

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Layanan *Grab Food* Berdasarkan Pasal 4 Ayat 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Rasji¹ Alex Oktavian²

Universitas Tarumanagara^{1,2}

Email: rasji@fh.untar.ac.id¹ alex.207231011@stu.untar.ac.id²

Abstrak

Salah satu perangkat hukum yang akan dikembangkan untuk membela hak-hak konsumen adalah perlindungan konsumen. Undang-undang No. 8 tahun 1999 mengatur perlindungan konsumen di Indonesia. Salah satu perangkat hukum yang akan dibentuk untuk melindungi hak-hak konsumen adalah perlindungan konsumen. Ketika konsumen membeli produk atau barang yang tidak sesuai dengan apa yang dijual dan tidak memenuhi persyaratan dari apa yang dijual, maka hal tersebut merupakan salah satu contoh dari perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 4 Ayat 3 UU No. 8 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan perlindungan konsumen dan hubungannya dengan GrabFood, penelitian ini menyelidiki bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait dengan layanan tersebut. Apa saja tantangan yang dihadapi aplikasi GrabFood dalam hal perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Ayat 3 UU No. 8 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan perlindungan konsumen? Penelitian terbuka ini menggunakan metodologi penelitian terbuka normatif. Kami menggunakan bahan hukum primer dan sekunder, serta studi kepustakaan, termasuk buku-buku, jurnal, bibliografi, peraturan perundang-undangan, dan internet dalam penelitian terbuka ini. Berdasarkan hasil penelitian terbuka ini, proses layanan aplikasi GrabFood tidak berhasil dijalankan karena penyedia layanan terbuka kurang memiliki pemahaman dan pengetahuan, serta tidak ada saluran terbuka atau penyelesaian keluhan pelanggan secara terbuka. Selain itu, terdapat hambatan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap GrabFood yang dipengaruhi oleh beberapa variabel dan melanggar Pasal 4 Ayat 3 UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan, Konsumen, Hak Konsumen

Abstract

One of the legal tools that will be developed to defend consumers' rights is consumer protection. Law No. 08 of 1999 regulates consumer protection in Indonesia. One legal operation that will be established in order to safeguard consumers' rights. When a customer purchases a product or items that are not in line with what is being sold and do not satisfy the requirements of what is being sold, that is one instance of a consumer protection operation. Based on Article 4 of Ayat 3 of Law No. 8 of Tahun 1999 regarding the operation of consumer protection and its relationship to GrabFood, this study investigates how the legal protection of consumers is related to the service. What are the challenges facing the GrabFood application in terms of consumer protection as stated in Article 4: Ayat 3: Law No. 8: Tahun 1999, Year 1999, concerning the operation of consumer protection? This open research employs a normative open research methodology. We use primary and secondary legal materials, as well as library studies, including books, journals, bibliographies, laws and regulations, and the Internet in this open research project. According to the findings of this open research, the GrabFood application's service process was not successfully executed because the open service provider lacked understanding and knowledge, and there was no open channeling or open settlement of customer complaints. Additionally, there are barriers to the operation of consumer protection against GrabFood, which are impacted by a number of variables and are in violation of Article 4 of the Ayat 3 Law No. 8 of 1999 concerning the protection of consumers.

Keywords: Protection, Consumers, Consumer Rights



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Setiap masyarakat membutuhkan hukum untuk menjaga ketertiban social dalam kehidupan sehari-hari. Dalam kehidupan sehari-hari, setiap masyarakat perlu adanya hukum yang bertujuan untuk menjaga ketertiban berbagai tingkatan, mulai dari kehidupan bermasyarakat hingga ke tingkat bangsa dan negara. Dalam kerangka eksistensi bersama ini, teknologi informasi dapat digunakan untuk mengaktualisasikan hak dan kebebasan dengan tetap mematuhi batasan-batasan hukum (UU). Berkat perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat kini dapat berbagi dan menerima informasi dengan lebih mudah melintasi batas waktu, tempat, dan jarak. Masalah seperti ketidakpuasan pelanggan atau ketidakadilan dalam penilaian bisa lebih baik diatasi.

Ketentuan dan sanksi yang diterapkan oleh Grab untuk para mitranya adalah langkah yang penting untuk menjaga integritas dan kepercayaan dalam ekosistem bisnis mereka. Hal ini memberikan dorongan bagi para mitra untuk mematuhi aturan dan etika yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Memberikan kesempatan kepada mitra untuk mengajukan banding jika mereka merasa sanksi yang diterima tidak adil adalah tindakan yang adil dan memungkinkan mitra untuk memberikan penjelasan atau bukti jika mereka menganggap sanksi tersebut tidak sepenuhnya berdasar. Tetapnya standar tinggi dalam etika dan perilaku adalah kunci untuk menjaga lingkungan yang sehat dalam layanan seperti Grab. Dengan adanya aturan yang jelas dan proses banding yang adil, diharapkan dapat menciptakan kerja sama yang lebih baik antara mitra dan perusahaan, serta meningkatkan kepercayaan antara semua pihak yang terlibat dalam ekosistem ini.

Penerapan Kode Etik oleh Grab merupakan langkah yang penting untuk menjaga kualitas layanan dan perlindungan konsumen. Ketika masalah seperti ketidaksesuaian makanan dengan pesanan terjadi, penting bagi Grab untuk menangani situasi tersebut dengan cepat dan memberikan kompensasi kepada konsumen yang merasa tidak puas. Sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak untuk menerima produk atau layanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh penyedia layanan. Ketika ada pelanggaran terhadap hal ini, konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau penggantian atas kerugian yang mereka alami. Dengan demikian, perusahaan seperti Grab harus memastikan bahwa makanan yang diantarkan melalui layanan GrabFood sesuai dengan pesanan dan berkualitas. Hal ini akan membantu menjaga integritas layanan dan memastikan perlindungan hukum yang sesuai bagi konsumen.

