

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI GRAB ATAS PEMBATALAN PEMESANAN GRABFOOD SECARA SEPIHAK

Oleh:

Gusti Ayu Anjali Putri Maharani¹

Made Aditya Pramana Putra²

Universitas Udayana

Alamat: Jl. Pulau Bali No.1, Dauh Puri Klod, Kec. Denpasar Bar., Kota Denpasar, Bali
80114).

Korespondensi Penulis: anjaliputrimaharani12@gmail.com,
adityapramanaputra@unud.ic.id.

Abstract. *The purpose of this study is to analyze the legal protection for Grab drivers who experience unilateral cancellation of GrabFood orders by consumers. Unilateral cancellation often results in losses, especially after the food has been purchased. This research employs a normative legal research method, applying the statute approach and the comparative approach. The main data sources in this study are primary and secondary legal materials, which are analyzed qualitatively. The study results indicate that currently, there is no specific regulation or legal protection in Indonesia that explicitly regulates and protects Grab drivers from losses resulting from the unilateral cancellation of GrabFood orders. However, as a form of internal accountability, Grab provides reimbursement to drivers who suffer such losses. Disputes arising between the driver and the consumer are generally resolved out of court (non-litigation), namely through peaceful settlement or internal company mediation. This study aims for Grab to create specific provisions regarding the unilateral cancellation of GrabFood orders, in line with Article 6 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, which obligates business actors to guarantee the rights that should be obtained.*

Keywords: *Legal Protection, Grab Drivers, Order Cancellation, Accountability.*

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI GRAB ATAS PEMBATALAN PEMESANAN GRABFOOD SECARA SEPIHAK

Abstrak. Tujuan dari studi ini adalah untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap pengemudi Grab yang mengalami pembatalan pesanan GrabFood secara sepihak oleh konsumen. Pembatalan sepihak seringkali menimbulkan kerugian, terutama setelah makanan dibeli. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan komparatif. Sumber data utama dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer dan sekunder yang dianalisis secara kualitatif. Hasil studi menunjukkan bahwa saat ini belum terdapat regulasi atau perlindungan hukum khusus di Indonesia yang secara eksplisit mengatur dan melindungi pengemudi Grab dari kerugian akibat pembatalan pesanan GrabFood secara sepihak. Namun, sebagai bentuk pertanggungjawaban internal, pihak Grab memberikan penggantian dana (reimbursement) kepada pengemudi yang mengalami kerugian tersebut. Penyelesaian sengketa yang timbul antara pengemudi dan konsumen umumnya diselesaikan di luar pengadilan (non-litigasi), yaitu melalui jalur damai atau mediasi internal perusahaan. Studi ini bertujuan agar Grab dapat membuat ketentuan khusus terkait pembatalan pesanan GrabFood secara sepihak dan sejalan dengan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha untuk menjamin hak yang seharusnya didapatkan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Pengemudi Grab, Pembatalan Pemesanan, Pertanggungjawaban.

LATAR BELAKANG

Di era globalisasi saat ini, perkembangan terjadi pada seluruh aspek kehidupan termasuk di dalamnya kegiatan perdagangan. Adanya teknologi yang semakin canggih, dapat memudahkan untuk berinteraksi dan bertukar informasi dalam berbagai kreativitas manusia. Dengan seiringnya pengaruh era globalisasi dunia dan teknologi yang semakin pesat menyebabkan manusia mengupayakan serba instan dan cepat. Dengan hadirnya kemajuan sistem transportasi berbasis online¹. Di era digital saat ini transaksi perdagangan melalui dunia maya (online atau melalui internet) telah menjadi mungkin,

¹Gunawan, Steven "Persepsi Konsumen Atas Layanan Grab Car di Surabaya" *Jurnal Agora* 5. No.3 (2017);1

sehingga antara pelaku usaha dan konsumen tidak dibatasi oleh ruang dan waktu² Teknologi dan komunikasi saat ini cenderung memberikan kemudahan bagi manusia, salah satunya dapat dilihat dari pengguna internet. Peran internet sangat penting bagi masyarakat, melalui internet inilah kita dapat mengetahui dan melakukan berbagai hal. Salah satunya yakni pada bidang transportasi³

Fasilitas ojek online ini kian digemari oleh banyak kalangan masyarakat sehingga, tidak butuh waktu yang lama untuk fasilitas ojek online dapat menjangkau ratusan sampai ribuan tenaga kerja untuk menjadi mitra pengemudi ojek online di Indonesia.⁴ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Ojek merupakan sarana transportasi darat yang menggunakan kendaraan roda dua dengan berpelat hitam, untuk mengangkut penumpang dari satu tujuan ke tujuan lainnya kemudian menarik bayaran⁵. Jika dilihat dari segi waktu, cara pemesanan dan pelayanan pada saat dibutuhkan, fasilitas ojek online dapat terhitung lebih praktis dan lebih efisien dalam penggunaannya. Cukup dengan pemesanan secara online melalui smartphone maka dapat meringankan aktivitas serta mobilisasi manusia yang dilakukan sehari-hari.⁶

Perusahaan Grab merupakan aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang kini telah berada di 6 negara yaitu Indonesia, Singapura, Filipina, Malaysia, Thailand, dan Vietnam yang menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara⁷. Grab adalah perusahaan yang berjiwa sosial yang bergerak dibidang jasa dengan menggunakan transportasi roda dua atau roda empat dan melayani berbagai fitur yang telah disediakan dalam aplikasi Grab berbasis online⁸ Grab Taxi hadir pada bulan Oktober 2012 di Malaysia. Grab Taxi hadir di Indonesia dan menjadi salah satu bisnis populer di Indonesia pada Mei 2014. Di mana,

