

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perlindungan konsumen dari masa ke masa semakin sangat diperlukan dalam melindungi hak-hak yang semestinya diperoleh bagi konsumen itu. Perlindungan Konsumen berlaku untuk setiap orang dalam negara modern di dunia yang berinteraksi dalam ekonomi global dalam hal pelaku usaha sebagai penjual juga termasuk perlindungan konsumen.<sup>1</sup> Dalam kaitannya dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi di mana barang dan/atau jasa dapat diperdagangkan kepada konsumen melewati batas-batas wilayah, maka perlindungan konsumen akan selalu menjadi isu penting yang menarik untuk diperhatikan<sup>2</sup>. Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukumnya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha serta cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban itu.<sup>3</sup> Adapaun perlindungan konsumen itu sendiri adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen<sup>4</sup>. Untuk menjamin terlaksananya perlindungan konsumen di Indonesia yang secara komprehensif Pemerintah Indonesia menuangkannya kedalam produk undang-undang yaitu Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Untuk memberikan kepastian hukum

---

<sup>1</sup> Barkatullah, A. H.. (2017). Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi di E-Commerce, *Jurnal Hukum* No. 2 Vol. 14.

<sup>2</sup> Makarim, E., 2004, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

<sup>3</sup> Sidabalok, J. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya.

<sup>4</sup> Pasal 1 Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

sebagai bagian dari tujuan hukum perlindungan konsumen dan untuk memperjelas hak-hak dan kewajiban masing-masing pihak yang saling berinteraksi.<sup>5</sup> Dalam pelaksanaannya perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang no 8 tahun 1999 harus berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum<sup>6</sup>. Hak-hak dari konsumen itu sendiri telah tercantum dalam pasal 4 Undang-Undang no 8 tahun 1999.

Pada era globalisasi sekarang turut serta memberikan pengaruh yang besar dalam perkembangan yang semakin modern salah satunya dalam bidang teknologi. salah satunya adalah perkembangan teknologi di bidang transportasi. masyarakat merasa terbantu dengan berkembangnya teknologi karena manusia merupakan makhluk sosial yang mempunyai banyak sekali kebutuhan dan keinginan yang harus terpenuhi di era milenial ini. Perkembangan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat itu dapat kita lihat dengan hadirnya Ojek online.

Ojek online atau yang kita sebut sebagai *Penyelenggara Sistem Elektronik* ini hadir dalam aplikasi yang hanya tinggal di unduh di smartphone milik kita pribadi. Penyelenggara Sistem Elektronik memiliki pengertian dari beberapa peraturan perundang-undangan. Dalam Peraturan Bpom no 8 Tahun 2020 tentang Pengawasan Obat dan Makanan bahwa Penyelenggara Sistem Elektronik itu dapat disebut juga sebagai pihak ketiga yang memiliki pengertian adalah pihak yang diberi tugas untuk melakukan pengiriman obat dan makanan kepada pasien atau konsumen berdasarkan kontrak atau perjanjian kerja sama<sup>7</sup>. Sedangkan menurut PP No 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik, Penyelenggara Sistem Elektronik memiliki pengertian adalah setiap orang, penyelenggara negara,

---

<sup>5</sup> Hanifa, S. & Hutabarat, S. D, (2020). “Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Sriwijaya Air Dalam penayangan Iklan Mengandung Janji Yang Belum Pasti Pada Promo SJ Travel Pass”, *Risalah Hukum* Vol. 16 No 1, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

<sup>6</sup> Pasal 4 Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>7</sup> Pasal 1 butir 21 Peraturan BPOM Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pengawasan Obat dan Makanan  
Pengawasan Obat dan Makanan yang diedarkan secara daring

badan usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain.<sup>8</sup> Namun dibagi menjadi 2 (Dua Jenis), yaitu Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Publik yang memiliki pengertian penyelenggaraan Sistem Elektronik oleh Instansi Penyelenggara Negara atau institusi yang ditunjuk oleh Instansi Penyelenggara dan jenis berikutnya adalah Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat adalah penyelenggaraan Sistem Elektronik oleh Orang, Badan Usaha, dan masyarakat<sup>9</sup>. Semakin berkembangnya Penyelenggara Sistem Elektronik (Ojek Online) dibarangi dengan munculnya inovasi baru dari jasa aplikasi Penyelenggara Sistem Elektronik yaitu dapat memesan makanan dan dapat langsung diantar oleh pengendara

