



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

Skripsi



Oleh:
Nailul Fiqih Al Musyaddad
21901021087

**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2025**

SUMMARY

Analysis of the Electronic Contract of PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) with Application Users on the Substantive Conformity of Standard Clauses

Nailul Fiqih Al Musyaddad
Faculty of Law, Islamic University of Malang

This thesis discusses the electronic contract between users of the Grab application and PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) in the context of the conformity of standard clauses with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK).

In the digital era, transactions via online applications such as Grab have become increasingly common. In practice, Grab uses electronic contracts in the form of standard clauses that users must agree to in order to access the services. Standard clauses are unilateral provisions that cannot be negotiated, created by the business actor, and applied on a mass scale.

This study examines the substance of the agreements in the Grab application, particularly in the GrabBike and GrabFood services, and whether these agreements comply with the principles of consumer protection such as the right to information, safety, and fairness. The findings of this research indicate that Grab's electronic contract contains several provisions that tend to favor the company. For instance, full responsibility is often placed on the partners (drivers or merchants), rather than Grab as the platform provider.

Based on this background, the thesis raises the following research questions:

- 1. To what extent is the substance of the electronic contract of PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) in line with consumer protection principles under Law Number 8 of 1999 concerning the conformity of standard clauses?*
- 2. What is the form of legal liability borne by PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) for the inclusion of standard agreements in its Terms of Services: Transport, Delivery and Logistics?*

The author uses a normative juridical approach, grounded in UUPK, the Indonesian Civil Code (KUHPdata), and the Law on Information and Electronic Transactions (ITE Law). The study also highlights that the consumer's position in such standard clauses is generally weak, as they are only given the option to "agree" without room for negotiation or objection. This can potentially lead to harm, especially in the event of a breach of contract by the service provider.

In conclusion, Grab's electronic contract does not fully comply with UUPK, as there are still clauses that violate the principles of balance and fairness. Therefore, Grab needs to revise the substance of its contract to ensure that it aligns with Indonesia's positive law and truly protects consumer rights.

The author recommends that regulators be more assertive in supervising digital contracts and that business actors are required to adjust their standard clauses in accordance with the Consumer Protection Law.

Keywords: Consumer protection, Standard Clauses, Digital Regulation

RINGKASAN

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

Nailul Fiqih Al Musyaddad
Fakultas Hukum, Universitas Islam Malang

Skripsi ini membahas tentang kontrak elektronik antara pengguna aplikasi Grab dan PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) dalam konteks kesesuaian klausula baku dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Di era digital, transaksi melalui aplikasi daring seperti Grab semakin umum. Dalam praktiknya, Grab menggunakan kontrak elektronik berbentuk klausula baku yang harus disetujui pengguna agar bisa mengakses layanan. Klausula baku adalah ketentuan sepihak yang tidak dapat ditawar, dibuat oleh pelaku usaha, dan diterapkan secara massal.

Penelitian ini mengkaji substansi perjanjian yang berlaku dalam aplikasi Grab, terutama dalam layanan GrabBike dan GrabFood, apakah telah sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen, seperti hak untuk mendapat informasi, keamanan, dan keadilan. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kontrak elektronik Grab memuat sejumlah ketentuan yang cenderung berpihak pada perusahaan, misalnya tanggung jawab sepenuhnya dibebankan pada mitra (pengemudi atau merchant), bukan Grab sebagai platform. Berdasarkan latar belakang tersebut, karya tulis ini, mengangkat rumusan masalah sebagai berikut : 1. Bagaimana kesesuaian substansial kontrak elektronik pada PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) dengan konsumen sebagai pengguna aplikasi berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perihal kesesuaian klausula baku?. 2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) atas pencantuman perjanjian baku dalam Terms of Services: Transport, Delivery and Logistics ?

Penulis menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan dasar hukum dari UUPK, KUHPPerdata, dan UU ITE. Penelitian juga menyoroti bahwa posisi konsumen dalam klausula baku cenderung lemah, karena hanya diberikan pilihan untuk "setuju" tanpa ruang untuk negosiasi atau keberatan. Hal ini dapat menimbulkan potensi kerugian, terutama jika terjadi wanprestasi dari penyedia layanan.

