuat penumpang tidak nyaman dengan menggerutu/mengeluh	
10	Tidak mempersiapkan helm untuk penumpang dan tetap membawa penumpang tanpa menggunakan helm	

11	Kendaraan dalam keadaan kotor	
12	Tidak mempersiapkan bahan bakar kendaraan yang mencukupi, tidak mempersiapkan jas hujan, dan/atau tidak mempersiapkan/mencari uang kembalian untuk penumpang	
13	Menekan tombol “Mulai” sebelum waktunya***	Pembekuan akun hingga 3 hari
14	Standar layanan di bawah rata–rata (contoh: rating rendah, tingkat penerimaan rendah, tingkat pembatalan tinggi, tingkat penyelesaian rendah, jumlah perjalanan rendah, waktu online) sebagaimana standar layanan yang berlakudiberitahukan oleh Grab dari waktu ke waktu melalui kanal-kanal informasi yang dimiliki oleh Grab	Pengakhiran hubungan kemitraan
15	Mengambil pesanan/booking yangmembutuhkan waktu lebih dari 30 menit menuju tempat penjemputan /terlambat lebih dari 30 menit tanpa pemberitahuan kepada penumpang***	Pembekuan akun hingga 3 hari

**Berlaku untuk penyedia layanan roda dua lainnya

c. PELANGGARAN SANGAT BERAT

No	PELANGGARAN	SANKSI
1	Menggunakan plat nomor kendaraan yang berbeda dengan yang tampil pada aplikasi Grab**	– 1 kali : Peringatan Keras untuk perbaiki data ke GDC atau Mobile Service – 2 kali : Pembekuan akun hingga mitra memperbarui data ke GDC atau Mobile Service – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan Pada kondisi kecelakaan lalu lintas atau insiden lain yang setara, penemuan atas ketidaksesuaian informasi pada aplikasi Mitra dapat berakibat pada gugurnya manfaat perlindungan asuransi keselamatan bagi Mitra
2	Menggunakan kendaraan yang tidak sesuai dengan yang terdaftar pada aplikasi Grab**	
3	Merokok di kendaraan pada saat membawa penumpang	– 1 kali : Peringatan Keras – 2 kali : Tidak bisa menerima order sementara

		dan wajib mengikuti training – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
4	Perbedaan identitas mitra pengemudi ojek daring dengan identitas mitra yang tampil pada aplikasi Grab**	– 1 kali : Peringatan Keras – 2 kali : Pembekuan akun dan menandatangani surat pernyataan – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan Pada kondisi kecelakaan lalu lintas atau insiden lain yang setara, penemuan atas ketidaksesuaian informasi pada aplikasi Mitra dapat berakibat pada gugurnya manfaat perlindungan asuransi keselamatan bagi Mitra
5	Segala kecurangan yang menggunakan dan/atau melibatkan metode pembayaran Tunai dan/atau Non-Tunai, yang dapat merugikan	Pengakhiran hubungan kemitraan dan dapat dilaporkan ke pihak berwajib***

	pihak manapun baik materiil maupun immaterial**	
6	Membahayakan penumpang dengan mengantuk, dan/atau bermain hp saat membawa penumpang	– 1 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan melakukan sesi tatap muka – 2 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
7	Melakukan penjualan atau pembelian atribut baik helm atau jaket, yang dapat menyebabkan kerugian pada pihak Grab, baik berupa kerugian materiil dan immaterial (pencemaran nama baik)**	Pengakhiran hubungan kemitraan
8	Membatalkan pesanan/mematikan aplikasi Grab namun tetap mengantar penumpang/pesanan**	Pengakhiran hubungan kemitraan
9	Mengambil pesanan yang tidak sesuai dengan yang tertera di Aplikasi Grab (contoh: pesanan dengan alamat yang tidak sesuai)	Pengakhiran hubungan kemitraan
10	Mengambil/menahan/merusak secara sengaja/tidak sengaja apapun yang	Pengakhiran hubungan kemitraan

	menjadi hak milik penumpang, baik yang tertinggal/dititipkan ke Mitra Grab	
11	Meminta nomor telepon genggam penumpang saat mengantarkan penumpang	– 1 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan melakukan sesi tatap muka – 2 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
12	Memaksa penumpang untuk Top – Up Ovo	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Pembekuan akun sementara – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan

**Berlaku untuk penyedia layanan roda dua lainnya

***Sisa Saldo & Bonus Hangus

Tabel 3 adalah Peraturan kode etik untuk layanan *Grabbike*

3. KODE ETIK MITRA MITRA PENGEMUDI OJEK DARING PENYEDIA LAYANAN GRABEXPRESS DENGAN MEDIA PENGANTARAN SEPEDA MOTOR

    a. PELANGGARAN RINGAN

No	PELANGGARAN	SANKSI

1	Meminta atau melakukan penambahan biaya/bayaran diluar tarif yang tertera/ditentukan di aplikasi Grab tanpa sepengetahuan dan persetujuan penumpang/pelanggan (contoh : uang parkir, tidak mengembalikan kelebihan pembelanjaan, uang tips, dll)**	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training – 4 kali : Pencabutan layanan GE
2	Menolak atau menunda-nunda mengambil dan mengantarkan paket atau makanan ke lokasi titik dan alamat yang sudah ditentukan lebih dari 15 menit sejak order teralokasi, walau ukuran barang sudah sesuai dengan batas standar yang ditentukan	
3	Mengantarkan paket ke alamat yang tidak sesuai dengan alamat yang tertera di aplikasi Grab tanpa mendapat konfirmasi dan persetujuan dari Customer	
4	Memilih alasan pembatalan yang tidak sesuai	
5	Menerima pesanan pengiriman barang yang melebihi ukuran standar	
6	Tidak mengambil dan mengunggah bukti foto penjemputan dan bukti pengantaran dengan benar sesuai ketentuan GrabExpress	

7	Tidak menyiapkan tas, tali pengikat, pelindung paket dari hujan, dan perlengkapan lainnya yang diperlukan sehingga menimbulkan kerusakan pada paket dan makanan yang dibawa	
8	Menjalankan pekerjaan yang tidak sesuai dengan aplikasi (contoh : menjalankan pekerjaan Grab Assistant pada layanan GrabExpress Instant)	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training – 4 kali : Pencabutan layanan GE
9	Melayani permintaan pembelian transaksi elektronik pada semua layanan GrabExpress (contoh : menalangi pembelian pulsa, transaksi e-commerce, dll)	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training – 4 kali : Pencabutan layanan GE

		Mitra tidak mendapatkan penggantian jika terjadi kerugian yang disebabkan karena perbuatan fraud oleh pelanggan

**Berlaku untuk penyedia layanan roda dua lainnya

b. PELANGGARAN BERAT

No	PELANGGARAN	SANKSI
1	Merokok di kendaraan pada saat menjemput atau mengantarkan paket atau makanan pada saat mengerjakan layanan GrabExpress / GrabFood**	– 1 kali : Peringatan Keras – 2 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan

