

ANALISIS KONTRAK ELEKTRONIK PT. SOLUSI TRANSPORTASI INDONESIA (GRAB) TERHADAP PENGGUNA APLIKASI ATAS KESESUAIAN SUBSTANSI KLAUSULA BAKU

Nailul fiqih al musyaddad¹

Fakultas Hukum universitas Islam Malang Jalan Mayjen Haryono No. 193, Dinoyo, Kec.

Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144

Email : hilmacples@gmail.com

ABSTRACT

The advancement of digital technology has driven transformation across various sectors of life, including electronic commerce (e-commerce) and online transportation services such as those provided by PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab). In practice, this company implements standard clauses in its electronic contracts, which may potentially disadvantage consumers as the weaker party. This research aims to analyze the substantial conformity of Grab's electronic contracts with Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, particularly regarding the application of standard clauses, and to examine the company's legal responsibility in including such clauses in its Terms of Services. This study employs a normative juridical approach, utilizing statutory and case study methods. The findings are expected to contribute to strengthening legal protection for consumers in the digital era and to serve as an evaluative reference for business actors in drafting fair and balanced agreements.

Key words : Consumer protection, Standard Clauses, Digital Regulation

ABSTRAK

Kemajuan teknologi digital telah mendorong transformasi dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam praktik perdagangan elektronik (e-commerce) dan layanan transportasi daring seperti yang disediakan oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab). Dalam praktiknya, perusahaan ini menerapkan klausul baku dalam kontrak elektroniknya, yang berpotensi merugikan konsumen sebagai pihak yang lebih lemah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian substansial kontrak elektronik Grab dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya dalam hal klausul baku, serta mengevaluasi bentuk pertanggungjawaban hukumnya atas pencantuman klausul tersebut dalam *Terms of Services*. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan metode pendekatan peraturan perundang-undangan dan studi kasus. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen di era digital, serta menjadi bahan evaluasi bagi pelaku usaha dalam menyusun perjanjian yang adil dan seimbang.

Kata kunci: Perlindungan konsumen, Klausula baku, Regulasi digital

¹ Mahasiswa FH Universitas Islam Malang

PENDAHULUAN

Ketika menuju revolusi industri keempat, itu memiliki dampak signifikan pada bagaimana orang menjalani hidup mereka. Mudah diakses dalam segala bentuk, seperti pinjaman yang dapat diakses dengan mudah melalui berbagai media teknologi yang lebih tepatnya melalui koneksi internet. Segala bentuk aktifitas mampu di *handle* dengan jaringan internet yang berada pada perangkat teknologi *smartphone*, dimana jaringan tersebut berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Efek yang diberikan begitu besar ketika era digital dikedmudian hari merambah pada basis digital yang menunjang kegiatan hidup manusia sehari-hari, seperti produktivitas kerja, sosio-ekonomi, serta akses di berbagai kehidupan.²

Jaringan komputer global yang terhubung dikenal dengan nama internet. Ketika internet pertama kali dimulai, pada tahun 1969, itu hanyalah sebuah jaringan yang menghubungkan empat komputer di Universitas Stanford di Santa Barbara, California, ke Departemen Pertahanan AS. Mengenai proyek pemerintah, masyarakat berkomunikasi satu sama lain melalui jaringan ini.³ Namun jaringan ini telah berkembang seiring berjalannya waktu, dan infrastrukturnya masih terus berkembang. Ketika teknologi internet radio amatir dasar berbasis Orari—yang melibatkan BPPT, UI, Lapan, Pusdata Depperindag, dan ITB—memulai debutnya di internet di Indonesia pada tahun 1992, internet menjadi terkenal di Indonesia.⁴ Internet kini digunakan lebih dari sekedar komunikasi; itu juga membantu tugas sehari-hari seperti berbelanja, membaca koran dan majalah, dan aktivitas lainnya. Karena hampir setiap aspek kehidupan dunia nyata, termasuk perdagangan, politik, olahraga, dan hiburan, dapat ditemukan secara online, internet sebenarnya dipandang sebagai dunia virtual. Kemajuan internet yang cepat dan canggih telah mempermudah perolehan informasi apa pun, termasuk informasi produk. Karena kemudahan penggunaannya, berpeluang besar mempengaruhi kebiasaan berdagang, baik dilakukan secara online maupun tidak. Kemampuan komputer untuk berkomunikasi satu sama lain menciptakan potensi strategi pemasaran produk komersial baru, baik dalam bentuk komoditas atau jasa. Electronic commerce adalah istilah untuk pemasaran online atau pembelian dan penjualan (e-commerce). Meskipun definisi e-commerce yang diakui secara universal belum ditetapkan, secara umum definisi e-commerce adalah segala bentuk perdagangan yang dilakukan melalui internet. berpendapat bahwa seseorang harus memiliki

² Sri Adiningsih, *Transformasi Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019), hal. 58

³ “Sejarah Internet”. Diakses di halaman http://id.wikipedia.org/wiki/Sejarah_Internet. 1 Juli 2023

⁴ Diakses di halaman <http://www.beritaiptek.com/messages/artikel/749222004em.shtml> pada 1 Juli 2023

rasa percaya diri yang tinggi dalam menghadapi kesulitan hidup. Menurutnya, keyakinan diri yang kuat akan membantu seseorang untuk tetap tenang dan yakin dalam menghadapi berbagai rintangan yang mungkin dihadapi. Garner menjelaskan bahwa *E-Commerce* merupakan kegiatan jual beli produk dan layanan secara online melalui internet. Awalan "e" yang berasal dari kata "elektronik," menjadi semakin umum digunakan sebagai awalan untuk istilah-istilah terkait dengan transaksi elektronik. Jadi, kesimpulannya adalah bahwa *e-commerce* merujuk pada proses jual beli produk dan layanan melalui komputer secara online di internet.⁵

