

Tanggung Jawab Hukum bagi Konsumen atas Kerugian Layanan GrabFood oleh PT. Grab Teknologi Indonesia

Legal Responsibility for Consumers for GrabFood Service Losses by PT. Grab Teknologi Indonesia

Soya Putri Mirena, Imam Haryanto

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia
soyasp73@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to study the legal protection of the application of food messaging services in Indonesia and the legal responsibility of PT Grab for consumer losses associated with the rules of cooperation between PT Grab and the seller and driver. The services provided by PT Grab in its GrabFood feature activities must refer to Article 4 of Law No. 8 of 1999 in order to protect consumer rights. There are many cases of losses experienced by consumers such as orders that have been paid for not being delivered or discrepancies in goods with their orders where there are defaults made by the seller. So, consumer protection against online buying and selling is an important concern. This research uses a normative jurisprudence method, a technique commonly used in legal research to analyze legal issues with reference to applicable regulations. This research is studied with a broad discussion related to problems that harm consumers of services from PT Grab, especially GrabFood, such as price discrepancies and poor food quality not only related to product halalness. Consumer protection is an important aspect of the food delivery service business such as GrabFood. PT. Grab is responsible for problems related to the use of its application which creates a relationship between transportation service providers and consumers, the driver is a possible party to be held accountable to the transportation provider because the driver was given the trust to buy food on the GrabFood service. and in the event of food discrepancies related to quality and quality which can even harm consumers, it is the responsibility of the restaurant owner.

Keywords: Consumer Protection; Legal Responsibility

Abstrak

Tujuan penelitian ini unatuk mengkaji perlindungan hukum aplikasi layanan pesan antar makanan di Indonesia dan tanggung jawab hukum PT. Grab terhadap kerugian konsumen dikaitkan dengan aturan kerjasama antara PT. Grab dengan pihak penjual dan *driver*. Layanan yang telah disediakan PT.Grab dalam kegiatannya fitur GrabFood harus mengacukan atas Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 supaya melindungi hak pembeli. Terdapat banyaknya kasus kerugian yang dialami konsumen seperti pesanan yang sudah dibayar tidak kunjung dikirim atau ketidaksesuaian barang dengan pesannya yang mana terdapat wanprestasi yang dilakukan pihak penjual. Maka, perlindungan konsumen terhadap jual beli *online* ini jadi perhatian penting. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu teknik yang biasa digunakan di penelitiannya hukum untuk menganalisis permasalahan hukum dengan mengacu pada peraturan yang berlaku. Penelitian ini dikaji dengan pembahasannya meluas terkait masalah-masalah yang merugikan konsumen layanan dari PT. Grab khususnya GrabFood, seperti ketidaksesuaian harga dan kualitas makanan yang buruk tidak hanya terkait kehalalan produk. Perlindungan konsumen merupakan aspek penting di bisnis layanan pengiriman makanan seperti GrabFood. PT. Grab bertanggung jawab dalam masalah terkait penggunaan aplikasinya yang menciptakan hubungan penyedia jasa transportasi dan konsumen, Pihak *driver* sebagai pihak yang memungkinkan untuk diminta pertanggungjawaban terkait penyelenggara angkutan karena *driver* telaah diberi kepercayaan untuk membelikan makanan pada layanan GrabFood. dan dalam hal ketidaksesuaian makanan terkait kualitas dan mutunya yang bahkan dapat merugikan konsumen, maka menjadi tanggung jawab pemilik resto.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen; Tanggung Jawab Hukum

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang terus berkembang, semakin mempermudah masyarakat mendapatkan informasi tanpa batas dan juga mempengaruhi dunia bisnis. Perkembangan tersebut juga memberikan pengaruh yang positif maupun negatif. Adanya hukum perlindungan konsumen yang punya fungsi pengaman hukum untuk melindungi konsumen (masyarakat umum) dari produk berbahaya. Ada nilai lebih dari penerapan hukum perlindungannya pembeli guna memberi ketetapan serta jemainan ke pembeli, sehingga pelaku bisnis juga sadar akan risiko hukum.

Perlindungan hukum yakni menjaga, memelihara serta menjaga haknya melindungi HAM serta kewajiban untuk menggapai keadilan.¹ Perlindungan dalam halnya jual beli *online* ini sangatlah penting baik secara materil maupun formil, khususnya perlindungan bagi konsumen. Sebagai pengguna akhir suatu barang ataupun jasa, konsumen memerlukan perlindungan yang memadai terhadap berbagai aspek hukum dan mendorong produsen untuk melaksanakan tugasnya dengan rasa tanggung jawab.² Dalam pelaksanaan layanan usaha pastinya juga dapat menimbulkan beberapa permasalahan-permasalahan antar pihak dalamnya. Karena banyaknya masalah-masalah yang timbul ini merugikan konsumen, seperti halnya dalam perusahaan startup yaitu, Grab.³ PT. Grab Teknologi Indonesia ini menyediakan sebuah *platform* yang memberikan beberapa layanan, yang berasal dari negara Malaysia dan didirikan oleh Anthony Tan.

Di Indonesia, Grab hadir di tahun 2012 sebagai aplikasi pemesan taksi *online* khususnya Jakarta menjadi kantor pusat di Indonesia. Kantor pusat sendiri mempunyai kewenangan dalam memberikan pelayanan seperti pendaftaran *driver* serta training dalam pemakaian aplikasi *driver* sebagai pengemudi baru. Sampai sekarang di tahun 2024, Grab masih bertahan serta dapat bersaing dengan jasa angkutan dan layanan *online* lain.⁴ Selain layanan ojek *online* Grab juga meluncurkan layanan lainnya seperti pesan antar makanan dan minuman *online* (GrabFood) yang mana menjadi bahan kajian penelitian ini. Kemajuan teknologi dan informasi tersebut yang menghadirkan berbagai macam pilihan yang lengkap, memberikan keleluasaan bagi konsumen dalam memilih produk-produk yang dibutuhkan dan diinginkan. Layanan GrabFood banyak digunakan oleh masyarakat luas untuk memenuhi kebutuhan ekonomi dan mempermudah pengguna memberi akses informasi yang diperlukan hanya dengan menggunakan aplikasi GrabFood.⁵

¹ Leni Dwi Nurmala and Yayan Hanapi, "Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Anak Yang Berkonflik Dengan Hukum Dalam Sistem Peradilan Pidana Anak," *Jurnal Ilmiah Hukum Dan Hak Asasi Manusia* 3, no. 1 (2023): 1–7. <http://dx.doi.org/10.35912/jihham.v3i1.1801>

² Gelora Martanti, "Perlindungan Konsumen bagi Penyandang Disabilitas pada Sektor Perdagangan Online Berbasis Aplikasi Marketplace," *Jurnal USM Law Review* Vol 6 No 1 Tahun 2023: 243. <http://dx.doi.org/10.26623/julr.v6i1.6387>

³ Diyah Ayu Karunianingsi, "Mediatisasi Jasa Layanan Makanan Melalui Aplikasi GoFood dan GrabFood" *Jurnal Penelitian Komunikasi* Vol. 23 No. 2, Desember 2020: 129-142 <http://dx.doi.org/10.20422/jpk.v2i23.688>

⁴ Ryani, Luthfi Hanifa (2021) "Jasa Layanan Transportasi Daring (Gojek dan Grab) Dalam Perspektif ASEAN on Framework Agreement on Service (AFAS)," *Dharmasisya: Vol. 1*, Article 22. <https://doi.org/10.35586/jyur.v8i2.3135>

