

**ANALISIS YURIDIS PERJANJIAN ANTARA MITRA PENJUAL
(MERCHANT) DENGAN PERUSAHAAN PENYEDIA JASA
TRANSPORTASI BERBASIS ONLINE (STUDI TERHADAP PERJANJIAN
ANTARA APOTIK TERRY FARMA DAN PT SOLUSI TRANSPORTASI
INDONESIA (GRAB INDONESIA))**

Clara Apulina Ginting¹, T. Keizerina Devi Azwar², Jelly Leviza³
Program Studi Magister Kenotariatan
Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara
Jalan Dr. T. Mansur Nomor 9, Kampus Padang Bulan, Medan
Telp.(061)8211633. Email: claraapulina@gmail.com

ABSTRAK

Tingginya penggunaan *smartphone* membuat kota Medan memiliki potensi besar bagi perkembangan bisnis berbasis *online* terutama dalam penggunaan aplikasi di bidang jasa, seperti jasa transportasi *online*. Salah satu perusahaan penyedia layanan aplikasi transportasi berbasis *online* adalah Grab Indonesia. Grab melihat proyeksi nilai investasi di bidang jasa aplikasi berbasis *online* sangat menguntungkan disebabkan karena masyarakat Indonesia sangat aktif dalam menggunakan media sosial dan *e-commerce*. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah perjanjian antara mitra penjual (*merchant*) dengan Grab Indonesia memenuhi konstruksi hukum sebagai kontrak elektronik merujuk kepada perundang-undangan yang berlaku, bagaimana aspek tanggung jawab Grab terhadap kualitas dan keamanan produk yang dijual oleh *merchant* dan bagaimana prosedur penyelesaian perselisihan antara *merchant* dengan Grab Indonesia berdasarkan kontrak perjanjian. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif. Sedangkan sifat penelitian ini adalah *deskriptif analitis* berarti penelitian berupaya untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap suatu objek penelitian yang diteliti melalui sampel atau data yang telah terkumpul dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier yang diperoleh melalui studi kepustakaan dan pedoman wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perjanjian antara *merchant* dengan Grab telah memenuhi konstruksi hukum sebagai kontrak elektronik merujuk kepada perundang-undangan yang berlaku. Aspek tanggung jawab Grab terhadap kualitas dan keamanan produk yang dijual oleh *merchant* diserahkan sepenuhnya kepada *merchant* sebagaimana diatur dalam klausula-klausula syarat dan ketentuan dan kode etik Grab. Selanjutnya prosedur penyelesaian perselisihan antara *merchant* dengan Grab berdasarkan kontrak perjanjian lebih mengutamakan model non litigasi dengan melalui arbitrase.

Kata kunci: *Online, Merchant dan Kontrak Elektronik*

ABSTRACT

High rate of smartphone users makes Medan city has big potential for the development of online-base business especially in service application user, such as online transportation. Grab Indonesia is one of the service provider companies for online-base transportation application. Grab sees promising investment value projection in online-base application service as people in Indonesia are highly active users of social media and e-commerce. The problems in this research are whether the agreement between merchant and Grab Indonesia meet the legal construction as electronic contract refers to valid legislation, how is Grab's responsibilities on product quality and safety sold by merchant, and how is dispute settlement procedures between merchant and Grab Indonesia pursuant to agreement contract. This is a normative juridical research with analytical descriptive design that describes the research object through samples or collected data and makes general conclusion. The data are carried out from primary and secondary data, namely primary, secondary and tertiary law; obtained by library study and guided interview. The result demonstrates that agreement between merchant and Grab meet the legal construction as electronic contract refers to valid legislation. Grab's responsibilities on product quality and safety sold by merchant are fully given to the merchant as stated in the term and condition clauses and in Grab's code of conduct. Non-litigation through arbitrage is prioritized in dispute settlement procedures between merchant and Grab pursuant to agreement contract.

Keywords: *Transportation, Online, Merchant, Electronic Contract*

PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi telah merambah kota-kota besar di Indonesia. Salah satunya adalah kota Medan. Kota Medan merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia dilihat dari jumlah penduduk beserta luas wilayahnya. Seiring berkembang pesatnya kota Medan, berpengaruh pula pada perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada masyarakat kota Medan, seperti semakin tingginya penggunaan

smartphone (ponsel pintar). Tingginya penggunaan *smartphone* membuat kota Medan memiliki potensi besar bagi perkembangan bisnis berbasis *online* terutama dalam penggunaan aplikasi di bidang jasa, seperti jasa transportasi *online*.

