

## PERLINDUNGAN HUKUM LAYANAN GRAB FOOD BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

William Pratama<sup>1</sup>, Christine S. T. Kansil<sup>2</sup>

Universitas Tarumanagara, Jakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: william.205190010@stu.untar.ac.id<sup>1</sup>, christinek@fh.untar.ac.id<sup>2</sup>

### Abstrak

Dalam era digital yang berkembang pesat, aplikasi penyedia layanan seperti Grab telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat, terutama di perkotaan. Meskipun memberikan kemudahan dalam mobilitas dan efisiensi waktu, pengguna aplikasi sering kali mengalami tantangan seperti ketidaksesuaian produk dengan yang dijanjikan, menimbulkan kerugian yang memerlukan pertanggungjawaban dari pelaku usaha. Dalam konteks ini, Hukum Perlindungan Konsumen menjadi penting sebagai landasan bagi kedua belah pihak dalam transaksi jual beli. Namun, kenyataannya banyak konsumen masih kesulitan memperoleh kompensasi atas kerugian yang dialami, mengindikasikan lemahnya perlindungan konsumen terutama dalam transaksi elektronik di Indonesia. Studi ini bertujuan untuk menyoroti perlunya perlindungan yang lebih efektif bagi konsumen agar hak-hak mereka dapat terpenuhi. Dengan menganalisis peraturan perundang-undangan dan praktik bisnis, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat perlindungan yang ada dan menyimpulkan bahwa upaya perlindungan konsumen perlu ditingkatkan. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya upaya kolaboratif antara pemerintah, perusahaan, dan platform layanan untuk meningkatkan perlindungan konsumen dan meningkatkan kualitas pelayanan serta produk yang ditawarkan kepada konsumen.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, *Grab*, Pelaku Usaha

### Abstract

*In today's rapidly advancing digital era, service provider applications such as Grab have become an integral part of people's lives, especially in urban areas. Despite providing convenience in mobility and time efficiency, users of such applications often encounter challenges such as product non-compliance with what was promised, resulting in losses that require accountability from the business entities. In this context, Consumer Protection Law becomes crucial as the foundation for both parties in transactions. However, in reality, many consumers still struggle to obtain compensation for their losses, indicating the weak consumer protection, especially in electronic transactions, in Indonesia. This study aims to highlight the need for more effective protection for consumers so that their rights can be fulfilled. By analyzing regulations and business practices, this research aims to evaluate the level of existing protection and concludes that efforts to protect consumers need to be enhanced. The implication of this research is the need for collaborative efforts among the government, companies, and service platforms to improve consumer protection and enhance the quality of services and products offered to consumers.*

**Keywords:** Consumer Protection, *Grab*, Entrepreneur

---

**How to cite:** Pratama, W., & Kansil, C. S. T (2024). Perlindungan Hukum Layanan Grab Food Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Syntax Literate*. (9)4. <http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i4>

---

**E-ISSN:** 2548-1398

---

**Published by:** [Ridwan Institute](#)

---

## Pendahuluan

Ditengah era yang sedang merasakan pesatnya kemajuan teknologi, berbagai hal untuk menjalankan kehidupan sehari-hari pun semakin dipermudah. Kemudahan yang dirasakan semakin mengikis batasan jarak, ruang dan waktu (Hermawanto & Anggraini, 2020). Yang berarti batasan tersebut tidak menjadi penghalang dalam beraktivitas. Salah satu bukti kemajuan teknologi adalah dalam bertransaksi, dalam kegiatan bertransaksi secara elektronik sangat mempermudah masyarakat seperti melakukan pembelian (barang atau jasa), memperoleh transportasi, dan mendapatkan jasa pengantaran barang (Yasmin & Amalia, 2023). Salah satu aplikasi yang menyediakan jasa untuk memudahkan masyarakat adalah aplikasi *Grab*. *Grab* merupakan perusahaan asal Malaysia yang menyediakan teknologi berupa aplikasi dengan fasilitas layanan transportasi kendaraan bermotor roda 2 dan roda 4, fasilitas yang ditawarkan diantara lain seperti *Grab Bike* (kendaraan roda dua), *Grab Car* (kendaraan roda empat), *Grab Food* (layanan pembelian dan pengantaran makanan), dan lain-lain (Mustaqima et al., 2018). Melalui aplikasi ini, konsumen konsumen yang memakai layanan ini dapat melihat secara langsung perkembangan dalam pemesanan layanan (Mokoagouw et al., 2023).

