

ANALISIS HUKUM ATAS TINDAKAN *SUSPEND* YANG DILAKUKAN PERUSAHAAN GRAB TERHADAP *MERCHANT* DAN *DRIVER*

Amalia Savira Khuseini¹, Benny Kristian Heriawanto², M. Taufik.³

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang
Jalan Mayjen Haryono No 193 Malang 65144, Telepon (0341) 551932, Fax (0341) 552249
Email: amaliasvr@gmail.com

ABSTRACT

Grab has tied to merchant and driver through a partnership agreement. In a gone case grab is judged often to make the rule unilaterally out of agreed-upon agreement, it refers to the hanging done grab against the partner. Suspend an against the background is a violation the code of ethics, which does Grab upon can be said to be legitimate and not against the law when grounded on The rules listed both and out of the treaties binding upon merchant and driver. The analysis of suspend theory can only be done if it is sprained on the agreement. Because the legal tools used in analysis on this research are the agreement itself. Where binding treaties can beget achievements. In this analysis suspension done grab not immediately without cause, where theren't binding rule outside the agreement. That's what's a reference an deliberative grab in doing action One-sided against merchant and driver.

Key words: Law Analysis, Grab, Suspend, Merchant, Driver.

ABSTRAK

Grab telah mengikatkan diri dengan *merchant* dan *driver* melalui perjanjian kemitraan. Dalam perlaksanaanya Grab dinilai sering kali membuat aturan secara sepihak diluar perjanjian yang telah disepakati, hal ini merujuk pada *suspend* yang dilakukan Grab terhadap mitra. Tindakan *suspend* dilatarbelakangi dengan adanya pelanggaran kode etik, dimana *suspend* yang dilakukan Grab terhadap mita dapat dikatakan sah dan tidak melawan hukum apabila dilandaskan pada peraturan yang tercantum didalam maupun diluar perjanjian yang mengikat terhadap *merchant* dan *driver*. Analisis mengenai *suspend* secara teori hukum hanya dapat dilakukan jika analisis perjanjian sudah tergambar secara kongkrit. Hal ini dikarenakan alat hukum yang digunakan dalam analisa pada penelitian ini adalah perjanjian itu sendiri. Dimana perjanjian yang mengikat mampu melahirkan prestasi. Dalam analisis ini bahwasanya *suspend* yang dilakukan Grab tidak semerta-merta dilakukan tanpa sebab, dimana ada sebuah peraturan yang mengikat diluar perjanjian tersebut. Hal itulah yang menjadi acuan sebagai pertimbangan Grab dalam melakukan tindakan sepihak terhadap *merchant* dan *driver*.

Kata Kunci : Analisis Hukum, Grab, *Suspend*, *Merchant*, *Driver*

PENDAHULUAN

Aspirasi bisnis digital kini telah mendorong revolusi dalam dunia perekonomian sehingga para pemodal berlomba-lomba dalam membentuk konsorsium para investor.⁴ Peminat

¹ Mahasiswa Fakultas Hukum

² Dosen Pembimbing 1

³ Dosen Pembimbing 2

⁴ Dian Mega Erianti, (2017), *Perlindungan Hukum E-Commerce Perlindungan Hukum Pelaku Usaha dan Konsumen E-Commerce di Indonesia , Singapura, dan Australia*, Yogyakarta : Yayasan Taman Pustaka, h. 3.

jual beli serta layanan jasa *online* dianggap mampu memeberikan keuntungan bagi para *customer* dengan pilihan harga yang jauh lebih terjangkau, transaksi yang dianggap jauh lebih mudah dan cepat, hingga kemudahan dalam mengaksesnya (*one klik*) dapat menjadi daya tarik sendiri. Sedangkan bagi *mercant/seller/produsen/suplier* dapat menajdi “*start up company*”⁵ dalam kegiatan yag kreatif dan inovatif sehingga dapat melebar luaskan peluang pengembangan bisnisnya.⁶

Sistem perdagangan berbasis eletronik kini telah dimuat dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 8 taahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), dimana dalam PP tersebut memuat pengaturan mengenai keseluruhan transaksi perdagangan berbasis elektronik, mulai dari penentuan subjek (pelaku) dalam perdagangan, prosedur perdagangan, konfirmasi bentuk kontrak, hak dan kewajiban para pelaku usaha, sistem pembayaran, iklan dan penawaran, penyelesaian sengketa, perlindungan pada data pribadi, hingga pengaturan mengenai pengawasan serta pembinaan perdagangan melalui sistem elektronik. Hadirnya peraturan tersebut mampu menjadikan landasan hukum bagi para pelaku usaha dalam menjalan usaha dalam sistem eletronik sehingga para pelaku usaha memiliki ruang lingkup serta batasan yang jelas dalam melakukan transaksi perdagangan berbasisi elektronik.