Sejumlah peraturan, seperti UU No. 22/2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah No. 41/1993 tentang Angkutan Jalan, dan Keputusan Menteri Perhubungan No. 35/2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum, mengatur perlindungan hukum yang diberikan kepada para pelaku usaha yang mengoperasikan layanan transportasi berbasis aplikasi. Dalam konteks transportasi berbasis aplikasi seperti Grab, peraturan ini mengatur berbagai aspek termasuk tata cara pengoperasian, persyaratan kendaraan, tata lalu lintas, dan aspek-aspek lainnya yang berkaitan dengan keamanan dan ketertiban dalam transportasi. Hal ini bertujuan untuk melindungi semua pihak yang terlibat dalam transportasi, termasuk pelaku usaha dan konsumen. Perlindungan hukum dalam konteks transportasi berbasis aplikasi juga dapat mencakup ketentuan mengenai tarif, hak-hak dan kewajiban pelaku usaha, serta hak-hak dan kewajiban konsumen. Hal ini penting untuk memastikan bahwa layanan tersebut berjalan dengan adil, aman, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dalam kehidupan sehari-hari, setiap masyarakat perlu adanya hukum yang bertujuan untuk menjaga ketertiban berbagai tingkatan, mulai dari kehidupan bermasyarakat hingga ke tingkat bangsa dan negara. Dalam kerangka eksistensi bersama ini, teknologi informasi dapat digunakan untuk mengaktualisasikan hak dan kebebasan dengan tetap mematuhi batasan-batasan hukum (UU). Berkat perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat kini dapat berbagi dan menerima informasi dengan lebih mudah melintasi batas waktu, tempat, dan jarak. Keberadaan internet telah memberikan banyak manfaat bagi sejumlah organisasi, pemerintah, bisnis, dan sektor. Internet telah terbukti bermanfaat dan efisien dalam kegiatan operasional perusahaan, khususnya bagi badan usaha dan/atau lembaga lainnya sebagai sarana komunikasi, publikasi, dan menerima berbagai jenis informasi-baik yang tidak diperlukan maupun yang diperlukan. Perlindungan hukum dalam suatu transaksi elektronik menjadi suatu perkara penting yang harus diwaspadai, terutama dalam bidang perlindungan konsumen, karena banyak perkara yang dapat menyebabkan kerugian bagi pihak konsumen, seperti contohnya pesanan yang tidak sesuai sehingga tingkat kepuasan konsumen tidak terpenuhi. Produk makanan yang dipesan merupakan kebutuhan hidup manusia, sehingga kebenaran dan daya tanggap konsumen terkait pemesanan yang sesuai dengan informasi dari penjual menjadi penting.

Pasal 4 Ayat 3 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa konsumen atau pemesan barang dan jasa berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dalam konteks tersebut di atas. Masyarakat dapat dengan mudah menggunakan gadget ini untuk mengakses internet berkat teknologi smartphone. Salah satu penyedia layanan smartphone yang terkenal adalah Grab, sebuah bisnis yang mengkhususkan diri pada penggunaan kendaraan roda dua dan empat sebagai sarana transportasi. Pelanggan juga dapat melacak perkembangan pengemudi terkait pesanan makanan secara real time dengan aplikasi ini. Pengemudi dan pelanggan memiliki hubungan yang diatur oleh perjanjian transportasi. Dimana perjanjian ini berbentuk perjanjian pengangkutan dan dapat diakui secara hukum. Grab adalah sebuah aplikasi yang mencakup layanan seperti Grab-Food, di dalam layanan tersebut menyediakan berbagai menu makanan dengan harga dan gambar, sehingga konsumen dapat mengetahui menu makanan yang dipesan. Secara hukum, konsumen telah melakukan perjanjian dengan layanan Grab-Food yang sah. Sebagai contoh, Warung Gacoan yang menjual mie, minuman, dan dimsum menjual makanan melalui aplikasi GrabFood. Di dalam aplikasi tersebut, ada kolom komentar yang digunakan konsumen untuk memberikan saran atau kritik terhadap restoran tersebut. Dalam kolom komentar tersebut, Warung Gacoan menerima berbagai saran dan kritik, seperti "mienya lembek banget, overcook, minumannya tidak diberi gula," atau "Biasanya mie Gacoan pangsitnya 2 dapatnya 1." Berdasarkan bukti yang disajikan di atas, terdapat pertentangan dengan peraturan yang telah diatur dalam Pasal 4 Ayat 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Ketika konsumen memesan makanan kepada penjual yang menghadapi masalah ketidaksesuaian dengan gambar, hal ini dapat menimbulkan kekecewaan pada konsumen. Dalam permasalahan ini, muncul situasi di mana konsumen yang bertanggung jawab terhadap makanan yang tidak sesuai dengan pesanan yang datang. Inilah mengapa perusahaan dituntut untuk menyelesaikan masalah dalam aplikasi berbasis Grab-Food.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pelayanan Dalam Aplikasi Grab Food berdasarkan Pasal 4 Ayat 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Di Indonesia, kegiatan perdagangan dan hukum memiliki keterkaitan yang erat. Kegiatan perdagangan ini diharapkan dapat menciptakan keseimbangan hak dan tanggung jawab antara