² Kurniaty, Yuli dan Heni Hendrawati "Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam" *Jurnal Transformasi* 11.No.1 (2015): 65

³ Nugraha, R.A dan Dewi Hinearti, "Analisis Orderan Fiktif Terhadap Ojek Online Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik" *Jurnal Ilmu Hukum* 5. No. 2 (2019); 2

⁴ Adiningsih, Sri (2019) "*Transformasi Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia*" Jakarta: Gramedia.134

⁵ Duharman, Meirani, Fajar Hardika "Analisis Pendapatan Pengemudi Ojek Online (Grab-Bike)" *Jurnal Pendidikan dan Konseling* 5. No.1 (2023); 5479

⁶ Yuniastuti, Endang (2020) "*Pola Kerja Kemitraan di Era Digital*" Jakarta: Elex Media. 125

⁷ Ihyaulumuddin, Ahmad Padhil dan Muhammad Fachry Hafid "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Grab Terhadap Driver Grabbike Dengan Menggunakan Metode Servqual" *Jurnal Aplikasi dan Pengembangan Sistem Industri* 1 No. 1 (2023); 2

⁸ Tri Hardaningtyas, Ratna "Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Grab) di Malang" *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* 2. No.1 (2018); 42-43

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI GRAB ATAS PEMBATALAN PEMESANAN GRABFOOD SECARA SEPIHAK

pelanggan hanya perlu mendownload aplikasi untuk mendapatkan layanan tersebut. Di awal kehadirannya, Grab memberikan tarif yang sangat terjangkau. Karena permintaan yang tinggi, akhirnya Grab mulai membuka perekrutan pengemudi besar-besaran di awal bulan Agustus 2015. Banyaknya calon pengemudi mendaftar menjadi Mitra Grab ini berharap bisa mendapat penghasilan besar seperti pengemudi ojek online lain yang sudah bergabung terlebih dahulu.

Selain memberikan penghasilan besar, Grab juga memberlakukan persyaratan yang mudah untuk mendaftar menjadi mitra Grab yaitu:

1. Persyaratan Administrasi
 - 1) WNI
 - 2) Memiliki SIM yang masih aktif / berlaku
 - 3) Minimal berusia 18 tahun
 - 4) Maksimal berusia 60 tahun
 - 5) Usia kendaraan maksimal 8 tahun pada saat pendaftaran di Grab
2. Persyaratan Dokumen
 - 1) Kartu Tanda Penduduk (eKTP)
 - 2) Surat Izin Mengemudi (SIM)
 - 3) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)
 - 4) Buku Rekening
 - 5) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
 - 6) Surat Keterangan Sehat (Khusus bagi calon mitra usia 50 Tahun keatas)

Kemudahan inilah yang membuat banyak orang berbondong-bondong untuk mendaftar menjadi mitra pengemudi Grab. Tidak hanya di Ibu Kota Jakarta, pertumbuhan mitra Grab juga merata hingga seluruh daerah di Indonesia. Hal ini terbukti bahwa teknologi ini telah diterima oleh masyarakat dan mereka membutuhkan layanan ini untuk membantu memberikan kemudahan bagi mereka. Tidak hanya memberikan kemudahan bagi pelanggan. Nyatanya perusahaan Grab juga memberikan kesempatan bagi seluruh masyarakat berpartisipasi membantu memberikan layanan terbaik bagi para masyarakat. Hal ini terbukti banyaknya mitra Grab yang terus berkembang di berbagai daerah.⁹

⁹ PT.Grab Indonesia <https://www.grab.com/id/blog/driver/grab-indonesia-pertumbuhan-mitra-grab-driver-merata-hingga-ke-seluruh-indonesia/> diakses pada 1 Januari 2025 Pukul 10.45 WITA

Grab banyak membantu kebutuhan masyarakat, ditunjukkan dengan adanya beberapa layanan seperti: GrabBike / GrabCar, GrabFood, GrabFood, GrabExpress, dan lain-lain. Dari sekian banyak layanan yang ditawarkan oleh Grab, ada satu layanan yang menjadi perhatian bagi pengguna jasa aplikasi Grab yakni layanan pesan antar makanan atau biasa disebut juga layanan GrabFood. Layanan GrabFood merupakan salah satu layanan delivery makanan ataupun minuman yang memudahkan pemesan untuk mendapatkan makanan dan minuman yang diinginkan tanpa harus pergi ke rumah makan atau restoran untuk lama menunggu antrian yang membuat pemesan menjadi jenuh dan bosan. Dalam hal ini layanan GrabFood menyediakan dan menawarkan jasa pesan antar makanan kepada pemesan atau pengguna pada aplikasi Grab. Menjalankan usahanya, PT. Grab Indonesia yang selaku aplikator bekerja sama dengan para mitra atau pengemudi untuk melakukan perjanjian kemitraan dimana satu sama lain memiliki hubungan hukum yaitu berhubungan dengan hubungan kemitraan antara satu pihak dan pihak yang lainnya, dalam hal ini perjanjian kemitraan merupakan perjanjian yang dikenal dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.¹⁰

Transportasi di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pada Pasal 1 ayat 3 dijelaskan bahwa "Angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan Kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan." Pengertian kendaraan tertuang dalam Pasal 1 ayat 7 yaitu "Kendaraan adalah suatu sarana angkut di jalan yang terdiri atas Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Tidak Bermotor." Kemudian, lebih lanjut dijelaskan dalam Pasal 1 ayat 8 bahwa "Kendaraan Bermotor adalah setiap Kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain Kendaraan yang berjalan di atas rel."¹¹ Pasal 3 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan menyatakan bahwa sepeda motor merupakan kendaraan bermotor yang dapat mengangkut orang/dan atau barang. Layanan GrabFood merupakan penyedia jasa pesan-antar makanan, dengan berbagai pilihan restoran yang terdaftar pada aplikasi grab. Pada saat pemesanan GrabFood yang telah dipilih oleh konsumen dan akan muncul pada akun driver merupakan sebuah kesepakatan dalam perjanjian, karena konsumen telah

