

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN GRAB FOOD  
BERDASARKAN KETIDAKSESUAIAN INFORMASI  
DALAM ETIKET GAMBAR**

**Ryan Axel Pattiasina**

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

[ryanaxel2307@gmail.com](mailto:ryanaxel2307@gmail.com)

**Sylvana Muni Deborah Hutabarat**

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

[sylvana.hutabarat@upnvj.ac.id](mailto:sylvana.hutabarat@upnvj.ac.id)

**Abstrak**

*Perlindungan konsumen merupakan instrumen yang penting dikarenakan banyak masyarakat melakukan transaksi jual beli salah satunya transaksi digital. Salah satu kasus perlindungan konsumen adalah ketika pembeli membeli suatu produk barang tidak sesuai dengan apa yang dijual serta tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dijual. Penelitian ini mengkaji tentang Bagaimana perlindungan Hukum terhadap konsumen berdasarkan ketidaksesuaian informasi dalam etiket gambar dan Bagaimana pelayanan dalam aplikasi GrabFood berdasarkan Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif dilengkapi dengan wawancara. Dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum primer, sekunder, studi kepustakaan meliputi perundang-undangan, buku, kamus hukum, jurnal, dan internet. Berdasarkan hasil penelitian ini konsumen wajib mendapatkan ganti rugi sebagai wujud perlindungan hukum apabila terdapat ketidaksesuaian informasi dalam etiket gambar dan juga pelayanan terhadap aplikasi GrabFood belum berjalan dengan baik dikarenakan kurangnya transparansi, wawasan dan pengetahuan dari penyedia jasa layanan dan juga kurangnya penyaluran maupun penyelesaian dari keluhan konsumen, terdapat juga kendala dalam perlindungan konsumen terhadap layanan GrabFood yang dipengaruhi oleh beberapa faktor sehingga tidak sesuai dengan pasal 4 ayat 3 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.*

*Kata Kunci : Perlindungan, Konsumen, Hak Konsumen*

**Abstract**

*Consumer protection is an important instrument because many people carry out buying and selling transactions, one of which is digital transactions. One case of consumer protection is when a buyer buys a product that is not in accordance with what is being sold and does not meet or does not comply with the standards being sold. This research examines how legal protection for Grabfood consumers is based on information discrepancies in image labels and how services in the GrabFood application are based on the right to correct, clear and honest information regarding the condition and guarantee of goods and/or services. The research method used in this research is normative, supplemented by interviews. This research uses primary and secondary legal materials, literature studies including legislation, books, legal dictionaries, journals and the internet. Based on the results of this research, consumers are obliged to receive compensation as a form of legal protection if there is a discrepancy in the information in the image label and also the service on the GrabFood application is not running well due to a lack of transparency, insight and knowledge from the service provider and also a lack of distribution and resolution of consumer complaints. , there are also obstacles in consumer protection for GrabFood services which are influenced by several factors so that they are not in accordance with article 4 paragraph 3 of Law no. 8 of 1999 concerning consumer protection.*

