



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

Skripsi



oleh

Amalia Savira Khuseini

21801021114

**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS HUKUM  
MALANG  
2021**



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

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Memperoleh Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum



Oleh

Amalia Savira Khuseini

21801021114

**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS HUKUM  
MALANG  
2021**

## RINGKASAN

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

Oleh :

Amalia Savira Khuseini

21801021114

Fakultas Hukum, Universitas Islam Malang

## ABSTRAK

Penelitian ini mengangkat judul Analisis Atas Tindakan *Suspend* Yang Dilakukan Perusahaan Grab Terhadap *Merchant* Dan *Driver*. Dengan mengangkat isu hukum yang pertama bagaimana bentuk perjanjian antara Perusahaan Grab dengan *merchant* dan *driver*, dan yang kedua mengangkat isu hukum tentang bagaimana analisis hukum atas tindakan *suspend* yang dilakukan Perusahaan Grab terhadap *merchant* dan *driver*. Latar belakang dilakukannya penelitian ini adalah dikarenakan Perusahaan Grab mengikat diri dengan *merchant* (Penjual) dan *driver* (Pengemudi) melalui perjanjian kemitraan. Dalam pelaksanaan perjanjian, perusahaan ternyata banyak membuat aturan secara sepihak yang merugikan kepentingan mitra.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris dengan menggunakan pendekatan sosiologis. Penelitian ini menggunakan teknik analisa yaitu teknik analisis yuridis kualitatif, dengan menjabarkan hasil analisis deskriptif. Analisis yang digunakan adalah melalui pendekatan hukum mengenai gambaran kongkrit dari perjanjian yang dilakukan oleh Grab dengan *merchant* dan *driver*, serta menganalisis bagaimana tindakan *suspend* dalam segi pandng hukum.

Analisis mengenai tindakan sepihak yang berupa pembekuan akun (*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 tindakan sepihak yang berupa pembekuan akun (*suspend*) yang dilakukan Grab tidak semata-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*.



## SUMMARY

### *Analysis of The Law on The Suspension done Grab on to Merchant and Driver*

By:

Amalia sayira khuseini

21801021114

*Faculty of Law. Islamic University Islam Malang*

## ABSTRACT

The study lifted the title of analysis over the and will suspend the firm's done with the merchant and driver. By bringing up the first legal issue of how to form a revolution between a company grab with Merchant and driver, and the second pick up a legal issue on how Analysis of the law over the suspend act done by company grab on the merchant and driver. The background of doing this research is because grab is tied to merchant and driver through the partnership agreement in the agreement, the company turns out to be a lot of unilateral rules that hurt the partner's interests.

The method of research used in this study is empirical jurisdiction by using a sociological approach. The study uses analysis techniques that are qualitative juridical analysis techniques, describing the results of descriptive analysis. The analysis used is through a legal approach regarding the gaming kongkrit of a covenant done by grab with merchant and Driver, and analyze how the suspend action in judicial view.

Suspension analysis in theory can only be done if it is spatified. This is because the legal tools used in analysis on this research are the agreement itself. Where covenant that binding could give birth to achievement. In this analysis it shouldn't be done grab not necessarily done without cause, which is a binding rule outside of the agreement. That's what's a reference as an deliberative grab in doing action one-sided against merchant and driver.

**Keyword:** *Law Analysis, Grab, Suspend, Merchant, Driver.*

UNISMA

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dewasa ini masyarakat semakin mengenal teknologi, adanya kemudahan teknologi ini dapat oleh semua kalangan usia. Dengan kecanggihannya itu membuat semakin berkembang pesatnya akan pengetahuan hingga penemuan teknologi baru dikalangan masyarakat luas. Berbicara mengenai Informasi Elektronik telah diatur dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi elektronik pada Pasal 1 angka 3 yang berbunyi :

“Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi”.<sup>1</sup>

Aspirasi bisnis digital kini telah mendorong revolusi dalam dunia perekonomian sehingga para pemodal berlomba-lomba dalam membentuk konsorsium para investor.<sup>2</sup> Peminat jual beli serta layanan jasa *online* dianggap mampu memberikan 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/supplier*

dapat menjadi “*start up company*”<sup>3</sup> dalam kegiatan yang kreatif dan

---

<sup>1</sup> Lihat Undang-undang ITE

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> *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

inovatif sehingga dapat melebar luaskan peluang pengembangan bisnisnya.<sup>4</sup>

Sistem perdagangan berbasis elektronik kini telah dimuat dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 8 tahun 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 menjalankan usaha dalam sistem elektronik sehingga para pelaku usaha memiliki ruang lingkup serta batasan yang jelas dalam melakukan transaksi perdagangan berbasis 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

---

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.

<sup>4</sup> *Ibid*, h. 3.

global atau internet.<sup>5</sup>

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 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.

