

## UPAYA PENYELESAIAN WANPRESTASI TRANSAKSI ECOMMERCE DENGAN METODE PEMBAYARAN TUNAI PADA APLIKASI GRAB KOTA PALEMBANG

**Samrotul Janah, Khalisah Hayatuddin, Holijah**  
Universitas Muhammadiyah Palembang, Indonesia  
Email: samrotuljanah31@gmail.com, khalisahfhump@gmail.com,  
holijah\_uin@radenfatah.ac.id

### ABSTRAK

Fenomena yang terjadi saat ini adalah dalam pemesanan makanan secara online melalui jasa grabfood ini, ada resiko yang ditanggung oleh pembeli maupun driver grab itu sendiri. Metodologi penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Hasil penelitian ini yaitu 1) Penyelesaian terhadap Wanprestasi dalam Transaksi e-commerce GrabFood dengan metode pembayaran tunai pada aplikasi grab di Kota Palembang yaitu Apabila upaya non litigasi proses negosiasi yang dilakukan driver terhadap konsumen tidak tercapai, driver mengajukan reimbursement / ganti rugi terhadap perusahaan grab. Pengajuan reimbursement juga memerlukan waktu untuk validasi data tersebut, pihak konsumen yang membatalkan pesanan atau orderan maka dalam kasus ini perusahaan grab memberikan layanan call canter atau pusat bantuan dan layanan reimburse terhadap pengaduan yang dilakukan oleh mitra restoran, driver dan konsumen. 2) Upaya hukum yang dapat ditempuh driver grab, apabila konsumen menolak membayar dan menerima pesanan ketika makanan sudah tiba dalam transaksi e-commerce GrabFood dengan metode pembayaran tunai pada aplikasi grab di Kota Palembang, Belum ada upaya hukum yang dapat dilakukan oleh driver dan belum pernah ada kasus yang sampai ranah pengadilan, akan tetapi lebih cenderung dilakukan dengan upaya non litigasi yaitu dengan negosiasi yang cenderung untuk bermusyawarah untuk menemukan solusi titik terang antara kedua belah pihak.

**Kata Kunci:** Upaya Penyelesaian; Wanprestasi; Transaksi *Ecommerce Grab Food*.

### ABSTRACT

*The phenomenon that is happening right now is that in ordering food online through this grabfood service, there is a risk that is borne by the buyer and the grab drivers themselves. The research methodology used is empirical juridical. The results of this study are 1) Settlement of Default in GrabFood e-commerce transactions with the cash payment method on the grab application in Palembang City, namely If the non-litigation efforts of the negotiation process carried out by drivers against consumers are not achieved, drivers submit reimbursement / compensation to grab companies. Submission of reimbursement also requires time to validate the data, the consumer cancels the order or order, in this case the grab company provides a call canter service or help center and reimbursement service for complaints made by restaurant partners, drivers and consumers. 2) Legal remedies that grab drivers can take, if the consumer refuses to pay and accept orders when the food has arrived in a GrabFood e-commerce transaction with the cash payment method on the grab application in Palembang City, there are no legal remedies that can be taken by drivers and have never been there are cases that reach the realm of court, but they are more likely to be carried out with non-litigation efforts,*

*namely by negotiation which tends to be deliberative to find a bright spot solution between the two parties.*

**Keywords: Settlement Efforts; Default; Grabfood E-Commerce Transactions.**

## **Pendahuluan**

Pemanfaatan sebuah teknologi mampu memberikan kemudahan yang tidak sedikit kepada masyarakat guna menjalankan sebuah pekerjaan kesehariannya. Untuk mengimbangi pesatnya perkembangan teknologi informasi, pemerintah mengundang UU No 11/2008 mengenai sistem informasi serta proses transaksi yang bersifat elektronik dan UU No 19/2016 tentang perubahan terhadap UU nomor 11/2008 dalam aturan pemerintah RI No 82/2012 mengenai terselenggaranya sebuah sistem serta transaksi pada bidang elektronik misalnya pada sebuah dagang yang sedang menjalankan sebuah transaksi online seperti halnya dalam transaksi *e-commerce*, transaksi *e-commerce* merupakan hubungan hukum yang dilakukan oleh para pihak yang meliputi perusahaan, konsumen dan masyarakat pengguna jejaring internet dalam segala aktifitas perdagangan maupun aktifitas lainnya dengan menggunakan media elektronik secara online melalui jaringan internet. (Chairi, 2015).

