

NO.

Peralihan Sanksi Larangan Mengemudi Menjadi Denda Tarif

(Berlaku per 9 Mei 2016)

Tujuan:

Sebelum kode etik terbaru ini ditetapkan, sanksi yang diberlakukan untuk para Mitra GrabCar yang melakukan pelanggaran kode etik adalah sanksi waktu, dimana para Mitra yang melanggar untuk sementara waktu tidak akan dapat mengemudi untuk Grab, mencari penghasilan untuk diri sendiri dan keluarga. Melalui perubahan sanksi waktu menjadi denda tarif ini, Grab bertujuan untuk tetap meningkatkan produktifitas para Mitra tetap memberikan kesempatan Mitra untuk mendapatkan penghasilan.

Pelaksanaan:

Metode pelaksanaan Denda Tarif ini akan dilakukan berupa pemotongan secara otomatis oleh tim Grab dari saldo akun Mitra yang melanggar sesuai dengan bobot kode etik yang dilanggar.

Berikut adalah beberapa pengecualian untuk pelaksanaan Denda Tarif ini.

- Dugaan *gaming* :
 - Memanipulasi perangkat selular milik sendiri atau milik orang lain secara ilegal untuk mencapai target insentif tertentu dari Grab.
- Kekerasan terhadap penumpang:
 - Bertindak kasar atau tidak sopan terhadap penumpang Grab, termasuk tindakan pelecehan seksual

Silahkan merujuk kepada tabel berikut untuk mempelajari rujukan kode etik dan sanksi terbaru (Revisi Februari 2017)

| No | Saksi/Sanksi Tarif | Pelanggaran |
|----|---------------------------|--|
| 1 | Peringatan verbal | Terlambat tanpa konfirmasi terlebih dahulu kepada penumpang atau GrabCar. |
| 2 | | Kondisi kendaraan yang kotor dan berbau tidak sedap (termasuk bau rokok). |
| 3 | | Mempromosikan stiker dan/atau membalut kendaraan (<i>Car Wrap</i>) dengan promosi atau brand tertentu tanpa persetujuan dari Grab. |
| 4 | Incentive dianggap hangus | Terbukti mempunyai Akun Kompetitor |
| 5 | 100.000 | Pelanggaran no. 1-3 dilakukan kembali & sudah diperingatkan sebelumnya |
| 6 | | Terlambat menjemput penumpang lebih dari 20 menit tanpa pemberitahuan lebih dulu. |
| 7 | | Tidak menghubungi penumpang dalam 5 menit pertama. |
| 8 | | Menekan tombol "MENJEMPUT" sebelum waktunya atau sebelum pekerjaan dimulai (sebelum penumpang naik kedalam mobil). |
| 9 | 300.000 | Pelanggaran no. 5-7 dilakukan kembali dan sudah dikenakan denda sebelumnya |
| 10 | | Tidak melaporkan perubahan nomor plat kendaraan atau plat mobil kepada Grab. |
| 11 | | Tidak menjemput penumpang tanpa alasan yang jelas. |
| 12 | | Membatalkan pesanan tanpa alasan jelas atau tanpa menginformasikan penumpang. |
| 13 | | Pengemudi menolak memberikan bukti pembayaran (<i>e-receipt</i>). |
| 14 | | Mengabaikan pesanan namun tetap menjemput penumpang dengan tujuan tidak terpotong komisi. |
| 15 | | Menghalangi atau menghambat pengemudi GrabCar lain dalam menjemput penumpang. |
| 16 | | Merokok di dalam kendaraan saat bersama dengan penumpang dalam perjalanan. |
| 17 | | Menolak menjemput penumpang dalam kondisi apapun. |
| 18 | | Menekan tombol "MENGANTAR" tanpa menjemput dan mengantarkan penumpang. |
| 19 | | Tingkat nilai penerimaan 20% - 60% dalam per minggu. |
| 20 | | Tingkat pembatalan 40% - 80% dalam per minggu. |