⁵ Riana Puspitasari, Imelda Aprileny, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Konsumen Pelanggan Aplikasi Grab di PT Sido Muncul Kebon Jeruk) 2020

Konsumen mempunyai hubungan hukum kemitraan bukan hubungan kerja, sehingga Grab selaku fasilitator aplikasi dan *driver* selaku penyedia pelayanan bagi penumpang. Kaitan tukang ojek selaku penyedia jasa dan penumpang selaku konsumen telah menjadi suatu hubungan hukum. Tiap pihak punya tanggung jawab memenuhi hak dan kewajibannya berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Indonesia berupaya memberi perlindungannya pembeli dengan membuat Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara garis besarnya, adanya 4 hak dasar pembeli, yakni; hak guna keamanan, hak guna menerima penjelasan, hak guna memilah, hak guna didengar.⁶

Hak konsumen atas keselamatan dan informasi mengenai pembeliannya harus menanamkan rasa aman guna melindungi konsumen yang kurang berkuasa dibandingkan produsen. Pembeli memiliki haknya guna mengetahui bahwa barang yang mereka konsumsi aman serta sesuai. Sebagai seorang pedagang yang telah mendaftarkan dagangannya pada sistem GrabFood harus mempunyai pemahaman dasar mengenai hukum ketika ingin membeli atau menjual dagangannya. Memastikan masyarakat (konsumen) sudah menjadi tanggung jawab negara untuk melindungi dan memberikan kepastian hukum mengenai keamanan barang pangan serta makanan yang dimakan penduduk, terkhususnya pemakai GrabFood secara kelas atas. Layanan GrabFood ini pastinya juga menimbulkan masalah-masalah yang dapat merugikan konsumen seperti keamanan data privasi konsumen, kualitas makanan, dan lain-lain. Sehingga perlindungan konsumen ini menjadi aspek penting dalam bisnis layanan pengiriman makanan seperti GrabFood. Perusahaan tersebut harus berupaya untuk menjaga kepercayaan konsumen.

Terdapat penelitian terdahulu yang jadi acuan penelitian ini yakni, penelitian oleh Kurniawan,⁷ membahas keabsahan kontrak elektronik dan perlindungannya pembeli dalam terlaksananya ketidakselarasan tarif dalam pelayanan GoFood atas aplikasinya GoJek.⁸ Dalam kajiannya tersebut hanya membahas perlindungan hukum terkait dengan satu masalah yaitu ketidaksesuaian harga. Penelitian ini melengkapi terkait masalah harga yang sering terjadi dalam layanan GrabFood tersebut.

Selanjutnya penelitian dari Pratiwi, membahas aturan hukum pada keharusan pelaku bisnis saat memberi penjelasan kehalalan makanan serta minumannya berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁹ Penelitiannya mengatakan bahwa dalam hukum perlindungan konsumen tidak dapat dipisahkan dengan sub sistem hukum yang lainnya, seperti dengan hukum kesehatan. Penelitian ini hanya memfokuskan pada satu

⁶ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016).

⁷ Kurniawan, Muhammad Ra'uf, Rani, Marnia, Nuraini, Lia "Perlindungan Konsumen Atas Ketidaksesuaian Harga Pada Ketentuan Penggunaan Gofood Sebagai Kontrak Elektronik Dalam Aplikasi Gojek". S1 thesis, Universitas Maritim Raja Ali Haji. (2023)

⁸ Anastasya Riris Edelia, Rinitami Njatrijani, and Sartika Nanda Lestari, "Tanggung Jawab PT Grab Indonesia Terhadap Kerugian Dalam Proses Pengangkutan Barang Melalui Layanan Grab Express," *Diponegoro Law Journal* 8, no. 2 (2019): 825–35. <https://doi.org/10.14710/dlj.2019.24536>.

⁹ Meirina Dewi Pratiwi and Sakinah Agustina, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Muslim Dalam Mendapatkan Jaminan Halal Pada Aplikasi Layanan Food Delivery," *Justici* 16, no. 1 (2023): 40–50.

masalah yaitu terkait kehalalan produk dan perlindungan konsumen muslim dalam mendapatkan jaminan halal pada layanan pesan *online* atau *food delivery*.

Terakhir penelitian Rasji, yang lebih memfokuskan pada ketentuan pada Pasal 4 ayat 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pembeli yang merasakan adanya ketidaksesuaian terhadap mutu serta kuantitas produk ataupun layanan yang diterimanya bisa menuntut ganti rugi ke pelaku bisnis jadi usaha penjaga hukum atas layanan GrabFood.¹⁰ Fokus penelitian ini hanya membahas perlindungan hukum konsumen layanan GrabFood dari satu subjek saja yaitu Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dari beberapa hasil kajian sebelumnya penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian Kurniawan lebih fokus mengkaji ketidak sesuaian harga dalam aplikasi GoFood, sedangkan penelitian Pratiwi fokus kepada perlindungan konsumen terhadap konsumen muslim dalam layanan antar *online*. Berbeda lagi dengan penelitian Rasji yang mengkaji ketidak sesuaian mutu dan kuantitas dalam layanan *online* GrabFood. Sedangkan penelitian ini lebih mefiokuskan kepada penyedia *platform* layanan GrabFood dalam pertanggungjawaban hukum yang diakibatkan penyedia *platform* terhadap jasa layanan *online delivery food*. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum aplikasi layanan pesan antar makanan di Indonesia dan tanggung jawab hukum PT. Grab terhadap kerugian konsumen dikaitkan dengan aturan kerjasama antara PT. Grab dengan pihak penjual dan *driver*.

2. METODE

Penelitiannya memakai teknik yuridis normatif. Teknik penelitian normatif ialah cara yang biasa digunakan di penelitiannya hukum untuk menganalisis permasalahan hukum dengan mengacu pada peraturan yang berlaku.¹¹ Melalui pendekatan perundang-undangan, yang dilakukan dengan cara mempertimbangkan seluruh aturan berkaitan dengan masalah hukum yang ditangani, yakni perlindungan konsumen dari kerugian layanan GrabFood.¹² Cara pengumpulan keterangan penelitian tersebut yakni studi kepustakaan, penelitian tersebut memakai ketentuan-ketentuan hukum positif, dan sumber data di penelitian ini hanyalah data sekunder meliputi bahan hukum primer yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, Undang-Undang Lalu-Lintas, Undang-Undang Pangan dan peraturan pelaksanaan yang berkaitan dengan penelitian ini. Bahan hukum sekunder meliputi buku-buku hukum dan jurnal hukum yang berhubungan dengan perlinungna konsumen dalm transaksi *online food delivery*.

