

# Jurnal Tanggung Jawab Hukum bagi Konsumen atas kerugian layanan Grabfood oleh PT. Grab Tekno

*by Turnitin User*

---

**Submission date:** 03-May-2024 06:13PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2369770029

**File name:**

Jurnal\_Tanggung\_Jawab\_Hukum\_bagi\_Konsumen\_atas\_kerugian\_layanan\_Grabfood\_oleh\_PT\_Grab\_Tekno.docx  
(362.55K)

**Word count:** 5181

**Character count:** 33614

64

## 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

50

**Soya Putri Mirena<sup>1</sup>, Imam Haryanto<sup>2</sup>**  
Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia  
soyapm73@gmail.com

#### Abstract

*There are many cases of losses experienced by consumers such as orders that have been paid not being sent or mismatch of goods with their orders where there is a default by the seller. Thus, consumer protection against buying and selling online is an important concern. Similar to this online food delivery service in which there is an agreement between the service providers, in this case the law of agreement has regulated provisions for the realization of order and security in food delivery activities. Therefore, consumer protection is an important aspect in the business of food delivery services such as GrabFood. The purpose of this study is to know the legal protection of food delivery service applications in Indonesia and to know the legal responsibility of PT. Grab's loss of consumers is associated with the rules of cooperation between PT. Grab with sellers and drivers. In the services that have been provided by PT. Grab, in its activities, the Grabfood feature must refer to Article 4 of Law Number 8 of 1999 in order to protect consumer rights.*

**Keywords:** Legal Responsibility, Consumer Protection

#### Abstrak

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. Sama halnya dengan layanan pesan antar makanan yang dilakukan secara online ini yang didalamnya terdapat perjanjian antara penyedia layanan tersebut, dalam hal ini hukum perjanjian telah mengatur terkait ketentuan-ketentuan supaya terwujudnya ketertiban dan keamanan dalam kegiatan pesan antar makanan. Karenanya, perlindungan konsumen merupakan aspek penting di bisnis layanan pengiriman makanan seperti GrabFood. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui perlindungan hukum aplikasi layanan pesan antar makanan di Indonesia dan mengetahui 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 mengacu pada Pasal 4 UU No 8 Tahun 1999 supaya melindungi hak konsumen.

**Kata Kunci:** Tanggung Jawab Hukum, Perlindungan Konsumen

## 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, Seperti dalam bidang teknologi transportasi dan jual beli online ini sangat membantu masyarakat tetapi, juga dapat mengalami dampak yang buruk yang bisa saja merugikan masyarakat. Oleh karena itu, adanya hukum perlindungan konsumen yang punya fungsi pengaman hukum untuk melindungi konsumen (masyarakat umum) dari produk berbahaya. Ada nilai lebih dari penerapan hukum perlindungan konsumen untuk memberi kepastian dan jaminan ke konsumen, sehingga pelaku usaha juga sadar akan risiko hukum.

Perlindungan hukum yakni menjaga, memelihara dan melindungi hak melindungi hak asasi manusia serta kewajiban untuk menggapai keadilan.<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup> 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. PT. Grab Teknologi Indonesia ini menyediakan sebuah platform yang memberikan beberapa layanan, yang berasal dari negara Malaysia dan didirikan oleh Anthony Tan.



Gambar 1.1 Logo Pt Grab

Di Indonesia, Grab hadir di tahun 2012 sebagai aplikasi pemesanan 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 2023 ini, Grab masih bertahan serta dapat bersaing dengan jasa angkutan dan layanan online lain. Selain layanan ojek online Grab juga meluncurkan layanan lainnya seperti pesan antar makanan dan minuman online (GrabFood) yang mana menjadi bahan kajian penulis. 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.



Gambar 1.2 Logo GrabFood

<sup>1</sup> 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.<sup>33</sup>

<sup>2</sup> Tri Sulismuji Wiyono, "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Produk Pangan Yang Mengandung Bahan Berbahaya," *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 4, no. 1 (2020): 21–40.