2	Mengumpulkan paket atau order di luar dari aturan yang berlaku	– 1 kali : Peringatan Keras – 2 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training – 3 kali : Pencabutan layanan GE
3	Melempar paket kiriman tanpa disetujui oleh pemilik barang	
4	Salah mengantarkan paket karena lalai dalam melakukan pengecekan paket yangdikirimkan	
5	Menekan tombol ambil makanan / barang dan selesai sebelum menyelesaikan pekerjaan yang tidak sesuai dengan tempat dan waktunya	
6	Menyelesaikan status kiriman tanpa mengambil barang kiriman dan/atau mengirimkan barang kiriman kepada Customer	– 1 kali : Pembekuan akun selama 5 hari – 2 kali : Pencabutan layanan GE
7	Tidak memberikan / kurang dalam memberikan uang setoran atas layanan Grab Express COD (Cash On Delivery) maksimal 1 hari setelah menyelesaikan order Grab Express COD	– 1 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training

		– 2 kali : Pencabutan layanan GE COD
8	Menahan paket lebih dari 6 jam untuk layanan Grab Express Instant dan lebih dari 12 jam untuk layanan Grab Express Sameday tanpa konfirmasi ke pihak pengirim	Pembekuan akun sampai paket diterima oleh Customer
9	Mitra tidak mengantarkan paket atau makanan ke lokasi tujuan sesuai dengan permintaan Pelanggan yang tertera di aplikasi, sebagaimana disebutkan secara spesifik pada saat pemesanan layanan	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training – 4 kali : Pencabutan layanan GE
10	Standar layanan di bawah rata–rata (contoh: rating rendah, tingkat penerimaan rendah, tingkat pembatalan tinggi, tingkat penyelesaian rendah, jumlah perjalanan	– – 1 kali : Pembekuan akun hingga 3 hari

	rendah, waktu online) sebagaimana standar layanan yang berlakudiberitahukan oleh Grab dari waktu ke waktu melalui kanal-kanal informasi yang dimiliki oleh Grab	– 2 kali : Pencabutan layanan GE

**Berlaku untuk penyedia layanan roda dua lainnya

c. PELANGGARAN SANGAT BERAT

No	PELANGGARAN	SANKSI
1	Segala kecurangan yang menggunakan dan/atau melibatkan metode pembayaran Tunai dan/atau Non-Tunai, yang merugikan pihak manapun baik materiil maupun immaterial***	Pengakhiran hubungan kemitraan dan dapat dilaporkan ke pihak berwajib
2	Mitra menggelapkan paket dan/atau tidak melakukan konfirmasi kepada customer atau CE 3 hari sejak order dilakukan***	
3	Dengan sadar dan sengaja melakukan pengiriman barang yang dilarang oleh undang-undang yang berlaku	

4	Mitra menyebabkan kerusakan atau kehilangan barang yang tidak diasuransi	– 1 kali : Mitra wajib membayar kompensasi maksimal sebesar Rp 500.000 – 2 kali : Mitra wajib membayar kompensasi maksimal sebesar Rp 500.000 dan pencabutan layanan GE

***Sisa Saldo & Bonus Hangus

Tabel 4 adalah Peraturan kode etik layanan *GrabExpress*

4. KODE ETIK MITRA MITRA PENGEMUDI OJEK DARING PENYEDIA LAYANAN GRABFOOD & GRABMART DENGAN MEDIA PENGANTARAN SEPEDA MOTOR

    a. PELANGGARAN RINGAN

No	PELANGGARAN	SANKSI
1	Tidak berpenampilan sopan/bersih, termasuk namun tidak terbatas pada tidak menggunakan celana panjang dan sepatu tertutup**	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order
2	Tas pengantar makanan dalam keadaan kotor**	

3	Pesanan yang diterima pelanggan dalam kondisi tidak sesuai dengan saat diberikan oleh Restoran Partner (contoh: tumpah, acak-acakan, dll)	sementara dan wajib Online Training – 4 kali : Pencabutan layanan GF
4	Memilih alasan pembatalan yang tidak sesuai	
5	Tidak mengunggah bukti pembelanjaan yang sesuai order di aplikasi Grab, atau sengaja mengunggah bukti pembelanjaan yang tidak jelas/tidak relevan	
6	Tidak menyiapkan tali pengikat, pelindung barang dan/atau makanan dari hujan, dan perlengkapan lainnya yang diperlukan sehingga menimbulkan kerusakan pada makanan yang dibawa	
7	Menolak atau menunda-nunda mengambil dan mengantarkan paket atau makanan ke lokasi titik dan alamat yang sudah ditentukan lebih dari 15 menit sejak order teralokasi, walau ukuran barang sudah sesuai dengan batas standar yang ditentukan	
8	Melayani permintaan pembelian transaksi elektronik pada semua layanan (contoh :	– 1 kali : Peringatan

	menalangi pembelian pulsa, transaksi e-commerce, dll)	– 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training – 4 kali : Pencabutan layanan terkait Mitra tidak mendapatkan penggantian jika terjadi kerugian yang disebabkan karena perbuatan fraud oleh pelanggan

**Berlaku untuk penyedia layanan roda dua lainnya

b. PELANGGARAN BERAT

No	PELANGGARAN	SANKSI
1	Kemasan makanan rusak* dan/atau jumlah dan/atau jenis makanan dan/atau minuman yang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan yang terekam dalam aplikasi, yang disebabkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian	– 1 kali : Peringatan Keras – 2 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan

	mitra mitra pengemudi ojek daring, baik disengaja maupun tidak disengaja, tanpa adanya risiko dan/atau keluhan dari pelanggan setelah mengonsumsi makanan**. *contoh : segel makanan terlepas, kemasan sobek **contoh : pelanggan mengalami keracunan makanan	wajib Online Training – 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
2	Dalam hal pelanggaran nomor 1 di atas terbukti mengakibatkan risiko dan/atau keluhan kesehatan dari pelanggan pada saat mengonsumsi makanan, dan/atau minuman yang dipesan	Pengakhiran hubungan kemitraan
3	Menyelesaikan status pesanan tanpa mengambil pesanan dan/atau mengirimkan pesanan kepada pelanggan	– 1 kali : Pembekuan akun selama 5 hari – 2 kali : Pencabutan layanan terkait
4	Menekan tombol ambil makanan / barang dan selesai yg tidak sesuai dengan tempat dan waktunya	– 1 kali : Peringatan Keras – 2 kali : Tidak bisa menerima order

		sementara dan wajib Online Training – 3 kali : Pencabutan layanan GF
5	Mitra menolak mengantarkan paket atau makanan ke lokasi yang dituju sesuai dengan permintaan Pelanggan yang tertera di aplikasi baik berupa alamat tujuan dan lokasi spesifik yang disebutkan di alamat tujuan atau di kolom pesan	– 1 kali : Peringatan – 2 kali : Peringatan Keras – 3 kali : Tidak bisa menerima order sementara dan wajib Online Training – 4 kali : Pencabutan layanan GF
6	Standar layanan di bawah rata–rata (contoh: rating rendah, tingkat penerimaan rendah, tingkat pembatalan tinggi, tingkat penyelesaian rendah, jumlah perjalanan rendah, waktu online) sebagaimana standar layanan yang berlakudiberitahukan oleh Grab	– 1 kali : Pembekuan akun hingga 3 hari – 2 kali : Pencabutan layanan GF

	dari waktu ke waktu melalui kanal-kanal informasi yang dimiliki oleh Grab	

Tabel 5 adalah Peraturan kode etik untuk layanan *GrabFood* dan *GrabMart*

Seluruh penyedia layanan diberikan perlindungan yang setara atas keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan akunnya dalam menyelenggarakan layanan.