Pemesanan salah satu layanan yang ditawarkan oleh pihak *Grab* secara tidak langsung menjadi keterikatan antara *driver* dan konsumen (Suratni & Mayasari, 2021). Keterikatan ini ada setelah dilakukannya pemesanan yang dilakukan oleh konsumen, kemudian konsumen akan mendapatkan info terkait *driver* yang akan mengantarkan layanan yang dipesan. Keterikatan ini menjadi salah satu perjanjian yang dilakukan oleh *driver* dan konsumen yang memesan layanan. *Grab Food* merupakan salah satu layanan yang banyak dipakai oleh masyarakat, layanan ini merupakan layanan pembelian dan pengantaran makanan melalui berbagai macam resto yang didaftarkan pada *Grab* (Wahyuni, 2020). Penggunaan layanan *Grab Food* banyak dilakukan oleh masyarakat untuk memudahkan pembelian dan pengantaran makanan, cukup dengan memilih resto dan makanan yang dipesan maka secara otomatis pesanan akan masuk ke resto yang dipesan, kemudian setelah pesanan siap diantar *driver* akan ditemukan untuk melakukan pengantaran kepada konsumen yang memesan. Seluruh menu makanan dan minuman yang disajikan oleh resto yang terdaftar dalam *Grab Food* disertakan dengan harga dan foto menu makanan yang ingin dipesan. Jika sudah melakukan pemesanan, konsumen secara langsung telah melakukan perjanjian dengan pihak *Grab Food* untuk menggunakan layanan. Dalam melakukan transaksi konsumen memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan dan didapatkan, hak dan kewajiban konsumen tercantum dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Juita, 2011). Melalui transaksi elektronik wujud barang hanya dapat dilihat setelah pengantaran selesai dilakukan, maka dari itu konsumen berhak untuk mendapatkan informasi mengenai barang atau jasa yang di tawarkan dengan benar, jelas, dan jujur perihal kondisi dan jaminan atas barang dan jasa sesuai dengan Pasal 4 butir (c) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Maulana & Ambardi, 2021; Puspita, 2014).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; (1) bagaimana hambatan pada pelayanan dalam aplikasi *Grab Food* sudah sesuai dengan ketentuan Pasal 4 butir (c) Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan (2) bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terkait layanan *Grab Food* yang tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 4 butir (c) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## Metode Penelitian

Untuk melakukan pengkajian permasalahan dalam rangka mengadakan penelitian ini, metode yuridis normatif menjadi metode untuk melakukan penelitian ini yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Layanan *Grab Food* Berdasarkan Pasal 4 butir (c) Undang-undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian yuridis normatif ini merupakan metode penelitian Hukum yang dilakukan dengan melakukan penelitian menggunakan data sekunder atau data kepustakaan. Penulis menggunakan metode penelitian ini dalam rangka menganalisis, menjelaskan dan memberikan informasi lebih lanjut terkait Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Layanan *Grab Food* Berdasarkan Pasal 4 butir (c) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan cara meninjau Undang-undang yang satu dengan yang lainnya yang memiliki keterikatan satu sama lain.

