

Legal Protection for Online Drivers Against the “Grab” App’s Rating Reduction Policy

[Perlindungan Hukum Driver Online Terhadap Kebijakan Penurunan Rating Aplikasi “Grab”]

Wahyu Hindarto¹⁾, Noor Fatimah Mediawati²⁾

^{1,2)}Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: fatimah@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the legal protection of Grab online drivers against rating downgrades resulting from unilateral cancellations by users or subjective 1-star ratings. The relationship between drivers and applicators is based on a partnership agreement in the form of a standard form contract unilaterally drafted by the company, thus placing drivers in a weak bargaining position. An algorithm-based rating system is the primary instrument in determining account performance, order distribution, and the sustainability of driver income. However, in practice, unilateral cancellations by consumers and subjective assessments without objective standards still impact driver account performance declines, even though there is no fault on the part of the driver. This study uses a normative legal research method with a statutory and conceptual approach, and is analyzed deductively based on the provisions of the Civil Code and related regulations. The results show that the standard clauses in Grab's Terms of Service do not provide adequate legal protection, as they grant applicators full authority to manage the rating system and limit liability for the economic impacts experienced by drivers. This situation has the potential to conflict with the principles of justice, balance, and good faith as stipulated in Articles 1320 and 1338 of the Civil Code. Therefore, reformulation of standard clauses, regulation of rating objection mechanisms, and government regulatory intervention are needed to ensure fair legal protection and certainty for driver-partners in the digital transportation ecosystem.*

Keywords - legal protection, online drivers, standard clauses, application ratings, partnerships, Grab

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap driver online Grab atas kebijakan penurunan rating yang terjadi akibat pembatalan sepihak oleh pengguna maupun pemberian rating bintang 1 yang bersifat subjektif. Hubungan antara driver dan aplikator didasarkan pada perjanjian kemitraan berbentuk klausula baku (standard form contract) yang disusun sepihak oleh perusahaan, sehingga menempatkan driver pada posisi tawar yang lemah. Sistem rating berbasis algoritma menjadi instrumen utama dalam menentukan performa akun, distribusi order, serta keberlangsungan pendapatan driver. Namun, dalam praktiknya, pembatalan sepihak oleh konsumen dan penilaian subjektif tanpa standar objektif tetap berdampak pada penurunan performa akun driver, meskipun tidak terdapat kesalahan dari pihak driver. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, serta dianalisis secara deduktif berdasarkan ketentuan KUHPdata dan regulasi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula baku dalam Terms of Service Grab belum memberikan perlindungan hukum yang memadai, karena memberikan kewenangan penuh kepada aplikator dalam mengelola sistem rating dan membatasi tanggung jawab atas dampak ekonomi yang dialami driver. Kondisi ini berpotensi bertentangan dengan asas keadilan, asas keseimbangan, dan asas itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUHPdata. Oleh karena itu, diperlukan reformulasi klausula baku, pengaturan mekanisme keberatan terhadap rating, serta intervensi regulasi pemerintah guna menjamin perlindungan hukum yang adil dan kepastian bagi mitra driver dalam ekosistem transportasi digital.*

Kata Kunci - perlindungan hukum, driver online, klausula baku, rating aplikasi, kemitraan, Grab

I. PENDAHULUAN

Perjanjian kemitraan merupakan suatu bentuk hubungan hukum antara dua pihak atau lebih yang didasarkan pada kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Namun tidak menimbulkan hubungan kerja sebagaimana diatur dalam ketenaga kerjaan. Dalam konteks *platform digital* seperti GRAB, perjanjian kemitraan menjadi dasar hubungan antara perusahaan *aplikator* dengan driver, dimana para pihak diposisikan sebagai mitra yang saling memberikan manfaat. Meskipun demikian, sifat hubungan kemitraan ini sering kali menimbulkan ketidakjelasan mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak, terutama terkait perlindungan hukum ketika muncul kebijakan aplikator yang berpotensi merugikan driver, seperti penurunan rating atau pemutusan kemitraan secara sepihak atas pembatalan oleh konsumen karena jarak penjemputan terlalu jauh antara driver dan lokasi penjemputan konsumen, sehingga driver. Perjanjian kemitraan merupakan suatu bentuk hubungan hukum antara dua pihak atau lebih yang didasarkan

pada kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Namun tidak menimbulkan hubungan kerja sebagaimana diatur dalam ketenaga kerjaan. Dalam konteks *platform digital* seperti GRAB, perjanjian kemitraan menjadi dasar hubungan antara perusahaan *aplikator* dengan driver, dimana para pihak diposisikan sebagai mitra yang saling memberikan manfaat. Meskipun demikian, sifat hubungan kemitraan ini sering kali menimbulkan ketidakjelasan mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak, terutama terkait perlindungan hukum ketika muncul kebijakan *aplikator* yang berpotensi merugikan driver, seperti penurunan rating atau pemutusan kemitraan secara sepihak atas pembatalan oleh konsumen karena jarak penjemputan terlalu jauh antara driver dan lokasi penjemputan konsumen, sehingga driver mengalami kerugian, hal ini bertentangan dengan pasal 87 UU NO 11 TAHUN 2020 tentang hubungan kemitraan berbisnis[1]

Dalam beberapa tahun terakhir, rating berupa sistem bintang (1–5) dari penumpang menjadi instrumen penting dalam layanan ojek/transportasi online, termasuk di layanan mitra seperti Grab. Hal ini membuat keberlangsungan “kepercayaan & distribusi order” sangat bergantung pada rating tersebut. Kasus yang ramai jadi perhatian misalnya ketika seorang pengemudi ojol mendapat bintang 1 dari pelanggan karena alasan subjektif (misalnya gaya sikap dan dianggap tidak pantas) meskipun layanan berjalan normal. Artikel dari media menyatakan bahwa pemberian rating rendah seperti itu dapat berdampak pada penurunan jumlah order, atau bahkan memicu sanksi tidak formal terhadap mitra driver. Namun, perusahaan penyedia layanan (termasuk Grab) dalam beberapa pengumuman publik menyebutkan bahwa jika nilai rendah diberikan tanpa alasan yang jelas, mitra pengemudi dapat “terhindar” dari sanksi dan penilaian tidak akan secara langsung berdampak pada kinerja seluruhnya asalkan pengemudi mengajukan laporan melalui saluran resmi.[2].

Dengan demikian, terdapat ketidakpastian dan ketergantungan yang besar pada sistem penilaian: meskipun secara resmi dinyatakan “ada prosedur untuk mengajukan keberatan,” pada kenyataannya banyak pengemudi merasa rentan terhadap penilaian subjektif dari pelanggan. Hal ini memunculkan potensi kerentanan hukum dan sosial bagi driver, terutama jika mereka diperlakukan tidak adil ada perlindungan hukum yang memadai untuk para driver [3].

Urgensi isu sekarang cukup tinggi rating adalah “mata pencaharian” bagi driver online ketidakadilan dalam rating bisa berdampak langsung pada pendapatan. Di waktu yang sama, hubungan antara driver dan penyedia layanan (*aplikator*) umumnya diatur melalui perjanjian standar (*standard-form agreement*), yang cenderung berat sebelah, meninggalkan driver dalam posisi lemah. Hal ini memberi justifikasi kuat untuk mendesak kajian hukum yang sistematis apakah perjanjian dan sistem rating itu sudah sesuai dengan norma perlindungan hukum dan keadilan kontrak di Indonesia[4].

