

**BAB II**  
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP MITRA GOJEK PADA APLIKASI**  
**GOBIZ TERKAIT PEMBATALAN ORDERAN**

**A. Definisi Perlindungan Hukum**

Pendapat Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.<sup>21</sup>

Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat

---

<sup>21</sup> Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum , (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hal., 53..

menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>22</sup> Sedangkan menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.<sup>23</sup>

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>24</sup>

## **B. Pengertian Perjanjian**

Buku III KUH Perdata mengatur tentang *Verbintenissenrecht*, dimana tercakup pula istilah *Overeenkomst*. Dikenal dari 3 terjemahan *Verbentenis*, yaitu

---

<sup>22</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat diIndonesia*, (Surabaya : PT.Bina Ilmu,1987), hal.1

<sup>23</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* , (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hal., 53..

<sup>24</sup> Setiono. *Rule of Law,Supremasi Hukum*. (Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2004), hal. 3.

perikatan, perutusan dan perjanjian, sedangkan *Overeenkomst* ada 2 terjemahan, yaitu perjanjian dan persetujuan. Pengertian dari perjanjian itu sendiri, diatur dalam Buku III dan Bab II KUH Perdata. Pasal 1313 KUH Perdata berbunyi : “Suatu perjanjian (persetujuan) adalah satu perbuatan dengan mana satu orang, atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.<sup>25</sup> Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal;.”<sup>26</sup>

Pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 K.U.H.Perdata adalah sebagai berikut, suatu perjanjian adalah suatu perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih lainnya. Menurut Hartono Hadisoepito, perjanjian adalah sumber perikatan yang terpenting, sebab memang yang paling banyak perikatan itu terbit dari adanya perjanjian-perjanjian.<sup>27</sup>

Pengertian perjanjian menurut di dalamnya terdapat asas konsensualisme yaitu kesepakatan antara para pihaknya, asas kepercayaan yaitu para pihak saling mengikatkan dirinya dalam perjanjian sehingga ada perjanjian yang berdasarkan kepercayaan, dan asas keseimbangan yaitu berupa keseimbangan hukum diantara keduanya.

---

<sup>25</sup> Handri Raharjo, Hukum Perjanjian di Indonesia, Pustaka Yustitia, Yogyakarta, 2009, Hal. 41.

<sup>26</sup> Subekti, Hukum Perjanjian, Intermasa, Jakarta, 1987, hal. 1

<sup>27</sup> Johannes Ibrahim dan Lindawaty Sewu, Hukum Bisnis Dalam Perspektif Manusia Modern, PT. Refika Aditama, Jakarta, 2004, hal. 35.

### C. Syarat-Syarat Sahnya Perjanjian

Dalam membuat perjanjian para pihak dapat memuat segala macam perikatan, sesuai dengan asas kebebasan berkontrak yang terkandung dalam Buku III KUH Perdata, akan tetapi asas kebebasan berkontrak yang bukan berarti boleh memuat perjanjian secara bebas, melainkan harus memenuhi syarat-syarat tertentu untuk sahnya perjanjian. Maksud kebebasan berkontrak bebas untuk menentukan isi dan macamnya perjanjian, sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan atau ketertiban umum (Pasal 1337 KUH Perdata). Dengan kata lain, para pihak membuat perjanjian tersebut dalam keadaan bebas dalam arti tetap selalu dalam ruang gerak yang dibenarkan atau sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Syarat sahnya perjanjian disebutkan dalam Pasal 1320 KUHPerdata yaitu :

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
3. Suatu pokok persoalan tertentu.
4. Suatu sebab yang tidak dilarang

Syarat-syarat diatas terbagi dalam dua kelompok yaitu syarat obyektif dan syarat subjektif, dimana keduanya memiliki akibat hukum masing-masing, untuk lebih jelasnya penjelasan terhadap hal diatas sebagai berikut :

1. Sepakat mereka yang mengikat dirinya

Sepakat mereka mengikatkan dirinya mengandung makna bahwa para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau ada persesuaian kemauan atau saling menyetujui kehendak masing-masing, yang dilahirkan oleh para pihak