Kesimpulannya, kontrak elektronik Grab belum sepenuhnya sesuai dengan UUPK karena masih terdapat klausula yang melanggar asas keseimbangan dan keadilan. Dalam hal ini, Grab perlu melakukan perbaikan substansi kontrak agar tidak bertentangan dengan hukum positif Indonesia dan benar-benar melindungi hak-hak konsumen. Saran dari penulis adalah agar regulator lebih tegas dalam mengawasi kontrak digital dan pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula bakunya sesuai UUPK.

Kata Kunci: Perlindungan konsumen, Klausula baku, Regulasi digital

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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.¹

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.² 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.³

¹ Sri Adiningsih, *Transformasi Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019), hal. 58

² “Sejarah Internet”. Diakses di halaman http://id.wikipedia.org/wiki/Sejarah_Internet. 1 Juli 2023

³ Diakses di halaman <http://www.beritaipitek.com/messages/artikel/749222004em.shtml> pada 1 Juli 2023

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 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.⁴

⁴ Bryan A. Garner dikutip dalam Abdul Halim Barakatullah dan Teguh prasetyo. 2005. *Bisnis E- Commerce Studi Sistem Keamanan Dan Sistem Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal. 12

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.⁵

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.⁶

⁵ Abdulkadir Muhammad. 1992, *Pejanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung: PT Citra Aditya bakti, hal. 6

⁶ *Ibid.* hal. 2

Mengingat banyak konsumen yang tanpa sadar memasukkan klausul baku dalam praktik sehari-hari, khususnya dalam aktivitas e-commerce sebagai langkah antisipatif, maka hal ini 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.⁷

Padahal, undang-undang yang dikenal dengan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mencantumkan atau menjabarkan

⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo. *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hal. 29

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 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.⁸ Dalam konteks Undang-

⁸ Faris Widiyatmoko, *Dinamika Kebijakan Transportasi Online*, Journal of Urban Sociology | Volume 1 / No. 2 / Oktober 2018, hal 57

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.⁹ 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.¹⁰

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.¹¹ Perjanjian baku masih menjadi bahan perdebatan teoritis. Undang-undang sebenarnya tidak melarang penggunaan perjanjian yang mengandung klausul baku. Bagaimanapun, Pasal 18 Undang-Undang Jaminan

⁹ 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

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

¹¹ 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.

Pelanggan (UUPK) melarang perluasan sejumlah pengaturan untuk memastikan hak-hak pelanggan.¹² Apabila tetap dicantumkan maka klausula baku itu menjadi batal demi hukum.¹³ 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.¹⁴ 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

¹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja GrafindoPersada, Jakarta, 2014, hal 118

¹³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo, 2014, hal 151.

¹⁴ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2014, hal. 46

seharusnya dibuat dan disusun oleh para pihak yang terlibat agar tidak muncul kembali dalam perjanjian baku.¹⁵

Dapat dijamin bahwa perjanjian itu mempunyai klausul-klausul yang menguntungkannya atau yang meringankan atau menghilangkan beban/kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya, karena pihak yang lebih kuat kedudukannya adalah yang menciptakan bentuk dan isi perjanjian itu. Penyalahgunaan keadaan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan penerapan ketentuan tertentu oleh pihak yang mempunyai kedudukan lebih kuat sehingga menyebabkan pihak yang lebih lemah menderita kerugian yang cukup besar.¹⁶ Ketika pelaku usaha yang mempunyai posisi lebih kuat menerapkan klausul baku kepada konsumen yang berada pada posisi lebih lemah, maka hal ini dapat sangat merugikan konsumen karena menghalangi mereka untuk leluasa melakukan penawaran atas barang yang ingin mereka beli. Hal ini dikenal sebagai penyalahgunaan keadaan, seperti yang terjadi pada PT. Transportasi Indonesia (Grab) ini.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai Dampak dan kesesuaian kontrak elektronik terhadap klausula baku pt. Solusi transportasi Indonesia terhadap konsumen dan pengguna aplikasi grab. Penelitian ini akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul,
"ANALISIS KONTRAK ELEKTRONIK PT. SOLUSI TRANSPORTASI INDONESIA (GRAB) TERHADAP PENGGUNA APLIKASI ATAS KESESUAIAN SUBSTANSI KLAUSULA BAKU"

