

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Permintaan akan layanan transportasi di Indonesia melalui jalur darat, laut, dan udara terus bertumbuh sejalan dengan meningkatnya populasi penduduk. Penyediaan berbagai layanan transportasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat memiliki hubungan yang sangat erat dengan tingkat permintaan terhadap jasa transportasi secara keseluruhan.

Setiap jenis transportasi memiliki karakteristik tersendiri, sifat khusus, dan aspek teknis yang berbeda-beda. Perbedaan ini secara langsung memengaruhi jenis dan kualitas layanan transportasi yang dapat ditawarkan oleh para penyedia jasa transportasi kepada masyarakat.

Dengan kata lain, pertumbuhan penduduk di Indonesia mendorong peningkatan kebutuhan transportasi di semua sektor. Perusahaan transportasi harus memahami bahwa setiap moda transportasi (darat, laut, udara) memiliki keunikan masing-masing yang berdampak pada bagaimana layanan tersebut dapat disediakan secara optimal untuk memenuhi permintaan masyarakat.

Dalam era perkembangan teknologi digital yang pesat, kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi menjadi sesuatu yang tidak dapat dielakkan lagi.¹ Sektor jasa transportasi telah berkembang menjadi

¹ Danuri, "Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital", Jurnal Ilmiah Infokam, Vol. 15, No. 2, 2019, h.32

bidang usaha yang sangat menjanjikan, khususnya di tengah revolusi sistem elektronik yang semakin canggih dan digunakan secara luas. Kini, penyedia jasa transportasi hadir dengan beragam bentuk dan variasi. Setiap perusahaan transportasi berupaya mengikuti kecenderungan pasar dengan mengembangkan sistem pemasaran digital. Contoh nyata dari bisnis yang berhasil memanfaatkan peluang di sektor transportasi adalah layanan angkutan berbasis aplikasi digital, yang lebih dikenal oleh masyarakat dengan istilah ojek *online*.

Evolusi hukum teknologi informasi semakin pesat berkat adanya perpaduan antara teknologi telekomunikasi dan informatika. Salah satu dampak signifikan dari konvergensi ini adalah munculnya perdagangan elektronik (*e-commerce*) sebagai metode alternatif dalam menjalankan kegiatan bisnis. *E-commerce* merupakan sistem perdagangan barang dan jasa yang mengandalkan jaringan elektronik sebagai media untuk mentransfer informasi, produk, layanan, atau melakukan pembayaran.² Melalui *platform* elektronik, seluruh rangkaian aktivitas bisnis dapat dilaksanakan secara efisien—mulai dari pemasangan iklan, perancangan produk, pembuatan katalog digital, proses transaksi, hingga pengiriman barang kepada konsumen.³

Suatu fakta yang tidak dapat dibantah bahwa perkembangan teknologi informasi dan transaksi elektronik telah menjadi faktor pendorong

² Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce: Kiat Dan Strategi Bisnis Di Dunia Maya*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2001, h.12

³ Barkatullah, Abdul Halim. *Bisnis E-Commerce*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006

3. Abdul Halim Barkatullah, *Bisnis E-Commerce*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006, h.9

utama dalam kemajuan perdagangan dan perekonomian Indonesia. Hal ini pada akhirnya berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia secara keseluruhan.

Kemajuan teknologi telah menciptakan berbagai kesempatan kerja baru yang dapat dimanfaatkan oleh para pencari kerja atau mereka yang sedang menganggur. Selain itu, teknologi juga menawarkan alternatif pekerjaan yang lebih mudah diakses bagi individu yang bergerak di sektor jasa. Munculnya transportasi berbasis aplikasi digital merupakan bukti nyata dari transformasi sektor transportasi dan komunikasi yang terjadi tidak hanya di Indonesia tetapi juga di seluruh dunia. Fenomena ini dimungkinkan berkat adanya dukungan perangkat telepon pintar (*smartphone*) dan jaringan internet yang semakin baik, yang telah merevolusi cara berkomunikasi menjadi lebih efisien dan instan.

Promosi dan penawaran dalam transaksi jual beli menjadi semakin mudah bagi para penjual dan pembeli yang sering disebut jual beli online. Bahkan perbedaan jarak yang jauh pun tidak menjadi kendala lagi, sebab banyak yang menawarkan jasa kirim barang dari maraknya jual beli online tersebut. Tidak hanya jual beli barang saja yang bisa melalui online, namun penawaran berbagai jasa pun saat ini bisa diakses melalui *smartphone*. Terdapat penawaran jasa kirim barang, jasa transportasi, jasa pijat, jasa membersihkan rumah, dan lain-lain.

Inovasi terbaru dalam bidang transportasi darat di Indonesia adalah aplikasi transportasi online seperti Grab. Dalam menjalankan usahanya,

Grab bermitra dengan para pengemudi berpengalaman untuk menyediakan layanan transportasi dan pengantaran makanan. Dari sekian banyaknya kategori jasa yang ditawarkan oleh Grab, ada satu jasa yang menurut penulis patut mendapatkan perhatian, yakni jasa pesan antar makanan yang diberi nama GrabFood. Aplikasi pemesanan makanan GrabFood ini adalah salah satu fitur dalam aplikasi Grab yang memberikan pelanggan kemudahan dalam layanan pesan antar makanan.

Dalam praktiknya, GrabFood melayani jasa beli dan antar makanan yang dipesan oleh konsumen melalui aplikasi Grab yang tersedia di smartphone. Konsumen tinggal memilih restoran, kedai, atau tempat makanan yang tertera dalam daftar pilihan GrabFood. Namun, dalam perkembangannya, banyak hal yang merugikan baik *driver* maupun konsumen dalam layanan GrabFood ini.⁴

Di antara berbagai tantangan yang dihadapi dalam layanan transportasi berbasis aplikasi digital, salah satu masalah yang kerap muncul adalah fenomena pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen. Situasi ini sering terjadi dalam layanan pengantaran makanan seperti GrabFood. Dalam kasus pembatalan sepihak oleh pengguna GrabFood, konsumen awalnya melakukan pemesanan makanan melalui aplikasi. Namun, ketika pengemudi (*driver*) sudah mengantri dan sedang dalam proses memesan makanan yang diminta, konsumen tiba-tiba

⁴ Indra Setiawan, "Analisis Dampak Transportasi Ojek Online Terhadap Pangkalan Ojek Konvensional Di Terminal Lama Wonogiri", Jurnal Studi Islam Dan Sosial, Vol. 1, No. 1, Juni 2020, h. 133.

membatalkan pesannya.. Bahkan banyak juga konsumen membatalkan pesanan padahal makanan sudah dibeli dan siap diantarkan ke alamat konsumen yang memesan. Hal ini tentu sangat merugikan para *driver* GrabFood yang sudah kehilangan waktu, tenaga, dan uang, dan mereka pun tidak bisa meminta ganti rugi begitu saja.⁵

Di sisi lain, kerugian juga dapat dialami oleh konsumen, misalnya kondisi makanan atau minuman yang dipesan oleh konsumen pada saat sampai ke tangan konsumen tidak dalam kondisi baik. Hal ini dapat disebabkan oleh pengemasan yang tidak cukup baik oleh produsen atau proses pengangkutan yang tidak cukup teliti dari pihak driver. Adanya perbedaan harga yang tertera dalam aplikasi pada layanan online yang disetujui konsumen dengan harga yang harus dibayar konsumen pada saat produk sampai di tangan konsumen juga menjadi masalah yang sering terjadi.

Ketika konsumen memesan makanan atau minuman secara online, dari satu sisi tampaknya konsumen memang diuntungkan oleh ketersediaan layanan aplikasi online. Namun bagaimana jadinya seandainya makanan yang dipesan konsumen yang diantarkan oleh *driver* kepada konsumen ternyata tidak layak konsumsi dan mengakibatkan masalah kesehatan? Kepada siapa konsumen akan meminta pertanggungjawaban apabila terjadi kerugian bagi dirinya, apakah kepada

⁵ "Driver Ojek Online Berani Cancel Orderan Didepan Pelanggan", Jatim.Tribunnews.Com, diakses pada 28 April 2025 Pukul 21.39 WIB.

produsen makanan/minuman, perusahaan pemilik aplikasi, atau *driver* selaku mitra perusahaan pemilik aplikasi?

Aspek perlindungan hukum bagi pengguna layanan GrabFood memerlukan perhatian yang lebih mendalam mengingat kompleksitas transaksi yang melibatkan berbagai pihak dalam ekosistem layanan ini. Transaksi GrabFood tidak sederhana karena mencakup interaksi antara beberapa entitas yang saling terkait, yaitu konsumen sebagai pemesan makanan, pengemudi (*driver*) sebagai penyedia jasa pengantaran, restoran sebagai penyedia produk makanan, dan perusahaan Grab sendiri yang berperan sebagai penyedia *platform* aplikasi yang menghubungkan semua pihak tersebut.

Kerangka hukum yang mengatur hubungan antar pihak ini telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan ini secara jelas menggariskan hak dan kewajiban yang harus dipatuhi oleh konsumen dan pelaku usaha dalam setiap transaksi ekonomi yang dilakukan. Regulasi ini dimaksudkan untuk menciptakan keseimbangan kepentingan dan menjamin perlindungan bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi..

Meningkatnya fenomena yang membutuhkan perlindungan konsumen dalam layanan pengantaran makanan dan minuman secara daring telah menciptakan berbagai implikasi sosial dan ekonomi yang signifikan. Situasi ini menimbulkan permasalahan hukum kompleks yang

memerlukan perhatian serius dari seluruh pemangku kepentingan dalam masyarakat.

Pertanyaan krusial yang muncul adalah bagaimana mekanisme perlindungan dan kompensasi bagi konsumen maupun pengemudi yang mengalami kerugian dalam transaksi layanan pesan-antar daring. Merujuk pada ketentuan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), terdapat prinsip hukum yang jelas bahwa setiap pihak yang menyebabkan kerugian pada pihak lain akibat kesalahan atau kelalaiannya memiliki kewajiban hukum untuk memberikan ganti rugi atas kerugian tersebut..

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Perspektif Hukum Terhadap Layanan *Delivery* Makanan Pemesan Berbasis Teknologi Digital**" Dengan Fokus Pada Layanan Grabfood.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaturan hukum yang mengatur perlindungan bagi pengguna layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital dalam sistem perundang-undangan di Indonesia?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum terhadap pengguna layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital dalam praktik bisnis digital?

3. Bagaimana Perlindungan Hukum terhadap pengguna layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital dalam praktik bisnis digital?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaturan hukum yang mengatur perlindungan bagi pengguna layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital dalam sistem perundang-undangan di Indonesia.
2. Untuk mengkaji dan mengevaluasi tanggung jawab hukum terhadap pengguna layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital dalam praktik bisnis digital.
3. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis perlindungan hukum terhadap pengguna layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital dalam praktik bisnis digital.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dapat dilihat dari segi teoritis dan praktis sebagai berikut:

- 1). Secara teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah di bidang hukum perlindungan konsumen, khususnya terkait dengan layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital di Indonesia.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis komprehensif tentang aspek normatif pengaturan hukum perlindungan pengguna layanan *delivery* makanan dalam kerangka sistem hukum teknologi informasi dan perdagangan elektronik di Indonesia.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pemahaman konseptual tentang hubungan antara perlindungan konsumen, regulasi ekonomi digital, dan praktik bisnis berbasis aplikasi dalam ekosistem *delivery* makanan *online*

2). Secara praktis

- a. Penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat membantu praktisi hukum, penegak hukum, dan pemangku kepentingan dalam memahami dan menerapkan perlindungan hukum terhadap pengguna layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran publik tentang hak-hak konsumen dan mekanisme perlindungan hukum yang tersedia bagi pengguna layanan *delivery* makanan digital, serta pentingnya keamanan pangan dan transaksi dalam bisnis berbasis aplikasi.
- c. Penulis mengharapkan hasil penelitian dapat memberikan masukan konkret kepada pembuat kebijakan dalam rangka penyempurnaan

regulasi dan mekanisme perlindungan konsumen pada transaksi layanan *delivery* makanan berbasis aplikasi digital.

E. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep

1. Kerangka Teori

a. Teori Negara Hukum

Negara hukum atau *rechtsstaat* merupakan gagasan fundamental yang telah berkembang sejak era modern untuk mengendalikan pemerintahan dari kemungkinan bertindak sewenang-wenang, tirani, atau penyalahgunaan kekuasaan. Istilah negara hukum sendiri merupakan terjemahan dari *rechtsstaat* dalam tradisi Eropa Kontinental, sementara dalam tradisi Anglo Amerika dikenal sebagai "*the rule of law*". Kedua terminologi ini pada dasarnya mengarah pada tujuan yang sama, yaitu menjamin bahwa kekuasaan negara dijalankan berdasarkan hukum dan bukan berdasarkan kekuasaan semata (*machtsstaat*).⁶

Perkembangan teori negara hukum di Eropa Kontinental dipelopori oleh tokoh-tokoh seperti Immanuel Kant, Paul Laband, Julius Stahl, dan Fichte dengan menggunakan istilah *rechtsstaat*. Julius Stahl merumuskan empat elemen penting dalam *rechtsstaat*, yaitu perlindungan hak asasi manusia, pembagian kekuasaan,

⁶ M. Soemarsono, "Negara Hukum Indonesia Ditinjau Dari Sudut Teori Tujuan Negara", *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol. 37, No. 2, 2007, h. 300-322.

pemerintahan berdasarkan undang-undang, dan peradilan tata usaha negara. Sementara itu, tradisi Anglo Amerika mengembangkan konsep "*the rule of law*" melalui pemikiran A.V. Dicey yang menguraikan tiga ciri penting: *supremacy of law*, *equality before the law*, dan *due process of law*. Kedua pendekatan ini kemudian diperkaya oleh *The International Commission of Jurists* yang menambahkan prinsip peradilan bebas dan tidak memihak sebagai elemen yang mutlak diperlukan dalam negara demokrasi.⁷

Profesor Utrecht membuat perbedaan penting antara negara hukum formil atau klasik dengan negara hukum materiel atau modern. Negara hukum formil menyangkut pengertian hukum yang bersifat formil dan sempit, yaitu dalam arti peraturan perundang-undangan tertulis semata. Sedangkan negara hukum materiel yang lebih mutakhir mencakup pula pengertian keadilan di dalamnya. Perbedaan ini diperjelas oleh Wolfgang Friedman dalam karyanya "*Law in a Changing Society*" yang membedakan antara "*rule of law*" dalam arti formil sebagai "*organized public power*" dan "*rule of law*" dalam arti materiel sebagai "*the rule of just law*". Perbedaan ini menegaskan bahwa keadilan tidak serta-merta terwujud secara substantif jika hukum dipahami secara kaku dan sempit dalam arti peraturan perundang-undangan semata.⁸

⁷ Selfianus Laritmas, Ahmad Rosidi, *Teori-Teori Negara Hukum*, Prenada Media, 2024, h.19

⁸ S. Anshar, "Konsep Negara Hukum Dalam Perspektif Hukum Islam", *Soumatara Law Review*, Vol. 2, No. 2, 2019, h. 235-245.

Berdasarkan perkembangan pemikiran tersebut, negara hukum modern memiliki dua belas prinsip pokok yang menjadi pilar utama. Pertama, supremasi hukum yang mengakui bahwa semua masalah diselesaikan dengan hukum sebagai pedoman tertinggi.⁹ Kedua, persamaan dalam hukum yang menjamin kedudukan setiap orang sama dalam hukum dan pemerintahan. Ketiga, asas legalitas yang mensyaratkan bahwa segala tindakan pemerintahan harus didasarkan atas peraturan perundang-undangan yang sah dan tertulis. Keempat, pembatasan kekuasaan melalui penerapan prinsip pembagian atau pemisahan kekuasaan.¹⁰

Kelima, keberadaan organ-organ eksekutif independen seperti bank sentral, organisasi tentara, kepolisian, kejaksaan, serta lembaga-lembaga baru seperti Komisi Hak Asasi Manusia, Komisi Pemilihan Umum, dan Ombudsman. Keenam, peradilan bebas dan tidak memihak yang mutlak harus ada, dimana hakim tidak boleh dipengaruhi oleh kepentingan politik maupun ekonomi. Ketujuh, peradilan tata usaha negara yang memberikan kesempatan bagi warga negara untuk menggugat keputusan pejabat administrasi negara. Kedelapan, peradilan tata negara atau mahkamah konstitusi yang menjamin tegaknya konstitusi.

⁹ M. Mutawalli, Negara Hukum Kedaulatan Dan Demokrasi (Konsepsi Teori Dan Perkembangannya), Pustaka Aksara, 2023, h.62

¹⁰ A. R. Al Atok, Negara Hukum Indonesia, Unit Pelaksana Teknis Pusat Pengkajian Pancasila, Universitas Negeri Malang, 2016, h.11

Kesembilan, perlindungan hak asasi manusia yang dijamin secara konstitusional dengan proses penegakan yang adil. Kesepuluh, sifat demokratis yang menjamin peran serta masyarakat dalam pengambilan keputusan kenegaraan sehingga peraturan yang ditetapkan mencerminkan rasa keadilan masyarakat. Kesebelas, fungsi hukum sebagai sarana mewujudkan tujuan bernegara yang diidealkan bersama. Kedua belas, transparansi dan kontrol sosial yang terbuka terhadap proses pembuatan dan penegakan hukum, melengkapi mekanisme kelembagaan resmi dengan partisipasi langsung masyarakat.¹¹

Indonesia sebagai negara hukum telah mengadopsi gagasan *rechtsstaat* sejak kemerdekaan. Meskipun dalam UUD 1945 sebelum perubahan ide negara hukum tidak dirumuskan secara eksplisit, namun dalam Penjelasan ditegaskan bahwa Indonesia menganut ide *rechtsstaat*, bukan *machtsstaat*. Hal ini menunjukkan komitmen Indonesia untuk menjalankan pemerintahan berdasarkan hukum dan bukan berdasarkan kekuasaan semata.¹²

Fungsi kekuasaan kehakiman menjadi sangat penting dalam menjamin tertib hukum, penegakan hukum, dan pencapaian tujuan hukum. Dalam negara hukum modern, kekuasaan pemerintah sangat luas, terutama dengan adanya delegasi dari pembentuk undang-

¹¹ T. Erwinsyahbana, T. R. F. Syahbana, "Perspektif Negara Hukum Indonesia Berdasarkan Pancasila", *Osf.lo*, No. 1-20, 2018, h.33

¹² S. M. Hutagalung, "Penegakan Hukum Di Indonesia: Apakah Indonesia Negara Hukum?", *Sociae Polites*, 2017, h. 109-126.

undang kepada pemerintah untuk membuat peraturan pelaksanaan dan *freies ermessen*. Oleh karena itu, pengawasan pengadilan terhadap pelaksanaan pemerintahan menjadi mutlak diperlukan melalui pengawasan represif.¹³

Relevansi teori negara hukum terhadap layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital terletak pada perlunya pengaturan dan pengawasan yang memadai terhadap aktivitas ekonomi digital ini. Prinsip-prinsip negara hukum seperti supremasi hukum, persamaan di hadapan hukum, asas legalitas, dan perlindungan hak asasi manusia menjadi landasan penting dalam mengatur hubungan antara *platform* digital, *merchant*, *driver*, dan konsumen. Pemerintah sebagai penyelenggara negara hukum memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa inovasi teknologi ini tetap berjalan dalam koridor hukum yang jelas dan memberikan perlindungan yang adil bagi semua pihak yang terlibat.

b. Teori Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab dalam kamus Bahasa Indonesia memiliki arti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkirakan, dan sebagainya). Dari segi etimologi, tanggung jawab merupakan kewajiban terhadap segala sesuatunya atau fungsi menerima pembebanan sebagai akibat tindakan

¹³ A. Zaini, "Negara Hukum, Demokrasi, Dan Ham", Al Qisthas Jurnal Hukum Dan Politik, Vol. 11, No. 1, 2020, h. 13-48.

sendiri atau pihak lain. Sementara dalam kamus hukum, tanggung jawab diartikan sebagai suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya. Tanggung jawab hukum sendiri adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seseorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.¹⁴

Menurut Ridwan Halim, tanggung jawab hukum didefinisikan sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.¹⁵ Sementara menurut Titik Triwulan, pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya.¹⁶

Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam

¹⁴ Andi Hamzah, Kamus Hukum, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2012, h. 53.

¹⁵ Ridwan H.R., Hukum Administrasi Negara, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006, h. 335.

¹⁶ Khairunnisa, Kedudukan, Peran Dan Tanggung Jawab Hukum Direksi, Medan: Pasca Sarjana, 2008, h. 4.

hal perbuatan yang bertentangan.¹⁷ Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (*negligence*); dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan.¹⁸

Dalam kamus hukum, dikenal dua istilah pertanggungjawaban yaitu *liability* (menunjuk pertanggungjawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum) dan *responsibility* (menunjuk pada pertanggungjawaban politik). Teori tanggung jawab lebih menekankan pada makna tanggung jawab yang lahir dari ketentuan Peraturan Perundang-Undangan sehingga teori tanggung jawab dimaknai dalam arti *liability*. Tanggung jawab hukum dapat dibedakan atas pertanggungjawaban individu dan pertanggungjawaban kolektif. Pertanggungjawaban individu adalah tanggung jawab seseorang atas pelanggaran yang dilakukannya sendiri, sedangkan pertanggungjawaban kolektif adalah tanggung jawab seorang individu atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain

Konsep tanggung jawab hukum berhubungan dengan konsep kewajiban hukum, bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum

¹⁷ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, Bandung: Nusamedia, 2008, h. 136.

¹⁸ *Ibid*

atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan dengan aturan yang berlaku. Seorang individu secara hukum diwajibkan untuk berperilaku dengan cara tertentu, jika perilakunya yang sebaliknya merupakan syarat diberlakukannya tindakan paksa.¹⁹ Namun tindakan paksa ini tidak mesti ditujukan kepada individu yang diwajibkan (pelaku pelanggaran) namun dapat ditujukan kepada individu lain yang terkait dengan individu yang pertama dengan cara yang ditetapkan oleh tatanan hukum.

Menurut teori *Strict Liability*, seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban atas perbuatan tertentu meskipun ia tidak bersalah namun tetap terlibat dalam kejahatan tersebut. Singkatnya, seseorang akan dimintai tanggung jawab apabila melakukan suatu perbuatan yang melanggar hukum namun pertanggungjawaban juga dapat dilakukan terhadap seseorang yang tidak melakukan pelanggaran namun terlibat di dalamnya. Dengan kata lain, jika seseorang tidak bersalah, maka ia tidak dapat dimintai pertanggungjawaban dan dihukum. Pada hakikatnya pertanggungjawaban merupakan suatu mekanisme yang diciptakan oleh hukum untuk memenuhi kesepakatan untuk menolak perbuatan tertentu. Kesepakatan ini dapat berupa aturan tertulis maupun tidak tertulis yang muncul dan berkembang di masyarakat.

¹⁹ Chairul Huda, *Dari Tiada Pidana Tanpa Kesalahan Menuju Kepada Tiada Pertanggungjawaban Pidana Tanpa Kesalahan*, Jakarta: Kencana, 2011, h. 71.

Dalam teori tanggung jawab membutuhkan suatu asas yang mengatur mengenai sanksi yang akan dilakukan ketika membuat suatu pelanggaran, asas tersebut adalah *nullum delictum nulla poena sine pravia lege* atau asas legalitas bahwa arti dari asas diatas adalah "tidak dipidana jika tidak ada kesalahan". Hal ini semakin menguatkan atas perbuatan seseorang yang melakukan suatu kesalahan, bahwa artinya jika seseorang melakukan perbuatan yang tidak memiliki unsur kesalahan atau unsur pidana didalamnya maka seseorang tersebut tidak dapat dijatuhi beban pertanggungjawaban

Dalam hukum perdata, tanggung jawab merupakan tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.

Perbuatan melawan hukum tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga berbuat atau tidak berbuat yang melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kesusilaan maupun sifat berhati-hati, kepantasan dan kepatutan dalam lalu lintas masyarakat. Perbuatan

melawan hukum juga dapat diartikan sebagai suatu kumpulan dari prinsip-prinsip hukum yang bertujuan untuk mengontrol atau mengatur perilaku berbahaya, untuk memberikan tanggung jawab atas suatu kerugian yang terbit dari interaksi sosial, dan untuk menyediakan ganti rugi terhadap korban dengan suatu gugatan yang tepat.

Secara umum, model tanggung jawab hukum dapat dibedakan sebagai berikut:²⁰

1. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian), sebagaimana terdapat dalam Pasal 1365 KUHPerdara, yaitu: "tiap-tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut". Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdara mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu: adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diterima, dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.
2. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian, sebagaimana terdapat dalam Pasal 1366 KUHPerdara yaitu: "setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang

²⁰ Moegni Djodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum: Tanggung Gugat (Aansprakelijkheid) Untuk Kerugian, Yang Disebabkan Karena Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta: Pradnya Paramita, 2014, h. 53.

disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya."

3. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan), sebagaimana terdapat dalam Pasal 1367 KUHPerdara. Pada prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*), seseorang harus bertanggung jawab atas suatu kerugian yang timbul tanpa harus membuktikan adanya kesalahan pada dirinya. Prinsip ini sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*), namun ada perbedaan bahwa pada *strict liability* masih memungkinkan adanya pengecualian-kecualian untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan force majeure. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualian.
4. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of nonliability*), yang merupakan kebalikan dari prinsip sebelumnya. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan biasanya secara common sense dapat dibenarkan. Contoh penerapannya adalah dalam hukum pengangkutan, dimana kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin yang dibawa dan diawasi oleh penumpang adalah tanggung jawab dari penumpang.
5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*limitation of liability principle*), yang sering dicantumkan sebagai klausula

eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuat oleh pelaku usaha. Contohnya dalam perjanjian cuci cetak film, jika film yang ingin dicuci/dicetak hilang atau rusak, maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru.

Dalam konteks perlindungan pengguna layanan *food delivery* berbasis teknologi digital, teori tanggung jawab hukum menjadi sangat relevan untuk menganalisis hubungan hukum antara penyedia *platform*, restoran mitra, pengemudi, dan konsumen. Tanggung jawab hukum dalam hubungan ini dapat timbul berdasarkan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.

Tanggung jawab berdasarkan wanprestasi diawali dengan adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban. Apabila dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban (debitur) tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan lalai (wanprestasi) dan atas dasar itu ia dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum. Sementara tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum didasarkan pada adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum.²¹

Penyelenggara *platform food delivery* sebagai penyedia jasa dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami konsumen berdasarkan prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen. Misalnya, jika makanan yang dipesan melalui aplikasi tidak

²¹ Tim Kreatif, Kamus Hukum, Bandung: Citra Umbara, 2010, h. 24.

sesuai dengan yang dijanjikan, atau jika terjadi keterlambatan pengiriman yang signifikan, atau bahkan jika terjadi kecelakaan saat proses pengiriman yang menyebabkan kerugian kepada konsumen, maka perlu dianalisis siapa pihak yang harus bertanggung jawab berdasarkan prinsip-prinsip tanggung jawab yang berlaku.

c. Teori Perlindungan Hukum

Terkait dengan teori perlindungan hukum, ada beberapa ahli yang menjelaskan bahasan ini, antara lain yaitu Fitzgerald, Satjipto Raharjo, Phillipus M Hajon dan Lily Rasyidi. Fitzgerald, dengan mengutip konsepsi teori perlindungan hukum yang dikembangkan oleh Salmond, mengemukakan pandangan yang mendalam bahwa hukum pada hakikatnya memiliki tujuan mulia untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan beragam kepentingan yang ada dalam struktur masyarakat. Hal ini didasarkan pada pemahaman bahwa kehidupan sosial senantiasa diwarnai dengan berbagai kepentingan yang saling bersinggungan, terkadang bersifat komplementer namun tidak jarang juga bersifat kontradiktif.²² Dalam konteks lalu lintas kepentingan yang dinamis tersebut, perlindungan terhadap kepentingan tertentu yang dianggap fundamental atau prioritas dapat direalisasikan melalui mekanisme pembatasan terhadap berbagai kepentingan di pihak lain.

²² Jerry Fitzgerald, Andra F. Fitzgerald, Warren D. Stallings, Jr., *Fundamentals Of Systems Analysis*, New York: John Willey & Sons, 1981, h.88

Pandangan Fitzgerald menggarisbawahi bahwa hukum tidak semata-mata berfungsi sebagai instrumen penegakan ketertiban, melainkan juga sebagai sarana untuk menciptakan keseimbangan yang proporsional dalam interaksi sosial. Hukum berperan sebagai mediator yang menengahi perbedaan kepentingan, sekaligus menetapkan parameter yang jelas mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dengan demikian, terwujudlah harmonisasi kepentingan yang memungkinkan setiap individu atau kelompok masyarakat untuk merealisasikan aspirasinya tanpa menimbulkan disrupsi terhadap kepentingan pihak lain.

Pendekatan Fitzgerald mengakui bahwa dalam realitas kehidupan bermasyarakat, terdapat diferensiasi kepentingan yang kompleks dan dinamis. Hukum hadir sebagai instrumen regulatif yang menetapkan batasan-batasan yang diperlukan untuk memastikan bahwa pemenuhan kepentingan satu pihak tidak mengorbankan atau merugikan kepentingan pihak lain secara tidak proporsional. Perlindungan hukum dalam perspektif Fitzgerald bersifat antisipatif dan preventif, yang berorientasi pada pencegahan konflik kepentingan melalui artikulasi norma-norma yang jelas dan dapat diimplementasikan dalam kehidupan sosial.

Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati

semua hak yang diberikan oleh hukum.²³ Selanjutnya menurut Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif.²⁴ Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang represif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.

Sedangkan menurut Lili Rasjidi dan I.B Wisa Putra bahwa hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekadar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antipatif. Mereka menekankan bahwa sistem hukum tidak cukup hanya mampu beradaptasi dengan perubahan yang telah terjadi atau bersikap fleksibel dalam menghadapi situasi yang ada. Lebih dari itu, hukum harus memiliki kemampuan untuk memprediksi perkembangan dan permasalahan yang mungkin muncul di masa depan, serta mengambil langkah-langkah pencegahan sebelum masalah tersebut benar-benar terjadi. Pendekatan ini mengubah cara pandang terhadap hukum dari sekadar instrumen yang reaktif menjadi alat yang proaktif dalam mengatur kehidupan bermasyarakat.²⁵

²³ Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, Cetakan Keenam, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006, h. 16

²⁴ Philipus M. Hadjon, Pengantar Hukum Administrasi Indonesia, Cetakan Kesembilan, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005, h.37

²⁵ Lili Rasjidi, I.B Wisa Putra, Hukum Sebagai Suatu Sistem, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016, h. 118.

Dari uraian para ahli diatas memberikan pemahaman bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.²⁶

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan.

²⁶ Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum , Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2010, Hal. 53

Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.

Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak.²⁷ Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.

Menurut R. La Porta dalam *Jurnal of Financial Economics*, bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki dua sifat, yaitu bersifat pencegahan (*prohibited*) dan bersifat hukuman (*sanction*). Bentuk perlindungan hukum yang paling nyata adalah adanya institusi-institusi penegak hukum seperti pengadilan, kejaksaan, kepolisian, dan

²⁷ Syamsul Arifin, *Pengantar Hukum Indonesia*, Medan: Medan Area University Press, 2012, h. 5-6.

lembaga-lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi) lainnya.²⁸ Perlindungan yang di maksud dengan bersifat pencegahan (*prohibited*) yaitu membuat peraturan, Sedangkan Perlindungan yang di maksud bersifat hukuman (*sanction*) yaitu menegakkan peraturan. Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum.

Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekadar fisik, melainkan hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain.

perlindungan konsumen sesungguhnya identik perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Dalam Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

- a) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

²⁸ Wahyu Sasongko, Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007, h. 31.

- c) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual
- d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu 38 pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu :²⁹

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen,
2. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
3. Asas kepastian hukum.

Asas keseimbangan yang dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Kepentingan pemerintah dalam hubungan ini tidak dapat dilihat dalam hubungan transaksi dagang secara langsung menyertai pelaku usaha

²⁹ *Ibid*, Hal. 26

dan konsumen. Kepentingan pemerintah dalam rangka mewakili kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara langsung di antara para pihak tetapi melalui berbagai pembatasan dalam bentuk kebijakan yang dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan.³⁰

Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen di samping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas kepastian hukum yang menurut Himawan, hukum yang berwibawa berarti hukum yang efisien, dibawah naungan mana seseorang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan Tujuan dari perlindungan konsumen diatur dalam UUPK pada Pasal 3, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

³⁰ *Ibid*, Hal. 28

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen yaitu
 1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
 2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
 3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
 4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Hubungan Hukum antara Produsen dan Konsumen diatur dalam

Undang- Undang Perlindungan Konsumen antara lain :

a. Hubungan Langsung

Hubungan langsung yang dimaksudkan pada bagian ini adalah hubungan antara produsen dan konsumen yang terikat secara langsung dengan perjanjian. Tanpa mengabaikan jenis perjanjian-perjanjian lainnya, pengalihan barang/jasa dari produsen kepada konsumen, pada umumnya dilakukan dengan penjualan jualbeli, baik yang dilakukan secara lisan maupun secara tertulis .

b. Hubungan Tidak Langsung

Hubungan tidak langsung yang dimaksudkan pada bagian ini adalah hubungan antara produsen dengan konsumen yang tidak

secara langsung terikat dengan perjanjian, karena adanya pihak di antara pihak konsumen dan produsen.³¹

Ketiadaan hubungan langsung dalam bentuk perjanjian antara pihak produsen dengan konsumen ini tidak berarti bahwa pihak konsumen yang dirugikan tidak berhak menuntut ganti kerugian kepada produsen dengan siapa dia tidak memiliki hubungan perjanjian, karena dalam hukum perikatan tidak hanya perjanjian yang melahirkan (merupakan sumber) perikatan akan tetapi dikenal ada dua sumber perikatan, yaitu perjanjian dan undang-undang. Sumber perikatan yang berupa undang-undang ini masih dapat dibagi lagi dalam undang-undang saja dan undang-undang karena perbuatan manusia, yaitu yang sesuai hukum dan yang melanggar hukum.

Perbuatan melanggar hukum dalam B.W. diatur dalam Pasal 1365, yaitu sebagai berikut: "Tiap perbuatan melanggar hukum yang menyebabkan kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut."³²

Berdasarkan ketentuan di atas, maka bagi konsumen yang dirugikan karena mengonsumsi suatu produk tertentu, tidak perlu harus terikat untuk dapat menuntut ganti kerugian, akan tetapi dapat juga menuntut dengan alasan bahwa produsen melakukan perbuatan melanggar hukum, dan dasar tanggung gugat produsen adalah tanggung gugat yang didasarkan pada adanya kesalahan produsen. Secara teoritis, dikatakan bahwa

³¹ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011, h. 34.

³² *Ibid.*, Hal. 37

tuntutan ganti kerugian berdasarkan alasan perbuatan melanggar hukum baru dapat dilakukan apabila memenuhi empat unsur di bawah ini, yaitu³³:

- 1) Ada perbuatan melanggar hukum;
- 2) Ada kerugian;
- 3) Ada hubungan kausalitas antara kerugian dan perbuatan melanggar hukum; dan
- 4) Ada kesalahan

2. Kerangka Konsep

Dalam konteks penelitian ilmiah, kerangka konsep merupakan suatu konstruksi teoritis yang menggambarkan keterkaitan logis antara berbagai konsep yang menjadi fokus penelitian. Kerangka konsep berfungsi sebagai pemetaan intelektual yang menjelaskan bagaimana variabel-variabel yang diteliti saling berinteraksi, mempengaruhi, atau berhubungan satu sama lain.

Konsepsi adalah salah satu bagian terpenting dari teori. Peranan konsep dalam penelitian adalah untuk menghubungkan dunia teori dan observasi, antara abstraksi dan realitas. Konsep diartikan sebagai kata yang menyatakan abstraksi yang digeneralisasikan dari hal-hal yang khusus, yang disebut dengan definisi operasional. Melalui kerangka konsep, peneliti dapat menunjukkan secara sistematis alur berpikir dan hubungan kausal atau korelasional antara konsep-konsep yang akan diamati atau diukur dalam penelitian. Hal ini membantu peneliti untuk mengorganisasikan pemikiran, menentukan arah penelitian, serta

³³ Ahmadi Miru, Sakka Pati, Hukum Perikatan, Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2008, h. 97.

memberikan landasan teoritis yang kuat dalam merancang desain penelitian yang komprehensif dan bermakna. Dengan demikian, kerangka konsep tidak sekadar menjadi diagram atau skema visual, melainkan merupakan instrumen fundamental yang menuntun proses penelitian secara keseluruhan.

Hakikat kerangka konsep terletak pada kemampuannya mentransformasi teori-teori abstrak menjadi konstruksi pemikiran yang lebih konkret dan terarah. Ia berfungsi sebagai jembatan antara konsep teoritis dan pelaksanaan penelitian empiris, membantu peneliti merumuskan masalah penelitian, mengembangkan hipotesis, dan menjaga fokus investigasi ilmiah.