Klausul standar (juga dikenal sebagai kontrak standar) diakui dalam transaksi e-niaga, sama seperti transaksi tradisional. Abdulkadir Muhammad mengartikan klausul baku (perjanjian baku) sebagai berikut: Suatu perjanjian yang menjadi acuan atau acuan bagi setiap pelanggan yang melakukan perjanjian hukum dengan pengusaha.⁶

Ketentuan standar diberlakukan karena masih dianggap tidak efisien untuk menyusun perjanjian yang sama secara spesifik setiap kali diperlukan. Hal ini disebabkan bank akan kehilangan uang, tenaga, dan waktu jika dibuat perjanjian tersendiri untuk setiap transaksi. Oleh karena itu, untuk mencegah hal tersebut maka diberlakukanlah apa yang biasa disebut dengan perjanjian dengan syarat-syarat baku atau klausul baku. Klausul baku terdiri dari ketentuan-ketentuan yang dihasilkan oleh satu pihak dan tidak dapat diubah; pihak lain hanya perlu menerima atau menolaknya. Klausul baku biasanya ditulis oleh pihak-pihak seperti pelaku usaha yang mempunyai posisi lebih kuat. Karena klausul standar dikembangkan secara sepihak, isinya sering kali merugikan pihak yang menerimanya pelanggan. Pelanggan tidak akan menerima barang atau jasa yang dibutuhkannya jika ia menolak klausul baku karena ia akan menemukan klausul baku yang sebanding di tempat lain. Inilah alasan mengapa orang sering kali menerima ketentuan klausul standar meskipun ketentuan tersebut menyinggung. Hal ini dapat menjadi salah satu pendekatan bagi pemilik usaha untuk mencapai tujuan keuangan yang lebih cepat, mudah, praktis, efisien, dan efektif. Namun karena hanya ada satu pilihan yang tersedia bagi mereka menerimanya dengan berat hati dan tidak menguntungkan, hal ini merupakan pilihan yang sulit bagi pelanggan.⁷

Mengingat banyak konsumen yang tanpa sadar memasukkan klausul baku dalam praktik sehari-hari, khususnya dalam aktivitas e-commerce sebagai langkah antisipatif, maka hal ini

⁵ Bryan A. Garner dikutip dalam Abdul Halim Barakatullah dan Teguh prasetiyo. 2005. *Bisnis E-Commerce Studi Sistem Keamanan Dan Sistem Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal. 12

⁶ Abdulkadir Muhammad. 1992, *Pejanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung: PT Citra Aditya bakti, hal. 6

⁷ *Ibid.* hal. 2

sangat menarik untuk dikaji lebih lanjut. Kadang-kadang keinginannya tidak dapat dipenuhi, oleh karena itu meskipun ia sadar akan hak-haknya, ia sering kali tidak memiliki kekuatan untuk mengatasi rintangan dalam pembelaannya. Beberapa penelitian yang dilakukan hingga saat ini menunjukkan bahwa karena konsumen tidak dilibatkan dalam proses penentuan apa yang termasuk dalam klausul baku yang dominan, maka pelaku usaha memiliki posisi yang lebih kuat dibandingkan konsumen dalam ketentuan tersebut. Di sisi lain, konsumen memainkan peran penting dalam meningkatkan pendapatan para pelaku korporasi; namun demikian, konsumen seringkali menghadapi kerugian dan hambatan ketika mencoba untuk menuntut hak-hak hukum mereka.

Peraturan yang berkaitan dengan klausul standar ditemukan dalam Bab V, Pasal 18, membahas Ketentuan Pencantuman Klausul Standar, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara umum, klausul ini mengatur dua jenis pembatasan yang ditempatkan pada pelaku usaha yang membuat perjanjian baku dan/atau menambahkan klausul standar pada perjanjian yang dihasilkannya. Hal ini dimaksudkan untuk melindungi pelanggan dari ketentuan standar yang sewenang-wenang dari entitas komersial dan memastikan bahwa setiap orang memiliki posisi hukum yang sama untuk melaksanakan dan mempertahankan hak-hak mereka.⁸

Padahal, undang-undang yang dikenal dengan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mencantumkan atau menjabarkan hak-hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan konsumen. Hak-hak ini memiliki kepastian hukum yang diuraikan dalam undang-undang afirmatif dan telah diakui keberadaannya. Konsumen yang meyakini telah dirugikan dapat menempuh upaya hukum berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999; namun, undang-undang baru, yang dikenal sebagai UU ITE (Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik), baru saja dibuat sehubungan dengan kegiatan *e-commerce*.

Perpindahan orang dan/atau barang dagangan dari suatu tempat ke tempat lain merupakan suatu hal yang biasa terjadi dalam kehidupan masyarakat, hal ini menyebabkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) dan penetrasinya ke dalam industri transportasi. Ketersediaan model transportasi berbasis online semakin memudahkan dan terjangkau masyarakat dalam mengangkut orang maupun barang. PT Solusi Solusi Indonesia meluncurkan Grab Indonesia, salah satu perusahaan transportasi internet di Indonesia. Setelah masuk ke

⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo. *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hal. 29

Indonesia pada bulan Juni 2012, bisnis ini menjadi terkenal sebagai aplikasi transportasi yang paling banyak digunakan di Asia Tenggara. Untuk menjalankan perusahaannya, Grab membentuk aliansi dengan pengemudi dan operator kendaraan yang bekerja sama untuk memasok armada dan menawarkan layanan transportasi.