Belakangan ini *online* menjadi pelopor bagi pebisnis di dunia industri, *online* dapat dimaknai dengan sebuah transaksi dengan menggunakan teknologi elektronik (*online*), dimana yang pada dasarnya *online* merupakan bentuk wujud dari perikatan atau perjanjian atau hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan dari sistem elektronik berbasis komputer dengan sistem komunikasi, yang difasilitasi oleh *provider* atau disebut dengan pihak ke-3 (tiga) atas jaringan global atau internet.⁷

Transaksi *online* berbeda dengan transaksi konvensional, dimana *e-commerce* dalam bertransaksi menggunakan internet sedangkan dalam transaksi konvensional bertatap muka. Dengan memanfaatkan media internet dalam bertransaksi dapat menghadirkan jiwa baru di dunia industri dan bisnis, sehingga tak heran jika *customer* atau konsumen merasa sangat nyaman bertransaksi dalam *online*. Dalam transaksi *online* memiliki kekuatan hukum yang

⁵ *Start Up Company* (Perusahaan Rintisan) istilah ini merujuk pada semua perusahaan yang belum lama beroperasi. Perusahaan-perusahaan ini sebagian besar merupakan perusahaan baru yang didirikan dan berada dalam fase pengembangan dan penelitian untuk menemukan pasar yang tepat. Atau dapat disimpulkan bahwa perusahaan rintisan adalah perusahaan yang digunakan sebagai batu loncatan dalam pengembangan dibidang usaha dan bisnis.

⁶ *Ibid*, h. 3.

⁷ Dewa Gede Satriawan, (2019), *Hukum Transaksi E-Commerce Di Indonesia*, Surabaya : CV. Jakad Publishing, h. 1.

sama dengan transaksi konvensional, pada transaksi *online* diatur dalam UU ITE. pada Pasal 1 angka 2 mendefinisikan tentang transaksi elektronik, yaitu : “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya”.

Dalam undang-undang ini juga mengatur mengenai prosedur penjualan menggunakan berbasis elektronik, hak serta kewajiban para pelaku dalam transaksi *online*, hingga upaya hukum yang dikenakan apabila terjadi wanprestasi yang dilakukan salah satu atau para pihak dalam transaksi *online*. Tujuan dari undang-undang ini adalah untuk meminimalisir terjadinya tindak pidana, Perbuatan Melawan Hukum (PMH), hingga wanprestasi yang suatu hari dapat dilakukan oleh para pihak dalam *online*. Selain itu hal ini juga bertujuan agar terpenuhinya asas serta unsur yang berlaku pada transaksi *online*.

Grab merupakan salah satu platform Perusahaan Grab di Indonesia. Dimana fitur yang disajikan pada Perusahaan Grab ini tidak hanya sekedar mengantar dan menjemput penumpang hingga ketempat tujuan saja, namun juga dapat melakukan transaksi-transaksi lain, salah satunya adalah fitur jual beli yang disediakan pada aplikasi Grab. Dalam melakukan perjanjian *platform* Grab menuangkan dalam bentuk perjanjian mitra sehingga kekuatan hukum yang dimiliki para pihak sangatlah lemah sehingga tak heran jika banyak sekali kemudahan hingga kecurangan yang dilakukan baik *customer*, *seller (merchant)*, hingga *driver* guna mendapatkan kelebihan daripada aplikasi tersebut, yang sering dimanfaatkan sebagai lahan kecurangan adalah adanya point *cashback* sebagai salah satu daya tarik dan promosi penggunaan aplikasi tersebut.