konsumen dan pelaku usaha. Karena perlindungan konsumen terkait dengan hukum yang dimaksudkan untuk mendorong kesejahteraan, hal ini telah menarik banyak perhatian akhir-akhir ini. Hubungan yang adil antara konsumen dan pelaku usaha dapat mengarah pada terciptanya masyarakat yang berkembang. Kompleksitas barang dan jasa yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan manusia semakin berkembang, yang meninggalkan kesenjangan dalam pengetahuan tentang keakuratan informasi dan persetujuan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan dapat diakibatkan oleh ketidaksesuaian antara produk yang diterima pelanggan dengan gambaran yang ada dalam konteks layanan GrabFood. Penekanan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Ayat 3 adalah pada hak konsumen atas informasi yang benar, transparan, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku apabila terdapat perbedaan antara apa yang diharapkan berdasarkan informasi yang diberikan dengan apa yang didapatkan.

Selain itu, penggunaan komentar atau ulasan di dalam aplikasi GrabFood juga dapat menjadi saluran bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan atau masalah yang mereka alami. Ini juga dapat memicu tindakan perusahaan untuk menyelesaikan masalah dan meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Sebagai kesimpulan, Pasal 4 Ayat 3 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menekankan pentingnya memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen serta hak untuk mendapatkan perlindungan hukum apabila terjadi ketidaksesuaian antara informasi dengan produk atau jasa yang diterima, menjadi landasan bagi Perlindungan Konsumen dalam Layanan GrabFood. Dalam transaksi yang melibatkan aplikasi semacam ini, hal ini membentuk sebuah struktur yang mengutamakan keadilan dan kepuasan konsumen. Sikap bertanggung jawab harus dibentuk dan dikembangkan di pihak pelaku usaha, serta perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, dan kemampuan konsumen untuk membela diri (self-defense) agar dapat meningkatkan dan menghargai posisinya sebagai konsumen barang dan jasa dalam suatu pelaku usaha. Pelaku usaha atau produsen harus selalu mengutamakan kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan barang dan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Sesuai dengan pedoman yang digariskan dalam Pasal 4 Ayat 3 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mereka harus secara terus menerus melakukan pengkajian dengan tujuan untuk meningkatkan dan memelihara kepuasan konsumen serta menegakkan hak-hak konsumen.

Dengan demikian, inisiatif ini akan menumbuhkan interaksi yang lebih harmonis antara perusahaan dan konsumen, sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, melindungi hak-hak konsumen, dan memberi manfaat bagi masyarakat luas. Dengan demikian, inisiatif ini akan menumbuhkan interaksi yang lebih harmonis antara perusahaan dan konsumen, sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, melindungi hak-hak konsumen, dan memberi manfaat bagi masyarakat luas. Perjanjian yang dirancang untuk melaksanakan transaksi ini didefinisikan dalam konteks hukum perdata sebagai perjanjian yang tercakup dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH-Perdata) yang mengatur tentang jual beli. Adanya suatu barang yang dimiliki dengan imbalan pembayaran dalam jumlah tertentu merupakan gambaran dari perjanjian ini. Pasal 1513 sampai dengan 1518 KUH-Perdata untuk pembeli dan Pasal 1474 sampai dengan 1512 KUH-Perdata untuk penjual mengatur hak dan kewajiban kedua belah pihak dalam perjanjian jual beli.

Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1474 KUH Perdata, tanggung jawab utama penjual adalah menyerahkan produk yang ditawarkan dan bertanggung jawab atas barang tersebut. Menyerahkan produk berarti memberikan kepemilikan atau kendali atas barang yang dijual

oleh penjual kepada pelanggan. Di bawah hukum perdata Indonesia, perjanjian jual beli tidak hanya merupakan transaksi yang berwujud tetapi juga merupakan transaksi yang wajib. Oleh karena itu, mengirimkan produk yang dibeli kepada pembeli adalah tanggung jawab penjual. Pengiriman dapat dilakukan bersamaan dengan perjanjian dan pembayaran pembeli, atau dapat dilakukan kurang lebih bersamaan. Namun, selalu ada opsi untuk mengirimkan barang pada waktu selain dari pembentukan perjanjian, sesuai dengan persyaratan yang ditentukan dalam perjanjian.

Saya menghargai Anda yang telah memberikan informasi mengenai kewajiban "menanggung" dalam perjanjian jual beli. Untuk memenuhi kewajiban ini, penjual harus menjamin pembeli bahwa produk tersebut adalah miliknya dan bebas dari hak gadaai atau klaim dari pihak ketiga. Dalam hal ini, pembeli dapat mengklaim pengembalian dana dari harga pembelian, pengembalian hasil penjualan, jika perlu, dan kompensasi atas biaya yang dikeluarkan untuk mengajukan gugatan atas nama mereka sendiri jika mereka dihukum karena mengembalikan produk ke pihak ketiga. Ini adalah prinsip-prinsip dalam hukum perdata yang mengatur hak dan kewajiban dalam transaksi jual beli. Poin-poin tersebut menjelaskan bagaimana penjual harus bertanggung jawab terhadap pembeli dalam hal terjadinya masalah dengan barang yang dijual. Penjelasan Anda mengenai penggunaan aplikasi Grab dan kajian mengenai perjanjian jual beli serta definisi harga dalam hukum perdata sangat informatif. Penggunaan aplikasi Grab memang memerlukan pengguna atau calon konsumen untuk menginstal aplikasi tersebut, dan Grab menyediakan berbagai fitur yang dapat mempermudah kehidupan sehari-hari, termasuk layanan pemesanan makanan, GrabBike untuk transportasi sepeda motor, dan GrabCar untuk transportasi mobil.