## Hasil dan Pembahasan

Seluruh aktivitas masyarakat pada zaman sekarang banyak melibatkan teknologi sebagai sarana dalam mempermudah pergerakan kegiatan perdagangan. Kenyamanan dan kepuasan konsumen menjadi prioritas bagi pelaku usaha, sehingga konsumen berhak untuk mendapatkan barang atau jasa yang dijanjikan oleh pelaku usaha sesuai dengan yang sudah diperjanjikan. Dalam aktivitas jual beli secara non-elektronik maupun elektronik pelaku usaha dan konsumen di bebani hak dan kewajiban dalam melaksanakan transaksi jual beli. Berdasarkan Pasal 1474 KUHP Perdata menjelaskan bahwa sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban dua kewajiban utama, yaitu menyerahkan barangnya dan menanggungnya (Putri & Silviana, 2023). Yang berarti barang atau jasa yang menjadi objek transaksi oleh konsumen menjadi sepenuhnya tanggung jawab pelaku usaha sampai barang atau jasa tersebut sampai ke tangan konsumen. Hak yang akan diperoleh konsumen merupakan kewajiban bagi pelaku usaha yang harus terpenuhi (Tampubolon, 2016). Dalam rangka melindungi pelaku usaha dan konsumen dalam bertransaksi sebagai pembangunan ekonomi nasional sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen serta untuk menjaga harkat dan martabat konsumen, maka dibuatlah Hukum Perlindungan Konsumen yang diharapkan dapat menyeimbangkan perlindungan antar konsumen dan pelaku usaha.

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan upaya yang dilakukan dalam rangka menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen (Sinaga & Sulisrudatin, 2018). Sehingga dengan adanya Hukum Perlindungan Konsumen dapat membawa manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan bagi konsumen. Dalam Pasal 4 butir (c) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, layanan *Grab Food* dalam aplikasi *Grab* dinilai belum sesuai dengan yang ditawarkan oleh pelaku usaha yang menjadi mitra *Grab Food*. Salah satu alasan masyarakat banyak menggunakan layanan *Grab Food* adalah karena banyak penawaran dengan harga yang terjangkau serta diskon-diskon yang menarik. Namun, hal itu tidak menjadi penghalang bagi perubahan kualitas produk yang dipasarkan oleh pelaku usaha. Salah satu contohnya adalah perbedaan produk pada menu yang disajikan berbeda saat produk tersebut sampai ke tangan konsumen, hal ini menjadi banyaknya aduan masyarakat yang merasa tidak puas dengan produk yang di pasarkan. Ketidakpuasan konsumen ini menjadi bahan evaluasi bagi pelaku usaha, namun ketidakpuasan ini seharusnya dapat ditindaklanjuti oleh pelaku usaha. Dalam Pasal 4 butir (c) Undang-

undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa” (Devi & Simarsoit, 2020). Jika dikaitkan dengan permasalahan perihal perbedaan produk yang di pasarkan dengan produk yang sampai ke tangan konsumen, konsumen pada kondisi tersebut mengalami kerugian karena produk yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Karena mengalami kerugian ini, konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi berupa pergantian barang atau ganti rugi dikarenakan barang yang diterima tidak sesuai dengan yang sebagaimana mestinya. Hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi ini tercatat dalam Pasal 4 butir (h) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebagai pelaku usaha penting juga untuk memiliki kesadaran hukum serta moral dan etika dalam menjalankan kegiatan usaha, dengan memiliki kesadaran hukum serta modal dan etika yang baik akan berimbas baik kepada kelancaran kegiatan usaha serta konsumen yang menjadi penikmat dari produk yang di pasarkan (Hamid, 2017).

Maka dari itu konsumen berhak mendapatkan perlindungan berupa kompensasi atau ganti rugi berupa pergantian dalam bentuk barang maupun dalam bentuk uang (Bustomi, 2018). *Driver* sebagai perantara untuk pengantaran produk memiliki tanggung jawab untuk mengantarkan produk sampai ke lokasi konsumen dengan baik dan dalam kondisi yang baik juga. Namun, hal ini juga bisa menjadi pemicu kerugian konsumen yang menerima produk tidak sesuai dengan produk yang diperjanjikan, seperti makanan yang tumpah atau makanan yang berserakan. Hal ini menjadi kerugian bagi konsumen, sehingga pada aplikasi *Grab* memiliki fitur *rating*. Pada fitur ini konsumen dapat memberikan penilaian pada *driver* dan pelaku usaha perihal produk yang diterima. Fitur *rating* ini sangat mempengaruhi *driver* dan pelaku usaha, untuk *driver* akan ada beberapa tahapan dalam bentuk teguran.