*Keywords: Protection, Consumers, Consumer Rights*

## **PENDAHULUAN**

Dalam kehidupan sehari-hari setiap masyarakat perlu adanya hukum yang bertujuan untuk menjaga ketertiban bermasyarakat. Dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara yang merupakan hak dan kebebasan melalui penggunaan dan manfaat teknologi informasi untuk melakukan suatu pertimbangan batasan yang ditetapkan dengan undang-undang (yang disebut UU).<sup>1</sup> Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi masyarakat dipermudah untuk menerima serta memberikan informasi kepada masyarakat secara luas dalam artian tanpa adanya batas jarak, ruang, dan waktu. Seiring adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam masyarakat dipacu atau ditekankan untuk mampu beradaptasi mengikuti setiap perkembangan-perkembangan yang sedang terjadi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini pun tidak hanya sekedar untuk kepentingan dalam suatu komunikasi dan bersosialisasi saja, tetapi dunia sudah memberikan sebuah pembaharuan misalnya interaksi baru, marketplace baru, dan sebuah jaringan bisnis dunia tanpa batas (unlimited).<sup>2</sup> Pada jaman globalisasi menimbulkan sesuatu penyebab terjadinya perkembangan yang sangat pesat dalam macam-macam bidang misalnya teknologi dan transportasi. Dengan semakin majunya teknologi komunikasi lebih terkhusus dalam lingkup dunia online sudah dipergunakan masyarakat sebagai alat bantu untuk mempermudah suatu kegiatan bisnis dalam beberapa hal kepentingan salah satunya E-commerce.<sup>3</sup> Dengan adanya internet suatu keharusan dalam kehidupan masyarakat secara proses jual beli melalui internet sudah tidak asing lagi. Dimana dalam proses jual beli online disebut E-commerce yang pada dasarnya suatu bagian dari electronic business. Kemajuan teknologi internet, telah mengubah dinamika interaksi masyarakat, seperti interaksi bisnis, ekonomi, sosial, dan budaya. Dengan adanya internet telah memberikan suatu kontribusi yang begitu besar bagi kalangan masyarakat, perusahaan atau industri maupun lingkup pemerintah. Dengan kehadiran internet telah tercapai efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan terutama peranannya sebagai sarana komunikasi, publikasi, sarana untuk menerima berbagai macam informasi yang dibutuhkan maupun yang tidak dibutuhkan badan usaha dan/atau Lembaga lainnya.<sup>4</sup> Perlindungan hukum dalam suatu transaksi elektronik merupakan suatu perkara penting yang perlu diwaspadai, terutama dibidang perlindungan konsumen, dikarenakan banyaknya

---

<sup>1</sup> Agus Santoso dan 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, no. 4 (2018).

<sup>2</sup> Nilam Andalia Kurniasari, "Kontrak Elektronik Dalam Hukum Kontrak Indonesia," Ph.D. diss., Universitas Airlangga, 2019.

<sup>3</sup> Samsul Bahri dan Hartanto, "Peminjaman Dana Secara Online Ditinjau dari Perspektif Perlindungan Konsumen," *Jurnal Yuridis* 8, no. 1 (Juni 2021).

<sup>4</sup> Glenn Biondi, "Analisis Yuridis Keabsahan Kesepakatan Melalui Surat Elektronik (E-Mail) Berdasarkan Hukum Indonesia," *Premise Law Journal* 19 (2019).

perkara yang menimbulkan suatu kerugian pihak konsumen contoh mengenai pemesanan yang tidak sesuai sehingga tingkat kepuasan dari konsumen tidak terpenuhi.

Perusahaan Grab adalah perusahaan yang memiliki urusan dengan pengiriman teknologi transportasi melalui kendaraan roda dua maupun roda empat. Aplikasi ini juga memungkinkan konsumen untuk melihat suatu perkembangan driver terhadap pemesanan makanan secara langsung (real time).<sup>5</sup>

Grab merupakan aplikasi yang meliputi layanan berupa Grab-Food, didalam layanan GrabFood terdapat gambar yang memberikan informasi kepada konsumen terkait profile restoran ataupun menu makanan yang ada dalam restoran tersebut hal ini dapat dikatakan etiket keterangan atau etiket gambar. Pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang benar dan konsumen mempunyai hak atas informasi yang benar. Contoh kasus yakni terdapat profile yang menyertakan etiket keterangan sebagai “Jaminan Termurah” oleh karena itu konsumen perlu penjelasan atau informasi yang lanjut akan “Jaminan Termurah” untuk memastikan informasi itu benar atau tidak.<sup>6</sup>

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa adanya suatu pertentangan dengan kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa hal ini tercantum dalam Pasal 7B Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen . Ketika konsumen memesan makanan kepada penjual yang memiliki permasalahan ketidaksesuaian pada gambar menimbulkan dampak kekecewaan terhadap pelanggan. Dalam permasalahan tersebut muncul dimana konsumen yang mempunyai hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa. Disinilah perusahaan dituntut untuk menyelesaikan permasalahan aplikasi berbasis Grab-Food. Berdasarkan uraian diatas menarik minat penulis untuk menguraikan rumusan masalah yaitu bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen grab food berdasarkan ketidaksesuaian informasi dalam etiket gambar dan bagaimana proses pelayanan dalam aplikasi grab food berdasarkan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa , yang berjudul :“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Grab Food Berdasarkan Ketidaksesuaian Informasi Dalam Etiket Gambar”.