Dari penjelasan diatas terdapat beberapa kasus yang sering terjadi di lingkungan masyarakat, kejadian ini terjadi apabila hanya terdapat promo yang diberikan oleh Grab saja. Salah satunya adalah adanya tindakan *suspend* yang dilakukan oleh Perusahaan Grab terhadap *merchant* dan *driver*. Proses *suspend* terjadi ketika ada promo yang diberikan oleh Grab, dimana promo itu biasanya memberikan point atau *cashback* terhadap pembelinya. Oleh karena itu toko atau restaurant akan menjadi sangat diminati, toko yang peminatnya tinggi cenderung didatangi oleh *driver* yang sama. Karena hal tersebut mengakibatkan terjadinya tindakan *suspend* dengan dugaan adanya permainan *buyer* dengan resto dan *driver* (kongkalikong)⁸. Dimana tindakan

⁸ Kongkalikong memiliki definisi tidak jujur, tidak terang-terangan, sembunyi-sembunyi. Para pelaku kongkalikong asalnya sama-sama tau (dalam melakukan perbuatan yang tidak baik). Pengertian diambil dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

konsumen menjadi salah satu penyebab adanya tindakan sepihak yang dilakukan oleh perusahaan, hal ini tentunya sangat merugikan bagi para mitra Perusahaan Grab. Dari sering terjadinya tindakan *suspend* tersebut maka para mitra mengajukan banding ke kantor cabang Grab di wilayah masing-masing, namun tidak ada hasil yang dinilai *fair* terhadap mitra *driver* sedangkan pada *merchant* tidak ada upaya banding yang dapat dilakukan jika terkena *suspend* hanya dapat mengajukan pembukaan akun lewat email CS yang tersedia. Dari kasus diatas perlu adanya pengkajian tentang analisis hukum atas tindakan *suspend* kepada *merchant* dan *driver*. serta langkah dan upaya hukum apa yang dapat ditempuh atas kecurangan yang dilakukan *cutomer* terhadap mitra Grab (*merchant* dan *driver*). Disisi lain penelitian ini juga mengkaji tentang bentuk permainan yang dilakukan oleh para oknum sehingga mengakibatkan tindakan *suspend* yang diberikan oleh Perusahaan Grab.

Dalam rangkaian latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis mengangkat isu hukum :

1. Bagaimana bentuk perjanjian antara Perusahaan Grab dengan *Merchant* dan *Driver* ?
2. Bagaimana analisis hukum atas tindakan *suspend* yang dilakukan Perusahaan Grab terhadap *Merchant* dan *Driver*?

Hal ini bertujuan agar mengetahui mengenai bentuk perjanjian yang disepakati oleh Perusahaan Grab dengan *Merchant* dan *Driver*, serta bertujuan guna menganalisis secara yuridis tentang tindakan *suspend* yang dilakukan Perusahaan Grab terhadap *Merchant* dan *Driver* (mitra). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris (*empirical legal research*) dengan pendekatan sosiologis (*socio-legal*) dikarenakan dalam kajian penelitian dilatar belakang dengan kasus yang sering terjadi di masyarakat namun dalam penyelesaiannya dinilai masih kurang tepat dan sering kali merugikan para pihak didalamnya.

Data yang digunakan dalam penelitian terdiri dari data primer, data data sekunder, dan data tersier. Data primer merupakan data yang diperoleh dari lapangan secara factual, data sekunder merupakan data yang dari studi kepustakaan dengan mengaitkan teori-teori yang akan digunakan dalam penelotian, sedangkan data tersier merupakan data non hukum yang digunakan sebagai penunjang dalam penelitian.

Teknik prngumpulan data menggunakan 4 (empat) cara, yakni melalui teknik observasi, pengumpulan data melalui hasil wawancara serta pengumpulan data dengan memanfaatkan media sosial, dan dokumentasi. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, sehingga dalam proses penyusunan data menggunakan analisis dan mendeskripsikam dengan tujuan agar mudah

ditafsirkan sehingga dalam memecahkan masalah dapat lebih teliti. Sedangkan dalam menganalisis data, penelitian mengkaji dengan menggunakan literature-literatur yang mendukung dalam tema penelitian ini agar seluruh data dapat koheren.