Berdasarkan data yang dihimpun dari beberapa sumber berita *online* bahwa saat ini untuk memudahkan masyarakat membeli kebutuhan harian dari pedagang/penjual di Kota Medan,

perusahaan penyedia jasa transportasi berbasis *online* telah meluncurkan layanan pengantaran *on-demand* dalam era *new normal* ini.¹ Peluang ini digunakan oleh para pemilik *merchant* yakni pelaku usaha bisnis selaku mitra untuk memanfaatkan jasa pengantaran makanannya melalui perusahaan penyedia jasa transportasi berbasis *online*.

Salah satu perusahaan penyedia layanan aplikasi transportasi berbasis *online* adalah Grab Indonesia. Grab menyediakan layanan transportasi angkutan umum meliputi kendaraan bermotor roda dua maupun roda empat. Grab hanyalah perusahaan teknologi yang meluncurkan aplikasi saja dan untuk kendaraannya sendiri adalah milik mitra. Grab melihat proyeksi nilai investasi di bidang jasa aplikasi berbasis *online* sangat menguntungkan disebabkan karena masyarakat Indonesia sangat aktif dalam

menggunakan media sosial dan *e-commerce*.

Kerja sama antara Grab dan pemilik *merchant* ini menimbulkan hubungan hukum antara keduanya. Hubungan hukum adalah suatu hubungan yang dilakukan antara subjek hukum mengenai objek hukum dan membawa akibat hukum.² Hubungan hukum ini berbentuk hubungan kemitraan. Perjanjian kemitraan ini dapat dikategorikan sebagai perjanjian tidak bernama. Ketentuannya tentang perjanjian tidak bernama diatur dalam buku III KUH Perdata Bab I sampai dengan Bab IV yang merupakan ketentuan umum. Berdasarkan uraian di atas, maka layak untuk meneliti tentang hubungan kerja sama kemitraan antara pemilik *merchant* (dalam hal ini apotik Terry Farma) dengan perusahaan penyedia aplikasi jasa transportasi *online* Grab Indonesia. Dalam kontrak perjanjian kemitraan antara para pihak terdapat hak dan kewajiban masing-masing

¹ Sumut.idntimes.com, Sambut Penerapan New Normal, Grab Luncurkan GrabMart di Medan, <https://sumut.idntimes.com/news/sumut/arifin-alamudi/sambut-penerapan-new-normal-grab->

luncurkan-grabmart-di-medan/1, diakses 02 September 2020

² Asri Wijayanti, “*Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi, Cetakan Kedua*”, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hal. 38

pihak. Kewajiban dari *merchant* tersebut telah diatur secara baku dan harus dipatuhi oleh *merchant*.

Berkenaan dengan uraian di atas, penelitian ini penting untuk dilakukan karena hal-hal berikut yaitu pertama, perkembangan bisnis *online* saat ini telah mendorong meluasnya rangkaian kerjasama antar para pihak, salah satunya kerjasama antara pemilik *merchant* dengan perusahaan penyedia aplikasi jasa transportasi online. Kerjasama dimaksud dilakukan dalam kerangka hukum sehingga menarik untuk di analisis keseimbangan hak dan kewajiban para pihak berikut perlindungan hukumnya. Kedua, tiap kontrak merupakan wujud dari kesepakatan kerjasama para pihak, namun dalam praktik terkadang sengketa menjadi hal yang tak terelakkan. Demikian pula kesepakatan kerjasama antar pemilik *merchant* perusahaan penyedia aplikasi jasa transportasi online bisa saja sewaktu-waktu menimbulkan sengketa. Atas dasar hal itu menarik diadakan analisis

hukum berkenaan dengan sengketa sebagaimana dimaksud di atas.

Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis perjanjian antara mitra penjual (*merchant*) dengan Grab Indonesia memenuhi konstruksi hukum sebagai kontrak elektronik merujuk kepada perundang-undangan yang berlaku, untuk mengetahui dan menganalisis aspek tanggung jawab Grab terhadap kualitas dan keamanan produk yang dijual oleh mitra penjual (*merchant*), dan untuk mengetahui dan menganalisis prosedur penyelesaian perselisihan antara mitra penjual (*merchant*) dengan Grab Indonesia berdasarkan kontrak perjanjian.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif merupakan pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori,

konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini.³ Penelitian ini bersifat *deskriptif analisis*. *Deskriptif analisis* berarti penelitian berupaya untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap suatu objek penelitian yang diteliti melalui sampel atau data yang telah terkumpul dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.⁴

Data yang dikumpul berasal dari data primer dan data data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari lapangan sedangkan data sekunder yaitu data yang dikumpulkan melalui studi dokumen terhadap bahan kepustakaan yang terdiri dari bahan hukum primer (Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik jo Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor

11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Undang-Undang Hukum Perdata, Kontrak elektronik (*e-contract*) perjanjian kemitraan antara Grab Indonesia sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi transportasi berbasis *online* dengan Apotik Terry Farma sebagai *merchant/mitra* penjual.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu studi kepustakaan (*library research*) dan studi lapangan (*field research*). Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan mengadakan studi dokumen dan pedoman wawancara. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data *kualitatif* yaitu dari asumsi tentang realitas atau fenomena sosial bersifat unik dan menyeluruh.⁵ Metode penarikan kesimpulan yang dilakukan

³ Zainuddin Ali, “*Metode Penelitian Hukum*”, Cetakan kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hal. 30

⁴ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, Alfabeta, Bandung, 2009. hal.29

⁵ Burhan Bungin, “*Analisa Data Penelitian, Pemahaman Filosofis, Dan Metodologi Kearah Pengusaha Modal Aplikasi*”, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hal. 53.

secara deduktif adalah dimana pengambilan kesimpulan dari sesuatu yang umum ke sesuatu yang khusus.⁶

HASIL DAN PEMBAHASAN

Agar suatu perjanjian itu sah menurut hukum haruslah memenuhi 4 (empat) syarat sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang meliputi syarat subjektif dan syarat objektif. Syarat subjektif berhubungan dengan subjek yang melakukan perjanjian yaitu adanya kesepatan para pihak dan kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum. syarat objektif terkait dengan objek dari perjanjian yaitu adanya suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal.

Menurut Herlien Budiono, unsur-unsur perjanjian terdiri dari 5 (lima) unsur yaitu: kata sepakat dari dua belah pihak, kata sepakat yang tercapai harus bergantung kepada para pihak, keinginan atau tujuan para pihak untuk timbulnya akibat hukum, akibat hukum untuk kepentingan pihak

yang satu dan atas beban yang lain atau timbal balik, serta dibuat dengan mengindahkan ketentuan perundang-undangan. Beberapa asas dari perjanjian terkait dengan perjanjian sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata adalah sebagai berikut: Asas Konsensualisme, Asas Kebebasan Berkontrak, dan Asas Kekuatan Mengikat (*Pacta Sun Servanda*).

Perjanjian merupakan perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.⁷ Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih yang disebut perikatan yang di dalamnya terdapat hak dan kewajiban masing-masing pihak. Terkait dengan kewajiban pihak-pihak ini sebagaimana disebutkan defenisi perjanjian, hal itulah yang disebut dengan prestasi. Menurut Pasal 1234 KUH Perdata prestasi dibagi atas 3 (tiga) yaitu, menyerahkan sesuatu,

⁶ Moh.Nazir, “*Metode Penelitian, Ghalia Indonesia*”, Jakarta, 2005, hal.42

⁷ Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

misalnya melakukan pembayaran harga barang dalam perjanjian jual beli barang; melakukan sesuatu, misalnya menyelesaikan pembangunan jembatan dalam perjanjian pemborongan pembuatan jembatan; tidak melakukan sesuatu, misalnya tidak bekerja ditempat lain selain perusahaannya bekerja saat ini dalam perjanjian kerja.