Selanjutnya, sifat-sifat unik mulai muncul dalam masyarakat yang terutama mulai mengembangkan kegiatan sehari-hari dengan bantuan teknologi komunikasi dan informasi. Misalnya, menggunakan platform Go-Jek dan Grab untuk layanan transportasi, yang dianggap lebih ramah pengguna.⁹ Dalam konteks Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), perusahaan transportasi jalan online memiliki kedudukan sebagai pelaku usaha, sedangkan pengguna jasa tersebut memiliki kedudukan sebagai konsumen.

Pada intinya, perlindungan hukum bagi konsumen bertujuan untuk memastikan bahwa hak-hak yang seharusnya diberikan kepada konsumen terpenuhi dengan baik.¹⁰ Di Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan landasan hukum untuk meningkatkan peran konsumen, dengan tujuan membantu mereka menjadi lebih mandiri dan lebih memahami hak dan tanggung jawab mereka. UUPK tidak hanya merupakan kebijakan hukum yang bertujuan untuk melindungi konsumen tetapi juga merupakan upaya untuk mendorong etika bisnis di kalangan pelaku ekonomi.¹¹

Istilah baku adalah peraturan yang ditetapkan oleh badan usaha dalam dokumen transaksi seperti kuitansi, faktur, perjanjian atau dokumen lain yang dimaksudkan untuk menguntungkan badan usaha dengan mengorbankan konsumen lain. Adanya ketentuan standar menempatkan konsumen pada posisi lemah dibandingkan pelaku ekonomi. Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mendefinisikan istilah baku sebagai syarat atau ketentuan yang disusun dan ditetapkan secara sepihak oleh badan usaha dalam dokumen atau perjanjian.¹² Perjanjian baku masih menjadi bahan perdebatan teoritis. Undang-undang sebenarnya tidak melarang penggunaan perjanjian yang mengandung klausul baku.

⁹ Faris Widiyatmoko, *Dinamika Kebijakan Transportasi Online*, Journal of Urban Sociology | Volume 1 / No. 2 / Oktober 2018, hal 57

¹⁰ Susilowati Suparto, Djanuardi, et al, *Harmonisasi dan Sinkronisasi Pengaturan Kelembagaan Sertifikasi Halal Terkait Perlindungan Konsumen Muslim Indonesia*, Jurnal Mimbar Hukum, Vol 28, No.3 Tahun 2016, Hal. 428

¹¹ Deviana Yuanitasari, *Re-Evaluasi Penerapan Doktrin Caveat Venditor dalam Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen*, Jurnal Arena Hukum, Vol 10 No. 3 Tahun 2017, hal 425

¹² Sindy Ch. Sondakh, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999", Jurnal Lex Privatum, Vol.II, No. 2, April 2014, hal.79.

Bagaimanapun, Pasal 18 Undang-Undang Jaminan Pelanggan (UUPK) melarang perluasan sejumlah pengaturan untuk memastikan hak-hak pelanggan.¹³ Apabila tetap dicantumkan maka klausula baku itu menjadi batal demi hukum.¹⁴ Dalam Pasal 18 ayat (1) huruf f UUPK, dinyatakan bahwa seniman pertunjukan dagang ditolak untuk menghitung klausula baku yang berisi hak yang diperbolehkan untuk memperdagangkan karakter di layar untuk mengurangi manfaat administrasi atau mengurangi sumber daya yang menjadi masalah administrasi jual beli dan penawaran, oleh karena itu sudah sepatutnya klausul ini tidak dapat dihubungkan. Klausul standar pada dasarnya diizinkan oleh Undang-Undang dengan syarat bahwa hal-hal tidak dapat dimasukkan dalam pengaturan

Ini adalah posisi yang tidak setara dimana konsumen rentan dan membutuhkan pembelaan hukum. Untuk menciptakan pola hubungan yang saling menguntungkan dan sesuai dengan ketentuan UUPK, maka hubungan yang terjalin antara pembeli dan pelaku usaha harus menjamin hak, kewajiban, dan tanggung jawab antara kedua belah pihak.¹⁵ Pihak yang lebih lemah dalam suatu perjanjian biasanya tidak berada dalam keadaan yang benar-benar bebas untuk memutuskan apa yang dimaksudkan dalam perjanjian jika posisi para pihak tidak setara. Mengingat format dan isi perjanjian, yang dibuat oleh salah satu pihak yang mempunyai kedudukan lebih kuat, maka pihak yang mempunyai kedudukan lebih kuat akan memanfaatkan kesempatan ini untuk menentukan klausul mana dalam perjanjian baku yang harus dimasukkan untuk mencegah perjanjian yang seharusnya dibuat dan disusun oleh para pihak yang terlibat agar tidak muncul kembali dalam perjanjian baku.¹⁶

PEMBAHASAN

Substansial Kontrak Elektronik pada PT. Solusi Transportasi Indonesia (GRAB) Dengan Konsumen Sebagai Pengguna Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

1. Sejarah dan Profil Perusahaan Grab

PT. Solusi Transportasi Indonesia yang sekarang berubah nama menjadi PT. Grab Teknologi Indonesia dan biasa disebut dengan Grab. Grab adalah salah satu perusahaan

¹³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hal 118

¹⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo, 2014, hal 151.

¹⁵ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2014, hal. 46

¹⁶ Ahmadi Miru, *Larangan Penggunaan Klausul Baku Tertentu dalam Perjanjian antara Konsumen dan Pelaku Usaha*, Jurnal Hukum. No.17 Vol 8. Juni 2001, hal 108-109

teknologi yang menyediakan suatu platform bagi para pengguna untuk mendapatkan layanan yang diberikan oleh penyedia pihak ketiga.

