

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (Studi Pada Aplikasi Grab Toko)

Risma Dewi Hermawan¹, Rina Arum Prastyanti²

¹ Universitas Duta Bangsa Surakarta, rismaher20@gmail.com

² Universitas Duta Bangsa Surakarta, rina_arum@udb.ac.id

Info Artikel

Article history:

Received Dec, 2023

Revised Dec, 2023

Accepted Dec, 2023

Kata Kunci:

E-commerce, Penipuan,
Perlindungan Hukum,
Perlindungan Konsumen

Keywords:

Consumer Protection, E-commerce,
Fraud, Legal Protection

ABSTRAK

Dunia berkembang dengan kecepatan yang semakin cepat. Saat ini, teknologi informasi berbasis internet digunakan oleh semua orang. Saat ini, mayoritas konsumen membeli secara online melalui marketplace dan E-commerce dibandingkan ke pasar konvensional. Karena E-commerce memenuhi sebagian besar permintaan masyarakat, maka E-commerce dapat memenuhi keinginan semua orang. Transaksi online memiliki kelebihan yaitu lebih sederhana, cepat, dan bermanfaat. Namun belanja online memiliki kelemahan yang signifikan. Misalnya, kami tidak dapat memeriksa produk secara fisik sebelum melakukan pembelian, dan pelanggan sering kali tidak menerima barang yang dibelinya. Selain itu, pelaku usaha juga sering melakukan penipuan terhadap pelanggan atau pembeli. Tujuan dari eksperimen ini yaitu guna memperjelas perlindungan hukum yang tersedia bagi pelanggan jika Grab Toko gagal mengirimkan produk dan bertanggung jawab perihal seluruh kerusakan yang disebabkan oleh kegagalan tersebut. Metodologi kajian ini menggabungkan kerangka legislatif, komparatif, dan normatif. Setelah pengumpulan, data diolah secara deduktif dan diperiksa secara deskriptif. Oleh karena itu, apabila terjadi perbedaan pendapat diantara pelaku usaha dan konsumen, dibutuhkan tindakan perlindungan hukum agar konsumen yang mengalami kerugian atau menjadi korban penipuan dapat menggunakan hak hukumnya, karena pembeli dan penjual wajib mematuhi persyaratan yang tertuang pada UU yang dijelaskan. peraturan perUU yang relevan.

ABSTRACT

The globe is evolving at an accelerating rate. Everybody uses internet-based information technology these days. Nowadays, the majority of consumers buy online through marketplaces and E-commerce instead of going to conventional markets. Since E-commerce has the majority of people's demands covered, it can meet everyone's wants. Online transactions have the advantages of being simpler, quicker, and more useful. Online shopping does, however, have significant drawbacks. For example, we are unable to physically inspect the products before making a purchase, and customers frequently do not receive the items they bought. Additionally, business actors frequently commit fraud against customers or purchasers. The goal of this study is to clarify the legal protections available to customers in the event that Grab Toko fails to deliver products and assumes liability for any damages that result from such failure. This study methodology combines a legislative, comparative, and normative framework. Following collection, the data was deductively processed and descriptively examined. Thus, in the event of a disagreement between business actors and consumers, legal protection initiatives are required to enable consumers who suffer harm or become victims of fraud to exercise their legal

rights, since purchasers and sellers are required to comply with the requirements outlined in the relevant laws and regulations.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Name: Risma Dewi Hermawan
Institution: Duta Bangsa University
Email: rismaher20@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi saat ini, banyak terjadi perkembangan yang cukup signifikan terhadap pola kehidupan masyarakat dari berbagai kalangan di Indonesia (Yanti & Kadek Julia Mahadewi, 2023). Dimana berbagai kegiatan masyarakat tidak bisa terlepas dari bantuan teknologi. Manfaat teknologi yang dirasakan masyarakat dapat berupa kemudahan dalam menjalankan aktivitas di semua bidang, baik budaya, sosial, ekonomi, ataupun bidang lainnya (Ekawati & Johan, 2021). Salah satunya pada aktivitas perekonomian yg memanfaatkan internet menjadi media komunikasi. Memanfaatkan perkembangan internet di seluruh dunia memberikan peluang untuk mengurangi biaya, menghasilkan pendapatan, periklanan, pemasaran, dan bahkan mengakses pasar (Rahman et al., 2023). Selain itu, internet bisa memberikan kesempatan untuk meningkatkan layanan pelanggan melalui kontak langsung, memfasilitasi pertanyaan dan tanggapan yang cepat. Misalnya Perdagangan, makin banyak menggunakan perdagangan elektronik atau *E-commerce* menjadi media transaksi. Perubahan pola perilaku masyarakat akibat digitalisasi dan teknologi komunikasi modern memungkinkan konsumen mengakses layanan dan membeli barang melalui penggunaan layanan online (Azimovna & Shokhrukhovich, 2022).