Tujuan dari perjanjian/kontrak ini adalah untuk mengatur hubungan hukum antara para pihak yang bukan hanya antara orang perorang, namun dapat juga berupa orang dengan badan hukum yang dalam hal ini adalah pemilik *merchant* dengan perusahaan penyedia jasa aplikasi transportasi berbasis *online* Grab yang melahirkan hak dan kewajiban. Pemilik *merchant* berhak atas akses masuk ke dalam akun perusahaan dan menikmati fasilitas kemudahan bertransaksi secara *online* dengan para *customer*/pembeli dan perusahaan Grab berhak atas *fee*/jasa yang telah disepakati atas penggunaan aplikasi transportasi berbasis *online* tersebut. Selain itu Grab juga memiliki

hak untuk mengakhiri hubungan kemitraan dengan pemilik *merchant* apabila mitranya tersebut secara berulang kali menerima ulasan buruk, keluhan kegagalan untuk memenuhi pesanan antar kepada pembeli. Suatu perjanjian baik konvensional maupun elektronik (*e-contract*) juga menimbulkan hubungan hak dan kewajiban para pihak. Yang dalam hal ini antara Grab dengan pemilik *merchant* telah diatur dalam bentuk pelaksanaan jasa.

Perjanjian kemitraan antara *merchant* dan Grab dalam hal ini berbentuk perjanjian kemitraan di bawah tangan yang memuat pasal per pasal yang telah ditentukan oleh perusahaan yang wajib dipatuhi oleh mitra. Perjanjian seperti ini merujuk pada ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata tentang syarat sah suatu perjanjian. Dengan kata lain Suatu perjanjian agar menjamin kepastian bagi para pihak mengenai keabsahan dari perjanjian tersebut, maka haruslah memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal

1320 KUH Perdata.⁸ Perjanjian kemitraan dapat dilakukan berdasarkan asas kebebasan berkontrak yang telah ditentukan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata. Bentuk perjanjian kemitraan tersebut lazimnya berbentuk kontrak elektronik dimana mitra mengisi formulir yang disediakan pihak perusahaan melalui situs resmi www.Grab.com/id/merchant/. Syarat sahnya kontrak elektronik dapat disamakan dengan syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana yang termuat dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Walaupun kontrak dalam transaksi *e-commerce* dituangkan dalam bentuk kontrak elektronik, akan tetapi pemenuhannya terhadap syarat sah tetap harus mengacu pada KUH Perdata seperti yang dijelaskan sebelumnya sebagaimana pada kontrak konvensional. Dijelaskan pula didalam Pasal 18 ayat (1) UUIE bahwa “transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak”. Sehingga dalam kontrak

elektronik ini, dapat diterapkan ketentuan dari Buku III KUH Perdata tentang hukum perjanjian secara analogis. Pasal 1313 KUH Perdata juga menyebutkan “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih”. Jika mengacu pada Pasal ini maka suatu kontrak elektronik dapat dianggap suatu bentuk perjanjian yang memenuhi pasal tersebut.

Merujuk kepada kode etik Grab Indonesia yang merupakan kumpulan pedoman dan standar perusahaan dalam meminta pertanggung jawaban dari seluruh mitra yang tergabung dalam komunitas Grab (dimana setiap mitra yang melakukan perjanjian/kontrak terhadap Grab Indonesia otomatis tunduk terhadap kode etiknya), maka Grab Indonesia memastikan bahwa pengguna dan terlindungi dengan mematuhi segala aturan hukum, peraturan dan regulasi yang berlaku. Grab menganggap serius pelanggaran

⁸ Riduan Syahrani, “*Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*”, PT. Alumni, 2010, Bandung, hal. 203

kode etik. Grab memiliki batasan terkait dengan masalah kualitas untuk mempertahankan standar tinggi *platform* nya. Kegagalan dalam mencapai batas ini dapat menyebabkan penangguhan atau penghentian akses Pengguna ke *platform* Grab. Grab mampu namun tidak berkewajiban untuk memberitahu Anda sebelum menghentikan penggunaan aplikasi dan layanan Grab.⁹ Grab telah dengan sangat jelas mencantumkan klausul pertanggung jawaban atas layanan dan produk dari mitra penjual (*merchant*) ke pengguna akhir (*customer*) pada pernyataan mitra penjual (*merchant*) dalam *code of conduct* yang dapat diakses mitra di laman resmi Grab Indonesia.

Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya wanprestasi antara mitra penjual (*merchant*) dengan Grab berdasarkan hasil wawancara disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut,¹⁰ yang pertama adanya salah urus dalam pengelolaan usaha bisnis

perusahaan, atau karena kurang pengalaman dalam bidang usaha yang mereka tangani. Beberapa mitra penjual (*merchant*) yang baru memulai bisnis usahanya terkadang dihadapkan dengan problematika sistem pengelolaan yang kurang baik sehingga menyebabkan pengelola mengalami kerugian. Yang kedua, Watak buruk debitur yang berupaya menaikkan omset penjualan dengan bertindak curang, order fiktif hingga *mark up* harga (menaikkan harga) penjualan terlalu tinggi. Tidak dipungkiri lagi ada beberapa mitra penjual nakal yang ingin memperoleh keuntungan besar tetapi tidak memikirkan kepuasan konsumen dengan menaikkan harga barang lebih tinggi dari yang sewajarnya yang dapat merugikan konsumen. Tak jarang pula di lapangan terjadi *order* (pemesanan) fiktif yang berasal dari *merchant* itu sendiri dengan menggunakan nomor ponsel lain agar menaikkan *rating* atau prestasi dari tokonya guna mendapatkan *reward*

⁹<https://www.grab.com/id/en/terms-policies/code-of-conduct-merchant/> diakses 5 Juni 2021

¹⁰ Hasil wawancara kepada pemilik Apotik Terry Farma di Jalan Iskandar Muda Medan pada 12 Januari 2021

atau kepercayaan konsumen. Yang ketiga yaitu munculnya kejadian diluar kekuasaan mitra penjual (*merchant*), misalnya bencana alam dan kebakaran. Bencana alam seperti banjir, gempa bumi, badai, kebakaran dan lain sebagainya merupakan hal diluar kekuasaan manusia. Apabila hal ini terjadi yang menyebabkan keterlambatan pengantaran barang kepada konsumen seharusnya dapat ditoleransi. Namun ada kalanya konsumen yang tidak merasa puas terhadap ketepatan waktu melaporkan keterlambatan ini kepada pihak Grab yang menyebabkan mitra penjual (*merchant*) dikenai sanksi sesuai pelaporan yang ditujukan kepadanya. Yang keempat yaitu kelalaian mitra penjual yang mengakibatkan kerugian pengguna jasa yang berakhir dilaporkannya mitra kepada pihak Grab. Salah satu contoh atas kelalaian atau keteledoran mitra penjual (*merchant*) ini adalah salah memberikan barang sesuai pesanan di aplikasi, barang yang sudah kadaluarsa, barang yang terlalu mendekati

kadaluarsa, jumlah barang yang diberikan tidak sesuai pesanan, varian/jenis barang yang diberikan berbeda, dan lain sebagainya menyebabkan konsumen merasa dirugikan. Apabila konsumen tersebut melaporkan hal ini kepada pihak Grab maka mitra penjual (*merchant*) dikatakan wanprestasi dan dapat dikenai sanksi sesuai kode etik mitra Grab.

Berdasarkan hasil wawancara, hambatan yang dialami oleh mitra penjual (*merchant*) terhadap Grab hanya berupa hambatan teknis yakni masalah komunikasi antara mitra dengan perusahaan. Sebagai contoh dari hambatan teknis ini adalah ketika toko mitra penjual (*merchant*) tutup, namun ternyata pada aplikasi tidak dilakukan penutupan, sehingga ketika *customer* memesan barang dan di *pick up* (diambil) oleh pengemudi, ternyata keadaan dilapangan toko tutup. Sehingga *customer* melaporkan hal ini diaplikasi dengan memberikan nilai kurang baik terhadap *merchant* tersebut. Yang kedepannya dapat

mempengaruhi performa penjualan dari *merchant* bersangkutan.¹¹ Kondisi lain dari hambatan teknis yang dialami *merchant* adalah adanya laporan dari *customer* mengenai barang yang dipesan tidak sesuai dan harga terlalu tinggi padahal menurut *merchant* apa yang diberikan telah sesuai yang tercantum pada aplikasi. Atau *customer* mengembalikan barang yang dipesan karena menganggap tidak sesuai pesanan. Hal ini berpengaruh terhadap *rating*/penilaian *customer* terhadap *merchant*, tidak berdampak pada pengemudi maupun mendapat sanksi dari perusahaan Grab.