Perjanjian dalam pasal 1313 KUHPerdara diartikan “perbuatan” yang mana seorang atau lebih secara khusus “mengikat” dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya (muhtarom, 2015). *Grabfood* adalah layanan yang menawarkan pilihan pengiriman makanan sehingga pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan makanan dan persediaan yang mereka butuhkan tanpa harus pergi ke restoran atau berbelanja. Konsumen dapat memesan makanan yang

dibutuhkannya menggunakan aplikasi yang dapat diunduh dari *Play Store*, dilanjutkan dengan versi aplikasi *grabfood* yang memudahkan konsumen untuk membeli makanan yang dibutuhkannya. Akibatnya, ada peningkatan jumlah pengguna aplikasi tersebut yang juga dapat memperoleh manfaat tambahan. (wulandari, 2017). Grab akan mencari orang-orang yang berada di dekat lokasi layanan karena memiliki sistem yang memungkinkannya berkomunikasi dengan tiga kelompok berbeda: orang yang menggunakan restoran atau menjual makanan, pengemudi, dan pembeli atau konsumen. Fenomena yang terjadi saat ini adalah ketika makanan dipesan secara *online* melalui merchant seperti di bawah ini, terdapat resiko yang harus diperhatikan baik oleh pembeli maupun *driver grab*. Misalnya, jika pembeli memesan makanan dan kemudian menemukan bahwa itu tidak seperti yang mereka harapkan, *driver* berisiko kehilangan uang atau, jika makanan tidak sesuai dengan yang mereka butuhkan, seperti yang ditunjukkan oleh fitur di bawah ini, aplikasi ambil otomatis dapat menyebabkan satu pihak khususnya pengemudi *driver grab* menderita kerugian finansial karena pesanan inilah yang menyebabkan terjadinya wanprestasi.

Dalam penelitian ini mengenai pengertian wanprestasi dalam transaksi *ecommerce grabfood* dengan metode pembayaran tunai pada aplikasi grab, Ahmadi miru dalam bukunya mendefinisikan wanprestasi yaitu: 1. Prestasi tidak dipenuhi sama sekali. 2. Prestasi tidak dilakukan secara sempurna.

3. Prestasi sudah terlambat untuk dilakukan. 4. Melakukan prestasi yang dalam perjanjian dilarang (miru, 2017). Tidak memenuhi prestasi yang dilakukan oleh konsumen diatur didalam pasal 1238 KUHPerdara yang mana perbuatan tersebut disebut sebagai wanprestasi. Dimana tujuan dari penyelesaian terhadap wanprestasi dan upaya yang dapat ditempuh *driver grab* yaitu untuk memberikan kepastian hukum terhadap *driver grab* tersebut. Salah satu contoh di kota Palembang ini penulis berusaha mencari informasi di lapangan, apakah banyak konsumen yang melakukan wanprestasi dalam orderan *grabfood*. Namun mengenai kasus wanprestasi ini umumnya diselesaikan melalui jalur non litigasi.

Berangkat dari peneitian sebelumnya terkait perlindungan hukum terhadap *driver grab* atas tindakan konsumen yang membatalkan orderan *grabfood*, penulis tertarik lebih dalam untuk mengkaji tentang upaya penyelesaian terhadap wanprestasi dalam transaksi *ecommerce grabfood* dengan metode pembayaran tunai. Jika kita lihat tidak sedikit para konsumen yang sengaja/tidak sengaja melakukan perbuatan membatalkan orderan *grabfood*. Lantas bagaimanakah jika para konsumen melakukan perbuatan membatalkan orderan *grabfood*. Dari gambaran diatas, lalu dapatkah dikatakan bahwa jalur non litigasi ganti kerugian merupakan upaya yang tepat?

Terkait penelitian ini, bahwa dalam penelitian sebelumnya yang ditulis oleh Fandhika Nabila, Syardin dan Yoviza dalam karya ilmiahnya yang berjudul “perlindungan hukum terhadap *driver grab* atas tindakan konsumen yang membatalkan orderan *grabfood* (studi kantor grab padang)“. Penulis sebelumnya