Seluruh Mitra memiliki transparansi yang jelas atas perlakuan Grab Indonesia terhadap praktek kecurangan yang melanggar Kode Etik dan aturan praktek kecurangan dalam Kode Etik ini. Tidak ada toleransi bagi oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab untuk memanipulasi sistem perlindungan yang Grab Indonesia terapkan bagi Mitra.

Bila Mitra mengulangi lagi pelanggaran yang memiliki sanksi berupa peringatan atau pembekuan akun sementara, pihak Grab berhak memberikan sanksi yang lebih berat lagi hingga sanksi berupa pengakhiran hubungan kemitraan. Segala bentuk pelanggaran Kode Etik, Mitramendapatkan kesempatan untuk mengajukan banding, jika dan hanya jika Mitra memiliki bukti yang kuat dan otentik yang bisa membuktikan ketidakbersalahan Mitra.

B. Informasi Komunitas Bernama SGS Sidoarjo

SGS Sidoarjo adalah nama baru yang sebelumnya bernama Seduluran Grab Sidoarjo terbentuk berdasarkan dengan kesamaan profesi yaitu mitra ojek daring Grab Indonesia, proses perekrutan anggota dilakukan dengan tidak terencana

dengan cara “dari mulut-ke-mulut” untuk mengajak mitra yang mau bergabung menjadi anggota SGS atau dari anggota yang mengajak teman untuk menjadi anggota. Komunitas SGS dibentuk pada tahun 2018 dengan ketua pertama bernama Sugianto ketua pada waktu tersebut ketua dipilih pada saat rapat pertemuan pertama dengan cara pengambilan suara terbanyak dan akhirnya terpilih nama Sugianto. Pada tahun 2019 terpilih ketua baru bernama Casyanto yang masih menjabat ketua hingga 2022 sekarang, di tahun 2019 nama Seduluran Grab Sidoarjo menjadi komunitas yang didaftarkan kepada Grab Indonesia – GDC(*Grab Driver Center*) Surabaya sehingga komunitas ini menjadi komunitas yang resmi dipantau dan dibawah naungan oleh Grab Indonesia - GDC Surabaya, di tahun 2020 Seduluran Grab Sidoarjo merubah nama menjadi SGS Sidoarjo alasan perubahan nama ini terjadi karena banyak anggota yang ternyata juga bagian dan/atau barusaja diterima menjadi mitra ojek daring selain dari Grab Indonesia. Banyak pertemuan internal dan eksternal telah terjadi oleh SGS Sidoarjo yaitu kegiatan kunjungan komunitas, penggiat promosi dari Grab Indonesia, menghadiri acara-acara penting yang diselenggarakan oleh Grab Indonesia-GDC Surabaya, membantu proses permasalahan aktifitas bekerja yang dialami oleh mitra, dan lain sebagainya.

Ketua	Casyanto
Wakil Ketua	Nurul Hadi
Bendahara 1	Monica
Bendahara 2	Elly Andrianti
Sekertaris 1	Khuluk
Sekertaris 2	Suhermanto

Humas 1	M. Fitrianto Nur Hidaya
Humas 2	Amin Tohar
URC 1	Supardi
URC 2	Bawis Al-Barkon

URC adalah akronim dari Unit Reaksi Cepat tugasnya adalah untuk meninjau dan mendatangi tempat kejadian bila ada anggota yang mengalami kecelakaan di jalan raya.

Tabel 6 adalah Informasi susunan pengurus komunitas SGS.



Gambar 1 adalah Lambang Komunitas SGS.



Gambar 2 adalah Dokumentasi pertemuan rutin pengurus komunitas, anggota komunitas dan pihak Grab Indonesia (foto diambil pada Bulan November 2022).

Peran SGS sebagai salah satu komunitas resmi yang dipantau oleh Grab Surabaya atau Indonesia adalah menjadi wadah bagi mitra-mitra baru ataupun lama, membangun pertemanan dan persaudaraan antar mitra di dalam komunitas atau diluar komunitas, dan kami juga menjadi penghubung sosialisasi program dan kegiatan yang diberlakukan Grab Indonesia terhadap mitranya agar bisa terjalin selaras kinerja sekaligus menjadi pusat bantuan langsung non-aplikasi pengemudi apabila terjadi hal-hal yang diluar dari kemampuan seperti order fiktif, kecelakaan, atau pengawalan ambulan apabila ada anggota yang meminta tolong[22].

[22] Wawancara ketua SGS Bapak Casyanto pada 13 Agustus 2022

C. Fungsi kode etik Grab untuk mitra pengemudi ojek daring SGS

Casyanto dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti menyatakan

> "Kode etik menjadi pedoman mitra dalam mengembangkan kualitas layananya dan juga melindungi mitra dan pelanggan agar terjalin situasi yang kondusif dan tertib dalam setiap layanan yang ditawarkan oleh Grab Indonesia kepada mitra pengemudi dan pelanggan."[23]

Dengan urgensi pekerjaan dan peraturan yang ada beliau menambahkan

> "kode etik itu seperti kitab sucinya driver sehingga harus dipatuhi dan jangan sampai dilanggar, untuk memahami kode etik dan mencegah terjadinya pelanggaran maka driver dibekali *Grab Academy* di setiap aplikasi driver untuk dilihat dan dipelajari agar kualitas pelayanan dan nama baik Grab terjaga"[24]

dengan pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa kode etik adalah hal yang sakral sehingga Pak Casyanto mengibaratkan itu layaknya kitab suci perintahnya tidak boleh ditawar atau sanksi akan diberikan, maka bisa dikatakan bahwa kode etik ini adalah sebuah sistem yang sengaja dibentuk untuk mengontrol pola kerja dan pola perilaku mitra pengemudi tentu pada penerapan kode etik selalu ada hal-hal yang merubah mitra semdiri berikut penuturan Pak Casyanto.