Dari perspektif hukum perdata di Indonesia, perjanjian antara driver dan penyedia aplikasi layanan online (seperti Grab) bisa dipahami sebagai perjanjian yang tunduk pada ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya pasal mengenai syarat sahnya perjanjian misalnya. Menurut Pasal 1313 KUHPerdata, perjanjian terbentuk apabila ada kesepakatan para pihak, sesuatu hal tertentu, dan sesuatu sebab yang halal. Selanjutnya, berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdata, Setiap kontrak yang diratifikasi secara resmi berfungsi sebagai peraturan bagi individu yang terlibat. Namun, dalam praktik “perjanjian *aplikator-driver*” di era ekonomi digital, sering digunakan klausula baku (*standard clause / standard-form agreement*) yaitu perjanjian yang disediakan sepihak oleh penyedia layanan tanpa negosiasi individual. Banyak literatur menunjukkan bahwa klausula baku semacam ini bisa problematic dari perspektif perlindungan hukum konsumen/mitra karena cenderung memprioritaskan penyedia layanan. Menurut analisis pada perjanjian online dan e-commerce, keabsahan klausula baku perlu dikritisi, terutama jika klausula tersebut membebaskan penyedia layanan dari tanggung jawab atau memberikan ketentuan yang berat sebelah (*eksonerasi*).[5]

Dalam konteks driver online, keberadaan klausula baku dan sistem rating yang otomatis dapat menurunkan akses order atau memicu pemutusan mitra potensial bisa dianggap sebuah ketidakseimbangan kontraktual yakni bahwa driver tidak memiliki posisi tawar dan tidak bisa bernegosiasi. Sejak perjanjian semacam ini dibentuk (berdasarkan literatur, sejak era “transportasi online” muncul) maka muncul pula isu hukum: apakah perjanjian tersebut telah memenuhi syarat keadilan kontrak dan perlindungan bagi pihak lemah (driver). Penelitian empiris awal terhadap perjanjian semacam itu sudah dilakukan (misalnya pada studi implementasi perjanjian kerja pengemudi online) namun belum fokus secara spesifik pada aspek “rating + pemutusan mitra + perlindungan hukum.”[6]

Oleh karena itu, studi ini sangat penting karena perlu dilakukan analisis yang menyeluruh untuk mengevaluasi apakah hubungan hukum yang terjalin antara *aplikator* dan mitra pengemudi melalui perjanjian standar serta sistem yang didasarkan pada algoritma, termasuk mekanisme penilaian, sudah memenuhi regulasi hukum, kriteria sahnya perjanjian, prinsip keadilan, dan asas perlindungan bagi konsumen serta pekerja di Indonesia. Meskipun sejumlah studi telah mengevaluasi validitas perjanjian standar di berbagai bidang, termasuk fintech, manajemen parkir, dan e-commerce, kajian yang secara khusus fokus pada kontrak kemitraan dalam layanan transportasi berbasis aplikasi dan pengaruh sistem penilaian terhadap hak-hak mitra pengemudi masih sangat sedikit.

Di sisi lain, penelitian yang berbasis pada pengalaman nyata para pengemudi, seperti penurunan nilai secara otomatis yang berdampak pada menurunnya akses terhadap pesanan dan pendapatan, belum banyak ditelaah dari perspektif hukum. Situasi ini mengindikasikan bahwa masih belum ada kepastian hukum yang tegas mengenai apakah

ketentuan standar dalam kontrak layanan ojek online sudah mencerminkan prinsip keadilan dan memberikan jaminan yang cukup bagi mitra pengemudi dalam kerangka hukum Indonesia.

Analisis ini menunjukkan bahwa isu penurunan rating dan cara penilaian di platform digital seperti Grab tidak hanya terkait dengan faktor teknis dan sosial, tetapi juga berhubungan dengan aspek hukum kontrak dan perlindungan hak-hak mitra kerja. Ketergantungan yang besar pada algoritma dan kontrak baku membuat pengemudi berada dalam posisi yang cukup rentan karena mereka memiliki sedikit kendali atas proses penilaian tersebut, meskipun dampaknya dapat langsung mempengaruhi peluang mereka dalam mendapatkan pesanan serta pendapatan.

Oleh karena itu, studi yang lebih mendalam dari para akademisi dan pengatur kebijakan diperlukan untuk meneliti elemen hukum dari perjanjian, keabsahan klausul standar, serta kemungkinan adanya pelanggaran hak kontraktual dan hak pekerja dalam konteks kemitraan yang berbasis platform digital.[7]

Dalam konteks hukum yang mengaitkan pengemudi layanan transportasi online dan perusahaan platform seperti Grab, umumnya kerja sama ini dituangkan dalam perjanjian standar yang dibuat sepihak oleh pihak penyedia aplikasi. Tipe perjanjian ini memberikan sedikit sekali kesempatan bagi pengemudi untuk merundingkan isi dokumen tersebut, yang mengakibatkan adanya ketidakseimbangan dalam posisi tawar antara kedua belah pihak. Sebagai konsekuensinya, banyak ketentuan yang terdapat dalam perjanjian lebih mencerminkan kepentingan penyedia platform dibandingkan dengan kepentingan para mitra pengemudi.

Permasalahan hukum timbul ketika perjanjian itu belum menyediakan pengaturan yang cukup mengenai hak dan perlindungan hukum bagi pengemudi. Ada beberapa elemen yang masih memerlukan penjelasan, termasuk mekanisme tindak lanjut setelah penurunan rating, prosedur untuk mengajukan keberatan dan langkah hukum yang dapat diambil oleh pengemudi, indikator yang bersifat objektif dalam evaluasi kinerja, risiko penghentian kemitraan berdasarkan keputusan algoritma, serta jaminan terhadap keadilan prosedural dan keadilan substantif dalam pelaksanaan perjanjian kemitraan.[8]

Ketika klausula baku tidak menyebutkan mekanisme perlindungan dan justru memberi kewenangan penuh kepada aplikator untuk mengambil keputusan sepihak, maka perjanjian tersebut berpotensi bertentangan dengan asas keadilan, asas keseimbangan, dan asas kepastian hukum dalam hukum perdata Indonesia. Mengapa Hal Ini Menimbulkan Kebutuhan Perlindungan Hukum. Tidak terpenuhinya syarat kesepakatan secara substantif (Pasal 1320 KUHPerdata). Namun pada intinya, kesepakatan itu tidak terbentuk dari diskusi yang bebas melainkan dari penerimaan yang terpaksa (ambil atau tinggalkan). Hasilnya, muncul risiko bahwa perjanjian tersebut tidak sejalan dengan prinsip kebebasan berkontrak yang adil, sehingga sangat penting untuk memiliki kerangka perlindungan hukum agar pihak yang lebih lemah (pengemudi) tidak mengalami kerugian. Jika perjanjian memberi kewenangan luas kepada aplikator untuk menurunkan rating, membatasi order, atau menghentikan kemitraan tanpa mekanisme klarifikasi, maka terdapat potensi perbuatan sewenang-wenang.[9]