dengan tidak ada paksaan, kekeliruan dan penipuan. ajaran yang lazim dianut sekarang, perjanjian harus dianggap dilahirkan penawaran (*efferte*) menerima yang termaksud dalam surat tersebut, sebab detik itulah dianggap sebagai detik lahirnya kesepakatan. Bahwasannya mungkin ia tidak membaca surat itu, hal itu menjadi tanggung jawab sendiri. Ia dianggap sepantasnya membaca surat-surat yang diterimanya dalam waktu sesingkat-singkatnya. Persoalan kapan lahirnya perjanjian juga sangat penting untuk diketahui dan ditetapkannya, berhubung adakalanya terjadi perubahan dalam peraturan perundang – undangan yang mempunyai pengaruh terhadap pelaksanaan perjanjian, beralihnya risiko dalam perjanjian, tempat lahirnya perjanjian dan ditutupnya perjanjian dan sebagainya.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Pasal 1329 KUH Perdata menyatakan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian, kecuali apabila menurut undang- undang dinyatakan tidak cakap. Pasal 1330 KUH Perdata tidak menentukan siapa yang cakap melakukan perbuatan untuk mengadakan perjanjian, tetapi menentukan secara negatif, yaitu siapa yang tidak cakap untuk mengadakan perjanjian. Orang-orang tidak cakap tersebut, yaitu :

- a. Orang yang belum dewasa (*minderjarigen*).
- b. Mereka yang ditaruh dibawah pengampuan (*die onder curatele gesteld zijn*).

- c. Perempuan yang telah kawin dalam hal-hal yang ditentukan Undang-Undang, dan pada umumnya semua orang yang oleh undang-undang yang dilarang untuk membuat perjanjian tertentu. (*getrouwde vrouwen, in de gevallen bij de wet voorzien, in, in het algemeen, alle degenen aan wie de wet het aangaan van zekere overeenkomsten verboden heft*).<sup>28</sup>
3. Suatu pokok persoalan tertentu
- Yang dimaksud "suatu hal tertentu" dalam suatu perjanjian adalah objek perjanjian, suatu pokok untuk mana diadakan suatu perjanjian. Ditinjau dari kreditur dan debitur, "hal tertentu" tidak lain merupakan isi daripada perikatan utama, yaitu prestasi pokok daripada perikatan utama, yang muncul dari perjanjian tersebut.<sup>29</sup> Prestasi tersebut harus tertentu, atau paling sedikit ditentukan jenisnya (Pasal 1333 ayat 1).
4. Suatu sebab yang tidak dilarang
- Maksudnya adalah isi dari suatu perjanjian tersebut tidak dilarang oleh undang – undang atau tidak bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum (pasal 1337 KUHPerdara). selain itu pasal 1335 KUHPerdara yang juga menentukan bahwa suatu perjanjian dibuat tanpa sebab yang palsu atau terlarang adalah tidak mempunyai kekuatan hukum.

---

<sup>28</sup> Herlien Budiono, Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hal.103

<sup>29</sup> J. Satrio, Hukum Perjanjian, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hal.296

#### **D. Asas-Asas Perjanjian**

Terdapat beberapa asas – asas perjanjian yang dikenal dalam hukum perdata, yakni antara lain:

##### 1. Asas Kebebasan Berkontrak (*Freedom of contract*)

Asas ini merupakan suatu asas yang memberikan kebebasan bagi para pihak untuk :

- a. Membuat atau tidak membuat perjanjian.
- b. Mengadakan perjanjian dengan siapapun.
- c. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya.
- d. Menentukan bentuk perjanjiannya, lisan atau tertulis.

setiap orang dapat secara bebas untuk membuat perjanjian selama memenuhi syarat – syarat sahnya suatu perjanjian dan tidak melanggar hukum, kesusilaan serta ketertiban umum. Asas kebebasan berkontrak berhubungan dengan isi perjanjian, yaitu kebebasan menentukan apa dan dengan siapa perjanjian itu diadakan.

Perjanjian yang dibuat sesuai dengan Pasal 1320 KUH Perdata mempunyai kekuatan mengikat. Kebebasan berkontrak merupakan salah satu asas yang sangat penting dalam pembuatan perjanjian. Kebebasan ini adalah perwujudan dari kehendak bebas. Kewajiban kontraktual hanya dapat diciptakan oleh kehendak para pihak. Kontrak adalah hasil pilihan bebas

individu. Sutan Remy Sjahdeini menyimpulkan ruang lingkup asas kebebasan berkontrak sebagai berikut:<sup>30</sup>

- a. Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian.
- b. Kebebasan untuk memilih dengan pihak siapa ia ingin membuat perjanjian.
- c. Kebebasan untuk memilih causa perjanjian yang akan dibuatnya  
.Kebebasan untuk menentukan obyek suatu perjanjian.  
Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian.  
Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan undang-undang yang bersifat opsional.

## 2. Asas Konsensualisme (*Concensualism*)

Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara. Dalam pasal tersebut salah satu syarat sahnya suatu perjanjian antara kedua belah pihak. Perjanjian sudah lahir sejak tercapainya kata sepakat antara kedua belah pihak, sehingga tidak perlu lagi formalitas tertentu, kecuali dalam hal undang – undang memberikan syarat formalitas tertentu terhadap suatu perjanjian yang mensyaratkan harus tertulis.

