
**PELAKSANAAN PERJANJIAN KEMITRAAN ANTARA
PT. GRAB DENGAN RITEL MAKANAN (STUDI DI KOTA
MATARAM)**

***THE IMPLEMENTATION OF PARTNERSHIP AGREEMENT
BETWEEN PT. GRAB AND FOOD VENDORS
(A STUDY IN MATARAM CITY)***

KHAEZUL FIKRI

Fakultas Hukum Universitas Mataram

Email: kaezulfikri@gmail.com

EKA JAYA SUBANDI

Fakultas Hukum Universitas Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelaksanaan terjadinya perjanjian kemitraan antara PT. Grab dengan ritel makanan, dan untuk mengetahui bentuk penyelesaian bila terjadi wanprestasi dalam perjanjian kemitraan antara PT. Grab dengan ritel makanan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif empiris. Pelaksanaan perjanjian kemitraan antara PT. Grab dengan ritel makanan, yaitu perjanjian tersebut dilaksanakan dalam bentuk tertulis yang dituangkan dalam bentuk formulir yang diisi secara elektronik, mengenai hak dan kewajiban para pihak diatur dalam pasal 5.1 dan pasal 5.2 tentang syarat dan ketentuan umum didalam Grab App, dan bentuk penyelesaian bila terjadi wanprestasi dalam perjanjian kemitraan antara PT. Grab dengan ritel makanan, yaitu dengan cara musyawarah untuk mencapai mufakat karena masih berlakunya hukum adat dan rasa sosial dalam menyelesaikan masalah.

Kata Kunci : Perjanjian; Kemitraan; Elektronik

ABSTRACT

This study describes the implementation procedure of partnership agreement between PT. Grab and food vendors, and identifies the solution in the case of default. This study is a normative-empirical one. The partnership between PT. Grab and food vendors is written in agreements. Agreement points are submitted electronically. Rights and obligations for both parties are managed in Article 5.1 and 5.2 regarding requirements and general provisions in Grab App. In the case of default, both parties agree to undertake colloquial negotiation, considering social and customary law.

Keywords: Agreement; Partnership; Electronic

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan elektronik membawa pengaruh yang sangat besar dalam kehidupan umat manusia karena dengan adanya teknologi itu akan memberikan kemudahan bagi mereka dalam memenuhi kebutuhannya. Salah satu kebutuhan itu adalah kebutuhan akan makanan dan minuman. Untuk memenuhi kebutuhan akan makanan atau minuman dapat membeli secara elektronik dengan memesan kepada rumah makan yang mempunyai hubungan hukum dengan perusahaan yang menggunakan atau memberikan layanan jasa aplikasi atas makanan dan minuman.

Saat ini muncul transportasi yang dapat diakses menggunakan aplikasi pada *smartphone* yang bisa disebut sebagai transportasi online. Salah satu perusahaan yang bisa disebut sebagai transportasi online yang kini berkembang pesat yaitu PT. Grab Indonesia. Grab hadir di Indonesia pada tahun 2014, Grab diawal kemunculannya memperkenalkan GrabTaxi sebagai alat transportasi yang dapat di akses masyarakat secara online. Dengan kebutuhan masyarakat yang semakin bertambah membuat Grab memperkenalkan terobosan-terobosan terbaru untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, dengan mulai memperkenalkan GrabCar, GrabBike, GrabExpress, dan yang terakhir GrabFood.¹

Layanan GrabFood merupakan salah satu aplikasi pemesanan makanan secara online yang terdapat di aplikasi Grab, serta menggunakan pengantaran yang mana barang yang dipesan nantinya akan diantarkan oleh kurir (orang bertugas mengantarkan barang) kepada pelanggan yang telah memesan.

Pada dasarnya keberadaan fitur GrabFood pada aplikasi Grab akan mempermudah layanan pesan-antar makanan bagi konsumen yang tidak dapat membeli makanan secara langsung di restaurant yang tidak memiliki layanan pesan-antar makanan sendiri. Namun, berdasarkan pengamatan, penulis menemukan kelemahan pada aplikasi dan pelaksanaan kontrak yang berpotensi mengakibatkan adanya kerugian bagi salah satu pihak. Bahwa seringkali aplikasi mengalami gangguan dan keterlambatan pembayaran bagi hasil yang dilakukan salah satu pihak.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut : 1). Bagaimana prosedur pelaksanaan perjanjian kemitraan antara PT. Grab dengan ritel makanan ? 2.) Bagaimana bentuk penyelesaian bila terjadi wanprestasi dalam perjanjian kemitraan antara PT. GRAB dengan ritel makanan ?

