



## Pelaksanaan Perjanjian Kerjasama Antara Pt Aplikasi Karya Anak Bangsa Indonesia (Gofood) Dengan Mitra Usaha Penjual Di Bukit Raya

Selvi Wulandari<sup>1</sup>, Firdaus<sup>2</sup>, Meriza Elpha Darnia<sup>3</sup>

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Riau, Indonesia

### Abstrak

Received: 17 Agustus 2023  
Revised : 29 Agustus 2023  
Accepted: 01 September 2023

*Agreement, is a legal relationship (rechtbetrekking) concerning the law of wealth between two or more persons (persons) or more, which gives rights to one party and obligations to the other party regarding an achievement. The agreement between PT. Application Karya Anak Bangsa which is an electronic application that distributes services and community needs, one of which is a system of buying food from home or often known as Gofood with restaurants that work together as merchants or called business partners, which is very practical in practice. obstacles often occur, such as the existence of a bill dispute where the restaurant does not get its rights as a partner of PT. Application Karya Anak Bangsa.*

*The problems discussed are about how to implement the partnership agreement between PT. AKAB and sales partners in the field and based on the Civil Code and other laws and regulations.*

*The study was conducted in the Bukit Raya area, while the sample population was restaurants and UMKM s in collaboration with PT. AKAB and all parties related to the problems studied in this study. The data collection methods used in this study were observation, interviews, and studies*

**Keywords:** Agreement, Partnership, Gojek, Merchant

(\*) Corresponding Author: [selvi190298@gmail.com](mailto:selvi190298@gmail.com)

**How to Cite:** Wulandari S, Firdaus, & Darnia M E. (2023). Pelaksanaan Perjanjian Kerjasama Antara Pt Aplikasi Karya Anak Bangsa Indonesia (Gofood) Dengan Mitra Usaha Penjual Di Bukit Raya. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8313912>

## PENDAHULUAN

Dengan perkembangan zaman, masyarakat harus secara dinamis ikut serta dalam segala perubahan. Salah satu penyebab adanya perubahan adalah globalisasi. Salah satu yang berdampak pada masyarakat luas adalah e-commerce atau e-commerce. Salah satu *e-commerce* di Indonesia yang sangat membantu perkembangan pembangunan ekonomi adalah PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (AKAB) yang didirikan pada tahun 2010. Atau yang kita kenal dengan GoJek. . Kemudahan yang diberikan Gojek kepada masyarakat salah satunya adalah layanan Gofood, fitur layanan Gofood memudahkan pengguna untuk melakukan pencarian restoran atau makanan yang diinginkan.

Gojek mulai beroperasi di Riau khususnya daerah ibukota Pekanbaru sejak tahun 2017, hingga saat ini gojek mitra penjual yang ada di Pekanbaru mencapai 4000 mitra penjual.<sup>1</sup> Gojek menggunakan sistem pembayaran bernama GoPay. Dalam melaksanakan bisnis Gofood ini PT. AKAB menjalin kerjasama dengan mitra penjual. Melalui kerjasama ini terciptalah perjanjian antara PT. AKAB

<sup>1</sup> <https://pekanbaru.tribunnews.com/2019/01/26/go-food-gojek-dukung-umkm-diauterungkap-dalam-go-f00d-festival?page=2> diakses tanggal 21 Maret 2021

dengan mitra penjual dalam hal penyediaan layanan dan melakukan pemasaran. Menurut pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Saat perjanjian yang dibuat dengan sah yaitu memenuhi persyaratan dalam pasal 1230 KUH Perdatadata yaitu ; sepakat, kecakapan, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal, maka telah menimbulkan Hak dan Kewajiban diantara para pihak. Salah satunya adalah perjanjian kerjasama antara PT. AKAB dengan mitra penjual wilayah Bukit Raya Pekanbaru Riau.