Penerapan kode etik untuk mitra dan komunitas "dulu driver-driver ini gak mau tau soal kode etik asal dijalakan gitu aja orderanya tidak peduli jaket, sepatu, helm, cancel seenaknya sendiri, menekan tombol mulai atau turun semau-maunya tapi itu dulu pas Grab masih tarif murah terus peningkatan tarif itu dibarengi sama ada satgas Grab yang keliling melihat driver-driver ini kerjanya gimana dari situ

[23] delete
[24] delete

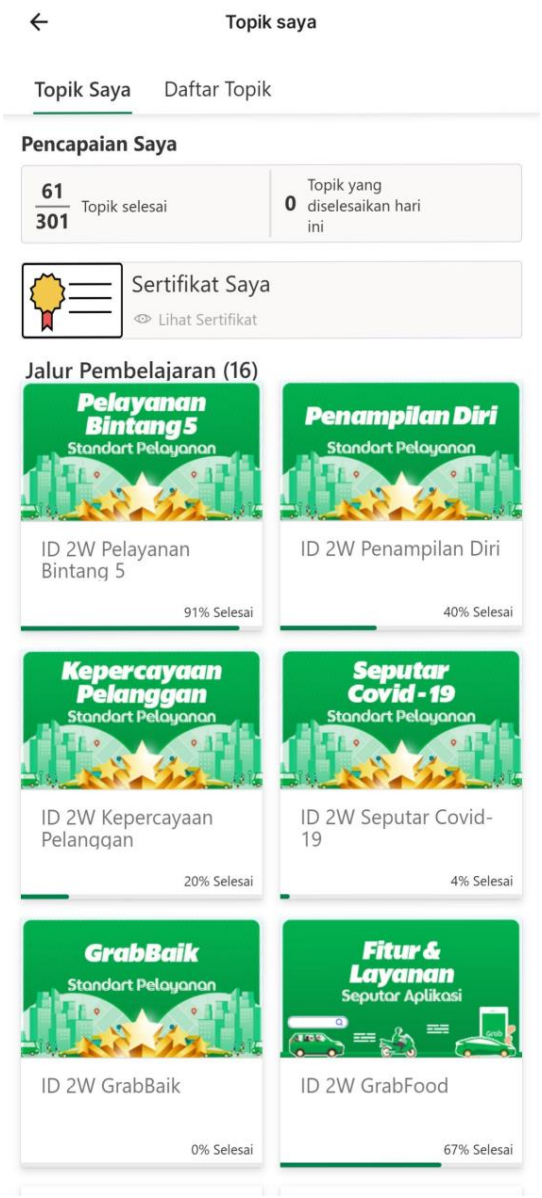
baru banyak yang kena peringatan bahkan suspend akun bahkan dulu ada program yang namanya mitra lapor mitra. Itu program yang menginstruksikan kepada seluruh mitta untuk saling mengawasi dan melaporkan mitra yang bandel"[25] dari pemaparan beliau dapat dipahami bahwa kontrol sosial yang turut membantu mensukseskan penerapan kode etik agar diindahkan oleh mitranya.

Perubahan sikap mitra karena adanya dampak dari pelanggaran menurut Pak Casyanto

> "driver akhirnya banyak yang belajar melalui Grab Academy di aplikasi itu karena ada notif yang masuk untuk disuruh menyelesaikan training online biasanya itu karena drivernya dapat bintang jelek dari customer atau banyak cancelnya karena jauh atau males"[26]

Gambar 3 adalah Menu *GrabAcademy* yang ada di aplikasi setiap mitra pengemudi[27]

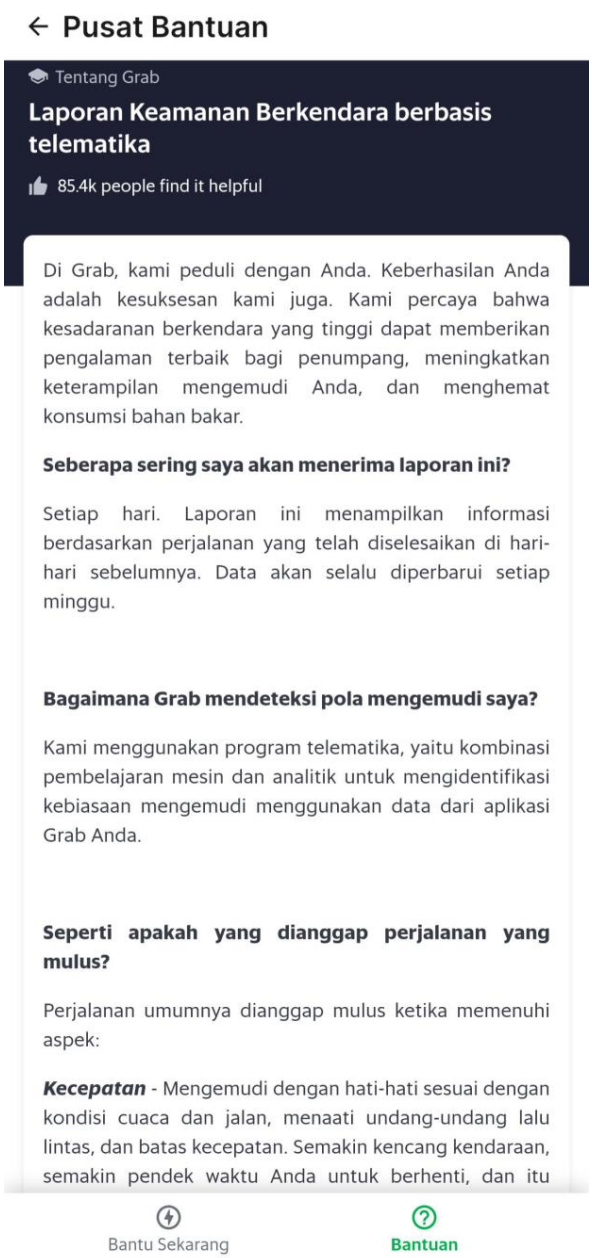
[25] delete
[26] ibid
[27] Aplikasi mitra pengemudi diakses tanggal 13 Agustus 2022