Kondisi penelitian saat ini menurut Syahrini Aryanti, Agus Satory (2025) “Jaminan Kepastian Perlindungan Hukum bagi Pengemudi Ojek Dalam Talian: Analisis Pemberitaan Media Utama Tentang Aksi Besar Pengemudi Grab Temuan dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa laporan media umumnya mencerminkan kurangnya kepastian hukum yang cukup bagi pengemudi dalam lingkungan ekonomi gig, terutama di sektor ojek dalam talian. Berbagai artikel berita menekankan isu mengenai gaji yang tidak adil, algoritma penetapan harga yang tidak jelas, serta proses pemutusan pekerjaan yang dilakukan secara sepihak. oleh aplikator, serta lemahnya posisi tawar pekerja dalam proses negosiasi kebijakan.[10]

Media massa memainkan peran penting sebagai aktor yang mengangkat isu-isu struktural tersebut ke ruang publik, sehingga mendorong respons pemerintah dalam bentuk penyusunan regulasi dan kebijakan baru. Meskipun demikian, analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa kerangka hukum yang ada terutama Undang-Undang No. 6 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja beserta peraturan pelaksanaannya dinilai belum efektif memberikan perlindungan esensial bagi pekerja gig economy. Ketentuan hukum yang ada masih belum mampu menjawab isu struktural seperti ketidakpastian status hubungan kerja, absennya standar jaminan sosial yang memadai, dan minimnya instrumen perlindungan.[11]

Menurut Gusti Ayu Anjali Putri Maharani, Made Aditya Pramana Putra, (2025) “Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Grab Atas Pembatalan Pemesanan Grabfood Secara Sepihak” Hasil penelitian menunjukkan bahwa hingga saat ini belum terdapat regulasi atau aturan hukum khusus di Indonesia yang secara eksplisit memberikan perlindungan terhadap pengemudi Grab dalam kasus pembatalan sepihak pesanan GrabFood. Meskipun demikian, mekanisme internal Grab memberikan penggantian dana (*reimbursement*) sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan kepada pengemudi yang dirugikan. Penyelesaian sengketa lebih banyak dilakukan melalui jalur non-litigasi, seperti mediasi internal atau penyelesaian damai, karena hubungan para pihak didasarkan pada perjanjian kemitraan dan klausula baku yang ditetapkan oleh perusahaan.[12]

Menurut Mira Amelia, Nurwati, Mulyadi (2024) “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Online Perempuan Dalam Perspektif Hukum Positif Indonesia (Studi Kasus Pengguna Grab di Jakarta)” Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan terhadap konsumen perempuan dalam layanan transportasi online di Indonesia pada dasarnya telah didukung oleh sejumlah regulasi dan mekanisme hukum yang berlaku.[13] Berbagai

instrumen hukum baik yang mengatur perlindungan konsumen, keamanan layanan digital, maupun tanggung jawab perusahaan menjadi dasar bagi terciptanya layanan yang aman. Namun demikian, penelitian ini menekankan bahwa efektivitas perlindungan tersebut sangat bergantung pada sejauh mana konsumen memahami hak-haknya serta sejauh mana perusahaan menyediakan mekanisme keamanan dan pengaduan yang mudah, cepat, dan responsif.

Isu hukum yang harus diintervensi melalui regulasi atau standar perlindungan. Klausula standar tidak boleh menghilangkan tanggung jawab penyedia layanan atau memberikan seluruh beban kerugian kepada pengemudi. Apabila perjanjian standar tidak memberikan perlindungan terhadap penilaian yang tidak adil, maka penyedia aplikasi dapat dianggap menghindari tanggung jawab terkait sistem algoritma yang mereka buat. Hubungan antara pengemudi dan penyedia aplikasi berada di “nuansa yang tidak jelas”: mereka bukan karyawan, juga bukan konsumen secara penuh. Karena posisi mereka sebagai mitra (bukan karyawan), maka pengemudi tidak mendapatkan perlindungan ketenagakerjaan. Jika perjanjian standar juga tidak memberikan perlindungan, pengemudi berada dalam: “kekosongan hukum” atau kekurangan jaminan hukum. Hal ini yang menghasilkan urgensi untuk adanya regulasi yang lebih spesifik. Jika sistem penilaian dapat menurunkan penghasilan pengemudi tanpa adanya jalur pembelaan, maka perjanjian yang tidak memberikan perlindungan telah menimbulkan risiko pelanggaran hak ekonomi bagi pengemudi. Ini memerlukan adanya campur tangan dari pemerintah atau perubahan format perjanjian.[14]

Perjanjian klausula baku yang tidak mengatur perlindungan terhadap penurunan rating menimbulkan ketidakseimbangan kontraktual, berpotensi menghilangkan hak driver untuk memperoleh keadilan prosedural, dan menciptakan kekosongan perlindungan hukum. Karena itu, diperlukan perlindungan hukum berupa: Penataan ulang klausula baku, Pengaturan mekanisme keberatan terhadap rating dan aturan tentang tanggung jawab aplikator, Regulasi pemerintah yang memberikan standar minimum perlindungan bagi mitra driver.

Fokus penelitian ini adalah menganalisis kebijakan operator Grab dalam menurunkan rating pengemudi mitra, khususnya ketika penurunan tersebut terjadi akibat pembatalan sepihak oleh pengguna. Fenomena ini menimbulkan persoalan hukum dan ketidakseimbangan posisi dalam hubungan kemitraan, karena rating menjadi faktor penting dalam menentukan akses order, reputasi, dan keberlanjutan penghasilan driver online. Di sisi lain, konsep kemitraan seharusnya menempatkan kedua pihak—aplikator dan pengemudi dalam posisi setara serta menjalankan hubungan bisnis berdasarkan asas keadilan dan keseimbangan. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan kajian pada kesesuaian antara konsep kemitraan bisnis yang seharusnya dan praktik kebijakan penurunan rating oleh Grab, serta dampaknya terhadap hak dan kepastian hukum bagi mitra pengemudi.[15]

Tujuan dari studi ini adalah untuk menyelidiki secara mendalam bagaimana konsep kolaborasi antara penyedia layanan aplikasi dan pengemudi diterapkan dalam sektor layanan transportasi digital. Studi ini juga bertujuan untuk mengevaluasi apakah kebijakan pengurangan rating yang diterapkan oleh Grab, khususnya terkait dengan pembatalan sepihak oleh pengguna, sesuai dengan prinsip kemitraan yang tercantum dalam perjanjian standar dan peraturan yang berlaku. Selain itu, penelitian ini bertujuan menilai sejauh mana kebijakan tersebut menimbulkan kerugian bagi pengemudi mitra dari aspek ekonomi, kepastian hukum, dan keadilan kontraktual.[16]

Secara teoritis penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai hubungan kemitraan bisnis dalam layanan transportasi daring, khususnya dalam konteks penerapan klausula baku dan mekanisme algoritmik seperti sistem rating. Secara praktis, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi para pengemudi mitra untuk memahami hak-hak mereka dalam hubungan kemitraan serta mengetahui potensi ketidakadilan dalam sistem penilaian yang diberlakukan oleh operator aplikasi. Bagi operator Grab maupun penyedia layanan serupa, penelitian ini dapat menjadi masukan untuk memperbaiki kebijakan rating agar lebih adil, transparan, dan sesuai dengan prinsip kemitraan. Secara kebijakan publik, penelitian ini bermanfaat sebagai rekomendasi bagi pemerintah dalam menyusun regulasi yang dapat memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi mitra driver dalam sektor ekonomi digital.