Bagaimana halnya dengan barang yang telah diserahkan ke pengemudi namun pengemudi lalai atau dengan sengaja tidak menyerahkan kepada pemesan atau barang yang dipesan tersebut diberikan dalam keadaan rusak kepada *customer*. Padahal *merchant* memberikan barang dalam keadaan baik kepada mitra pengemudi. Mitra pengemudi tidak

menyerahkan kepada penerimanya/*customer*. Dalam hal ini pihak *customer* dapat melakukan pengaduan kepada perusahaan Grab yang dapat menyebabkan pengemudi diberikan sanksi sesuai kode etik mitra pengemudi layanan pesan antar yakni berupa pembekuan akun selama 5 (lima) hari hingga pencabutan layanan pada aplikasi mitra pengemudi.¹² Tanggung jawab seperti ini diserahkan sepenuhnya kepada mitra pengemudi sebagai penyedia layanan pengiriman. Ketentuan ini telah diatur oleh Grab dalam ketentuan layanannya yang menyebutkan bahwa “anda (dalam hal ini mitra pengemudi) setuju bahwa jika pengiriman gagal (di mana alamat yang diberikan oleh pelanggan salah atau pelanggan tidak dapat dan/atau menolak dan/atau tidak dapat menerima barang) dan barang tersebut dikembalikan, anda bertanggung jawab untuk mengirim/ mengembalikan barang kembali ke pedagang GrabMart dan/atau pedagang layanan grosir untuk

¹¹ Hasil wawancara kepada Apotik Terry Farma di Jalan Iskandar Muda Medan pada 12 Januari 2021

¹² *Ibid*

diserahkan kepada anda atau meninggalkan barang di tempat pengguna, tergantung pada konfirmasi dan arahan dari perwakilan pengalaman pelanggan.”¹³

Hasil penelitian di lapangan di dapat bahwa akibat hukum wanprestasi mitra penjual (*merchant*) adalah peringatan, peringatan keras dan tidak bisa menerima *order* sementara, pengakhiran hubungan kemitraan, pembekuan akun baik sementara, hingga data diperbaharui dan hingga data diverifikasi. Hal tersebut mengakibatkan mitra tidak dapat menerima baik penawaran dari pengguna jasa maupun segala bentuk poin dan bonus yang seharusnya dapat ia terima.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara kepada mitra penjual (*merchant*) dalam hal ini perlindungan hukum bagi mereka tidak secara tegas tercantum

dalam perjanjian kontraktual di antara keduanya. Tidak adanya satu Pasal khusus yang mengatur perlindungan hukum bagi mitra penjual (*merchant*) ini menurut hasil wawancara terdapat sedikit keresahan apabila suatu saat terjadi perselisihan.¹⁵

Perlindungan hukum oleh pelaku usaha dalam hal ini mitra penjual (*merchant*) sebagai subjek hukum dapat dibagi dalam 2 (dua) bentuk perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum *preventif* dan perlindungan hukum *refresif*. Menurut Muchsin, perlindungan hukum *preventif* yang berasal dari pemerintah yang bertujuan guna mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Perlindungan ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang memberikan batasan atau rambu dalam melakukan kewajiwian untuk mencegah adanya pelanggaran.¹⁶

¹³ Ketentuan Layanan: Transportasi, Pengiriman dan Logistik, <https://www.grab.com/id/terms-policies/transport-delivery-logistics/> diakses tanggal 19 Februari 2021

¹⁴ Hasil wawancara kepada staff Grab di Kantor cabang Grab Kota Medan pada 25 Januari 2021

¹⁵ Hasil wawancara kepada pemilik Apotik Terry Farma di Jalan Iskandar Muda Medan pada tanggal 12 Januari 2021

¹⁶ Muchsin, “*Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*”, Universitas Sebelas Maret, Surakarta 2003, hal. 20.