PEMBAHASAN

A. Bentuk Perjanjian Kerjasama Grab Dengan Mitra (*Merchant* dan *Driver*)

Perjanjian yang dimaksud dalam Transaksi Grab adalah perjanjian ini dan setiap lampirannya sebagaimana diubah, disesuaikan, dimodifikasi atau ditambahkan oleh para pihak berdasarkan kesepakatan secara tertulis dari waktu ke waktu.⁹ Sebagaimana telah terlampir syarat sahnya suatu perjanjian dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang berbunyi :

“Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal;”¹⁰

Jika kita amati makna perjanjian yang terkandung dalam pasal 1320 yang berarti adanya kesepakatan oleh para pihak yang melakukan perjanjian. Jika telah lahir kata sepakat maka secara otomatis kedua belah pihak saling mengikatkan diri terhadap perjanjian yang mereka sepakati dengan melakukan prestasi yang tertera dalam klausa perjanjian. Berdasarkan asas yang tertera dalam perjanjian yang yang mana memuat asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*), dimana berarti dalam membuat kesepakatan didasari dengan ketidakpaksaan atau bebas oleh para pihak yang melakukan perjanjian. Jika para pihak yakni antara Grab dengan *Driver* dan *Merchant* telah melakukan kesepakatan untuk menjalin kerjasama, maka dalam perjanjian tersebut telah dianggap memuat asas *consensualisme*.

Asas kepatutan yang tertuang dalam perjanjian telah menegaskan bahwa para pelaku dalam perjanjian diharuskan melakukan kepatutan sesuai dengan sifat kontrak, isi kotrak, serta undang-undang yang berlaku. Hal ini bertujuan agar tersampaikannya hak serta kewajiban yang dimiliki para pihak sesuai dengan kemuan yang tertuang dalam perjanjian. Dengan

⁹ *General Terms of Condition Grab.*

¹⁰ Lihat KUHPerd.

terpenuhinya asas kepatutan maka akan memberikan keseimbangan secara proporsional dalam pembagian dan pembatasan hak serta kewajiban para pihak dalam perjanjian.

Dalam perjanjian Grab penyebutan terhadap para pihak yang melakukan kontrak perjanjian dengan Perusahaan Grab adalah Mitra, dimana mitra yang pertama disebut sebagai Mitra *Merchant* dan mitra selanjutnya adalah Mitra *Driver*. Pengertian perjanjian kemitraan berdasarkan Pasal 1 ayat 13 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang UMKM, menjelaskan bahwa kemitraan adalah kerjasama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung, atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat, dan menguntungkan yang melibatkan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dengan Usaha besar.¹¹ Karakter dari perjanjian Grab adalah merupakan jenis perjanjian kemitraan yang tertulis secara baku dengan menuntut kedua belah pihak untuk saling mengikatkan diri terhadap perjanjiannya.

Mengutip jurnal info singkat yang berpendapat bahwa landasan pengertian dari perjanjian kemitraan merujuk pada pasal 1618 KUH Perdata, yang mengartikan bahwa persekutuan perdata adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih mengikatkan diri untuk memasukan sesuatu (*inbreng*) dalam persekutuan dengan maksud untuk membagi keuntungan yang terjadi karenanya.¹²

Perjanjian kemitraan secara hukum sudah diatur dalam KUH Perdata terkait dengan aturan mengenai persekutuan. *Maatschap* dapat dikatakan memiliki kemiripan dengan Kemitraan dari segi unsur *essensialnya* Dalam perjanjian kemitraan, unsur *esensialnya* adalah : biaya, pekerjaan tertentu, pembagian keuntungan, hal inilah menjadi pembeda dengan perjanjian yang lainnya. Unsur *essensialia* pada *maatschap* memiliki kesaamaan dengan perjanjian kemitraan, dimana adanya : 1. *inbreng* pada perjanjian kemitraan Grab yang berupa kendaraan bermotor dan memasukkan *list price* makanan atau barang agar tercapainya tujuan daripada *maatschap*. 2. Pekerjaan tertentu yang memenuhi tugas mengantarkan dan menerima pesanan, menyiapkan pesanan, mengantarkan orang, dll. 3. Adanya pembagian keuntungan baik yang diatur secara tegas atau tersirat dalam perjanjian.

Dalam hal persamaan dan kerugiannya, dimana jika terdapat keuntungan maka keuntungan itu dibagi dengan atau tanpa ketentuan yang tertuang didalam perjanjian, sedangkan

¹¹ Lihat UU UMKM.

¹² Luthvi Febryka Nola, (2018), Perjanjian Kemitraan vs Perjanjian Kerja Bagi Pengemudi Ojek *Online*, *Info Singkat*, Vol. X, No. 07.

jika memiliki kerugian yang menanggung kerugian adalah pihak yang mengalami kerugian atau dapat dikatakan jika terdapat kerugian maka keruagian tersebut tidak ditanggung oleh semua anggota. Inbreg yang dimaksud dalam perjanjian kemitraan Grab adalah berupa keahlian yang didedikasikan terhadap perusahaan.