Konsumen mempunyai hubungan hukum kemitraan bukan hubungan kerja, sehingga Grab selaku penyedia aplikasi dan Driver selaku penyedia layanan bagi penumpang. Hubungan tukang ojek selaku penyedia jasa dan penumpang selaku konsumen telah menjadi suatu hubungan hukum. Oleh karena itu, tiap pihak punya tanggung jawab memenuhi hak dan kewajibannya berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen. Indonesia berupaya memberi perlindungan konsumen dengan membuat UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Secara garis besar, ada 4 hak dasar konsumen, yakni : Hak untuk keamanan; Hak untuk menerima informasi; Hak untuk memilih; Hak untuk didengar<sup>3</sup>

Oleh karena itu, hak konsumen atas keselamatan dan informasi mengenai pembeliannya harus menanamkan rasa aman guna melindungi konsumen yang kurang berkuasa dibandingkan produsen. Oleh karena itu, konsumen mempunyai hak untuk mengetahui bahwa produk yang mereka konsumsi aman dan sesuai. Sebagai seorang pedagang yang telah mendaftarkan dagangannya pada sistem Grabfood, ia 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 produk makanan dan minuman yang dikonsumsi masyarakat, khususnya pengguna GrabFood secara kelas atas. Layanan Grabfood ini pastinya juga menimbulkan masalah-masalah yang dapat merugikan konsumen seperti keamanan data privasi konsumen, kualitas makanan, dll. Oleh karena itu, 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 Anastasya Riris Edelia, dkk (Diponegoro Law Journal Vol 8, No 2, Tahun 2019) tentang “Tanggung Jawab PT.Grab Indonesia terhadap Kerugian dalam Proses Pengangkutan Barang Melalui Layanan Grab Express” Hasil penelitian membahas tentang kesalahan PT Grab Indonesia jika barang mengalami kerusakan serta perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen apabila terjadi kerugian terkait dengan pengangkutan barang melalui layanan Grab Express. Perlindungan hukum PT Grab Indonesia dimaksudkan untuk menjamin keselamatan dan keamanan barang yang dikirimkan lewat *Grab Express*.<sup>4</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya ada pada objek kajiannya yang mana penelitian dalam artikel ini membahas layanan Grabfood dan penelitian terdahulu lebih kepada salah satu layanan lainnya dari PT. Grab yaitu Grabexpress, yang mana Grabexpress ini sendiri berkaitan dengan pengiriman barang.

Dan penelitian dari Pratiwi, M., D., dan Agustina, S. pada tahun 2023 berjudul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Muslim dalam Mendapatkan Jaminan Halal pada Aplikasi Layanan Food Delivery”. Penelitian ini membahas aturan hukum pada kewajiban pelaku usaha saat memberi informasi kehalalan makanan dan minuman menurut

<sup>3</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sinar Grafika, 2022).

<sup>4</sup> 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.

UU Perlindungan Konsumen.<sup>5</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni penelitian ini 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. Tujuan penelitian yang dilakukan yakni mencari tahu perlindungan hukum aplikasi layanan pesan antar makanan di Indonesia dan mengetahui tanggung jawab hukum PT. Grab terhadap kerugian konsumen dikaitkan dengan aturan kerjasama antara PT. Grab dengan pihak penjual dan driver

## 2. METODE

Penelitian ini memakai metode yuridis normatif. Metode penelitian normatif ialah metode yang biasa digunakan di penelitian hukum untuk menganalisis permasalahan hukum dengan mengacu pada peraturan yang berlaku.<sup>6</sup> Dan dengan pendekatan perundang, yakni mempertimbangkan seluruh aturan berkaitan dengan masalah hukum yang ditangani, yakni perlindungan konsumen dari kerugian layanan Grabfood.<sup>7</sup> Teknik pengumpulan data penulisan ini yakni studi kepustakaan, penelitian ini menggunakan ketentuan-ketentuan hukum positif, dan sumber data di pasal ini hanyalah data sekunder meliputi dokumen resmi, hasil penelitian berupa buku, laporan, dan lain-lain.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Perlindungan hukum terkait aplikasi layanan pesan antar makanan di Indonesia

Hak dan kewajiban yang terkait dengan hubungan hukum tersebut harus ditegakkan dengan undang-undang, hingga masyarakat dapat aman menyampaikan kekhawatirannya. Oleh karena itu, perlindungan hukum dianggap bentuk jaminan atau keyakinan bahwa seseorang telah menerima haknya dan berkomitmen untuk memenuhi kewajibannya, sehingga memungkinkan pihak lain merasa aman.<sup>8</sup>

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 dibutuhkannya hubungan hukum seperti perjanjian para pihak agar terwujudnya rasa aman dalam melaksanakan kegiatannya. Kegiatan jual beli online ini perlu adanya keseimbangan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Di Indonesia terdapat Peraturan terkait Transportasi dan Pengiriman secara online terhadap kualitas barang dan makanan.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Djulaekadan Devi Rahayu, "Buku Ajar Metode Penelitian Hukum," *Surabaya: Scopindo Media Pustaka*, 2019.