Dalam pelaksanaannya dalam pasal satu perjanjian antara Gojek dengan mitra penjual makanan disebutkan bahwa “mitra usaha mengetahui, memahami dan menyetujui penggunaan dan pemanfaatan layanan Gofood dan ketentuan Gofood sebagaimana disampaikan AKAB”.<sup>2</sup>

Berdasarkan hak dan kewajiban para pihak, hal yang terjadi di lapangan dilapangan yaitu mitra penjual tidak mendapatkan haknya sementara mereka telah melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya, wawancara penulis dengan Neneng sebagai pemilik Warung Ikan Asin Mas O, saat konsumen melakukan transaksi melalui Gopay nantinya biaya transaksi akan dikirim kepada rekening mitra penjual dalam waktu tiga hari, namun dalam pelaksanaannya, Neneng dan suaminya tidak kunjung menerima pembayaran atas penjualan melalui Gofood disebabkan sempat tutup selama satu bulan saat awal pandemi, saat memutuskan untuk membuka Warung Ikan Asin lagi ibu Neneng tidak menerima hasil penjualan melalui pembayaran Gopay pada pembelian Gofood, bahkan setelah lewat dua bulan melakukan transaksi melalui gofood, tidak hanya itu alat yang berguna sebagai pemindai kode QR pengguna Gopay juga tetap bekerja dan dikenakan biaya sebesar 5,000 per bulannya, oleh karena itu ibu Neneng mengalami kerugian seperti susahnyanya membeli bahan baku kembali Karen kurangnya modal.<sup>3</sup>

Kesepakatan yang dibuat oleh para pihak memiliki kekuatan mengikat layaknya undang-undang sebagaimana mengacu kepada Pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan bahwa; “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Ketika para pihak tersebut telah sepakat untuk mengikatkan dirinya dalam kesepakatan penggunaan layanan Gofood gojek tersebut maka akan berlakulah azas Pact Sunt Servanda yang berarti suatu perjanjian yang telah dibuat wajib dilaksanakan oleh pihak yang membuatnya, sehingga ketika salah satu pihak tidak melakukan kewajibannya maka dapat dikatakan telah terjadi suatu wanprestasi atau tidak dipenuhinya prestasi yang telah disepakati oleh para pihak.<sup>4</sup>

## **METODE**

Penelitian hukum merupakan kegiatan ilmiah berdasarkan metode, sistematika, dan suatu gagasan tertentu dalam mempelajari fenomena hukum

---

<sup>2</sup> Pasal 1 Perjanjian Kerjasama Good

<sup>3</sup> Wawancara terhadap Ibu Neneng pemilik Warung Ikan Asin Mas O. 22 Februari 2021

<sup>4</sup> Koesrin Nawawi, “ Hubungan dan Akibat Hukum Pihak-Pihak dalam Kesepakatan penggunaan layanan fitur gofood gojek ditinjau dari segi perjanjian berdasarkan Kitab Undang Undang Hukum Perdata”, *Jurnal Varia Hukum*, Vol 2, No.39 2018

tertentu.<sup>5</sup> Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian empiris, melalui pendekatan sosiologis, penelitian hukum sosiologis adalah penelitian yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat melalui wawancara, kuesioner, maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian ini dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan menguraikan secara deskriptif dari data yang diperoleh melalui hasil wawancara dan kuesioner. Metode berfikir yang digunakan untuk menarik kesimpulan pada penelitian ini, yaitu metode berfikir deduktif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelaksanaan Kewajiban Pembayaran Nilai Tukar Barang oleh Gojek Kepada Mitra Usaha Penjual Berdasarkan Perjanjian Kemitraan**

Perjanjian atau kontrak merupakan bagian yang melekat dari transaksi bisnis baik dalam skala kecil maupun besar, baik domestik maupun internasional. Fungsi kontrak sangat penting dalam menjamin bahwa seluruh harapan yang dibentuk dari janji-janji para pihak dapat terlaksana dan dipenuhi. Dalam hal terjadi pelanggaran, maka terdapat kompensasi yang harus dibayar dan konsekuensi hukum yang harus ditanggung. Dalam dunia bisnis, waktu dan kepastian merupakan faktor yang penting. Hukum kontrak dalam hal ini memberikan sarana yang memungkinkan para pihak mengakomodasi seluruh kepentingannya. Kontrak merupakan janji yang mengikat dan janji-janji tersebut menimbulkan harapan-harapan yang layak. Hukum kontrak dalam hal ini merupakan instrumen hukum yang berfungsi untuk menjamin pelaksanaan janji dan harapan itu<sup>6</sup>

#### **Pra Perjanjian**

Menurut J.M Van Dune terdapat tiga teori penyusunan dalam perjanjian yaitu tahap penyusunan perjanjian atau pra kontraktual (*Prekontraktuele fase*), kedua, tahap pelaksanaan isi perjanjian kontraktual (*kontraktuele fase*), ketiga, tahap paska kontraktual (*postkontraktuele fase*)