¹⁵ 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

¹⁶ *Ibid.*

B. Rumusan Masalah

Dengan penulisan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kesesuaian substansial kontrak elektronik pada PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) dengan konsumen sebagai pengguna aplikasi berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perihal kesesuaian klausula baku ?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) atas pencantuman perjanjian baku dalam *Terms of Services: Transport, Delivery and Logistics* ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan definisi masalah yang telah diungkapkan di atas, alasan menyusun proposisi ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui analisis hukum kesesuaian substansial kontrak elektronik pada PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) dengan konsumen sebagai pengguna aplikasi berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perihal kesesuaian klausula baku
2. Untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban hukum PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) atas pencantuman perjanjian baku dalam *Terms of Services: Transport, Delivery and Logistics*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan penulis dari karya ilmiah ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa, yaitu untuk menambah pemahaman kepada mahasiswa pada umumnya, untuk lebih meningkatkan pengetahuan dalam bidang akademik.
2. Bagi Fakultas Hukum, yaitu dapat digunakan sebagai acuan dalam membangun minat dan motivasi membaca mahasiswa sehingga nantinya mahasiswa dapat meningkatkan kualitas pengetahuannya.
3. Untuk Analis Berikut, khususnya untuk kemajuan bertanya tentang ilmu pengetahuan dalam bidang hukum hormat dan jaminan pelanggan dan memberikan referensi dan masukan untuk analis maju.

E. Orisinalitas Penelitian

Berkaitan dengan penelitian yang berjudul **"Analisis Kontrak Elektronik PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) Terhadap Pengguna Aplikasi Atas Kesesuaian Substansi Klausula Baku"**. Penulis telah mempelajari beberapa penelitian lainnya terkait Permasalahan Kontrak elektronik pada transportasi yang ada di Indonesia terutama dalam pertanggungjawaban terhadap konsumen. Jadi penyelidikan ini tentu masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, mungkin ada beberapa kemiripan dan perbedaan dalam pertanyaan tentang apa yang telah dilakukan. Kemiripan dan kontras ini termasuk pengambilan sebagai berikut:

No.	PROFIL	JUDUL
1	SUZANA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA	TINJAUAN YURIDIS TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA SYARAT DAN KETENTUAN PENGGUNAAN JASA TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI ONLINE OLEH PT. SOLUSI TRANSPORTASI INDONESIA

	RUMUSAN MASALAH
	1. Analisis syarat dan ketentuan pengguna jasa transportasi online oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata 2. Analisis klausula-klausula baku pada syarat dan ketentuan penggunaan jasa transportasi online oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia (GRAB) berdasarkan Undang-Undang Perlindungan konsumen
	HASIL PENELITIAN
	1. Transportasi serta Teknologi dan Informasi mengalami perkembangan yang sangat cepat. Pemanfaatan teknologi dan informasi dilakukan berbagai bidang, salah satunya adalah di bidang perdagangan online (e-commerce). PT. Solusi Transportasi Indonesia merupakan pelaku usaha e-commerce yang bergerak di bidang penyediaan jasa transportasi ojek online. Dalam hal kesepakatan Persyaratan dan Ketentuan Penggunaan Jasa Transportasi Ojek Online, pengusaha menerapkan klausula baku demi mencapai efisiensinya. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai perjanjian dan lebih khususnya klausul baku. Pada klausula baku di Syarat dan Ketentuan tersebut terdapat klausula yang bertentangan dengan pengaturan yang ada. Berbasis Aplikasi Online, Klausula Baku, Klausula Eksonerasi, Klausula Eksepsi, Klausula Ekskul, Pengalihan Tanggung Jawab, Perlindungan Konsumen Transportasi dan Informasi dan Teknologi berkembang sangat pesat. Perkembangan ini digunakan dalam berbagai bidang, termasuk dalam bidang perdagangan online (e-commerce). 2. PT. Solusi Transportasi Indonesia merupakan bisnis e-commerce yang bergerak di bidang penyediaan layanan transportasi taksi secara online. Dalam hal