¹⁰ Rasji, Alex Oktavian, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Layanan Grab Food Berdasarkan Pasal 4 Ayat 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol. 7 No. 2 Desember 2023

¹¹ Muhammad Hendri Yanova, Parman Komarudin, and Hendra Hadi, "Metode Penelitian Hukum: Analisis Problematika Hukum Dengan Metode Penelitian Normatif Dan Empiris," *Badamai Law Journal* 8, no. 2 (2023): 394–408. <http://dx.doi.org/10.32801/damai.v8i2.17423>

¹² Djulaekadan Devi Rahayu, "Buku Ajar Metode Penelitian Hukum," *Surabaya: Scopindo Media Pustaka*, 2019.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Aturan Hukum Terkait Aplikasi Layanan Pesan Antar Makanan di Indonesia

Hak serta keharusan yang terkait dengan kaitan hukum ini mesti ditegakkan dengan undang-undang, hingga masyarakat dapat aman menyampaikan kekhawatirannya. Perlindungan hukum dianggap bentuk jaminan atau keyakinan bahwa seseorang telah menerima haknya dan berkomitmen untuk memenuhi kewajibannya, sehingga memungkinkan pihak lain merasa aman.¹³

Kegiatan jual beli secara *online* ini memberikan dampak lebih efisien serta efektif dimanapun dan kapanpun, hal ini membuat sistem transaksi yang dilakukan juga dilakukan atas rasa kepercayaan antar para pihak. Sehingga dibutuhkan hubungan hukum seperti perjanjian para pihak agar terwujudnya rasa aman dalam melaksanakan kegiatannya. Kegiatan jual beli *online* ini wajib adanya keseimbangan hak serta kewajibannya dari tiap-tiap sisi. Di Indonesia terdapat peraturan terkait transportasi dan pengiriman secara *online* terhadap kualitas barang dan makanan.

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan pada Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang ITE, undang-undang ini mengatur mengenai pemakaian teknologi informasi serta bertransaksi *online* terkait privasi dan keamanan data, itu tidak secara khusus mengatur layanan seperti GrabFood. Namun, Undang-Undang ITE ini bersifat umum dan GrabFood harus memiliki kebijakan privasi dan tindakan keamanan yang sesuai untuk memenuhi persyaratan hukum yang berlaku. Sehubungan dengan kasus-kasus yang seringkali terjadi dalam layanan GrabFood yaitu orderan fiktif, pelaku dengan tindakan melawan hukum tersebut memenuhi semua unsur delik tindak pidana di dalam Pasal 35 Undang-Undang ITE yang mana pelaku melakukan tindakan memanipulasi data seseorang untuk penipuan, sehingga subjek hukum pelaku orderan fiktif bisa dipidana.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pembeli menyatakan hak dalam kenyamanan, keamanan serta keselamatan mengonsumsi produk serta jasanya.¹⁴ Hak ini memberi jaminan ke pembeli dalam keamanannya barang yang dikonsumsi, baik itu makanan maupun produk lainnya. Untuk itu konsumen harus berhati-hati apabila barang yang mereka konsumsi tak sesuai ketentuan yang berlaku. Ketika masalah muncul seperti makanan yang tidak disajikan sesuai dengan pesanan, Grab harus bertindak cepat untuk menyelesaikan situasi tersebut dan memberikan kompensasi kepada pelanggan yang tidak puas. Sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak untuk mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan apa yang diberikan oleh penyedia jasa. Ketika ada keluhan mengenai hal ini, konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau penggantian atas kerugian yang mereka alami. Konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas yang dapat mereka pahami. Pelaku usaha seperti Grab harus memastikan bahwa makanan yang disajikan

¹³ Ali Mansyur and Irsan Rahman, "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional," *Jurnal Pembaharuan Hukum* 2, no. 1 (2015): 1–10. <http://dx.doi.org/10.26532/jph.v2i1.1411>

¹⁴ Republik Indonesia, "Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Lembaran Negara RI Tahun* 8 (1999).

melalui layanan GrabFood adalah makanan yang layak dan berkualitas. Hal ini akan membantu dalam menjaga integritas layanan dan memastikan bahwa pelanggan memiliki perlindungan hukum yang sesuai.

Undang-Undang No 27 Tahun 2022 tentang Penjagaan Data Pribadi, pada undang-undang ini mencakup tentang asas, jenis data pribadi, pengolahan datanya pribadi, hak individu yang mengolah data pribadinya, keharusan pengontrol data pribadinya dan pengolah data pribadinya pada saat mengolah data pribadinya, pemindahan data pribadi, administratif. Undang-undang ini mengatur sanksi. Sistem penyelesaian perselisihan dan hukum acara, larangan penggunaan data pribadi dan hukuman untuk perlindungan data pribadi.¹⁵ Penjagaan data pribadi ialah usaha melindungi data pribadinya pada saat pengolahan guna menjamin hak konstitusional individu pemilik data tersebut.¹⁶ Layanan dalam *platform* GrabFood ini sendiri biasanya mengumpulkan berbagai jenis data pribadi dari para penggunanya, dengan tujuan dalam mengelola akun pengguna, memesan makanan, dan memberikan layanan lainnya. Maka, pentingnya perusahaan seperti GrabFood berkewajiban hukum untuk melindungi data pribadi pengguna mereka dari akses yang tidak sah atau penyalahgunaan.

Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas serta Angkutan Jalan Raya, undang-undang inilah mengatur terkait dengan lalu lintas serta angkutan jalan di Indonesia. Memang tidak secara khusus mencantumkan "GrabFood" atau layanan pengiriman makanan serupa, namun ketentuan di undang-undang ini berpotensi relevan dengan operasi pengiriman makanan yang dilakukan oleh layanan seperti GrabFood. Dalam halnya transportasi, untuk memastikan bahwa layanan tersebut berjalan dengan adil, aman, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku yang mana berkaitan dengan pengaturan dan persiapan persyaratan berkendara para *driver*. Maka layanan dari PT. Grab ini harus memastikan bahwa para driver juga memahami dan mengikuti peraturan tersebut.

Peraturan Pemerintah No 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan, peraturannya mengatur standar keamanan pangan yang harus dipatuhi oleh produsen dan penyedia makanan. Hal ini termasuk persyaratan kebersihan, penyimpanan, dan pengolahan pangan. Peraturan ini juga mengatur persyaratan terkait dengan labeling makanan, termasuk informasi gizi yang harus disediakan kepada konsumen.¹⁷ Peraturan Keamanan Pangan juga memberikan mekanisme ganti rugi sebagai salah satu sanksi administratif yang memungkinkan apabila ada sengketa atau pelanggaran dalam penjualan daring dan/atau penjualan pangan daring melalui Kementerian Perdagangan (transaksi daring), kementerian lain, atau pemerintah daerah.

Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 8 Tahun 2020 tentang

¹⁵ Erna Priliyasi, "Perlindungan Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce," *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 12, no. 2 (2023). <http://dx.doi.org/10.33331/rechtsvinding.v12i2.1285>

¹⁶ Rista Maharani, Andria Luhur. "Perlindungan Data Pribadi Konsumen Oleh Penyelenggara Sistem Elektronik Dalam Transaksi Digital" *Jurnal USM Law Review* Vol 7No 1 Tahun 2024 <http://dx.doi.org/10.26623/julr.v7i1.8705>

¹⁷ Febi Listiyani Sunarto Putri and Susilo Wardani, "Perlindungan Konsumen Terhadap Hak Keamanan Pangan Di Lingkungan Sekolah Kabupaten Banyumas," *UMPurwokerto Law Review* 4, no. 2 (2024): 243–56. <http://dx.doi.org/10.30595/umplr.v4i2.16371>