Terkait dengan definisi harga dalam hukum perdata, Pasal 1457 KUH Perdata menyebutkan bahwa istilah "harga" memiliki makna netral, tetapi substansi Pasal tersebut menunjukkan bahwa harga tidak bisa diartikan lain selain dari jumlah alat pembayaran yang sah. Anda benar, angkutan umum memainkan peran penting dalam ekonomi suatu wilayah. Ini tidak hanya berpengaruh pada mobilitas manusia tetapi juga terkait erat dengan distribusi barang dan jasa, serta perpindahan tenaga kerja. Berikut adalah beberapa poin penting mengenai hubungan angkutan umum dengan ekonomi:

1. Distribusi Barang dan Jasa: Angkutan umum memungkinkan barang-barang dan jasa untuk didistribusikan ke berbagai lokasi di suatu wilayah. Ini membantu perusahaan mengirim produk mereka ke pasar dan memungkinkan pelanggan mendapatkan barang dan jasa yang mereka butuhkan.
2. Perpindahan Tenaga Kerja: Angkutan umum memfasilitasi perpindahan tenaga kerja dari tempat tinggal ke tempat kerja. Ini penting untuk mengisi pekerjaan di berbagai sektor ekonomi.
3. Efisiensi Produksi: Ketersediaan angkutan umum yang efisien berkontribusi pada efisiensi produksi. Karyawan dapat mencapai tempat kerja dengan lebih mudah dan tepat waktu, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas.
4. Kesempatan Kerja: Sistem angkutan umum yang baik menciptakan peluang kerja di sektor transportasi itu sendiri, mulai dari pengemudi hingga perawatan kendaraan dan manajemen jaringan transportasi.
5. Pengurangan Kesenjangan Regional: Dengan menyediakan aksesibilitas yang baik ke wilayah yang lebih terpencil atau kurang berkembang, angkutan umum dapat membantu mengurangi kesenjangan ekonomi antara berbagai daerah.
6. Optimalisasi Sumber Daya: Angkutan umum yang efisien dapat membantu mengoptimalkan penggunaan sumber daya ekonomi, seperti energi dan infrastruktur transportasi, sehingga mengurangi pemborosan.

Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan dan perbaikan sistem angkutan umum adalah langkah penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan merata di suatu wilayah atau negara. Hal ini dapat membantu menciptakan lapangan kerja, meningkatkan produktivitas, dan memungkinkan akses yang lebih baik ke berbagai kesempatan ekonomi. Anda benar, layanan ojek online, seperti Grab, telah membawa banyak perubahan signifikan dalam industri transportasi di Indonesia. Beberapa poin penting tentang perkembangan layanan ojek online ini adalah:

1. Penciptaan Peluang Kerja Baru: Layanan ojek online telah menciptakan ribuan lapangan kerja baru di Indonesia. Banyak orang, terutama para pengangguran atau mereka yang mencari penghasilan tambahan, dapat dengan mudah bergabung sebagai driver ojek online.
2. Kemudahan Akses Transportasi: Layanan ojek online memberikan akses transportasi yang lebih mudah dan praktis bagi masyarakat. Ini membantu orang mencapai tujuan mereka dengan lebih cepat dan nyaman, terutama di tengah kemacetan lalu lintas yang sering terjadi.
3. Fleksibilitas: Menjadi driver ojek online memberikan fleksibilitas waktu kerja yang tinggi. Ini memungkinkan para pengemudi untuk mengatur jadwal kerja mereka sesuai dengan preferensi pribadi.
4. Pilihan Transportasi: Layanan ojek online juga telah menjadi alternatif transportasi yang populer bagi masyarakat. Ini memberikan pilihan tambahan selain transportasi umum atau taksi tradisional.
5. Kendala Regulasi: Namun, perkembangan ojek online juga menghadapi tantangan terkait regulasi. Sebagai contoh, status sepeda motor sebagai kendaraan umum masih menjadi perdebatan. Hal ini juga menciptakan persaingan dalam industri transportasi yang sering tidak sehat.
6. Kehadiran Pemerintah: Pemerintah Indonesia telah berusaha mengatur layanan ojek online untuk menjaga keseimbangan antara perkembangan industri dan kepentingan publik. Ini melibatkan aturan terkait tarif, keselamatan, dan asuransi pengemudi.
7. Transformasi Industri: Perkembangan layanan ojek online mencerminkan transformasi besar-besaran dalam industri transportasi dan cara orang bergerak di perkotaan. Hal ini juga menciptakan kesempatan untuk inovasi lebih lanjut dalam layanan transportasi.

Dengan demikian, layanan ojek online telah menjadi faktor penting dalam industri transportasi di Indonesia, yang memberikan manfaat ekonomi bagi banyak orang sambil memunculkan beberapa tantangan yang perlu diatasi oleh pemerintah dan industri itu sendiri. Anda benar, perkembangan teknologi telah mengubah cara produsen dan konsumen berinteraksi dalam proses pembelian produk dan jasa. Beberapa poin penting terkait komplikasi dalam hubungan produsen dan konsumen dalam era teknologi adalah:

1. Aksesibilitas Produk dan Informasi: Teknologi, khususnya internet, telah memungkinkan konsumen untuk dengan mudah mengakses informasi tentang produk dan jasa. Mereka dapat membandingkan harga, fitur, dan ulasan konsumen sebelum membuat keputusan pembelian.
2. Transparansi: Transparansi dalam proses produksi dan pelayanan menjadi lebih penting. Konsumen sering kali ingin tahu asal-usul produk, bahan-bahan yang digunakan, serta bagaimana produk tersebut diproduksi.
3. Perlindungan Konsumen: Pemerintah dan badan regulasi berperan penting dalam melindungi konsumen dari praktik bisnis yang merugikan. Ini mencakup regulasi terkait harga, label, serta hak konsumen untuk pengembalian atau ganti rugi jika produk atau jasa tidak memenuhi harapan.