Tahapan dalam perjanjian dimulai dari pra perjanjian atau negosiasi antara debitur dan kreditur, tahapan selanjutnya adalah pelaksanaan hingga pasca perjanjian. Dalam proses negosiasi atau tahap pra perjanjian ini belum ada hubungan hukum perjanjian dan kata sepakat. Melalui negosiasi ini para pihak berupaya untuk menciptakan bentuk-bentuk kesepakatan dan saling mempertemukan sesuatu yang diinginkan. Dalam proses negosiasi ini harus dilaksanakan dengan itikad baik yang bermakna kejujuran dan kehati-hatian para pihak dalam berkontrak. Pihak kreditur dalam hal ini perusahaan Gojek berkewajiban untuk menjelaskan (*duty on disclosed*) dan debitur yaitu mitra penjual berkewajiban untuk meneliti (*duty to search*) terhadap objek kontrak.<sup>7</sup>

Pada pelaksanaan pra kontrak antara Gojek dengan Mitra penjual mereka menggunakan sarana aplikasi bernama Gobiz Dalam aplikasi Gobiz nantinya

---

<sup>5</sup>Zainuddin. (2018). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika, hlm. 18.

<sup>6</sup>Sogar Sinamora, *Prinsip Hukum Kontrak Pengadaan Barang dan Jasa*, Laksbang Pressindo, Jakarta, 2017

<sup>7</sup>Ridwan Khairandy, *Itikad baik dalam Kebebasan Berkontrak*, Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pancasila, Jakarta, 2003.

*merchant* harus mengikuti tahapan-tahapan yang diarahkan, dan menandatangani perjanjian yang sudah ditentukan:

- a. Calon *merchant* mengunduh aplikasi GoBiz di Google Play Store, lalu pilih daftar GoFood atau dapat mengisi formulir pada link [bit.ly/daftargofoodpku](http://bit.ly/daftargofoodpku).
- b. Mengisi secara lengkap profil perusahaan/pemilik, data personal, data pembayaran, dan data outlet.
- c. Setelah mengisi formulir, pendaftar dipersilahkan untuk menunggu konfirmasi dari pihak GoFood melalui *email* selama 2-3 minggu setelah pendaftaran

Selanjutnya surat perjanjian akan dikirimkan melalui e-mail untuk ditandatangani secara digital oleh *merchant*.

Dari penelitian lapangan yang peneliti lakukan, ada beberapa mitra usaha penjual yang tidak membaca kontrak yang telah dikirimkan oleh pihak gojek sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dalam aplikasi gobiz diatas, diantaranya dapur ara yang berlokasi di jalan Al Ikhlas nomor 54 Pekanbaru dan pemilik kampueng mie berlokasi di Tangkerang Labuai Pekanbaru. Semua mitra tersebut tidak membaca isi kontrak yang dikirimkan oleh pihak Gojek.

Selengkapnya, berdasarkan hasil wawancara tentang pra perjanjian antara mitra penjual dengan Gojek di kota Pekanbaru, secara bertahap penulis meninjau mitra usaha yang melaksanakan kewajibannya dalam *duty of search* adalah 16 dari 18 *merchant*.

Pihak Gojek menjelaskan bahwa diberikan waktu bagi mitra penjual untuk melaksanakan kewajibannya yakni meneliti tentang perjanjian sebagai itikad baik dalam pra perjanjian agar kedua belah pihak dapat melaksanakan perjanjian yang ditentukan kedepannya. Perjanjian berlaku setelah mitra penjual membaca dan memberikan persetujuan lalu menambahkan tanda tangan elektronik pada kontrak yang dikirimkan melalui email oleh pihak Gojek Indonesia, sehingga dapat terjadinya timbal balik hubungan kejujuran dalam pra perjanjian dimana pihak dari Gojek Indonesia menyediakan kesepakatan dan pihak mitra penjual menyetujui persyaratan tersebut.