Dalam masa pandemi covid-19 yang memuat kebijakan untuk menjaga jarak satu sama lain serta turut serta mempengaruhi penggunaan food delivery melalui aplikasi. Data menunjukkan aplikasi Penyelenggara Sistem Elektronik yang menyediakan food delivery yaitu gojek dengan gofood nya mencatatkan kenaikan tiga kali lipat selama masa pandemi<sup>10</sup>. Sedangkan Grab dengan fitur grabfoodnya mencatat selama pandemi ini transaksi GrabFood naik sebesar 4%, sementara jumlah makanan yang dipesan dalam sekali pemesanan (basket size) naik sekitar 7%.<sup>11</sup>Data Statista memprediksi pengiriman makanan *online* Indonesia akan mengalami tingkat pertumbuhan tahunan sebesar 11,5% pada tahun 2020-2024. Sedangkan Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat pemesanan

---

<sup>8</sup> Pasal 1 butir 20 Peraturan BPOM Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pengawasan Obat dan Makanan Pengawasan Obat dan Makanan yang diedarkan secara daring

<sup>9</sup> Pasal 1 butir 4 dan butir 5 PP No 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik.

<sup>10</sup>Kompas.com, (Jadi Andalan, 5 Layanan Gojek Meningkatkan Penggunaannya Selama Pandemi)<https://money.kompas.com/read/2020/07/13/184100626/jadi-andalan-5-layanan-gojek-meningkat-penggunaannya-selama-pandemi> diakses pada 4 november pukul 19.00 WIB

<sup>11</sup>Alfi Kholisdinuka, (Transaksi GrabFood Naik Selama Pandemi Corona, Ini 3 Menu Terlarisnya)<https://inet.detik.com/cyberlife/d-5005211/transaksi-grabfood-naik-selama-pandemi-corona-ini-3-menu-terlarisnya>, diakses pada 4 November 2020 pukul 19.10 WIB

makanan lewat aplikasi seperti ini berkontribusi terhadap 27,85% dari seluruh penjualan *e-commerce* pada tahun 2018.

Tingginya kegiatan pemesanan melalui aplikasi Penyelenggara Sistem Elektronik harus dibarengi juga dengan peraturan yang mengatur tentang bagaimana menjaga kondisi barang supaya tetap aman hingga sampai kepada konsumen selama proses pengiriman dalam perjalanan yang dilakukan. Dalam hal ini peraturan tersebut di buat oleh Badan Pemeriksa Obat dan Makanan (BPOM). BPOM mempunyai tugas yang diatur dalam pasal 2 pada Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan, yaitu BPOM mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang pengawasan Obat dan Makanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>12</sup>. BPOM merespon tingginya angka pemesanan makanan yang dilakukan oleh masyarakat dengan mengeluarkan Peraturan BPOM Nomor 8 Tahun 2020 Pengawasan Obat Dan Makanan Yang Diedarkan . Dalam peraturan yang baru saja dibuat oleh BPOM pada bulan April mengatur tata cara proses pengiriman makanan olahan melalui daring dalam upaya menjaga kondisi barang dalam proses pengiriman melalui aplikasi Penyelenggara Sistem Elektronik. Salah satunya adalah dengan menggunakan media tertutup.

Namun tingginya kebutuhan akan jasa pesan makanan melalui daring tidak diikuti dengan regulasi yang memadai mengenai terjaminya ke higienisan produk makanan tersebut dari sisi pemroduksian, pengemasan dan sampai kedalam tahap pengiriman<sup>13</sup>. Dikatakan kurangnya perlindungan konsumen atas jasa pengiriman makanan oleh karena terdapatnya pengiriman-pengiriman makananan yang dilakukan tidak melakukan dengan memenuhi standar keamanan kemasan makanan yang

---

<sup>12</sup> BadanPengawasObatdanMakanan. "Profil", <https://www.pom.go.id/new/view/direct/job>, diakses pada 4 november 2020 pukul 19.45 WIB

<sup>13</sup> Faizah, N., Retnaningsih, C. & Purwoko, J.. (2015). Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Mengonsumsi Makanan Dan Minuman Kemasan Di Kota Semarang, *Jurnal Hukum Kesehatan* No 1 Vol 1

mengakibatkan kerugian kepada konsumen<sup>14</sup>. Pengiriman merupakan suatu proses yang dilakukan setelah pembayaran atas barang yang telah ditawarkan oleh penjual kepada pembeli, dalam hal ini pembeli berhak atas penerimaan barang termaksud.<sup>15</sup>

## 1.2 Rumusan Masalah

Sehubungan dengan hal-hal yang telah dikemukakan diatas, permasalahan yang akan dijadikan topik pembahasan adalah:

1. Bagaimana tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) dalam menjamin kondisi kemasan produk pangan olahan menurut Peraturan BPOM no 8 Tahun 2020?
2. Bagaimana Penyelenggara sistem elektronik merespon Peraturan BPOM no 8 tahun 2020?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

- a. Tujuan Penelitian
  1. Untuk mengetahui serta mengkaji Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) dalam menjamin kondisi kemasan produk pangan olahan menurut Peraturan BPOM No 8 Tahun 2020.
  2. Untuk mengetahui bagaimana Penyelenggara sistem elektronik merespon Peraturan BPOM no 8 tahun 2020.