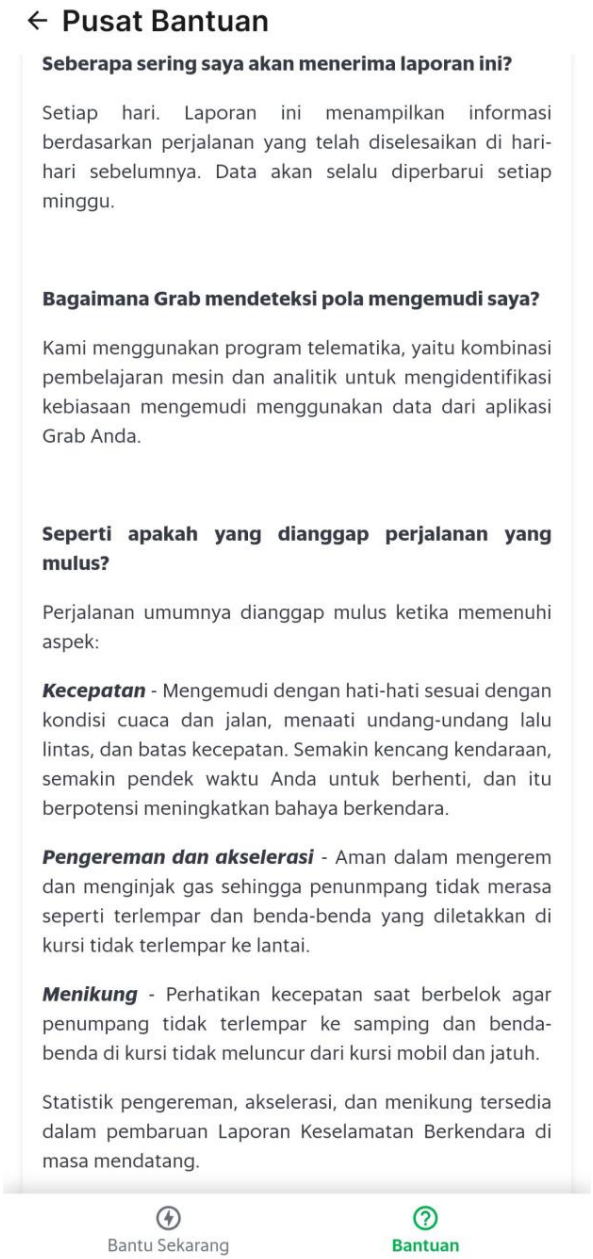


Menurut Casyanto Grab sangat mementingkan keamanan dan ketertiban mitra dan pelangganya "Grab itu bisa mendeteksi apapun yang dilakukan driver terhadap aplikasinya bahkan chat ke pelanggan aja bisa ketahuan sama server Grab entah caranya gimana itu tidak diungkapkan sama pihak Grab dengan alasan nanti akan dicari celahnya untuk meretas sistem itu aku tanya pas rapat di GDC waktu itu mangkanya di aplikasi driver kan sekarang ada laporan keselamatan mengemudi

itu disitu tertulis *driver* itu ngerem mendadak, menikung, ngebut itu supaya driver akhirnya gak merugikan diri sendiri dan pelanggan atau pesanan pelanggan".[28]

[28] Wawancara ketua SGS Bapak Casyanto pada 13 Agustus 2022





Gambar 4 dan 5 adalah informasi dari aplikasi mitra pengemudi tentang anjuran keselamatan berkendara.[29]

[29] Aplikasi mitra pengemudi diakses 13 Agustus 2022

Dengan terdeteksinya setiap perilaku mitra dan pernyataan yang diberikan oleh Pak Casyanto serta bukti pada menu aplikasi milik mitra pengemudi maka memperkuat argumen peneliti bahwa kode etik adalah sebuah sistem yang sengaja diciptakan untuk membentuk pola dari *Grab* kepada mitra, dari mitra kepada *Grab*, dari *Grab* kepada pelanggan dari pelanggan terhadap *Grab* dengan tujuan keuntungan yaitu keselamatan, kenyamanan, dan keamanan.

Tentang kode etik Pak Casyanto mengaku tidak hafal seluruhnya karena kode etik bisa berubah tergantung keputusan dari Grab Indonesia tetapi menuturkan dalam wawancaranya "dulu tidak ada kode etik covid itu tapi sekarang ada. Kebanyakan *driver* yang sering melanggar kode etik itu berupa menawarkan *offline*, menawarkan langganan, isi bensin saat membawa pelanggan, menekan tombol di aplikasi tidak sesuai lokasinya, ngebut dan ugal-ugalan, tidak berpenampilan sesuai instruksi Grab" [30] atas pernyataan ini dapat dikatakan bahwa kode etik juga merupakan sebuah elemen yang dapat berubah sesuai kondisi yang dibutuhkan.

D. Dampak kode etik *Grab* kepada mitra ojek daring SGS

Fungsionalisme struktural juga merupakan salah satu sudut pandang dalam sosiologi yang memandang masyarakat adalah satu sistem yang terdiri dari bagian-bagian yang saling terhubung satu sama lain dan bagian yang satu tak dapat berfungsi tanpa ada hubungan dengan bagian yang lain. Kemudian perubahan yang terjadi pada salah satu bagian akan menyebabkan tidak seimbang dan pada gilirannya akan menciptakan perubahan pada bagian yang lain. Asumsi dasar teori

[30] Wawancara ketua SGS Bapak Casyanto pada 13 Agustus 2022

ini ialah bahwa semua elemen atau unsur kehidupan masyarakat harus berfungsi atau fungsional sehingga masyarakat secara keseluruhan bisa menjalankan fungsinya dengan baik[31].

Oleh sebab itu maka akan selalu ada dampak perubahan yang timbul dari sebuah sistem yang bekerja dengan saling fungsional antar bagian dan setiap perubahan yang terjadi pada salah satu bagian pasti akan membuat perubahan baru terhadap bagian lainnya untuk menyesuaikan keadaan dan mencapai tujuan dari sistem.

Dengan sistem kode etik berlaku sejak orang tersebut ditetapkan diterima menjadi mitra mala pasti ada perbedaan dan perubahan karena pengaruh sistem, kode etik adalah sistem perilaku dan pedoman dan mitra adalah bagian di dalam sistem perilaku tersebut jika mitra adalah bagian dari sistem maka pelanggan juga demikian karena sistem kode etik dibentuk untuk keuntungan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mitra dan juga pelanggan. Tentang mitra dan kode etiknya Pak Casyanto menuturkan dalam wawancaranya tentang penampilan mitra;

> "mitra yang onbid itu harus mematuhi standart ketentuan berpakaian dari Grab yaitu bersarung tangan, helm, jaket atribut Grab,sepatu, celana panjang dan juga harus ngecek kendaraan kalau kalau ada yang tidak benar karena pernah ada kejadian kecelakaan mitra yang tidak bisa *claim* asuransi karena mitra tidak beratribut dan berpakaian sesuai standart padahal kecelakaan cukup parah, pernah juga ada mitra kecelakaan ditabrak dari belakang karena bensin habis ditengah

[31] Wardi Bachtiar, Sosiologi Klasik (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2010), 333-335.

jalan tapi spedometer motor mitra itu mati jadi mitra nganggap bensin masih banyak kalau begitu siapa yang rugi kalau bukan mitra sendiri"[32]

Pak Kukuh dalam wawancaranya menyatakan dampak dari mentaati kode etik

"jadi kebiasaan nyetir kalem mas dan kebiasaan lihat map mas untuk mencari jalur alternatif kalau mau pergi".[33]

Pak Abdul Malik dalam wawancaranya mengatakan

"kalau yang berhubungan dengan berkendara kode etik membuat saya mengutamakan keselamatan dan keamanan timbang kecepatan"[34]

E. Temuan Lapangan

a. Fenomena Akun "mbambet"

Ada sebuah fenomena yang dinamakan fenomena akun mbambet atau akun bisu menurut penuturan Pak Casyanto walaupun fenomena ini masih menjadi mitos tetapi banyak mitra pengemudi yang mengalami, mbambet adalah sebuah istilah yang digunakan oleh mitra pengemudi karena mereka tidak kunjung mendapatkan pekerjaan walaupun sudah menyalakan layanan sejak pagi atau sudah berkeliling. Fenomena ini disebabkan oleh mitra yang melanggar kode etik berat.