Pengawasan Obat dan Makanan yang Diedarkan secara Daring, peraturan ini mengatur persyaratan keamanan pangan. Penjual makanan biasanya harus bekerja sama dengan penyedia makanan yang mematuhi peraturan BPOM dan memiliki izin yang diperlukan untuk menjual makanan.¹⁸ Peraturan ini mengatur peran dan tanggung jawab BPOM dalam mengawasi dan menegakkan peraturan-peraturan yang berlaku untuk makanan diedarkan daring.¹⁹ pada pengawasan peredaran obat-obatan dan makanan melalui *online*. Hal ini mencakup penjualan melalui *platform* toko itu sendiri atau melalui *platform/operator* sistem elektronik, termasuk mitra pengantaran pihak ketiga, yang tidak diatur dalam Undang-Undang Pangan dan Peraturan Keamanan Pangan. Melalui peraturan ini, toko yang menjual pangan tidak aman secara *online* dapat diberikan sanksi oleh BPOM dalam bentuk peringatan, rekomendasi untuk menutup usaha, pemblokiran akun pada *platform*, dan penarikan kembali barang yang dijual. Pasal 19 mengatur tanggung jawab toko/restoran dan/atau pihak ketiga saat proses pengantaran yang mana pihak tersebut harus mencegah kerusakan kemasan pangan saat pengantaran, mengantarkan pangan dalam kemasan tertutup, dan menjaga kondisi pengantaran yang sesuai dengan karakteristik produknya. Maka, layanan GrabFood harus memastikan bahwa para *merchant* dan *driver* untuk menerapkan sesuai dengan aturan yang ada.

Peraturan Menteri No. 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Kendaraan Umum Tidak Dalam Trayek. Aturannya akan berdampak pada operasional layanan pesan-antar makanan seperti GrabFood karena layanan tersebut menggunakan kendaraan bermotor dalam pengiriman makanan.²⁰ GrabFood harus memastikan bahwa mereka mengikuti peraturan dan ketentuan terkait Peraturan Menteri No. 108 Tahun 2017, makanan diantar melalui kendaraan bermotor. Hal ini melibatkan kepatuhan terhadap aturan izin, keselamatan, dan peraturan lain yang mungkin relevan.

Peraturan Pemerintah No 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem serta Transaksi Elektronik, mengatur penyelenggara sistem elektronik yakni tiap perseorangan, penyelenggara negara, badan usaha, atau penduduk yang ikut serta, mengurus sistem elektronik sendiri ataupun dengan pihak lain yang ingin menggunakan sistem tersebut.²¹ Aturan ini dianggap memberi kepastian hukum bagi pelaku usaha yang mengoperasikan PSTE dalam kegiatan bisnisnya seperti PT. Grab, untuk kasus seperti adanya kebocoran data, yang mana pelaku usaha yang menghimpun data-data pribadi masyarakat harus bertanggung jawab terhadap kerahasiaan data.

¹⁸ Carissa Amanda, dkk “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Obat Mengandung Psikotropika Pada Online Marketplace” *Jurnal USM Law Review* Vol 5 No 2 Tahun 2022 2022 <http://dx.doi.org/10.26623/julr.v5i2.5337>

¹⁹ Rahmi Yuningsih, “Pelindungan Kesehatan Masyarakat Terhadap Peredaran Obat Dan Makanan Daring,” *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial* 12, no. 1 (2021): 47–62. <https://doi.org/10.46807/aspirasi.v12i1.2020>

²⁰ Risca Hanesty Maharani, “Liberalisasi Perdagangan Jasa Oleh Gojek Dan Grab Dalam Perspektif Hukum Internasional,” *Jurnal Yuridis* 8, no. 2 (2021): 280–97. <https://doi.org/10.35586/jjur.v8i2.3135>

²¹ Hendrawan Agusta, “Telaah Yuridis Aplikasi Zoom Dalam Mengumpulkan Data Pribadi Ditinjau Dari Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik,” *Krtha Bhayangkara* 16, no. 1 (2022): 177–96. <http://dx.doi.org/10.31599/krtha.v16i1.1076>

3.2 Tanggung Jawab Hukum PT. Grab Terhadap Kerugian Konsumen

PT. Grab mengeluarkan aplikasi dengan fitur GrabFood yang menawarkan jasa pesan antar makanan. Perlu diketahui dalam proses kegiatannya konsumen memesan makanan dari beberapa restoran yang telah bekerja sama dan tersedia di layanan GrabFood pada aplikasi Grab. Sesudahnya itu sistem langsung mendapat informasi dan dapat terhubung ke *driver* Grab, maka *driver* langsung pergi ke restoran tujuan serta beli makanan yang konsumen yang mana *driver* terlebih dahulu menggunakan dana miliknya untuk membayar makanan. Dan setelah pembelian selesai, *driver* mengantarkan pesanan tersebut ke tempat tujuan konsumen dan kemudian konsumen harus membayar makanan biaya makanan dan pengirimannya dengan beberapa metode seperti bayar langsung secara tunai atau melalui transaksi *online* yaitu OVO. Dalam praktik layanan GrabFood ini pihak *driver* sebagai perantara yang membeli dan mengantar makanan dari restoran kepada pihak konsumen.

Dalam layanan GrabFood, terdapat hubungan hukum yakni : a.) PT. Grab selaku perusahaan yang menyediakan aplikasi yang memiliki layanan pesan antar makanan secara *online*; b.) Pengemudi ojek (*driver*) merupakan pihak mengambil pesanan di restoran serta mengantar pesanan ke konsumen. Dalam hal pengantaran sendiri pihak *driver* memastikan bahwa pesanan pelanggan diproses dan diantarkan sesuai dengan petunjuk dari *platform* Grab, menjaga kualitas makanan sampai diserahkannya kepada konsumen, serta mematuhi aturan lalu lintas dan hukum yang berlaku saat melakukan pengiriman; c.) Pengusaha merupakan pihak penjual makanan atau pemilik restoran yang mendaftarkan diri baik dan menyetujui ketentuan layanan dan kebijakan dari PT. Grab. Dalam hal Menyiapkan makanan sesuai dengan pesanan yang diterima dari *platform* Grab, serta memenuhi persyaratan perizinan dan regulasi yang berlaku untuk operasi restoran; d.) Konsumen merupakan pihak yang menggunakan layanan GrabFood tersebut dengan memesan makanan atau minuman melalui aplikasi dari GrabFood. Konsumen yang menerima dan harus membayar sesuai dengan pesanan yang ada di aplikasi GrabFood.²²

Dalam menjalin ikatan hukum oleh Grab yaitu antara pengemudi ojek *online* dan pemilik dagangan juga ada di Pasal 1 ayat (5) Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang ITE bahwa sistem elektronik adalah rangkaian perangkat serta tata cara elektronik yang berfungsi mempersiapkan, menghimpunkan, menggarap, menganalisa, menyimpan, menunjukkan, memberitahukan, mengirimkan serta menebarkan keterangan elektronik. Didukung adanya perjanjian kemitraan, dalam proses kegiatannya PT. Grab menjalin mitra dengan pengantar/pengemudi ojek (*driver*) serta pihak pemilik dagangan. Jadi, dalam hal ini bentuk perjanjian antara Penjual makanan dengan PT. Grab dalam menjalin hubungan hukum para pihak harus membuat dalam bentuk tertulis yaitu perjanjian baku yang memenuhi formalitas, sebagaimana yang tercantum pada formulir permohonan menjadi kemitraan PT. Grab. Perjanjian mitra dan kontrak kerja ini telah disusun dan memuat hak dan kewajiban perusahaan dan tiap pihak sifatnya mengikat dan wajib dipenuhi oleh