Rumusan masalah:

Bahwa kebijakan penurunan rating pengemudi driver online grab menimbulkan ketidak pastian hukum dalam konteks perlindungan hukum bagi driver online grab

Pertanyaan penelitian:

1. Apakah kebijakan operator grab yang menurunkan rating pengemudi mitra karna pembatalan sepihak oleh pengguna sudah sesuai dengan konsep kemitraan
2. Apakah ada perlindungan hukum bagi driver online grab yang diturunkan sepihak ratingnya

Melihat berbagai ketidak pastian hukum tersebut penting untuk mengkaji lebih dalam bentuk perlindungan hukum driver online terhadap kebijakan sebagai mitra aplikator. Guna untuk memberikan perlindungan hukum driver online secara adil.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif dengan Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) dan Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*). Bahan hukum primer yang dipakai adalah UU NO 11 Tahun 2020, Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHperdata), dan perjanjian Klausula baku, bahan hukum sekunder berupa buku dan jurnal. Bahan penelitian ditemukan diinterpretasikan menggunakan model nalar gramatikal dan sistematis. Bahan hukum yang diperoleh dari berbagai sumber hukum dianalisis dengan menggunakan metode deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari prinsip-prinsip hukum yang bersifat umum untuk diterapkan pada kasus-kasus konkret.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. PEMBATALAN SEPIHAK DALAM KONSEP KEMITRAAN

Hubungan hukum antara pengemudi dalam talian dan Grab sebagai penyedia aplikasi adalah berlandaskan pada Syarat Khidmat (ToS) yang bersifat kontrak bentuk standard. Dalam ToS tersebut, Grab dengan tegas menyatakan kedudukannya sebagai penyedia perkhidmatan teknologi, sementara pengemudi diiktiraf sebagai rakan independen, bukan sebagai pekerja atau staf. Klausul ini secara prinsip menempatkan hubungan para pihak sebagai hubungan kemitraan bisnis, bukan hubungan kerja.[17]

Dalam praktiknya, pembatalan sepihak oleh pengguna baik pada layanan transportasi maupun pengantaran dapat berdampak langsung terhadap performa akun pengemudi, termasuk penurunan rating, tingkat penyelesaian pesanan, serta pembatasan akses terhadap order berikutnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengemudi menanggung risiko yang tidak sepenuhnya berada dalam kendalinya, karena pembatalan tersebut dilakukan oleh pihak pengguna. Meskipun jarak penjemputan antara pengemudi/driver terlalu jauh dengan pihak pengguna.

Berdasarkan Pemberitahuan Privasi dan kebijakan internal Grab yang terdapat dalam klausul standar Grab, dinyatakan bahwa informasi mengenai pengguna dan mitra, termasuk data kinerja, aktivitas transaksi, lokasi, dan interaksi dalam aplikasi, dihipung dan dikelola secara otomatis untuk berbagai tujuan operasional, penilaian layanan, manajemen risiko, serta peningkatan mutu layanan. Namun, klausul tersebut tidak secara jelas memberikan jaminan perlindungan bagi mitra pengemudi ketika data kinerja mereka terpengaruh oleh tindakan sepihak pengguna, seperti saat pesanan dibatalkan.

Meskipun demikian, ketentuan tersebut belum secara tegas mengatur bentuk perlindungan hukum bagi mitra pengemudi apabila data kinerja mereka mengalami penurunan akibat tindakan yang berasal dari pengguna. Salah satu contoh yang sering terjadi adalah pembatalan pesanan secara sepihak oleh pelanggan yang dapat memengaruhi penilaian performa pengemudi. Ketiadaan pengaturan yang jelas mengenai kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kerugian bagi mitra pengemudi karena dampaknya dapat memengaruhi evaluasi kinerja maupun keberlanjutan hubungan kemitraan dengan platform..

Secara normatif, ToS Grab juga memuat ketentuan bahwa:

“Grab hanya menyediakan platform digital sebagai sarana penghubung antara pengguna dan mitra, dan tidak bertanggung jawab secara langsung atas hubungan hukum yang timbul antara pengguna dan mitra.”

Selain itu, ToS Grab juga menegaskan bahwa:

“Grab memiliki kewenangan penuh dalam mengelola sistem platform, termasuk sistem penilaian, performa akun, algoritma distribusi order, serta kebijakan operasional lainnya yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi.”

Klausul ini mengindikasikan bahwa sistem penilaian, kinerja akun, dan algoritma untuk pembagian pesanan sepenuhnya dikuasai oleh Grab sebagai penyedia layanan, tanpa adanya kesempatan bagi pengemudi sebagai mitra untuk berpartisipasi atau mengontrol.

Dalam konteks pembatalan sepihak oleh konsumen, ToS Grab secara normatif juga mengatur bahwa:

“Pengguna memiliki hak untuk membatalkan layanan sesuai dengan ketentuan penggunaan aplikasi, dan Grab berwenang menetapkan mekanisme teknis pembatalan tersebut melalui sistem.”

Namun, dalam Ketentuan Layanan tersebut tidak ada bagian yang secara jelas memberikan perlindungan kepada pengemudi dari akibat pembatalan yang dilakukan secara sepihak oleh pelanggan, terutama yang berkaitan dengan pengaruhnya terhadap kinerja akun, penilaian, atau metrik performa pengemudi.

Sebaliknya, ToS Grab memuat norma bahwa:

Grab tidak dapat menjamin bahwa para mitra akan mendapatkan jumlah pesanan yang tetap, dan juga tidak bertanggung jawab atas kerugian yang tidak langsung, kehilangan pendapatan, atau penurunan peluang ekonomi yang mungkin terjadi akibat pemanfaatan platform.

No	PELANGGARAN	SANKSI
1	Tidak menyiapkan perlengkapan yang diperlukan seperti: e-toll, bahan bakar yang mencukupi, uang kembalian, dan lainnya, sehingga menimbulkan kerusakan pada paket, makanan, atau mengganggu kenyamanan dan keselamatan berkendara.	1 kali : Peringatan 2 kali : Peringatan Keras 3 kali : Tidak dapat menerima order sementara dan wajib menyelesaikan <i>online training</i>
2	Tidak memberikan pelayanan yang ramah dengan senyum, salam, dan sapa kepada penumpang	1 kali : Peringatan 2 kali : Peringatan Keras 3 kali : Tidak dapat menerima order sementara dan wajib menyelesaikan <i>online training</i>
3	Membuat penumpang tidak nyaman dengan menggerutu/mengeluh	1 kali : Peringatan 2 kali : Peringatan Keras 3 kali : Tidak dapat menerima order sementara dan wajib menyelesaikan <i>online training</i>
4	Performa / layanan di bawah standar yang ditentukan (contoh: rating rendah, tingkat penerimaan rendah, tingkat pembatalan tinggi, tingkat penyelesaian rendah, jumlah perjalanan rendah, waktu online) sebagaimana standar layanan yang berlaku akan diberitahukan oleh Grab dari waktu ke waktu melalui kanal-kanal informasi yang dimiliki oleh Grab****	Peringatan, penonaktifan akun sementara, hingga pengakhiran hubungan kemitraan (bergantung pada kasus dan riwayat pelanggaran pengemudi)