membahas mengenai bagaimana perlindungan hukum dan ganti kerugian oleh kantor *grab* padang terhadap *driver grab* atas tindakan konsumen yang membatalkan orderan *grabfood*. Pada penelitian sebelumnya penulis hanya fokus pada perlindungan hukum kantor *grab* nya saja. Setelah itu, Giri Jonathan melakukan penelitian dalam skripsinya berjudul “perlindungan hukum atas kerugian akibat order fiktif layanan *grabfood* pada aplikasi *grab* dihubungkan dengan buku III KUHPerdara”. Penelitian ini berfokus pada bagaimana perindungan hukum, akibat hukum, serta penyelesaian akibat order fiktif pada aplikasi *grab* dihubungkan dengan buku III KUHPerdara. Berbeda dengan penelitian ini yang lebih membahas bagaimana penyelesaian terhadap wanprestasi dalam transaksi *ecommerce grabfood* dan apakah upaya hukum yang dapat ditempuh *driver grab*, apabila konsumen menolak membayar dan menerima pesanan ketika makanan sudah tiba dalam transaksi *ecommerce grabfood* dengan metode pembayaran tunai pada aplikasi *grab* di kota Palembang.

### **Metode Penelitian**

Metode pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, penelitian empiris akan menggunakan data lapangan (*field research*) yang bersifat empiris (data tetap dan objektif) (munir fuady, 2018). Metode pendekatan yuridis empiris adalah cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu kemudian dilanjutkan dengan meneliti data-data primer yang ada di lapangan. (Geistiar Yoga Pratama, Suradi, Aminah, 2016).

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang didapat dari pemahaman yang lebih dalam dari fenomena-fenomena yang terjadi dalam masyarakat secara nyata. Penulis mengamati, menganalisis dan menggambarkan secara objektif. Dalam penelitian hukum ini yang menjadi fokus pembahasannya. Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan menggunakan analisis data kualitatif baik dari data yang diperoleh baik primer maupun sekunder.

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan yaitu data primer yang dilakukan dengan observasi serta wawancara. Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu menganalisis terhadap wanprestasi didalam transaksi *grabfood* dan data sekunder terdiri dari buku ke III KUHPperdata, UU No.19 tahun 2016 tentang perubahan atas UU No.11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. PP No.82 tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Dalam teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan menganalisis data dan informasi yang telah dikumpulkan dari hasil penelitian dan menggunakan penelitian kepustakaan dengan pengumpulan data sekunder baik peraturan perundang-undangan maupun peraturan terkait dengan materi penelitian.

### **Hasil dan Pembahasan Penyelesaian Terhadap Wanprestasi Dalam Transaksi Ecommerce GrabFood Dengan Metode Pembayaran Tunai Pada Aplikasi Grab Di Kota Palembang.**

Perjanjian merupakan suatu perbuatan seorang atau lebih yang mengikatkan dirinya terhadap seorang atau lebih lainnya. digunakan sesuai dengan isi dari KUHPperdata. Purwahid patrik dalam bukunya, Rutten mendefinisikan perjanjian merupakan perjanjian didasarkan kepada kesesuaian kehendak antara dua orang atau lebih lainnya. “seseorang yang ditunjukkan terhadap timbulnya akibat hukum dari kepentingan salah satu pihak atau beban pihak lain atau demi kepentingan masing-masing pihak secara timbal balik”.(Purwahid Patrik , 2016).

Layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *grab* begitu membantu seluruh lapisan masyarakat. Dimulai dengan *grab bike*, kemudian *grab car*, kemudian *grab express* dan *grab food* dan ditambah dengan fitur-fitur lainnya.

Dalam sistem layanan pemesanan pada *grab* yang dilakukan oleh konsumen kepada *driver online* didalamnya terdapat perjanjian yang harus para pihak penuhi dan laksanakan. Akibat hukum dari perjanjian tersebut adalah hak dan kewajiban.

Perjanjian tersebut harus sesuai dengan syarat-syarat sah nya perjanjian yang sudah jelas disebutkan dalam KUHPperdata, yang berbunyi “empat syarat sah yang diperlukan dalam perjanjian”.(Komang Mila Triana Dkk, 2022)

Dikenal lima asa penting dalam hukum perjanjian yaitu:

- 1) Asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*). Ungkapan "Perjanjian dibuat secara sah seluruhnya menjadi dan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya”, dapat dianalisis dari Pasal 1338, Ayat (1) KUHPperdata. Setiap orang pada dasarnya dapat menentukan apa-apa saja isi perjanjian yang di perbolehkan dan

apa apa saja yang dilarang oleh undang-undang yaitu melanggar ketertiban umum dan kesusilaan. Dalam hukum perjanjian di Indonesia ruang lingkup asas kebebasan berkontrak adalah kebebasan untuk memilih atau mengajak siapa saja yang ada dalam perjanjian, kebebasan untuk menentukan isi perjanjian, dan kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian.