²² Muhammad Mahmud Nasution, "Tinjauan Fiqh Muamalah Terhadap Praktik Jual-Beli Makanan Melalui Jasa Grabfood" Al-Mau'izhah 161-178 Volume 8, No. 1, Juni 2022

masing-masing pihak setelah proses persetujuan dan tanda tangan. Kemitraan yakni bentuk kolaborasi bisnis melibatkan berbagai sumber daya, kepercayaan, dan keinginan mendapat manfaat daripada bisnis mikro, kecil serta menengah, serta usaha besar.²³ Adanya perjanjian kemitraan, diharapkan hak tiap pihak yang terlibat akan saling terlindungi.²⁴ Hal ini menunjukkan bahwa perjanjian kemitraan berfungsi sebagai alat hukum yang memastikan bahwa masing-masing pihak memahami dan menyetujui hak serta kewajiban mereka, yang pada akhirnya melindungi kepentingan semua pihak yang terlibat. Adanya perjanjian ini, potensi konflik dapat diminimalisir karena setiap pihak memiliki kejelasan mengenai peran dan tanggung jawabnya, serta mekanisme perlindungan hak yang jelas. Berdasarkan ketentuan perjanjian kerjasama dengan PT. Grab, pemilik restoran, dan tukang ojek sebagai mitra sama-sama mempunyai tugas tertentu.

Sesuai Pasal 19 Peraturan BPOM Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pengawasan Obat dan Makanan yang Didistribusikan Secara Online, layanan pesan-antar makanan ditawarkan oleh pelaku usaha atau pihak ketiga seperti GrabFood. Penyerahan pangan olahan yang dimaksud dapat dilakukan langsung kepada pembeli atau konsumen, atau dapat dilakukan secara mandiri oleh pelaku usaha atau bermitra dengan pihak ketiga yang berbentuk badan hukum. Pelaku usaha atau pihak ketiga yang melakukan penyerahan pangan olahan dimaksud wajib a) menjamin kondisi kemasan produk pangan olahan pada saat penyerahan sampai dengan tiba. mengirimkan produk makanan olahan dalam wadah tertutup dan menjaga kondisi pengiriman tetap sesuai dengan spesifikasi produk, memastikan penerima tetap tidak terluka dan utuh.

Pasal 1320 KUH Perdata menetapkan persyaratan sahnya suatu perjanjian, dan layanan GrabFood ini mencakup kegiatan pembelian dan penjualan yang harus memenuhi persyaratan tersebut. 1. Adanya kesepakatan. Para pihak dalam aktivitas jual beli Grab ini harus mendapat persetujuan masing-masing; 2. Kompetensi, yang mengacu pada kebutuhan bahwa para pihak dalam suatu perjanjian adalah individu yang memenuhi standar hukum yang diperlukan dan kompeten agar tindakan mereka dapat dipertanggungjawabkan; 3. Tujuan perjanjian adalah suatu hal tertentu. Syarat lebih lanjut dari Pasal 1333 KUH Perdata adalah bahwa pokok perjanjian haruslah suatu benda yang sekurang-kurangnya dinyatakan jenisnya. Sepanjang jumlahnya dapat dihitung atau dipastikan, jumlah barang tidak harus diketahui. Objeknya, jika terkait dengan layanan GrabFood, adalah jenis dan jumlah makanan yang dapat diidentifikasi; 4. Agar dapat dianggap halal, pelaksanaan suatu perjanjian harus mematuhi peraturan.

Perlindungan terhadap konsumen didukung secara hukum, hal ini tercantum atas Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 4

²³ 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 (2020): 65–75. <https://doi.org/10.31960/caradde.v3i1.467>

²⁴ 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): 59–76. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/julr.v3i1.2134>.

UUPK mengatakan terkait haknya pembeli yakni: a) Haknya dilayani dengan benar dan netral, serta tak bersifat diskriminatif; b) Hak memilah produk serta layanan serta menerima produk ataupun layanan tersebut selaras ketentuan serta syaratnya kontrak, c) Hak menerima ganti rugi, kompensasi, apabila produk ataupun layanan diterimanya tak selaras kontrak.²⁵

Selain hak dasar harus dilindungi, konsumen perlu ditingkatkan kesadarannya agar pelaku usaha tidak melakukan perbuatan curang pada konsumen. Meningkatkan kesadaran pelaku bisnis mengenai nilai perlindungan konsumen akan mendorong pendekatan perilaku bisnis yang jujur dan bertanggung jawab.²⁶ Tujuan perlindungan konsumen adalah menanamkan rasa aman saat memenuhi tuntutan hidup. Sebab upaya perlindungan konsumen tidak sebatas tindakan preventif saja, namun mencakup tindakan sanksi dalam seluruh bidang perlindungan konsumen.²⁷ Selanjutnya layanan GrabFood yang disediakan PT Grab harus mematuhi Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 demi menjaga hak-hak pembeli.

Beberapa masalah yang terjadi di layanan GrabFood ini sendiri yaitu pertama, perbedaan harga pesanan dalam aplikasi. Layanan GrabFood ini terdapat harga yang harus disetujui dan dibayar oleh konsumen ketika menerima pesanan makanan dan minumannya. Seperti contohnya konsumen telah melakukan pesanan dengan harga Rp. 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah) begitu konsumen menerima pesanan, harga yang dibayarkan menjadi Rp. 40.000,- (empat puluh ribu rupiah). Maka, adanya perubahan harga tersebut dapat merugikan konsumen karena tidak diketahui dan disepakati konsumen sebelumnya. Jika terdapat perubahan harga di resto maka pihak *driver* harus mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen terkait kenaikan harga tersebut.

Kedua, terkait keamanan dan privasi, terdapat juga masalah keamanan dan privasi yang perlu dipertimbangkan. Layanan transportasi *online* misalkan Grab pun dinilai berpotensi memunculkan masalah terkait data pribadinya sebab rawan terhadap penyadapan data pemakai, di mana rutinya harian pemakai bisa terlacak, terutama dalam hal data pribadi yang dibagikan dalam proses pemakaian aplikasi terdapat alamat, nomer, dan lain lain.²⁸ Oknum yang menyalahgunakan data pribadi tersebut sehingga merugikan konsumen.

Ketiga, ketidaklayakan kualitas makanan yang dipesan, hal ini terkait dengan kebersihan dan ke higienisan makanan. Karena jika terlewatkan hal tersebut dapat merugikan konsumen yang mana makanan tersebut dapat mengakibatkan masalah kesehatan dan tidak layak dikonsumsi. Pihak pengusaha makanan tersebut harus bertanggung jawab atas hal itu sebab murni dari kesalahannya yang seharusnya mengacu

²⁵ Perjaka Purba, Ketut Sudiartama, and Dewa Gede Sudika Mangku, "Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Buleleng," *Jurnal Komunitas Yustisia* 2, no. 3 (2019): 156–67. <https://doi.org/10.23887/jatayu.v2i3.28781>

²⁶ Desi Kristanti et al., "Etika Bisnis," *Padang: Global Eksekutif Teknologi*, 2023.

²⁷ Otoritas Jasa Keuangan, "Otoritas Jasa Keuangan," *Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.65* (2017).