	perjanjian Syarat dan Ketentuan Penggunaan Jasa Transportasi Ojek Online. Perusahaan menerapkan klausul standar untuk mencapai efisiensi. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang perjanjian dan lebih khusus lagi klausula baku. Dalam klausula baku dalam Syarat dan Ketentuan ini terdapat klausula yang bertentangan dengan pengaturan yang ada.
PERSAMAAN	yaitu sama-sama membahas tentang klausula baku
PERBEDAAN	yaitu terletak pada klausula baku yang terletak pada syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi transportasi online, sedangkan pada penelitian saya membahas klausula baku yang terkhusus dalam hal kesesuaian klausula baku yang terdapat pada kontrak elektronik serta pertanggungjawabannya.

No.	PROFIL	JUDUL
2	ANGEL FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS SUMATERA UTARA	TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA PT. SOLUSI TRANSPORTASI INDONESIA (GRAB) TERHADAP KONSUMEN ATAS PERUBAHAN KLAUSULA BAKU DALAM PROGRAM 'CHALLENGE' (Studi Putusan Nomor 527/PDT.G/2019/PN.Jkt.Pst)
ISU HUKUM		
1. Bagaimana pencantuman klausula baku dalam program „challenge’ oleh PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) ditinjau dalam hukum di Indonesia? 2. Bagaimana perlindungan konsumen akibat adanya perubahan klausula baku dalam program “challenge” ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen? 3. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas perubahan klausula baku dalam Program 'Challenge' (Studi Putusan nomor 527/PDT.G/2019/PN.Jkt.Pst)?		
INTI PENELITIAN		
1. Klausula baku pada kenyataannya banyak yang merugikan pihak konsumen dan juga klausula baku menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha maka pengaturan mengenai klausula baku yang dilarang juga terdapat dalam ketentuan pencantuman klausula baku Pasal 18 UUPK. Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. 2. Perlindungan konsumen akibat adanya perubahan klausula baku dalam program challenge ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999		

Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu dapat dilakukan dengan cara mengajukan gugatan wanprestasi, dengan alasan hukum tidak terpenuhinya kewajiban-kewajiban pelaku usaha dalam perjanjian program challenge. Tidak terpenuhinya kewajiban ini berarti telah terjadi pelanggaran hak bagi pihak lain (konsumen dan akibat hukumnya adalah menimbulkan kerugian. Perlindungan hukum didasarkan pada Pasal 13 ayat (1) UUPK, regulasi ini memberikan payung hukum terhadap orang-orang yang merasa dirugikan terhadap menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cumacuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya. Pengesahan UUPK merupakan bentuk dari keseriusan Indonesia untuk memberikan kepastian hukum kepada masyarakat terkait dengan sengketa-sengketa konsumen.

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Perubahan Klausula Baku Dalam Program 'Challenge' (Studi Putusan nomor 527/PDT.G/2019/PN.Jkt.Pst). Tanggung jawab pelaku usaha untuk memberi ganti kerugian terhadap konsumen muncul karena adanya pelanggaran dari kewajibannya atau pelanggaran terhadap laranganlarangan yang berlaku baginya, sebagaimana telah diatur oleh KUHPdata, dan UU Perlindungan Konsumen.

PERSAMAAN	yaitu sama sama membahas tentang klausula baku
PERBEDAAN	yaitu pada pencantuman klausula baku yang terfokus pada program "challenge" yang diadakan oleh PT. Solusi

		Transportasi Indonesia (Grab), sedangkan pada penelitian saya hanya terfokus pada klausula baku dalam hal kesesuaian klausula baku yang terdapat pada kontrak elektronik serta pertanggungjawabannya.
--	--	---

Sedangkan pada penelitian ini adalah :

PROFIL	JUDUL
NAILUL FIQIH AL MUSYADDAD FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM MALANG	ANALISIS KONTRAK ELEKTRONIK PT. SOLUSI TRANSPORTASI INDONESIA (GRAB) TERHADAP PENGGUNA APLIKASI ATAS KESESUAIAN SUBSTANSI KLAUSULA BAKU
RUMUSAN MASALAH	
1. Bagaimana kesesuaian substansial kontrak elektronik pada PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) dengan konsumen sebagai pengguna aplikasi berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perihal kesesuaian klausula baku	
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) atas pencantuman perjanjian baku dalam <i>Terms of Services: Transport, Delivery and Logistics</i>	