<sup>8</sup> Ali Mansyur and Irsan Rahman, "Pegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional," *Jurnal Pembaharuan Hukum* 2, no. 1 (2015): 1–10.

<sup>24</sup> UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU No 11 Tahun 2008 Tentang ITE, UU ini mengatur tentang penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik terkait privasi dan keamanan data, itu tidak secara khusus mengatur layanan seperti GrabFood. Namun, UU ITE ini bersifat umum dan GrabFood harus memiliki kebijakan privasi dan tindakan keamanan yang sesuai untuk memenuhi persyaratan hukum yang berlaku.

<sup>20</sup> UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Menyatakan hak atas kenyamanan, keamanan, serta keselamatan mengkonsumsi barang atau jasa.<sup>9</sup> Hak ini memberikan jaminan kepada konsumen atas keamanan barang yang dikonsumsi, baik itu makanan maupun produk lainnya. Alhasil, konsumen harus berhati-hati apabila barang yang mereka konsumsi tak sesuai ketentuan yang berlaku. Kewajiban konsumen di pasal 5 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yakni : a) petunjuk dan tata cara pembelian barang, agar aman dan terjamin; Pasal 5 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

<sup>58</sup> Dari pasal 4 dan 5 terlihat konsumen mempunyai hak untuk mengkonsumsi barang dan jasa yang wajar dan adil dari segi kondisi dan kuantitas. Konsumen berhak memperoleh informasi akurat dan relevan mengenai kondisi dan jangka waktu suatu barang dan/atau jasa, menerima barang dan/atau jasa dalam kondisi dan waktu yang ditetapkan semula. Selain itu, pengusaha juga harus mengungkapkan kondisi barang atau jasa serta penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaannya. Karenanya, harapan konsumen pada informasi terkait produk harus mampu memberi kepercayaan. Prosedur ini dilakukan untuk melindungi hak konsumen.

UU No 27 Tahun 2022<sup>2</sup> mengenai Perlindungan Data Pribadi, dalam UU ini mencakup tentang asas, jenis data pribadi, pengolahan data pribadi, hak orang yang mengolah data pribadi, kewajiban pengendali data pribadi dan pengolah data pribadi pada saat mengolah data pribadi, pemindahan data pribadi, administratif. UU ini mengatur sanksi. Sistem penyelesaian perselisihan dan hukum acara, larangan penggunaan data pribadi dan hukuman untuk perlindungan data pribadi.<sup>10</sup> Perlindungan data pribadi ialah upaya melindungi data pribadi pada saat pengolahan guna menjamin hak konstitusional individu pemilik data tersebut. Dalam halnya layanan 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

<sup>9</sup> Republik Indonesia, "Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Lembaran Negara RI Tahun 8 (1999)*.

<sup>10</sup> Erna Prihasari, "Perlindungan Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce," *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 12, no. 2 (2023).

pribadi pengguna mereka dari akses yang tidak sah atau penyalahgunaan.

UU No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya, UU ini mengatur terkait dengan lalu lintas dan angkutan jalan di Indonesia. Memang tidak secara khusus mencantumkan "GrabFood" atau layanan pengiriman makanan serupa, namun ketentuan di UU ini berpotensi relevan dengan operasi pengiriman makanan yang dilakukan oleh layanan seperti GrabFood. Hal ini berkaitan dengan pengaturan dan persiapan persyaratan berkendara para driver.

PP No 86 Tahun 2019 tentang Keamanan Pangan, Peraturan ini 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.<sup>11</sup>

Peraturan BPOM No 8 Tahun 2020 tentang Pengawasan Obat dan Makanan Diedarkan 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. Peraturan ini mungkin mengatur peran dan tanggung jawab BPOM dalam mengawasi dan menegakkan peraturan-peraturan yang berlaku untuk makanan diedarkan daring.<sup>12</sup> Dalam aturan tersebut juga diatur dalam Pasal 18 bahwa pelaku usaha online dapat mendistribusikan pangan olahan melalui: a. Memiliki sistem digital dan/atau mempunyai sistem digital dikaitkan dengan b. Sistem Elektronik disediakan oleh PSE.