| No | Saksi/Sanksi Tarif | Pelanggaran |
|----|--|---|
| 21 | 500.000 | Pelanggaran No. 9-17 dilakukan kembali dan sudah dikenakan sanksi denda |
| 22 | | Tidak memberikan potongan harga yang seharusnya untuk penumpang yang menggunakan kode PROMO. |
| 23 | | Mengambil pesanan pada saat pengemudi masih mengantarkan penumpang. |
| 24 | | Meminta penumpang untuk membatalkan pesanan. |
| 25 | | Mengisi bahan bakar kendaraan tanpa menginformasikan atau meminta izin kepada penumpang. |
| 26 | | Meminta bayaran lebih dari tarif kepada penumpang. |
| 27 | | Menurunkan penumpang bukan di lokasi tujuan. |
| 28 | | Menekan tombol "MENGANTAR" sebelum menurunkan penumpang di tempat tujuan. |
| 29 | | Bersikeras atau memaksa penumpang untuk berbagi perjalanan dengan penumpang lain di dalam kendaraan. |
| 30 | | Tingkat pembatalan diatas 80% per minggu. |
| 31 | | Tingkat penerimaan dibawah 20% per minggu. |
| 32 | 700.000 | Terbukti mengemudikan kendaraan secara ugal-ugalan. |
| 33 | | Bertikai atau bertengkar dengan pengemudi lain di depan penumpang atau di tempat umum. |
| 34 | | Menahan barang penumpang yg tertinggal di dalam kendaraan lebih dari 24 jam, kurang dari 7 hari. |
| 35 | | Menghina atau mengintimidasi penumpang (selain SARA). |
| 36 | Dikeluarkan dari GrabCar & saldo dianggap hangus | Mengambil penumpang yang sama secara terus-menerus atau berlangganan. |
| 37 | | Tingginya angka pembatalan dari pihak pengemudi + penumpang dengan presentase pembatalan melebihi 80% per minggu. |
| 38 | | Membujuk penumpang untuk menyalahgunakan kode PROMO. |
| 39 | | Sengaja memanipulasi perangkat selular GrabCar atau milik sendiri untuk memanipulasi sistem GrabCar, contoh: mengunduh aplikasi penumpang dan membuat pemesanan fiktif. |
| 40 | | Bersikap tidak sopan dan kasar terhadap penumpang. |
| 41 | | Nilai penerimaan (Acceptance Rate) di bawah 20% dalam 1 minggu. |

| No | Saksi/Sanksi Tarif | Pelanggaran |
|----|---|---|
| 42 | | Mencurangi sistem GrabCar utk mendapatkan bonus atau insentif pengemudi dengan cara apapun. |
| 43 | | Mengancam atau mengintimidasi tim Customer Experience (Call Center) atau GrabCar. |
| 44 | | Apabila penumpang mengeluhkan atau mengadu kepada pihak berwajib atau polisi. |
| 45 | | Menggunakan <i>smartphone</i> (akun penumpang) dari pengemudi GrabCar lainnya. |
| 46 | | Mengizinkan orang lain untuk menggunakan akun pengemudi dengan/atau tanpa <i>smartphone</i> , menggunakan SIM perngemudi yang bersangkutan atau bahkan menggunakan mobil pengemudi tanpa pemberitahuan kepada pihak GrabCar (nama yang tertera di Kartu Tanda Pengemudi berbeda dengan nama pengemudi di aplikasi pengemudi). |
| 47 | Dikeluarkan dari GrabCar & saldo dianggap hangus | Menggunakan akun pengemudi GrabCar lainnya dengan/atau tanpa <i>smartphone</i> , menggunakan SIM orang lain atau bahkan menggunakan mobil pengemudi lainnya tanpa pemberitahuan atau melapor kepada pihak GrabCar (nama yang tertera di kartu identitas). |
| 48 | | Tidak menginformasikan 21 hari sebelumnya kepada GrabCar bahwa SIM, Kartu Tanda Pengemudi (KPP/KIP) dan KTP akan segera berakhir masa berlakunya. |
| 49 | | (Bagi pengemudi yang SIM/KTP/KIP-nya hampir habis masa berlaku dan tidak menginformasikan hal tersebut kepada pihak Grab). |
| 50 | | Menahan barang penumpang yang tertinggal di dalam kendaraan selama 7 hari atau lebih dari 7 hari dari tanggal laporan. |
| 51 | | Menghina, melecehkan dan mengintimidasi penumpang secara SARA atau secara seksual, baik secara langsung ataupun tidak langsung (SMS, Telp atau Email). |
| 52 | | Mendapat tuduhan dan/atau terbukti melakukan penyerangan terhadap penumpang. |
| 53 | | Menyebabkan penumpang cedera karena kelalaian atau perilaku yang disengaja (contoh: secara sengaja melakukan rem mendadak atau menjalankan mobil sebelum penumpang turun dengan baik dari mobil). |
| 54 | | Menyebarkan informasi/berita yang tidak benar sehingga menimbulkan keresahan bagi pengemudi lain baik melalui media cetak atau online. |