- 2) Asas konsensualisme (*consensualisme*). Sebagaimana dinyatakan dalam prinsip-prinsip inti konsensus, ini berarti bahwa keputusan harus diambil dengan sangat hati-hati dan segala konsekuensi yang dihasilkan dari keputusan tersebut (serta setiap perikatan yang timbul sebagai akibatnya) harus dilakukan pada hari atau waktu yang ditentukan. cukup untuk mufakat. Untuk persetujuan yang lazim terjadi. Penegasan konsensus dapat ditemukan dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerduta. Pada pasal tersebut ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah adanya kata kesepakatan antara kedua belah pihak.
- 3) Asas *pacta sunt servanda*. Baik dalam sistem terbuka yang dianut oleh hukum perjanjian ataupun bagi prinsip kekuatan mengikat, kita dapat merujuk pada Pasal 1374 ayat (1) BW (lama) atau Pasal 1338 ayat (1) KUHPerduta: "Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya." Adagium (ungkapan) *pacta sunt servanda* diakui sebagai aturan bahwa semua persetujuan yang dibuat oleh manusia secara timbal-balik pada hakikatnya bermaksud untuk dipenuhi dan jika perlu dapat dipaksakan, sehingga secara hukum

mengikat. Dengan kata lain, perjanjian yang diperbuat secara sah berlaku seperti berlakunya undang-undang bagi para pihak yang membuatnya (Pasal 1338 ayat (1) dan ayat (2) KUHPerduta. Artinya, para pihak harus mentaati apa yang telah mereka sepakati bersama.

- 4) Asas itikad baik.

Dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerduta, disebutkan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Sebenarnya itikad baik yang disebut dalam bahasa Belanda dengan *good faith*, yang sering juga diterjemahkan dengan kejujuran, dapat dibedakan atas 2 (dua) macam, yaitu: (1) Itikad baik pada waktu akan mengadakan perjanjian; dan (2) Itikad baik pada waktu melaksanakan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang timbul dari perjanjian tersebut. Adapun suatu perjanjian dilaksanakan dengan itikad baik atau tidak, akan tercermin pada perbuatan-perbuatan nyata orang yang melaksanakan perjanjian tersebut. Meskipun itikad baik dalam pelaksanaan perjanjian itu terletak pada hati sanubari manusia yang sifatnya subjektif, tetapi itikad baik itu pun dapat diukur juga secara objektif.

- 5) Asas Kepribadian

"Suatu perjanjian hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya," Asas kepribadian tercantum dalam Pasal 1340 KUHPerduta. Suatu perjanjian tidak dapat membawa rugi kepada pihak-pihak ketiga; tak dapat pihak pihak ketiga mendapat manfaat karenanya, selain dalam hal yang diatur dalam Pasal 1317." Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian

selain untuk dirinya sendiri," Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri."Namun demikian, ketentuan itu terdapat pengecualiannya sebagaimana pengantar dalam Pasal 1317 KUHPerdara: "Dapat pula perjanjian diadakan untuk kepentingan pihak ketiga, bila suatu perjanjian yang dibuat untuk diri sendiri, atau suatu pemberian kepada orang lain, mengandung suatu syarat semacam itu., ini Pasal 1318 KUHPerdara, Sedangkan di dalam Pasal 1318 KUH Perdata, tidak hanya mengatur perjanjian untuk diri sendiri, melainkan juga untuk kepentingan ahli warisnya dan untuk orang-orang yang memperoleh hak dari padanya.

Unsur syarat sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat, yakni pada pasal 1320 KUHPerdara yaitu: (Riduan Syahrani, 2016)

**a. Sepakat**

Sepakat mereka yang mengikatkan diri adalah asas yang esensial dari hukum perjanjian, asas ini disebut juga asas konsensualisme yang menandakan kesepakatan. Penegasan konsensualisme yang terdapat pada pasal 1320 KUHPerdara mencantumkan ungkapan "kemauan" para pihak untuk saling berprestasi, ada kemauan untuk saling mengikatkan diri.

**b. Kecakapan**

Diperlukan untuk menciptakan bahaya apa pun yang tidak terkait langsung dengan keahlian R. Subekti menjelaskan bahwa setiap orang adalah orang yang tidak mampu karena, secara umum, berdasarkan

data yang tersedia, mereka tidak mampu membuat tujuan mereka sendiri dengan tujuan yang jelas; namun, ada beberapa orang yang termasuk dalam kategori ini, seperti anak-anak, orang tuli yang ditempatkan di bawah atap, dan orang dengan penyakit mental.