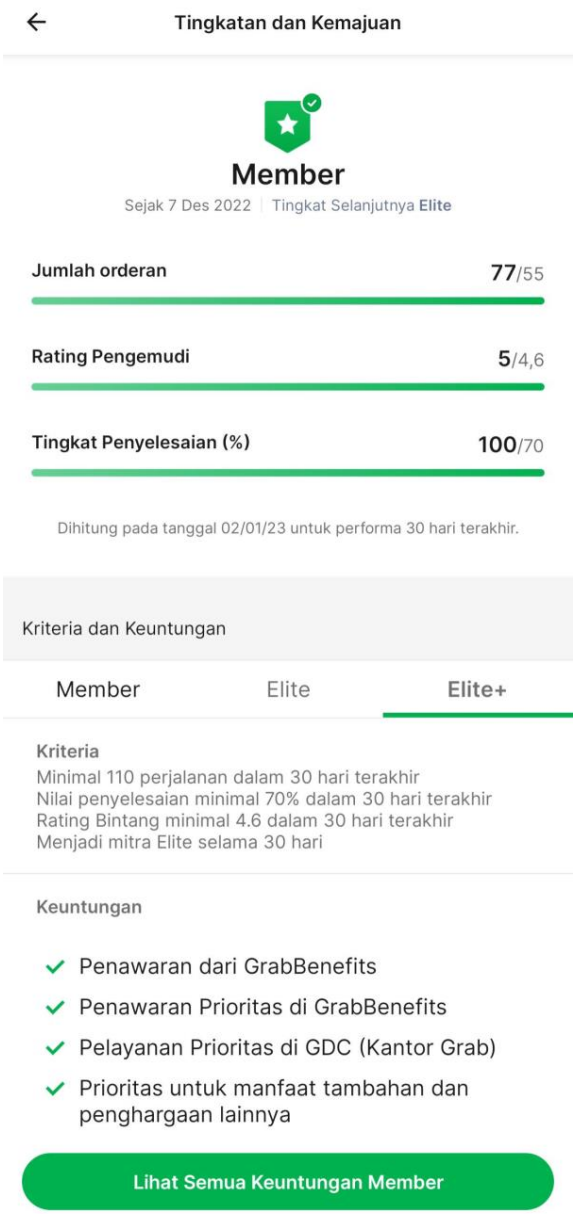
[32] Wawancara ketua SGS Bapak Casyanto pada 13 Agustus 2022
[33] Wawancara ketua SGS Bapak Casyanto pada 13 Agustus 2022
[34] delete

Dalam wawancaranya Pak Casyanto menyatakan

> “akun mbambet biasanya karena mitra melakukan pelanggaran berat salah satu contohnya adalah rating aplikasi driver rendah nah tapi ini juga menjadi membingungkan mitra rating aplikasi rendah ini karena adanya pembatalan order, order yang paling sering dibatalkan adalah order untuk layanan Grabbike, dan yang sering anggota dapat ini adalah order yang pelangganya anak sekolah atau mahasiswa, mereka memilih alasan batal yang menyalahkan driver. Nah ini kan sama saja pelanggan laporan ke Grab kalau mitranya gak niat kerja”[35]

[35] delete

Rating yang dimaksud oleh Pak Casyanto adalah nilai penyelesaian pekerjaan secara harian, mingguan dan nilai penyelesaian bulanan.



Gambar 6 adalah tampilan informasi kinerja mitra pengemudi pada aplikasi mitra pengemudi.[36]

> "biasanya mbambet dulu seharian meski dibawa ke area rame order kayak di Surabaya gitu tetep gak dapet order diisi saldo ya gak dapet order mlipir sampai habis bensin, trus besoknya pasti ada notif entah peringatan atau suspend atau PM (Putus Mitra) gak semua mbambet itu pertanda suspen atau PM tapi kalau dipikir-pikir kita ini kerja bayaranya gak seberapa kok masih dicancel yang bikin mbambet kalau sudah mbambet kan gak dapat order mas dan ga ada pemasukan buat keluarga"[37]

tambah Pak Casyanto di akhir.

Fenomena yang sama pernah juga dialami oleh Pak Kukuh dan menuturkan dalam wawancaranya "mbambet seminggu saya pernah mas saya waktu itu memang libur dulu seminggu mertua saya sakit pas kerja lagi malah mbambet seminggu kemungkinan karena prosentase jam onbid saya kurang beda-beda tiap akun gak mesti sama, kalau saya udah kerasa teman-teman yang lain dapet order kok aku gak dapet sendiri udah positif mbambet mas kalau pas mbambet gitu mending pulang istirahat di rumah percuma mlipir jauh-jauh belum mesti dapet malah habis bensin tapi di rumah juga gak bisa tenang karena mikir uang untuk keluarga dan tetep online arep-arep ada 1 atau dua order masuk"[38]

[36] Informasi kinerja mitra pengemudi dari aplikasi mitra pengemudi diakses 13 Agustus 2022
[37] Wawancara ketua SGS Bapak Casyanto pada 13 Agustus 2022
[38] Wawancara anggota SGS Bapak Kukuh pada 13 Agustus 2022

Menanggapi fenomena akun mbambet tersebut Pak Kukuh menyatakan

> "kadang kalau sudah kerasa mbambet mlipir mas mulai Sidoarjo sampai daerah PTC sana saya juga pernah padahal itu belum tentu dapat order sampai banyak koleksi kenalan warung kopi akhinya sekarang ya jadi aku sistem sendiri hari ini jam segini aku kesini, besok jam segini aku ke langganan warkop yang ini gitu terus karena Grab gak menyediakan sistem jam kerja dan lokasi kerja. Ngopi sambil mikir saya ini udah taat kode etik arep-arep gacor gara-gara mbambet dicancel pelanggan jadi kaya ga kerja"[39]

Dengan keadaan akun mbambet yang dialami mitra pengemudi tersebut berbeda-beda pula dampak yang mereka rasakan dan cara penyelesaian efeknya. Pak Kukuh mengatakan

> "walaupun di rumah tetap kepikiran mas akhirnya pakai uang cadangan dari tabungan kalau ada, kalau tidak ada ya hutang ke teman untuk mencukupi kebutuhan rumah tangga besok"[40]

Pak Malik dalam wawancaranya mengatakan "sebetulnya pendapatan paling enak itu kalau *offline* karena driver gak kena potongan 20% dulu saya sering tapi akhirnya banyak riwayat cancelnya dan itu juga akhirnya saya tau kalau saya melanggar kode

[39] delete
[40] delete

etik”[41] Dengan pernyataan tersebut peneliti memahami *Grab* tidak mendapatkan keuntungan dari komisi tarif dan mitra sekaligus pelanggan tidak dapat menuntut tanggung jawab ke mitra atau ke Grab jika terjadi sesuatu yang merugikan mitra dan pelanggan saat proses pengantaran berlangsung.