NILAI KEBARUAN

Penelitian ini membahas analisis mendalam tentang kontrak elektronik pada PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) terhadap pengguna aplikasi atas kesesuaian substansi klausula baku

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan penelitian yang digunakan termasuk membaca literatur tentang klausul baku PT. Grab Indonesia, seperti undang-undang dan literatur lainnya. Peneliti melakukan penelitian hukum normative, yang melibatkan penelitian bahan pustaka atau data sekunder yang berkaitan dengan hukum. Hukum biasanya didefinisikan sebagai apa yang ditulis dalam undang-undang atau sebagai kaidah atau norma yang menjadi pedoman perilaku manusia yang dianggap tepat dalam jenis penelitian hukum ini. Peter Mahmud Marzuki menyatakan pendapat ini.¹⁷ Dalam penelitian ini, pendekatan penelitian yang digunakan termasuk membaca literatur tentang klausul baku PT. Grab Indonesia, seperti undang-undang dan literatur lainnya.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian saya, saya menggunakan pendekatan perundang-undangan, yaitu menganalisis semua undang-undang dan peraturan yang terkait dengan topik hukum yang sedang saya pelajari. Metode ini digunakan

¹⁷ Amiruddin dan H. Zainal Asikin, (2006), *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, h. 118

dalam upaya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang aturan hukum yang terkait dan untuk mengevaluasi konsekuensi dari undang-undang tersebut serta peraturan yang dihasilkannya.¹⁸ Dalam hal ini penulis meninjau terhadap peraturan perundang-undangan yang ada dan masih berlaku yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) adalah metode untuk memahami prinsip-prinsip dan ide-ide yang muncul dalam disiplin ilmu hukum. Memiliki pemahaman yang mendalam tentang doktrin-doktrin dan pandangan-pandangan ini membantu penulis untuk menyusun argumen-argumen hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan persoalan yang sedang diteliti.

Dalam penelitian saya, saya menggunakan pendekatan undang-undang, yaitu menganalisis semua undang-undang dan peraturan yang terkait dengan topik hukum yang sedang saya pelajari. Metode ini digunakan dalam upaya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang aturan hukum yang terkait dan untuk mengevaluasi konsekuensi dari undang-undang tersebut serta peraturan yang dihasilkannya.¹⁹ Dalam metode tersebut, para peneliti akan meneliti argumen hukum, membandingkan data, dan menyelidiki alasan yang digunakan oleh pengadilan dalam kasus-kasus tersebut agar dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai isu yang sedang diinvestigasi.

3. Sumber Bahan Hukum

¹⁸ Peter Mahmud Marzuki, (2005), *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, h. 137

¹⁹ Peter Mahmud Marzuki, (2005), *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, h. 158

Dalam penelitian yuridis normatif atau tulisan menanyakan ada tiga jenis materi hukum yang digunakan oleh pembuatnya, khususnya:

a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer adalah materi hukum yang memiliki kekuatan otoritatif atau berwibawa. Ini meliputi peraturan perundang-undangan, catatan resmi, risalah dalam proses pembuatan undang-undang, dan keputusan hakim. Bahan hukum primer yang penulis gunakan yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1960 Tentang Hukum Perdata
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen
3. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 (dan Revisi Nomor. 36/2009) Tentang kesehatan
5. Peraturan Pemerintah Nomor. 58 Tahun 2001
6. Peraturan Pemerintah Nomor. 80 Tahun 2019

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder mengacu pada sumber daya hukum yang menawarkan interpretasi atau klarifikasi bahan hukum primer. Bahan-bahan sekunder ini meliputi:

1. Hasil Penelitian
2. Makalah
3. Jurnal
4. Buku-buku ilmiah yang berkaitan

c. Bahan hukum tersier

Bahan hukum terciptanya referensi yang menggabungkan bahan hukum dasar dan lanjutan yang memberikan petunjuk, analisis, dan menjelaskan mengenai bahan hukum lain. Penulis menggunakan bahan hukum seperti *Dictionary of Law* dalam karyanya.