Perusahaan grab didirikan oleh Anthony Tan dan Tan Hooi Ling. Awal munculnya ide tentang Grab muncul ketika Anthony Tan yang menjadi mahasiswa di Harvard Business School mendengar keluhan temannya soal layanan taksi di Malaysia yang sering salah rute dan biaya tarif yang mahal. Dari kejadian tersebut Anthony Tan mencoba untuk menjadikan masalah ini sebagai proyek penelitian untuk kuliahnya, dan ia mempresentasikan proyek ini dihadapan profesor pengajarnya dengan berbekal konsep *ride sharing* milik *Garrett Camp*. Tanpa disangka proyek ini berhasil menjadi juara kedua Business School dan finalis penghargaan *Minimum Viable Product Funding Harvard*.

2. Substansi dari Ketentuan Kontrak Elektronik Pada Perusahaan Grab Dengan Pengguna Aplikasi Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Kesesuaian Klausula Baku

Perusahaan-perusahaan dengan adanya perkembangan teknologi menyebabkan perubahan transaksi jual beli melalui daring yang biasa dikenal dengan istilah *e commerce*. Transaksi ini membutuhkan suatu perjanjian atau kontrak. Agar terpenuhi fungsi ekonomis dan yuridis. Fungsi ekonomis yaitu menjamin harapan yang saling diperjanjikan di antara para pihak akan terpenuhi apabila terjadi wanprestasi. Mempermudah rencana transaksi bisnis masa depan dari berbagai

kemungkinan yang merugikan. Sebagai standar pelaksanaan dan tanggung jawab para pihak. Meminimalisirkan resiko bisnis para pihak. Menyediakan sarana penyelesaian sengketa.¹⁷ Fungsi yuridis suatu perjanjian sebagai perlindungan hukum terhadap subjek hukum kontrak dari kesewenang-wenangan subjek hukum kontrak lainnya. Dan subjek hukum kontrak harus dapat menilai akibat hukum dari perbuatannya, baik akibat tindakan maupun kesalahan atau kelalaian. Sehingga dapat dipertanggungjawabkan atas terlaksananya kontrak. Sehingga menjadi penting perjanjian tersebut sebagai wadah hukum bagi para pihak dalam menuangkan hak dan kewajiban para pihak. Sebagai bingkai atau batasan aturan main. Sebagai alat bukti adanya hubungan hukum. Memberikan kepastian hukum. Menciptakan bisnis yang tidak merugikan para pihak yang bertransaksi.¹⁸

¹⁷ Syamsul Munir, "Fungsi Ekonomis dan Yuridis Kontrak dalam Perspektif Hukum Bisnis", Jurnal Asy-Syariah, Vol. 6, No. 1 (2020), h. 96.

¹⁸ Shidrata, et.al, ed. Aspek Hukum Ekonomi dan Bisnis. (Jakarta: Kencana, 2018), h. 48- 49.

Kini perjanjian dalam transaksi elektronik menggunakan kontrak elektronik. Disebabkan efisiensi waktu dan perubahan zaman. Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya kontrak baku merupakan perjanjian untuk para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik.¹⁹ Begitupun dengan perusahaan Grab atau yang bernama PT Grab Teknologi Indonesia anak perusahaan dari perusahaan utamanya *Grab Holdings Inc.* Membuat beberapa aplikasi untuk menunjang usahanya antara lain aplikasi Grab, Grab Driver, Grab Merchant.

Dengan membuat kontrak elektronik yang berbentuk Ketentuan Layanan: Transportasi, Pengiriman dan Logistik (Ketentuan-Ketentuan Penggunaan) dengan mencantumkan klausula baku atau perjanjian baku bagi pihak-pihak yang berkaitan dalam menjalankan usahanya. Yaitu pengguna aplikasi, *driver* atau pengemudi dan merchant atau penjual makanan. Namun bagi pengguna dikhususkan menggunakan aplikasi Grab. PT Grab Teknologi Indonesia yang penulis sebut perusahaan Grab. Menyediakan suatu *platform* bagi para pengguna untuk mendapatkan layanan yang diberikan oleh pengemudi, penjual atau pihak-pihak yang bekerjasama dengan perusahaan Grab. Peran Grab hanya untuk menghubungkan pengguna dengan penyedia layanan yaitu *driver* dan *merchant*.

Grab tidak bertanggung jawab atas tindakan dan atau kelalaian dari penyedia pihak ketiga manapun, dan setiap kewajiban sehubungan dengan layanan tersebut akan ditanggung oleh penyedia pihak ketiga. Penyedia pihak ketiga tidak akan menjadi agen, karyawan atau staf Grab dan solusi yang diberikan oleh penyedia pihak ketiga tidak dapat dianggap sebagai diberikan oleh grab. Perusahaan Grab memiliki banyak layanan antara lain GrabCar, GrabBike, GrabFood, Grab Mart, Layanan Grosir, Grab Fresh, Grab for Business, GrabHealth, dan Indonesia Bus Marketplace. Dan Grab Wheels bekerjasama dengan PT Sepeda Untuk Indonesia. Layanan GrabExpress bekerjasama dengan PT Solusi Pengiriman Indonesia. Layanan Grab Kitchen bekerjasama dengan PT Solusi Kuliner Indonesia. Layanan Grab Ads bekerjasama dengan PT Grab Teknologi Pariwisata Indonesia. Dan Grab Kios dioperasikan oleh PT Kudo Teknologi Indonesia.²⁰

¹⁹ Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Informasi Dan Transaksi Elektronik Pasal 1 ayat 17 dan 5.