> “saya pernah mbambet itu 5jam aja mas setelah itu tetep ada order masuk alhamdulillah, saya juga bersyukur sekaligus *nggumun* kadang kalau tau teman teman ini ada yang sampai berhari-hari gitu mbambetnya kadang juga saya itu mikir harusnya kerja itu dapat order trus bisa dapet uang buat kebutuhan rumah tangga syukur dapet bingang 5 trus di kasih tip, lah kalau mbbet gitu ngomong ke istrinya di rumah gimana ya?”[42]

Fenomena mbambet yang berujung sanksi putus mitra juga pernah ditangani oleh Pak Casyanto, beliau menceritakan dalam wawancaranya

> “Pak Sumartono dan Pak Aziz dulu yang pernah kena PM gara-gara ngerjakan order fiktif. Padahal resto yang bermain tapi driver yang kena dampak sampai diPM Grab. Alasannya ya itu order fiktif ambil makanan dari resto yang sama tujuan antarnya sama terus menerus dan akhirnya diidentifikasi Grab sebagai order fiktif kasus ini dulu saya yang nangani sampai ke GDC dan tetap tidak bisa dibuka status PMnya. Mereka berdua mengalami akun

[41] Wawancara anggita SGS Bapak Abdul Malik pada 13 Agustus 2022
[42] delete

mbambet sehari terus hari esoknya muncul pemberitahuan Putus Mitra, kalau Pak Sugianto dulu karena akunya dipinjamkan ke saudara pas dipinjamkan itu ternyata ada vermuk (verifikasi muka) saudaranya nekat vermuk sendiri waktu itu Pak Sugianto katanya posisi di Pasuruan sukses vermuk besoknya kena PM".[43]

Untuk informan lain juga membenarkan penuturan dari Pak Casyanto, Kukuh dan Abdul malik karena semua oeringatan, pemberitahuan dan pengalaman yang dirasakan oleh semua informan penelitian ini adalah sama hanya berbeda tempat kejadian, waktu dan situasi. Hal ini sesuai dengan penuturan Marx di dalam Buku Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda yaitu bila ada variable yang sama kemudian bertemu dengan situasi dan kondisi yang sama maka dampak yang dihasilkan pasti sama"[44]

Peneliti memahami bahwa *Grab* sangat serius dalam menangani pelanggaran kode etik dengan jenis pelanggaran sangat berat tetapi dari kedua kasus tersebut berbeda dan keadaan ini juga harus dilihat dari sudut pandang yang empiris di lapangan.

b. Sanksi pelanggaran kode etik.

Dengan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti sanksi pelanggaran kode etik bisa berupa sanksi terlihat atau sanksi tidak

[43] Wawancara ketua SGS Bapak Casyanto pada 13 Agustus 2022
[44] Ritzer, George, *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*,(Jakarta: PT. Raja GrafindoGrafindo:2007)

terlihat. Penuturan informan menjadi alasan bagi oeneliti untuk mengatakan bahwa ada sanksi yang tidak terlihat yaitu berupa akun "*mbambet* atau *anyep*" sementara sanksi yang terlihat langsung bisa melalui pemberitahuan melalui aplikasi milik mitra pengemudi.

Pada saat data ini diperoleh tidak ada informan penelitian yang sedang mendapatkan sanksi baik langsung atau tidak langsung tetapi ada sejarah yang diungkapkan oleh Pak Casyanto bahwa Pak Casyanto pernah membantu untuk anggota yang mendapatkan sanksi putus mitra diupayakan semaksimal mungkin dengan mendatangi GDC Surabaya, pihak GDC Surabaya tidak bisa mengabulkan permohonan banding bagi mitra yang sudah berstatus putus mitra.

> "Grab sama sekali gak mau banding untuk mitra yang sudah berstatus PM karena Grab di Indonesia ini cuma ngikuti sistem yang sudah diciptakan dari pusat di Singapura jadi Grab yang ada di Indonesia ini gak bisa ngasih keputusan yang menentang pengaturan dari pusat". pemahaman yang bisa diperoleh peneliti adalah untuk keadaan pelanggaran sangat berat yang terdeteksi oleh sistem daring hingga menyebabkan putus mitra, pihak Grab Indonesia tidak bisa lagi membantu banyak karena hal tersebut sudah merupakan kebijakan sistem dari *Grab*[45]

c. Kaitan temuan lapangan dengan postulat fungsi dari teori fungsional struktural.

    1. Fungsi manifes : berdasarkan hasil observasi dan wawancara ditemukan bahwa mentaati kode etik memberikan harapan tetap

[45] Wawancara ketua SGS Bapak Casyanto pada 13 Agustus 2022

berlangsungnya kegiatan bekerja sebagai mitra ojek daring dan bisa menuntut keadilan jika suatu saat nanti terjadi kecelakaan di jalan pada saat bekerja dan mampu mendapatkan bantuan dari pihak Grab Indonesia selama mitra tersebut telah mentaati penampilan yang telah diinstruksikan oleh Grab Indonesia. Fungsi lain yang disadari dari mentaati kode etik milik Grab adalah mitra menjadi terbiasa mengutamakan keselamatan dibandingkan kecepatan, lebih sering memperhatikan dan jeli dalam menjaga kendaraan dan performa kendaraan. Mentaati kode etik memberikan efek pada setiap mitra untuk bisa bekerja secara profesional dan bisa menuntut hak perlindungan dari Grab Indonesia apabila mitra telah bersikap sesuai ketentuan dan tidak merugikan pelanggan Grab Indonesia, dengan terbiasanya mitra mengedepankan keselamatan dan keamanan dibandingkan dengan kecepatan berkendara Grab ikut andil dalam mendukung keselamatan orang lain di jalan raya tempat mitra bekerja, meminimalisir *human error* karena lalai memeriksa kendaraan yang bisa berakibat fatal jika di tengah jalan. Sementara efek dari pelanggaran ringan kode etik mitra mendapatkan peringatan dan diminta menyelesaikan training online pada menu Grab Academy dimasing-masing aplikasi pengemudi untuk bisa terbebas dari sanksi, efek pelanggaran berat yang diterima mitra adalah keadaan akun mbambet

menanggapi keadaan akun mbambet tersebut mitra tidak bisa berbuat banyak kecuali tetap menyalakan layanan dan berpindah lokasi atau berkeliling mencari order, pelanggaran sangat berat membuat mitra tidak bisa membela apapun karena ketika terbukti bersalah tidak ada banding yang bisa dilakukan karena sifatnya teknis kebijakan sistem.

2. Fungsi laten : fungsi laten yang akhirnya diketahui oleh peneliti adalah mitra anggota SGS menjadi akrab dengan warung kopi karena efek dari berkeliling mencari order dan dengan fungsi ini membuat mitra anggota SGS semakin banyak memiliki area jaringan relasi warung kopi dan mitra anggota SGS memiliki sistem kerja sendiri yang padahal itu tidak dituntut harus seperti itu oleh pihak Grab dan Adanya tindakan pelanggan yang merugikan mitra pengemudi berupa membatalkan pesanan tanpa adanya konfirmasi atau persetujuan dari kedua belah pihak yaitu pengemudi dan pelanggan karena penyebab yang tidak diketahui. Walaupun penyebabnya tidak diketahui dan tidak ada pekerjaan yang dilakukan tombol alasan pembatalan yang ditekan oleh pelanggan juga merupakan sebuah laporan dan itu dapat mempengaruhi kinerja mitra.