Perlindungan hukum *preventif* bertujuan untuk mencegah adanya suatu sengketa. Dalam perlindungan hukum ini, sebelum adanya keputusan pemerintah yang definitif, subjek hukum diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya. Perlindungan hukum *preventif* sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang *preventif* pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum *preventif*.¹⁷

Selanjutnya perlindungan hukum *represif* merupakan perlindungan akhir setelah terjadinya suatu pelanggaran atau sengketa berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan. Perlindungan hukum yang *represif* bertujuan untuk menyelesaikan sengketa penanganan

perlindungan hukum oleh Peradilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.¹⁸

Dengan kata lain untuk menghindari terjadinya perselisihan maka mitra penjual (*merchant*) harus teliti dan memahami isi dari perjanjian kerjasama kemitraan dan mengikuti

¹⁷ M Kharis Mawanda dan Adam Muhshi, *Perlindungan Hukum Mitra Ojek Daring Di*

Indonesia, Jurnal, Universitas Jember, Lentera Hukum, Volume 6 Issue 1 (2019)

¹⁸ Muchsin, *Op.cit*

panduan mitra Grab yang telah disediakan oleh Grab sebagai perusahaan penyedia layanan aplikasi berbasis *online* yang dapat diakses di situs resmi Grab Indonesia. Dengan mengikuti langkah-langkah dan prosedur dari panduan tersebut dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dan kesalahpahaman yang mengakibatkan perselisihan.

Dalam kaitannya dengan hubungan kemitraan bahwa pada saat mitra penjual menjalin kerjasama dengan perusahaan penyedia jasa transportasi berbasis *online* Grab, terdapat ketentuan umum layanan bagian penyelesaian sengketa yang dapat dilihat sebagai berikut: “Ketentuan Penggunaan ini diatur oleh hukum Indonesia, tanpa memperhatikan pilihan atau konflik ketentuan hukum dari yurisdiksi manapun, dan setiap perselisihan, tindakan, klaim atau penyebab tindakan yang timbul dari atau sehubungan dengan Ketentuan Penggunaan ini atau Layanan akan dirujuk ke Badan Arbitrase Nasional Indonesia

(“**BANI**”), sesuai dengan Peraturan BANI yang diubah atau diubah dari waktu ke waktu (“**Peraturan**”) oleh arbiter tunggal yang ditunjuk atas perjanjian bersama oleh Anda dan Grab (“**Arbiter**”). Jika Anda dan Grab tidak dapat menyetujui arbiter, Arbiter akan ditunjuk oleh ketua Bani sesuai dengan Aturan. Lokasi dan tempat arbitrase adalah Jakarta, dalam bahasa Inggris dan biaya Arbiter akan ditanggung sama oleh Anda dan Grab, dengan ketentuan bahwa Arbiter dapat meminta agar biaya tersebut ditanggung sedemikian rupa sebagaimana ditentukan oleh Arbiter bahwa diperlukan agar klausul arbitrase ini dapat ditegakkan berdasarkan hukum yang berlaku.” Berdasarkan ketentuan tersebut di atas maka pihak Grab lebih mengutamakan model non litigasi untuk penyelesaian perselisihannya dengan mitranya. Cara yang digunakan adalah melalui arbitrase.

KESIMPULAN DAN SARAN

Perjanjian antara mitra penjual (*merchant*) dengan Grab Indonesia

telah memenuhi konstruksi hukum sebagai kontrak elektronik merujuk kepada perundang-undangan yang berlaku. Hal ini merujuk pada ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata tentang syarat sahnya suatu perjanjian. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Walaupun kontrak dalam transaksi *e-commerce* dituangkan dalam bentuk kontrak elektronik, akan tetapi pemenuhannya terhadap syarat sah tetap mengacu pada KUH Perdata. Sehingga transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik ini tetap mengikat para pihak.

Aspek tanggung jawab Grab terhadap kualitas dan keamanan produk yang dijual oleh mitra penjual (*merchant*) diserahkan sepenuhnya mitra penjual (*merchant*) sebagaimana diatur dalam klausula-klausula syarat dan ketentuan dan kode etik Grab. Segala yang

berhubungan dengan barang/produk yang disediakan oleh mitra penjual (*merchant*) adalah tanggung jawab *merchant* itu sendiri. Sebelum menyetujui isi perjanjian, mitra diwajibkan dan dianggap setuju untuk patuh dan menataai semua isi klausul yang dapat dibaca dan dipahami secara jelas melalui laman resminya. Namun demikian terdapat sanksi atas pelanggaran yang terjadi sesuai katagori pelanggaran kode etik yang telah disepakati sebelum dilakukannya peninjauan kembali kerjasama kemitraan antara keduanya.