¹⁰Rumasoreng, Faldi " Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Online Yang Mengalami Kerugian Akibat Orderan Fiktif Pada Layanan GrabFood" *Jurnal Pattimura Law Study Riview* 1. No.2 (2023); 384-385

¹¹ Wijaya, Andika (2022) "*Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*" Bandung: Sinar Grafika. 193

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI GRAB ATAS PEMBATALAN PEMESANAN GRABFOOD SECARA SEPIHAK

memesan makanan dan telah mengetahui harga dan ongkos kirim. Driver membelikan pesanan konsumen terlebih dahulu menggunakan duit pribadi, dan setelah pesanan siap diantarkan kekonsumen.

Pada Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diterangkan bahwa "Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi." Bahwa pengemudi Grab termasuk dalam kelompok pelaku usaha karena adanya hubungan mitra antara pengemudi Grab dan PT. Grab Teknologi Indonesia¹² Perlindungan hukum bagi pengemudi Grab terkait pembatalan sepihak oleh konsumen juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menetapkan bahwa pelaku usaha termasuk penyedia layanan seperti Grab wajib memenuhi kesepakatan yang telah dibuat dengan konsumen. Pasal 16 undang-undang ini melarang pelaku usaha untuk tidak menepati pesanan atau kesepakatan waktu penyelesaian, dan jika terjadi pelanggaran, pelaku usaha dapat dikenakan sanksi pidana hingga dua tahun penjara atau denda maksimal Rp 500.000.000,00. Dengan demikian undang-undang ini memberikan dasar hukum untuk melindungi pengemudi dari kerugian akibat pembatalan sepihak yang tidak adil.

Dalam penyusunan artikel jurnal ilmiah yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Grab atas Pembatalan Pemesanan Grab Secara Sepihak, Penulis menyusun jurnal ini untuk menunjukkan bahwa pengemudi sering kali menjadi korban dari tindakan pembatalan yang tidak bertanggung jawab, yang dapat merugikan mereka secara finansial dan emosional. Dalam hal ini, perlindungan hukum yang memadai diperlukan untuk memastikan hak-hak pengemudi tetap terjaga, termasuk mekanisme untuk mengajukan persetujuan dan mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dialami akibat pembatalan sepihak oleh konsumen. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kerangka hukum yang ada serta kebijakan internal PT. Grab Indonesia dalam menangani permasalahan ini. Meskipun terdapat beberapa

¹² Farianto, Willy (2021) "*Pola Hubungan Pemberi Kerja dan Pekerja*" Bandung: Sinar Grafika. 139

peraturan yang mengatur hubungan antara perusahaan dan pengemudi seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, masih terdapat celah yang perlu diatasi agar perlindungan hukum menjadi lebih efektif.

Penulis bertujuan untuk menyelidiki dan menangani perlindungan hukum yang diberikan kepada pengemudi Grab ketika pesanan dibatalkan secara sepihak oleh konsumen. Penyusunan artikel ini didukung oleh referensi yang relevan, Berjudul " Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek Online Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Pemesan Makanan Menurut Hukum Positif" oleh M. Yusuf Rasyad , Suhendro, dan Indra Afrita yang dimana memfokuskan pada Keabsahan Perjanjian Jual Beli/Pemesanan Makanan Melalui Aplikasi Online serta untuk menganalisis Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek Online Akibat Pembatalan Sepihak Pemesanan Makanan Menurut Hukum Positif¹³. Dan selanjutnya Fokus Kajian jurnal saya Lebih Mengarah Ke Perlindungan Hukum serta Akibat Hukum dari pembatalan pemesanan GrabFood yang dilakukan secara sepihak oleh customer.

METODE PENELITIAN

Penelitian Menggunakan Metode Penelitian hukum normatif, dengan menerapkan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan konseptual. Tipe data yang digunakan adalah kualitatif, yang berasal dari sumber sekunder, meliputi bahan hukum primer dan sekunder.¹⁴ Ini mencakup peraturan perundang- undangan yang berlaku di Indonesia, serta artikel, jurnal, skripsi, buku, dan sumber lainnya. Pengumpulan data dilakukan melalui data sekunder yang dikumpulkan dan dianalisis melalui studi pustaka dan berbagai dokumen. Saat melakukan analisis, peneliti mengikuti tahapan inventarisasi, identifikasi, klasifikasi, dan sistematisasi, yang kemudian dideskripsikan dengan pendekatan deskriptif-kualitatif. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai implementasi Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam perlindungan hukum bagi para pengemudi Grab atas pembatalan pemesanan GrabFood secara sepihak oleh konsumen.

¹³ Yusuf Rasyad, Suhendro dan Indra Afrita " Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek Online Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Pemesan Makanan Menurut Hukum Positif" *Social Science NCSSR and Religion* (2022)

¹⁴Ali, Zainuddin (2016) "*Metode Penelitian Hukum cet, VII*" Jakarta: Sinar Grafika. 24

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI GRAB ATAS PEMBATALAN PEMESANAN GRABFOOD SECARA SEPIHAK

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Pengemudi Grab atas Pembatalan Pemesanan Grabfood Secara Sepihak oleh Konsumen