Pemasukan (*inbreg*) berdasarkan Pasal 1619 ayat (2) KUH Perdata menetapkan bahwa tiap-tiap sekutu dari persekutuan perdata diwajibkan memasukkan dalam kas persekutuan perdata yang didirikan itu :¹³ a. uang, atau; b. benda-benda lain apa saja yang layak : bagi pemasukan, misalnya : kredit, rumah/gedung, kendaraan bermotor/truk, alat perlengkapan kantor, dan lain-lain; c. tenaga kerja, baik fisik maupun tenaga pikiran. Sedangkan unsur *naturalia* perjanjian kemitraan adalah ketika proses pembentukan perusahaan tidak melibatkan mitra dalam penentuan AD (*anggaran dasar*).

Namun apabila *merchant* dan *driver* ditempatkan sebagai pengurus non sekutu pada *maatschap* maka perjanjian kemitraan dapat dikatakan sebagai *maatschap*. Pengurus bukan sekutu adalah sekutu yang dianggap tidak cakap atau mereka tidak merasa cakap untuk menjadi pengurus, maka sekutu dapat menetapkan orang luar yang cakap sebagai pengurus, hal ini dapat ditetapkan dalam akta penderian persekutuan atau dalam perjanjian khusus.¹⁴ Hal itu didasari pada unsur *essensialia* dan *nautaralia* yang terkandung dalam perjanjian persekutuan dan perjanjian kemitraan. Unsur *essensialia* merupakan unsur yang wajib ada dalam suatu perjanjian, bahwasanya apabila tanpa unsur tersebut maka perjanjian tersebut akan pernah terjadi, unsur *esensilia* merupakan unsur yang menjadi pembeda antara perjanjian satu dengan perjanjian lainnya.¹⁵

Perjanjian kemitraan dapat dikualifikasikan terhadap beberapa jenis perjanjian, diantaranya sebagaimana berikut :¹⁶

Tabel 1. Kualifikasi Perjanjian

Perjanjian Nominaat	Perjanjian Inominaat
---------------------	----------------------

¹³ Lihat KUHPdt.

¹⁴ Purwosutjipto, (1999), *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 2 Bentuk-bentuk Perusahaan*, Jakarta : Djambatan, h. 27.

¹⁵ Kartini Muljadi, Gunawan Widjaja, (2003), *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Jakarta : RajaGrafindo Persada, h. 85.

¹⁶ Lukaman Santoso. (2019), *Aspek Hukum Perjanjian Kajian Komprehensif Teori Dan Perkembanganya*, Yogyakarta : Penebar Media Pustaka, h. 113.

Kontrak nominaat adalah kontrak yang bernama yang diatur dalam pasal 1319 KUHPerdata yang menyebutkan, “ <i>Semua perjanjian, baik yang mempunyai nama khusus, maupun yang tidak dikenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan umum yang termuat dalam bab ini dan bab yang lalu</i> ”. ¹⁷	Perjanjian Innominaat adalah kontrak yang timbul, tumbuh, dan hidup dalam masyarakat dan kontrak ini belum dikenal pada saat KUHPerdata diundangkan.
---	--

Jika kita kaitkan penjabaran diatas dapat dikualifikasikan kedalam jenis perjanjian innominat dikarenakan perjanjian kemitraan tidak diatur secara khusus didalam KUH Perdata ataupun KUH Dagang, perjanjian kemitran juga tidak merupakan cerminan dari Pasal 1618 mengenai persekutuan. Perjanjian kemitraan telah lahir dari kesepakatan sama halnya dengan perjanjian inominat yang lahir pada asas consensualisme. Sehingga mitra Grab yang mana *driver* dan *merchant* berperan sebagai partner, sehingga tidak memiliki hubungan kerja selayaknya buruh dengan pemberi upah. Berikut merupakan perbedaan Perjanjian Kemitraan dengan Perjanjian Kerja, sebagaimana berikut :¹⁸

Table 2. Perbedaan Kemitraan dan Perjanjian Kerja

Unsur Pembeda	Perjanjian Kemitraan	Perjanjian Kerja
Dasar Hukum	KUH Perdata	UU Ketenagakerjaan
Kedudukan para pihak	Setara	Atasan-Bawahan

¹⁷ Lihat KUHPdt.

¹⁸ Luthvi Febryka Nola, (2018), Perjanjian Kemitraan vs Perjanjian Kerja Bagi Pengemudi Ojek *Online*, *Info Singkat*, Vol. X, No. 07.