Prosedur penyelesaian perselisihan antara mitra penjual (*merchant*) dengan Grab Indonesia berdasarkan kontrak perjanjian lebih mengutamakan model non litigasi. Cara yang digunakan adalah melalui arbitrase. model penyelesaian perselisihan secara non litigasi memang sedang dikedepankan mengingat latar belakang sosiokultural masyarakat Indonesia yang berdasarkan Pancasila lebih mengutamakan musyawarah mufakat untuk menyelesaikan suatu

perselisihan. Proses arbitrase pada dasarnya merupakan *contractual process*, karena proses arbitrase tidak mungkin tanpa adanya kesepakatan para pihak yang berselisih. Pada dasarnya arbiter merupakan kepanjangan negosiasi dengan bantuan pihak ketiga.

Diharapkan pemerintah mengeluarkan regulasi yang lebih detail mengenai hak dan kewajiban kemitraan antara perusahaan penyedia jasa aplikasi transportasi berbasis *online* dengan mitra penjual (*merchant*), yang selama ini lebih banyak mengatur hubungan hukum dengan pengemudi (ojek) *online* saja namun tidak secara tegas mengatur hubungan hukum dengan mitra penjual (*merchant*). Sehingga para pelaku usaha kecil dapat meningkatkan ekonomi masyarakat dalam masa sulit seperti sekarang ini.

Hendaknya perusahaan penyedia jasa aplikasi transportasi *online* khususnya Grab Indonesia dapat menambahkan klausula perihal perlindungan bagi mitra penjual (*merchant*) dengan memperhatikan hak dan kewajiban

masing-masing pihak agar kerjasama kemitraan ini tidak hanya dirasakan menguntungkan salah satu pihak saja apabila dikaitkan dengan tujuan dari kemitraan itu sendiri yakni saling menguntungkan (*mutualisme*) antara satu dengan yang lain.

Hendaknya masing-masing pihak baik mitra dan perusahaan penyedia jasa aplikasi transportasi *online* khususnya Grab Indonesia paham dan menyadari akan hak dan kewajibannya untuk meminimalisir terjadinya perselisihan. Mitrapun diharapkan membaca dengan teliti dan seksama panduan yang telah diberikan pihak perusahaan penyedia aplikasi untuk menghindari kesalahan yang dapat merugikan mitra sendiri. Selanjutnya diharapkan para pihak dapat menyelesaikan perselisihan dengan duduk bersama menyelesaikan permasalahan secara musyawarah mufakat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Asri Wijayanti, “*Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi, Cetakan Kedua*”, Sinar Grafika, Jakarta, 2010.
Burhan Bungin, “*Analisa Data*”

Penelitian, Pemahaman Filosofis, Dan Metodologi Kearah Pengusaha Modal Aplikasi”, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.

M Kharis Mawanda dan Adam Muhshi, *Perlindungan Hukum Mitra Ojek Daring Di Indonesia*, Jurnal, Universitas Jember, Lentera Hukum, Volume 6 Issue 1, 2019.

Moh.Nazir, “*Metode Penelitian, Ghalia Indonesia*”, Jakarta, 2005.

Muchsin, “*Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*”, Universitas Sebelas Maret, Surakarta. 2003.

Riduan Syahrani, “*Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*”, PT. Alumni, Bandung, 2010.

Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, Alfabeta, Bandung, 2009.

Zainuddin Ali, “*Metode Penelitian Hukum*”, Cetakan kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2010.

2. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik jo Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

3. Jurnal/Artikel

Ketentuan Layanan: Transportasi, Pengiriman dan Logistik, <https://www.grab.com/id/terms-policies/transport-delivery-logistics/> diakses tanggal 19 Februari 2021

Sumut.idntimes.com, Sambut Penerapan New Normal, Grab Luncurkan GrabMart di Medan, <https://sumut.idntimes.com/news/sumut/arifin-alamudi/sambut-penerapan-new-normal-grab-luncurkan-grabmart-di-medan/1>, diakses 02 September 2020

<https://www.grab.com/id/en/terms-policies/code-of-conduct-merchant/> diakses 5 Juni 2021

4. Hasil Wawancara

Hasil wawancara kepada pemilik Apotik Terry Farma di Jalan Iskandar Muda Medan pada 12 Januari 2021

Hasil wawancara kepada staff Grab di Kantor cabang Grab Kota Medan pada 25 Januari 2021