**c. Suatu hal tertentu**

Objek dalam perjanjian harus jelas, nyata bentuk dan fisiknya serta masih dapat dipergunakan dan dimanfaatkan.

**d. Suatu sebab yang halal**

Perjanjian yang dibuat tidak bertentangan dengan peraturan perundang undangannya itu yang sifatnya memaksa, mengganggu atau bahkan melanggar ketertiban umum dan kesusilaan.

Transaksi yang sudah terjadi antara konsumen dan *driver grab* sudah memenuhi syarat sahnya perjanjian. Namun dalam perjanjian tersebut konsumen melakukan suatu perbuatan wanprestasi, dimana konsumen secara sepihak melakukan pembatalan orderan yang berakibat kerugian materil pada *driver grab* dan *driver grab* sudah melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen. *Driver grab* terlibat dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada mereka yang bertanggung jawab atas pembatalan sepihak. Pada saat pembatalan yang sedang dilakukan oleh pihak yang bersangkutan, pihak *driver grab* yang dirugikan dapat menuntut pihak konsumen untuk ganti rugi berupa biaya, rugi, denda, atau bunga atas kerugian yang dideritanya akibat pembatalan perjanjian secara sepihak oleh konsumen, seperti mengajukan gugatan ke lembaga peradilan, *driver grab* tersebut mengalami

kerugian akibat wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen. Hal ini diatur dalam pasal 1243 KUHPerdara yang berbunyi “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, Kreditur berhak untuk menuntut penggantian kerugian yang berupa ongkos-ongkos, Kerugian dan bunga. Akibat hukum seperti ini menimpa debitur baik dalam perikatan untuk memberikan sesuatu, melakukan sesuatu ataupun tidak melakukan sesuatu. (M.Tjoanda, 2010)

**Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Driver Grab, Apabila Konsumen Menolak Untuk Membayar Dan Menerima Pesanan Ketika Makanan Sudah Tiba Dalam Transaksi E-Commerce Grab Food Dengan Metode pembayaran Tunai Pada Aplikasi Grab Di Kota Palembang.**

Dalam bahasa Belanda wanprestasi berarti "prestasi buruk". Wanprestasi adalah jenis transaksi di mana seseorang tidak melakukan atau lalai dalam melakukan persyaratan sebagaimana telah ditentukan sebelumnya dalam perjanjian antara kreditur dan debitur (Subekti, 2017). Pengertian wanprestasi tidak mendapat keseragaman, masih tetap bermacam-macam istilah yang dipakai untuk wanprestasi, berkata sulit untuk menemukan istilah mana yang hendak digunakan. Ada istilah lain tentang prestasi semacam ini, antara lain ingkar janji, Cidera janji, dan lain-lain.

Ahmadi Miru dalam bukunya mendefinisikan wanprestasi yaitu: 1. Prestasi tidak dipenuhi sama sekali. 2. Prestasi tidak dilakukan secara sempurna. 3. Prestasi sudah terlambat untuk dilakukan. 4. Melakukan prestasi yang

dalam perjanjian dilarang (miru, 2017). Tidak memenuhi prestasi yang dilakukan oleh konsumen diatur didalam pasal 1238 KUHPerdara yang mana perbuatan tersebut disebut sebagai wanprestasi. (Aditya Fadli Turangan, 2019).

Menurut R.Subekti. bentuk wanprestasi ada empat macam yaitu: Wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seorang debitur dapat berupa: a. Debitur sama sekali tidak memenuhi prestasi, b. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan, c. Debitur memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya (terlambat), d. Debitur melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan. (Gunawan Widjaja, dkk. 2019).

Untuk mengatakan bahwa seseorang melakukan wanprestasi dalam suatu perjanjian, kadang-kadang tidak mudah karena seringkali juga tidak dijanjikan dengan tepat kapan suatu pihak diwajibkan melakukan prestasi yang diperjanjikan. Pasal 1243 KUHPerdara: “penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhi suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya.

Adapun sanksi hukum terhadap pihak yang wanprestasi ada empat macam, yaitu : a. membayar kerugian yang diderita oleh kreditur atau dengan singkat dinamakan ganti rugi; b. pembatalan perjanjian atau juga dinamakan pemecahan perjanjian; c. peralihan resiko; d. membayar biaya perkara, kalau sampai diperkarakan di depan hakim. (Eni Suarti, 2019).