Sebuah alasan tidak atau belum membaca isi perjanjian tidak dapat mengakibatkan batalnya suatu perjanjian. Hal itu yang menyebabkan mengapa ketelitian dalam membaca syarat-syarat perjanjian yang ditawarkan oleh pihak lain menjadi syarat mutlak.<sup>8</sup> Oleh karena itu, setiap *merchant* harus mengklik tanda persetujuan dan untuk menggunakan aplikasi gofood, ada kewajiban dan persyaratan persyaratan yang harus ditaati.

Yang patut diperhatikan dalam hal ini adalah setiap transaksi elektronik yang melibatkan pengirim dan penerima informasi elektronik memiliki akibat hukum masing-masing. Seseorang yang berkemungkinan memberikan jawaban atas penawaran tapi tidak membaca surat penawaran tersebut, itu menjadi tanggungannya sendiri, yang mana menurut hukum dianggap sepantasnya membaca surat-surat penawaran yang diterimanya dalam waktu sesingkat-singkatnya.<sup>9</sup>

### **Pelaksanaan Perjanjian**

---

<sup>8</sup> Sanusi, M. *E-Commerce Hukum dan Solusinya*, PT.Mizan Grafika Sarana, Bandung:, 2001, hlm. 35

<sup>9</sup> Adonara, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan*. Mandar Maju Bandung, 2014, hlm 23

Perjanjian sebagai sarana untuk mengatur pertukaran hak dan kewajiban diharapkan dapat berlangsung dengan baik, fair dan proporsional sesuai kesepakatan para pihak. Perjanjian melahirkan perikatan atau hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Dengan demikian suatu kesepakatan berupa perjanjian pada hakikatnya adalah mengikat, bahkan sesuai dengan Pasal 1338 ayat 1 KUHPerdara, kesepakatan ini memiliki kekuatan mengikat sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.<sup>10</sup>

Tahapan pelaksanaan perjanjian menekankan pada isi dari perjanjian yaitu hak dan kewajiban dari para pihak baik Gojek maupun mitra penjual. Gojek melaksanakan kewajibannya dan bertindak dengan baik, serta tidak membebani mitra penjual dengan biaya yang lebih dari yang diperlukan dan memberikan hak penjual. Sedangkan mitra penjual melaksanakan kewajibannya dengan baik dan sesuai dengan kontrak yang telah disetujui. Perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik dan tidak hanya mengikat terhadap apa yang tegas dinyatakan dalam perjanjian, tetapi harus juga segala sesuatu yang menuntut isi kontrak diharuskan oleh, keseimbangan, kepatutan dan keadilan.

Berdasarkan wawancara dari 18 mitra penjual yang diwawancarai 12 mitra penjual sudah mendapatkan kembali uang transaksinya setelah 2 minggu melakukan komplain melalui email, 4 mitra penjual sama sekali belum mendapatkan ganti rugi, sementara 2 lagi tidak mengajukan keluhan karena menurut mereka hasil penjualannya tidak terlalu banyak dan tidak mau repot.

Berdasarkan hasil observasi penulis pada responden mitra usaha penjual mengenai pelaksanaan kewajiban pembayaran nilai tukar barang antara mitra usaha penjual dengan Gojek berdasarkan perjanjian dapat dikatakan bahwa hak dan kewajiban antara kedua belah pihak sudah terpenuhi pada beberapa mitra usaha penjual di kecamatan Bukit Raya Pekanbaru, dapat dikatakan bahwa kontrak dan pelaksanaannya telah memenuhi standar, meski beberapa hal perlu diperbaiki lagi oleh kedua belah pihak dalam pelaksanaannya.

### **Pasca Perjanjian**

Setelah dilaksanakannya pelaporan oleh pihak mitra usaha dan tanggapan dari pihak Gojek mengenai pelaksanaan perjanjian maka mitra usaha berhak untuk terus melanjutkan sebagai mitra usaha ataupun berhenti menggunakan jasa Gofood. dari 18 (delapan) belas mitra usaha Gojek 7 diantaranya memilih untuk menutup usaha mereka yang ada di dalam aplikasi.

Terdapat 7 (tujuh) mitra usaha yang memilih menutup usahanya di aplikasi Gojek dan memilih untuk melakukan transaksi secara offline saja, hal ini disebabkan kerugian yang dialami dan juga kekecewaan terhadap pelaksanaan pembayaran kewajiban oleh pihak Gojek terhadap mitra usaha penjual apapun alasannya. Hal ini mengakibatkan ruginya pendapatan mitra dan menyebabkan mitra usaha kesulitan untuk beroperasi saat pandemi.