²⁰ Ketentuan Layanan: Transportasi, Pengiriman Dan Logistik, grab.com/id/2021/04/21/terms/policies/transport-delivery-logistics, diakses pada tanggal 10 Oktober 2024

Namun penulis hanya menganalisis perjanjian yang terkait hanya perusahaan Grab. Tidak dengan perusahaan Grab yang bekerjasama dengan perusahaan lainnya. Selain itu penulis hanya menganalisa layanan yang paling banyak digunakan responden interview. Sehingga perjanjian dan Ketentuan Layanan: Transportasi, Pengiriman dan Logistik (Ketentuan-Ketentuan Penggunaan) yang akan dianalisa penulis antara lain GrabBike dan Grab Food. Sehingga perusahaan Grab dalam posisinya disini sebagai perantara untuk penyedia layanan seperti pengemudi atau penjual makanan yang diartikan sebagai penjual yang telah melakukan kerjasama sebelumnya diantara mereka untuk dicarikan konsumen. Dalam hal ini, perusahaan Grab berarti melakukan kegiatan usaha dibidang ekonomi terkait hal keperantaraan. Maka, penulis mengartikan perusahaan Grab sebagai penjual dalam hal jasa keperantaraan bagi penyedia layanan atau penjual kepada konsumen dalam hal pengguna aplikasi. Sehingga perusahaan Grab berhubungan dengan penyedia layanan atau penjual dan juga konsumen atau pengguna aplikasi Grab.

Posisi ini mengartikan bahwa perusahaan Grab juga merupakan pelaku usaha. Dikuatkan bahwa pada perjanjian Ketentuan Layanan: Transportasi, Pengiriman Dan Logistik bagi pengguna aplikasi dan penyedia pihak ketiga, menyebutkan bahwa Grab merupakan perusahaan teknologi yang menyediakan suatu platform bagi para pengguna untuk mendapatkan layanan yang diberikan oleh penyedia pihak ketiga. Sehingga penulis dalam hal ini menganalisis substansi perjanjian antara perusahaan Grab dengan pengguna aplikasi Grab yaitu konsumen. Terkait kesesuaian klausula baku. Dalam perjanjian transaksi ini pula, pihak perusahaan yang lebih dominan mengatur jalannya jasa ini. Penyedia jasa hanya bisa menerima apabila ingin melakukan kegiatan ekonomi ini. Jika tidak setuju dengan isi perjanjian. Pihak ketiga tidak diijinkan menggunakan aplikasi. Dalam menggunakan aplikasi Grab, calon pengguna pertama harus mengunduh aplikasi tersebut sebelumnya. Setelah terunduh, pengguna membuka aplikasi Grab. Lalu, sebelum menggunakan layanan yang disediakan oleh perusahaan Grab. Aplikasi memberikan pilihan antara setuju atau tidak dalam perusahaan mengakses detail perangkat telepon genggam pengguna. Jika tidak menyetujui, maka calon pengguna tidak dapat mengakses aplikasi. Sedangkan jika setuju, pengguna diarahkan pada tahap selanjutnya. Yaitu mewajibkan pengguna masuk dengan mendaftar melalui akun Facebook, Google atau nomor ponsel. Jika, menggunakan nomor ponsel. Pengguna diwajibkan menulis nomor ponsel, kemudian aplikasi menelpon ke nomor ponsel untuk memverifikasi tanpa perlu diangkat ponselnya. Lalu, tampilan langkah selanjutnya mengisi nama lengkap dan alamat

email. Kemudian pengguna memasukkan 6 nomor kode unik yang dikirim perusahaan Grab sebelumnya dan pengguna memasukkan kode tersebut yang didapat melalui SMS.

Jika kode sesuai dimasukkan. Muncul tampilan Ketentuan Layanan: Transportasi, Pengiriman dan Logistik (Ketentuan-Ketentuan Penggunaan) serta Pemberitahuan Privasi Grab yang di bawah ketentuan tersebut hanya ada pilihan saya setuju. Dan setiap memakai aplikasi Grab, pengguna harus mengizinkan Grab mengakses lokasi ponsel. Dalam aplikasi muncul pilihan mengizinkan akses lokasi saat aplikasi digunakan, hanya kali ini dan menolak mengizinkan Grab mengakses lokasi. Jika diizinkan akan muncul layanan yang disediakan Grab. Apabila tidak mengizinkan Grab mengakses lokasi pengguna. Maka, pengguna tidak dapat memakai layanan yang ada di aplikasi Grab. Langkah-langkah tersebut dipandu dalam aplikasi dengan mudah. Calon pengguna hanya mengikuti dengan mengisi kolom yang tertera dan menyetujui pilihan yang diberikan perusahaan. Jika tidak menyetujui panduan yang ada di aplikasi. Calon pengguna tidak dapat mengakses aplikasi tersebut. Hal ini mengungkapkan bahwa pengguna hanya bisa menyetujui semua kebijakan perusahaan melalui aplikasi. Karena, jika ada perintah yang tidak disetujui pengguna maka, pengguna tidak bisa memakai layanan Grab. Pengguna tidak bisa memberikan pendapat dan campur tangan mengenai penggunaan aplikasi tersebut. Karena semua ketentuan-ketentuan dalam menggunakan aplikasi ini tidak melibatkan pengguna.

Perjanjian ini juga sebagai pembatasan tanggung jawab pelaku usaha. Mulai dari hal yang kecil hingga besar. Yaitu dengan membebaskan perusahaan dari tanggung jawab yang seharusnya didapatkan oleh pengguna jasa atau konsumen. Dalam perjanjian baku terdapat klausula eksonerasi. Klausula tersebut digunakan untuk membebaskan diri dalam hal ini perusahaan dari resiko-resiko yang akan terjadi dan mengalihkan tanggung jawabnya kepada pihak lain. Pihak lain disini yaitu pihak pengguna atau pihak yang menjadi bagian kerjasama oleh perusahaan.