Dalam hal adanya perikatan untuk memberikan suatu kebendaan tertentu, kebendaan itu sejak perikatan dilahirkan, adalah atas tanggungan maka resiko dan

objek perikatan menjadi tanggung jawab debitur," menurut Pasal 1237 KUHPerdara. Secara umumnya, ganti rugi dipukul dengan sejumlah uang tertentu. Dalam hal jumlah diketahui, kreditur dapat meminta agar penyelesaian pengikatan anti kerugian dilakukan dengan menggunakan tata cara tertentu yang telah ditentukan. Jika debitur tidak memiliki kewajiban sebagai manusia, maka hal ini dapat dimanfaatkan, dan kewajiban kreditur harus dipenuhi untuk mencegah terjadinya wanprestasi.

Upaya penyelesaian terhadap wanprestasi dalam transaksi *e-commerce grabfood* dapat ditempuh dalam berbagai cara, seperti melalui peradilan umum atau tanpa melalui peradilan umum atau bisa juga di luar peradilan. (Akhmadian, Suwari, Agustiwi, 2018),

- a. Melakukan upaya hukum melalui litigasi yaitu dengan cara penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan.
- b. Upaya hukum non litigasi juga dapat ditempuh melakukan penyelesaian sengketa alternatif melalui negosiasi, mediasi, dan konsiliasi. Sebagaimana tertuang dalam KUH Perdata pasal 1365, upaya hukum ini dilakukan sebagai langkah awal terkait tindak lanjut terhadap keadilan untuk driver. Tata cara penyelesaian penggantian kerugian ini dapat dilakukan oleh PT Grab apabila pengemudi dapat menunjukkan syarat, bukti-bukti, dan *driver* lapor kepada PT *Grab* dengan pengajuan klaim penggantian *reimburse*.

**Berikut ini adalah penjelasan lebih rinci tentang situasi yang dihadapi:**

#### 1. Litigasi

Dalam buku milik Dr. Frans Hendra Winarta, S.H., M.H. Mendefinisikan bahwa litigasi merupakan upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan sengketa

melalui jalur peradilan. Sengketa ini umumnya terkait dengan dunia bisnis dalam bidang perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energi, infrastruktur, dan sebagainya. (Alfarisi, M. Farid, 2020)

#### 2. Non Litigasi

Non litigasi atau biasa yang disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa (*alternative dispute resolution*) merupakan cara yang efektif dalam mengakhiri perselisihan secara damai dengan para pihak. Definisi alternatif penyelesaian sengketa yaitu lembaga penyelesaian atas sengketa yang disepakati oleh para pihak, penyelesaian sengketa ini diluar pengadilan yang dilakukan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli. (Manuasa Saragi, 2014).

Pemesanan *grabfood* yang dilakukan oleh konsumen seperti yang sudah dijelaskan oleh penulis dalam pembahasan sebelumnya adalah merupakan bentuk dari perjanjian yang sah yang ada karena adanya kesepakatan antara konsumen *grab* dan *driver grab*. Landasan hukum perjanjian adalah KUHPerdara. Dalam KUHPerdara telah ditetapkan sesuai dengan Pasal 13 Ayat 38 bahwa perjanjian yang dibuat dengan sah dan mengikat merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya, dengan demikian, perjanjian itu harus dilakukan dengan itikad baik.

Kewajiban Konsumen sebagai pihak menggunakan barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat di dalam pasal 7 Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen mengatur kewajiban

Konsumen sebagai kewajiban Konsumen seperti berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan tata cara pemakaian atau pemanfaatan barang secara etis dan wajar demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Bayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Saat melakukan pembelian barang atau jasa sesuai dengan ketentuan yang diuraikan dalam pasal 5 undang undang perlindungan konsumen. Konsumen juga telah melanggar hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mereka mengenai kondisi dan harga barang dan/atau jasa yang diserahkan kepada mereka.

Mengingat mitra bukanlah satu-satunya pelaku usaha dalam aplikasi *grabfood*, dan hubungan hukum para pihak berdasarkan perjanjian kemitraan. Namun, tidak disebutkan dalam perjanjian tentang ketentuan pihak mana yang akan bertanggung jawab apabila terdapat kesalahan yang dilakukan oleh konsumen. Perjanjian hanya mengatur kewajiban mitra dan konsumen lain yang berhubungan dengan penggunaan mitra dalam menggunakan aplikasi *grab*.