---

<sup>5</sup> Dewa Gede Satriawan, (2019), *Hukum Transaksi E-Commerce Di Indonesia*, Surabaya : CV. Jakad Publishing, h. 1.

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 dilingkup 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)<sup>6</sup>. Dimana tindakan konsumen menjadi salah satu penyebab adanya tindakan sepihak yang

---

<sup>6</sup> 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).

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 *customer* 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.

Dari rangkaian latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji serta menganalisis isu hukum tersebut dengan mengangkat judul “**ANALISIS HUKUM TERHADAP TINDAKAN *SUSPEND* YANG DILAKUKAN PERUSAHAAN GRAB TERHADAP *MERCHANT* DAN *DRIVER*”.**

## B. Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang tersebut dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah yang akan dibahas lebih lanjut dalam karya tulis ilmiah ini. Adapun rumusan masalah tersebut sebagai berikut :

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*?

### C. Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan yang hendak dicapai oleh penulis, sebagaimana berikut :

1. Untuk mengetahui bentuk perjanjian antara Perusahaan Grab dengan mitranya (*merchant* dan *driver*).
2. Untuk menganalisis mengenai tinjauan yuridis atas tindakan *suspend* yang dilakukan oleh Perusahaan Grab terhadap mitranya (*merchant* dan *driver*).

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagaimana berikut :

1. Manfaat Penelitian Secara Teoritis

Dalam penulisan ini diharapkan :

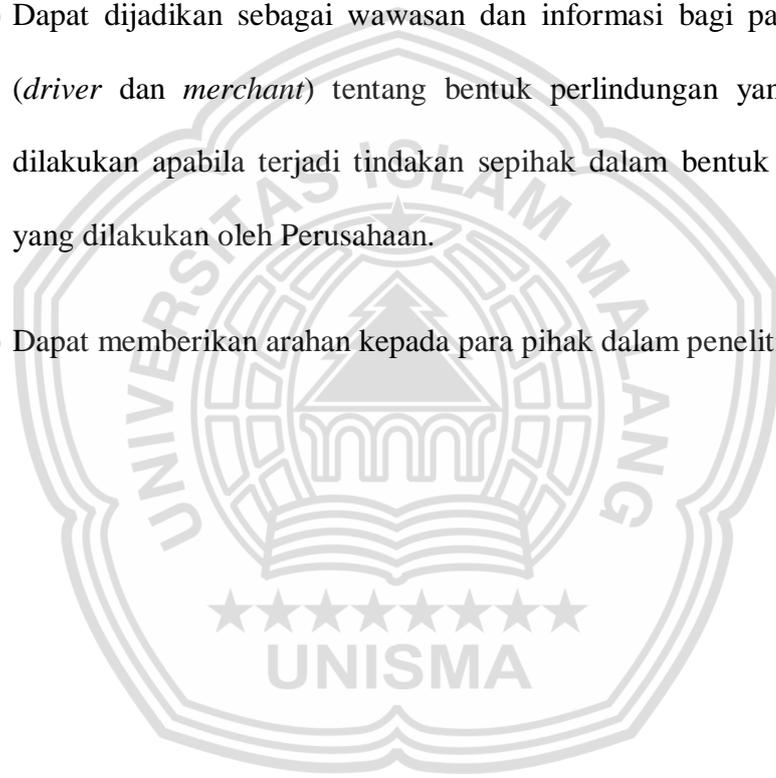
- 1) Dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan dibidang ilmu perdata tentang transaksi dalam *online*.
- 2) Dapat dijadikan sebagai rujukan serta literatur dalam penyelesaian sengketa tindakan sepihak yang dilakukan oleh perusahaan terhadap mitranya.
- 3) Dapat menjadi refrensi baru bagi penulis yang tertarik dengan

bidang ini.

2. Manfaat Penelitian Secara Praktis

Manfaat yang diharapkan dalam kajian penulisan ini adalah :

- 1) Dapat memberikan informasi mengenai bentuk perjanjian antara *merchant* dan *driver* dengan Perusahaan Grab.
- 2) Dapat dijadikan sebagai wawasan dan informasi bagi para mitra (*driver* dan *merchant*) tentang bentuk perlindungan yang dapat dilakukan apabila terjadi tindakan sepihak dalam bentuk *suspend* yang dilakukan oleh Perusahaan.
- 3) Dapat memberikan arahan kepada para pihak dalam penelitian ini.