²⁸ Trias Palupi Kurnianingrum, "Urgensi Pelindungan Data Pribadi Konsumen Di Era Ekonomi Digital," *Kajian* 25, no. 3 (2023): 197–216. <http://dx.doi.org/10.22212/kajian.v25i3.3893>

pada syarat dan ketentuan yang telah disetujui di awal perjanjian dengan PT. Grab. Namun tak kalah penting juga peran PT. Grab yang mengendalikan mutu pihak mitra yaitu pengusaha untuk menjaga makanannya.

Keempat, kerusakan kondisi makanan yang dipesan, Konsumen yang menerima barang yang tidak sempurna atau rusak, atau konsumen yang menerima barang dalam keadaan layak, menunjukkan bahwa kondisi barang merupakan hal yang sangat penting bagi konsumen. Apabila konsumen menerima barang yang cacat atau rusak maka konsumen akan merasa dikucilkan.²⁹ Adanya kesalahan pada saat pesanan yang diantar oleh *driver* kepada konsumen tidak dalam kondisi yang baik seperti kotor dan ketumpahan air, yang dapat terjadi disebabkan oleh proses pengemasan dari resto atau dalam proses pengangkutan yang dilakukan *driver* ceroboh atau tidak teliti.

Kelima, orderan fiktif, yang dimaksud tersebut yaitu perbuatan oknum yang membuat pesanan makanan melalui aplikasi penyedia layanan pesan antar makanan dengan nama, nomor *handphone* dan alamat palsu. Dalam hal ini bukan hanya driver saja yang dirugikan tetapi juga dari pihak konsumen sebagai pemilik rumah yang dicantumkan alamat rumahnya dalam pesanan. Hal ini merugikan konsumen dikarenakan seringkali ditemukan kejadian di mana pelaku order fiktif tersebut menggunakan nama pemilik alamat sebagai pemesan, dan memesan makanan tersebut tepat ke alamat rumah pemilik alamat, yang mana pemilik alamat pun terpaksa membayar makanan tersebut. Terlebih lagi, orderan fiktif tersebut bisa dilakukan berkali-kali pada hari yang sama.

Salah satu kasusnya yaitu pengguna aplikasi Grab bernama Wilandini yang mendapat serbuan dari 11 orderan fiktif GrabFood yang datang kerumahnya dengan nilai total mencapai Rp 2.800.000,- (dua juta delapan ratus ribu rupiah). Wilandini sempat membayar orderan pertama karena merasa kasihan. Tetapi setelah itu bermunculan banyak pesanan, Wilandini langsung melapor ke GrabFood untuk ditindak. Namun, karena prosedur yang berbelit-belit, Wilandini akhirnya menunda dan memilih untuk mengunggah kejadian tersebut ke media sosial. PT. Grab juga harus turut mengambil tindakan untuk melindungi konsumennya dari segi peningkatan keamanannya. Terdapat tanggung jawab PT. Grab dari kasus tersebut yang mana adanya permintaan maaf dan pembayaran ganti rugi atas biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan serta penonaktifan akun pengguna yang tidak bertanggung jawab tersebut.

Terdapat contoh kasus lainnya yaitu penipuan mitra *merchant* GrabFood. Pada Januari 2021, di Jawa Timur sempat ramai terkait keracunan makanan yang parah akibat laporan di media sosial yang menyoroti keluhan konsumen tentang layanan pesan-antar makanan GrabFood, yang menyediakan makanan yang tidak sesuai standar dan dikemas dengan kemasan yang tidak menarik. Mengingat hal ini, para pelanggan secara langsung mengamati lokasi restoran serta memastikan fakta restoran itu dioperasikan oleh penipuan yang mengatasnamakan sejumlah restoran ternama dan dibuka di lokasi yang tidak

²⁹ Hasnati Hasnati, Puti Mayang Seruni, "Consumer's Personal Data Protection in the Digital Era", *Jurnal Ius Constituendum*, Vol. 9, No.1 (2024), <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2.1305>

memenuhi standar kebersihan. Mitra *merchant* tersebut terbukti melanggar kode etik serta tak melaksanakan aturan yang sudah disepakati bersama Grab. Dan PT. Grab mengambil tindakan bahwa mitra *merchant* yang dilaporkan sudah ditangguhkan atau *suspend* serta menindak tegas setiap mitra *merchant* yang terbukti melanggar kode etik dan tidak menjalankan aturan yang telah disepakati dengan Grab.

Dilihat dari beberapa masalah tersebut, suatu pengoperasian yang melibatkan beberapa pihak ini dapat juga menimbulkan kerugian dan pertanggungjawaban. Maka dari itu, suatu kegiatan atau hubungan hukum yang dilakukan pastinya menyebabkan tanggung jawab hukum, tanggung jawab sendiri terdapat beberapa jenis yakni tanggung jawab *responsibility* serta tanggung jawab *liability*. Dalam *responsibility* tanggung jawab sendiri berarti sikap moral menjalankan kewajiban, sedangkan dalam *liability* tanggung jawab diartikan sebagai tanggung jawab atas pelanggaran terhadap kewajibannya.³⁰ Pasal 16 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwasanya pelaku bisnis yang menawarkannya produk serta layanan lewat pesanan dilarang tidak dapat menindaklanjuti serta memenuhi jangka waktunya penuntasan yang telah disepakati, tidak menghormati perjanjian mengenai layanan atau hasil. Hal ini serupa layanan pesan-antar makanan *online* yang memiliki kontrak antar penyedia, syarat kontrak dimaksudkan menjamin ketertiban dan keamanan dalam pengiriman makanan.

Kerugian juga disebutkan dalam sejumlah pasal, seperti Pasal 1365 KUH Perdata yang menjelaskan tentang perbuatan hukum yang mengakibatkan kerugian bagi pihak ketiga dan mengamanatkan ganti rugi dari pihak yang bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Pasal 1366 KUH Perdata menyatakan bahwa setiap orang bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh kecerobohan atau ketidaktahuannya, di samping kerugian yang diakibatkan oleh perbuatannya. Selanjutnya, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1367 KUH Perdata, seseorang mempunyai tanggung jawab tidak hanya untuk kerugian yang timbul karena perbuatannya sendiri tetapi juga akibat perbuatan orang lain, tanggungannya, atau barang dagangannya itu sendiri.

Secara umum diterjemahkan sebagai "syarat dan ketentuan", frasa "syarat dan ketentuan" mengacu pada informasi mengenai ketentuan kontrak yang terdapat dalam buku dan undang-undang di berbagai negara. Hak dan tanggung jawab para pihak dalam kontrak tercantum dalam pernyataan ini. Klausul ini penting karena secara jelas mencerminkan ketentuan yang telah dinegosiasikan dan disepakati oleh para pihak, serta karena membatasi hak dan kewajiban pihak dalam kontrak. Syarat dan ketentuan umum kontrak pedagang untuk GrabFood, termasuk setiap perubahan berkala, berlaku selama jangka waktu efektif kontrak pedagang yang ditetapkan.

"Anda memiliki kapasitas hukum untuk menyetujui Ketentuan Layanan dan Kebijakan Grab ini dan bahwa Anda setidaknya berusia dua puluh satu (21) tahun," menurut Pernyataan, Jaminan, dan Perjanjian yang merupakan bagian dari *platform* Grab.

³⁰ Octavia, Yeti (2020) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kurir GrabFood Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karyawan Puskemas Basuki Rahmad Kota Bengkulu" thesis, IAIN Bengkulu.