Adapun tujuan yang dicapai dari penelitian ini, antara lain : 1). Untuk menganalisis bagaimana” prosedur pelaksanaan perjanjian kemitraan antara PT. grab dengan ritel makanan. 2). Untuk mengetahui bagaimana bentuk penyelesaian apabila terjadi wanprestasi dalam perjanjian kemitraan antara PT. Grab dengan ritel makanan. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain : 1). Manfaat teoritis penelitian ini, memberikan kontribusi untuk

¹Diakses melalui <http://www.grab.com/id/> pada hari Selasa, tanggal 13 Oktober 2020, Pukul 10.02 WITA.

perkembangan ilmu hukum, terutama dibidang hukum perjanjian yang berkaitan dengan perjanjian kerjasama. 2). Manfaat praktis memberikan memberikan wawasan bagi orang yang berkepentingan atau membutuhkan informasi mengenai pelaksanaan perjanjian kemitraan antara PT. grab dengan ritel makanan.. Di dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan antara lain : 1). Jenis penelitian normatif empiris 2). Metode pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*),² Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*),³ dan Pendekatan sosiologis (*sosiolegal approach*), 3). Sumber dan jenis data, a) Data kepustakaan, yaitu bahan hukum primer dan skunder. b) Data lapangan, yaitu data yang diperoleh dilapangan penelitian melalui wawancara, baik itu wawancara terstruktur maupun tidak terstruktur dengan para responden yang ada di perusahaan Grab dan ritel makanan di Kota Mataram. 4). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, a). Data kepustakaan, b). Data lapangan, Teknik dan alat pengumpulan data yaitu wawancara langsung terhadap responden dan informan mengenai pelaksanaan perjanjian kemitraan antara pt. grab dengan ritel makanan di kota mataram) Metode analisis yang digunakan dalam penulisan adalah dengan analisis deskriptif-kualitatif dan penyimpulan data adalah dengan menggunakan metode deduktif,

II. PEMBAHASAN

A. Prosedur Pelaksanaan Perjanjian Kerjasama Antara PT. Grab Dengan Ritel Makanan

1. Tahap Pra Kontrak

Pada perjanjian antara PT. Grab dengan ritel makanan di Kota Mataram ini merupakan perjanjian jasa aplikasi secara elektronik karena dimana penjual menyediakan layanan makanan dan minuman untuk pengguna akhir secara elektronik, sedangkan pemberi aplikasi berkewajiban menyediakan jasa aplikasi dan berhak menerima uang jasa dari penjual makanan dan minuman.

Bentuk perjanjian antara ritel makanan dengan PT. GRAB Kota Mataram dalam melakukan hubungan hukumnya para pihak menuangkan dalam bentuk tertulis yang berbentuk perjanjian baku, sebagaimana yang tertera dalam formulir permohonan menjadi kemitraan PT. GRAB yang dalam formulir yang terdapat di dalam aplikasi PT. GRAB tersebut sudah di tentukan pernyataan yang tercantum hal-hal sebagai berikut, yaitu:

- a. Nama Bisnis/Restoran.
- b. Alamat Bisnis/Restoran lengkap beserta kota tempat restoran tersebut.
- c. Nama depan dan Nama belakang pemilik restoran.
- d. Nomor Handphone pemilik restoranss.
- e. Alamat email.
- f. Jumlah pembeli setiap hari.
- g. Jenis restoran di Grabfood.

²Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Rajawali Pers, Depok, 2018, hlm 164.

³Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Kencana, Jakarta, 2016, hlm 177.

Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ritel makanan yang akan melaksanakan kemitraan dengan PT. GRAB terlebih dahulu harus memenuhi formalitas yang telah ditentukan oleh PT. GRAB, yaitu :

- a. Pihak ritel makanan mengirim pendaftaran melalui media resmi perusahaan yang akan melayani permohonan untuk menjadi mitra. Pihak ritel akan memperoleh formulir surat permohonan menjadi mitra dan informasi mengenai persyaratan untuk menjadi mitra Grab.
- b. Pihak ritel makanan melengkapi persyaratan dan formulir kemudian menyerahkan kepada petugas atau mengirim melalui media resmi perusahaan.
- c. Berkas permohonan kemitraan yang di ajukan oleh pihak ritel makanan akan diverifikasi melalui email baru kemudian dilakukan survey oleh pihak PT. GRAB.
- d. Mengisi form perjanjian kontrak yang sudah disiapkan oleh pihak PT. GRAB.
- e. Pihak PT. GRAB menerima surat perjanjian yang telah di isi oleh pihak ritel makanan.