---

<sup>5</sup> Fadhila Hanum, Nadia Ika Purnama, dan Seprida Hanum Harahap, "Analisis Kualitas Pelayanan dan Promosi Grab Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang Menggunakan Grab," *Jurnal AKMAMI* (Akutansi, Manajemen, Ekonomi,) 2, no. 3.

<sup>6</sup> Agus Pribadiono, "Transportasi Online vs Transportasi Tradisional Nononline Persaingan Tidak Sehat Aspek Pemanfaatan Aplikasi oleh Penyelenggara Online," *Lex Jurnalica* 13, no. 2 (Agustus 2016).

## **KAJIAN LITERATUR**

### 1. Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen berlaku untuk setiap orang dalam negara modern di dunia yang berinteraksi dalam ekonomi global dalam hal pelaku usaha sebagai penjual juga termasuk perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukumnya, maka sebagai hukum yang memiliki aturan tentang perlindungan kepada konsumen serta cara tanggung jawab pelaku usaha dalam mempertahankan hak dan menjalankan kewajibannya.

Selain itu asas kepastian hukum dan keselamatan konsumen konsumen di Indonesia perlu diperhatikan. Hal ini dilakukan agar Perusahaan, pelaku usaha dan konsumen dapat mematuhi standar hukum, dan membutuhkan campur tangan negara secara lebih aktif dalam menjamin implementasi undang-undang ini sesuai dengan konten Tindakan regulasi yang terkandung dalam undang-undang yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

### 2. Aplikasi Online

Kemajuan teknologi informasi mengakibatkan guncangan besar dalam dunia bisnis apa pun. Guncangan tersebut terutama terhadap bisnis yang menggunakan aplikasi online. Tidak ada bentuk bisnis yang tidak tersentuh kemajuan teknologi informasi. Teknologi informasi akan menjadikan bisnis lebih efisien dalam menjalankan bisnis. Hal tersebut dimanfaatkan oleh para pelaku bisnis penyedia jasa transportasi untuk mengembangkan bisnisnya atau saat ini biasa disebut dengan transportasi online. Agar dapat bersaing dengan para penyedia jasa transportasi online lainnya, maka para pelaku bisnis terus memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.<sup>7</sup>

Pada tanggal 14 Juli 2016, Grab memaparkan perkembangan bisnisnya dimana Grab mencatat pertumbuhan layanan Grab Car dan Grab Bike yang luar biasa, terutama di Indonesia pada semester pertama 2016 sejak Grab melakukan rebrand sebagai platform penyedia layanan pemesanan kendaraan terlengkap di bulan Januari lalu. Salah satu fitur layanan Grab yang sering digunakan oleh masyarakat ialah fitur pesan antar makanan (delivery) atau dikenal dengan layanan GrabFood ini merupakan salah satu terobosan baru, dimana terdapat transaksi jual beli antara konsumen dengan penjual melalui perantara yaitu driver GrabFood. Yang menjadi terobosan bagi konsumen tanpa perlu langsung ke restoran dan dapat menikmati makanan dari rumah ataupun kantor saja.

---

<sup>7</sup> Alma Apriliani dkk., "Systematic Literature Review Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Transportasi Online," *SYSTEMATICS* 2, no. 1 (April 2020).

## **METODE PENELITIAN**

Untuk menemukan suatu penelitian ini dengan benar dan sesuai dengan standar ilmiah, penulis menerapkan metode ini untuk merespon dan menganalisa pokok permasalahan yang sudah dirancang oleh penulis. Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian hukum normatif atau penelitian hukum doktrinal serta dilengkapi wawancara. Karena mengkaji dan memberikan suatu penjelasan maupun gambaran yang jelas atau terperinci dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Didalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan. Pendekatan-pendekatan yang digunakan didalam penelitian hukum ini adalah pendekatan undang-undang (statuteapproach). Pendekatan undang-undang (statuteapproach) dilakukan dengan menelaah Kitab Undang- Undang Hukum Perdata dan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pendekatan undang-undang ini akan membuka kesempatan bagi peneliti untuk mempelajari adanya konsistensi dan kesesuaian antara suatu undang-undang dengan undang-undang lainnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Grab Food Berdasarkan Ketidaksesuaian Informasi dalam Etiket Gambar**

Hukum perlindungan konsumen sangat dibutuhkan di Indonesia, antara lain; bahwa Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.<sup>8</sup> Perlindungan hukum merupakan faktor utama yang berperan dalam kegiatan ekonomi demi menciptakan stability, yaitu menyeimbangkan dan mengakomodasikan kepentingan-kepentingan yang saling bersaing. Lalu fungsi predictability, untuk meramalkan akibat dari satu Langkah - langkah yang diambil. Kemudian aspek keadilan (fairness), seperti perlakuan yang sama dan standar pola tingkah laku pemerintah untuk menjaga mekanisme pasar dan mencegah birokrasi yang berlebihan.