Peraturan Menteri No. 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Kendaraan Umum Tidak Dalam Trayek. Aturan ini akan berdampak pada operasional layanan pesan-antar makanan seperti GrabFood karena layanan tersebut menggunakan kendaraan bermotor dalam pengiriman makanan.<sup>13</sup> Oleh karena itu, 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.

PP No 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, di UU ini pasal 4 Pasal 71 Tahun 2019, Penyelenggara Sistem Elektronik yakni tiap perseorangan, penyelenggara negara, badan usaha, atau masyarakat yang ikut serta, mengelola sistem elektronik sendiri atau dengan pihak lain yang ingin menggunakan

---

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> Rahmi Yuningsih, "Pelindungan Kesehatan Masyarakat Terhadap Peredaran Obat Dan Makanan Daring," *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial* 12, no. 1 (2021): 47–62.

<sup>13</sup> Risca Hanesty Maharani, "Liberalisasi Perdagangan Jasa Oleh Gojek Dan Grab Dalam Perspektif Hukum Internasional," *Jurnal Yuridis* 8, no. 2 (2021): 280–97.

sistem tersebut.<sup>14</sup>

### **3.2 Tanggung jawab hukum PT. Grab terhadap kerugian konsumen dikaitkan dengan aturan kerjasama antara PT. Grab dengan pihak penjual dan driver**

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 praktek 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 diserahkan 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.

Dalam menjalin ikatan hukum oleh grab yaitu antara pengemudi ojek online dan pemilik dagangan juga ada di Pasal 1 ayat (5) UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE bahwa sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Didukung adanya perjanjian kemitraan, dalam proses kegiatannya PT. Grab menjalin mitra dengan

<sup>14</sup> 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.

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 masing-masing pihak setelah proses persetujuan dan tanda tangan.

Kemitraan yakni bentuk kolaborasi bisnis, melibatkan berbagai sumber daya, kepercayaan, dan keinginan mendapat manfaat dari usaha mikro, kecil, dan menengah, serta usaha besar.<sup>15</sup> Maka dalam perjanjian kemitraan antara PT.Grab, pengemudi ojek (driver), dan pemilik resto sendiri memiliki tanggung jawabnya masing masing.

Di Peraturan BPOM No 8 Tahun 2020 mengenai Pengawasan Obat dan Makanan Diedarkan Daring menegaskan layanan delivery makanan diadakan pelaku usaha atau pihak ketiga seperti grabfood yaitu pasal 19 yang menjelaskan terkait penyerahan pangan olahan yang diedarkan secara daring dapat dilaksanakan secara langsung atau dikirim kepada pembeli atau konsumen, pengiriman pangan olahan sebagaimana dimaksud dapat dilaksanakan secara mandiri oleh pelaku usaha atau bekerja sama dengan pihak ketiga yang berbentuk badan hukum, dan pelaku usaha atau pihak ketiga dalam melaksanakan pengiriman pangan olahan sebagaimana dimaksud wajib untuk a) menjamin kondisi kemasan produk pangan olahan selama pengiriman hingga sampai pada penerima utuh dan tidak rusak; b) mengirimkan produk Pangan Olahan dalam wadah tertutup; dan menjaga kondisi pengiriman sesuai dengan karakteristik produk”.

7 Layanan Grabfood ini terdapat kegiatan Jual-Beli yang mana didalamnya wajib sesuai syarat sah nya perjanjian yang ada di pasal 1320 KUH Perdata yakni : 1. Adanya kata sepakat, Pada kegiatan jual beli dalam Grab ini para pihak harus adanya sepakat dari masing-masing pihak; 2. Kecakapan, yaitu para pihak dalam membuat dan menyetujui perjanjian adalah orang yang harus cakap akan hukum dan memenuhi syarat, sehingga perbuatannya dapat dipertanggungjawabkan secara hukum; 3. Suatu hal tertentu, adalah objek dari perjanjiannya. Di Pasal 1333 KUHPerdata “Suatu persetujuan harus mempunyai pokok berupa suatu barang yang sekurang-kurangnya ditentukan jenisnya. Jumlah barang itu tidak perlu pasti, asal saja jumlah itu kemudian dapat ditentukan atau dihitung.” Jika dihubungkan dalam layanan Grabfood maka objeknya yaitu jenis dan jumlah makanan yang bisa ditentukan secara jelas; 4. Suatu sebab halal, berarti di kegiatannya dalam perjanjian tersebut harus sejalan atau tak bertentangan dengan aturan.