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

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

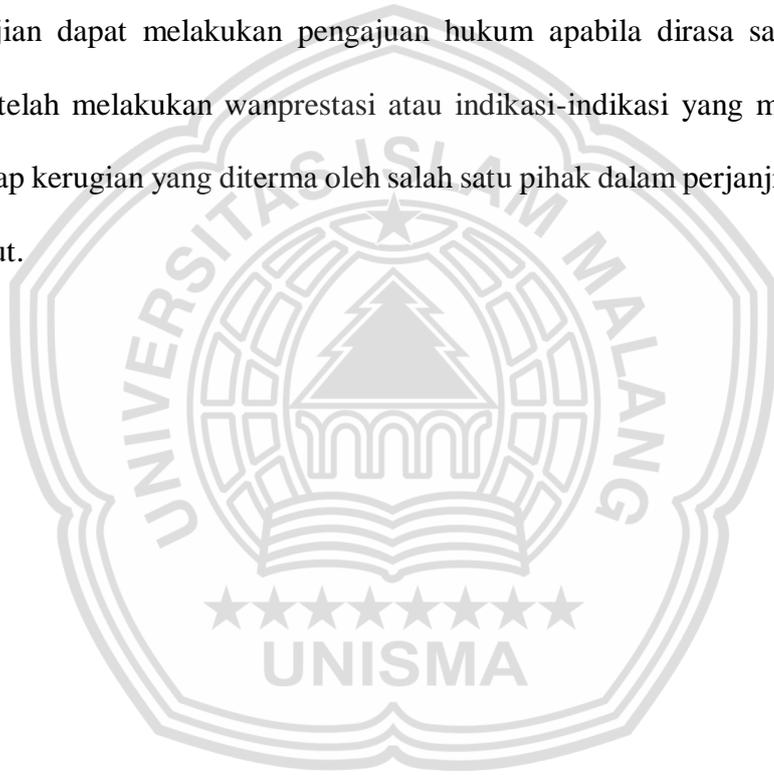
1. Bentuk perjanjian antara Perusahaan Grab dengan *Merchant* dan *Driver* merupakan bentuk perjanjian kemitraan (kerjasama), dimana kontrak yang digunakan dalam surat perjanjian adalah kontrak baku. Sehingga dalam konteks perjanjiannya tidak memiliki unsur upah dan perintah seperti perjanjian kerja 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, mendefenisikan 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.



## B. 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 pemesanan, seharusnya *driver* lebih bijak lagi dalam mengambil orderan yang masuk dalam aplikasi *DriverGrab*.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agus Yudha Hernoko.2014. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Amiruddin. 2006. *Pengantar Metode Penulisan Hukum*, Jakarta : Kencana.  
*bentuk Perusahaan*. Jakarta : Djambatan.
- Black Law Dictionary* (Kamus Hukum Bahasa Inggris).
- Dewa Gede Satriawan. 2019. *Hukum Transaksi Online Di Indonesia*, Surabaya : CV. Jakad Publishing.
- General Terms of Condition Grab*
- Hamid Darmadi. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung : Alfabeta.
- Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, Jakarta : Kencana (Divisi dari Prenadamedia Group).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja. 2003. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Kode Etik Mitra Grab.
- Lista Kupriatni. 2005. *Hukum Perjanjian*, Depok : Grafity Press.
- Lukaman Santoso. 2019. *Aspek Hukum Perjanjian Kajian Komprehensif Teori Dan Perkembangannya*, Yogyakarta : Penebar Media Pustaka.
- Mariam Darus Badruzaman. 1986. *Perlindungan Bagi Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standart)*. Bandung : Bina Cipta.
- Muhammad Syaifuddin. 2016. *Hukum Kontrak, Memahami Kontrak dalam Prespektif Filsafat, Teori Dogmatik, dan Praktik Hukum (Seri Pengayaan Hukum Perikatan)*. Bandung : Mandar Maju.
- Nanda Amalia. 2012. *Hukum Perikatan*, Aceh : Unimal Press.
- Purwosutjipto. 1999. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 2 Bentuk-Bentuk Perusahaan*. Jakarta: Djambatan

R. Subekti. 1995. *Aneka Perjanjian*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

R. Subekti. 2005. *Hukum Pejanjian*, Jakarta : Intermedia.

Salim. 2019. *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta : Sinar Grafika.

Suharko. 2004. *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta : Kencana.

Suratman dan Philips Dillah. 2015 *Metode Penelitian Hukum : Dilengkapi Tata Cara & Contoh Penulisan Karya Ilmiah Bidang Hukum*, Bandung : Alfabeta.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2007 Tentang Waralaba.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).

Undang-undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

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

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### **Jurnal**

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

### **Website**

Web Resmi Grab. Grab Id. [Review] Grab Satu Aplikasi Semua Bisa. <https://www.grab.com/id/>. Diakses Pada 28 Oktober 2021.

Sedoxo. 28 November 2019. [Review] Definisi Merchant dan Cara Kerjanya. <https://www.sodexo.co.id/definisi-merchant-dan-bagaimana-cara-kerjanya/>. Diakses Pada 15 No