Klausa minimum dalam perjanjian	Kegiatan usaha, hak dan kewajiban masing-masing pihak, bentuk pengembangan, jangka waktu dan penyelesaian perselisihan	Identitas, jenis usaha, jenis pekerjaan, syarat-syarat kerja yang memuat hak dan kewajiban pengusaha dan buruh/pekerja, jangka waktu diberlakukannya perjanjian, tanda tangan para pihak.
Unsur upah dan perintah	Tidak ada	Ada
Jaminan perlindungan seperti upah lembur, waktu istirahat, jam kerja maksimum, jaminan sosial	Tidak diatur	Diatur jelas

Dari perbedaan inilah yang mendasari bagaimana hubungan serta kedudukan mitra terhadap Grab dengan meninjau dari perjanjian yang berlaku diantara keduanya.

B. Analisis Hukum Tindakan *Suspend Terhadap Merchant dan Driver Atas Kebijakan Perusahaan Grab*

Pelanggaran perjanjian kemitraan pada layanan Grab sebagian besar dipengaruhi atas penentuan secara sepihak oleh Perusahaan yang berkaitan dengan kebijakan-kebijakan diluar perjanjian. Yang mana ketentuan-ketentuan tersebut dianggap *merchant* dan *driver* tidak mengikat, bahkan lahirnya kebijakan baru cenderung menjadikan objek utama dalam kesalahan yang dilakukan mitra sehingga mengakibatkan adanya sanksi yang diberikan Perusahaan terhadap pelanggarnya.

Sejatinya sanksi yang diberlakukan Grab merujuk pada tanggungjawab yang diemban oleh mitra, apabila mitra melakukan wanprestasi yang mana sanksi tersebut merupakan bentuk upaya perlindungan hukum, maka hal ini diperbolehkan berdasarkan asas keseimbangan. Tanggungjawab yang dinilai dilanggar merujuk pada perjanjian yang ada dan disepakati oleh para pihak yang melakukan perjanjian.

Pada poin pertama dalam “Pernyataan mitra atas tindakan” telah menerapkan teori fiksi Hukum, yang mana teori tersebut beranggapan bahwa setiap peranturan yang telah diterbitkan pada saat itu dimana setiap orang dianggap tahu (*presumption iures de iure*) dan ketentuan ini berlaku mengikat, sehingga ketidak tahuan seseorang akan hukum/peraturan tidak dapat membesakan atau memaafkannya dari segala tuntutan hukum. Hal ini juga berlaku dalam Kode etik yang telah diterbitkan oleh Perusahaan Grab terhadap para mitranya. Adanya penerbitan kode etik ini adalah sebagai bentuk upaya pencegahan kerugian yang dapat dialami oleh : Grab, *Merchant*, *Driver*, hingga *Customer*.

Berbicara mengenai alat perlindungan hukum yang digunakan dalam kasus ini adalah Perjanjian itu sendiri, dimana terdapat kekaburan norma yang terkandung dalam klausa perjanjian kemitraan. Kekaburan norma itu dapat menimbulkan multafsir (lebih dari satu makna) terhadap pihak-pihak yang ada dalam perjanjian tersebut. Dengan adanya kekaburan norma tersebut menjadikan ketidak seimbangan dalam upaya hukum ketika terjadi ketidakharmonisan keadaan, akibat kekaburan norma dalam klausa perjanjian juga mengakibatkan tidak proporsionalnya antara hak dan kewajiban satu pihak terhadap pihak lainnya.

Jika ditelaah kembali apakah proses *suspend* menimbulkan kerugian atau tidak, jawabannya adalah tergantung dari prespektif adanya keseimbangan hak dan kewajiban para pihaknya. Apabila hak serta kewajibannya telah terpenuhi maka tindakan *suspend* dianggap sah-sah saja untuk dilakukan. Namun apabila melihat dari sisi pandang klausa perjanjian yang ambigu, maka tindakan *suspend* ini dianggap dapat merugikan bagi pihak yang dalam menafsirkannya tidak sesuai dengan tafsiran yang lain (berbeda).