Perlindungan terhadap konsumen didukung secara hukum, hal ini tercantum dalam

<sup>15</sup> 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,” *CARADDE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3, no. 1 (2020): 65–75.

11  
UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam pasal 4 UUPK mengatakan terkait hak-hak konsumen yakni: a) Hak dilayani dengan benar dan netral, serta tak bersifat diskriminatif; b) Hak memilih barang atau jasa dan menerima barang atau jasa tersebut sesuai ketentuan dan syarat kontrak, c) Hak menerima ganti rugi, kompensasi, jika barang atau jasa diterima tidak sesuai kontrak.<sup>16</sup>

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.<sup>17</sup> 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.<sup>18</sup> Karenanya, layanan Grabfood yang disediakan PT Grab harus mematuhi Pasal 4 UU No 8 Tahun 1999 demi menjaga hak-hak konsumen.

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,-, begitu konsumen menerima pesanan, harga yang dibayarkan menjadi Rp. 40.000,- (empat puluh 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 seperti Grab juga dinilai berpotensi menimbulkan masalah terkait data pribadi karena rentan terhadap kebocoran data pengguna, dimana rute harian pengguna dapat terlacak, terutama dalam hal data pribadi yang dibagikan dalam proses pemakaian aplikasi terdapat alamat, nomer, dll.<sup>19</sup> Adanya 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

16 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.

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

18 Otoritas Jasa Keuangan, "Otoritas Jasa Keuangan," *Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 65* (2017).

19 Trias Palupi Kurnianingrum, "Urgensi Pelindungan Data Pribadi Konsumen Di Era Ekonomi Digital," *Kajian* 25, no. 3 (2023): 197–216.

merugikan konsumen yang mana makanan tersebut dapat mengakibatkan masalah kesehatan dan tidak layak dikonsumsi. Dalam hal ini pihak pengusaha makanan tersebut harus bertanggung jawab atas hal itu sebab murni dari kesalahannya yang seharusnya mengacu 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. Kondisi barang yang dikonsumsi konsumen merupakan hal yang sangat penting. Apabila konsumen menerima barang yang cacat atau rusak maka konsumen akan merasa dikucilkan.<sup>20</sup> 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.

Terdapat contoh kasus 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 memenuhi standar kebersihan. Dalam hal ini mitra merchant tersebut terbukti melanggar kode etik serta tak melaksanakan aturan yang sudah disepakati bersama 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.<sup>21</sup>

Hal adanya kerugian dapat dilihat juga pada beberapa pasal, yaitu pasal 1365 KUH Perdata yang menjelaskan perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya

<sup>20</sup> Umdah Aulia Rohmah, "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.

<sup>21</sup> Auliya Rahmania, "Urgensi Pengaturan Sanksi Bagi Perusahaan Yang Tidak Melaksanakan Corporate Social Responsibility," *Unes Law Review* 6, no. 2 (2023): 4780–88.

2 untuk menggantikan kerugian tersebut. Pasal 1366 KUH Perdata Pasal 1366 KUHPerdata setiap orang bertanggung-jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaiannya atau kurang hati-hatinya”. Serta Pasal 1367 KUH perdata menjelaskan bahwa seseorang tidak semata-mata bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi atas kerugian akibat perbuatan orang lain, tanggungannya, atau barang itu sendiri. Unsur-unsur perbuatan melawan hukum perdata dengan adanya perbuatan melawan hukum, adanya sebab akibat, dan adanya kerugian. Memberikan informasi yang salah, tidak jelas, atau tidak jujur dapat menyesatkan konsumen tentang barang dan jasa yang akan mereka terima dan dapat melanggar hak-hak mereka. Melanggar hak orang lain juga berarti melakukan perbuatan melawan hukum.

Informasi mengenai ketentuan kontrak dalam buku dan UU di berbagai negara diungkapkan melalui istilah "syarat dan ketentuan", biasanya diterjemahkan ke istilah "syarat dan ketentuan". Ungkapan ini sendiri merupakan perwujudan hak dan kewajiban para pihak dalam kontrak. Kalimat ini sangat penting karena membatasi hak dan kewajiban pihak yang mengadakan kontrak dan menetapkan syarat kontrak komersial yang secara jelas mencerminkan syarat yang dinegosiasikan dan disepakati antara para pihak.<sup>22</sup> Syarat dan Ketentuan Umum Kontrak Merchant dalam Grabfood ini, termasuk yang dapat diubah dari waktu ke waktu, berlaku selama periode efektif Kontrak Merchant yang ditentukan dalam Kontrak Merchant.