4. Keamanan Transaksi Online: Dalam pembelian online, keamanan transaksi menjadi prioritas. Teknologi keamanan seperti enkripsi data digunakan untuk melindungi informasi sensitif konsumen selama proses pembayaran.
5. Pembayaran Digital: Seperti yang Anda sebutkan, metode pembayaran digital, seperti OVO, telah menjadi umum dalam bisnis online. Ini memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan pembayaran tanpa perlu uang tunai.
6. Otoritas Pengawas: Lembaga pengawas dan badan regulasi seperti Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti) di Indonesia memiliki peran dalam mengatur bisnis online dan melindungi konsumen.
7. Pentingnya Edukasi Konsumen: Selain regulasi, edukasi konsumen tentang hak-hak mereka dan cara bertransaksi secara aman di lingkungan digital juga sangat penting.

Penggunaan teknologi dalam proses pembelian dan pelayanan konsumen telah menciptakan peluang besar bagi konsumen untuk mendapatkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Namun, penting juga untuk tetap waspada terhadap risiko keamanan dan memahami hak-hak konsumen untuk melindungi diri mereka sendiri dalam berbagai situasi transaksi online. Layanan pesan antar makanan atau "delivery" yang disediakan oleh Grab melalui GrabFood telah menjadi salah satu layanan yang sangat populer. Ini memberikan banyak manfaat bagi konsumen, termasuk:

1. Kemudahan dan Kepuasan: Konsumen dapat memesan makanan favorit mereka dari berbagai restoran tanpa harus pergi ke tempat tersebut. Ini meningkatkan kenyamanan dan kepuasan.
2. Pilihan yang Luas: GrabFood biasanya bekerja sama dengan berbagai restoran, dari makanan cepat saji hingga restoran mewah. Ini memberikan konsumen banyak pilihan kuliner.
3. Efisiensi Waktu: Ini menghemat waktu konsumen karena mereka tidak perlu mengantri atau pergi ke restoran. Pesanan akan diantar langsung ke pintu mereka.
4. Keamanan dalam Pandemi: Selama pandemi COVID-19, layanan pengiriman makanan seperti GrabFood menjadi pilihan yang lebih aman daripada makan di tempat atau mengambil makanan sendiri.
5. Dukungan untuk Restoran Lokal: Ini juga membantu restoran lokal untuk tetap beroperasi dengan pesanan yang terus mengalir.

Namun, penting juga untuk diingat bahwa ketika menggunakan layanan seperti GrabFood, konsumen harus memperhatikan beberapa hal:

1. Biaya Pengiriman: Layanan pengiriman biasanya memiliki biaya tambahan. Pastikan Anda memahami biaya ini sebelum menyelesaikan pesanan.
2. Waktu Pengiriman: Perhatikan estimasi waktu pengiriman yang diberikan oleh aplikasi. Ini membantu Anda mengatur waktu makan dengan baik.
3. Pesanan yang Benar: Pastikan pesanan Anda sesuai dengan yang Anda inginkan dan periksa pesanan saat diterima untuk memastikan semuanya lengkap.
4. Rating dan Ulasan: Anda dapat membaca ulasan dan melihat rating restoran sebelum memesan untuk memastikan kualitas makanan dan layanan yang memadai.

Layanan seperti GrabFood telah mengubah cara banyak orang menikmati makanan, terutama dalam lingkungan yang semakin terhubung secara digital. Ini adalah contoh bagaimana teknologi telah menghadirkan inovasi dalam sektor makanan dan minuman. Tampaknya Anda membahas pentingnya perlindungan konsumen dalam konteks layanan

pengantaran makanan seperti GrabFood. Hal ini sangat relevan dengan hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi atau kompensasi berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jika barang atau jasa yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam kasus GrabFood, perusahaan harus segera mengganti kerugian konsumen jika mereka kehilangan uang sebagai akibat dari kesalahan atau pesanan yang tidak sesuai, tanpa harus menunggu penyelidikan polisi. Ini adalah cara untuk melindungi pelanggan. Selain itu, UU Perlindungan Konsumen juga memberikan sanksi jika penyedia layanan tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ini bertujuan untuk mendorong penyedia layanan, seperti GrabFood, untuk memperlakukan konsumen dengan adil dan menghindari praktik-praktik yang merugikan konsumen.

Dengan demikian, kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dan pentingnya bertransaksi secara online dengan bijak sangat penting. Konsumen harus proaktif dalam melindungi diri mereka sendiri dengan memahami hukum perlindungan konsumen dan melaporkan jika mereka mengalami masalah dalam bertransaksi dengan penyedia layanan seperti GrabFood. Semua ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan bisnis yang sehat dan adil bagi konsumen di Indonesia. Secara khusus, Pasal 4 Ayat 3 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berfungsi sebagai landasan hukum perlindungan konsumen, yang sangat penting untuk mengatur interaksi antara konsumen dan penyedia layanan seperti GrabFood dan layanan transportasi online lainnya. Undang-undang ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan menjamin bahwa mereka menerima layanan yang wajar, aman, dan sesuai dengan ekspektasi mereka.