No	PELANGGARAN	SANKSI
5	Melakukan pembatalan dan/atau meminta pelanggan membatalkan pesanan/booking dengan berbagai alasan yang tidak sesuai***	1 kali : Peringatan 2 kali : Peringatan 3 kali : Peringatan Keras 4 kali : Tidak dapat menerima order sementara dan wajib menyelesaikan <i>online training</i> 5 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan

*akan dilakukan investigasi untuk memastikan fakta sesuai dengan kebijakan Grab

**Sisa Saldo & Bonus Hangus

***Mempengaruhi perhitungan insentif

****Standar layanan tergantung pada yang tertera di aplikasi pengemudi

1.1.3. PELANGGARAN RINGAN

No	PELANGGARAN	SANKSI
1	Kendaraan yang digunakan dalam keadaan kotor atau berbau tidak sedap	1 kali : Peringatan 2 kali : Peringatan

Gambar 1.1. klausula baku grab *term of service*

Secara normatif, klausula ini bermakna bahwa risiko ekonomi akibat sistem platform dialihkan kepada mitra driver, termasuk risiko yang muncul dari pembatalan sepihak oleh konsumen. Berdasarkan konstruksi klausula ToS tersebut, pembatalan sepihak oleh konsumen meskipun terjadi karena alasan jarak penjemputan yang jauh dan bukan karena kesalahan driver tetap dapat berdampak pada penurunan performa akun driver, karena sistem algoritma bekerja secara otomatis berdasarkan data aktivitas akun, bukan berdasarkan kesalahan subjek hukum.[18]

Hal ini menimbulkan persoalan yuridis karena secara faktual:

- 1) Driver telah melaksanakan kewajibannya dengan menerima order dan menuju lokasi penjemputan;
- 2) Pembatalan dilakukan sepihak oleh konsumen;
- 3) Namun dampak negatif justru dibebankan kepada driver melalui sistem performa akun.

Secara norma, ketentuan ToS yang memberikan kuasa penuh kepada Grab untuk mengelola sistem kinerja tanpa alasan pembatalan menimbulkan ketidakseimbangan dalam kontrak dan menunjukkan adanya transfer risiko sepihak kepada sopir.

Dalam perspektif hukum perdata, klausula ToS Grab yang:

- 1) Membatasi tanggung jawab Grab atas dampak ekonomi sistem,
- 2) Memberikan kewenangan penuh pada pengaturan algoritma,
- 3) Dan tidak memberikan perlindungan eksplisit terhadap driver atas pembatalan sepihak

Dapat dikualifikasikan sebagai klausula eksonerasi, yaitu klausula yang membatasi atau menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian pihak mitra. Klausula semacam ini berpotensi bertentangan dengan asas keadilan, asas keseimbangan, dan asas itikad baik sebagaimana terkandung dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata, karena:

- 1) Risiko dibebankan secara tidak proporsional.
- 2) Driver tidak memiliki posisi tawar dalam pembentukan perjanjian.
- 3) Perlindungan substantif tidak diatur secara eksplisit.

Secara konvensional, Ketentuan Layanan Grab mengembangkan ide kolaborasi yang menganggap pengemudi sebagai rekan mandiri. Namun secara implementatif, struktur klausula baku tersebut justru menciptakan hubungan subordinatif secara sistemik, karena seluruh kontrol sistem berada pada aplikator, sedangkan driver hanya menjadi objek dari kebijakan algoritmik.[19]

Dengan demikian, pembatalan sepihak oleh konsumen yang berakibat pada penurunan performa akun driver menunjukkan bahwa:

- 1) Klausula baku ToS Grab belum mencerminkan perlindungan hukum yang adil bagi mitra driver;
- 2) Risiko sistemik dibebankan secara sepihak kepada driver;
- 3) Konsep kemitraan bersifat formal-normatif, tetapi belum terwujud secara substantif dalam praktik.

Oleh karena itu, secara yuridis dapat disimpulkan bahwa klausula baku dalam *Terms of Service Grab* belum memberikan perlindungan hukum yang memadai terhadap driver atas pembatalan sepihak oleh konsumen, khususnya ketika pembatalan tersebut berdampak langsung pada penurunan performa akun dan pendapatan driver. Hal ini menegaskan adanya kebutuhan untuk:

- 1) reformulasi klausula baku ToS Grab,
- 2) pengaturan eksplisit mengenai pembatalan sepihak,
- 3) serta intervensi regulasi negara untuk menetapkan standar minimum perlindungan hukum bagi mitra driver

Kebijakan operator Grab yang menurunkan rating pengemudi akibat pembatalan sepihak oleh pengguna tidak sesuai dengan konsep kemitraan yang adil dan seimbang. Dalam hubungan kemitraan, para pihak seharusnya berada dalam kedudukan setara serta menanggung risiko secara proporsional. Namun, dalam praktiknya, pembatalan yang dilakukan sepihak oleh konsumen justru dibebankan kepada driver melalui penurunan rating dan performa akun, meskipun driver telah melaksanakan kewajibannya. Hal ini sangat bertentangan dengan UU no 11 tahun 2020 sebagaimana diatur dalam pasal 87 angka 5 bentuk lain pola kemitraan yang mengedepankan prinsip saling menguntungkan.

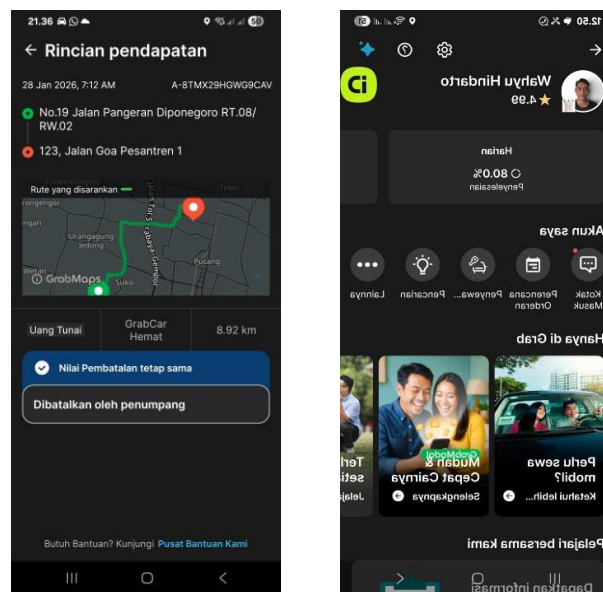
Klausula baku Grab tidak secara tegas mengatur mekanisme keberatan, klarifikasi, atau pemulihan (*remedy*) bagi mitra pengemudi apabila penurunan performa atau rating terjadi akibat tindakan sepihak pengguna. Akibatnya, pengemudi berada dalam posisi lemah karena harus tunduk pada sistem algoritmik yang tidak transparan dan sulit dipertanggungjawabkan secara hukum. [20]

Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan relasi kontraktual dan pengalihan risiko sepihak, yang bertentangan dengan asas keseimbangan, asas keadilan, dan asas itikad yang positif sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Selain tidak sesuai dengan prinsip keseimbangan, prinsip keadilan, dan prinsip itikad baik seperti yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, kondisi tersebut juga menimbulkan persoalan terhadap syarat sah perjanjian, khususnya unsur kesepakatan dan sebab yang halal sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, karena klausula baku disusun sepihak tanpa adanya ruang perundingan yang seimbang. Oleh karena itu, kebijakan penurunan rating akibat pembatalan sepihak

oleh pengguna tidak mencerminkan konsep kemitraan yang substantif, melainkan membentuk hubungan subordinatif berbasis kontrol algoritmik.[21]

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kebijakan Grab terkait pembatalan pesanan yang dilakukan secara sepihak masih belum sepenuhnya mencerminkan hubungan kemitraan yang berlandaskan asas keadilan dan keseimbangan hak serta kewajiban para pihak. Pengaturan yang berlaku saat ini juga dinilai belum memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi mitra pengemudi terhadap dampak yang timbul dari pembatalan pesanan oleh pengguna.