Suatu transportasi online tentu tidak terlepas dari aspek hukum perjanjian. Adanya perikatan pada transportasi online diikuti para pihak, yaitu pihak perusahaan angkutan umum dan konsumen. Didefinisikan dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Akibat hukumnya didasarkan pada kata sepakat antara dua pihak atau lebih, sehingga dapat dibuat perjanjian. Jika dikaitkan berdasarkan pengertian di atas bahwa PT Grab Indonesia dan driver terjadi peristiwa hukum yang didasari kesepakatan dengan melahirkan perjanjian karena adanya hak dan kewajiban para pihak. Perjanjian melalui media elektronik adalah suatu hal yang memiliki konsekuensi dari kemajuan teknologi dan informasi yang terjadi saat ini, di Indonesia perjanjian elektronik sudah mendapatkan perlindungan hukum secara khusus dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Perjanjian melalui media elektronik yang terjadi antara PT Grab Indonesia dengan driver sudah diketahui oleh driver sejak awal mendaftarkan diri. Driver yang mendaftarkan diri harus mengisi dan menyetujui semua peraturan di dalam perjanjian elektronik yang ada di smartphone.¹⁵

Dari sekian banyak layanan yang disediakan oleh Grab, salah satu layanan yang sering digunakan oleh masyarakat adalah GrabFood. GrabFood adalah salah satu layanan yang sangat diminati karena dianggap lebih praktis, mudah dan efisien dari segi uang, waktu, dan tenaga. Ongkos pengiriman pun dapat dikatakan tidak terlalu mahal tergantung jarak lokasi tempat makan dan lokasi tujuan. Bahkan, tidak jarang ada outlet tempat makan yang memberikan kemudahan berupa free delivery atau gratis ongkos kirim. Dalam proses transaksi pada layanan Grabfood akan menimbulkan adanya perjanjian. Berdasarkan Pasal 1313 KUHPdata disebutkan bahwa "Suatu perjanjian

¹⁵ Suastika I Nengah, Ardhya, Si Ngurah dan Triana, Komang Mila, "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Driver Online Grab Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Di Kota Singaraja" *Journal Komunikasi Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Ilmu Hukum* 5. No. 2 (2022); 667-668

adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih." Keunggulan dari adanya layanan GrabFood adalah para pihak yang terlibat yakni pengemudi dan konsumen dapat melakukan sebuah perjanjian secara virtual tanpa harus bertemu langsung. Kemudian, konsumen juga dapat merasa lebih aman karena aplikasi Grab berbasis data, dimana pihak konsumen dapat mengetahui secara jelas siapa orang yang akan menjadi pengemudi dari layanan yang dipesan serta identitas pengemudi yang bersangkutan.¹⁶

Dibalik kemudahan yang diberikan oleh aplikasi Grab, terdapat pula kekurangan yang dapat membebani pengemudi Grab. Adanya konsumen yang tidak bertanggungjawab dengan memesan makanan pada layanan GrabFood dan malah melakukan wanprestasi berupa pembatalan pemesanan secara sepihak. Hal tersebut tentunya merugikan pihak pengemudi Grab karena dalam proses pembayaran dibebankan kepada pengemudi terlebih dahulu kemudian diantar ke lokasi tujuan yang diberikan oleh konsumen. Pembatalan pemesanan GrabFood yang dilakukan konsumen ialah tindakan wanprestasi, Wanprestasi dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) diatur dalam beberapa pasal, terutama Pasal 1234 dan Pasal 1238. Wanprestasi didefinisikan sebagai kelalaian debitur dalam memenuhi kewajibannya sesuai perjanjian yang telah disepakati. Menurut Pasal 1234, penggantian biaya, kerugian, dan bunga akibat tidak dipenuhinya perikatan mulai diwajibkan jika debitur telah dinyatakan lalai. Sementara itu, Pasal 1238 menjelaskan bahwa debitur dianggap lalai apabila tidak memenuhi prestasi yang ditentukan dalam waktu yang telah disepakati, baik melalui surat perintah atau berdasarkan perikatan itu sendiri. Dengan demikian, KUHP memberikan landasan hukum bagi pihak yang dirugikan untuk menuntut ganti rugi atas wanprestasi yang terjadi.¹⁷ Dalam hal ini dimana pengemudi Grab sudah melakukan kewajibannya sebagai pelaku usaha dengan membeli makanan yang dipesan konsumen namun, konsumen tidak melakukan kewajibannya untuk membayar makanan tersebut dan membatalkan makanan yang sudah dipesan dan pengemudi Grab tidak mendapatkan hak berupa upah yang seharusnya diterimanya.

Apabila terjadi pembatalan pemesanan GrabFood yang dilakukan secara sepihak oleh konsumen tentunya akan merugikan pengemudi Grab karena kewajiban dari

¹⁶ Santoso, Edy (2023) "*Hukum Siber*" Jakarta: Prenada Media. 13

¹⁷ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI GRAB ATAS PEMBATALAN PEMESANAN GRABFOOD SECARA SEPIHAK

konsumen secara khusus telah diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut: "Kewajiban konsumen adalah: a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut." Konsumen yang telah melaksanakan kewajibannya tentunya juga berhak mendapatkan haknya seperti yang tertuang dalam Pasal 4 yakni sebagai berikut: "Hak konsumen adalah: a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya."

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, undang-undang ini tidak hanya berlaku bagi konsumen namun, berlaku juga sebagai perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam hal ini pengemudi Grab. Sebagai subjek hukum, manusia memiliki hak serta kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum. Adapun contoh kasus pembatalan pemesanan GrabFood yang berawal dari Driver GrabFood menerima pesanan makanan senilai Rp200.000. Setelah pesanan selesai disiapkan, dalam perjalanan mengantar pesanan, konsumen membatalkan pesanan tanpa alasan. Konsumen memilih pembayaran dengan uang tunai maka, makanan yang dipesan konsumen dibayar terlebih dahulu dengan uang pribadi Driver dan Pesanan makanan yang dibatalkan itu kemudian diberikan ke panti asuhan sebagai syarat klaim penggantian dana dari Grab. Setelah 1-2 hari kerja, Driver mendapatkan penggantian

dana makanan yang dibatalkan saja, untuk biaya transportasi tidak diganti oleh pihak Grab.