Adapun prosedur pelaksanaan perjanjian antara ritel makanan dengan PT. GRAB yaitu :

- a. Setiap ritel makanan yang ingin mendaftar menjadi mitra PT. GRAB wajib mengisi dan menandatangani kontrak perjanjian kemitraan.

Setiap ritel makanan yang ingin mendaftar menjadi mitra PT. GRAB, maka ritel makanan tersebut wajib mengisi dan menandatangani kontrak perjanjian kemitraan yang disediakan pihak PT. GRAB.

- b. Perusahaan wajib menyediakan kontrak perjanjian dan memberikan penjelasan mengenai kontrak perjanjian sebelum penandatanganan kontrak perjanjian oleh pihak ritel makanan.
- c. Kontrak perjanjian merupakan perikatan yang telah disusun secara terstandarisasi oleh perusahaan, memuat hak dan kewajiban perusahaan maupun ritel makanan yang bersifat mengikat dan wajib dipenuhi oleh pihak ritel makanan maupun perusahaan PT. GRAB.
- d. Perselisihan yang timbul akibat pelaksanaan perjanjian kemitraan antara ritel makanan dengan PT. GRAB diselesaikan dengan jalan musyawarah untuk mencapai mufakat atau diselesaikan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang diatur oleh Badan Arbitrase Nasional Indonesia.
- e. Penyelesaian dengan jalan musyawarah untuk mencapai mufakat tidak menghapuskan penerapan sanksi administrasi dan/atau sanksi hukum terhadap perbuatan yang memenuhi kriteria penerapan sanksi administrasi dan/atau sanksi hukum sesuai ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 14 Desember 2020 dengan Kristian Prabowo selaku pegawai dari PT. GRAB menyatakan bahwa “untuk menjadi mitra dari PT. GRAB, maka diawali dengan pengisian formulir dan persyaratan permohonan menjadi mitra PT. GRAB melalui media resmi PT. GRAB, selanjutnya setelah semua formulir dan persyaratan diisi maka langsung dikirim, selanjutnya berkas permohonan yang sudah dikirim akan diverifikasi melalui email yang kemudian akan dilakukan survey secara langsung maupun online apakah memenuhi kriteria atau kelayakan, selanjutnya setelah disurvey dan dikira layak maka pihak PT. GRAB akan memberikan surat perjanjian kontrak yang selanjutnya harus diisi dan di lengkapi oleh pihak ritel makanan selaku mitra, kemudian pihak PT. GRAB menerima surat perjanjian yang sudah disetujui dan diisi oleh pihak ritel makanan, kemudian tim GrabFood akan mengirimkan

email berisikan bahan training tentang berjualan menggunakan aplikasi GrabFood dan tautan aplikasi GrabFood yang bisa diunduh. Disamping itu, pihak ritel makanan akan mendapatkan informasi tentang pengaktifan akun GrabFood.⁴

2. Tahap Kontrak

Dengan dilaksanakannya perjanjian kemitraan antara ritel makanan dengan PT. GRAB akan menimbulkan suatu hubungan hukum diantara kedua belah pihak, yaitu hak dan kewajiban, apabila tidak dijalankan sebagaimana yang diperjanjikan akan ada sanksi.

Adapun hak PT. GRAB yang sudah diatur didalam GrabApp adalah sebagai berikut :

Untuk menjaga reputasi untuk kualitas dan standar tinggi jasa, Grab memiliki hak untuk mengakhiri hubungan kemitraan dengan penjual atau ritel makanan apabila penjual atau ritel makanan secara berulang kali menerima ulasan buruk, keluhan kegagalan untuk memenuhi pesanan antar.

Adapun kewajiban PT. GRAB yang tertera di dalam Grab App adalah sebagai berikut :

- a. Grab wajib menyajikan pada Grab App terkait dengan produk makanan dan minuman yang dijual oleh penjual atau ritel makanan melalui layanan Grabfood dan atau produk eceran/ritel yang dijual oleh penjual atau ritel makanan melalui layanan Grabmart.
- b. Terkait dengan Grabfood, Ketika suatu pemesanan diterima Grab, maka Grab wajib mengkomunikasikan rincian pemesanan kepada pihak penjual atau ritel makanan untuk persiapan makanan atau minuman.
- c. Terkait dengan GrabMart, Ketika suatu pesanan diterima oleh Grab, maka Grab wajib mengkomunikasikan rincian pemesanan kepada penjual unruk melakukan persiapan produk eceran/ritel.
- d. Sehubungan dengan Layanan Grosir, setiap kali pesanan diterima oleh Grab, Grab akan mengomunikasikan detail pesanan kepada penjual untuk menyiapkan produk grosir.