Kerangka konsepsi yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan konsep sentral dalam penelitian ini yang merujuk pada segala upaya yuridis untuk menjamin, melindungi, dan memberikan kepastian hukum bagi pengguna layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital. Konsep ini mencakup dimensi preventif berupa regulasi dan kebijakan yang ditetapkan sebelum terjadinya pelanggaran, serta dimensi represif berupa mekanisme sanksi dan pemulihan pasca terjadinya kerugian. Perlindungan hukum memiliki karakteristik khusus karena harus mengakomodasi sifat transaksi yang tidak

bertatap muka, lintas yurisdiksi, dan melibatkan data digital. Implementasi perlindungan hukum bagi konsumen layanan *delivery* makanan digital bertumpu pada beberapa fondasi yuridis, antara lain UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, UU Perdagangan, serta berbagai peraturan turunannya. Pengoperasionalan konsep perlindungan hukum dalam penelitian ini mencakup analisis terhadap mekanisme pencegahan kerugian, jaminan keamanan transaksi, transparansi informasi, keamanan data pribadi, serta prosedur penyelesaian sengketa yang efektif dan berkeadilan.

2. Pengguna Layanan

Pengguna layanan dalam konteks penelitian ini merujuk pada subjek hukum yang memanfaatkan jasa *delivery* makanan melalui *platform* digital dan memiliki hak-hak serta ekspektasi tertentu yang perlu dilindungi oleh sistem hukum. Konsep ini mencakup individu dari berbagai latar belakang demografis, ekonomi, dan tingkat literasi digital yang memiliki kebutuhan perlindungan yang bervariasi. Karakteristik pengguna layanan *delivery* makanan digital umumnya meliputi ketergantungan pada informasi yang disediakan *platform*, relasi tidak langsung dengan penyedia makanan, serta posisi tawar yang relatif lemah dalam ekosistem digital. Tipologi pengguna layanan dapat dikategorikan berdasarkan frekuensi penggunaan (pengguna reguler vs sporadis), loyalitas terhadap *platform* tertentu,

serta tingkat pemahaman terhadap risiko dan perlindungan hukum yang tersedia.

Dalam penelitian ini, konsep pengguna layanan juga mencakup analisis tentang perilaku konsumen digital, proses pengambilan keputusan berbasis informasi digital, ekspektasi terhadap kualitas layanan, serta kesadaran akan hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik.

3. *Delivery*

Delivery dalam konteks penelitian ini merujuk pada layanan pengantaran makanan dari restoran atau penyedia makanan kepada konsumen yang diperantarai oleh suatu *platform* digital. Konsep ini mencakup seluruh rangkaian proses mulai dari pengiriman pesanan dari konsumen ke restoran, proses pengolahan makanan, hingga pengantaran oleh driver/kurir kepada konsumen.

Layanan *delivery* makanan memiliki karakteristik khusus dibandingkan dengan layanan *delivery* barang pada umumnya, karena melibatkan aspek keamanan pangan, batasan waktu yang ketat terkait kesegaran makanan, serta ekspektasi pengantaran yang cepat dan tepat.

Model operasional *delivery* makanan mencakup berbagai skema seperti *last-mile delivery* (pengantaran jarak pendek), *hub-and-spoke delivery* (menggunakan pusat distribusi), serta *on-demand delivery* (pengantaran sesuai permintaan).

4. Teknologi Digital

Teknologi digital mengacu pada infrastruktur dan sistem berbasis komputer dan internet yang menjadi fondasi operasional *platform delivery* makanan. Konsep ini mencakup berbagai teknologi seperti aplikasi mobile, sistem manajemen pesanan digital, teknologi geolokasi untuk pelacakan pengiriman, sistem pembayaran elektronik, serta algoritma pencocokan antara konsumen, restoran, dan pengantar.³⁴

Karakteristik utama dari teknologi digital dalam layanan *delivery* makanan meliputi kemampuan pemrosesan data secara real-time, otomatisasi berbagai tahapan transaksi, interkoneksi antar sistem, serta kemampuan analisis data untuk pengambilan keputusan. Aspek penting dari teknologi digital adalah kemampuannya untuk menghimpun, menyimpan, dan mengolah data konsumen, yang di satu sisi meningkatkan efisiensi layanan namun di sisi lain memunculkan kerentanan terkait privasi dan keamanan data.

Model bisnis *platform delivery* makanan digital umumnya bersifat *triangular relationship* yang mempertemukan permintaan konsumen dengan penawaran dari restoran melalui sistem teknologi yang dikelola *platform*. Teknologi digital juga memungkinkan sistem *rating* dan *review* yang menjadi mekanisme pengawasan berbasis komunitas, namun juga

³⁴ M. Danuri, "Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital", Jurnal Ilmiah Infokam, Vol. 15, No. 2, 2019, h.13

menimbulkan kompleksitas dalam hal verifikasi klaim dan pertanggungjawaban atas informasi yang diberikan.

F. Keaslian Penelitian

Berdasarkan informasi yang diperoleh dan penelusuran literatur yang dilakukan, khususnya di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara, belum ditemukan penulisan tesis yang secara spesifik membahas tentang judul penelitian ini: **“Perspektif Hukum Terhadap Layanan *Delivery* Makanan Pemesan Berbasis Teknologi Digital (Fokus Pada Layanan Grabfood)”**

Adapun penelitian yang berkaitan dengan hal ini yang pernah dilakukan adalah:

1. Penelitian oleh Bella Yustika yang berjudul "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Surakarta", menganalisis perlindungan konsumen dalam konteks transportasi online di wilayah Surakarta. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa pemerintah Kota Surakarta membatasi operasi ojek online dengan alasan geografis dan regulasi yang belum memadai. Meskipun demikian, untuk taksi online telah mulai diberlakukan aturan berdasarkan PM No.108 Tahun 2017.

Persamaan penelitian Bella Yustika dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap perlindungan konsumen dalam konteks layanan berbasis teknologi digital serta analisis terhadap aspek tanggung jawab perusahaan *platform* digital kepada konsumen. Kedua

penelitian juga sama-sama mengevaluasi kecukupan regulasi yang berlaku dalam melindungi konsumen. Namun perbedaan mendasar terlihat pada objek penelitian, di mana penelitian Bella Yustika berfokus pada jasa transportasi online secara umum, sementara penelitian ini secara khusus mengkaji layanan *delivery* makanan yang memiliki karakteristik unik terkait keamanan pangan dan kualitas makanan selama pengiriman. Selain itu, penelitian ini juga mempertimbangkan hubungan tiga pihak (konsumen, pengemudi, dan penyedia makanan) yang lebih kompleks dibandingkan dengan transportasi online yang umumnya hanya melibatkan dua pihak.

2. Penelitian Wendra Hardi, 2018 berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Jasa Angkutan Ojek Online Di Bandar Lampung" mengkaji perlindungan hukum bagi pengguna layanan ojek online di Bandar Lampung. Penelitian ini menjelaskan mekanisme perjanjian pengangkutan pada aplikasi Go-Jek yang dimulai dari pemesanan melalui aplikasi hingga pembayaran sesuai tarif yang ditentukan.

Persamaan penelitian Wendra Hardi dengan penelitian ini dapat dilihat pada aspek pembahasan tentang mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia layanan serta pelaksanaan perjanjian elektronik dalam *platform* digital. Kedua penelitian juga mengkaji aspek tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen. Perbedaannya terletak pada fokus khusus

penelitian ini terhadap layanan *delivery* makanan yang memiliki dimensi perlindungan konsumen yang lebih luas, meliputi keamanan pangan dan standar penanganan makanan yang tidak dibahas dalam penelitian Wendra Hardi

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa karya tulis ini merupakan hasil pemikiran asli penulis, bukan hasil plagiat dari karya orang lain. Penyusunan tesis ini didasarkan pada ide-ide pribadi penulis yang diperkuat dengan berbagai referensi, termasuk literatur cetak seperti buku dan undang-undang, serta sumber digital seperti internet. Selain itu, kontribusi dari berbagai pihak juga turut memperkaya isi tesis ini. Penelitian dan penulisan karya ini dilakukan dengan memegang teguh prinsip-prinsip keilmuan yang mengedepankan rasionalitas, kejujuran, dan keterbukaan, sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

G. Metode Penelitian

1. Spesifikasi Penelitian.

Spesifikasi penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif analisis, yakni suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, menelaah, menjelaskan dan menganalisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pengguna layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital dalam perspektif sistem hukum Indonesia. Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara sistematis dan menyeluruh mengenai praktik penyediaan dan penggunaan layanan *delivery* makanan berbasis

teknologi digital, serta menganalisis aspek hukumnya dalam konteks perlindungan konsumen.

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian hukum normatif, dimana pengkajian dilakukan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dan transaksi elektronik.³⁵ Sebagai penelitian doktrinal, objek kajiannya meliputi dokumen perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta peraturan terkait lainnya, yang dianalisis untuk memecahkan permasalahan hukum terkait perlindungan pengguna layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif, Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini.

Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan kepustakaan, yakni dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan

³⁵ Soerjono Soekanto, Sri Mahmudji, Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003, h. 13.

dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini.³⁶ Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Metode Pendekatan.

Penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan, antara lain:

1. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yaitu dengan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian, terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta peraturan terkait lainnya.
2. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*), yaitu dengan mengkaji konsep-konsep hukum yang berkaitan dengan perlindungan

³⁶ Peter Marzuki Mahmud, Penelitian Hukum, Jakarta: Prenada Media Grub, 2014, h. 133-134.

konsumen dalam ekonomi digital, tanggung jawab *platform* digital, keamanan pangan dalam layanan *delivery*, serta menganalisis bagaimana konsep-konsep tersebut diterapkan dalam konteks layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital.

3. Pendekatan analitis (*analytical approach*), yaitu dengan menganalisis secara kritis berbagai aspek hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, tanggung jawab *platform*, dan hak-hak pengguna dalam konteks penggunaan layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital di Indonesia.

3. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data adalah instrumen atau cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian hukum normatif, pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan atau penelitian kepustakaan (*library research*), yang merupakan metode pengumpulan data dengan cara mempelajari, mengkaji, dan menganalisis bahan-bahan pustaka yang berkaitan dengan penelitian.

Dalam penelitian ini, alat pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumen atau bahan pustaka. Studi dokumen dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis bahan hukum primer yang terdiri dari peraturan perundang-undangan seperti UUD 1945, Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dan peraturan terkait lainnya.

Selain itu, penelitian juga menggunakan bahan hukum sekunder berupa buku-buku hukum, jurnal-jurnal ilmiah, hasil-hasil penelitian, artikel hukum, dan karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam konteks ekonomi digital dan layanan *delivery* makanan berbasis teknologi. Untuk melengkapi penelitian, digunakan pula bahan hukum tersier seperti kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber-sumber lain yang dapat memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran kepustakaan, baik secara konvensional di perpustakaan maupun secara online melalui internet, dengan mencatat, mengutip, meringkas, dan menganalisis bahan-bahan hukum yang relevan dengan penelitian. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis secara kualitatif untuk menjawab permasalahan penelitian dan mencapai tujuan penelitian. Penggunaan studi kepustakaan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini sejalan dengan karakteristik penelitian hukum normatif yang

mengutamakan pengkajian terhadap bahan-bahan pustaka sebagai sumber utama penelitian.³⁷

4. Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data

Prosedur pengambilan dan pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui serangkaian tahapan yang sistematis dan terstruktur. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang sesuai dengan jenis penelitian normatif, yaitu melalui studi kepustakaan (*library research*). Studi kepustakaan dilakukan dengan cara menginventarisasi dan mengumpulkan bahan-bahan hukum yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Dalam penelitian ini, prosedur pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pengguna layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital. Bahan-bahan tersebut dikumpulkan melalui penelusuran kepustakaan baik secara manual di perpustakaan maupun secara online melalui internet dan database hukum. Selanjutnya, data yang terkumpul diklasifikasikan dan disusun secara sistematis sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Pengumpulan data dimulai dengan mengidentifikasi sumber-sumber bahan hukum yang relevan, kemudian dilanjutkan dengan membaca, mempelajari, dan membuat catatan dari

³⁷ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016, h. 38.

bahan-bahan tersebut. Dalam proses ini, peneliti melakukan pencatatan secara lengkap dan sistematis terhadap fakta-fakta dan permasalahan yang ditemukan terkait kerangka hukum, implementasi perlindungan, serta hambatan dan tantangan dalam perlindungan pengguna layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital.³⁸

5. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis hasil observasi, wawancara dan hasil lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya dalam temuan bagi orang lain. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode analisis kualitatif yang bersifat deskriptif analitis. Analisis kualitatif merupakan suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu apa yang dinyatakan responden secara tertulis atau lisan dan juga perilaku nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Dalam konteks penelitian hukum normatif, analisis kualitatif dilakukan dengan mengkaji dan menginterpretasikan bahan hukum yang telah dikumpulkan. Analisis data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan mengkategorisasi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan pengguna layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital, terutama dari aspek

³⁸ Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015, h. 13.

perlindungan konsumen, transaksi elektronik, dan keamanan pangan.