Tujuan dari perlindungan hukum ini ialah untuk mencegah terjadinya suatu sengketa atau persoalan. Dalam hal ini pencegahan dilakukan oleh pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Kemudian, dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat Pasal 2 huruf a disebutkan bahwa "Peraturan Menteri ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan keselamatan bagi penggunaan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan dengan aplikasi berbasis teknologi informasi." Sebagai bentuk pencegahan terjadinya pembatalan pemesanan layanan GrabFood maka, PT. Grab¹⁸ Perilaku semacam pembatalan pemesanan makanan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggungjawab ini jelas merugikan pengemudi Grab. Tidak hanya merugikan, perilaku tersebut tentunya menyalahi perjanjian yang sudah disepakati secara virtual melalui aplikasi Grab sehingga menimbulkan adanya wanprestasi. Menurut Salim H.S, wanprestasi ialah tidak dipenuhinya perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak dan salah satu pihak berbuat lalai tidak melaksanakan kewajiban atau hak yang telah disepakati sebelumnya.¹⁹ Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara *das sollen* (norma/Law in Book) dan *das sein* (perilaku masyarakat/Law in Action).

Akibat Hukum Dari Pembatalan Pemesanan Grabfood Secara Sepihak Oleh Konsumen

Perjanjian merupakan hubungan yang dilakukan antara subjek hukum satu dengan yang lainnya dimana terdapat kata sepakat diantara mereka yang mengikatkan diri bertujuan untuk berbuat sesuatu, tidak berbuat sesuatu, maupun memberi sesuatu. Sehingga dalam pelaksanaan perjanjian tersebut wajib memiliki tujuan yakni prestasi

¹⁸ Rumasoreng, F., Pesulima, T.L., dan Sopamena, R.F "Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Online Yang Mengalami Kerugian Akibat Orderan Fiktif Pada Layanan GrabFood" *Jurnal Pattimura Law Review* 1. No.2 (2023) ; 7

¹⁹ HS., Salim (2019) "*Hukum Kontrak: Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak Cet. 14*" Jakarta: Sinar Grafika. 98

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI GRAB ATAS PEMBATALAN PEMESANAN GRABFOOD SECARA SEPIHAK

yang akan dilakukan.²⁰ Dalam Pasal 1338 ayat 1 KUHPerdota pada intinya menjelaskan bahwa perjanjian dapat dikatakan sah berlaku sebagai undang-undang bagi pembuatnya apabila telah memenuhi syarat-syarat perjanjian dikatakan sah yakni kata sepakat, cakap, suatu hal tertentu, serta sebab yang halal. Dalam Pasal 1266 dan 1267 KUHPerdota juga disebutkan mengenai syarat batal apabila salah satu pihak tidak melengkapi kewajibannya. Dalam suatu perjanjian apabila salah satu pihak merasa pihak lain tidak memberi hak dan melaksanakan kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, maka pihak tersebut dapat melakukan penuntutan dengan tujuan pemenuhan hak-hak yang seharusnya diterima melalui pengajuan gugatan wanprestasi ke pengadilan. Apabila hakim menyatakan terbukti secara sah adanya tindakan wanprestasi maka, cidera janji terhitung sejak salah satu pihak mengakhiri perjanjian tersebut.²¹ Pembatalan perjanjian wajib dimohonkan ke pengadilan agar nantinya tidak terdapat pihak-pihak yang mampu melakukan pembatalan perjanjian secara sepihak menggunakan alasan salah satu pihak lainnya itu tidak melakukan kewajibannya (wanprestasi). Pembatalan perjanjian secara sepihak juga dapat dilakukan tanpa adanya putusan hakim jika pihak lain juga menerima keputusan tersebut.²²

Jika konsumen terbukti sering kali melakukan tindakan wanprestasi berupa pembatalan pemesanan dalam layanan GrabFood tentunya akan mendapatkan sanksi berupa akun konsumen tersebut akan dilakukan pemblokiran sehingga konsumen yang tidak bertanggung jawab tersebut tidak akan bisa melakukan pemesanan layanan GrabFood kembali. Tidak ada patokan yang pasti dari Grab mengenai berapa banyak pembatalan pemesanan yang dilakukan oleh konsumen. Terdapat sistem dengan algoritme khusus yang nantinya akan memutuskan konsekuensi yang akan diterima oleh konsumen yang terindikasi kerap melakukan pembatalan pemesanan layanan GrabFood. Kemudian berdasarkan isi perjanjian pada Ketentuan Layanan dan Kebijakan Grab pada bagian pembatalan untuk konsumen Poin 8.2.2. yang menyatakan: “Jika Anda memutuskan untuk membatalkan pemesanan Solusi Anda atau tidak muncul di lokasi

²⁰ Suyanto, S., & Ningsih, A. S. ”Pembatalan Perjanjian Sepihak Menurut Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdota Tentang Kata Sepakat Sebagai Syarat Sahnya Perjanjian” *Jurnal Pro Hukum: Jurnal Penelitian Bidang Hukum Universitas Gresik* 7. No. 2. (2018) ; 1

²¹ Syaifuddin, Muhammad (2016) “*Hukum Kontrak Cetakan. 2*” Bandung: CV Mandar Maju. 111

²² Pahlefi, P., Raffles, R., & Manik, H. “Klausula Pembatalan Sepihak Dalam Perjanjian Menurut Peraturan Perundang-Undangan Indonesia” *Jurnal Gorontalo Law Review* 2. No. 2 (2019); 74

yang ditentukan, Anda mungkin akan dikenakan Biaya Pembatalan atau Biaya Pembatalan lainnya sebagaimana dapat diberitahu oleh Grab dari waktu ke waktu." Dari penjelasan klausul di atas dapat disimpulkan bahwa konsekuensi yang diterima konsumen Grab yang membatalkan pemesanan layanan GrabFood yaitu akan dikenakan biaya pembatalan dan biaya pembatalan lainnya sesuai regulasi Grab dan juga pembiokiran akun untuk konsumen yang dinilai sudah sangat sering melakukan pembatalan pemesanan layanan GrabFood.