Transaksi perdagangan telah mengalami transisi yang sangat cepat yang semula masih bersifat manual, dimana penjual dan konsumen harus bertatap muka di suatu tempat untuk menjalankan transaksi, saat ini berpindah ke penggunaan teknologi E-commerce atau perdagangan elektronik (Azzery, 2022). *E-commerce* adalah media yang digunakan oleh penjual dan konsumen untuk menjalankan pembelian dan penjualan suatu produk, dengan media e commerce tidak ada lagi batasan tempat dan waktu sehingga siapa saja dapat bertransaksi dimana saja dengan kemudahan yang diberikan (Sardol, 2017).

System yang digunakan disusun guna melakukan penandatanganan dengan secara elektronik (Givan et al., 2021). Penandatanganan secara elektronik ini disusun mulai dari ketika melakukan pembelian, lalu pemeriksaan dan dilakukan pengiriman barang. Dan menyatakan bahwa e commerce dapat diartikan sebagai jual beli produk melalui, juga setiap transaksi yang diselesaikann hanya melalui langkah elektronik dianggap sebagai *E-commerce* sedangkan Thompson menjelaskan kegunaan teknologi internet dapat menyajikan manfaat yang besar dalam persaingan dunia bisnis.

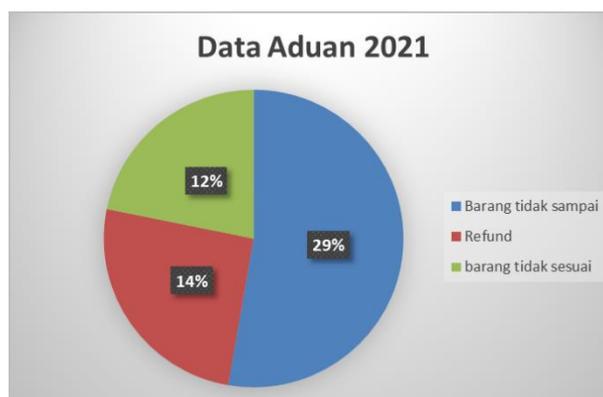
Adanya *E-commerce* tidak hanya menghilangkan kebutuhan konsumen untuk berbelanja saat bepergian, namun juga membuat jenis produk dan jasa menjadi lebih beragam, dan tentunya harga yang relatif lebih murah sehingga lebih memudahkan konsumen. Menurut penelitian, 52% konsumen menghindari belanja di tempat kerumunan. Namun, hal ini mempunyai sisi baik dan buruk. Disebut "baik" dikarenakan memberikan manfaat untuk pembeli guna leluasa melakukan

pilihan produk yang diharapkan konsumen, serta melakukan pilihan kualitas dan jenis produk sesuai dengan kemauan dan keikhlasannya sendiri dan Posisi ini disebut negatif karena pada posisi ini posisi pembeli berada di bawah kendali posisi penjual sehingga mengakibatkan kerugian dan kekecewaan bagi konsumen.

Dalam melakukan transaksi komersial online, diperlukan kesepakatan antar para pihak kontrak diatur oleh hukum perdata, sedangkan e commerce adalah media transaksi onliner terbaru dengan platform transaksi pembayaran memakai jaringan internet. Penerapan transaksi dimaksud semestinya terdapat basis legalnya karena pada suatu transaksi serta dokumen berbentuk elektronik sudah ada prngakuan. Menjual barang secara online sudah menjadi hal yang lumrah saat ini, oleh karena itu penggunaan uang elektronik sangat diperlukan karena dengan penggunaan uang elektronik maka transaksi akan jauh lebih secepat dan perputaran uang juga dapat meningkat. Oleh sebab itu, dengan adanya uang elektronik dapat meningkatkan penjualan pada bisnis online khususnya dengan menggunakan media komersial.