Dalam Platform Grab sendiri tertulis pada bagian Pernyataan, Jaminan dan Kesanggupan tertulis bahwa “Anda memiliki kecakapan hukum untuk menyetujui Ketentuan Layanan dan Kebijakan Grab ini dan bahwa Anda setidaknya berusia dua puluh satu (21) tahun. Anda tidak dapat menyetujui Ketentuan Layanan dan Kebijakan Grab ini dan oleh karenanya, tidak dapat menggunakan Layanan, apabila Anda berusia di bawah dua puluh satu (21) tahun; Semua informasi yang Anda berikan harus benar dan akurat.”<sup>23</sup> Dalam hal ini yang dimaksud “Anda” adalah konsumen dan/atau mitra. Karena dalam kecakapan hukum ini diperlukan dalam menjalin kerja sama di dalamnya pasti bersinggungan dengan hak dan kewajiban baik dari pengemudi ojek dan perusahaan.

Selanjutnya juga dari PT.Grab menjelaskan juga terkait tanggung jawab dari pihak restoran bahwa “Pedangan Grabfood bertanggung jawab penuh atas setiap jaminan sehubungan dengan, kualitas, produk makanan dan minuman yang dijual kepada anda.” Grab food adalah layanan yang menawarkan layanan pengiriman makanan dari beberapa gerai restoran yang terdaftar di aplikasi Grab. Berhubungan dengan sarana dan prasarana

22 Tri Ciar Atsetya, Budi Santoso, and Adya Paramita Prabandari, “Perlindungan Para Pihak Dalam Perdagangan Secara Elektronik,” *Notarius* 13, no. 2 (2020): 655–66.

23 Baiq Fuzira Ningsih and H Salim Salim, “Pelaksanaan Perjanjian Kemitraan Antara Pengemudi Dengan Penyedia Layanan Grab,” *Private Law* 2, no. 3 (2022): 619–28.

jalan dan dalam mengatur kelancaran pengiriman oleh pengemudi ojek (*driver*) hal itu diatur di UU RI No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Ketentuan di UU tersebut berpotensi relevan dengan operasi pengiriman makanan yang dilakukan oleh 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.

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. Di pasal 16 UU No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha yang menawarkan barang atau jasa melalui pesan dilarang: a. Tidak dapat menindaklanjuti perintah dan/atau memenuhi jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati; C. 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.

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. Oleh karena itu menjadi tanggung jawab pemilik resto, karena menjadi kewajiban pemilik resto untuk beritikad baik dalam melakukan usahanya bagaimana yang ada di pasal 19 yang mengharuskan pelaku usaha membayar atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen yang berkaitan dengan barang atau jasanya. 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.<sup>24</sup>

Dalam platform resmi PT. Grab disebutkan bahwa Dengan memanfaatkan layanan GrabFood dan/atau GrabMart dan/atau Layanan Grosir, Anda/penjual dengan ini mengakui mereka mengikuti syarat dan ketentuan PT Grab Teknologi Indonesia ("GRAB"). Kata "Layanan" dan "Kebijakan Grab" digunakan menggambarkan hubungan formal antara Anda dan Grab. Ketentuan layanan dan kebijakan yang terkait dengan layanan Grab relevan dengan penggunaan layanan oleh Anda. Jika Anda tidak setuju dengan Ketentuan

<sup>24</sup> 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.

Layanan dan Kebijakan Grab, Anda tidak boleh menggunakan Aplikasi, Platform, Saluran software atau Layanan, atau Anda dapat mendaftar sebagai Mitra atau Konsumen. Dalam hal ini terdapat One Click Agreement dalam proses penggunaan aplikasi Grab tersebut, yaitu mengacu pada proses persetujuan pengguna awal dengan syarat dan ketentuan layanan Grab dengan satu klik pada tombol “Setuju” pada saat mendaftar layanan Grab. Maka, Layanan Grab memberikan keleluasan kepada pihak untuk menyetujui atau menolak sehingga tidak ada unsur pemaksaan didalamnya. Dan para pihak juga dapat membaca kontrak secara keseluruhan terkait syarat dan ketentuan yang berlaku.