Dalam kontrak bakunya perusahaan Grab dengan pengguna. Memuat dua bagian yang dikelompokkan Bagian A Ketentuan-Ketentuan Umum dan Bagian B Ketentuan-Ketentuan Tambahan. Bagian A terdiri Pendahuluan, Definisi, Pernyataan Jaminan Kesanggupan, Kompatibilitas, Pemberian-Pembatasan Lisensi, Pembayaran, Pembatalan, Program Loyalitas, Peringkat, Keluhan, Biaya Perbaikan Dan Pembersihan Untuk Pengguna, Kepemilikan Kekayaan Intelektual, Pajak, Kerahasiaan, Privasi Data Dan Kebijakan Perlindungan Data Pribadi, Interaksi Pihak Ketiga, Ganti Rugi, Penolakan Jaminan, Keterlambatan Internet, Grablite, Batasan Tanggung Jawab, Pemberitahuan,

Pengalihan, Penyelesaian Sengketa, Hubungan, Keterpisahan, Tidak Ada Pengesampingan, Keseluruhan Perjanjian, Penangguhan Dan Pengakhiran, Tidak Ada Hak Pihak Ketiga Atau Pengalihan Dan Bahasa.

Bagian B Ketentuan-Ketentuan Tambahan Yaitu, Grabfood, Grab Mart Dan Layanan Grosir, Grab Fresh Untuk Pengguna, Grabexpress, Grab Wheels, Kebijakan Pemesanan Pasar Bus Indonesia, Grab For Business, Kontribusi Pengunggahan Titik Pada Peta Daring. Penulis uraikan secara substantif dari isi perjanjian yang harus disepakati oleh setiap pengguna aplikasi Grab atau konsumen. Yang merupakan perjanjian baku dalam kontrak elektronik. Dimana uraian-uraian perjanjian tersebut dibuat lebih dulu oleh perusahaan Grab. Dan mengandung klausula eksonerasi dan hal-hal yang dapat merugikan pengguna. Namun harus disepakati oleh pengguna, karena kebutuhan dan kemudahan.

Bentuk Pertanggungjawaban Hukum PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) Atas Pencantuman Perjanjian Baku Dalam *Terms Of Services: Transport, Delivery And Logistics*

Perjanjian baku menurut Abdul Kadir Muhammad yang menyatakan istilah dari perjanjian yang menggunakan bahasa belanda yakni *standard contract* yang merupakan suatu pedoman bagi konsumen yang berkehendak menjalin hubungan hukum dengan Pelaku Bisnis namun dalam hal tersebut telah dibakukan perihal muatan, bentuk dan ukuran suatu perjanjian.²¹ klausula baku yaitu pasal-pasal atau segala ketentuan yang ada di dalam perjanjian baku yang telah menjadi standart dan baku alias tidak dapat diubah. Menurut Pasal 1 Ayat 10 UU PK menyatakan bahwa klausula baku adalah aturan, syarat, atau ketentuan yang telah dirumuskan secara sepihak oleh Pelaku Bisnis dalam perjanjian yang mengikat dan wajib dilaksanakan dan dipenuhi oleh konsumen. Sehingga Perjanjian Baku adalah nama dari suatu kontrak yang dibuat dan dirumuskan baik isi, bentuk , dan penutupan kontrak telah distandarisasi secara sepihak tanpa adanya pertimbangan yang memikirkan perbedaan kondisi yang sedang dialami oleh para pihak lainnya. Dalam Klausula baku terdapat beberapa jenis yang perlu diketahui dan dipahami, yaitu: 1. Klausula Baku dengan muatan yang adil (*Fair Contract Terms*) 2. Klausula Baku yang berisi klausul tidak adil (*Unfair Contract Terms*) 3. Klausula Eksonerasi (*Exoneration Clauses/Exemption Clauses*) Klausula Eksonerasi merupakan salah satu penyebab adanya cacat kehendak dalam membuat perjanjian karena melakukan penyalahgunaan keadaan. Sehingga apabila adanya klausula eksonerasi dalam perjanjian maka syarat sahnya perjanjian menurut

²¹ Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm.6.

Pasal 1320 KUH Pdt mengenai adanya kehendak dari para pihak tidak terpenuhi sehingga menimbulkan akibat hukum yang membuat perjanjian tersebut menjadi cacat.

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 UUPK diketahui bahwa Pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkannya. Dapat berupa barang atau uang sesuai dengan nilai kerugian yang diterima oleh konsumen.²² Tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen terdapat beberapa bentuk antara lain:

1. *Contractual Liability*, atau disebut pertanggungjawaban kontraktual, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha baik barang maupun jasa, kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikan. Artinya dalam kontraktual ini terdapat suatu perjanjian atau kontrak langsung antara pelaku usaha dengan konsumen
2. *Product Liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada perbuatan melawan hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Jadi, produk liability dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada product liability atau pertanggungjawaban produk. Ketentuan ini terdapat dalam pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang di hasilkan atau diperdagangkan.
3. *Criminal Liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara. Dalam hal pembuktian, yang dipakai adalah Criminal Liability, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara. Dalam hal pembuktian, yang dipakai adalah pembuktian terbalik seperti yang di atur dalam pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana, sebagaimana dimaksud dalam pasal 19

²² 6 Rosa Agustina, Hans Nieuwenhuis, et.al, 2012, *Hukum Perikatan (Law of Obligation)*, Pustaka Larasan, Jakarta, h.5

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang dialami konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan dalam melakukan pembuktian.