3. Disfungsi : peneliti menemukan fakta bahwa kenyataan akun mbambet menjadikan pekerjaan menjadi diafungsi artinya kegiatan bekerja terganggu dan tidak menguntungkan mitra dan juga Grab. Mitra mendapatkan penghasilan berdasarkan tarif disetiap order yang didapat dan diselesaikan, jika mitra tidak mendapatkan order maka tidak ada order yang diselesaikan dan tidak ada penghasilan yang didapatkan mitra. Akun mbambet disebabkan karena pelanggaran berat oleh mitra pengemudi dengan penyebab yang sering adalah pembatalan pekerjaan oleh pelanggan yang alasan pembatalan tersebut memberatkan dan menyalahkan mitra sehingga mempengaruhi nilai penyelesaian mitra di masing masing aplikasi pengemudi milik mitra. Kenyataan lain yang peneliti temukan adalah mitra tidak benar-benar mempelajari kode etiknya sejak semula melainkan baru mempelajari ketika ada dampak yang mitra rasakan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan menjawab rumusan masalah pertama Bagaimana penyebab pelanggaran kode etik terjadi? Dan yang kedua Bagaimana mitra pengemudi ojek daring menanggapi sanksi yang didapat akibat pelanggaran kode etik? dengan didasarkan penelitian kali ini berkaitan dengan teori milik Robert King Merton yaitu tentang Teori Fungsionalisme Struktural maka ditemukan beberapa fungsi menurut teori tersebut, menurut Merton sendiri Fungsional Stukturalisme terdiri dari beberapa konsep yakni fungsi manifes, fungsi laten, dan disfungsi dalam penelitian ini juga ditemukan adanya fungsi lain yang muncul selain fungsi utama dari kode etik mitra pengemudi ojek daring diantaranya adalah:

B. Saran

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian Dimensi Sosial Pelanggaran Kode Etik Mitra Pengemudi Ojek Daring SGS Sidoarjo. Peneliti ingin memberikan pendapat pemikiran yaitu:

1. Untuk mitra pengemudi ojek daring

   Bekerja sesuai keadaan dan kondisi fisik tubuh karena pesanan (*orderan*) masih bisa dicari dilain kesempatan atau waktu. Rezeki tidak mungkin tertukar atau salah dalam pembagian karena rezeki datang dari Allah. Sebisa mungkin menjaga keamanan dan

keselamatan diri dan juga pekerjaan supaya tidak merusak elemen yang sedang berusaha seimbang atau sudah seimbang. Untuk pengguna layanan ojek daring. Bapak dan Ibu pengemudi ojek daring itu juga memiliki keluarga yang harus mereka nafkahi, memiliki anak untuk dibiayai pendidikannya, memiliki keinginan rekreatif seperti manusia pada umumnya. Jika memang terpaksa membatalkan pesanan karena urusan yang darurat atau disebabkan hal lain tetap komunikasikan itu dengan mitra pengemudi yang sudah menerima pesanan mu dan gunakan pilihan pembatalan pesanan yang tidak memberatkan pihak pengemudi yaitu lain-lain atau saya ingin merubah tujuan atau saya salah menentukan lokasi jemput, intinya alasan pembatalan tersebut sudut pandangnya dari anda sebagai pengguna bukan dari keadaan pengemudi. Kecuali pengemudi tersebut memang meminta untuk dibatalkan ordernya.

2. Untuk peneliti selanjutnya. Penelitian Dimensi Sosial Pelanggaran Kode Etik Mitra Pengemudi Ojek Daring SGS Sidoarjo ini tidaklah sempurna tapi akan berubah mengikuti situasi dan kondisi sesuai kenyataan yang terjadi. Bila peneliti setelah saya ingin membantu menambahkan data atau menyempurnakan saya sangat berterima kasih. Karena penelitian ini saya lakukan atas dasar ingin memberitahukan kepada seluruh orang bahwa pekerjaan sebagai mitra pengemudi ojek daring tidaklah mudah untuk dilakukan,

mereka juga mengorbankan banyak hal dan mempertaruhkan nyawa mereka di jalan.

DAFTAR PUSTAKA

KBBI WEB "Kata Dasar". https://kbbi.web.id/langgar, diakses 18-5-2022

WIKIPEDIA"KodeEtikProfesi".https://id.m.wikipedia.org/wiki/kode_etik_profesi .Diakses 18-50-2022

Takhta Alfina, Tantangan Gender Bagi Perempuan Pengemudi Ojek Oneline, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019. http://digilib.uinsby.ac.id/31598/3/takhta%2520alifina_i73215046.pdf&ved=2ahukewitkt-2ybv4ahxosgwghbr-bzyqfnoecbcqaq&usg=aovvaw16z4x0ynrm-_b1nbwfc8u3. diunduh taggal 22-5-2022

Muhammad Luqman Hakim, Peran Transportasi Online Di Kalangan Mahasiswa Universitas Indonesia Depok, Jakarta, 2019. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/49185/1/muhammad%20luqman%20hakim.fisip.pdf. diunduh tanggal 22-05-2022

Siti Faridah, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Bekerja Menjadi Driver Ojek Online Sebagai Mata Pencaharian Ekonomi Di Jakarta, Jakarta, 2019, https://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Bitstream/123456789/43554/2/Siti%20faridah-Fitk.Pdf. Diunduh Pada Tanggal 24-05-2022

Suhardjanto, Djoko. Pengungkapan Inovasi Disruptif Industri Perbankan Indonesia. Ekuitas: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan. Akreditasi No. 32a/E/Kpt/2017.283

Ranti M., S. Hum,Soffya. "Apa itu Disruptive Innovation dan Jenis-Jenisnya" https://www.aeec.unair.ac.id/apa-itu-disruptive-innovation/, diakses 17 november 2022

Grab"Transportasi". Diakses 12 Agustus 2022, https://www.grab.com/id/transport/bike/.

Grab "Grabfood". Diakses 12 agustus 2022, https://www.grab.com/id/food/.

Grab "Grabmart". Diakses 12 agustus 2022 https://www.grab.com/id/mart/.

Grab "Grabexpress". Diakses 12 agustus 2022 https://www.grab.com/id/express/.

Partini, Hempri Suyatna, , Masalah-Masalah Sosial, Tangerang Selatan, Universitas Terbuka, 2016.

Raho, Bernard, Teori Sosiologi Modern, Jakarta, Prestasi Pusaka Publisher, 2013

Horton, Paul B., Chester L. Hunt. Sosiologi, Jakarta, Erlangga, 1986.

Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Skripsi 2016, Surabaya, Uinsapress, 2016

Arikunto, Suharsimi, Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta, Rhinneka Cipta, 2006

Bungin, Burhan. Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2011

Moleong, Lexy J. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2015

Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, Bandung, Alfabeta, 2014

Ritzer, George. Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda, Jakarta: PT. Raja Grafindo 2007.

Grab "Laporan Keselamatan Berkendara". Aplikasi Mitra Pengemudi Diakses Tanggal 13 Agustus 2022

Grab "Grab Academy".Aplikasi Mitra Pengemudi Diakses 13 Agustus 2022

Bachtiar, Wadi. Sosiologi Klasik, Bandung, PT. Remaja Rosda Karya, 2010

Grab "Aplikasi Mitra Pengemudi". Informasi Kinerja Mitra Pengemudi Diakses 13 Agustus 2022

Anggota SGS Bapak Kukuh. Wawancara Pada 13 Agustus 2022

Anggota SGS Bapak Abdul Malik. Wawancara Pada 13 Agustus 2022

Ketua SGS Bapak Casyanto. Wawancara Pada 13 Agustus 2022