Perlindungan hukum mengacu pada hak-hak pengguna perdagangan elektronik atau pelestarian kepentingan manusia yang dilindungi oleh hukum. Dalam hal ini, menjaga hak-hak konsumen pengguna dapat dianggap sebagai bentuk perlindungan hukum konsumen. Dengan pertumbuhan *E-commerce* dan peluang untuk berdagang melalui jejaring sosial untuk pembelian dan penjualan, banyak orang saat ini mengeksploitasi platform ini untuk melakukan penipuan demi keuntungan mereka sendiri. Oleh karena itu, upaya menjaga kepastian hukum dan membela hak-hak konsumen harus dilakukan agar ada perlindungan hukum.

Sebab relatif banyak pengusaha yang tidak menaati aturan tersebut, termasuk banyaknya pengaduan perampasan toko, maka perlindungan konsumen dapat dijelaskan sebagai seluruh usaha yang melakukan penjaminan kepastian hukum guna memberi sebuah perlindungan pada konsumen. Perihal ini mencakup hak atas informasi yang jelas, akurat, benar, serta jujur perihal kondisi serta jaminan suatu barang dan/atau jasa. Definisi ini didasarkan pada pasal 1 angka 1 UUPK no. 8 Tahun 1999. Dalam sehari, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menerima lebih dari 100 pengaduan terkait kasus penipuan perampasan toko. Pilih toko yang menawarkan diskon besar dengan harapan banyak pelanggan akan terpicat dan mentransfer sejumlah uang untuk membeli barang-barang teknologi tersebut. Berikut diagram alur keluhan pelanggan di toko Grab pada tahun 2021. Pelanggan membeli dan membayar produk elektronik di toko Grab, tergiur dengan janji diskon, namun pesannya tidak kunjung sampai:



Gambar 1. Diagram Pengaduan Konsumen Pada Grab Toko
Sumber: databoks

Berdasarkan justifikasi yang telah dijelaskan maka penulis memiliki maksud guna melaksanakan eksperimen perihal permasalahan yang berhubungan dengan perlindungan hukum konsumen dengan judul "Perlindungan HUKUM Konsumen DALAM Transaksi Jual

Beli Online (Studi PADA Aplikasi GRAB TOKO)” dengan menggunakan studi kasus penipuan yang dilakukan oleh PT Grab Toko Indonesia.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Peirlindungan Hukum

Fitzgerald merujuk teori perlindungan hukum Salmond yang mengatakan bahwa tujuannya adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan pihak lain. Ia berpendapat bahwa dalam sebuah transaksi kepentingan, perlindungan pada suatu kepentingan terkhusus bisa dicapai dengan memberikan batasan kepentingan pihak lain. Undang-undang mempunyai kewenangan tertinggi untuk mendefinisikan kepentingan karena undang-undang tersebut memenuhi tujuan hukum untuk mengatur hak asasi manusia dan kepentingan. mereka yang memerlukan perlindungan dan pengaturan. Peraturan hukum dan semua peraturan hukum lainnya yang dikeluarkan oleh suatu masyarakat, yang pada hakekatnya mengatur tentang hubungan tingkah laku antar anggota masyarakat itu dan antar individu, merupakan kesepakatan dengan Pemerintah, mewakili kepentingan masyarakat, dan perlindungan hukum harus memperhatikan tahapannya.

2.2 Tanggung Jawab Hukum

a. Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan tanggung jawab sebagai keharusan memikul segala sesuatu. Anda mungkin akan dituntut, dimintai pertanggungjawaban, dan dituntut jika terjadi sesuatu. Menurut leksikon hukum, tanggung jawab adalah kewajiban melaksanakan perintah. Secara hukum, akuntabilitas bermula dari kemampuan seseorang untuk bertindak secara bebas dan dikaitkan dengan moral atau etika dalam melakukannya.