Jadi, kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan kepadanya. Tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa yang di produksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut sebagai *product liability*.²³

Para pelaku usaha berkewajiban untuk beretika baik terhadap konsumen sebagaimana yang tertuang didalam pasal 7 undang undang perlindungan konsumen, dalam hal ini bertujuan untuk menciptakan iklim dan lingkungan yang sehat dalam dunia usaha, serta menjaga agar konsumen tidak dirugikan.

Dalam hal ini PT solusi transportasi Indonesia (GRAB) melakukan beberapa pertanggung jawaban terhadap pengguna aplikasi yang ditemukan oleh penulis dan tertuang didalam *terms of service* yaitu

1. Pertanggungjawaban Grab terhadap pengemudi atau mitra yang mendapatkan order fiktif dalam hal ini PT Grab Indonesia bersedia memberikan ganti rugi terhadap mitra grab yang mendapatkan order fiktif berupa pengembalian dana dengan syarat dan ketentuan yang tertulis didalam perjanjian grab dan mitra grab.²⁴
2. Pertanggungjawaban Grab terhadap konsumen yang menerima barang atau jasa yang tidak sesuai dengan ketentuan atau *terms of service* yang ditetapkan oleh PT Grab Indonesia yakni memberikan sanksi atau teguran terhadap mitra yang melanggar dan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.²⁵ Hal ini dapat di laporkan oleh konsumen melalui fitur fitur yang telah disediakan oleh aplikasi grab seperti fitur aduan, rating, kelengkapan lain lain didalam aplikasi grab.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan yaitu:

²³ Syukni Tumi Pengata, S.H, M.H Artikel "Apa saja bentukbentuk pertanggungjawaban pelaku usaha teradap konsumen"

²⁴ *Terms and service mitra grab*

²⁵ *Terms and service mitra grab*

1. kontrak elektronik dan perlindungan konsumen diatur oleh prinsip-prinsip hukum yang sama, meskipun menawarkan pendekatan yang berbeda. Undang-Undang perlindungan konsumen bertujuan melindungi hak konsumen, sementara kontrak elektronik menuntut pemahaman dan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi guna memastikan keadilan dan kepatuhan hukum. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menegaskan hak dan kewajiban pelaku usaha dalam perlindungan konsumen, di mana pelaku usaha bertanggung jawab atas produk dan jasa serta diwajibkan memberikan informasi yang jelas, sedangkan konsumen memiliki hak untuk menerima perlindungan hukum dan ganti rugi.
2. Ketentuan kontrak elektronik antara Grab dan penggunanya dapat berubah secara sepihak atau informasinya tidak jelas sehingga dapat mengakibatkan diabaikannya hak-hak pengguna berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Klausul standardnya disertakan. Untuk melindungi konsumen, Grab perlu meningkatkan transparansi dan kejelasan dalam syarat dan ketentuannya. Kesimpulannya, ketentuan layanan yang diterapkan oleh Grab menunjukkan berbagai masalah konsumen yang merugikan, seperti ketidakjelasan dalam perubahan kebijakan privasi, fokus tanggung jawab, serta penukaran poin OVO yang tidak pasti. Banyak pengguna yang tidak menyadari adanya ketentuan ini, menampilkan transparansi dari pihak Grab. Terlepas dari kewajiban hukum yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, Grab seharusnya lebih memperhatikan hak konsumen dengan menyediakan informasi yang jelas dan menjamin keamanan dalam operasionalnya.
- 3.

SARAN

1. Perusahaan Grab seharusnya membuat perjanjian elektronik menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat awam, tampilan *terms of service* agar lebih disederhanakan lagi, Grab harus berbenah dalam hal ini sebab mayoritas pengguna aplikasi Grab adalah masyarakat golongan menengah kebawah. Grab apabila melakukan perubahan peraturan didalam *terms of service* seharusnya bisa untuk memberikan pemberitahuan kepada pengguna aplikasi baik itu konsumen ataupun mitra mitra Grab.
2. Grab seharusnya lebih mengutamakan tanggung jawab terhadap hak hak pengguna aplikasi baik itu mitra ataupun konsumen, dalam hal ini adalah perihal ganti rugi. Ganti

rugi seharusnya tidak hanya dengan OVO poin melainkan dengan saldo OVO atau voucher yang dapat digunakan secara free oleh pengguna aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Abdulkadir Muhammad. 1992, *Pejanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung: PT Citra Aditya bakti, hal. 6.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo. *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hal. 29

Bryan A. Garner dikutip dalam Abdul Halim Barakatullah dan Teguh prasetiyo. 2005. *Bisnis E- Commerce Studi Sistem Keamanan Dan Sistem Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal. 12.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja GrafindoPersada, Jakarta, 2014, hal 118

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja GrafindoPersada, Jakarta, 2014, hal 118

Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2014, hal. 46

Ahmadi Miru, *Larangan Penggunaan Klausul Baku Tertentu dalam Perjanjian antara Konsumen dan Pelaku Usaha*, Jurnal Hukum. No.17 Vol 8. Juni 2001, hal 108-109.

Amiruddin dan H. Zainal Asikin, (2006), *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, h. 118

Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Sleman: Deepublish Publisher, 2019), cet.1, h. 51-52.

AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, (Jakarta: diedit Media, 2014), Hlm, 11.

Antonius Dwicki Cahyadi,” *Kesadaran Hukum Konsumen Dalam Memperjuangkan Hak-Haknya Atas Kerugian Yang Dialami Dalam Melakukan Transaksi Elektronik*”, Jurnal Skripsi UAJY, (2014), h. 14-15.

Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Deepublish , 2019), hlm. 6.

Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm.6.