Berdasarkan teori tentang penyusunan teori penyusunan kontrak dapat dilihat bahwa pihak pihak yang tidak mengikuti alur penyusunan mengalami kerugian yang lebih besar seperti Daapur Ara dan Kampong Mie yang tidak melaksanakan kewajiban mereka sebagai mitra yakni tidak meneliti atau tidak

---

<sup>10</sup> Huala Adolf, *Dasar-dasar Hukum Kontrak Internasional*, Bandung: Refika Aditama, 2006, hal. 15.

membaca perjanjian (*duty to search*) sehingga tidak memberikan laporan saat mengalami kerugian hal ini tertuang dalam pasal 10 ayat 4 kontrak perjanjian kerjasama gofood yang berbunyi : *merchant* wajib melakukan pemberitahuan terhadap selambat-lambatnya 14 hari semenjak tidak dibayarkannya jasa sesuai dengan hak dan kewajiban yang telah ditentukan. Sementara itu pihak yang mengajukan laporan dan mendapatkan ganti rugi sesuai dengan yang terjadi dapat mengklaim haknya dan bebas memutuskan apakah tetap melanjutkan kontrak atau tidak.

Tanggung jawab dalam pelaksanaan perjanjian Kerjasama Antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa Indonesia (GOJEK) terhadap mitra usaha penjual di kecamatan Bukit Raya Pekanbaru.

Tidak dibayarnya hasil penjualan yang dialami oleh mitra usaha dimana penjualan sudah berjalan selama sebulan. Setelah mengalami kejadian tersebut mitra yang mengajukan laporan berupaya menghubungi pihak Gojek untuk meminta kejelasan informasi terkait tidak dibayarnya hasil penjualan melalui *merchantnya*. Gojek Indonesia hanya memberikan jawaban kepada mitra penjual untuk menunggu selama 1 x 24 jam, Namun hingga waktu menunggu sudah lewat pihak Gojek tidak ada kelanjutan maupun iktikad baik untuk menyelesaikan masalah tersebut. Sehingga saldo rekening milik mitra penjual tidak dibayarkan juga dan mereka merasa dirugikan akibat peristiwa tersebut karena tidak dapat membeli bahan untuk membuat makanan yang hendak dijual. Tanggungjawab merupakan suatu perbuatan yang siap untuk menanggung segala sesuatu yang berkaitan dengan perbuatan yang dilakukannya, Tanggung jawab tidak lepas dari suatu hak dan kewajiban. Secara umum dasar penuntutan tanggung jawab atas kerugian dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

- a. Adanya ingkar janji atau wanprestasi dimana salah satu pihak telah melanggar kontraktual (perjanjian) yang dibuat oleh kedua belah pihak yang berisi hak dan kewajiban keduanya. Sehingga salah satu pihak dapat mengajukan gugatan yang didasarkan adanya hubungan kontraktual yang dilanggar tersebut.
- b. Adanya perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*), di mana dalam gugatan perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului adanya hubungan kontraktual di antara para pihak, namun karena adanya perbuatan yang merugikan pihak lain serta dapat dibuktikan kausal antara perbuatan dan kerugian yang ditimbulkan sebagai akibat kesalahannya.<sup>11</sup>

Berdasarkan 2 (dua) hal tersebut sehingga dapat dijadikan hak dasar *merchant* untuk mengajukan tuntutan ganti rugi akibat tindakan pelaku usaha yaitu adanya peristiwa wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Hubungan hukum antara PT. Gojek Indonesia sebagai pelaku usaha dengan *merchant* sebagai mitra Gojek. Dari hubungan hukum tersebut, akan melahirkan suatu tanggung jawab hukum. Hubungan hukum kedua belah pihak timbul karena adanya suatu

---

<sup>11</sup> Rahman, Arif. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang". *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 1, Juni (2018); hlm. 28.

kesepakatan yang mengikat para pihak yang dituangkan dalam suatu perjanjian.<sup>12</sup> Hubungan hukum antara PT. Gojek Indonesia dengan *merchant* telah diatur melalui perjanjian elektronik (e-contract) tentang Ketentuan Penggunaan Aplikasi Gojek.