| No | Saksi/Sanksi Tarif | Pelanggaran |
|--|--|--|
| 55 | Dikeluarkan dari GrabCar & saldo dianggap hangus | Memprovokasi pengemudi lain utk melakukan kegiatan yang dapat merugikan perusahaan (demonstrasi, razia, dsb). |
| Melihat dari beratnya pelanggaran yang ada, hukuman/masa skorsing, pelanggaran harus diberitahukan kepada pihak berwajib dan Internal Crisis Committee (pihak manajemen). Semua tidak dapat diganggu gugat. Mohon pelajari beberapa daftar pelanggaran dibawah ini : | | |
| 56 | Dikeluarkan dari GrabCar & saldo dianggap hangus** | Pelanggaran Seksual*** Setiap pelanggaran yang menimbulkan keyakinan akan pelanggaran seksual, seperti: pemerkosaan, kekerasan seksual, memperlihatkan hal-hal tidak senonoh, pembujukan dan harus ditangani sebagai hal yang mendesak. |
| 57 | | Kekerasan*** Pelanggaran terhadap seseorang harus dipertimbangkan secara jelas, sesuai dengan keadaan di sekeliling lokasi terjadinya pelanggaran. Tindakan tegas akan diambil apabila tindak kekerasan terhadap penumpang terjadi ketika dalam perjalanan atau proses pemesanan, atau jika dipicu oleh isu agama. |
| 58 | | Kepemilikan Senjata Tajam*** Tindakan tegas akan diambil jika pengemudi terbukti memiliki senjata tajam saat bekerja. Sanksi terhadap kepemilikan senjata tajam atau senjata lainnya yang berhubungan dengan pelanggaran tersebut dapat berujung pada pencabutan hak kerja sama dengan Grab. |
| 59 | | Kepemilikan Obat-obatan Terlarang*** Setiap pelanggaran yang berhubungan dengan obat-obatan terlarang memiliki pengertian keamanan yang signifikan. Sifat/jenis dan kualitas obat, baik digunakan untuk keperluan pribadi atau penyedia/pengedar adalah masalah yang harus dipertimbangkan. Hukuman terhadap kepemilikan obat-obatan yang berhubungan dengan pelanggaran tersebut biasanya mengakibatkan pencabutan hak kerja. |

| No | Saksi/Sanksi Tarif | Pelanggaran |
|--|--|---|
| 60 | Dikeluarkan dari GrabCar & saldo dianggap hangus** | Mengemudi dalam keadaan mabuk atau dibawah pengaruh obat- obatan*** |
| | | Ketika driver yang dihukum karena mengemudi atau didenda atas kendaraan bermotor yang berada dibawah pengaruh obat-obatan terlarang atau minuman keras, kebijakan harus dibuat antara pelanggaran berkomitmen di dalam dan di luar lapangan kerja mengingat kendaraan tersebut dapat digunakan secara pribadi. Namun, setiap dugaan terhadap tindakan mengemudi dalam keadaan mabuk atau di bawah pengaruh obat-obatan akan diambil tindakan serius. Jika diyakinkan adanya pelanggaran yang menyebabkan dicabutnya izin mengemudi oleh pihak berwajib, maka harus dipertimbangkan pula pencabutan akun driver GrabCar tanpa melihat hukuman yang dijatuhkan oleh pengadilan. |
| 61 | | Pelanggaran besar lainnya dalam mengemudi*** |
| | | 1. Mengemudi yang membahayakan dan menyebabkan kematian. |
| | | 2. Mengemudi yang membahayakan (ditentukan oleh polisi). |
| | | 3. Kecerobohan dalam mengemudi yang menyebabkan kematian. |
| | | 4. Mengemudi dengan ceroboh yang menyebabkan kematian dikarenakan berada dalam pengaruh obat-obatan terlarang atau minuman keras. |
| | Akun dibekukan sementara | 5. Mengemudi dengan ceroboh yang tindakan pelanggarannya ditentukan oleh polisi. |
| | atau dikeluarkan dari GrabCar** | * Tidak melaporkan kejadian atau lari dari tanggung jawab. |
| *** Semua sanksi diatas tidak dapat diganggu gugat | | |
| *** Tim keamanan dan krisis perlu diberitahukan dengan segera bila terjadi pelanggaran | | |
| *** Siap bekerjasama dengan pihak kepolisian dan pihak berwajib terkait | | |

NO.

Dengan ini secara sadar, Saya menyatakan bahwa:

1. Saya sepenuhnya memahami semua klausul yang disebutkan diatas pada Kode Etik Pengemudi.
2. Saya akan semata-mata bertanggung jawab untuk setiap kewajiban dan segala pencemaran nama baik yang diakibatkan oleh operasi kendaraan bermotor/kendaraan penumpang dan/atau taksi/layanan pengiriman penumpang , termasuk, namun tidak terbatas pada cedera personal, kematian, dan kerusakan properti.
3. Saya siap bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh GrabCar jika saya ditemukan melanggar tiap klausul apapun dalam Kode Etik Pengemudi.
4. Saya juga diingatkan untuk secara teratur meninjau “Syarat dan Ketentuan Untuk Pengemudi” sebagaimana disebutkan dalam <https://www.grab.co/id/en/terms/driver/>.

Tanggal :

Nama :

(_____)