## 3. Asas Kepercayaan

Seseorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak lain, menumbuhkan kepercayaan diantara kedua belah pihak itu bahwa satu sama lain akan

---

<sup>30</sup> Sutan Remy Sjahdeini, Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit di Indonesia, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993, Hal. 47.

memegang janjinya, dengan kata lain akan memenuhi prestasinya dibelakang hari. Tanpa adanya kepercayaan itu, maka perjanjian tidak mungkin diadakan oleh kedua belah pihak. Dengan kepercayaan ini, kedua belah pihak mengikatkan diri dan keduanya itu mempunyai kekuatan hukum mengikat sebagai undang- undang.

4. Asas kepastian hukum (*Pacta sunt servanda*)

Menurut pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang – undang bagi mereka yang membuatnya”. Jika terjadi sengketa dalam pelaksanaan perjanjian , maka hakim dengan keputusannya dapat memaksa agar pihak yang melanggar itu melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan yang tersebut didalam perjanjian tersebut, bahkan hakim dapat meminta pihak yang lain untuk membayar kerugian yang dialami oleh pihak lainnya. Putusan pengadilan itu merupakan jaminan bahwa hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian memiliki kepastian hukum, sehingga secara pasti memiliki perlindungan hukum.

5. Asas itikad baik (*Good faith*)

Asas ini terdapat pada pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara, “perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”. Dalam asas ini para pihak yaitu pihak kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh maupun kemauan baik dari para pihak. Dengan itikad baik berarti keadaan batin para pihak dalam membuat

dan melaksanakan perjanjian haruslah jujur, terbuka dan saling percaya. Keadaan batin para pihak itu tidak boleh dicemari oleh maksud untuk melakukan tipu daya atau menutup – nutupi keadaan sebenarnya.

6. Asas kepribadian (*Personality*)

Asas kepribadian berarti isi perjanjian hanya mengikat para pihak secara personal dan tidak mengikat pihak – pihak lain yang tidak memberikan kesepakatannya. Seseorang hanya dapat mewakili orang lain dalam membuat perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya.

### **E. Perjanjian Online**

Perjanjian dalam Transaksi Melalui Internet Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya. Istilah transaksi merupakan keberadaan suatu perikatan atau hubungan hukum yang terjadi di antara para pihak. Transaksi adalah mengenai aspek materil dari hubungan hukum yang disepakati, sehingga sepatutnya bukan mengenai perbuatan hukum secara formil. Hukum mengatur mengenai perbuatan hukum tersebut yakni harus dilakukan

secara “terang” dan “tunai”<sup>31</sup> yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik. Berdasarkan Pasal 1 angka 17 UU ITE disebut bahwa kontrak elektronik adalah perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya.

a. Pada saat mengadakan transaksi elektronik, terdapat beberapa jenis hubungan hukum, yaitu :<sup>32</sup>

1) *Business to Business*

B to B adalah transaksi antar perusahaan (baik pembeli maupun penjual adalah perusahaan). Biasanya antar pelaku bisnis telah saling mengetahui satu sama lain dan sudah terjalin hubungan yang cukup lama. Pertukaran informasi hanya berlangsung di antara pelaku bisnis yang berinteraksi yang didasarkan pada kebutuhan dan kepercayaan. Perkembangan B to B lebih pesat jika dibandingkan dengan perkembangan jenis *e-commerce* lainnya.

2) *Business to Customer*

B to C adalah transaksi antara perusahaan dengan konsumen atau individu. Contohnya adalah amazon.com sebuah situs ecommerce yang besar dan terkenal. Pada jenis ini, transaksi disebar secara umum dan konsumen berinisiatif melakukan transaksi. Produsen harus siap

---

<sup>31</sup> Edmon Makarim, Kompilasi Hukum Telematika, ( Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal., 222

<sup>32</sup> Ibid hal.227

menerima respon dari konsumen tersebut. Biasanya sistem yang digunakan adalah sistem web karena sistem ini yang sudah umum dipakai di kalangan masyarakat.

b. Pada perkembangannya, pembentukan suatu perjanjian elektronik dapat mencakup hal-hal berikut:<sup>33</sup>