Jika Anda berusia kurang dari dua puluh satu (21) tahun, Anda tidak diperbolehkan menggunakan Layanan dan tidak dapat menyetujui Ketentuan Layanan dan Kebijakan Grab ini. Semua informasi yang Anda sampaikan harus benar dan tepat. "Anda" dalam konteks ini mengacu pada pelanggan atau mitra. Sebab, hak dan kewajiban perusahaan dan tukang ojek tentu bertumpang tindih dengan keahlian hukum yang diperlukan untuk menjalin kerja sama di dalamnya.

Terkait kewajiban restoran, PT. Grab lebih lanjut menjelaskan bahwa "Penjual GrabFood bertanggung jawab penuh atas setiap jaminan mengenai kualitas produk makanan dan minuman yang dijual kepada Anda." Layanan pesan-antar makanan dari sejumlah lokasi restoran yang telah terdaftar di aplikasi Grab disediakan melalui layanan makanan Grab. Peraturan Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Republik Indonesia mengatur tentang kelancaran pengantaran pengemudi ojek serta sarana dan prasarana jalan. Undang-undang yang tercantum di bawah ini mungkin berdampak pada aktivitas pengiriman makanan layanan GrabFood. Hal ini berkaitan dengan pengaturan dan persiapan persyaratan berkendara oleh para *driver* dalam proses pengirimannya. Maka, layanan lalu lintas yang aman, tertib, lancar dan terintegrasi tersebut diperlukan.³¹

Hubungan yang terjadi adalah hubungan kemitraan, maka tiap pelaku usaha punya tanggung jawabnya. PT. Grab bertanggung jawab terkait penggunaan aplikasinya yang menciptakan hubungan penyedia jasa transportasi dan konsumen, Pihak *driver* sebagai pihak yang memungkinkan untuk diminta pertanggungjawaban terkait penyelenggara angkutan karena *driver* berkewajiban dan diberikan kepercayaan untuk mengantarkan pesanan pada layanan GrabFood dan dalam hal ketidaksesuaian makanan terkait kualitas dan mutunya yang bahkan dapat merugikan konsumen. Sehingga hal tersebut menjadi tanggung jawab pemilik resto, karena menjadi kewajiban pemilik resto untuk beritikad baik dalam melaksanakan bisnisnya bagaimana yang ada di pasal 19 yang mengharuskan pelaku bisnis membayar atas kerusakan, pencemaran serta kerugiannya pembeli yang berkaitan produk atau jasanya.³² Grab harus bertanggung jawab mengelola layanan yang disediakan GrabFood dengan cara yang nyata dalam melindungi hak-hak konsumen. Tindakan hukum oleh konsumen sebagai korban yakni mengajukan gugatan perdata dan menyelesaikan lewat hukum di pengadilan. Selain itu, di luar pengadilan, penyelesaian perkara dilakukan dengan musyawarah dan mufakat, serta diselesaikan dengan jalan damai.³³ Platform Grab harus bertanggung jawab dalam mengelola layanan GrabFood dengan cara yang nyata untuk melindungi hak-hak konsumen. Tanggung jawab ini mencakup upaya konkret dari Grab untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen dijaga. Apabila terjadi pelanggaran, konsumen

³¹ Meiliana Kamila, Imam Haryanto, "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen" *Jurnal USM Law Review* Vol 5 No 2 Tahun 2022 <http://dx.doi.org/10.26623/jic.v9i1.8061>

³² Puteri Asyifa Octavia Apandy and Panji Adam, "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Jayakarta* 3, no. 1 (2021): 12–18. <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>

³³ Puteri Asyifa Octavia Apandy and Panji Adam, "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Jayakarta* 3, no. 1 (2021): 12–18. <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>

sebagai korban memiliki hak untuk mengambil tindakan hukum dengan mengajukan gugatan perdata dan menyelesaikan perkara melalui proses hukum di pengadilan. Selain jalur hukum, konsumen juga dapat menyelesaikan sengketa di luar pengadilan melalui musyawarah dan mufakat, serta dengan cara yang damai. Ini menunjukkan bahwa terdapat berbagai alternatif penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen, baik melalui jalur hukum formal maupun penyelesaian damai yang lebih informal.

4. PENUTUP

Perlindungan konsumen menjadi aspek penting dalam bisnis layanan pengiriman makanan dan minuman secara *online*, seperti GrabFood. Karena terdapat masalah-masalah yang timbul di dalamnya, untuk menjamin masyarakat (konsumen) negara disini wajib berperan dalam memberikan perlindungan dan keamanan hukum menjamin keamanan makanan dan minuman yang dikonsumsi dan digunakan oleh masyarakat, khususnya pengguna GrabFood. PT. Grab bertanggung jawab dalam masalah terkait penggunaan aplikasinya yang menciptakan hubungan penyedia jasa transportasi dan konsumen, Pihak *driver* sebagai pihak yang memungkinkan untuk diminta pertanggungjawaban terkait penyelenggara angkutan karena *driver* telah diberi kepercayaan untuk membelikan makanan pada layanan GrabFood. dan dalam hal ketidaksesuaian makanan terkait kualitas dan mutunya yang bahkan dapat merugikan konsumen, maka menjadi tanggung jawab pemilik resto. Maka, harus adanya evaluasi atau pembinaan kepada mitranya baik dari *driver* maupun pihak resto terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar meningkatkan mutu dan standar perusahaan. Kepada pihak mitra pemilik restoran harus menjaga kualitas produk serta memberi penjelasan serta jujur terkait keadaan makanan. Serta terkait kualitas dari resto itu sendiri yang harus diperhatikan serta berpedoman pada undang-undang yang mengatur keamanan produk hingga konsumen lebih terlindungi dan terjamin.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, Hendrawan. "Telaah Yuridis Aplikasi Zoom Dalam Mengumpulkan Data Pribadi Ditinjau Dari Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik." *Krtha Bhayangkara* 16, no. 1 (2022): 177–96. <http://dx.doi.org/10.31599/krtha.v16i1.1076>
- Apandy, Puteri Asyifa Octavia, and Panji Adam. "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Jayakarta* 3, no. 1 (2021): 12–18. <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>
- Arifin, Zaenal, 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): 59–76. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/julr.v3i1.2134>.
- Atsetya, Tri Ciar, Budi Santoso, and Adya Paramita Prabandari. "Perlindungan Para Pihak Dalam Perdagangan Secara Elektronik." *Notarius* 13, no. 2 (2020): 655–66. <https://doi.org/10.14710/nts.v13i2.31086>
- Carissa Amanda, dkk "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Obat Mengandung