4. Teknik Memperoleh Bahan Hukum

Dalam pengumpulan bahan hukum, penulis mengambil langkah yaitu:

a) Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Informasi dikumpulkan melalui analisis dokumen resmi, literatur terkait, dan peraturan yang relevan dengan topik yang sedang dibahas.

b) Internet

Mengumpulkan materi hukum melibatkan cara untuk mendapatkan akses ke sumber informasi seperti jurnal dan situs web yang terkait dengan topik yang sedang diperbincangkan. Kemudian, bahan-bahan hukum tersebut diselidiki, dipelajari, dan disusun secara teratur dalam konteks yang sesuai dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.²⁰

5. Teknik Analisis Bahan Hukum

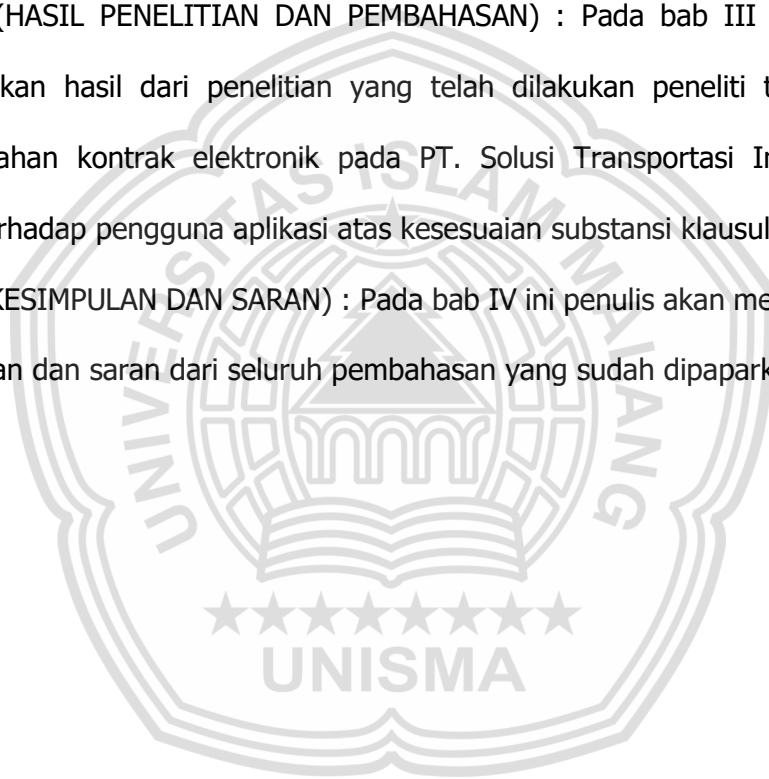
Setelah bahan hukum didapat, yang lain adalah metode menganalisis bahan yang sah menggunakan penyelidikan subyektif, khususnya melakukan wacana yang telah diperoleh dengan menyinggung pendirian hipotetis yang ada.

G. Sistematika Penulisan

Agar lebih sistematis maka penulis membagi menjadi empat bagian dalam penulisan skripsi ini :

²⁰ Bahder Juhan Nasution, (2003), *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Mandar Jaya, h. 96

1. BAB I (PENDAHULUAN) : Pada bab I berisi tentang latar belakang masalah , rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.
2. BAB II (TINJAUAN PUSTAKA) : Pada bab II ini akan membahas tentang tinjauan pustaka terhadap tinjauan umum tentang kontrak elektronik pelaku usaha terhadap pengguna aplikasi transportasi *online* atas kesesuaian substansi klausula baku.
3. BAB III (HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN) : Pada bab III ini akan memaparkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan peneliti terhadap Permasalahan kontrak elektronik pada PT. Solusi Transportasi Indonesia (Grab) terhadap pengguna aplikasi atas kesesuaian substansi klausula baku.
4. BAB IV (KESIMPULAN DAN SARAN) : Pada bab IV ini penulis akan menuliskan kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan yang sudah dipaparkan



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

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 penggunaanya 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.

B. 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 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

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

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

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

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

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

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

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.

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.

INTERNET

Ketentuan Layanan: Transportasi, Pengiriman Dan Logistik,

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, 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.

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>