Dilihat dari klausul-klausul perjanjian elektronik tersebut dapat dikategorikan sebagai perjanjian baku karena hanya dibuat oleh salah satu pihak, yaitu Gojek Indonesia. Perjanjian elektronik tersebut juga memuat klausul eksonerasi yang artinya memuat klausul berupa pembebasan tanggung jawab dari pihak Gojek Indonesia dan penyedia layanan pihak ketiga atas kerugian yang dialami *merchant*. Berkaitan dengan isi perjanjian tersebut cenderung lebih memberatkan pihak *merchant* sehingga tidak memberikan kebebasan berkontrak bagi *merchant*, dimana *merchant* hanya diberikan pilihan untuk “take or leave it” yang artinya *merchant* boleh menerima atau menolak perjanjian tersebut.

Rosa Agustina dalam Vanda Widyawati Putri Augusti dan Sunarjo menyatakan perjanjian elektronik merupakan perjanjian yang seluruhnya atau sebagian lahir melalui fasilitas diatas jaringan komputer yang saling terhubung. Perjanjian tersebut termuat dalam bentuk dokumen elektronik ataupun media elektronik lainnya seperti website, e-mail dan teknologi – teknologi lainnya.<sup>13</sup> Pasal 1 angka 17 Undang – undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan kontrak elektronik merupakan perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Berpedoman pada pasal 1320 KUHPerdara suatu perjanjian harus memenuhi syarat – syarat sah perjanjian yaitu :

1. Kesepakatan kedua belah pihak,
2. Kecakapan,
3. Suatu hal tertentu,
4. Suatu sebab yang halal.

Syarat pertama dan kedua merupakan syarat subjektif, dimana pelanggaran pada syarat subjektif maka perjanjian tersebut dapat dimintakan untuk dibatalkan sedangkan syarat ketiga dan keempat merupakan syarat objektif, apabila syarat objektif tidak dipenuhi maka secara otomatis perjanjian tersebut batal demi hukum.

Perjanjian elektronik antara pelaku usaha yaitu pihak Gojek dengan *merchant* pengguna aplikasi menyebutkan bahwasanya apabila terdapat keluhan dan kendala pada saat menggunakan aplikasi Gojek *merchant* dapat menghubungi call center Gojek melalui surat elektronik kepada customerservice@GOJEK.com atau melalui telepon (021) 5025 - 111050. Namun pada kenyataannya ketika terlambat dibayarkannya biaya transaksi *merchant* yang mengalami kerugian akibat tidak dibayarkannya pendapatan *merchant*. Mitra pedagang berupaya menghubungi pihak Gojek untuk meminta kejelasan informasi, Tetapi jawaban dari Gojek Ibu Neneng disuruh untuk menunggu selama 1 x 24 jam. Namun hingga waktu menunggu sudah lewat pihak Gojek tidak ada kelanjutan maupun iktikad baik untuk menyelesaikan masalah tersebut dan baru mengganti kerugian lewat dari dua minggu semenjak dilaporkan.

---

<sup>12</sup> Putri, Vanda Widyawati dan Sunarjo. “Tanggung Jawab PT Gojek Indonesia Terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Gojek Melalui Fitur Go-Food”. *Jurnal Cakrawala Hukum*, Volume .9 Nomor. 1, Juni; hlm. 90.

<sup>13</sup> Ibid., hm 92

PT. Gojek Indonesia dalam menjalankan layanan aplikasi Gojek bekerjasama dengan PT. Dompot Anak Bangsa (DAB) sebagai penyedia layanan ketiga dalam hal sistem pembayaran Go-Pay. Selain itu PT. Gojek Indonesia juga bekerjasama dengan mitra dan perusahaan- perusahaan lainnya. Namun hubungan kerjasama antara PT. Gojek Indonesia dengan PT. Dompot Anak Bangsa, mitra maupun perusahaan lainnya dalam hal ini tidak diketahui oleh *merchant*. *Merchant* hanya mengetahui bahwasanya transaksi pemesanan dan layanan yang digunakan hanya berhubungan dengan PT. Gojek Indonesia sebagai pengelola dari aplikasi Gojek. Sehingga pengaduan dan keluhan *merchant* disampaikan melalui PT. Gojek Indonesia. Dengan demikian, kerugian yang dialami oleh *merchant* bukanlah kesalahannya sendiri tetapi merupakan perbuatan wanprestasi dari PT. Gojek Indonesia. PT. Gojek Indonesia selaku pengelola kerjasama baik *merchant*, mitra serta penyedia layanan pihak ketiga merupakan kesatuan yang terhubung dalam sistem aplikasi Gojek yang harus bertanggung jawab atas peristiwa tersebut.