Lebih lanjut dalam Poin Triwulan disebutkan bahwa untuk dapat mempertanggungjawabkan seseorang secara hukum, ia harus mempunyai suatu dasar, yang dapat berupa sesuatu yang mengakibatkan adanya hak hukum untuk menuntut orang lain atau sesuatu yang mengakibatkan suatu kewajiban hukum untuk bertanggung jawab. Menurut gagasan dasar akuntabilitas berbasis kesalahan, seseorang harus menerima tanggung jawab atas kesalahannya jika menyebabkan kerugian pada orang lain. Namun pihak produsen tergugat mempunyai tanggung jawab langsung atas risiko usaha, sedangkan pelanggan penggugat tidak lagi bertanggung jawab berdasarkan prinsip tanggung jawab risiko.

b. Teori Tanggung Jawab Hukum

Abdulkadir Muhammad mengklaim ada beberapa gagasan yang membentuk pengertian tort liability, atau pertanggungjawaban atas kegiatan ilegal. Teori-teori tersebut antara lain:

- a. Tanggung jawab perbuatan melawan hukum yang disengaja muncul ketika terdakwa dengan sengaja melanggar hukum; untuk dapat bertanggung jawab, tergugat harus dengan sengaja menyebabkan kerugian pada penggugat atau memahami bahwa penggugat akan menderita akibat tindakan tergugat.

Pertanggungjawaban yang timbul dari perbuatan tidak taat yang dilakukan karena kecerobohan (*neigligeincci tort liability*) didasarkan pada gagasan menyalahkan (*concept of kesalahan*), yang berkaitan dengan kerancuan (*inteirminglingeind*) antara moralitas dan hukum.

- b. Tanggung jawab mutlak atas pelanggaran hukum tidak berarti menyalahkan (*stirck culpability*), tanpa memperhatikan apakah perbuatan itu dilakukan secara sadar atau tidak. Artinya, meskipun ia tidak menimbulkan kerugian, namun ia tetap bertanggung jawab atas segala kerugian yang diakibatkannya.

c. Teori Kepastian Hukum

Sesuai dengan buku *The Morality of Law*, Lon Fuller memaparkan delapan (delapan) syarat yang harus dipenuhi agar suatu undang-undang dianggap sah; dengan kata lain perlu adanya kepastian hukum.

d. Tinjauan perihal perlindungan konsumen

Abdul Halim Barkatulah mengartikan perlindungan konsumen sebagai: setiap orang harus menjadi konsumen suatu barang atau jasa tertentu setiap saat, baik dalam satu kelompok dengan orang lain, sendiri, atau dalam kedudukan tunggal. Permasalahan universal ini dari beberapa sudut pandang menunjukkan betapa pelanggan kurang memiliki sikap “aman” karena berbagai keterbatasan. Perlindungan hukum yang diberi pada konsumen dalam upayanya memenuhi keperluannya terhadap barang-barang yang mungkin membahayakan dirinya secara pribadi disebut sebagai perlindungan konsumen.

2.3 *State of the art Penelitian terdahulu*Tabel 1. *State of the art Penelitian terdahulu*

Penulis dan Judul	Hasil Penelitian	Perbandingan Dengan Penelitian Sekarang
Roy Putra Anggien, Dossy Iskandar dan Dr. Karim, S.H., M., Hum “Penerapan hukum perlindungan konsumen terhadap konsumen yang dirugikan oleh marketplace pada transaksi <i>E-commerce</i> ”	UU ITE mengatur tentang syarat-syarat hukum perdagangan elektronik dan mengatur hak dan kewajiban, tindakan yang dilakukan, tanggung jawab, perlindungan hukum, langkah hukum dan penanganan sengketa pada perdagangan elektronik.	Dalam eksperimen terdahulu membahas wanprestasi yang dilakukan pihak <i>E-commerce</i> akibat barang tidak sesuai pesanan. Jika di penelitian sekarang membahas mengenai wanprestasi barang tidak sampai, dalam metode penelitian kesamaan nya yaitu menggunakan metode yuridis normatif.
Tamar Lidya Anggaristi P.P “Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat penipuan oleh PT. Grab Toko Indonesia berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (kasus : Desty nurcahyani dengan PT. GRAB toko Indonesia)”	Keuntungan bertransaksi online adalah lebih mudah, cepat dan praktis. Selain kelebihan tersebut, belanja online juga mempunyai kelemahan. Misalnya, kami tidak dapat memeriksa produk secara fisik sebelum melakukan pembelian; barang pesanan mungkin rusak dampak dari pengiriman online; dan pelaku usaha sering melakukan penipuan terhadap pelanggan sehingga memerlukan tindakan hukum untuk melindungi korban penipuan atau kerugian.	Dalam penelitian terdahulu membahas perihal perlindungan konsumen berdasarkan UU No 8 tahun 1999 dan dikaitkan dengan landasan teori nya, jika penelitian saya membahas perlindungan konsumen akibat barang tidak sampai dan pertanggung jawaban atas wanprestasinya pelaku usaha, dalam metode penelitian terdahulu dan sekarang sama sama membahas kasus pada grab toko