3. Pasca Kontrak

Beberapa tahap pasca penandatanganan kontrak sebagai berikut :

a. Pelaksanaan dan Penafsiran Kontrak

Adapun pelaksanaan kontrak antara PT. Grab dengan ritel makanan dalam hal pemenuhan hak dan kewajiban yang tidak dapat ditepati diantara kedua pihak antara lain:

- 1) Didalam kontrak antara PT. Grab dengan pihak ritel makanan diatur mengenai kewajiban pihak ritel untuk menjaga makanan, minuman dan produk yang diiklankan agar tersedia dengan kemampuan terbaiknya. Namun, didalam pelaksanaannya seringkali pihak ritel makanan mendapat banyak laporan dari pihak ketiga terkait dengan kualitas makanan atau pelayanan yang tidak sesuai.

⁴Hasil wawancara dengan Bapak Kristian Prabowo, sebagai Pegawai di PT. GRAB pada tanggal 14 Desember 2020

- 2) Kewajiban pihak ritel makanan untuk membayar sharing revenue atau bagi hasil. Namun, seringkali pihak ritel makanan dengan sengaja melakukan keterlambatan pembayaran maupun dengan sengaja tidak membayar sharing revenue atau bagi hasil tersebut.
 - 3) Kewajiban pihak PT. Grab untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap mitranya. Namun, seringkali sistem aplikasi yang disediakan PT. Grab sering mengalami gangguan atau keterlambatan update harga, makanan maupun jam buka.
- b. Penyelesaian sengketa dibidang kontrak

Pada dasarnya, setiap kontrak yang dibuat dan disepakati oleh para pihak harus dapat dilaksanakan sesuai dengan isi kontrak dengan itikad baik. Namun, dalam praktik lebih sering menjumpai fakta bahwa para pihak baik debitur maupun kreditur, banyak yang tidak memenuhi isi kontrak dengan berbagai alasan, seperti melarikan diri atau upaya tidak terpuji lainnya. Namun, ada juga salah satu pihak yang tidak mempunyai itikad baik dan melakukan ingkar janji. Melihat gejala ini, peraturan perundang-undangan telah mengantisipasi keadaan yang selalu mungkin terjadi diantara para pihak, yang biasanya tidak dapat atau tidak mau memenuhi kewajibannya. Pada praktiknya, penyelesaian perselisihan dalam hal tidak memenuhi isi kontrak adalah melalui musyawarah, litigasi, atau alternatif penyelesaian sengketa yang lain.

B. Bentuk Penyelesaian Bila Terjadi Wanprestasi Dalam Perjanjian Kemitraan antara PT. Grab dengan ritel makanan

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan wanprestasi baik yang dilakukan pihak ritel makanan maupun pihak PT. Grab yaitu antara lain :

- a. Wanprestasi yang dilakukan oleh pihak perusahaan PT. Grab dan upaya penyelesaiannya yaitu :

- 1) Sistem aplikasi yang tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pihak ritel makanan.
- 2) Penonaktifan secara sepihak

Untuk itu pihak ritel makanan bisa mencegah penonaktifan toko dengan cara :

- a) Ubah status ketersediaan menu.

Beritahu pelanggan jika menu sedang tidak tersedia dengan memperbarui status ketersediaannya.

- b) Ubah jam operasional toko.

Jika menu belum tersedia, maka anda bisa mengganti jam operasional di GrabFood untuk sementara.

- c) Isi dan lengkapi menu.

Pelanggan pasti menantikan menu yang disajikan toko anda. Tambah atau lengkapi keterangan deskripsi, harga, dan foto di toko anda agar lebih menarik hati pelanggan.

- b. Wanprestasi yang dilakukan oleh pihak ritel makanan dan upaya penyelesaiannya.

- 1) Orderan gagal karena menu kosong namun statusnya masih tersedia di GrabFood.
- 2) Kualitas makanan dan pelayanan yang tidak sesuai.