Berdasarkan hal itu, ada kebutuhan untuk menyempurnakan ketentuan standar yang ada dalam Syarat dan Ketentuan Grab, terutama terkait dengan prosedur pembatalan pesanan dan sistem penilaian untuk pengemudi. Selain itu, peran pemerintah menjadi krusial dalam mengembangkan peraturan yang menetapkan batasan perlindungan minimum bagi mitra pengemudi dalam industri transportasi yang menggunakan platform digital. Dengan adanya peraturan tersebut, diharapkan dapat memberikan kepastian hukum, memastikan terbentuknya hubungan kemitraan yang lebih adil, serta mendukung keberlangsungan dan stabilitas pendapatan bagi pengemudi daring.



Gambar. 1.2. Pembatalan sepihak dan penurunan performa driver

B. Perlindungan Hukum Driver Grab Atas Penurunan Rating

1. Penilaian Rating Bintang 1 oleh Konsumen Berdasarkan Penilaian Subjektif

Dalam ekosistem penyedia jasa transportasi daring, mekanisme penilaian yang menggunakan bintang (1–5) adalah alat utama yang dimanfaatkan oleh aplikasi untuk menilai kinerja pengemudi mitra. Penilaian tersebut tidak hanya berperan sebagai alat untuk menilai mutu layanan, tetapi juga menjadi acuan dalam menentukan akses terhadap pesanan, status reputasi akun, serta keberlangsungan hubungan kerja sama. Salah satu persoalan krusial yang muncul dalam praktik adalah pemberian rating bintang 1 oleh konsumen yang didasarkan pada penilaian subjektif, bukan pada kesalahan objektif driver.[22]

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa konsumen kerap memberikan rating bintang 1 karena alasan-alasan subjektif, seperti ketidaksukaan terhadap sikap driver, gaya komunikasi, rute yang dianggap kurang sesuai, keterlambatan yang disebabkan kondisi lalu lintas, atau faktor eksternal lain yang berada di luar kendali driver. Penilaian semacam ini bersifat personal dan tidak selalu mencerminkan kualitas layanan secara objektif, namun tetap memiliki dampak signifikan terhadap performa akun driver.

2. Rating Subjektif dan Ketidakseimbangan Sistem Penilaian

Secara normatif, sistem rating dalam aplikasi Grab memberikan kewenangan penuh kepada konsumen untuk menilai layanan yang diterima. Namun, ketiadaan standar objektif dalam pemberian rating menyebabkan sistem

penilaian tersebut rentan terhadap subjektivitas dan penyalahgunaan. Dalam konteks ini, konsumen tidak diwajibkan memberikan alasan yang jelas, terverifikasi, atau proporsional ketika memberikan rating bintang 1.

Sementara itu, pengemudi sebagai pihak yang dianggap tidak memiliki kesempatan yang setara untuk menjelaskan atau menanggapi penilaian tersebut. Ketidakseimbangan ini semakin diperburuk oleh sistem algoritma yang secara otomatis menentukan rating sebagai indikator kinerja, tanpa memperhatikan latar belakang atau alasan di balik penilaian dari konsumen. Hasilnya, satu penilaian bintang 1 yang bersifat pribadi dapat memberikan dampak besar terhadap penurunan rata-rata penilaian akun pengemudi.[23]

3. Dampak Rating Bintang 1 terhadap Performa dan Pendapatan Driver

Penilaian bintang 1 yang diberikan secara subjektif memiliki implikasi hukum dan ekonomi yang serius bagi driver. Rating yang menurun berpotensi menyebabkan:

1. Penurunan prioritas dalam distribusi order oleh sistem aplikasi;
2. Berkurangnya jumlah pesanan yang diterima;
3. Munculnya sanksi internal, seperti pembatasan akun atau evaluasi performa;
4. Risiko pemutusan kemitraan secara sepihak.

Dengan cara ini, penilaian tidak lagi hanya sebagai sarana untuk memberikan umpan balik, tetapi telah bertransformasi menjadi alat pengendalian dengan algoritma yang secara langsung berdampak pada kehidupan ekonomi para pengemudi. Ketika evaluasi dilaksanakan secara subjektif tanpa adanya sistem perlindungan yang memadai, pengemudi akan berada dalam posisi yang rentan terhadap ketidakadilan yang bersifat sistemik.

4. Perspektif Klausula Baku Terms of Service Grab

Dalam *Terms of Service* Grab, secara normatif dinyatakan bahwa sistem penilaian dan performa akun merupakan bagian dari kebijakan internal yang dikelola oleh Grab. Namun, klausula baku tersebut tidak secara tegas mengatur mekanisme penyaringan (*filtering*) terhadap rating yang bersifat subjektif atau tidak beralasan. Ketiadaan pengaturan ini menyebabkan seluruh rating, termasuk rating bintang 1 yang subjektif, tetap dihitung dalam sistem performa driver. Lebih lanjut, ToS Grab juga membatasi tanggung jawab aplikator terhadap dampak ekonomi yang dialami mitra akibat penggunaan sistem platform. Klausula ini secara tidak langsung mengalihkan risiko dari penilaian subjektif konsumen kepada driver, meskipun driver tidak memiliki kendali atas perilaku penilaian konsumen.

Dari perspektif hukum perdata, penilaian rating bintang 1 yang bersifat subjektif dan berdampak pada penurunan performa akun driver berpotensi bertentangan dengan asas itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata. Konsumen sebagai pengguna layanan seharusnya memberikan penilaian secara jujur, proporsional, dan beritikad baik. Di sisi lain, aplikator sebagai pihak yang mengelola sistem seharusnya memastikan bahwa mekanisme penilaian tidak menimbulkan kerugian sepihak bagi mitra driver. Ketika sistem tetap mengakomodasi penilaian subjektif tanpa mekanisme klarifikasi atau keberatan yang efektif, maka terjadi ketidakadilan kontraktual dan ketidakpastian hukum bagi driver.[24]

Penilaian rating bintang 1 yang diberikan berdasarkan subjektivitas konsumen menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi driver online masih bersifat lemah. Driver tidak hanya menghadapi risiko pembatalan sepihak, tetapi juga risiko penilaian subjektif yang dapat menurunkan performa akun tanpa dasar kesalahan yang jelas.