2. Melakukan interpretasi terhadap peraturan perundang-undangan tersebut untuk memahami makna dan tujuan dari ketentuan-ketentuan yang relevan dengan objek penelitian.
3. Menganalisis implementasi dan efektivitas peraturan perundang-undangan dalam melindungi pengguna layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital, termasuk mengidentifikasi kesenjangan antara ketentuan hukum dan praktik di lapangan.
4. Mengidentifikasi dan menganalisis hambatan-hambatan dan tantangan dalam penegakan perlindungan hukum bagi pengguna layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital.
5. Merumuskan solusi dan rekomendasi untuk mengatasi hambatan dan tantangan dalam perlindungan hukum bagi pengguna layanan *delivery* makanan berbasis teknologi digital.

Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan pendekatan deduktif dan induktif secara bersamaan. Pendekatan deduktif digunakan untuk menganalisis peraturan perundang-undangan dan teori-teori hukum yang berlaku umum untuk kemudian diterapkan pada kasus-kasus khusus terkait perlindungan pengguna layanan *delivery* makanan digital. Sementara pendekatan induktif digunakan untuk menganalisis kasus-kasus atau fenomena khusus untuk merumuskan prinsip-prinsip hukum yang dapat diterapkan secara umum

BAB II

PENGATURAN HUKUM PERLINDUNGAN PENGGUNA LAYANAN *DELIVERY* MAKANAN BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL DI INDONESIA

A. Landasan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Layanan Digital

a. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan utama perlindungan bagi pengguna layanan *delivery* makanan digital di Indonesia. Undang-undang ini mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, termasuk dalam transaksi yang dilakukan melalui *platform* digital. Pasal 4 undang-undang ini memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa yang dikonsumsi.³⁹

Keberadaan undang-undang ini menjadi sangat penting mengingat karakteristik transaksi digital yang memiliki keunikan tersendiri dibandingkan dengan transaksi konvensional. Dalam layanan *delivery* makanan digital, konsumen seringkali tidak dapat melihat secara langsung kondisi makanan yang dipesan, proses pengolahan, maupun standar kebersihan tempat produksi. Oleh karena itu, ketergantungan konsumen terhadap informasi yang disediakan oleh *platform* dan *merchant* menjadi sangat tinggi.

³⁹ C. T. S. Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, 2022, h. 56

Pasal 4 huruf a undang-undang ini secara tegas menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa. Hak ini sangat relevan dengan layanan *delivery* makanan karena berkaitan langsung dengan aspek keamanan pangan. Ketika konsumen memesan makanan melalui aplikasi, mereka memiliki hak untuk mendapatkan jaminan bahwa makanan yang dipesan aman untuk dikonsumsi, tidak mengandung bahan berbahaya, dan diproduksi dengan standar kebersihan yang memadai.⁴⁰

Selanjutnya, Pasal 4 huruf c memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang. Dalam konteks layanan *delivery* makanan, informasi ini mencakup komposisi makanan, tanggal produksi, tanggal kedaluwarsa, kandungan nutrisi, potensi alergen, dan kondisi penyimpanan yang diperlukan. *Platform delivery* makanan memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa informasi yang ditampilkan dalam aplikasi sesuai dengan kondisi riil makanan yang akan diterima konsumen.

Perlindungan konsumen dalam layanan *delivery* makanan digital mencakup hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi. Hal ini relevan ketika konsumen mengalami kerugian seperti makanan yang rusak, terlambat,

⁴⁰ I. Aprilianti, F. Amanta, Memajukan Keamanan Pangan Pada Layanan Pesan Antar Makanan Daring Di Indonesia, 2020, h. 54

atau tidak sesuai dengan pesanan. Mekanisme ganti rugi ini menjadi sangat penting mengingat sifat makanan yang mudah rusak dan memiliki waktu konsumsi yang terbatas.⁴¹

Pasal 4 huruf h memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Implementasi pasal ini dalam layanan *delivery* makanan dapat berupa pengembalian uang, pengiriman ulang makanan, atau pemberian voucher sebagai bentuk kompensasi atas ketidaksesuaian pesanan.

Undang-undang ini juga mengatur tentang kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan konsumen. Pasal 7 huruf b mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Dalam praktik layanan *delivery* makanan, kewajiban ini berlaku bagi semua pihak yang terlibat, baik *platform* aplikasi, merchant, maupun driver.

Platform delivery makanan sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki tanggung jawab khusus dalam memastikan keakuratan informasi yang disajikan kepada konsumen. Mereka harus memverifikasi informasi yang diberikan oleh merchant, memastikan foto makanan sesuai dengan

⁴¹ R. R. A. L. Sekartaji, "Perlindungan Konsumen Atas Produk Yang Tidak Sesuai Dengan Informasi Di Aplikasi Online Food Delivery (Studi Kasus Pemesanan Makanan/Minuman Pada Go-Food)", Tesis, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2023, h.112

produk asli, dan menyediakan deskripsi yang akurat mengenai ukuran porsi, bahan-bahan yang digunakan, dan estimasi waktu pengantaran.

Prinsip tanggung jawab dalam undang-undang ini berlaku juga untuk *platform* digital yang bertindak sebagai perantara antara konsumen dan penjual makanan. *Platform delivery* makanan memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa informasi yang disajikan kepada konsumen akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Meskipun *platform* seringkali berargumen bahwa mereka hanya berfungsi sebagai perantara, namun dalam praktiknya mereka memiliki kontrol signifikan terhadap cara informasi disajikan dan transaksi dilakukan.

Sanksi yang diatur dalam undang-undang ini dapat diterapkan kepada *platform* yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen. Pasal 62 mengatur sanksi pidana bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, Pasal 17 ayat (2), dan Pasal 18. Sanksi ini berupa pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00.

Penerapan sanksi terhadap *platform delivery* makanan dapat terjadi apabila *platform* terbukti tidak memberikan informasi yang benar kepada konsumen, tidak menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang memadai, atau tidak memenuhi kewajiban ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan. Sanksi administratif juga dapat diterapkan berupa pencabutan izin usaha atau pembekuan operasional *platform*.

**b. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 jo. UU No. 19 Tahun 2016
tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) memberikan kerangka hukum khusus untuk transaksi yang dilakukan secara elektronik, termasuk layanan *delivery* makanan digital. Undang-undang ini mengakui keabsahan transaksi elektronik dan memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha maupun konsumen yang melakukan transaksi melalui sistem elektronik.⁴²

Pasal 17 ayat (1) UU ITE menegaskan bahwa penyelenggaraan transaksi elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat, yang memberikan legitimasi hukum bagi *platform delivery* makanan untuk beroperasi. Ketentuan ini memberikan dasar hukum yang kuat bagi eksistensi berbagai *platform delivery* makanan seperti GrabFood, GoFood, dan *platform* serupa lainnya untuk menjalankan kegiatannya di Indonesia.

Pasal 17 ayat (2) mengatur bahwa transaksi elektronik dilaksanakan berdasarkan kesepakatan para pihak. Dalam konteks layanan *delivery* makanan, kesepakatan ini terbentuk ketika konsumen memilih makanan, memasukkan ke dalam keranjang belanja, dan melakukan konfirmasi pemesanan. Proses ini menciptakan kesepakatan hukum yang mengikat antara konsumen dan *merchant* melalui *platform* sebagai perantara.

⁴² W. A. Winarno, "Sebuah Kajian Pada Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE)", Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen, Vol. 10, No. 1, 2011, h.14

Pentingnya aspek kesepakatan dalam transaksi elektronik terlihat dari mekanisme pemesanan yang mengharuskan konsumen untuk memberikan persetujuan secara eksplisit terhadap syarat dan ketentuan yang berlaku. *Platform delivery* makanan wajib memastikan bahwa proses pembentukan kesepakatan ini dilakukan dengan cara yang jelas dan tidak menimbulkan kerancuan bagi konsumen.

Ketentuan mengenai kontrak elektronik dalam UU ITE sangat relevan dengan layanan *delivery* makanan digital. Pasal 18 mengatur bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Hal ini berarti bahwa ketika konsumen melakukan pemesanan melalui aplikasi *delivery*, terbentuk kontrak elektronik yang sah dan mengikat antara konsumen, *platform*, dan merchant.

Kontrak elektronik dalam layanan *delivery* makanan memiliki karakteristik khusus karena melibatkan *multiple parties* dalam satu transaksi. Konsumen mengadakan kontrak dengan *platform* untuk menggunakan layanan aplikasi, kontrak dengan *merchant* untuk pembelian makanan, dan secara tidak langsung juga terkait dengan *driver* untuk layanan pengantaran. Kejelasan mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam kontrak elektronik ini menjadi sangat penting untuk mencegah terjadinya sengketa.

Pasal 18 ayat (1) menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. Ayat (2) menjelaskan bahwa para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum

yang berlaku bagi transaksi elektronik internasional yang dibuatnya. Meskipun sebagian besar transaksi *delivery* makanan bersifat domestik, ketentuan ini menjadi relevan ketika *platform* yang digunakan merupakan perusahaan multinasional atau ketika terdapat elemen asing dalam transaksi.

Ayat (3) mengatur bahwa jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam transaksi elektronik internasional, hukum yang berlaku didasarkan pada asas hukum perdata internasional. Ayat (4) menegaskan bahwa para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik internasional yang dibuatnya.

Perlindungan data pribadi konsumen juga diatur dalam UU ITE, khususnya dalam Pasal 26 yang mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk memastikan perlindungan data pribadi dalam sistem elektroniknya. *Platform delivery* makanan harus menjamin keamanan data konsumen seperti informasi pribadi, alamat, nomor telepon, dan data pembayaran. Data pribadi dalam layanan *delivery* makanan mencakup informasi yang sangat sensitif karena berkaitan dengan pola konsumsi, lokasi tempat tinggal, dan kebiasaan pemesanan konsumen.

Pasal 26 ayat (1) menyatakan bahwa kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan

atas persetujuan orang yang bersangkutan. Ketentuan ini mengharuskan *platform delivery* makanan untuk memperoleh consent yang jelas dari konsumen sebelum menggunakan data pribadi mereka untuk berbagai keperluan.

Ayat (2) mengatur bahwa setiap orang yang dilanggar haknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan undang-undang ini. Konsumen yang merasa data pribadinya disalahgunakan oleh *platform delivery* makanan dapat mengajukan gugatan perdata untuk memperoleh ganti rugi atas pelanggaran privasi yang dialaminya.

Pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan data pribadi dapat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan ketentuan dalam UU ITE. Pasal 32 ayat (1) mengatur sanksi pidana bagi setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum dengan cara apa pun mengubah, menambah, mengurangi, melakukan transmisi, merusak, menghilangkan, memindahkan, menyembunyikan suatu informasi elektronik dan dokumen elektronik milik orang lain atau milik publik.

Pasal 32 ayat (2) mengatur sanksi bagi setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum dengan cara apa pun memindahkan atau mentransfer informasi elektronik dan dokumen elektronik kepada sistem elektronik orang lain yang tidak berhak. Ketentuan ini relevan dengan praktik sharing data konsumen oleh *platform delivery* makanan kepada pihak ketiga tanpa seizin konsumen.

c. Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 merupakan peraturan pelaksana dari UU ITE yang memberikan pedoman teknis penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Peraturan ini mengatur berbagai aspek operasional yang harus dipenuhi oleh penyelenggara sistem elektronik, termasuk *platform delivery* makanan yang beroperasi di Indonesia.

Peraturan ini lahir sebagai respons terhadap kebutuhan akan regulasi yang lebih detail mengenai penyelenggaraan sistem elektronik, mengingat UU ITE hanya memberikan kerangka umum. Kehadiran PP ini memberikan kepastian hukum yang lebih tinggi bagi pelaku usaha digital sekaligus memperkuat perlindungan bagi konsumen pengguna layanan elektronik.

Ketentuan mengenai penyelenggara sistem elektronik lingkup privat dalam PP ini berlaku bagi *platform delivery* makanan. Pasal 9 mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik lingkup privat wajib memastikan sistem elektroniknya memenuhi persyaratan minimum yang meliputi keandalan, keamanan, kegunaan, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. *Platform delivery* harus memastikan sistemnya dapat beroperasi dengan baik, aman dari gangguan cyber, dan mudah digunakan oleh konsumen.

Persyaratan keandalan sistem elektronik mengharuskan *platform delivery* makanan untuk memiliki infrastruktur teknologi yang stabil dan

dapat diandalkan. Sistem harus mampu menangani volume transaksi yang tinggi tanpa mengalami gangguan yang signifikan. Downtime atau gangguan sistem yang berkepanjangan dapat merugikan konsumen yang sedang melakukan pemesanan dan *merchant* yang bergantung pada *platform* untuk menerima order.