Kemudian apabila pembatalan pemesanan layanan GrabFood dilakukan secara sepihak oleh konsumen maka, tidak terdapat sanksi untuk pengemudi Grab dikarenakan posisi pengemudi Grab disini sebagai korban namun, dengan catatan pengemudi Grab wajib melakukan SOP Grab yaitu mencoba menghubungi konsumen Grab tersebut selama 15 menit. Apabila tetap tidak ada respon dari konsumen maka, pengemudi dapat menyelesaikan pesanan di titik pengantaran dan melaporkan hal tersebut ke Pusat Bantuan Grab baik dari akun pengemudi maupun langsung ke kantor Grab untuk selanjutnya disertakan dengan beberapa bukti lainnya dan akan mendapatkan reimbursement atau penggantian dana dari Grab. Namun, apabila yang melakukan pembatalan pemesanan layanan GrabFood adalah pengemudi Grab itu sendiri maka akan dikenakan sanksi yaitu akun akan dibekukan sementara bahkan, apabila pengemudi Grab terbukti sering membatalkan pemesanan layanan GrabFood maka, pengemudi yang bersangkutan dapat diputus mitra atau diberhentikan dari pengemudi Grab karena dinilai merusak reputasi dan merugikan Grab.

Pada isi perjanjian dalam ketentuan layanan dan kebijakan Grab bagian ketentuan pembatalan untuk mitra Poin 8.1.1. menyatakan "Konsumen mengandaikan Anda untuk pengiriman atau pemberian Solusi. Anda setuju bahwa tingkat pembatalan yang tinggi dan/atau sering atau mengabaikan pemesanan Konsumen akan merusak pengalaman Konsumen dan berdampak negatif terhadap reputasi dan merek Grab." Kemudian dalam Poin 8.1.2. yang menyatakan "Apabila Anda adalah Pengemudi Transportasi dan/atau Pengemudi Pengiriman, meskipun Anda dapat membatalkan pemesanan, pembatalan harus didasarkan pada alasan pembatalan yang dapat diterima sebagaimana yang ditunjukkan dalam Aplikasi. Grab berhak untuk mengubah alasan pembatalan yang dapat diterima dari waktu ke waktu. Pembatalan yang tidak didasarkan pada salah satu alasan yang dapat diterima atau mengabaikan suatu pemesanan dapat dihitung dalam penentuan

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI GRAB ATAS PEMBATALAN PEMESANAN GRABFOOD SECARA SEPIHAK

apakah akses Anda ke Layanan akan sementara dibatasi. Anda mungkin akan dikenakan Biaya Pembatalan atau Biaya Pembatalan lainnya sebagaimana dapat diberi tahu oleh Grab dari waktu ke waktu." Lebih lanjut, mengenai sanksi pembatalan yang dilakukan oleh pengemudi Grab sebagai mitra Grab dijelaskan dalam Kode Etik Mitra Pengemudi Penyedia Layanan Grabfood & Grabmart dengan media pengantaran sepeda motor kategori pelanggaran berat 1.4.1.2 angka b6 menyatakan bahwa "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 berlaku akan diberitahukan oleh Grab dari waktu ke waktu melalui kanal-kanal informasi yang dimiliki oleh Grab" akan dikenakan sanksi berupa apabila pembatalan pemesanan layanan GrabFood dilakukan 1 kali maka akun pengemudi akan dibekukan selama 3 hari namun, apabila pembatalan pemesanan layanan GrabFood dilakukan sampai 2 kali maka akan dilakukan pencabutan layanan GrabFood pada akun pengemudi yang bersangkutan.

Apabila terdapat sengketa antara pengemudi Grab dan konsumen Grab dalam hal ini kasus wanprestasi berupa pembatalan pemesanan layanan GrabFood yang dilakukan oleh konsumen Grab maka, penyelesaian sengketa tersebut dilakukan dengan cara non litigasi (di luar pengadilan). Para pihak yang bersengketa sepakat memilih jalur damai dengan mempertimbangkan beberapa aspek yaitu:

1. Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi diketahui lebih praktis dan mudah karena pihak yang bersangkutan menyelesaikan sengketa secara damai, berbeda apabila penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi (di dalam pengadilan) yang memerlukan waktu dan proses yang lama serta biaya perkara yang mahal.
2. Konsumen Grab yang melakukan pembatalan pemesanan sulit untuk ditemui
3. Penyelesaian sengketa secara damai untuk menciptakan hubungan baik antara PT. Grab Teknologi Indonesia dengan mitra pengemudi Grab, konsumen Grab dan mitra pedagang Grab agar para pihak tidak ada yang merasa dirugikan.

Berdasarkan penjelasan mengenai akibat hukum yang ditimbulkan dari pembatalan pemesanan layanan GrabFood secara sepihak dapat disimpulkan bahwa terdapat indikasi bahwa PT. Grab Teknologi Indonesia meminimalisir terjadinya kerugian yang dialami oleh perusahaan yaitu dengan kurang mensosialisasikan atau

menginformasikan mengenai cara-cara untuk klaim penggantian dana atau reimbursement terhadap pengemudi Grab. Maka dari itu, pihak pengemudi Grab merupakan pihak yang paling berpeluang mengalami kerugian akibat pembatalan pemesanan layanan GrabFood secara sepihak oleh konsumen.