Dalam konteks perlindungan hukum, kondisi ini menegaskan perlunya:

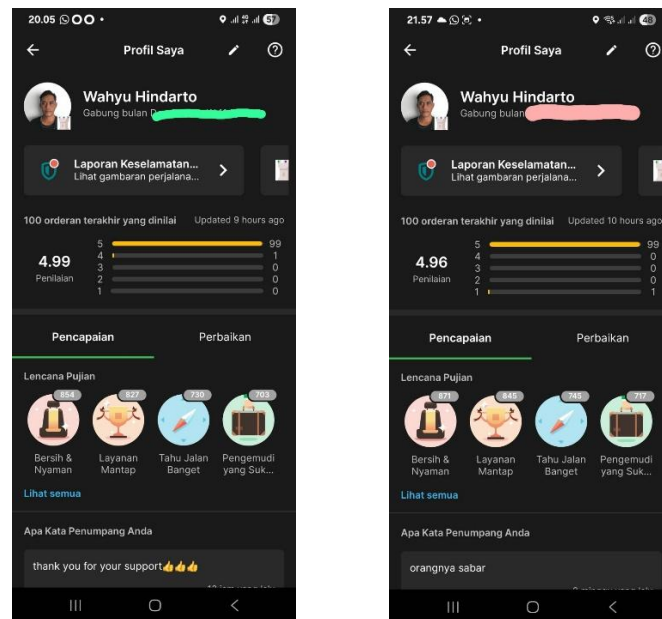
1. Standarisasi kriteria penilaian layanan yang lebih objektif;
2. Kewajiban konsumen untuk memberikan alasan tertulis atas pemberian rating ekstrem (bintang 1);
3. Mekanisme keberatan dan verifikasi yang efektif bagi driver;
4. Pembatasan dampak rating subjektif terhadap performa akun driver.

Klausul standar dari Grab tidak secara tegas merinci proses pengajuan keberatan, melakukan klarifikasi, atau meminta perbaikan bagi mitra pengemudi, sehingga mengakibatkan tidak adanya perlindungan hukum bagi pengemudi dalam kasus penurunan kinerja atau penilaian yang disebabkan oleh evaluasi subjektif yang diberikan secara sepihak oleh pengguna. Hal ini menjadikan posisi pengemudi kurang menguntungkan karena mereka harus mengikuti sistem algoritma yang tidak jelas dan sulit untuk dipertanggungjawabkan secara hukum.

Perlindungan hukum bagi penilaian subjektif dapat ditingkatkan melalui kewajiban penyedia aplikasi untuk menyediakan mekanisme yang memungkinkan pengajuan keberatan dan sistem pemulihan penilaian. Sistem ini memberi kesempatan kepada pengemudi untuk meminta penjelasan mengenai penilaian rendah yang tidak didasarkan

pada kesalahan yang mereka lakukan. Tanpa adanya mekanisme seperti itu, sistem rating akan berperan sebagai alat kontrol yang sepihak dan bertentangan dengan prinsip keadilan prosedural.

Selain itu, pengelolaan data rating sebagai bagian dari data pribadi dan kinerja harus mengikuti prinsip perlindungan data pribadi, terutama mengenai transparansi, akuntabilitas, dan pembatasan tujuan. Penyedia aplikasi harus memberikan penjelasan dengan rinci mengenai cara kerja algoritma rating, faktor-faktor yang memengaruhi penilaian, serta cara bagi pengemudi untuk mengoreksi atau memulihkan rating yang telah dipengaruhi secara tidak adil. Kurangnya transparansi dalam algoritma menyebabkan adanya ketidakpastian hukum dan meningkatkan potensi penyalahgunaan kekuasaan. Demi memberikan perlindungan hukum terhadap driver yang ratingnya diturunkan akibat penilaian rating yang diberikan oleh pengguna secara subjektif.



Gambar 1.3. Penilaian rating subjektif.

VII. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kebijakan pembatalan sepihak oleh konsumen, penerapan klausula baku dalam *Terms of Service Grab*, serta sistem penilaian rating bintang yang bersifat subjektif, Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kebijakan Grab terkait pembatalan sepihak dan sistem rating belum sepenuhnya sesuai dengan konsep kemitraan yang adil dan seimbang, serta belum memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi driver sebagai mitra. Oleh karena itu, diperlukan restrukturisasi ketentuan tetap dalam Syarat Layanan Grab, terutama yang berhubungan dengan pembatalan pesanan dan mekanisme penilaian, serta intervensi dari pemerintah untuk menetapkan standar perlindungan hukum minimum bagi mitra pengemudi dalam ekosistem transportasi digital, guna memastikan kepastian, keadilan, dan manfaat bagi pengemudi online..

Saran :

A. Bagi Perusahaan Aplikator (Grab)

Perusahaan harus melakukan tinjauan dan penyesuaian terhadap ketentuan standar dalam Syarat Layanan yang dapat menyebabkan ketidakseimbangan posisi antara pihak-pihak yang terlibat. Sistem penilaian dan metode evaluasi kinerja pengemudi sebaiknya berlandaskan pada prinsip keterbukaan algoritma, objektivitas dalam penilaian, serta pemberian hak untuk memberikan klarifikasi dan melakukan keberatan sebelum sanksi atau pembatasan akses akun diterapkan. Di samping itu, pembatalan sepihak oleh pelanggan tanpa adanya kesalahan dari pengemudi seharusnya tidak menjadi faktor yang berdampak pada kinerja akun, demi memastikan keadilan dan kepastian hukum dalam hubungan kemitraan.

B. Bagi Pemerintah dan Pembentuk Kebijakan

Pengaturan hukum yang lebih menyeluruh terkait kemitraan yang berbasis platform digital harus segera diterapkan untuk memberikan kepastian hukum kepada semua pihak yang terlibat. Aturan ini sebaiknya mencakup perlindungan terhadap efek penggunaan algoritma digital serta mempersiapkan diri untuk menghadapi ketidakseimbangan kekuatan dalam proses perumusan dan pelaksanaan perjanjian. Selain itu, pemerintah perlu menetapkan standar perlindungan yang memastikan transparansi pada sistem platform, mencegah munculnya klausul yang bersifat eksploitatif, serta menyediakan metode penyelesaian sengketa yang cepat dan mudah diakses oleh para mitra pengemudi. Dengan demikian, hubungan kemitraan dapat berjalan sesuai dengan prinsip keadilan, keseimbangan hak dan kewajiban, serta itikad baik yang menjadi dasar dalam hukum perjanjian nasional.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada ALLAH SWT dan Terima kasih kepada seluruh bapak dan ibu dosen UMSIDA Terima kasih untuk anak saya Andreansyah putra wahyu ramadhan, istri saya reni nur mahfullah dan keluarga saya yang telah mensupport saya untuk terus berusaha mengerjakan tulisan skripsi saya, terima kasih kepada teman-teman saya ilud, ipung, jalil, farhan, rafi, asrul, royhan, naval, bagus dan rafii yang selalu mengingatkan saya dalam mengerjakan tugas skripsi dan juga seluruh teman-teman lembaga konsultasi bantuan hukum UMSIDA yang selalu support saya dalam mengerjakan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya terima kasih juga untuk kampus saya UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO.