<p>Komang Ayu Trisna Yanti dan Kadek Julia Mahadewi “Perlindungan Konsumen bagi Barang Kadaluarsa yang Beredar di <i>E-commerce</i> Dalam Pasal Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999”</p>	<p>Menunjukkan bahwa pelaksanaan kewajiban pelaku ekonomi tidak terjamin.</p>	<p>Dalam penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan normatif yang ditekankan pada peraturan hukum yang berkorelasi dengan perlindungan konsumen pada bahasan aliran makanan dan minuman yang telah habis masa berlakunya, jika penelitian sekarang membahas perlindungan konsumen pada konteks barang.</p>
<p>Bryan Givan, Rizky Amalia, Abdurrahman, Imelda Sari, Slamet Heri Winarno, Arman Syah Putra “<i>Effective Use Of E-Money Through Online Shopping In E-commerce</i>”</p>	<p>Mengukur efektivitas suatu pembayaran khususnya pembayaran dengan menggunakan media uang elektronik. Oleh karena itu, dengan sistem pembayaran nontunai maka efektivitas pembayaran akan diketahui.</p>	<p>Dalam penelitian sebelumnya metode kuantitatif dengan melakukan survei kepada 100 pengguna belanja online di <i>E-commerce</i>, dengan hasil survei tersebut data dapat diolah sehingga dapat diketahui apakah arah hipotesisnya yang diangkat, jika penelitian sekarang menggunakan metode normatif dengan mengkaji kepustakaan.</p>
<p>Ghada Taher “<i>E-commerce : Advantages and Limitations</i>”</p>	<p>Makalah ini menyoroti fitur-fitur utama <i>E-commerce</i> dan kelemahan yang ditimbulkannya pada dua hal, organisasi dan juga pelanggan. Memahami kelebihan dan kekurangan sangatlah penting karena manfaat bagi pelanggan dapat diterjemahkan menjadi kerugian bagi organisasi bisnis. Organisasi bisnis yang makmur sangat menyadari keuntungan dan kerugian sebelum mengambil keputusan bisnis apa pun.</p>	<p>Dalam penelitian sebelumnya menjelaskan materi perdagangan elektronik (pengertian, jenis perdagangan) ,jika penelitian sekarang menjelaskan hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha yang melakukan wanprestasi</p>

2.4 Permasalahan dan Gap Analysis

Rumusan masalah pada eksperimen ini meliputi, yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas tidak sampainya barang yang disebabkan oleh Grab Toko?
2. Bagaimana pertanggungjawaban Grab Toko atas kerugian yang diderita oleh konsumen?

3. METODE PENELITIAN

Penulis karya ini memakai metode penelitian hukum normatif dengan memakai pendekatan perundang-undangan dan komparatif. Setelah pengumpulan, data diolah secara deduktif dan diperiksa secara deskriptif. Sebagai bentuk keingintahuan manusia terhadap apa yang akan terjadi, penelitian, dalam kata-kata Soerjono Soekant, adalah suatu usaha ilmiah yang berdasar pada pemeriksaan dan penciptaan yang sistematis, teliti, dan konsisten. Tujuannya adalah untuk menemukan kebenaran. Masalah hukum diselesaikan dengan melakukan studi hukum. Penentuan kebenaran yang konsisten, seperti apakah peraturan perundang-undangan sejalan dengan asas hukum dan apakah perilaku manusia sejalan dengan norma dan asas hukum, dikenal dengan kajian hukum, atau penelitian hukum.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 *Peirliindungan Hukum Teirhadap Konsumein Atas Tiidak Sampaiinya Barang Yang Diiakiibatkan Oleh Grab Toko*