Aspek keamanan sistem elektronik menjadi sangat penting mengingat *platform delivery* makanan mengelola data sensitif konsumen termasuk informasi pembayaran. Sistem keamanan harus mampu melindungi data dari ancaman *cyber attacks*, *data breach*, dan berbagai bentuk kejahatan siber lainnya. *Platform* wajib menerapkan *encryption*, *secure payment gateway*, dan *sistem authentication* untuk menjamin keamanan transaksi.

Persyaratan kegunaan mengharuskan *platform* untuk menyediakan user interface yang intuitif dan mudah digunakan oleh berbagai kalangan konsumen. Aplikasi harus dapat diakses oleh pengguna dengan berbagai tingkat literasi digital dan memiliki fitur *accessibility* untuk pengguna dengan keterbatasan fisik. Kemudahan penggunaan ini juga mencakup proses pemesanan yang sederhana, navigasi yang logis, dan informasi yang disajikan dengan jelas.

Kewajiban untuk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengharuskan *platform delivery* makanan untuk mematuhi berbagai regulasi yang berlaku, tidak hanya di bidang teknologi informasi tetapi juga regulasi di bidang perlindungan konsumen, perpajakan,

ketenagakerjaan, dan bidang lainnya yang relevan dengan operasional *platform*.

Peraturan ini mengatur kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk mendaftarkan sistemnya kepada Menteri Komunikasi dan Informatika, termasuk *platform delivery* makanan yang beroperasi di Indonesia. Kewajiban pendaftaran ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum bagi penyelenggara sistem elektronik sekaligus memudahkan pengawasan dan pembinaan dari pemerintah.

Proses pendaftaran sistem elektronik meliputi penyampaian informasi mengenai identitas penyelenggara, spesifikasi teknis sistem, ruang lingkup layanan, dan komitmen untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan. *Platform* yang telah terdaftar akan memperoleh nomor registrasi yang menunjukkan status legal operasionalnya di Indonesia.

Kegagalan untuk mendaftarkan sistem elektronik dapat mengakibatkan pengenaan sanksi administratif berupa peringatan, denda administratif, sementara tidak dapat diakses, atau pencabutan pendaftaran sistem elektronik. Sanksi ini dimaksudkan untuk mendorong compliance terhadap kewajiban pendaftaran dan memastikan bahwa semua penyelenggara sistem elektronik beroperasi sesuai dengan koridor hukum yang berlaku.

Perlindungan data pribadi dalam PP ini diatur lebih detail, termasuk kewajiban penyelenggara untuk memperoleh persetujuan dari pemilik data pribadi sebelum memproses data tersebut. *Platform delivery* makanan harus meminta izin eksplisit dari konsumen sebelum menggunakan data

pribadi mereka untuk keperluan marketing, analisis, atau tujuan lainnya di luar layanan utama.

Pasal 15 mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik wajib melakukan perlindungan data pribadi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Perlindungan ini mencakup pengamanan data pribadi dari akses yang tidak sah, penggunaan yang tidak sesuai dengan tujuan, dan penyebarluasan tanpa persetujuan pemilik data.

Kewajiban transparansi dalam pengelolaan data pribadi mengharuskan *platform* untuk menyediakan privacy policy yang jelas dan mudah dipahami. Konsumen harus dapat mengetahui jenis data yang dikumpulkan, tujuan penggunaan data, pihak yang dapat mengakses data, dan mekanisme untuk mengajukan keberatan atau permintaan penghapusan data.

Platform delivery makanan juga wajib menyediakan mekanisme bagi konsumen untuk mengakses, memperbaiki, atau menghapus data pribadi mereka. Hak konsumen atas data pribadi ini sejalan dengan prinsip data *subject rights* yang diakui secara internasional dan menjadi bagian penting dari perlindungan privasi dalam era digital.

B. Regulasi Khusus Layanan *Delivery* Makanan Digital

a. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang *Platform Digital*

Kementerian Komunikasi dan Informatika telah mengeluarkan berbagai peraturan yang mengatur operasional *platform* digital, termasuk *platform delivery* makanan. Peraturan Menteri Kominfo No. 5 Tahun 2020 tentang

Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat mengatur kewajiban *platform* untuk mendaftar sebagai penyelenggara sistem elektronik dan mematuhi ketentuan operasional yang ditetapkan.

Regulasi ini hadir sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk menciptakan ekosistem digital yang tertib dan dapat dipertanggungjawabkan. Kehadiran berbagai *platform* digital, termasuk layanan *delivery* makanan, telah mengubah pola konsumsi masyarakat secara signifikan. Oleh karena itu, diperlukan kerangka regulasi yang mampu mengakomodasi dinamika perkembangan teknologi sambil tetap memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen dan pelaku usaha.

Peraturan Menteri Kominfo No. 5 Tahun 2020 secara khusus mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik lingkup privat yang menyediakan layanan kepada pengguna di Indonesia wajib melakukan pendaftaran kepada Menteri. Kewajiban pendaftaran ini berlaku bagi *platform delivery* makanan yang memiliki pengguna aktif bulanan lebih dari satu juta pengguna atau memiliki nilai transaksi tahunan lebih dari Rp 50 miliar.

Platform delivery makanan sebagai penyelenggara sistem elektronik lingkup privat wajib melakukan pendaftaran kepada Kemenkominfo dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Pendaftaran ini bertujuan untuk memastikan bahwa *platform* beroperasi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan dapat dimintai pertanggungjawaban atas layanan yang diberikan kepada konsumen.

Proses pendaftaran meliputi penyampaian dokumen identitas perusahaan, profil layanan yang disediakan, data pengguna, volume transaksi, serta komitmen untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan Indonesia. *Platform* juga wajib menyampaikan informasi mengenai struktur kepemilikan, lokasi server, dan mekanisme perlindungan data yang diterapkan.

Setelah melakukan pendaftaran, *platform delivery* makanan memperoleh tanda daftar yang berlaku selama lima tahun dan dapat diperpanjang. Tanda daftar ini menjadi bukti legal bahwa *platform* telah memenuhi kewajiban administratif dan berhak beroperasi di Indonesia. *Platform* yang beroperasi tanpa melakukan pendaftaran dapat dikenakan sanksi berupa pemblokiran akses atau denda administratif.

Kewajiban lain yang diatur dalam peraturan ini meliputi penyediaan layanan dalam bahasa Indonesia, penempatan data center di Indonesia untuk data pengguna domestik, dan pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. *Platform delivery* makanan juga wajib menyediakan perwakilan hukum di Indonesia untuk memudahkan komunikasi dengan otoritas terkait.

Peraturan ini juga mengatur tentang kewajiban *platform* untuk menyediakan mekanisme pengaduan bagi konsumen dan menyelesaikan keluhan dalam jangka waktu yang wajar. *Platform delivery* makanan harus memiliki customer service yang responsif dan sistem penanganan keluhan yang efektif untuk melindungi hak-hak konsumen.

Mekanisme pengaduan yang dimaksud harus mudah diakses oleh konsumen melalui berbagai kanal komunikasi seperti aplikasi mobile, website, email, atau telepon. *Platform* wajib merespons pengaduan konsumen dalam waktu maksimal 2x24 jam dan menyelesaikan keluhan dalam jangka waktu yang wajar sesuai dengan bobot permasalahan yang dihadapi.

Sistem penanganan keluhan harus mencakup prosedur eskalasi yang jelas, mekanisme kompensasi yang adil, dan dokumentasi yang lengkap untuk setiap kasus yang ditangani. *Platform* juga wajib menyediakan laporan berkala kepada Kemenkominfo mengenai jenis dan volume keluhan yang diterima serta tingkat kepuasan konsumen terhadap penanganan keluhan tersebut.

Untuk memastikan efektivitas penanganan keluhan, *platform delivery* makanan harus memiliki tim *customer service* yang terlatih dan memahami seluk-beluk layanan yang disediakan. Tim ini harus mampu memberikan solusi yang tepat dan memuaskan bagi konsumen yang mengalami masalah dalam menggunakan layanan *platform*.

Sanksi bagi *platform* yang tidak memenuhi kewajiban yang ditetapkan dalam peraturan ini dapat berupa teguran tertulis, denda administratif, pembatasan akses, hingga pencabutan tanda daftar. Penerapan sanksi dilakukan secara bertingkat dengan memberikan kesempatan kepada *platform* untuk memperbaiki pelanggaran yang dilakukan.

b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan terkait *Fintech* dan *Payment Gateway*

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatur sistem pembayaran digital yang digunakan dalam *platform delivery* makanan melalui berbagai peraturan tentang *fintech* dan *payment gateway*. Regulasi OJK dalam bidang *financial technology* menjadi sangat relevan mengingat sebagian besar transaksi dalam layanan *delivery* makanan dilakukan secara *cashless* melalui berbagai metode pembayaran digital.

Peraturan OJK No. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan peraturan terkait *payment gateway* memberikan kerangka hukum untuk sistem pembayaran digital. Meskipun *platform delivery* makanan tidak secara langsung menyediakan layanan pinjam meminjam, namun banyak *platform* yang berintegrasi dengan layanan *fintech* seperti *buy now pay later* atau sistem kredit digital.

Regulasi OJK yang lebih spesifik terkait dengan *platform delivery* makanan adalah Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum yang mengatur kerjasama bank dengan pihak lain dalam penyediaan layanan perbankan digital. *Platform delivery* makanan yang menyediakan fitur pembayaran digital harus memastikan bahwa sistem pembayarannya bekerja sama dengan bank atau lembaga keuangan yang telah memiliki izin dari OJK.

Platform delivery makanan yang menyediakan layanan pembayaran digital harus memastikan bahwa sistem pembayarannya terdaftar dan diawasi oleh OJK. Hal ini penting untuk melindungi konsumen dari risiko kehilangan uang atau penyalahgunaan data finansial. Setiap transaksi pembayaran melalui *platform* harus mengikuti standar keamanan yang ditetapkan oleh OJK.

Standar keamanan yang dimaksud meliputi implementasi sistem enkripsi end-to-end, tokenisasi data kartu kredit, autentikasi multi-faktor, dan monitoring transaksi *real-time* untuk mendeteksi aktivitas yang mencurigakan. *Platform* juga wajib menerapkan *fraud detection system* yang canggih untuk mencegah terjadinya transaksi penipuan atau penyalahgunaan kartu kredit.

Kewajiban lain yang harus dipenuhi adalah penyediaan mekanisme *dispute resolution* untuk transaksi yang bermasalah. Konsumen yang mengalami masalah dalam transaksi pembayaran, seperti *double charging* atau transaksi yang tidak berhasil namun uang terpotong, harus dapat mengajukan komplain dan mendapatkan penyelesaian yang cepat dan adil.

Platform delivery makanan juga harus memastikan bahwa data finansial konsumen tidak disalahgunakan untuk kepentingan lain di luar transaksi yang sah. Data kartu kredit, riwayat transaksi, dan informasi keuangan lainnya harus dilindungi dengan standar keamanan tingkat tinggi dan tidak boleh dibagikan kepada pihak ketiga tanpa persetujuan eksplisit dari konsumen.

Perlindungan konsumen dalam sistem pembayaran digital meliputi keamanan transaksi, perlindungan data finansial, dan mekanisme penyelesaian sengketa terkait pembayaran. *Platform delivery* makanan harus bekerja sama dengan penyedia layanan pembayaran yang telah memiliki izin dari OJK untuk memastikan keamanan transaksi konsumen.

Aspek perlindungan konsumen juga mencakup transparansi biaya transaksi. *Platform* wajib menginformasikan dengan jelas mengenai biaya administrasi, biaya konversi mata uang untuk transaksi internasional, dan biaya lainnya yang mungkin dikenakan kepada konsumen. Informasi ini harus disajikan sebelum konsumen melakukan konfirmasi pembayaran sehingga tidak ada biaya tersembunyi yang merugikan konsumen.

Untuk transaksi yang menggunakan *e-wallet* atau dompet digital, *platform* harus memastikan bahwa penyedia *e-wallet* telah memiliki izin sebagai penyelenggara jasa sistem pembayaran dari Bank Indonesia.⁴³ Integrasi dengan *e-wallet* yang tidak berizin dapat mengakibatkan risiko hukum bagi *platform* dan kerugian bagi konsumen.

Platform juga wajib menyediakan riwayat transaksi yang lengkap dan dapat diakses oleh konsumen kapan saja. Riwayat ini harus mencakup detail transaksi, status pembayaran, dan informasi lain yang relevan untuk keperluan rekonsiliasi atau pelaporan keuangan konsumen.

⁴³ R. V. Amelia, et. al., "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna E-Wallet Dalam Sistem Pembayaran Digital Di Indonesia", JISRAH: Jurnal Integrasi Ilmu Syariah, Vol. 4, No. 3, 2022, h. 361-367.