Dasar gugatan dalam hal pembatalan pemesanan *grabfood* oleh konsumen, di mana *driver grab* telah melakukan prestasinya namun konsumen tidak melaksanakan prestasinya sesuai dengan perjanjian yaitu tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh *driver grab* dengan konsumen, baik yang berupa

kerugian materi, fisik maupun jiwa dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan yang secara garis besarnya hanya ada dua kategori, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melawan hukum.

Terdapat perbedaan mendasar antara penerapan ketentuan yang terdapat dalam hukum perdata yang bersangkutan dengan tuntutan ganti kerugian yang dinilai terhadap wanprestasi dibandingkan dengan tuntutan ganti kerugian yang dinilai terhadap perbuatan melawan hukum. Hal ini juga harus sesuai dengan asas proporsionalitas, yaitu asas proporsionalitas yang ketat terkait dengan hak dan kewajiban yang diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2007 dan Peraturan Menteri Perdagangan No. 53 Tahun 2012 keduanya memuat ketentuan terkait hak dan kewajiban terkait waralaba. Penerapan asas proporsionalitas dalam beban pembuktian juga memiliki hubungan dengan pembuktian berdasarkan kepatutan. Pengenaan bukti berdasarkan kebijaksanaan yang diterima oleh kedua belah pihak.

Sesuai dengan hukum, prestasi mensyaratkan ketentuan hukum kepada pihak yang terlibat tersebut sehubungan dengan kewajiban langsung para pihak untuk memberikan ganti rugi kepada pihak yang melakukan prestasi, untuk memastikan bahwa tidak ada satu pihak pun yang dituntut melakukan perbuatan salah karena prestasi yang dipermasalahkan. Hukuman atau ganti rugi merupakan pembelaan utama terhadap integritas konsumen yang baru saja menyelesaikan wanprestasi.

- a. Membayar kerugian yang diderita oleh *driver grab*

- b. Membayar biaya perjanjian
- c. Peralihan resiko. Benda yang dijanjikan objek perjanjian sejak saat tidak dipenuhinya kewajiban menjadi tanggung jawab dari konsumen.
- d. Membayar biaya perkara kalau sampai diperkarakan di depan hakim.

Konsumen *grab* harus menanggung hal tersebut di atas maka yang dapat dilakukan oleh *driver grab* dalam menghadapi konsumen *grab* yang wanprestasi ada 5 kemungkinan sebagai berikut dalam pasal 1276 KUHPPerdata yaitu:

1. Melaksanakan atau menuhi perjanjian
2. membayar ganti rugi
3. Memenuhi perjanjian termasuk keharusan membayar ganti rugi
4. Membatalkan perjanjian
5. Pembatalan perjanjian disertai oleh ganti rugi.

Berbeda dengan tuntutan ganti kerugian berdasarkan perikatan yang dari perjanjian (karena terjadinya wanprestasi), tuntutan ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara pelaku usaha (*driver grab*) dan konsumen, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun tidak pernah terjadi hubungan perjanjian antara produsen dengan konsumen.

### **Kesimpulan**

Penyelesaian terhadap Wanprestasi dalam Transaksi *e-commerce grabfood* dengan metode pembayaran tunai pada aplikasi *grab* di Kota Palembang yaitu Apabila upaya non litigasi proses negosiasi yang dilakukan *driver* terhadap konsumen tidak tercapai, *driver* mengajukan *reimbursement* / ganti rugi terhadap perusahaan *grab*. Pengajuan

*reimbursement* juga memerlukan waktu untuk validasi data tersebut, pihak konsumen yang membatalkan pesanan atau orderan maka dalam kasus ini perusahaan *grab* memberikan layanan call canter atau pusat bantuan dan layanan reimburse terhadap pengaduan yang dilakukan oleh mitra restoran, *driver* dan konsumen.

2) Upaya hukum yang dapat ditempuh *driver grab*, apabila konsumen menolak membayar dan menerima pesanan ketika makanan sudah tiba dalam transaksi *e-commerce grabfood* dengan metode pembayaran tunai pada aplikasi *grab* di Kota Palembang, Belum ada upaya hukum yang dapat dilakukan oleh *driver* dan belum pernah ada kasus yang sampai ranah pengadilan, akan tetapi lebih cenderung dilakukan dengan upaya non litigasi yaitu dengan negosiasi yang cenderung untuk bermusyawarah menemukan solusi titik terang antara kedua belah pihak.