---

<sup>8</sup> Nesiaindo Aira Putih Merah dan Sylvana Murni Deborah Hutabarat, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Marketplace Terhadap Pencantuman Berat Bersih Dalam Produk Makanan Kemasan," *Jurnal Cakrawala Hukum* 13, no. 1 (2022).



Gambar 1 Sumber : Aplikasi Grab

Berdasarkan Gambar 1 yang menjadi fokus penulis yaitu terdapat kekeliruan informasi yang dikatakan “Jaminan Termurah” sedangkan pelaku usaha dilarang melakukan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa hal ini tercantum dalam Pasal 8 Ayat 1 huruf F Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Etiket Keterangan atau Etiket gambar yang dimaksud adalah bagian yang terletak dalam suatu gambar yang memberikan informasi agar memudahkan pembaca dalam memahami gambar. Perlu adanya transparansi atau kejelasan dari pihak GrabFood pada konsumen terkait “Jaminan Termurah” yang dimaksud. Pihak GrabFood harus memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang hal ini tercantum dalam Pasal 7B Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan lebih lanjut pada aplikasi agar konsumen dapat mengakses informasi mengenai “Jaminan Termurah” apakah hanya dalam kategori satu klasifikasi makan (sate) atau termurah di dalam satu regional RT, RW, ataupun Kelurahan. Penulis berpendapat bahwa “Jaminan Termurah” tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam etiket keterangan dikarena kurangnya informasi kepada konsumen.



Gambar 2 Sumber : Aplikasi Grab

Berdasarkan Gambar 2 dapat ditemukan kekeliruan informasi yang dikatakan “Resto Legendaris Jakarta” sedangkan menurut penulis tidak adanya restoran tersebut sebagai tempat makan legendaris atau Resto Legendaris Jakarta. Oleh karena itu perlu adanya riset lebih lanjut untuk pelaku usaha baik dari grab ataupun restoran terkait atas claim didalam etiket gambar dikarenakan kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan hal ini tercantum dalam Pasal 7B Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penulis melakukan wawancara dengan salah satu pelaku usaha atau pedagang yang mendaftarkan usahanya di dalam aplikasi Grab Food. Pelaku usaha tersebut bernama Satria (akrab disebut Bang Satria) yang memiliki usaha di Pasar Santa Modern dengan nama Bongso Gongso 99. Disini pelaku usaha belum mengetahui Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tetapi pelaku usaha mengetahui etiket gambar. Bang Satria menjelaskan etiket gambar yang diketahui itu tergantung dari pihak Grab, sepengetahuan Bang Satria pihak Grab membagi 3 yaitu resto biasa, resto elit dan resto prioritas. Nanti di berbagai tingkatan itu etiket gambar lebih dibandingkan resto biasa ucap Bang Satria. Pelaku usaha menjawab mengenai pendaftaran usaha di dalam aplikasi GrabFood yaitu “kalau untuk pendaftaran seperti biasa, kita (Bongso Gongso 99) dari online gitu setelah itu untuk naik level ke elit atau prioritas itu dari pihak Grab sendiri, nanti kalau dari penjualan sendiri lebih bagus nanti dari pihak Grab akan menawarkan ke jenjang lebih lanjut”. Lalu pelaku usaha menjawab gambar menu yang dicantumkan dalam aplikasi Grab yaitu pelaku usaha sendiri. Pelaku usaha juga menjawab terkait keterangan didalam aplikasi grab food seperti “Jaminan Termurah” atau sebagainya, sepengetahuan Bang Satria itu dari pihak Grab, nanti ada namanya Account Manager itu yang mengurus dari pihak Grab ke resto kita nanti dari Account Manager itu akan menawarkan promo dan segala macam.