3) Keterlambatan atau dengan sengaja tidak membayar sharing revenue atau bagi hasil.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pemilik ritel makanan dan hasil penelitian bahwa di dalam pelaksanaan perjanjian kemitraan antara ritel makanan dengan PT. Grab berlangsung tidak pernah terjadi sengketa (perselisihan) yang serius antara kedua belah pihak, hanya saja sering terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh para pihak, dan untuk penyelesaiannya dengan cara musyawarah untuk mencapai mufakat atau setiap perselisihan yang muncul dari pelaksanaan atau perjanjian ini yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah akan pada akhirnya diselesaikan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang diatur oleh Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) yang dipimpin oleh 3 arbitrator yang dipilih sesuai dengan peraturan kecuali para pihak setuju pada penunjukan arbitrator tunggal.

Dari hasil penelitian bahwa bentuk penyelesaian bila terjadi wanprestasi dalam perjanjian kemitraan antara pihak ritel makanan dengan PT. Grab, apabila para pihak melakukan suatu wanprestasi maka dilakukan dengan negosiasi yaitu pendekatan dengan mengarahkan permasalahan yang sama-sama menguntungkan atau musyawarah untuk mencapai mufakat.

III. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sehubungan dengan permasalahan yang telah disampaikan, yaitu :

1. Prosedur pelaksanaan perjanjian kemitraan antara PT. Grab dengan ritel makanan, harus melewati beberapa tahap diantaranya : Tahap pertama yaitu Tahap Pra kontrak, Pihak ritel makanan datang ke PT. Grab atau bisa melalui media resmi perusahaan untuk mengisi formulir Surat Permohonan kerjasama dan melengkapi persyaratan yang kemudian formulir dan persyaratannya diserahkan ke PT. Grab melalui media resmi perusahaan. Tahap kedua yaitu Tahap Kontrak, dengan dilaksanakannya perjanjian kemitraan antara PT. Grab dengan ritel makanan akan menimbulkan suatu hubungan hukum diantara kedua belah pihak yaitu hak dan kewajiban bagi para pihak. Tahap ketiga yaitu tahap pasca kontrak yang terkait dengan pelaksanaan kontrak, didalam kontrak sudah diatur bahwa pihak ritel makanan wajib menjaga makanan atau minumannya dengan kualitas terbaik wajib membayar bagi hasil tepat waktu. Namun seringkali didalam pelaksanaannya pihak ritel makanan sering mendapat banyak laporan dari pihak ketiga terkait dengan kualitas makanan dan sering dengan sengaja menunda pembayaran.
2. Bentuk penyelesaian bila terjadinya wanprestasi dalam perjanjian kemitraan, yaitu penyelesaiannya menempuh cara musyawarah untuk mencapai mufakat dan negosiasi, dengan kata lain tidak terjadi gugatan pengadilan, adanya penyelesaian seperti ini dikarenakan perselisihan yang terjadi dapat diselesaikan dengan musyawarah untuk mencapai mufakat, seperti diberikannya perpanjangan waktu untuk melakukan pembayaran, diberikannya melakukan pengajuan banding terkait dengan penonaktifan sementara atau

permanen, diberikannya hak untuk mengajukan keluhan atau keberatan terkait dengan sistem aplikasi yang sering gangguan atau lelet.

Saran

1. Diharapkan kepada pihak PT. Grab agar lebih memperhatikan sistem aplikasi dan menentukan kualitas hp yang bisa digunakan pihak ritel agar tidak terjadi kendala atau gangguan dalam sistem. 2. Diharapkan bagi pihak ritel makanan untuk selalu mengupdate data makanan dan ketersediaan makanan dan diharapkan untuk selalu ingat dalam membayar sharing revenue atau bagi hasil yang sudah ditentukan untuk menekan agar tidak terjadinya wanprestasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Amirudin dan Zaenal Asikin. Pengantar metode penelian Hukum, Rajawali Pers, jakarra, 2012.

Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum Edisi Revisi, Kencana, Jakarta, 2016, hlm 177.

Salim H.S, 2006, Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata (Buku I), Raja Grafindo Persada, Jakarta.

_____, 2021, *Hukum Kontrak Elektronik (E-Contract Law)*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 199

Zainudin ali. Metode penelitian hukum,Sinar grafika, 2011

Peraturan Perundang-Undangan

Tim Permata Press, 2010, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Permata Press, Malang.

Website

<http://www.grab.com/id/>. Pada hari Selasa, tanggal 13 Oktober 2020, pukul 10.11 WITA.

<http://www.hukumonline.com/> Pada hari senin, tanggal 13 September 2021, pukul 20:15 WITA.