Sedangkan kedudukannya antara mitra dengan Grab adalah sama atau sederajat dengan didasarkan pada perjanjian kemitraan yang dikantongi oleh para pihak. Dalam perjanjian kedudukan *Driver* terhadap Grab adalah tidak berkedudukan sebagai karyawan Grab, dan oleh karena itu dengan tegas dan menyatakan bahwa hubungan keanggotaan antara *driver* dan Grab tidak tunduk pada undang-undang yang berlaku sehubungan dengan ketenagakerjaan. Sedangkan kedudukan pada *merchant* tidak disebutkan secara tegas, namun dalam wawancara Pada 8 Desember 2021 Pukul 08.59 WIB, menyebutkan bahwa : “Kedudukan mitra *merchant* adalah sebagai mitra”.

Dalam analisisnya dapat disimpulkan bahwa Grab berhak dan sah dalam melakukan tindakan *suspend* sesuai dengan Kode Etik yang berlaku dan dianggap telah disetujui oleh

semua pihak yang bermitra dengan Grab. Sehingga tindakan *suspend* boleh dilakukan dengan mengacu pada perjanjian dan kesalahan yang dimuat dalam kode etik Grab. Sedangkan faktor-faktor *suspend* dalam transaksi Grab, sebagai berikut :

- 1) *Suspend* yang diberikan atas dasar kesalahan yang dilakukan oleh mitra sendiri yang berupa pelanggaran kode etik ringan maupun berat.
- 2) *Suspend* diberikan atas dasar aduan dari customer, hal ini juga mengacu pada kode etik yang telah diterbitkan Grab.

Tindakan *suspend* terhadap *driver* telah dianggap memenuhi berbagai alasan yang tertera dalam kode etik, hal ini dikarenakan adanya unsur kesengajaan yang dilakukan oleh *driver* untuk menerima orderan fiktif tersebut dan hal ini dapat menagkis berbagai alasan yang tidak dibenarkan oleh Grab terhadap tindakan yang dilakukan oleh *driver*. Namun dalam pemberian *skorsing* terhadap *merchant* yang menerima orderan fiktif dianggap kurang relevan dengan kode etik. Dalam kode etik tidak ditegaskan adanya pemberlakuan *suspend* terhadap *merchant* apabila *merchant* tersebut menerima lebih dari 3 kali orderan fiktif dari *customer* dengan perhitungan jarak waktu dan antar yang relatif pendek. Jika kita tinjau kembali mengenai makna kode etik sendiri merupakan sebuah acuan seseorang dalam bertindak terhadap aktivitas keseharian yang dilakukan. Grab dianggap telah melakukan wanprestasi terhadap *merchant* karena tidak tersampainya asas proporsionalitas dalam perjanjian yang ditetapkan.

Sedangkan *driver* yang terkena *suspend* hal itu tidak dibenarkan dalam segi hukum, *driver* tersebut telah dengan sengaja melakukan perbuatan itu (menerima orderan fiktif), maka dari itu Grab berhak melakukan tindakan *suspend* hingga putus mitra apabila *driver* tersebut masih tetap menerima orderan fiktif. Sedangkan *customer* tidak dapat ditindak lebih dari pada *suspend* sementara dengan ketentuan yang telah disebutkan dalam kode etik, hal ini didasarkan pada hubungan antara *customer* dan Grab hanya sebatas penikmat layanan dan penyedia layanan saja, dan tidak dibenarkan apabila Grab melakukan tindakan lebih dari *suspend* sementara dikarenakan antara Grab dengan *customer* tidak terikat pada perjanjian selayaknya *driver* dan *merchant*.

Sebagaimana berlakunya asas kepatutan dalam perjanjian, dimana tindakan *suspend* dianggap patut atau boleh dengan landasan perjanjian sebagaimana yang telah disepakati. Tindakan *suspend* yang dilakukan Grab merupakan bentuk kepatutan atas norma sosial yang dilanggar oleh mitra, maka dari itu asas kepatutan membenarkan adanya tindakan tersebut.