Menurut uraian diatas penulis berpendapat bahwa pelaku usaha (Grab maupun Restoran terkait) wajib melakukan kewajibannya sebagai pelaku usaha seperti beritikad baik dan memberikan informasi yang benar terkait kondisi jaminan barang atau jasa serta mutu yang sesuai dengan standar, hal ini tercantum dalam Pasal 7 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha juga dilarang memberikan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang tercantum dalam etiket keterangan hal ini diatur dalam Pasal 8 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu jika konsumen merasakan, ikuantitas dan kualitas terhadap pesanan yang tidak sesuai maka konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas sesuai dengan ketentuan Pasal 4H Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa: “ hak untuk mendapatkan

kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;"

Namun pada akhirnya transportasi berbasis aplikasi ini terkait adanya laporan mengenai kerugian maupun keluhan dari konsumen dalam memakai atau menggunakan jasa transportasi online tersebut, terlebih khususnya menggunakan layanan jasa Grab-Food yang dimana problematikanya terhadap ketidak-sesuaian dalam pemesanan makanan.

## **B. Pelayanan dalam Aplikasi Grab Food Berdasarkan Hak Atas Informasi yang Benar, Jelas, dan Jujur Mengenai Kondisi dan Jaminan Barang dan/atau Jasa**

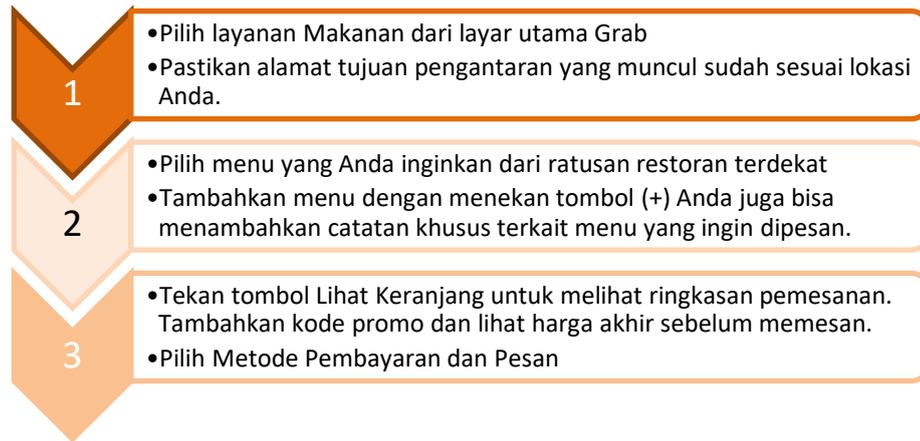
Proses pelayanan yang baik harus mempunyai etika pelayanan publik yang dilandaskan asas transparansi (Keterbukaan dan Kemudahan Akses) dan akuntabilitas (Pertanggungjawaban sesuai dengan legal formal) demi kepentingan Masyarakat. Proses pelayanan yang buruk merupakan pelanggaran moral dan etika dalam pelayanan publik yang dapat terjadi dikarenakan awal proses kebijakan publik yang tidak transparan, tidak responsive, tidak akuntabel, dan tidak adil.<sup>9</sup> Perkembangan yang sangat meningkat layanan transportasi dalam lingkup layanan ojek online terutama Grab berhasil menjanggrubuh tenaga kerja Indonesia sebagai driver telah menjadi fenomena sosial yang tidak bisa dianggap sebagai hal biasa tanpa mengesampingkan masih banyaknya ojek pangkalan yang ada.<sup>10</sup> Layanan ojek online telah berhasil membuka lapangan pekerjaan baru bagimasyarakat Indonesia serta memberikan pilihan model transportasi praktis bagi masyarakat yang mengharapkan sarana transportasi yang baik, aman, dan nyaman yang seharusnya disediakan oleh pemerintah. Kehadiran layanan ojek di Indonesia menjadi solusi bagi masyarakat yang merindukan sarana transportasi yang layak dan tepat waktu yang hingga saat ini belum bisa dipenuhi oleh pemerintah sebagai penanggung jawab penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan. Sisi lain layanan ojek baik pangkalan maupun online membuat dilema mengenai pengaturan tentang angkutan umum di Indonesia karena secara jelas sepeda motor tidak termasuk ke dalam kendaraan bermotor yang dapat difungsikan sebagai angkutan umum dan membuat persaingan usaha antar perusahaan transportasi cenderung menjadi tidak sehat. Pelayanan jasa atas Grab Food harus sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa terkecuali.