- Psikotropika Pada Online Marketplace” *Jurnal USM Law Review* Vol 5 No 2 (2022).
<http://dx.doi.org/10.26623/julr.v5i2.5337>
- Diyah Ayu Karunianingsi, “Mediatisasi Jasa Layanan Makanan Melalui Aplikasi GoFood dan GrabFood” *Jurnal Penelitian Komunikasi* Vol. 23 No. 2 (2020): 129-142
<http://dx.doi.org/10.20422/jpk.v2i23.688>
- Edelia, Anastasya Riris, Rinitami Njatrijani, and Sartika Nanda Lestari. “Tanggung Jawab PT Grab Indonesia Terhadap Kerugian Dalam Proses Pengangkutan Barang Melalui Layanan Grab Express.” *Diponegoro Law Journal* 8, no. 2 (2019): 825–35.
<https://doi.org/10.14710/dlj.2019.24536>.
- Gelora Martanti, “ Perlindungan Konsumen bagi Penyandang Disabilitas pada Sektor Perdagangan Online Berbasis Aplikasi Marketplace,” *Jurnal USM Law Review* Vol 6 No 1 (2023): 243.³⁴ <http://dx.doi.org/10.26623/julr.v6i1.6387>
- Hasnati Hasnati, Puti Mayang Seruni, "Consumer's Personal Data Protection in the Digital Era", *Jurnal Ius Constituendum*, Vol. 9, No.1 (2024).
<http://dx.doi.org/10.26623/jic.v9i1.8061>
- Indonesia, Republik. “Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Lembaran Negara RI Tahun 8* (1999).
- Kuangan, Otoritas Jasa. “Otoritas Jasa Keuangan.” *Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 65* (2017).
- Kristanti, Desi, Ni Luh Kardini, NLKAS Sucandrawati, Amtai Alaslan, Budi Harto, Mustikaningrum Hidayati, Ahfi Nova Ashriana, Bambang Irawan, and Anak Agung Elik Astari. “Etika Bisnis.” *Padang: Global Eksekutif Teknologi* (2023).
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika (2022).
- Kurnianingrum, Trias Palupi. “Urgensi Pelindungan Data Pribadi Konsumen Di Era Ekonomi Digital.” *Kajian* 25, no. 3 (2023): 197–216.
<http://dx.doi.org/10.22212/kajian.v25i3.3893>
- Kurniawan, Muhammad Ra’uf, Rani, Marnia, Nuraini, Lia “Perlindungan Konsumen Atas Ketidaksesuaian Harga Pada Ketentuan Penggunaan Gofood Sebagai Kontrak Elektronik Dalam Aplikasi Gojek”. S1 thesis, Universitas Maritim Raja Ali Haji (2023)
- Maharani, Risca Hanesty. “Liberalisasi Perdagangan Jasa Oleh Gojek Dan Grab Dalam Perspektif Hukum Internasional.” *Jurnal Yuridis* 8, no. 2 (2021): 280–97.
<https://doi.org/10.35586/jyur.v8i2.3135>
- Mansyur, Ali, and Irsan Rahman. “Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional.” *Jurnal Pembaharuan Hukum* 2, no. 1 (2015): 1–10. <http://dx.doi.org/10.26532/jph.v2i1.1411>
- Meiliana Kamila, Imam Haryanto, “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen” *Jurnal USM Law Review* Vol 5 No 2 (2022).
<http://dx.doi.org/10.26623/jic.v9i1.8061>
- Muhammad Mahmud Nasution, “Tinjauan Fiqh Muamalah Terhadap Praktik Jual-Beli Makanan Melalui Jasa Grabfood” *Al-Mau’izhah* 161-178 Volume 8, No. 1 (2022)
- Ningsih, Baiq Fuzira, and H Salim Salim. “Pelaksanaan Perjanjian Kemitraan Antara Pengemudi Dengan Penyedia Layanan Grab.” *Private Law* 2, no. 3 (2022): 619–28.
<https://doi.org/10.29303/prlw.v2i3.1558>

- Nurmala, Leni Dwi, and Yayan Hanapi. "Kajian Perlindungan Hukum Terhadap Anak Yang Berkonflik Dengan Hukum Dalam Sistem Peradilan Pidana Anak." *Jurnal Ilmiah Hukum Dan Hak Asasi Manusia* 3, no. 1 (2023): 1–7. <http://dx.doi.org/10.35912/jihham.v3i1.1801>
- Octavia, Yeti (2020) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kurir GrabFood Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karyawam Puskemas Basuki Rahmad Kota Bengkulu" thesis, IAIN Bengkulu.
- Pratiwi, Meirina Dewi, and Sakinah Agustina. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Muslim Dalam Mendapatkan Jaminan Halal Pada Aplikasi Layanan Food Delivery." *Justici* 16, no. 1 (2023): 40–50.
- Priliasari, Erna. "Perlindungan Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 12, no. 2 (2023). <http://dx.doi.org/10.33331/rechtsvinding.v12i2.1285>
- Purba, Perjaka, Ketut Sudiarmaka, and Dewa Gede Sudika Mangku. "Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Buleleng." *Jurnal Komunitas Yustisia* 2, no. 3 (2019): 156–67. <https://doi.org/10.23887/jatayu.v2i3.28781>
- Putri, Febi Listiyani Sunarto, and Susilo Wardani. "Perlindungan Konsumen Terhadap Hak Keamanan Pangan Di Lingkungan Sekolah Kabupaten Banyumas." *UMPurwokerto Law Review* 4, no. 2 (2024): 243–56. <http://dx.doi.org/10.30595/umplr.v4i2.16371>
- Rahayu, Djulaekadan Devi. "Buku Ajar Metode Penelitian Hukum." *Surabaya: Scopindo Media Pustaka* (2019).
- Rahmania, Auliya. "Urgensi Pengaturan Sanksi Bagi Perusahaan Yang Tidak Melaksanakan Corporate Social Responsibility." *Unes Law Review* 6, no. 2 (2023): 4780–88. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2.1305>
- Rasji, Alex Oktavian, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Layanan Grab Food Berdasarkan Pasal 4 Ayat 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol. 7 No. 2 (2023)
- Riana Puspitasari, Imelda Aprileny, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Konsumen Pelanggan Aplikasi Grab di PT Sido Muncul Kebon Jeruk) (2020)
- Rista Maharani, Andria Luhur. "Perlindungan Data Pribadi Konsumen Oleh Penyelenggara Sistem Elektronik Dalam Transaksi Digital" *Jurnal USM Law Review* Vol 7 No 1 (2024). <http://dx.doi.org/10.26623/julr.v7i1.8705>
- Rohmah, Umdah Aulia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Produk Makanan Yang Tidak Berlabel Halal Di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015." *Supremasi Hukum: Jurnal Kajian Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2016): 224–49. <https://doi.org/10.14421/sh.v5i2.2015>
- Ryani, Luthfi Hanifa "Jasa Layanan Transportasi Daring (Gojek dan Grab) Dalam Perspektif ASEAN on Framework Agreement on Service (AFAS)," *Dharmasiswa: Vol. 1* , Article 22 (2021) <https://doi.org/10.35586/jyur.v8i2.3135>
- Sanjaya, Putu Krisna Adwitya, 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 (2020): 65–75. <https://doi.org/10.31960/caradde.v3i1.467>
- Wiyono, Tri Sulismuji. "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Produk Pangan Yang

- Mengandung Bahan Berbahaya.” *Jurnal Ilmu Hukum*: 4, no. 1 (2020): 21–40.
<https://doi.org/10.24246/alethea.vol4.no1.p21-40>
- Yanova, Muhammad Hendri, Parman Komarudin, and Hendra Hadi. “Metode Penelitian Hukum: Analisis Problematika Hukum Dengan Metode Penelitian Normatif Dan Empiris.” *Badamai Law Journal* 8, no. 2 (2023): 394–408.
<http://dx.doi.org/10.32801/damai.v8i2.17423>
- Yuningsih, Rahmi. “Pelindungan Kesehatan Masyarakat Terhadap Peredaran Obat Dan Makanan Daring.” *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial* 12, no. 1 (2021): 47–62.
<https://doi.org/10.46807/aspirasi.v12i1.2020>