Aturan hukum yang mengatur transaksi antara pembeli dan pelanggan didasarkan pada UUPK. Hak dan tanggung jawab pelaku usaha dan konsumen diatur dalam UUPK. Jika terjadi perbedaan pendapat antara pelaku usaha dan pelanggan, atau terjadi pelanggaran hak dan kewajiban dalam suatu transaksi, maka hal ini sangat penting dalam menegakkan hak dan tanggung jawab tersebut. Apabila terjadi perselisihan antara kedua belah pihak dan terjadi pelanggaran dalam transaksi, maka hak dan tanggung jawab tersebut terpenuhi. Pasal 4 sampai dengan pasal 7 UUPK secara jelas mendefinisikan hak dan kewajiban pemilik usaha dan konsumen. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan kepolisian merupakan otoritas yang menangani pengaduan konsumen, dan di sinilah konsumen dapat mengajukan tuntutan ganti rugi. Pemerintah memberikan perlindungan. Dalam hal ini disediakan oleh organisasi yang mempunyai izin dari peraturan perundang-undangan terkait untuk menangani permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen (UUPK). Saat ini masyarakat cukup tertarik dan populer dengan operasional jual beli online. Meskipun mudah dan cepat untuk menyelesaikannya tanpa harus bertemu langsung dengan penjual, pembeli tidak dapat memeriksa langsung barang yang ingin mereka beli. Legalitas transaksi melalui internet diatur dalam UUU Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 yang mulai berlaku pada tahun 1999. Namun, transaksi online kini menjadi lebih umum karena segala sesuatunya lebih sederhana, cepat, dan bermanfaat.

Setiap cara jual beli mempunyai kelebihan dan kekurangan, dan UU No 8 Tahun 1999 perihal Perlindungan Konsumen menguraikan seluruh hak dan tanggung jawab pemilik usaha dan pelanggan. Undang-undang ini telah berkembang menjadi persyaratan untuk transaksi offline dan online. Asas Pasal 2 UUPK yaitu asas kemanfaatan, keadilan (adil dan tidak curang), pembangunan, keselamatan bertransaksi dan keselamatan konsumen, serta yang terpenting kepastian hukum bagi pelaku ekonomi dan konsumen harus diperhatikan dalam bertransaksi baik yang melibatkan pedagang maupun pedagang, dan konsumen. Meski demikian, banyak masyarakat yang mengeluhkan aktivitas jual beli online di beberapa platform, termasuk ketika pelanggan mengalami kerugian akibat pencurian.

Permasalahan ini bermula ketika pelanggan melakukan transaksi jual beli setelah tergiur dengan harga produk yang diturunkan di platform toko Grab. Pelanggan mengalami kerugian yang nyata akibat toko Grab gagal mengirimkan produk yang telah mereka bayarkan setelah transaksi jual beli selesai. Oleh karena itu, untuk melindungi konsumen dari kerugian di kemudian hari, maka pembeli sebagai konsumen perlu diberikan perlindungan hukum.

Adapun Dety Nurcahyani, salah satu korban penipuan, melihat besarnya diskon dan promosi yang ditawarkan PT Grab Toko Indonesia melalui iklan media sosial. Desty beralasan Grabtoko mempromosikan produknya dengan diskon besar seperti yang dilakukan *E-commerce* lainnya. Desty membeli ponsel tersebut di website PT Grab Toko Indonesia, namun tidak kunjung datang hingga beberapa minggu setelahnya. Terkait hal tersebut, Grabtoko terbukti secara sah dan kredibel melanggar ketentuan yang ada dalam bertransaksi, yakni pada Pasal 7 UUPK yang mengatur tentang tugas Grabtoko sebagai pelaku usaha dalam menjalankan operasional komersialnya. Menurut Pasal 1320 dan 1338 KUH Perdata yang menyatakan bahwa pelaku usaha telah menyetujui apa yang diperjanjikan ketika mengadakan perjanjian dalam suatu iklan, maka Grabtoko sebagai pelaku usaha dan Desty sebagai konsumen mempunyai hubungan hukum. hubungan. pamflet, dll. Kehadiran perjanjian ini memungkinkan untuk dijadikan sebagai undang-undang bagi para pihak yang terlibat dan berkembang menjadi fenomena hukum terkini yang berkaitan dengan konsumen dan pelaku usaha yang melakukan pertukaran produk dan jasa. Perlindungan hukum yang dapat diberikan dalam keadaan ini, ketika pembeli yang menjadi korban penipuan yang dilakukan oleh Grabtoko akan diberikan seluruh hak konsumennya sesuai ketentuan Pasal 4 UUPK serta hak-hak dasar konsumen.

