

Perlindungan Hukum Driver Online terhadap Kebijakan (Penurunan Rating) GRAB

Nama: Wahyu Hindarto

Dosen pembimbing : Noor Fatimah Mediawati

Program: Hukum

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Mei 2026

Latar Belakang

Rating menjadi faktor utama kinerja driver

- Rating rendah berdampak pada penurunan order
- Banyak rating subjektif dari pelanggan
- Pembatalan sepihak oleh konsumen
- Perjanjian Grab menggunakan klausula baku
- Belum ada perlindungan hukum khusus bagi driver

Tujuan Penelitian

- Menganalisis konsep kemitraan
- Mengkaji kebijakan rating & kerugiannya
- Menilai kesesuaian kebijakan dengan hukum

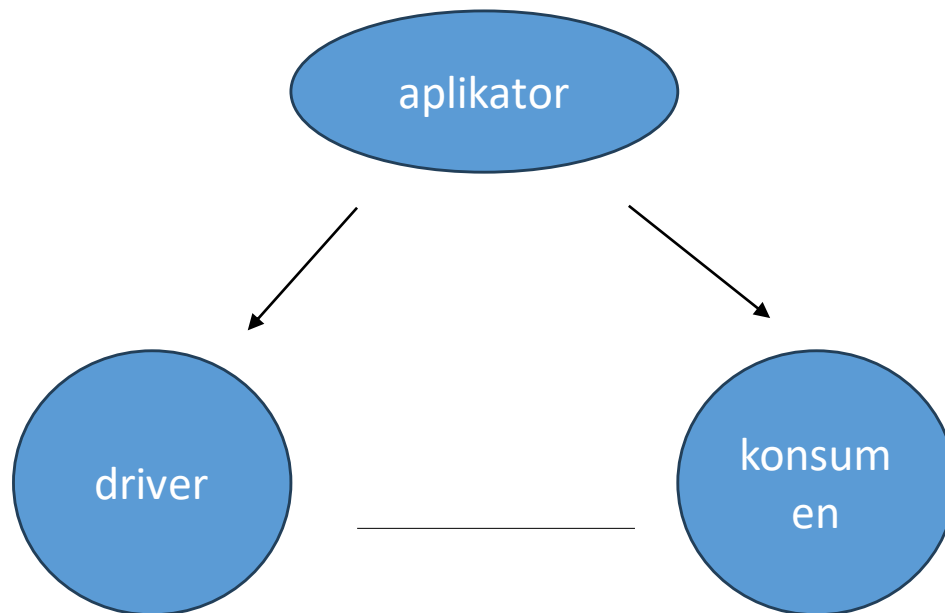
Metode Penelitian

Penelitian normatif

Statute & conceptual approach

Analisis deduktif

Pembatalan sepihak



Klausula baku = aplikator – driver

Pembatalan sepihak konsumen -> driver = tidak mencerminkan prinsip kemitraan berbisnis

Pembatalan Sepihak dalam Konsep Kemitraan

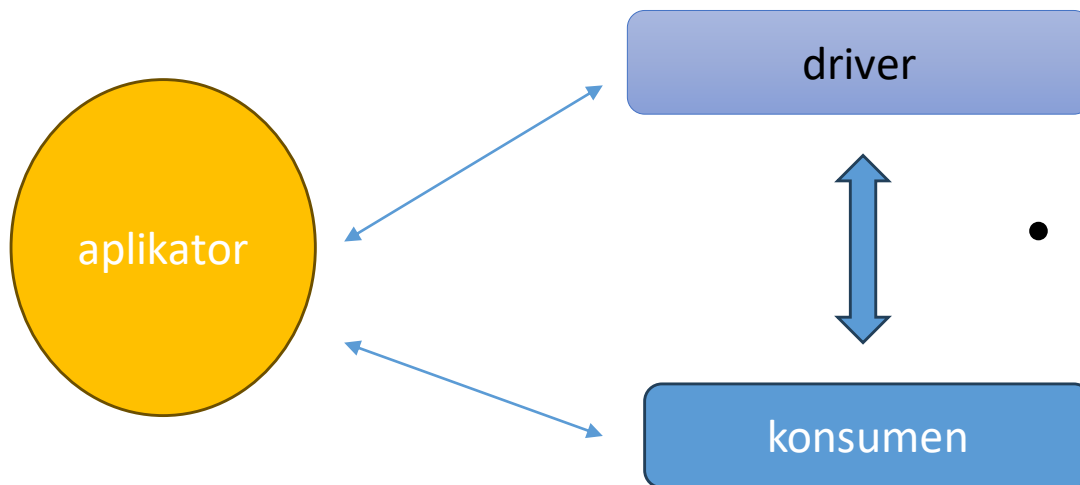
- Grab menggunakan perjanjian baku (Terms of Service).
- Pembatalan oleh konsumen berdampak pada performa driver.
- Driver menanggung risiko sistem algoritma.
- Tidak ada perlindungan eksplisit bagi driver.

Permasalahan Klausula Baku

- Grab memiliki kewenangan penuh terhadap sistem rating.
- Klausula membatasi tanggung jawab perusahaan.
- Terjadi ketidakseimbangan kontraktual.
- Berpotensi bertentangan dengan Pasal 1320 dan 1338 KUHPPerdata.

Rating Subjektif Konsumen

- Rating bintang 1 sering diberikan secara subjektif.
- Driver tidak memiliki mekanisme klarifikasi yang efektif.
- Rating memengaruhi distribusi order dan pendapatan.
- Sistem algoritma dinilai tidak transparan.



- Klausula baku
- Term of servis
- Rating Bintang subyektif

kesimpulan

- Kebijakan penurunan rating belum mencerminkan kemitraan yang adil.
- Perlindungan hukum bagi driver masih lemah.
- Diperlukan reformulasi klausula baku dan regulasi pemerintah.
- Sistem rating perlu lebih objektif dan transparan.

Manfaat Penelitian

Memberikan kontribusi terhadap perlindungan hukum driver online.

Mendorong terciptanya kemitraan yang adil dan setara.

Sebagai masukan bagi pemerintah dan aplikator dalam menyusun regulasi ekonomi digital.

saran

- Grab perlu memperbaiki sistem rating dan mekanisme keberatan.
- Pemerintah perlu membuat regulasi khusus transportasi digital.
- Diperlukan standar perlindungan hukum bagi driver online.
- Menjamin keadilan dan kepastian hukum dalam kemitraan digital.

penutup

Harapan penelitian: memberikan rekomendasi konkret perlindungan hukum bagi driver online.

Membantu mewujudkan ekosistem layanan transportasi digital yang adil dan berkelanjutan.