Dalam hal terjadi gangguan sistem pembayaran, *platform* harus memiliki *business continuity plan* yang memadai untuk memastikan bahwa layanan dapat dipulihkan dalam waktu yang wajar. Konsumen tidak boleh dirugikan akibat gangguan teknis yang terjadi pada sistem pembayaran *platform*.

c. Standar Keamanan Pangan dalam Layanan *Delivery* Digital

Layanan *delivery* makanan digital tidak dapat dipisahkan dari aspek keamanan pangan yang diatur dalam Undang-Undang No. 18 Tahun 2012 tentang Pangan. Undang-undang ini memberikan kerangka hukum yang menyeluruh mengenai penyelenggaraan pangan mulai dari produksi, pengolahan, distribusi, hingga konsumsi, yang kesemuanya relevan dengan ekosistem layanan *delivery* makanan digital.

Platform delivery makanan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa *merchant* yang bergabung dalam *platformnya* mematuhi standar keamanan pangan yang berlaku. Tanggung jawab ini bukan hanya moral tetapi juga legal, mengingat *platform* berperan sebagai fasilitator yang menghubungkan konsumen dengan penyedia makanan.

Pasal 69 UU Pangan mengatur bahwa setiap orang yang memproduksi pangan untuk diedarkan wajib memenuhi standar keamanan pangan. Ketentuan ini berlaku bagi *merchant* yang menjual makanan melalui *platform delivery*. *Platform* memiliki kewajiban untuk memverifikasi bahwa *merchant* telah memenuhi persyaratan keamanan pangan sebelum dapat bergabung dengan *platform*.

Proses verifikasi yang harus dilakukan *platform* meliputi pemeriksaan izin usaha *merchant*, sertifikat halal (jika diperlukan), hasil uji laboratorium untuk produk makanan tertentu, dan inspeksi langsung terhadap fasilitas produksi dan penyimpanan makanan. *Platform* tidak boleh hanya mengandalkan *self-declaration* dari *merchant* tetapi harus melakukan *due diligence* yang memadai.

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) telah mengeluarkan berbagai peraturan tentang keamanan pangan yang berlaku juga untuk makanan yang dijual melalui *platform* digital. Peraturan BPOM No. 31 Tahun 2018 tentang Label Pangan Olahan mengatur kewajiban pencantuman label yang informatif dan tidak menyesatkan pada produk pangan olahan.

Merchant yang terdaftar dalam *platform delivery* harus memiliki izin usaha yang sah dan mematuhi standar kebersihan serta keamanan pangan. *Platform* memiliki kewajiban untuk melakukan verifikasi terhadap *merchant* yang bergabung. Verifikasi ini harus dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa standar keamanan pangan tetap terjaga seiring dengan perkembangan usaha *merchant*.

Standar kebersihan yang harus dipenuhi *merchant* mencakup aspek sanitasi lingkungan produksi, higiene personal pekerja, sistem penyimpanan bahan baku dan produk jadi, serta penerapan *Good Manufacturing Practices* (GMP) dalam proses produksi. *Platform* harus

memiliki sistem monitoring yang efektif untuk memastikan kepatuhan *merchant* terhadap standar-standar tersebut.

Selain itu, *merchant* juga wajib menerapkan sistem *Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP)* untuk mengidentifikasi dan mengendalikan bahaya yang dapat timbul dalam proses produksi makanan. Sistem ini sangat penting untuk mencegah kontaminasi mikrobiologis, kimia, dan fisik yang dapat membahayakan kesehatan konsumen.

Sistem *traceability* dalam rantai makanan menjadi penting dalam layanan *delivery* digital. *Platform* harus dapat melacak asal-usul makanan, proses pengolahan, hingga pengiriman kepada konsumen untuk memastikan keamanan pangan. Hal ini penting untuk melindungi konsumen dari risiko keracunan makanan atau konsumsi makanan yang tidak aman.

Implementasi sistem *traceability* memerlukan dokumentasi yang komprehensif mengenai seluruh rantai pasokan makanan. *Platform* harus memiliki database yang mencatat informasi supplier bahan baku, proses produksi, kondisi penyimpanan, metode packaging, dan sistem distribusi yang digunakan *merchant*.

Sistem ini juga harus mampu melakukan recall produk dengan cepat dan efektif apabila ditemukan indikasi bahwa suatu produk makanan tidak aman untuk dikonsumsi. *Platform* harus memiliki prosedur standar untuk menghentikan penjualan produk yang bermasalah, menginformasikan konsumen yang telah membeli produk tersebut, dan berkoordinasi dengan otoritas kesehatan untuk penanganan lebih lanjut.

Aspek keamanan pangan juga mencakup kondisi pengiriman makanan kepada konsumen. *Driver* yang mengantarkan makanan harus memahami prinsip-prinsip dasar keamanan pangan, seperti menjaga suhu makanan selama pengiriman, menggunakan packaging yang *food grade*, dan menghindari kontaminasi silang antara berbagai jenis makanan.

Platform harus menyediakan pelatihan keamanan pangan bagi *driver* dan memastikan bahwa peralatan yang digunakan untuk pengiriman makanan memenuhi standar food safety. *Thermal bag* atau *cooler box* yang digunakan harus mampu mempertahankan suhu makanan dalam rentang yang aman untuk mencegah pertumbuhan bakteri patogen.

Monitoring kualitas makanan juga harus dilakukan secara berkala melalui sistem *rating* dan *review* dari konsumen. *Platform* harus memiliki mekanisme untuk menindaklanjuti keluhan konsumen terkait kualitas makanan dan mengambil tindakan korektif yang diperlukan terhadap *merchant* yang tidak memenuhi standar.

Dalam hal terjadi insiden keracunan makanan atau masalah keamanan pangan lainnya, *platform* harus memiliki *crisis management protocol* yang jelas. Protocol ini harus mencakup langkah-langkah untuk investigasi cepat, komunikasi dengan konsumen yang terdampak, koordinasi dengan otoritas kesehatan, dan implementasi tindakan pencegahan untuk menghindari kejadian serupa di masa depan.

C. Implementasi Perlindungan Hukum dalam Praktik Layanan Delivery

a. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Digital

Penyelesaian sengketa antara konsumen dan *platform delivery* makanan dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Keberadaan *multiple pathway* untuk penyelesaian sengketa ini dimaksudkan untuk memberikan fleksibilitas bagi para pihak dalam memilih forum penyelesaian yang paling sesuai dengan karakteristik sengketa yang dihadapi.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen, termasuk sengketa yang timbul dari transaksi digital. BPSK dibentuk berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai lembaga quasi-peradilan yang khusus menangani sengketa konsumen di luar pengadilan.⁴⁴

Kewenangan BPSK dalam menangani sengketa konsumen digital meliputi sengketa yang berkaitan dengan kualitas produk, keterlambatan pengiriman, pembatalan sepihak, kesalahan harga, dan berbagai permasalahan lain yang timbul dalam transaksi melalui *platform delivery* makanan. BPSK memiliki kewenangan untuk menerima pengaduan konsumen, melakukan mediasi antara konsumen dan pelaku usaha, melakukan arbitrase, dan memberikan putusan yang mengikat para pihak.

⁴⁴ Y. D. Novita, S. Suradi, "Tinjauan Yuridis Kewenangan Bpsk Dalam Menangani Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Ma Nomor 502 K/Pdt. Sus-Bpsk/2014)", *Diponegoro Law Journal*, Vol. 5, No. 2, 2016, h. 1-10.

Proses penyelesaian sengketa di BPSK dimulai dengan pengajuan pengaduan oleh konsumen yang merasa dirugikan. Pengaduan dapat diajukan secara tertulis dengan melampirkan bukti-bukti yang mendukung klaim konsumen.⁴⁵ BPSK kemudian akan melakukan pemeriksaan awal untuk menentukan apakah sengketa tersebut masuk dalam kewenangannya dan memenuhi persyaratan formal yang ditetapkan.

Setelah pengaduan diterima, BPSK akan mengundang para pihak untuk mengikuti proses mediasi. Mediasi merupakan upaya penyelesaian sengketa melalui perundingan yang dipandu oleh mediator dari BPSK. Mediator berperan netral dan membantu para pihak untuk mencari solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Jika mediasi berhasil, akan dibuat kesepakatan perdamaian yang mengikat para pihak.

Apabila mediasi tidak berhasil mencapai kesepakatan, BPSK dapat melanjutkan proses ke tahap arbitrase atau adjudikasi. Dalam proses arbitrase, para pihak menyepakati untuk menyerahkan penyelesaian sengketa kepada arbiter yang ditunjuk BPSK. Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat para pihak. Sedangkan dalam proses adjudikasi, majelis BPSK akan memeriksa dan memutus sengketa berdasarkan bukti-bukti yang diajukan para pihak.

Platform delivery makanan diwajibkan untuk menyediakan mekanisme internal penyelesaian keluhan sebelum sengketa dibawa ke BPSK.

⁴⁵ R. Nisantika, N. L. P. E. S. Maharani, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Locus Delicti*, Vol. 2, No. 1, 2021, h. 49-59.

Mekanisme ini harus mudah diakses oleh konsumen dan memberikan solusi yang adil bagi kedua belah pihak. *Platform* harus memiliki standard *operating procedure* yang jelas untuk menangani berbagai jenis keluhan konsumen.

Mekanisme internal penyelesaian keluhan yang efektif harus mencakup beberapa elemen penting. Pertama, kemudahan akses bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan melalui berbagai kanal komunikasi seperti aplikasi *mobile*, *website*, *email*, *live chat*, atau *call center*. Kedua, waktu respons yang cepat untuk memberikan *acknowledge* atas keluhan yang diterima dan estimasi waktu penyelesaian.

Ketiga, proses investigasi yang luas untuk memahami akar permasalahan dan mengidentifikasi pihak-pihak yang bertanggung jawab. Keempat, solusi yang proporsional dengan kerugian yang dialami konsumen, yang dapat berupa *refund*, penggantian produk, kompensasi, atau perbaikan layanan. Kelima, *follow-up* untuk memastikan bahwa solusi yang diberikan telah memuaskan konsumen dan tidak menimbulkan masalah baru.

Platform juga harus memiliki sistem eskalasi yang jelas untuk keluhan yang tidak dapat diselesaikan di *level customer service* biasa. Keluhan yang bersifat kompleks atau melibatkan kerugian material yang signifikan harus dapat dieskalasi ke level manajemen yang lebih tinggi dengan kewenangan pengambilan keputusan yang lebih luas.

Dokumentasi yang lengkap dan sistematis terhadap seluruh proses penanganan keluhan juga menjadi kewajiban *platform*. Dokumentasi ini tidak hanya penting untuk keperluan internal tetapi juga sebagai bukti good faith effort dalam menyelesaikan sengketa konsumen apabila kasus tersebut dibawa ke forum penyelesaian sengketa eksternal.

Alternative Dispute Resolution (ADR) menjadi pilihan yang efektif untuk menyelesaikan sengketa konsumen digital. Mediasi dan arbitrase online dapat menjadi solusi yang lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan. *Platform* dapat bekerja sama dengan lembaga ADR untuk menyediakan layanan penyelesaian sengketa bagi konsumennya.

Keunggulan ADR dalam penyelesaian sengketa konsumen digital terletak pada fleksibilitas prosedur, kecepatan penyelesaian, biaya yang relatif rendah, dan kerahasiaan proses. ADR juga memungkinkan para pihak untuk mempertahankan hubungan bisnis yang baik karena proses penyelesaiannya lebih collaborative dibandingkan dengan litigasi yang bersifat adversarial.

Online Dispute Resolution (ODR) merupakan evolusi dari ADR yang memanfaatkan teknologi digital untuk memfasilitasi proses penyelesaian sengketa. ODR sangat sesuai untuk sengketa yang timbul dari transaksi digital karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa perlu pertemuan fisik antara para pihak.

Platform ODR dapat menyediakan berbagai tools seperti sistem pesan aman untuk komunikasi antara para pihak dan fasilitas berbagi dokumen untuk pertukaran bukti-bukti, konferensi video untuk sidang virtual, dan sistem manajemen kasus otomatis untuk memantau kemajuan penyelesaian sengketa.

Implementasi ODR dalam ekosistem *platform delivery* makanan dapat dilakukan melalui kerjasama dengan penyedia layanan ODR yang telah berpengalaman atau pengembangan *platform* ODR internal. Pilihan implementasi harus mempertimbangkan aspek analisis biaya-manfaat, pengalaman pengguna, dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.,

b. Tanggung Jawab *Platform* terhadap Keamanan Data Pengguna

Platform delivery makanan memiliki tanggung jawab besar dalam melindungi data pribadi konsumen sesuai dengan ketentuan dalam UU ITE dan PP No. 71 Tahun 2019. Tanggung jawab ini bukan hanya sebatas kewajiban legal tetapi juga merupakan kebutuhan bisnis mendasar mengingat kepercayaan konsumen terhadap keamanan data merupakan faktor kritis dalam *sustainability* bisnis digital.