Bahder Juhan Nasution, (2003), *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Mandar Jaya, h. 96

Deviana Yuanitasari, *Re-Evaluasi Penerapan Doktrin Caveat Venditor dalam Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen*, Jurnal Arena Hukum, Vol 10 No. 3 Tahun 2017, hal 425

Edy Susanto (2018), *Pengaruh Era Globalisasi Terhadap Hukum Bisnis Di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media Group, h. 126.

Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm.40

Sri Adiningsih, *Transformasi Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019), hal. 58

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo, 2014, hal 151.

Peter Mahmud Marzuki, (2005), *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, h. 137

Peter Mahmud Marzuki, (2005), *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, h. 158

Rosa Agustina, Hans Nieuwenhuis, et.al, 2012, *Hukum Perikatan (Law of Obligation)*, Pustaka Larasan, Jakarta, h.5

Yapiter Marpi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce*. (Tasikmalaya: PT. Zona Media Mandiri, 2020), h. 49- 50.

JURNAL

Faris Widiyatmoko, *Dinamika Kebijakan Transportasi Online*, Journal of Urban Sociology | Volume 1 / No. 2 / Oktober 2018, hal 57

Imam Teguh Islamy ddk, “*Pentingnya Memahami Penerapan Privasi Di Era Teknologi Informasi*”, Jurnal Kertha Semaya, Vol.11, No. 2 (September, 2020), h. 27.

Isdiyana Kusuma Ayu “*Peran Pengadilan Negeri Indonesia dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Internasional*”

M. Roji Iskandar, “*Pengaturan Klausula Baku Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Perjanjian Syariah*”, Jurnal Amwaluna, Vol. 1, No.2 (2017), h. 201.

M. Yusri, “*Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam*”, Jurnal Ulumuddin, Vol. 7, 1 (2011), h.6-7.

M.Y. Amin, Diyan Isnaeni, N.S. Utami
Jurnal: *JURNAL MERCATORIA*, Vol. 17 No. 2 (2024), hlm. 216–225

Meilina Kusumawardani, Isdiyana Kusuma Ayu, Benny K. Heriawanto
"Perlindungan Hukum Pihak Shopee Terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian" Jurnal Dinamika, Vol. 28, No. 8, 2022, hlm. 4212–4227

Meilina Kusumawardani, Isdiyana Kusuma Ayu, dan Benny K. Heriawanto,
"Perlindungan Hukum Pihak Shopee Terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian," Jurnal Dinamika, Vol. 28, No. 8, 2022, hlm. 4212–4227

Sindy Ch. Sondakh, *"Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999"*, Jurnal Lex Privatum, Vol.II, No. 2, April 2014, hal.79.

Susilowati Suparto, Djanuardi, et al, *Harmonisasi dan Sinkronisasi Pengaturan Kelembagaan Sertifikasi Halal Terkait Perlindungan Konsumen Muslim Indonesia*, Jurnal Mimbar Hukum, Vol 28, No.3 Tahun 2016, Hal. 428

Suwarti dan Faissal Malik, (September, 2018) *"Syarat Subjektif dan Objektif Sahnya Perjanjian dalam Kaitannya dengan Perjanjian Kerja"*, Khairun Law Journal, Vol. 2, No.1, h. 38.

Syamsul Munir, *"Fungsi Ekonomis dan Yuridis Kontrak dalam Perspektif Hukum Bisnis"*, Jurnal Asy-Syariah, Vol. 6, No. 1 (2020), h. 96.

Yuniar Anastasyia, Benny K. Heriawanto, Isdiyana Kusuma Ayu " *Tugas Badan Pengawas Obat Dan Makanan Dalam Perlindungan Konsumen Atas Skincare Dengan Deskripsi Overclaim"*

INTERNET

Ketentuan Layanan: Transportasi, Pengiriman Dan Logistik, [grab.com/id/2021/04/21/terms policies/transport-delivery-logistics](https://grab.com/id/2021/04/21/terms-policies/transport-delivery-logistics), diakses pada tanggal 10 Oktober 2024.

Ketentuan Layanan: Transportasi, Pengiriman Dan Logistik, [grab.com/id/2021/04/21/terms policies/transport-delivery-logistics](https://grab.com/id/2021/04/21/terms-policies/transport-delivery-logistics), diakses pada tanggal 10 Oktober 2024

Putu Krisna Adwitya Sanjaya, Ni Putu Sri Hartati, and Ni Wayan Wina Premayani, *"Pemberdayaan Pengelola Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Berdikari Melalui Implementasi Digital Marketing System,"* Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat 3, no. 1,

diakses pada tanggal 20 Januari 2025. Lebih lengkapnya bisa diakses di <https://doi.org/10.31960/caradde.v3i1.467>

Sejarah Grab, grabaja.wordpress.com/ konten/sejarah, diakses pada tanggal 10 Oktober 2024

Ketentuan Layanan: Transportasi, Pengiriman Dan Logistik, grab.com/id/terms policies/transport-delivery-logistics, diakses pada tanggal 10 Oktober 2024.

“Sejarah Internet”. Diakses di halaman http://id.wikipedia.org/wiki/Sejarah_Internet. 1 Juli 2023 Diakses di halaman <http://www.beritaiptek.com/messages/artikel/749222004em.shtml> pada 1 Juli 2023.

Zaenal Arifin, Soegianto Soegianto, and Diah Sulistyani RS, “*Perlindungan Hukum Perjanjian Kemitraan Pengadaan Barang /Jasa Pemerintah Pada Bidang Konstruksi*,” Jurnal USM Law Review 3, no. 1 (2020), diakses pada tanggal 20 Januari 2025, lebih lengkapnya bisa diakses di <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/julr.v3i1.2134>