KESIMPULAN

Dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Akibat hukumnya didasarkan pada kata sepakat antara dua pihak atau lebih, sehingga dapat dibuat perjanjian. Jika dikaitkan berdasarkan pengertian di atas bahwa PT Grab Indonesia dan driver terjadi peristiwa hukum yang didasari kesepakatan dengan melahirkan perjanjian karena adanya hak dan kewajiban para pihak. Perjanjian melalui media elektronik yang terjadi antara PT Grab Indonesia dengan driver sudah diketahui oleh driver sejak awal mendaftarkan diri. Driver yang mendaftarkan diri harus mengisi dan menyetujui semua peraturan di dalam perjanjian elektronik yang ada di smartphone. Dari sekian banyak layanan yang disediakan oleh Grab, salah satu layanan yang sering digunakan oleh masyarakat adalah GrabFood. GrabFood adalah salah satu layanan yang sangat diminati karena dianggap lebih praktis, mudah dan efisien dari segi uang, waktu, dan tenaga. Bahkan, tidak jarang ada outlet tempat makan yang memberikan kemudahan berupa free delivery atau gratis ongkos kirim. Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdata disebutkan bahwa Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Keunggulan dari adanya layanan GrabFood adalah para pihak yang terlibat yakni pengemudi dan konsumen dapat melakukan sebuah perjanjian secara virtual tanpa harus bertemu langsung. Kemudian, konsumen juga dapat merasa lebih aman karena aplikasi Grab berbasis data, dimana pihak konsumen dapat mengetahui secara jelas siapa orang yang akan menjadi pengemudi dari layanan yang dipesan serta identitas pengemudi yang bersangkutan.

Adanya konsumen yang tidak bertanggungjawab dengan memesan makanan pada layanan GrabFood dan malah melakukan wanprestasi berupa pembatalan pemesanan secara sepihak. Pembatalan pemesanan GrabFood yang dilakukan konsumen ialah tindakan wanprestasi, Menurut KUHPer Wanprestasi adalah kelalaian debitur dalam

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI GRAB ATAS PEMBATALAN PEMESANAN GRABFOOD SECARA SEPIHAK

memenuhi kewajibannya sesuai perjanjian yang telah disepakati dimana pengemudi. Grab sudah melakukan kewajibannya sebagai pelaku usaha dengan membeli makanan yang dipesan konsumen namun, konsumen tidak melakukan kewajibannya untuk membayar makanan tersebut dan membatalkan makanan yang sudah dipesan. « hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya». Jika mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, undang-undang ini tidak hanya berlaku bagi konsumen namun, berlaku juga sebagai perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam hal ini pengemudi Grab. Tujuan dari perlindungan hukum ini ialah untuk mencegah terjadinya suatu sengketa atau persoalan. Dalam hal ini pencegahan dilakukan oleh pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Perilaku semacam pembatalan pemesanan makanan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen yang tidak bertanggungjawab ini jelas merugikan pengemudi Grab. Tidak hanya merugikan, perilaku tersebut tentunya menyalahi perjanjian yang sudah disepakati secara virtual melalui aplikasi Grab sehingga menimbulkan adanya wanprestasi.

Perjanjian merupakan hubungan yang dilakukan antara subjek hukum satu dengan yang lainnya dimana terdapat kata sepakat diantara mereka yang mengikatkan diri bertujuan untuk berbuat sesuatu, tidak berbuat sesuatu, maupun memberi sesuatu. Dalam Pasal 1338 ayat 1 KUHPerdara pada intinya menjelaskan bahwa perjanjian dapat dikatakan sah berlaku sebagai undang-undang bagi pembuatnya apabila telah memenuhi syarat-syarat perjanjian dikatakan sah yakni kata sepakat, cakap, suatu hal tertentu, serta sebab yang halal. Dalam suatu perjanjian apabila salah satu pihak merasa pihak lain tidak memberi hak dan melaksanakan kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, maka pihak tersebut dapat melakukan penuntutan dengan tujuan pemenuhan hak-hak yang seharusnya diterima melalui pengajuan gugatan wanprestasi ke pengadilan. Pembatalan perjanjian wajib dimohonkan ke pengadilan agar nantinya tidak terdapat pihak-pihak yang mampu melakukan pembatalan perjanjian secara sepihak menggunakan alasan salah satu pihak lainnya itu tidak melakukan kewajibannya . Jika konsumen terbukti sering kali melakukan tindakan wanprestasi berupa pembatalan pemesanan dalam layanan GrabFood tentunya akan mendapatkan sanksi berupa akun konsumen

tersebut akan dilakukan pemblokiran sehingga konsumen yang tidak bertanggung jawab tersebut tidak akan bisa melakukan pemesanan layanan GrabFood kembali. Tidak ada patokan yang pasti dari Grab mengenai berapa banyak pembatalan pemesanan yang dilakukan oleh konsumen. Terdapat sistem dengan algoritme khusus yang nantinya akan memutuskan konsekuensi yang akan diterima oleh konsumen yang terindikasi kerap melakukan pembatalan pemesanan layanan GrabFood.