Data konsumen yang dikumpulkan oleh *platform* meliputi informasi pribadi, data lokasi, riwayat pemesanan, dan informasi pembayaran yang semuanya termasuk kategori data pribadi yang sensitif. Informasi pribadi mencakup nama lengkap, nomor telepon, alamat email, tanggal lahir, dan foto profil. Data lokasi meliputi alamat rumah, alamat kantor, dan pelacakan lokasi selama proses pengiriman.

Riwayat pemesanan yang tersimpan dalam sistem *platform* mengandung informasi tentang preferensi makanan konsumen, frekuensi pemesanan, waktu pemesanan, *merchant* favorit, dan pola konsumsi lainnya. Data ini sangat berharga tidak hanya untuk *platform* tetapi juga untuk *merchant* dan pihak ketiga yang berkepentingan dengan *consumer behavior analysis*.

Informasi pembayaran merupakan kategori data yang paling sensitif karena berkaitan langsung dengan keuangan konsumen. Data ini mencakup nomor kartu kredit atau debit, CVV, tanggal expiry, riwayat transaksi, dan informasi rekening bank. Kebocoran data pembayaran dapat mengakibatkan kerugian finansial langsung bagi konsumen.⁴⁶

Implementasi sistem keamanan *cyber* yang tangguh menjadi kewajiban *platform* untuk melindungi data konsumen dari ancaman *cyber attack*, kebocoran data, dan penyalahgunaan data. *Platform* harus menerapkan enkripsi data, sistem autentikasi yang kuat, dan monitoring keamanan sistem secara *real-time* untuk mencegah kebocoran data konsumen.

Enkripsi data harus diterapkan dalam dua kondisi: data at rest dan data in transit. Data yang tersimpan mengacu pada data yang tersimpan dalam database atau sistem penyimpanan, sedangkan data yang sedang dikirim mengacu pada data yang sedang dipindahkan antar sistem atau dikirimkan melalui jaringan. Enkripsi yang digunakan harus mengikuti standar

⁴⁶ A. Soemitra, "Perlindungan Konsumen Terhadap Kebocoran Data Pada Jasa Keuangan Di Indonesia", *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, Vol. 5, No. 1, 2022, h. 288-303.

internasional seperti *Advanced Encryption Standard* (AES) dengan *key length* minimal 256 bit.

Sistem autentikasi berbagai faktor menjadi standar keamanan yang harus diterapkan untuk mengakses sistem yang mengandung data pribadi konsumen. Autentikasi tidak hanya mengandalkan username dan password tetapi juga melibatkan faktor lain seperti SMS OTP, email verifikasi surel, pengesahan biometrik, atau token perangkat keras.

Keamanan jaringan merupakan lapisan perlindungan penting lainnya yang harus diimplementasikan *platform*. *Firewall*, Sistem Deteksi Penyusupan, Sistem Pencegahan Penyusupan, *Web Application Firewall* (WAF) harus dikonfigurasi dengan tepat untuk mencegah akses tidak sah ke sistem *platform*.

Penilaian keamanan berkala dan uji penetrasi harus dilakukan untuk mengidentifikasi kerentanan dalam sistem keamanan *platform*. Penilaian ini harus dilakukan oleh pihak independen yang kompeten dan hasilnya harus ditindaklanjuti dengan perbaikan sistem yang diperlukan.

Rencana tanggap insiden yang komprehensif harus disiapkan untuk menghadapi kemungkinan terjadinya pelanggaran keamanan. Plan ini harus mencakup prosedur deteksi insiden, eskalasi, pembatasan, penghapusan, pemulihan, dan pembelajaran. Tim tanggap insiden harus dilatih secara berkala dan dilakukan latihan simulasi untuk memastikan kesiapan menghadapi insiden nyata.

Transparansi dalam penggunaan data konsumen juga menjadi bagian dari tanggung jawab *platform*. *Privacy policy* yang jelas dan mudah dipahami harus disediakan kepada konsumen, termasuk informasi tentang jenis data yang dikumpulkan, tujuan penggunaan data, dan hak konsumen terhadap data pribadinya. Konsumen harus memiliki kontrol atas data pribadinya, termasuk hak untuk mengakses, memperbaiki, dan menghapus data tersebut.

Privacy policy harus ditulis dalam bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh konsumen awam. Hindarkan penggunaan jargon teknis atau *legal terms* yang dapat membingungkan konsumen. *Policy* harus menjelaskan secara spesifik data apa saja yang dikumpulkan, untuk apa data tersebut digunakan, berapa lama data disimpan, dan dengan siapa data dapat dibagikan.

Pengelolaan persetujuan menjadi aspek penting dalam penerapan perlindungan privasi. *Platform* harus memperoleh persetujuan yang eksplisit dan terinformasi dari konsumen sebelum mengumpulkan atau menggunakan data pribadi mereka. Persetujuan harus spesifik untuk setiap tujuan penggunaan data dan konsumen harus dapat menarik persetujuan mereka kapan saja.

Hak subjek data yang diatur dalam berbagai regulasi perlindungan data harus diimplementasikan dalam sistem *platform*. Hak-hak ini meliputi *right of access* (hak untuk mengetahui data apa saja yang dimiliki *platform* tentang dirinya), *right of rectification* (hak untuk memperbaiki data yang

tidak akurat), *right of erasure* (hak untuk menghapus data), dan *right of portability* (hak untuk memindahkan data ke *platform* lain).

Platform harus menyediakan *user-friendly interface* yang memungkinkan konsumen untuk melaksanakan hak-hak tersebut dengan mudah. *Interface* ini dapat berupa dashboard pribadi dalam aplikasi yang memungkinkan konsumen untuk melihat, mengedit, atau menghapus data pribadi mereka.

Kebijakan penyimpanan data yang jelas harus ditetapkan untuk mengatur berapa lama data pribadi konsumen disimpan dalam sistem *platform*. Data tidak boleh disimpan lebih lama dari yang diperlukan untuk tujuan bisnis yang sah. Setelah periode penyimpanan berakhir, data harus dihapus secara permanen dari seluruh sistem *platform*.

Berbagi data dengan pihak ketiga harus diatur dengan ketat dan hanya dilakukan dengan persetujuan eksplisit dari konsumen. *Platform* harus melakukan uji tuntas terhadap pihak ketiga yang akan menerima data konsumen untuk memastikan bahwa mereka memiliki standar perlindungan data yang memadai.

c. Penegakan Hukum dan Sanksi bagi Pelanggaran Layanan Digital

Penegakan hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh *platform delivery* makanan melibatkan berbagai instansi pemerintah sesuai dengan jenis pelanggarannya. Fragmentasi kewenangan ini mencerminkan nature dari bisnis *platform* digital yang melintasi berbagai sektor regulasi, mulai

dari teknologi informasi, perlindungan konsumen, hingga keamanan pangan.

Kemenkominfo memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi administratif kepada *platform* yang melanggar ketentuan penyelenggaraan sistem elektronik, mulai dari teguran tertulis hingga pencabutan izin operasional. Kewenangan ini didasarkan pada PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang memberikan otoritas kepada Kemenkominfo untuk mengawasi dan membina penyelenggara sistem elektronik.

Jenis pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi oleh Kemenkominfo meliputi kegagalan melakukan pendaftaran sistem elektronik, tidak memenuhi persyaratan teknis minimum, tidak menyediakan mekanisme pengaduan konsumen yang memadai, tidak melakukan perlindungan data pribadi sesuai ketentuan, dan tidak mematuhi kewajiban pelaporan berkala.

Gradasi sanksi yang dapat dikenakan dimulai dari teguran tertulis untuk pelanggaran ringan atau pelanggaran yang dilakukan untuk yang berulang kali. Sanksi dapat ditingkatkan menjadi denda administratif yang besarnya disesuaikan dengan tingkat pelanggaran dan kemampuan finansial *platform*. Untuk pelanggaran yang lebih serius, dapat dikenakan sanksi pembatasan akses atau blocking terhadap *platform*.

Sanksi terberat yang dapat dikenakan adalah pencabutan tanda daftar penyelenggara sistem elektronik yang berakibat pada tidak sahnya operasional *platform* di Indonesia. Pencabutan ini biasanya dilakukan untuk

pelanggaran berat yang berulang dan menimbulkan kerugian signifikan bagi konsumen atau negara.

Proses penegakan sanksi harus mengikuti prinsip *due process* yang memberikan kesempatan kepada *platform* untuk memberikan pembelaan dan melakukan perbaikan. *Platform* yang dikenakan sanksi berhak untuk mengajukan keberatan atau banding sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sanksi pidana dapat dikenakan kepada *platform* yang melanggar ketentuan dalam UU ITE, khususnya terkait penyalahgunaan data pribadi konsumen atau penipuan dalam transaksi elektronik. Sanksi pidana ini dapat berupa denda hingga kurungan penjara sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan.

Pasal 30 UU ITE mengatur sanksi pidana bagi setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses komputer dan sistem elektronik milik orang lain dengan cara apa pun. Sanksi yang dapat dikenakan adalah pidana penjara paling lama 6 tahun dan denda paling banyak Rp 600.000.000,00.

Pasal 32 mengatur sanksi bagi perbuatan mengubah, menambah, mengurangi, melakukan transmisi, merusak, menghilangkan, memindahkan, menyembunyikan suatu informasi elektronik dan dokumen elektronik milik orang lain atau milik publik. Sanksi yang diancamkan adalah pidana penjara paling lama 8 tahun dan denda paling banyak Rp 800.000.000,00.

Untuk pelanggaran yang berkaitan dengan data pribadi, Pasal 32 ayat (2) mengatur sanksi bagi perbuatan memindahkan atau mentransfer informasi elektronik dan dokumen elektronik kepada sistem elektronik orang lain yang tidak berhak. Pelanggaran ini dapat dikenakan pidana penjara paling lama 9 tahun dan denda paling banyak Rp 3.000.000.000,00.

Penuntutan pidana terhadap *platform delivery* makanan dapat dilakukan apabila terdapat laporan dari konsumen atau hasil pengawasan dari otoritas terkait yang menunjukkan adanya pelanggaran pidana. Proses penyelidikan dan penyidikan akan dilakukan oleh Polri dengan dukungan teknis dari Kemenkominfo dan instansi terkait lainnya.

Tantangan dalam penegakan hukum pidana terhadap *platform* digital terletak pada aspek teknis pembuktian dan yurisdiksi hukum. Banyak *platform* yang menggunakan infrastruktur *cloud computing* yang tersebar di berbagai negara, sehingga proses pengumpulan barang bukti digital menjadi rumit dan memerlukan kerjasama internasional.

Mekanisme pengawasan oleh otoritas yang berwenang perlu diperkuat untuk memastikan *platform delivery* makanan mematuhi ketentuan hukum yang berlaku. Pengawasan ini meliputi audit sistem keamanan, evaluasi kepatuhan terhadap peraturan, dan monitoring kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Koordinasi antar instansi pengawas juga penting untuk memastikan penegakan hukum yang efektif dan tidak tumpang tindih.

Pengawasan dapat dilakukan melalui berbagai metode seperti desk *review* terhadap laporan berkala yang disampaikan *platform*, inspeksi langsung terhadap fasilitas dan sistem *platform*, *mystery shopping* untuk mengevaluasi kualitas layanan, dan audit sistem keamanan oleh pihak independen.

Kemenkominfo sebagai regulator utama untuk sektor teknologi informasi harus berkoordinasi dengan BPKN untuk aspek persaingan usaha, OJK untuk aspek sistem pembayaran, BPOM untuk aspek keamanan pangan, dan Kemendagri untuk aspek perizinan usaha. Koordinasi ini penting untuk menghindari tumpang tindih regulasi dan memastikan pengawasan yang komprehensif.

Penguatan kapasitas pengawasan juga perlu dilakukan melalui peningkatan kompetensi petugas pengawas dalam memahami teknologi digital, penyediaan tools dan sistem monitoring yang canggih, dan pengembangan metodologi pengawasan yang sesuai dengan karakteristik bisnis digital.

Kemitraan publik-swasta dalam pengawasan juga dapat dikembangkan melalui organisasi pengaturan mandiri yang melibatkan asosiasi *platform* pengiriman makanan. Organisasi ini dapat berperan dalam pengembangan praktik terbaik, tinjauan rekan sejawat, dan penegakan terhadap anggotanya yang melanggar kode etik industri.