Alur untuk melakukan pemesanan dalam menggunakan aplikasi Grab, pengguna atau pun calon konsumen terlebih dahulu menginstal/ mendownload/ mengunduh aplikasi Grab dengan logo khasnya yang berwarna hijau terlebih dahulu, dan mempelajari fitur-fitur yang telah disediakan oleh aplikasi Grab.

---

<sup>9</sup> Totok Tumangkar, "Keabsahan Kontrak Dalam Transaksi Komersial Elektronik," *Hukum dan Dinamika Masyarakat* 10, no. 1 (2016).

<sup>10</sup> Mashur Hasran Bisri dan Bramantyo Tri Asmoro, "Etika Pelayanan Publik di Indonesia," *Journal of Governance Innovation* 1, no. 1 (Maret 2019).



Sumber Tulisan : <https://help.grab.com/passenger/id-id/360001025888> diakses pada 11 September pukul 22.54 WIB

Metode pembayaran dari Grab pun ada 2 (dua) yaitu:

1. Yang pertama, pembayaran tunai ketika pesanan akan diantar dan konsumen melakukan pembayaran ke pihak driver yang bersangkutan;
2. Yang kedua yaitu via OVO. OVO adalah aplikasi dompet non-tunai yang dapat diakses dari aplikasi OVO, Grab, dan Tokopedia. Sebagai pengguna Grab, konsumen dapat menggunakan saldo OVO yang sudah terhubung dengan akun Grab untuk membayar perjalanan, pembelian GrabFood, pengiriman GrabExpress, pembayaran tagihan dan mendapatkan OVO points secara bersamaan.

Dalam melakukan pelayanan, pelaku usaha (pihak GrabFood dan mitra GrabFood) diwajibkan untuk mematuhi peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan seperti yang tercantum dalam Pasal 7 huruf C Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelayanan oleh mitra Grab Food atau pihak dari restoran mendapatkan potongan langsung jika ada kesalahan yang dilakukan pihak restoran jika informasi dalam menu terdapat kesalahan dan makanan tersebut akan diberikan ke mitra driver. Tindakan tersebut merupakan pertanggung jawaban pelaku usaha (mitra Grabfood).<sup>11</sup>

Berdasarkan uraian diatas penulis berpendapat bahwa Pelayanan Dalam Aplikasi Grab Food belum sesuai dengan Pasal 4 ayat 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang bahwa hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dikarenakan belum adanya asas transparansi dari pihak grabfood atas claim seperti "Jaminan

<sup>11</sup> F. Jaya dan W. Goh, "Analisis Yuridis Terhadap Kedudukan Kecerdasan Buatan Atau Artificial Intelligence Sebagai Subjek Hukum Pada Hukum Positif Indonesia," *Supremasi Hukum* 17, no. 02 (2021).

Termurah” dan “Resto Legendaris Jakarta”. Asas transparansi termasuk kemudahan akses dalam melihat etiket gambar yang tercantum klausula baku perlu ditingkatkan. Selain itu permasalahan yang diterima oleh selaku konsumen yaitu kerugian yang disebabkan barang/jasa tidak sesuai dengan pesanan dikirim selaku produsen akibat konsumen tergiur dengan diskon yang besar dimana harga yang ditawarkan sangat jauh lebih murah dari pasaran. GrabFood wajib memberikan kompensasi berupa ganti rugi kepada konsumen yang telah melakukan transaksi di GrabFood tanpa perlu menunggu penyidikan dari pihak kepolisian.

Demikian saya selaku penulis, agar masyarakat selaku konsumen untuk lebih cerdas, cermat dan teliti melakukan transaksi jual beli secara online dan tidak mudah tergiur dengan penawaran harga murah. Berdasarkan Pasal 4 Ayat 8 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan juga sesuai Pasal 7F UUPK pelaku usaha berkewajiban memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Selain ketentuan Pasal 4 dan Pasal 7 tersebut, pemberi layanan juga dapat dianggap melanggar ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf a, dimana sanksinya diatur dalam Pasal 62 ayat (1). Selain pemberian sanksi ganda yakni perdata dan pidana (Pasal 19 ayat 1 dan ayat 4), UUPK juga bisa mencabut ijin usaha perusahaan ini sesuai dengan ketentuan Pasal 63.