### **Kesimpulan**

Layanan *Grab Food* pada aplikasi *Grab* menurut penulis masih belum berjalan dengan baik berdasarkan Pasal 4 butir (c) Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini terjadi disebabkan oleh pengetahuan dan wawasan yang kurang dari pihak penyedia jasa layanan atau yang disebut sebagai *Grab*. Selain itu, penyelesaian masalah terkait keluhan yang menjadi ketidakpuasan konsumen menjadi salah satu kekurangan sehingga dinilai tidak bijaksana jika dilihat dari prespektif konsumen. Perlindungan hukum yang berikan untuk konsumen yang mengalami kerugian berdasarkan Pasal 4 butir (c) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat diberikan berupa kompensasi dalam bentuk penggantian dalam bentuk barang atau penggantian kerugian dalam bentuk uang kepada pelaku usaha. Pemberian kompensasi ini dapat dilakukan oleh pelaku usaha apabila kualitas dan kuantitas dari barang atau jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan oleh pelaku usaha. Maka dari itu, sebagai pelaku usaha pemberian informasi terkait produk harus diberikan dengan jelas, benar, dan jujur terkait kondisi produk atau jasa yang ditawarkan sehingga jika ada konsumen merasa ada kerugian terkait produk tersebut maka konsumen berhak mengajukan pengaduan atau komplain, karena pada dasarnya pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjaga kualitas produk atau jasa yang ditawarkan agar tetap memiliki kualitas yang baik sampai ke tangan konsumen.

## BIBLIOGRAFI

- Bustomi, A. (2018). Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen. *Solusi*, 16(2), 154–166.
- Devi, R. S., & Simarsoit, F. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-Commerce Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana*, 2(2), 119–128.
- Hamid, A. H. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Vol. 1). Sah Media.
- Hermawanto, A., & Anggraini, M. (2020). *Globalisasi, Revolusi Digital dan Lokalitas: Dinamika Internasional dan Domestik di Era Borderless World*. LPPM Press UPN" Veteran" Yogyakarta.
- Juita, A. (2011). *Analisis Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Dan 5 Ditinjau Menurut Hukum Islam*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Maulana, I., & Ambardi, P. (2021). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dengan Sistem Dropship Ditinjau Dari Perspektif Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 22(2), 239–253.
- Mokoagouw, A. J. H., Mangantar, M., & Lintong, D. C. A. (2023). Pengaruh Brand Awareness dan Perceived Quality Terhadap Keputusan Pembelian Dalam Menggunakan Jasa Grab (Studi Kasus Mahasiswa FEB Unsrat Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(02), 290–300.
- Mustaqima, Z. Z., Agustin, I. W., & Utomo, D. M. (2018). Karakteristik moda angkutan umum berbasis online di jakarta selatan. *Jurnal Tata Kota Dan Daerah*, 10(2), 99–106.
- Puspita, M. I. (2014). Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Transaksi Jual Beli Online. *Kertha Semaya*, 1–5.
- Putri, O. G., & Silviana, A. (2023). Kepastian Hukum terhadap Objek Jual Beli Tanah yang Dimasukkan dalam Harta Boedel Pailit oleh Kurator. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(2), 1590–1594.
- Sinaga, N. A., & Sulisrudatin, N. (2018). Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 5(2).
- Suratni, N. L. S., & Mayasari, N. M. D. A. (2021). Pengaruh Promosi dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Grab-Food pada Aplikasi Grab di Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 13(1), 50–59.
- Tampubolon, W. S. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 4(1), 53–61.
- Wahyuni, S. (2020). *Analisis Dampak Keberadaan Go Food dan Grab Food terhadap Peningkatan Penjualan Usaha Kuliner (Studi Kasus: Pelaku Usaha Kuliner di Kelurahan Sei Kera Hilir II Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan)*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Yasmin, A., & Amalia, S. (2023). Pengaruh E-Commerce dan Perdagangan Internasional terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 1753–1761.

**Copyright holder:**

William Pratama, Christine S. T. Kansil (2024)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