### 3. 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 dan memberikan informasi benar dan jujur terkait kondisi makanan, Dan 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.” *Kritha Bhayangkara* 16, no. 1 (2022): 177–96.
- 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>
- 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>

- 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>.
- 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 Alasan, 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.
- Kumianingrum, Trias Palupi. "Urgensi Pelindungan Data Pribadi Konsumen Di Era Ekonomi Digital." *Kajian* 25, no. 3 (2023): 197–216.
- 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>
- 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>
- 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.
- Prihasari, Ema. "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.
- 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>
- 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.
- 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.” *CARADDE: 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: ALETHEA* 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>

# Jurnal Tanggung Jawab Hukum bagi Konsumen atas kerugian layanan Grabfood oleh PT. Grab Tekno

## ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://repository.poltekkes-tjk.ac.id">repository.poltekkes-tjk.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="https://talenta.usu.ac.id">talenta.usu.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="https://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="https://repository.uir.ac.id">repository.uir.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="https://ojs.unud.ac.id">ojs.unud.ac.id</a> Internet Source	1%
6	Rahmadi Indra Tektana, Edi Wahjuni. "KEPASTIAN HUKUM KONTRAK ELEKTRONIK YANG DIBUAT OLEH NOTARIS DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE", Jurnal Hukum Mimbar Justitia, 2022 Publication	1%
7	<a href="https://eprints.uad.ac.id">eprints.uad.ac.id</a> Internet Source	1%

8	<a href="http://dokumen.tips">dokumen.tips</a> Internet Source	<1 %
9	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet Source	<1 %
10	<a href="http://karyailmiah1.mercubuana.ac.id">karyailmiah1.mercubuana.ac.id</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="http://www.hukumonline.com">www.hukumonline.com</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="http://journal.ilinstitute.com">journal.ilinstitute.com</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://repository.uhn.ac.id">repository.uhn.ac.id</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://repository.uin-malang.ac.id">repository.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://jurnal.dpr.go.id">jurnal.dpr.go.id</a> Internet Source	<1 %

20	<a href="https://repository.umi.ac.id">repository.umi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="https://repository.unsri.ac.id">repository.unsri.ac.id</a> Internet Source	<1 %
22	Muhamad Yudha Ramadhan, Didik Subiyanto, Epsilandri Septyarini. "PENGARUH KOMUNIKASI PERSUASIF, ON JOB TRAINING DAN PERAN PEMIMPIN INFORMASIONAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA KARYAWAN", Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI), 2023 Publication	<1 %
23	<a href="https://e-journal.uajy.ac.id">e-journal.uajy.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="https://p3esuma.menlhk.go.id">p3esuma.menlhk.go.id</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="https://www.grab.com">www.grab.com</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="https://penerbitgoodwood.com">penerbitgoodwood.com</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="https://repository.unibos.ac.id">repository.unibos.ac.id</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="https://tirto.id">tirto.id</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="https://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %

<1 %

30

[journal.unimar-amni.ac.id](http://journal.unimar-amni.ac.id)

Internet Source

<1 %

31

[m.hukumonline.com](http://m.hukumonline.com)

Internet Source

<1 %

32

[journal.fh.unsri.ac.id](http://journal.fh.unsri.ac.id)

Internet Source

<1 %

33

[journal.unnes.ac.id](http://journal.unnes.ac.id)

Internet Source

<1 %

34

[jurnal.umsb.ac.id](http://jurnal.umsb.ac.id)

Internet Source

<1 %

35

[uyxu.ilbolognesedasauro.it](http://uyxu.ilbolognesedasauro.it)

Internet Source

<1 %

36

Daud Abdan Maulana, Pramukhtiko Suryokencono. "Pertanggungjawaban Pidana Bagi Pihak Marketplace dan Penjual dalam Jual Beli Obat Ilegal Jenis Cytotec Secara Online", Indonesian Journal of Law and Justice, 2023

Publication

<1 %

37

[ejournal.undip.ac.id](http://ejournal.undip.ac.id)

Internet Source

<1 %

38

[ejournal.unisbablitar.ac.id](http://ejournal.unisbablitar.ac.id)