Kebijakan Perusahaan Grab Terhadap Permainan Buyer Yang Mengakibatkan Adanya Tindakan Suspend Terhadap Mitra (*Merchant* dan *Driver*). Berdasarkan hasil wawancara Pada 18 Oktober 2021 Pukul 16.12 WIB di Kota Malang menegaskan bahwasanya Grab dalam menangani permainan yang dilakukan oleh *customer/buyer* baik berperan sebagai *merchant* ataupun sebagai *buyer* adalah dengan cara memberikan penyuluhan berupa himbauan kepada para pihak mitra agar dapat menghindari kecurangan tersebut. Selain itu Grab juga membuka media komunikasi yang dapat diakses oleh seluruh mitra dan *customer*. Opsi lain yang ditempuh Grab dalam meminimalisir kejadian tersebut, Grab melakukan sortir kepada *merchant* menjadi Resto Pilihan dengan melihat *track record* transaksi selama menjalin kerjasama dengan Grab.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran yang telah dikemukakan diatas sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Bentuk perjanjian antara Perusahaan Grab dengan *Merchant* dan *Driver* merupakan bentuk perjanjian kemitraan (kerjasama), dimana kontrak yang digunakan dalam surat perjanjian adalah kontrak baku. Sehingga dalam konteks perjanjiannya tidak memiliki unsur upah dan perintah seperti perjanjian kerja lainnya. Perjanjian kemitraan merupakan suatu hubungan hukum yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih yang saling bekerja sama dalam jangka waktu tertentu untuk memperoleh keuntungan bagi para pihak. Dimana Perusahaan Grab dan mitra (*Merchant* dan *Driver*) menekankan pada hubungan saling menguntungkan, yang dimana saling menguntungkan merupakan prinsip perjanjian kemitraan. Sesuai Dalam pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1997 tentang Kemitraan, mendefinisikan kemitraan adalah kerjasama usaha antara usaha kecil dengan usaha menengah dan atau dengan usaha besar disertai pembinaan dan pengembangan oleh usaha menengah dan atau usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan.
2. Dalam konteks perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak telah disebutkan dalam lembaran kode etik jika Grab berhak melakukan tindakan *suspend* dengan ketentuan yang telah dicantumkan, maka tindakan tersebut sah dan dibenarkan oleh hukum. Namun tidak semua *suspend* dapat dibenarkan oleh mitra karena *suspend* hanya dilakukan by sistem saja tidak didasarkan pada fakta kejadian dilapangan. Hal ini yang dianggap merugikan para mitra karena belum ada solusi yang tepat apabila terkena *suspend*. *General terms of*

condition menyebutkan bahwa salah satu pihak dalam perjanjian dapat melakukan pengajuan hukum apabila dirasa salah satu pihak telah melakukan wanprestasi atau indikasi-indikasi yang mengarah terhadap kerugian yang diterima oleh salah satu pihak dalam perjanjian Grab tersebut.

SARAN

Sesuai dari kesimpulan di atas, dikemukakan saran-saran yang menurut peneliti masih perlu adanya perbaikan dan masukan untuk kedepannya :

1. Grab merupakan layanan transportasi sehingga dalam perjanjian kemitraan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan harus dilaksanakan. Seharusnya dalam surat perjanjian lebih ditegaskan dan dijabarkan lagi mengenai keadaan *factual* yang dapat dilakukan tindakan *suspend* oleh perusahaan.
2. Dalam melakukan tindakan *suspend* seharusnya Grab memberikan arahan yang lebih jelas terhadap mitra sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan akibat tindakan sepihak yang dilakukan oleh Grab.
3. Dengan kemampuan yang dimiliki oleh *driver* dengan dapat membaca ADR pesanan, seharusnya *driver* lebih bijak lagi dalam mengambil orderan yang masuk dalam aplikasi *DriverGrab*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dian Mega Erianti. 2017. *Perlindungan Hukum E-Commerce Perlindungan Hukum Pelaku Usaha dan Konsumen E-Commerce di Indonesia , Singapura, dan Australia*. Yogyakarta : Yayasan Taman Pustaka.
- Dewa Gede Satriawan. .2019. *Hukum Transaksi E-Commerce Di Indonesia*. Surabaya. : CV. Jakad Publishing.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja. 2003. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Lukaman Santoso. 2019. *Aspek Hukum Perjanjian Kajian Komprehensif Teori Dan Perkembangannya*. Yogyakarta : Penebar Media Pustaka.

DINAMIKA

ISSN (*Print*) : 0854-7254 | ISSN (*Online*) : 2745-9829
Volume 28 Nomor 3 Bulan Januari Tahun 2022 , 3536-3549

Purwosutjipto. 1999. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 2 Bentuk-bentuk Perusahaan*. Jakarta : Djambatan.

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Undang-undang No. 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM).

Jurnal

Luthvi Febryka Nola, (2018), Perjanjian Kemitraan vs Perjanjian Kerja Bagi Pengemudi Ojek
Online, Info Singkat, Vol. X, No. 07.