REFERENSI

- [1] "Justlaw+Vol.+02+No.+02+Implementasi+Asas+Keseimbangan."
- [2] S. A. Priatama, L. Safitri, and M. Murtiwiayati, "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Aplikasi Grab Menggunakan Metode Pieces," *Portal Ris. Dan Inov. Sist. Perangkat Lunak*, vol. 3, no. 2, pp. 78–87, Apr. 2025, doi: 10.59696/prinsip.v3i2.128.
- [3] P. Wicaksono and W. Chandra, "Analisis Usability Pada Aplikasi Grab Food di Kota Palembang Menggunakan Model Usability Nielsen." 2020. [Online]. Available: <https://lens.org/032-624-693-234-711>
- [4] S. Hayati and S. R. Inayati, "Eksistensi Grab Food Terhadap Omzet Bisnis Kuliner Di Kabupaten Lombok Timur," *JPEK J. Pendidik. Ekon. Dan Kewirausahaan*, vol. 6, no. 1, pp. 171–185, Jun. 2022, doi: 10.29408/jpek.v6i1.5722.
- [5] A. A. S. Kom, "KEPASTIAN HUKUM TERHADAP PEKERJA DALAM PERJANJIAN KERJA WAKTU TERTENTU DI INDONESIA".
- [6] M. N. Insan, "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DRIVER GRAB PADA PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN DALAM TRANSAKSI GRABFOOD PT. GRAB TEKNOLOGI INDONESIA PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF." UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA, 2022.
- [7] D. Rahmasanti, Y. Indriani, and W. D. Sayekti, "TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN MAKANAN PRODUK AYAM BAKAR ABMJ MELALUI E-COMMERCE GOJEK DI KOTA BANDAR LAMPUNG," *J. Ilmu-Ilmu Agribisnis*, vol. 9, no. 3, pp. 500–507, Oct. 2021, doi: 10.23960/jiia.v9i3.5345.
- [8] T. Salsabilla and O. M. Siregar, "Analisis Penjualan Online Melalui Merchant Grab-Food Terhadap Peningkatan Omzet (Studi pada Forestthree Kota Baru, Kota Jambi)," *J. Soc. Res.*, vol. 1, no. 7, pp. 751–760, Jul. 2022, doi: 10.55324/josr.v1i7.146.
- [9] N. K. S. A. Sukawati, C. P. Wirasutama, and R. Cartona, "ANALISIS PEMILIHAN MODA TRANSPORTASI ONLINE DAN TRANSPORTASI KONVENSIONAL DI KOTA DENPASAR (Contoh Kasus: Go-Car dan Sarbagita)," *J. Ilm. Kurva Tek.*, vol. 10, no. 1, pp. 49–54, May 2021, doi: 10.36733/jikt.v10i1.2145.
- [10] O. J. Harmaja, R. Farrona, J. T. R. S. Ringo, L. N. Hutasoit, S. H. Sinurat, and E. Indra, "Analisis Rasio Persepsi Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Ojek Online Dengan Metode Service Quality," *J. Sist. Inf. Dan Ilmu Komput. PrimaJUSIKOM PRIMA*, vol. 5, no. 2, pp. 21–27, Feb. 2022, doi: 10.34012/jurnalsisteminformasidanilmukomputer.v5i2.2220.
- [11] Q. H. Fadhlulloh, null A. F. Azhari, and null Rizka, "Comparison of the Legal Position of Gig Economy Workers in Indonesia, the Netherlands, and the UK," *Fundam. J. Ilm. Huk.*, vol. 12, no. 2, pp. 307–322, Dec. 2023, doi: 10.34304/jf.v12i2.165.
- [12] null K. lee and V. Kusumawardani, "STRATEGI PEMASARAN BAKMI HALAL OIMIE MELALUI APLIKASI GRABFOOD," *Medium*, vol. 10, no. 1, pp. 292–301, Jul. 2022, doi: 10.25299/medium.2022.vol10(1).9191.

- [13] Y. S. S. Sari, E. Nuraina, and N. W. Sulistyowati, "SISTEM PENGUPAHAN DRIVER GRAB-BIKE DALAM PERSPEKTIF PENILAIAN KINERJA," *Tangible J.*, vol. 5, no. 2, pp. 24–30, Jan. 2021, doi: 10.53654/tangible.v5i2.130.
- [14] P. N. A. Larasati, T. Sulistyowati, and S. Sulismadi, "Gender Inequality Against Female Online Ojek Driver (Case Study on Grab Queen Community in Malang City)," *J. Peremp. Dan Anak*, vol. 4, no. 2, pp. 86–103, Aug. 2021, doi: 10.22219/jpa.v4i2.19166.
- [15] A. R. Hidayatulloh, S. Fatonah, and T. F. Saumi, "ANALISIS PELUANG, MODAL DAN PENDAPATAN PADA USAHA JUICE GAUL DI KOTA SERANG," *Natl. Conf. Appl. Bus. Educ. Technol. NCABET*, vol. 1, no. 1, pp. 508–522, Oct. 2021, doi: 10.46306/ncabet.v1i1.27.
- [16] M. A. Irawan and E. Aryanny, "Analisis Sentimen Penilaian Pengguna Aplikasi ACI – Ojek Online Indonesia dengan Metode Naïve Bayes," *J. Algoritma*, vol. 22, no. 1, pp. 843–855, Jun. 2025, doi: 10.33364/algoritma/v.22-1.2254.
- [17] S. F. Megawati, "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DRIVER OJEK ONLINE TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN YANG TIDAK BERITIKAD BAIK," vol. 3, 2020.
- [18] S. F. Megawati, "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI DRIVER OJEK ONLINE TERHADAP PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN YANG TIDAK BERITIKAD BAIK," vol. 3, 2020.
- [19] Y. R. Anadi, "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGEMUDI TRANSPORTASI AKIBAT PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN," vol. 36, no. 1.
- [20] Komang Mila Triana, Si Ngurah Ardhya, and I Nengah Suastika, "IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA JASA DRIVER ONLINE GRAB DALAM TERJADINYA PEMBATALAN SEPIHAK OLEH KONSUMEN DI KOTA SINGARAJA," *J. Komunitas Yust.*, vol. 5, no. 2, pp. 663–678, Aug. 2022, doi: 10.23887/jatayu.v5i2.51693.
- [21] K. Frisma Indra Prastya, N. K. Sari Adnyani, and S. N. Ardhya, "TINJAUAN YURIDIS TENTANG PELAKSANAAN PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE MELALUI E-COMMERCE MENURUT PASAL 1320 KUHPERDATA DAN UNDANG- UNDANG NOMER 19 TAHUN 2016 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK," *J. Komunitas Yust.*, vol. 4, no. 2, pp. 617–625, Aug. 2021, doi: 10.23887/jatayu.v4i2.38157.
- [22] M. C. Purba, "FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MEDAN AREA," 2024.
- [23] Y. C. Lestari, R. Bayuaji, and W. Setiabudi, "PERLINDUNGAN HUKUM DRIVER OJEK ONLINE TERHADAP MITRA KERJA TRANSPORTASI ONLINE," *J. Ilmu Huk. Wijaya Putra*, vol. 1, no. 2, pp. 249–256, Aug. 2023, doi: 10.38156/jihwp.v1i2.148.
- [24] P. Pahlefi, R. Raffles, and H. Manik, "KLAUSULA PEMBATALAN SEPIHAK DALAM PERJANJIAN MENURUT PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN INDONESIA," *Gorontalo Law Rev.*, vol. 2, no. 2, p. 72, Oct. 2019, doi: 10.32662/golrev.v2i2.702.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.