### **Daftar Pustaka**

- Heri Jerman, 'Pemulihan Aset Hasil Kejahatan Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Korban Kejahatan' (2017) 13 Yuridika,
- Mashuril Anwar, 'Implementasi Peraturan Jaksa Agung No. 028/A/Ja/10/2014 Tentang Pedoman Penanganan Perkara Pidana Korupsi Dengan Subjek Hukum' (2015) 12 Yuridika
- Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, kedua. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), 93.
- Rena Yulia, Viktimologi Perlindungan Hukum terhadap Korban Kejahatan, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020.

- Raviq Suhendra, Skripsi, Pembuktian Tindak Pidana Judi Online Berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Universitas Atma jaya, 2018.
- Romli Atmasasmita, Penulisan Karya Ilmiah tentang Masalah Santunan Terhadap Korban Tindak Pidana (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman, 1992).
- Sahat M. Hasibuan, 2017, Upaya Penanggulangan Judi Online, Ditreskrimsus Polda DIY.
- Soerjono Soekanto and Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif (Jakarta: Rajawali, 1985), 4–15. Lihat juga Roni Hanitijo Soemitro, Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1983, hlm. 11-12.
- Supriyadi Widodo Eddyono, et.al, “Masukan Terhadap Perubahan UU No. 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban”, (Jakarta: Koalisi Perlindungan Saksi dan Korban), hal. 16.
- Usman Arifin, ‘Asset Recovery Korban Tindak Pidana Penipuan dan Penggelapan Dalam Kaitannya Dengan perlindungan Korban Kejahatan’ (2016) 9 Yuridika, hal.19
- Aldika Yafi Raharjo, Pengembalian Kerugian Korban Sebagai Akibat Investasi Ilegal oleh Koperasi, Universitas Airlangga, Volume 3 No. 6, November 2020.
- Fauzy Marasabessy, “Restitusi Bagi Korban Tindak Pidana: Sebuah Tawaran Mekanisme Baru” Jurnal Hukum dan Pembangunan Tahun ke-45 No.1 Januari-Maret 2015
- Muhtarom. (2015). *Hukum Kontrak*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wulandari, A.P. (2017). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengusaha Kuliner di Banjarmasin Memanfaatkan Ecommerce* (Studi Kasus Go Food dan Grab Food, Dalam Jurnal Politeknik Negeri Banjarmasin.
- Fuady, M. (2018). *Metode Riset Hukum Pendekatan Teori dan Konsep*. Depok:Rajawali Pers.
- Patrik, P. (2016). *Hukum Perdata II*, Badan Penerbit Undip: Semarang.
- Triana,M.K, Ardhya, N,S, & Suastika, N.I. (2022). Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Driver Online Grab Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Di Kota Singaraja. *Komunikasi Yustisia*, (Volume 5 Nomor 2).
- Syahrani, R. (2016). *Seluk Beluk dan Asas Hukum Perdata*, Rineka Cipta: Bandung.
- Subekti, R. (2017) *Pokok pokok hukum perdata*, PT. Intermasa: Jakarta.
- Akhmaddhian, Suwari, Agustiwi. (2018).Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di Indonesia, *Jurnal Ilmu Hukum* (Volume 3 Nomor 2).
- Saragi, M. (2014). Litigasi Dan Non Litigasi Untuk Penyelesaian Sengketa Bisnis Dalam Rangka Pengembangan Investasi Di Indonesia, *E-Journal Graduate Unpar*, (Volume. 1, Nomor 2).
- Alfarisi, M. Farid. (2020). Upaya Penyelesaian Litigasi Dan Non Litigasi Terhadap Nasabah Debitur Yang Wanprestasi Atas Jaminan Hak Tanggungan Pada Kredit Usaha Rakyat (Studi Kasus Di Pt. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Kota Pasuruan). Undergraduate (S1) thesis, Universitas Muhammadiyah Malang.

- Tjoanda, M. (2010). Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, *Jurnal Sasi*, (Volume 16 Nomor 4).
- Widjaja, G, Sumantri, K.V, Felicia,S, & Manikam, A.R, (2019). Wanprestasi, Kegagalan Transaksi Dan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik, *Cross-border*,( Volume. 2, Nomor 1).
- Turangan, F.A. (2019). Pelaksanaan Perjanjian Dengan Itikad Baik Menurut Pasal 1338 Kuhperdata, *Lex Privatum* (Volume. VII/Nomor. 1).
- Pratama, Y.G, Suradi & Aminah. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Diponegoro Law Journal* (Volume 5, Nomor 3).
- Suarti, E. (2019). Asas Keseimbangan Para Pihak Dalam Kontrak Jual Beli Tanah. *Doctrinal: Vol. 4 no. 1* Maret 2019