- 1) Suatu perjanjian yang dibentuk dan disepakati secara sah melalui komunikasi e-mail. Penawaran dan penerimaan dapat dipertukarkan melalui e-mail atau dikombinasikan dengan komunikasi elektronik lainnya, seperti dokumen tertulis, aplikasi komunikasi, dan lain-lain.
- 2) Suatu kontrak dapat juga dibentuk melalui website dan jasa online lainnya.
- 3) Kontrak melalui direct on-line transfer dari informasi dan jasa.
- 4) Kontrak berisi Electronic Data Interchange (EDI) yang menukarkan informasi bisnis secara elektronik dalam computerprocessable format melalui komputer milik mitra dagangnya.
- 5) Kontrak yang bersifat perjanjian lisensi berupa click-wrap dan shrink wrap

c. Pelaksanaan transaksi elektronik

pada dasarnya juga terdiri dari penawaran dan penerimaan. Sebab suatu kesepakatan selalu diawali dengan adanya penawaran oleh salah satu pihak

---

<sup>33</sup> Mieke Komar, *Cyberlaw: Suatu Pengantar*, (Bandung: ELIPS, 2002), hal 2

dan penerimaan oleh pihak yang lain. Penawaran merupakan suatu usul yang ditujukan kepada pihak lain untuk menutup perjanjian.<sup>34</sup> Suatu perbuatan seseorang beralasan bahwa perbuatan itu sendiri sebagai ajakan untuk masuk ke dalam suatu ikatan perjanjian dapat dianggap sebagai tawaran penawaran dan penerimaan saling terkait untuk menghasilkan suatu kesepakatan. Dalam menentukan suatu penawaran dan penerimaan dalam transaksi elektronik ini bergantung kepada keadaan dari *cybersystem*.

Suatu kontrak yang dibentuk secara sah melalui komunikasi email, penawaran dan penerimaannya dapat dinyatakan melalui website, elektronik mail (surat elektronik), aplikasi komunikasi ataupun melalui Electronic Data Interchange.<sup>35</sup> Kemudian sebagai bentuk penerimaan, lawan transaksi akan melakukan tahap pembayaran atau persyaratan lain yang ditentukan.<sup>36</sup> Dengan demikian telah terbentuk suatu perjanjian elektronik.

## **F. Tinjauan Terhadap Hubungan Kemitraan**

### **1. Pengertian Kemitraan**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor Tahun 1995 Kemitraan adalah kerjasama usaha antara usaha kecil dan usaha menengah atau usaha besar disertai pembinaan dan pengembangan oleh usaha

---

<sup>34</sup> J. Satrio, Hukum Perikatan, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001), hal, 237

<sup>35</sup> Edmon Makarim, Kompilasi Hukum Telematika, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h., 229

<sup>36</sup> Ibid, hal, 230

menengah atau usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan.<sup>37</sup>

Berdasarkan pasal 1 ayat 13 Undang – undang Nomor 20 Tahun 2008, yang dimaksud dengan kemitraan adalah kerjasama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat dan menguntungkan yang melibatkan pelaku usaha mikro, kecil dan menengah dengan usaha besar.

Menurut para ahli kemitraan adalah hubungan antara dua pihak atau lebih yang bertujuan untuk mencari keuntungan dimana suatu pihak berada dalam kondisi yang lebih rendah dari yang lainnya namun membentuk suatu hubungan yang mendudukan keduanya berdasarkan kata sepakat untuk mencapai suatu tujuan. Pola kemitraan usaha terampil dalam pembangunan guna kesejahteraan rakyat. kemitraan dikenal dengan istilah gotong royong atau kerjasama dari berbagai pihak, baik secara individual maupun kelompok.

Kemitraan adalah suatu kerja sama formal antara individu-individu, kelompokkelompok atau organisasi-organisasi untuk mencapai suatu tugas atau tujuan tertentu.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Jeane neltje saly, usaha kecil, penanaman modal asing dalam peresfektif pandangan internasional, badan pembinaan hukum nasional, Jakarta, 2001, hal. 35

<sup>38</sup> Edmon Makarim, Kompilasi Hukum Telematika, ( Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h., 222.

## 2. Unsur-Unsur Kemitraan

Tiga unsur utama dalam pengertian kemitraan yaitu:

- a. Unsur kerjasama antara usaha kecil disitu pihak dan usaha menengah atau usaha besar dilain pihak.
- b. Unsur kewajiban pembinaan dan pengembangan oleh pengusaha menengah dan pengusaha besar.
- c. Usaha paling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan.<sup>39</sup>

## 3. Tujuan Kemitraan

Tujuan kemitraan adalah untuk meningkatkan pemberdayaan usaha kecil dibidang manajemen, produk, pemasaran, dan teknis, disamping agar bisa mandiri demi kelangsungan usahanya sehingga bisa melepaskan diri dari sifat ketergantungan.<sup>40</sup>

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan kemitraan sebagai berikut:

- A. Meningkatkan pendapatan usaha kecil dan masyarakat.
- B. Meningkatkan perolehan nilai tambah bagi pelaku kemitraan.
- C. Meningkatkan pemerataan dan pemberdayaan masyarakat dan usaha kecil.
- D. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi perdesaan, wilayah dan nasional.