Apabila yang melakukan pembatalan pemesanan layanan GrabFood adalah pengemudi Grab itu sendiri maka akan dikenakan sanksi yaitu akun akan dibekukan sementara bahkan, apabila pengemudi Grab terbukti sering membatalkan pemesanan layanan GrabFood maka, pengemudi yang bersangkutan dapat diputus mitra atau diberhentikan dari pengemudi Grab karena dinilai merusak reputasi dan merugikan Grab. yang menyatakan «Konsumen mengandaikan Anda untuk pengiriman atau pemberian Solusi. Anda setuju bahwa tingkat pembatalan yang tinggi dan/atau sering atau mengabaikan pemesanan Konsumen akan merusak pengalaman Konsumen dan berdampak negatif terhadap reputasi dan merek Grab. Kemudian dalam Poin 8.1.2. yang menyatakan Apabila Anda adalah Pengemudi Transportasi dan/atau Pengemudi Pengiriman, meskipun Anda dapat membatalkan pemesanan, pembatalan harus didasarkan pada alasan pembatalan yang dapat diterima sebagaimana yang ditunjukkan dalam Aplikasi. Grab berhak untuk mengubah alasan pembatalan yang dapat diterima dari waktu ke waktu. Pembatalan yang tidak didasarkan pada salah satu alasan yang dapat diterima atau mengabaikan suatu pemesanan dapat dihitung dalam penentuan apakah akses Anda ke Layanan akan sementara dibatasi. Apabila terdapat sengketa antara pengemudi Grab dan konsumen Grab dalam hal ini kasus wanprestasi berupa pembatalan pemesanan layanan GrabFood yang dilakukan oleh konsumen Grab maka, penyelesaian sengketa tersebut dilakukan dengan cara non litigasi . Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi diketahui lebih praktis dan mudah karena pihak yang bersangkutan menyelesaikan sengketa secara damai, berbeda apabila penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi yang memerlukan waktu dan proses yang lama serta biaya perkara yang mahal.

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI GRAB ATAS PEMBATALAN PEMESANAN GRABFOOD SECARA SEPIHAK

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Andika Wijaya. (2022). *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*. Bandung: Sinar Grafika.
- Edy Santoso. (2023). *Hukum Siber*. Jakarta: Prenada Media.
- Endang Yuniastuti. (2020). *Pola Kerja Kemitraan di Era Digital*. Jakarta: Elex Media.
- Muhammad Syaifuddin. (2016). *Hukum Kontrak Cetak*. 2. Bandung: CV Mandar Maju.
- Salim H.S. (2019). *Hukum Kontrak: Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak Cet. 14*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sri Adiningsih. (2019). *Transformasi Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Willy Farianto. (2021). *Pola Hubungan Pemberi Kerja dan Pekerja*. Bandung: Sinar Grafika.
- Zainuddin Ali. (2016). *Metode Penelitian Hukum cet, VII*. Jakarta: Sinar Grafika.

Jurnal

- Duharman, Meirani, Fajar Hardika “Analisis Pendapatan Pengemudi Ojek Online(Grab-Bike)” *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Vol.5. No.1: (2023).
- F. Rumasoreng, T.L Pesulima dan R.F Sopamena. “Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Online Yang Mengalami Kerugian Akibat Orderan Fiktif Pada Layanan GrabFood” *Jurnal Pattimura Law Review*, Vol. 1. No.2 :(2023).
- Faldi Rumasoreng. ” Perlindungan Hukum Bagi Pengemudi Online Yang Mengalami Kerugian Akibat Orderan Fiktif Pada Layanan GrabFood” *Jurnal Pattimura Law Study Riview*, Vol. 1. No.2 :(2023).
- I Nengah Suastika , Si Ngurah Ardhya dan Komang Mila Triana. “Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Driver Online Grab Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Di Kota Singaraja” *Journal Komunikasi Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Ilmu Hukum*, Vol. 5. No. 2 : (2022).
- Ihyaulumuddin, Ahmad Padhil dan Muhammad Fachry Hafid. “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Grab Terhadap Driver Grabbike Dengan Menggunakan Metode

- Servqual” , *Jurnal Aplikasi dan Pengembangan Sistem Industri* Vol.1. No. 1 (2023)
- Pahlefi, Raffles dan Manik, H. “Klausula Pembatalan Sepihak Dalam Perjanjian Menurut Peraturan Perundang-Undangan Indonesia” *Jurnal Gorontalo Law Review*, Vol. 2. No. 2 :(2019).
- R. A Nugraha dan Dewi Hinearti. “Analisis Orderan Fiktif Terhadap Ojek Online Dikaji Berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik” *Jurnal Ilmu Hukum* , Vol.5. No. 2 :(2019)
- Ratna Tri Hardaningtyas. “Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Grab) di Malang” *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, Vol. 2. No.1 : (2018)
- S. Suyanto dan A. S Ningsih. ”Pembatalan Perjanjian Sepihak Menurut Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdota Tentang Kata Sepakat Sebagai Syarat Sahnya Perjanjian” *Jurnal Pro Hukum: Jurnal Penelitian Bidang Hukum Universitas Gresik*, Vol. 7. No. 2 : (2018)
- Steven Gunawan. “Persepsi Konsumen Atas Layanan Grab Car di Surabaya”. *Jurnal Agora* , Vol. 5. No.3 :(2017).
- Yuli Kurniaty dan Heni Hendrawati. "Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam". *Jurnal Transformasi*, Vol. 11. No.1 : (2015)
- Yusuf Rasyad, Suhendro dan Indra Afrita ” Perlindungan Hukum Terhadap Driver Ojek Online Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Pemesan Makanan Menurut Hukum Positif” *Social Science NCSSR and Religion* (2022)

Peraturan Perundang- Undangan

Kitab Undang- Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas

Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang nformasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGEMUDI GRAB ATAS PEMBATALAN PEMESANAN GRABFOOD SECARA SEPIHAK

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat

Website

PT.Grab Indonesia <https://www.grab.com/id/blog/driver/grab-indonesia-pertumbuhan-mitra-grab-driver-merata-hingga-ke-seluruh-indonesia/> diakses pada 1 Januari 2025 Pukul 10.45 WITA