Pertumbuhan layanan transportasi berbasis online, seperti ojek online, telah memunculkan beberapa debat. Namun, kemunculan ojek online juga memberikan manfaat bagi konsumen dengan memberikan kemudahan dan pilihan dalam transportasi. Masyarakat dapat membandingkan efisiensi layanan ojek online dengan transportasi umum, meskipun tujuannya sama, yaitu membuat konsumen merasa aman, nyaman, dan terjangkau. Dalam konteks ini, hukum perlindungan konsumen harus memastikan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang memadai, mendapatkan informasi yang jelas tentang layanan yang mereka gunakan, dan mendapatkan kompensasi jika terjadi masalah dalam transaksi mereka. Ini adalah bagian penting dalam menciptakan lingkungan bisnis yang sehat dan adil, di mana konsumen memiliki perlindungan yang memadai. Penting untuk terus mengawasi perkembangan dalam industri transportasi berbasis online dan memastikan bahwa hukum perlindungan konsumen diterapkan secara efektif untuk melindungi hak-hak konsumen seiring dengan perubahan dalam tren transportasi dan teknologi.

Anda benar, layanan ojek online memiliki karakteristik yang menarik bagi berbagai kalangan, termasuk perempuan. Hal ini membuat masyarakat yang mencari pekerjaan atau ingin mengetahui lebih lanjut tentang menjadi pengemudi ojek online memiliki minat yang tinggi. Perlindungan hukum memainkan peran penting dalam menciptakan stabilitas, memprediksi konsekuensi dari langkah-langkah yang diambil, dan memastikan adanya perlakuan yang adil dan standar perilaku yang diterapkan oleh pemerintah untuk menjaga mekanisme pasar dan mencegah birokrasi berlebihan. Ini adalah hal yang penting dalam mengatur layanan transportasi berbasis online seperti ojek online. Perlindungan hukum dapat memberikan panduan dan batasan yang jelas untuk penyedia layanan dan pengemudi ojek online, sehingga konsumen dapat merasa lebih aman dan nyaman menggunakan layanan tersebut. Hal ini juga membantu dalam menyeimbangkan antara berbagai kepentingan yang saling bersaing dalam ekosistem layanan ini.

Dengan demikian, perlindungan hukum adalah landasan penting untuk menciptakan lingkungan bisnis yang sehat dan memberikan kepastian bagi semua pihak yang terlibat dalam layanan ojek online, baik itu pengemudi maupun konsumen. Hal ini juga mendukung pertumbuhan ekonomi dan lapangan kerja di sektor ini. Layanan Grab. Memiliki sistem peratingan dengan penilaian berupa bintang seperti yang Anda sebutkan adalah cara umum bagi banyak layanan berbasis aplikasi untuk memberikan umpan balik dan menilai pengalaman pengguna. Masalah seperti kurangnya pemahaman oleh pengemudi tentang hak-hak konsumen atau kurangnya pengetahuan konsumen tentang hak pengemudi adalah hal yang perlu diatasi. Transparansi dan pendidikan mengenai hak dan tanggung jawab di kedua sisi, baik pengemudi maupun konsumen, dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih adil dan mengurangi potensi konflik.

Selain itu, implementasi kode etik dan aturan praktik bisnis yang jelas seperti yang disebutkan dalam penjelasan Anda penting untuk menjaga integritas dan kepercayaan dalam layanan seperti Grab. Dengan memastikan bahwa setiap mitra (termasuk pengemudi dan restoran) memahami dan mematuhi standar tinggi, layanan ini dapat tetap dijalankan dengan baik. Selain itu, keberlanjutan dalam meningkatkan layanan, pelatihan, dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban di kedua sisi adalah langkah-langkah yang dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi semua pihak yang terlibat dalam ekosistem ini. Dengan demikian, masalah seperti ketidakpuasan pelanggan atau ketidakadilan dalam penilaian bisa lebih baik diatasi.

Ketentuan dan sanksi yang diterapkan oleh Grab untuk para mitranya adalah langkah yang penting untuk menjaga integritas dan kepercayaan dalam ekosistem bisnis mereka. Hal ini memberikan dorongan bagi para mitra untuk mematuhi aturan dan etika yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Memberikan kesempatan kepada mitra untuk mengajukan banding jika mereka merasa sanksi yang diterima tidak adil adalah tindakan yang adil dan memungkinkan mitra untuk memberikan penjelasan atau bukti jika mereka menganggap sanksi tersebut tidak sepenuhnya berdasar. Tetapnya standar tinggi dalam etika dan perilaku adalah kunci untuk menjaga lingkungan yang sehat dalam layanan seperti Grab. Dengan adanya aturan yang jelas dan proses banding yang adil, diharapkan dapat menciptakan kerja sama yang lebih baik antara mitra dan perusahaan, serta meningkatkan kepercayaan antara semua pihak yang terlibat dalam ekosistem ini.

Penerapan Kode Etik oleh Grab merupakan langkah yang penting untuk menjaga kualitas layanan dan perlindungan konsumen. Ketika masalah seperti ketidaksesuaian makanan dengan pesanan terjadi, penting bagi Grab untuk menangani situasi tersebut dengan cepat dan memberikan kompensasi kepada konsumen yang merasa tidak puas. Sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak untuk menerima produk atau layanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh penyedia layanan. Ketika ada pelanggaran terhadap hal ini, konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau penggantian atas kerugian yang mereka alami. Dengan demikian, perusahaan seperti Grab harus memastikan bahwa makanan yang diantarkan melalui layanan GrabFood sesuai dengan pesanan dan berkualitas. Hal ini akan membantu menjaga integritas layanan dan memastikan perlindungan hukum yang sesuai bagi konsumen.