---

<sup>39</sup> Subanar, Manajemen Usaha Kecil, BPFE, Yogyakarta, 1997, hal. 14.

<sup>40</sup> M. tohar, Membuka Usaha Kecil, kanisius, Yogyakarta, 2000, hal. 109

- E. Memperluas kesempatan kerja.
  - F. Meningkatkan ketahanan ekonomi nasional.
4. Hubungan Kemitraan

Hubungan kemitraan merupakan bentuk kerjasama dua orang atau lebih orang atau lembaga untuk berbagi biaya, resiko, dan manfaat dengan cara menggabungkan kompetensinya masing – masing.<sup>41</sup>

Sebagai pengembangan dari Hubungan kemitraan perlu dipegang dan diusahakan sebagai berikut:<sup>42</sup>

- a. Mempunyai tujuan yang sama (*common goal*)

Tujuan dari semua perusahaan sebetulnya sama, yaitu dapat hidup dan berkembang .untuk itu, harus terus-menerus menghasilkan barang/jasa yang bermutu dengan harga yang layak sehingga laku terjual di pasaran dengan imbalan imbalan keuntungan yang sama. Kesalahhan yang sering terjadi keuntungan merupakan tujuan utama perusahaan.

- b. Saling menguntungkan (*Mutual benefit*)

Setiap harus saling menghasilkan sesuatu yang saling menguntungkan belah pihak. Terjadinya kegagalan dikarenakan tidak bolehnya menguntungkan salah satu pihak saja dan merugiakan pihak lain. Saling menguntungkan adalah motivasi yang sangat kuat. Oleh karna itu, tidak

---

<sup>41</sup> Sujana, asep ST, Manajemen Minimarket, Jakarta, 2012, cet. 1, Hal. 78

<sup>42</sup> Richardus eko Indrajit, Richardus Djokopranoto, Proses Bisnis Outsourcing, gerasindo, Jakarta, Hal, 51-54

ada satu pihak pun yang boleh merasa berada di atas pihak lain dan semua harus merasa dan diperlakukan sejajar.

c. Saling mempercayai (*mutual trust*)

Saling percaya disini termasuk dalam perhitungan biaya produksi dan harga barang/jasa yang dihasilkan. Saling percaya juga tidak hanya pada kejujuran dan itikad baik masing-masing, tetapi juga pada kapasitas masing-masing, tetapi juga pada kapabilitas masing-masing untuk memenuhi perjanjian dan kesepakatan bersama, misalnya dalam ketepatan waktu pembayaran, waktu penyerahan, dan mutu barang. Motivasi utama dalam membangun kemitraan adalah yang saling percaya untuk membangun kemitraan yang berjangka panjang harus membangun kepercayaan tersebut

d. Bersifat terbuka (*transparent*)

Bersifat terbuka itu memang dalam batasan-batasan tertentu yang cukup luas pula, data dari kedua belah pihak dapat dilihat oleh pihak lain. Termasuk disini ialah data perhitungan harga dan sejenisnya tentu saja kedua belah pihak terikat secara legal maupun moral untuk merahasiakan. .teransparansi dapat meningkatkan saling percaya dan sebaliknya pula saling percaya memerlukan saling keterbukaan.

e. Mempunyai hubungan jangka panjang (*long term relationship*)

Kedua belah pihak merasa saling percaya saling menguntungkan dan mempunyai kepentingan yang sama, cenderung akan bekerjasama dalam

waktu yang panjang, tidak hanya 5 tahun atau 10 tahun, tetapi sering kali lebih dari 20 tahun. Hubungan jangka panjang juga memungkinkan untuk meningkatkan mutu produknya.

- f. Terus-menerus melakukan perbaikan dalam mutu dan harga/ biaya (*continuous improvement in quality and cost*)

Salah satu prinsip yang penting dalam kemitraan adalah bahwa kedua belah pihak harus senantiasa terus-menerus meningkatkan mutu barang atau jasa serta efisiensi atau biaya atau harga barang/jasa dimaksud. Dengan demikian perusahaan dapat bertahan dalam kompetisi global yang semakin lama semakin ketat. Ketahanan dalam kompetisi menyebabkan perusahaan dapat tetap bertahan hidup dan dapat berkembang terus-menerus dalam mutu dan harga barang merupakan kepentingan kedua belah pihak.