## **KESIMPULAN**

1. Berdasarkan deskripsi yang sudah dijelaskan pada Bab sebelumnya, pelayanan aplikasi GrabFood belum berjalan dengan baik sesuai ketentuan Pasal 4 Ayat 3 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dikarenakan kurangnya transparansi atas claim didalam etiket gambar seperti “Jaminan Termurah” dan “Resto Legendaris Jakarta” dikarenakan kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan hal ini tercantum dalam Pasal 7 B Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen terkait layanan grab food sesuai ketentuan Pasal 4 Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ini adalah dengan meminta ganti rugi kepada pelaku usaha apabila konsumen merasa kuantitas dan kualitas barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai, karena pada Pasal 7 Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab dalam memberikan informasi yang jelas, benar dan jujur mengenai

kondisi barang yang di jual, dan juga pelaku usaha bertanggung jawab dalam memberikan ganti rugi

## **SARAN**

1. Untuk penjual melalui PT Grab Indonesia disarankan agar tetap mempertahankan kualitas kinerja Aplikasi Grab Food dengan cara menggunakan gambar asli pada foto makanan sehingga membuat konsumen merasa terpuaskan dan tidak kecewa.
2. Untuk mempertahankan keputusan konsumen menggunakan jasa GrabFood dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen, memberikan informasi yang jelas terhadap etiket gambar, memberikan kepuasan kepada konsumen agar konsumen melakukan pembelian ulang dan mengajak orang lain, keluarga maupun teman untuk menggunakan jasa GrabFood. Serta jika ada kesalahan terjadi, diharapkan kompensasi ganti rugi dipercepat alur birokrasi sehingga konsumen tidak rugi materiil (waktu).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Santoso, Agus, dan 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, no. 4 (2018).
- Biondi, Glenn. "Analisis Yuridis Keabsahan Kesepakatan Melalui Surat Elektronik (E-Mail) Berdasarkan Hukum Indonesia." *Premise Law Journal* 19 (2019).
- Tumangkar, Totok. "Keabsahan Kontrak Dalam Transaksi Komersial Elektronik." *Hukum Dan Dinamika Masyarakat* 10, no. 1 (2016).
- Kurniasari, Nilam Andalia. "Kontrak Elektronik Dalam Hukum Kontrak Indonesia." Ph.D. diss., Universitas Airlangga, 2019.
- Putih Merah, Nesiaindo Aira, dan Sylvana Murni Deborah Hutabarat. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Marketplace Terhadap Pencantuman Berat Bersih Dalam Produk Makanan Kemasan." *Jurnal Cakrawala Hukum* 13, no. 1 (2022).
- Bahri, Samsul, dan Hartanto. "Peminjaman Dana Secara Online Ditinjau dari Perspektif Perlindungan Konsumen." *Jurnal Yuridis* 8, no. 1 (Juni 2021).
- Pribadiono, Agus. "Transportasi Online vs Transportasi Tradisional Nononline Persaingan Tidak Sehat Aspek Pemanfaatan Aplikasi oleh Penyelenggara Online." *Lex Jurnalica* 13, no. 2 (Agustus 2016).
- Apriliani, Alma, dkk. "Systematic Literature Review Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Transportasi Online." *SYSTEMATICS* 2, no. 1 (April 2020).
- Hanum, Fadhila, Nadia Ika Purnama, dan Seprida Hanum Harahap. "Analisis Kualitas Pelayanan dan Promosi Grab Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang Menggunakan Grab." *Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi)* 2, no. 3.
- Jaya, F., dan W. Goh. "Analisis Yuridis Terhadap Kedudukan Kecerdasan Buatan Atau Artificial Intelligence Sebagai Subjek Hukum Pada Hukum Positif Indonesia." *Supremasi Hukum*

Ryan Axel Pattiasina, Sylvana Muni Deborah Hutabarat: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Grab Food Berdasarkan Ketidaksesuaian Informasi dalam Etiket Gambar

17, no. 02 (2021).

Bisri, Mashur Hasran, dan Bramantyo Tri Asmoro. "Etika Pelayanan Publik di Indonesia." *Journal of Governance Innovation* 1, no. 1 (Maret 2019).