4.2 Peirtanggungjawaban Grab Toko Atas Keirugiaan Yang Diideiriita Oleh Konsumein

Salah satu sikap yang banyak ditekankan oleh pendidikan karakter adalah tanggung jawab. Bertanggung jawab adalah memiliki pola pikir dan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi komitmen seseorang. Oleh karena itu, segala sesuatu yang telah dilakukan perlu dipikirkan matang-matang dan tidak terburu-buru. Permasalahan perampasan toko ini bermula dari keharusan bagi pelaku usaha untuk memiliki teknik pemasaran yang efektif, sehingga memaksa para pelaku usaha untuk bersaing dalam mengembangkan strategi perusahaan untuk menarik pelanggan. Salah satu taktik yang sering dilakukan pelaku usaha adalah mengadakan promosi atau penawaran dengan berbagai cara, seperti memasang iklan di media sosial, mengirimkan siaran melalui Whats-up, atau mengadakan program promosi dengan cara lain, seperti menawarkan kupon diskon, *cashback*, gratis ongkos kirim. , atau program pengiriman gratis, terkadang dengan jargon khusus mereka sendiri untuk menarik pelanggan agar menawarkan barang elektronik murah.



Gambar 2. Contoh Iklan
Sumber: indofrafis:Tagar.id

Grab toko tangan jadi viral di publik pada tahun 2020 lantaran melaksanakan penipuan pada konsumen, kasus ini kini ada di ranah kepolisian. Dalam data di atas terdapat 980 orang korban penipuan akibat grab toko yang mana pesanan konsumen tidak dikirimkan. Sehingga dalam kasus ini Grab toko telah melanggar perlindungan konsumen dan musti memberi kompensasi kepada konsumen.

Pengusaha diartikan sebagai "Orang perseorangan yang menjalankan perusahaan atau mempunyai kantor terdaftar, baik korporasi, organisasi hukum, atau bukan" berdasarkan Pasal 1 Ayat 3 UU Perlindungan Konsumen. Konsumen diartikan sebagai "orang perseorangan atau kelompok yang melakukan usaha di Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri-sendiri maupun berdasarkan suatu kontrak, dalam berbagai golongan ekonomi," sesuai Pasal 1 Ayat 2 UU Perlindungan Konsumen. Pelanggan didefinisikan sebagai setiap orang yang memanfaatkan salah satu dari berikut ini: Barang dan/atau jasa yang tersedia di Indonesia, sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1 Ayat 2 UU Perlindungan Pelanggan. Memproduksi barang untuk kepentingan pelanggan maupun untuk bisnis adalah tanggung jawab manusia, individu, keluarganya, orang lain, atau makhluk hidup lainnya. memberikan solusi bagi para gamer untuk menjual barang melalui in-store pickup.

Setidaknya ada dua ketentuan dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha, termasuk soal perampasan toko ini. Pasal 7 huruf b : Memberikan keterangan yang akurat, mudah dipahami, dan benar mengenai keadaan dan jaminan produk dan/atau jasa, serta uraian cara penggunaan, pemeliharaan, dan perbaikannya. Pemberian ganti rugi, penggantian, dan/atau penggantian kerugian yang timbul akibat penggunaan, penggunaan, dan penggunaan produk dan/atau jasa yang diperdagangkan diatur dalam Pasal 7 huruf f. Ketika pelaku usaha, pemilik warung menawarkan jasa kepada konsumen dan melanggar kewajiban serta haknya sebagai konsumen, maka hal tersebut dapat menimbulkan permasalahan. Untuk itulah disusun Pasal 1 Angka 2 UU Perlindungan Konsumen dan Pasal 1 Angka 3. Jika pelaku usaha, pemilik toko melanggar ketentuan tersebut, maka mereka harus bertanggung jawab dan harus mengganti barang atau jasa tersebut atau membayar ganti rugi.