Tanggung jawab hukum PT. Gojek Indonesia berdasarkan pasal 15 Undang – undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa :

- 1) Setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.
- 2) Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.
- 3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.

Berdasarkan ketentuan tersebut tanggung jawab PT. Gojek Indonesia selaku pelaku usaha yang menyelenggara sistem elektronik pembayaran dalam bentuk GoPay mempunyai kewajiban dalam memberikan sistem layanan elektronik yang andal, selain itu PT. Gojek Indonesia juga mempunyai kewajiban untuk bertanggungjawab apabila terdapat kesalahan maupun kelalaian dari PT. Gojek Indonesia akibat dari beroperasinya sistem elektronik tersebut kecuali jika kesalahan tersebut disebabkan karena kesalahan, keadaan memaksa maupun kelalaian dari pengguna itu sendiri.

Bentuk tanggungjawab PT. Gojek Indonesia sebagai penyedia aplikasi dikategorikan dalam bentuk tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*Liability Based on Fault*). Adapun kesalahan dari PT. Gojek Indonesia yaitu akibat perbuatannya telah menimbulkan kerugian pada *merchant* dan tidak memenuhi kewajiban terkait dengan pengembalian ganti kerugian serta waktu penyelesaian yang telah diperjanjikan menurut perjanjian elektronik dalam ketentuan pengguna aplikasi Gojek.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perjanjian kerjasama antara PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa berisikan tentang hak dan kewajiban para pihak, dalam hal ini isi perjanjian murni mendukung unsur perdata khususnya hubungak hukum antara dua belah pihak berdasarkan



perjanjian kemitraan yang didasarkan pada perjanjian bebas berkontrak. Perjanjian antara PT. AKAB dengan mitra telah memenuhi syarat berdasarkan Kitab Undang Undang Hukum Perdata pasal 1320. Yakni dimana kedua belah pihak telah menyetujui perjanjian semua isi perjanjian kerjasama dalam aplikasi gojek, juga telah menyetujui apabila ada penambahan ataupun perubahan terhadap syarat dan ketentuan yang berlaku.

Dalam pelaksanaannya terdapat hambatan dimana pihak yang memegang kekuasaan lebih melanggar perjanjian yakni tidak sampainya uang *merchant* ke tangan penjual.

Dalam kontrak yang ditawarkan oleh pihak PT. AKAB sebagai pihak yang lebih mengetahui tentang hukum seharusnya menjelaskan secara rinci kepada mitra bahwa PT. AKAB wajib mengganti kerugian terhadap mitra meskipun telah melewati waktu yang telah ditentukan karena hal tersebut merupakan kewajiban dari pihak PT. AKAB selakupembuat perjanjian.

## REFERENSI

- Adolf , Huala, *Dasar-dasar Hukum Kontrak Internasional*, Bandung: Refika Aditama, 2006.
- Adonara, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan*. Mandar Maju Bandung, 2014.
- Koesrin Nawawi, (2018). Hubungan dan Akibat Hukum Pihak-Pihak dalam Kesepakatan penggunaan layanan fitur gofood gojek ditinjau dari segi perjanjian berdasarkan Kitab Undang Undang Hukum Perdata, *Jurnal Varia Hukum*, Vol 2, No.39, hlm. 7
- Putri, Vanda Widyawati dan Sunarjo. “Tanggung Jawab PT Gojek Indonesia Terhadap Kerugian yang Diderita Pengemudi Gojek Melalui Fitur Go-Food”. *Jurnal Cakrawala Hukum*, Volume .9 Nomor. 1, Juni
- Rahman, Arif. “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang*”. *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 1, Juni (2018)
- Ridwan Khairandy , *Itikad baik dalam Kebebasan Berkontrak*, Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pancasila, Jakarta, 2003.
- Sanusi, M. *E-Commerce Hukum dan Solusinya*, PT.Mizan Grafika Sarana, Bandung:, 2001.
- Sinamora, Sogar. *Prinsip Hukum Kontrak Pengadaan Barang dan Jasa*, Laksbang Pressindo, , Jakarta, 2017.
- Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2018