Sejumlah peraturan, seperti UU No. 22/2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah No. 41/1993 tentang Angkutan Jalan, dan Keputusan Menteri Perhubungan No. 35/2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum, mengatur perlindungan hukum yang diberikan kepada para pelaku usaha yang mengoperasikan layanan transportasi berbasis aplikasi. Dalam konteks transportasi berbasis aplikasi seperti Grab, peraturan ini mengatur berbagai aspek termasuk tata cara

pengoperasian, persyaratan kendaraan, tata lalu lintas, dan aspek-aspek lainnya yang berkaitan dengan keamanan dan ketertiban dalam transportasi. Hal ini bertujuan untuk melindungi semua pihak yang terlibat dalam transportasi, termasuk pelaku usaha dan konsumen. Perlindungan hukum dalam konteks transportasi berbasis aplikasi juga dapat mencakup ketentuan mengenai tarif, hak-hak dan kewajiban pelaku usaha, serta hak-hak dan kewajiban konsumen. Hal ini penting untuk memastikan bahwa layanan tersebut berjalan dengan adil, aman, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Selain itu, perlindungan hukum juga mencakup tanggung jawab dalam hal kecelakaan atau insiden yang mungkin terjadi selama penggunaan layanan transportasi berbasis aplikasi. Semua pihak harus mematuhi peraturan yang berlaku untuk menjaga keselamatan dan keamanan selama perjalanan. Anda benar; perusahaan diwajibkan oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk menjunjung tinggi jumlah dan kualitas barang dan jasa yang mereka sediakan sesuai dengan apa yang dijanjikan atau disepakati dengan pelanggan. Pelanggan berhak menuntut ganti rugi atau penjelasan dari perusahaan jika mereka merasa barang atau jasa yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan atau memiliki masalah kualitas. Pada intinya, perusahaan memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang akurat, transparan, dan jujur mengenai keadaan produk atau jasa yang mereka jual. Konsumen berhak mengajukan klaim untuk mendapatkan ganti rugi jika terjadi perselisihan atau ketidaksesuaian, dan perusahaan diharuskan untuk mematuhi peraturan hukum yang berlaku dan menawarkan penjelasan atau pemulihan yang sesuai.

Hal ini bertujuan untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen, sehingga mereka dapat memperoleh produk atau jasa yang sesuai dengan apa yang dijanjikan atau dibayar. Ya, masalah ketidaksesuaian dalam pemesanan makanan atau jasa transportasi online seperti GrabFood (GF) memang bisa menjadi masalah yang sering muncul. Ini bisa terjadi karena berbagai alasan, seperti kesalahan dari pihak restoran, driver, atau sistem aplikasi itu sendiri. Untuk melindungi hak konsumen dalam hal ini, penting untuk:

1. Melaporkan Keluhan: Jika konsumen mengalami masalah dengan pesanan atau layanan, mereka sebaiknya melaporkan keluhan mereka kepada penyedia layanan atau aplikasi seperti Grab melalui fitur pelaporan yang disediakan dalam aplikasi.
2. Minta Ganti Rugi: Konsumen berhak untuk meminta ganti rugi jika pesanan mereka tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Ini dapat berupa penggantian pesanan, pengembalian uang, atau kompensasi lainnya, sesuai dengan kebijakan perusahaan.
3. Simpan Bukti: Selalu penting untuk menyimpan bukti transaksi seperti screenshot pesanan, bukti pembayaran, dan catatan komunikasi dengan penyedia layanan. Ini akan membantu dalam memperkuat klaim jika diperlukan.
4. Ketahui Kebijakan: Setiap perusahaan memiliki kebijakan yang berbeda terkait dengan penyelesaian keluhan dan ganti rugi. Penting bagi konsumen untuk memahami kebijakan ini.
5. Mengikuti Proses: Ikuti prosedur yang ditentukan oleh penyedia layanan dalam menangani keluhan Anda. Biasanya, mereka akan mencoba menyelesaikan masalah tersebut secepat mungkin.

Dalam banyak kasus, penyedia layanan seperti Grab akan berusaha menyelesaikan masalah konsumen dengan memberikan kompensasi yang sesuai atau mengambil tindakan untuk memastikan masalah serupa tidak terulang di masa depan. Semakin cepat keluhan dilaporkan, semakin cepat juga masalahnya dapat diatasi.

KESIMPULAN

Layanan aplikasi GrabFood belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang terdapat pada Pasal 4 Ayat 3. Hal ini disebabkan

oleh kurangnya pemahaman dan kesadaran dari pihak penyedia layanan, khususnya pengemudi PT Grab Indonesia, serta tidak adanya sistem yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan pengaduan konsumen yang saat ini lebih memihak kepada konsumen daripada pelaku usaha penyedia layanan seperti PT Grab Indonesia. Menurut ketentuan Pasal 4 Ayat 3 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa kuantitas dan kualitas barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan dapat menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha sebagai upaya perlindungan hukum terhadap layanan GrabFood. Pasal tersebut juga mengamanatkan pelaku usaha untuk bertanggung jawab membayar ganti rugi dan memberikan informasi yang benar, jujur, dan transparan mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam hal ini, perlu adanya upaya dari penyedia layanan, seperti PT. Grab Indonesia, untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran para driver tentang hak dan kewajiban mereka, serta memastikan adanya mekanisme penyelesaian keluhan yang adil dan efektif bagi konsumen. Dengan demikian, dapat terwujud pelayanan yang lebih baik sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen yang telah diatur dalam hukum.