### Manfaat/Signifikansi Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

---

<sup>14</sup>Komunitas konsumen.id, Diperlukan Regulasi Memadai untuk Atur Jasa PesanAntarMakananDaring.<https://komunitaskonsumen.id/diperlukanregulasi-memadaiuntuk-atur-jasa-pesan-antar-makanan-daring/>. (diakses pada 31 oktober 2020).

<sup>15</sup>Prayogo, P. (2014). "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual-Beli Melalui Internet", *Lex et Societatis*.No 4, Vol II

- a. Memberikan sumbangan dalam ilmu pengetahuan terutama di bidang hukum bisnis mengenai perlindungan konsumen khususnya dalam tanggung jawab Penyelenggara Sistem Elektronik dalam memenuhi kewajibannya dalam proses pengiriman pangan olahan yang dipesan melalui online.
- b. Memberikan sumbangan pemikiran untuk perubahan atas peraturan dimasa depan berkaitan dengan Peraturan BPOM no 8 Tahun 2020.
- c. Sebagai referensi untuk digunakan dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen mengenai hak-hak yang harus dipenuhi oleh Penyelenggara Sistem Elektronik dalam mengantarkan makanan yang dipesan secara online.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

### a. Bagi penulis

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang perlindungan konsumen yang harus dipenuhi oleh Penyelenggara Sistem Elektronik dalam mengirim pangan online yang dipesan melalui online.

### b. Bagi pembaca

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta solusi yang dapat dilakukan apabila dalam suatu waktu mengalami masalah mengenai perlindungan konsumen atas pesanan makanan yang dipesan melalui online.

## 1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis dalam melakukan penelitian ini akan membatasi variabel masalahnya agar penelitian yang dilakukan lebih fokus dan mendalam. Oleh sebab itu, pada penelitian ini hanya berkaitan pada respon Penyelenggara

sistem elektronik dalam mengantarkan pangan olahan yang dipesan secara online berdasarkan Peraturan BPOM no 8 Tahun 2020

## 1.5 Literature Review

Untuk memberikan penggambaran lebih jelas mengenai penelitian ini, maka penting untuk mengkaji terlebih dahulu penelitian sebelumnya. Ada beberapa judul penelitian yang memiliki tema tidak jauh berbeda ketika melihat judul yang peneliti teliti. Berikut adalah pejabaran hasil penelitian yang memiliki kesamaan dengan judul peneliti :

1. Nama : Rizki Samaputra Sormin  
Judul : Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Makanan Ringan Siap Santap Melalui Media Online Yang Tidak Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
  - Review : Memfokuskan kepada objek penelitian yang berupa makanan ringan dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi kerugian kepada konsumen<sup>16</sup>.
2. Nama : Putroe Tisara Mentari  
Judul : *Pertanggung Jawaban Risiko Pada Pemesanan Makanan Via Go-Food Di Banda Aceh Dalam Perspektif Akad Ijarah Bil Amal.*
  - Review : Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana tindakan driver GO-JEK terhadap risiko yang muncul dalam pemesanan GO-FOOD yang dilakukan konsumen dan bagaimana pihak driver GO-JEK mengajukan pembayaran kepada manajemen GO-JEK terhadap order yang

---

<sup>16</sup> Rizki Samaputra Sormin. (2020). “*Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Makanan Ringan Siap Santap Melalui Media Online Yang Tidak Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*” Palembang, 2020: Universitas Sriwijaya

dibatalkan oleh konsumen secara sepihak setelah pesanan makanan ditalanginya.

3. Nama : Melati Prana Rossi.S
- Judul : Tanggung Jawab Hukum PT. Grab Indonesia Cabang Medan Dalam Pengangkutan Barang (grab express) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara.
- Review : Penelitian ini membahas mengenai apa saja kendala yang dihadapi konsumen kepada Driver Grab Indonesia dalam pengangkutan barang jika barang yang dikirimkan mengalami kerusakan juga bagaimana Tanggung Jawab Hukum PT. Grab Indonesia Cabang Medan dalam Pengangkutan Barang (Grab Express) ditinjau dari Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen<sup>17</sup>.

Adapun perbedaannya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan pembahasan bagaimana tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) dalam menjamin kondisi kemasan produk pangan olahan dan juga melihat bagaiman keadaan di masyarakat apakah sudah berjalan atau belum terlaksana.

---

<sup>17</sup> Melati Prana Rossi.S. (2020). “Tanggung Jawab Hukum PT. Grab Indonesia Cabang Medan Dalam Pengangkutan Barang (grab express) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di Kementerian Agama) Provinsi Sumatera Utara” *Jurnal Uisu*.No 3, Vol 19