Internet Source

<1 %

39	<a href="http://fh.unram.ac.id">fh.unram.ac.id</a> Internet Source	<1 %
40	<a href="http://journals.usm.ac.id">journals.usm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
41	<a href="http://journal.uad.ac.id">journal.uad.ac.id</a> Internet Source	<1 %
42	<a href="http://review-unes.com">review-unes.com</a> Internet Source	<1 %
43	<a href="http://ejournal.um-sorong.ac.id">ejournal.um-sorong.ac.id</a> Internet Source	<1 %
44	<a href="http://repository.lppm.unila.ac.id">repository.lppm.unila.ac.id</a> Internet Source	<1 %
45	<a href="http://www.atmajaya.ac.id">www.atmajaya.ac.id</a> Internet Source	<1 %
46	Tahshinatus Salamah, Retno Catur Kusuma Dewi. "Circulation of Expired Products in Parcels: A Study of Consumer Protection", <i>SIGN Jurnal Hukum</i> , 2023 Publication	<1 %
47	Yosephine Mory Kezia Simbolon, Rosmidah Rosmidah. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Gas LPG 3 Kg Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen", <i>Zaaken: Journal of Civil and Business Law</i> , 2020 Publication	<1 %

48	<a href="http://ejournal.iba.ac.id">ejournal.iba.ac.id</a> Internet Source	<1 %
49	<a href="http://jurnal.fp.uns.ac.id">jurnal.fp.uns.ac.id</a> Internet Source	<1 %
50	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	<1 %
51	<a href="http://nanopdf.com">nanopdf.com</a> Internet Source	<1 %
52	<a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
53	<a href="http://www.kennywiston.com">www.kennywiston.com</a> Internet Source	<1 %
54	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	<1 %
55	Bani David Soaloon Pakpahan, Parameshwara Parameshwara, Kartina Pakpahan, Margaretha Citra Novriyanti Saota et al. "Tinjauan Yuridis Kejahatan di dalam Sistem Elektronik pada Rekening Virtual", AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam, 2023 Publication	<1 %
56	Krismat Hutagalung, Hasnati Hasnati, Indra Afrita. "PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PERJANJIAN BAKU YANG	<1 %

MERUGIKAN KONSUMEN", Mizan: Jurnal Ilmu  
Hukum, 2021

Publication

57

Sopian Sopian. "SISTEM KEPEMILIKAN TANAH  
DALAM MASYARAKAT ADAT DAYAK DI  
KABUPATEN SINTANG", PERAHU  
(PENERANGAN HUKUM) : JURNAL ILMU  
HUKUM, 2019

Publication

<1 %

58

[ar.scribd.com](https://ar.scribd.com)

Internet Source

<1 %

59

[cimug.ucaiug.org](http://cimug.ucaiug.org)

Internet Source

<1 %

60

[download.garuda.kemdikbud.go.id](http://download.garuda.kemdikbud.go.id)

Internet Source

<1 %

61

[karyailmiah.unisba.ac.id](http://karyailmiah.unisba.ac.id)

Internet Source

<1 %

62

[mafiadoc.com](http://mafiadoc.com)

Internet Source

<1 %

63

[mahesainstitute.web.id](http://mahesainstitute.web.id)

Internet Source

<1 %

64

[repository.unair.ac.id](http://repository.unair.ac.id)

Internet Source

<1 %

65

[www.jogloabang.com](http://www.jogloabang.com)

Internet Source

<1 %

66

Ryan Axel Pattiasina, Sylvana Muni Deborah Hutabarat. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Grab Food Berdasarkan Ketidaksesuaian Informasi dalam Etiket Gambar", *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 2023

Publication

&lt;1 %

67

Vika Chairil Bachta, Teng Berlianty, Theresia Louize Pesulima. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Cacat Tersembunyi Pada Sepeda Motor Baru", *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum*, 2023

Publication

&lt;1 %

68

[ejournal.upnvj.ac.id](http://ejournal.upnvj.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

69

[journal.ubb.ac.id](http://journal.ubb.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

70

[repository.ub.ac.id](http://repository.ub.ac.id)

Internet Source

&lt;1 %

71

Ari Mariyana Angriyani, Elisatris Gultom. "PERAN NEGARA DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN PADA KONSUMEN ATAS PENGGUNAAN PRODUK PANGAN TIDAK BERLABEL HALAL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 33 TAHUN 2014 TENTANG JAMINAN PRODUK HALAL", *Jurnal Hukum Malahayati*, 2021

Publication

&lt;1 %

---

72

[eprints.undip.ac.id](http://eprints.undip.ac.id)

Internet Source

<1 %

---

73

[lintar.untar.ac.id](http://lintar.untar.ac.id)

Internet Source

<1 %

---

74

[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

Internet Source

<1 %

---

75

[journal.stiba.ac.id](http://journal.stiba.ac.id)

Internet Source

<1 %

---

76

[www.review-unes.com](http://www.review-unes.com)

Internet Source

<1 %

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      Off

Exclude bibliography      On