Saran: Untuk para penjual yang bermitra dengan PT. Grab Indonesia, disarankan agar tetap mempertahankan kualitas kinerja Aplikasi GrabFood dengan cara menampilkan gambar asli dari makanan dalam foto yang digunakan. Ini akan membantu konsumen merasa puas dan tidak kecewa dengan produk yang mereka pesan. Evaluasi dari konsumen dalam bentuk penilaian yang diberikan kepada driver juga menjadi penting, sehingga penjual dapat memperbaiki layanan mereka sesuai dengan umpan balik tersebut. Untuk mempertahankan keputusan konsumen dalam menggunakan jasa GrabFood, penting untuk memberikan layanan terbaik kepada konsumen. Hal ini mencakup memberikan informasi yang jelas, memberikan kepuasan kepada konsumen, dan mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Membangun kerjasama dengan keluarga, teman, atau orang lain untuk menggunakan jasa GrabFood juga dapat menjadi cara untuk memperluas jangkauan layanan dan mempertahankan pelanggan. Dengan penerapan saran-saran ini, diharapkan layanan GrabFood dapat lebih memuaskan konsumen dan mempertahankan kepercayaan mereka dalam menggunakan layanan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Zahrani, Adel A. Marghalani, "How Artificial Intelligent Transform Business", Research Paper Artificial Intelligence on Business, Saudi Aramco Information Technology, 2018.
- Adisasmata, R. (2019). Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Atip Latipulhidayat, "Khazanah: Mochtar Kusumaatmadja", Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum, Volume 1 - No 3 - Tahun 2014, 2019.
- Biondi, Glenn. "Analisis Yuridis Keabsahan Kesepakatan Melalui Surat Elektronik (E-Mail) Berdasarkan Hukum Indonesia." *Premise Law Journal* 19 (2019)
- Eka Larasati Amalia dan Dimas Wahyu Wibowo, Rancang Bangun Chatbot Untuk Meningkatkan Performa Bisnis, *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia* Vol.13, No.2, Tahun 2019, 2019
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2020, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Mandar Maju, hlm. 23
- Jaya, F., & Goh, W. (2021). Analisis Yuridis Terhadap Kedudukan Kecerdasan Buatan Atau Artificial Intelligence Sebagai Subjek Hukum Pada Hukum Positif Indonesia. *Supremasi Hukum*, 17(02), 01-11

- Karl Manheim dan Lyric Kaplan, "Artificial Intelligence: Risks to Privacy and Democracy", *The Yale Journal of Law & Technology* Vol. 21, 2019, hlm. 116.
- Kharisma, Dona Budi. "Keabsahan Dan Landasan Kekuatan Mengikat Kontrak Elektronik Melalui Telemarketing Ditinjau Dari oHukum Perjanjian Di Indonesia." Phd Diss., Uns (Sebelas Maret University), 2019.
- Kurniasari, Nilam Andalia. "Kontrak Elektronik Dalam Hukum Kontrak Indonesia" Phd Diss., Universitas Airlangga, 2019.
- Kusumawati, R. (2019). Kecerdasan Buatan Manusia (Artificial oIntelligence); Teknologi Impian Masa Depan. *ULUL oALBAB Jurnal Studi Islam*, o9(2), o257-274
- Latumahina, Rosalinda Elsin. "Aspek-Aspek Hukum Dalam Transaksi Perdagangan Secara Elektronik." *Jurnal Gema Aktualita* 4, No. 1 (2019).
- Margaretha Rosa Anjani dan Budi Santoso, "Urgensi Rekonstruksi Hukum E-Commerce di Indonesia", *Jurnal Law Reform*, Volume 14, Nomor 1, 2018.
- Pribadiono, A. (2019). Transportasi Online Vs Transportasi Tradisional Non-Online Persaingan Tidak Sehat Aspek Pemanfaatan Aplikasi Oleh Penyelenggara Online. *Lex Jurnalica*, 13(2), 146691.
- Raphael Haganta, "Legal Protection of Personal Data as Privacy Rights of E-Commerce Consumers Amid othe Covid-19 Pandemic", *LESREV (Lex Scientia Law Review)*, Vol. 4 No. 2 November, 2020
- Santoso, Agus, And Dyah Pratiwi. "Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Legislasi Indonesia* 5.4 (2018)
- Sekarini, Marsha Angela Putri, and I. Nyoman Darmadha. "Eksistensi Asas Kebebasan Berkontrak Berkaitan Dengan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* (2019).
- Surden, H. (2019). Artificial intelligence and law: An overview. *Georgia State University Law Review*, 35, 19-22
- Tanjung, A. S. (2018). Pertanggungjawaban Pidana Yang Mengakibatkan Meninggalnya Orang Dalam Lingkup Rumah Tangga (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Tebing Tinggi Deli Nomor 486/Pid. B/2014/Pn. Tbt.). *Jurnal Hukum Responsif*, 5(5), 1-12
- Tumangkar, Totok. "Keabsahan Kontrak Dalam Transaksi Komersial Elektronik." *Hukum Dan Dinamika Masyarakat* 10, No. 1 (2016)
- Victoria M. Wallace, and Bethan Jones. "The Impact of Artificial Intelligence on Medical Innovation in the European Union and United States." August 2019 oissue of the *Intellectual Property & Technology Law Journal*.