Konsumen berhak mendapatkan perlindungan berupa kewajiban memberikan pemberitahuan, pertanggung jawaban hukum atas pelayanan yang diberikan, dan pertanggung jawaban atas keamanan dan kenyamanan. Semua pelaku ekonomi bertanggung jawab atas apa yang diproduksi dan dijual kepada konsumen. Pada prinsipnya pelaku ekonomi akan dimintai pertanggungjawaban jika konsumen mengalami kerugian dalam menggunakan barang ataupun jasa yang dibeli, yaitu jika tidak memenuhi kewajiban hukum.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

- A. Efektivitas transaksi online mengacu pada UU No 8 Tahun 1999 perihal Perlindungan Konsumen yang berlaku pada tahun 1999, ketika transaksi online belum sepopuler saat ini, dimana segala sesuatunya semakin mudah, cepat dan nyaman. Tiap-tiap sistem pembelian dan perdagangan mempunyai kelebihan dan kekurangan serta segala hak dan kewajiban pengusaha dan konsumen tertuliskan dalam UU No 8 Tahun 1999 perihal Perlindungan Konsumen, Sudah menjadi kewajiban baik untuk transaksi online maupun offline. Prinsip Pasal 2 UUPK harus diperhatikan dalam bertransaksi baik bagi pedagang maupun konsumen. Asas kegunaan dalam bertransaksi, asas keadilan (fairness, non-fraud), asas keamanan, asas keseimbangan dalam bertransaksi,

keselamatan konsumen dan yang paling penting adalah kepastian hukum bagi pengusaha dan konsumen.

- B. Tanggung jawab grab toko terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat grab toko dalam jual beli online diitnjau dari UU No 8 Tahun 1999 Perihal Perlindungan Konsumen yang terdapat pada Pasal 4 UUPK huruf a “Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa”. huruf c “Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur perihal kondisi dan jaminan barang dan/jasa” serta Pasal 19 ayat (1) UUPK “Penyedia jasa bertanggung jawab dengan memberi kompensasi atas kerugian konsumen”. Dalam hal ini Grab Shop merugikan konsumen dalam transaksi *E-commerce*, konsumen tidak menerima barang yang dijanjikan oleh Grab, dan konsumen tidak mendapatkan informasi yang akurat, jelas dan jujur mengenai apa yang diiklankan dan ditawarkan oleh Grab Shop. Oleh karena itu, Grabtoco sebagai penyedia layanan harus bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi kepada konsumen atas kerugian yang dialaminya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azimovna, M. S., & Shokhrukhovich, U. F. (2022). Ways to expand network marketing and e-commerce in the wholesale of medicines. *International Journal Of Research In Commerce, It, Engineering And Social Sciences ISSN: 2349-7793 Impact Factor: 6.876, 16(06 SE-Articles), 113–116.* <https://gejournal.net/index.php/IJRCIESS/article/view/682>
- Azzery, Y. (2022). Analysis of E-commerce Growth in the Industrial Age 4.0 in Indonesia. *International Journal of Engineering Continuity, 1(1 SE-Articles), 1–8.* <https://doi.org/10.58291/ijec.v1i1.33>
- Ekawati, H. N., & Johan. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Kontrak Elektronik Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan: Legal Protection Toward Consumers In The Implementation Of Electronic Contracts. *JURIDICA : Jurnal Fakultas Hukum Universitas Gunung Rinjani, 3(1 SE-Articles), 53–77.* <https://doi.org/10.46601/juridica.v3i1.194>
- Givan, B., Amalia, R., Abdurrachman, A., Sari, I., Heri Winarno, S., & Arman Syah Putra. (2021). Effective Use of E-Money through Online Shopping in E-Commerce: English. *International Journal of Educational Research and Social Sciences (IJERSC), 2(6 SE-Articles), 1692–1697.* <https://doi.org/10.51601/ijersc.v2i6.245>
- Rahman, I., Sahrul, Mayasari, R. E., Nurapriyanti, T., & Yuliana. (2023). Hukum Perlindungan Konsumen di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital. *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains, 2(08), 704–712.* <https://doi.org/10.58812/jhhws.v2i08.605>
- Sardol, S. M. (2017). Sanksi Tindak Pidana Homoseksual (Studi Perbandingan Antara Hukum Positif Dan Hukum Pidana Islam). *Jurnal Juidiciary, 1(2), 64–86.*
- Yanti, K. A. T., & Kadek Julia Mahadewi. (2023). Perlindungan Konsumen Bagi Barang Kadaluwarsa Yang Beredar Di E-Commerce Dalam Pasal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Jurnal Kewarganegaraan, vol 7 No.(1), 1–12.*