Sultan Jurisprudence

ISSN: 2798-5598 (Print) ISSN: 2798-2130 (Online)
https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jurisprudence/index ✉ sultan.jurisprudence@untirta.ac.id
Vol. 4 Issue 1, Juli-Desember 2024 DOI: http://dx.doi.org/10.51825/sjp.v4i2
Submitted: 12-06-2024 ■ Revised: 11-07-2024 ■ Accepted: 22-07-2024 ■ Available online since August 20, 2024

ARTICLE

Consumer Legal Protection in E-Commerce Transactions: A Case Study of Grab Toko Platform

Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce: Studi Kasus Platform Grab Toko

Elang Wibowo[1], Niken Wahyuning Retno Mumpuni[2]
[1] Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, Indonesia
[2] Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, Indonesia

* Corresponding author: *elangwibowo757@gmail.com*

Abstract

This research aims to analyze how technology has facilitated many activities in society, particularly in the economic sector through the use of the internet, and to explore the risks and legal protections for consumers in e-commerce transactions in Indonesia. The absence of previous research specifically examining the relationship between technology, e-commerce, and consumer protection underscores the novelty of this study in the context of normative law. The research method used is normative legal research, relying on secondary data analysis involving legal interpretation. The findings show that the internet supports increased revenue, cost savings, advertising, marketing, and customer service. However, e-commerce platforms such as Tokopedia and Grab Toko also pose risks of consumer rights violations. A case study of Grab Toko revealed fraud that harmed consumers due to undelivered orders. Consumer legal protection is regulated under Law Number 8 of 1999, which emphasizes the responsibility of businesses to provide clear and honest information and to resolve disputes fairly. This study examines the effectiveness of legal protection for e-commerce consumers, focusing on the Grab Toko case involving false information and fraud. The findings indicate that consumer rights violations still occur, and legal protections need to be strengthened to protect consumers from harm.

Keywords

Technology; Internet; Grab Toko; Consumer Right

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis teknologi yang memudahkan banyak aktivitas masyarakat, terutama dalam bidang ekonomi melalui penggunaan internet, serta untuk mengeksplorasi risiko dan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. Ketidaktersediaan penelitian sebelumnya yang secara khusus

Copyrights © 2024 Author(s) and published by the Faculty of Law, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten, Indonesia. All works published in the Sultan Jurisprudence are licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License. All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions.

mengkaji hubungan antara teknologi, e-commerce, dan perlindungan konsumen menegaskan kebaharuan penelitian ini dalam konteks hukum normatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif, dengan mengandalkan analisis data sekunder yang melibatkan interpretasi hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa internet mendukung peningkatan pendapatan, penghematan biaya, periklanan, pemasaran, dan layanan pelanggan. Namun, e-commerce seperti Tokopedia dan Grab Toko juga menimbulkan risiko pelanggaran hak konsumen. Studi kasus Grab Toko mengungkap penipuan yang merugikan konsumen akibat tidak terkirimnya barang yang dipesan. Perlindungan hukum konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang menekankan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas dan jujur serta menyelesaikan sengketa secara adil. Penelitian ini mengkaji efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen e-commerce, dengan fokus pada kasus Grab Toko yang melibatkan penyebaran informasi palsu dan penipuan. Temuan menunjukkan bahwa pelanggaran hak konsumen masih terjadi, dan perlindungan hukum perlu diperkuat untuk melindungi konsumen dari kerugian.

Kata Kunci

Teknologi; Internet; Grab Toko; Hak Konsumen

HOW TO CITE:
Elang Wibowo, Niken Wahyuning Retno, Consumer Legal Protection in E-Commerce Transactions: A Case Study of Grab Toko Platform, *Sultan Jurisprudance: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, Vol. 4 No. 2 Desember 2024, hlm. 175-191.

Pendahuluan

Teknologi telah membuat banyak aktivitas masyarakat menjadi lebih mudah. Manfaat yang dirasakan masyarakat termasuk kemudahan menjalankan kegiatan di berbagai bidang, seperti ekonomi, sosial, budaya, dan lainnya.[1] Salah satu contohnya adalah aktivitas ekonomi yang menggunakan internet sebagai cara untuk berkomunikasi. Internet dapat meningkatkan pendapatan, biaya, periklanan, pemasaran, dan bahkan akses pasar. Selain itu, internet dapat membantu meningkatkan layanan pelanggan melalui kontak langsung, pertanyaan yang mudah, dan tanggapan yang cepat. Misalnya, semakin banyak orang yang menggunakan perdagangan elektronik atau e-commerce sebagai metode untuk melakukan transaksi dalam perdagangan. Konsumen sekarang dapat mengakses layanan dan membeli barang melalui layanan online, yang merupakan hasil dari perubahan pola perilaku masyarakat yang disebabkan oleh digitalisasi dan teknologi komunikasi kontemporer.[2]

Masyarakat sudah akrab dengan internet. Internet merupakan jaringan komunikasi global yang menghubungkan manusia di seluruh dunia melalui komputer, telepon, dan

[1] W. Setiawan, "Era Digital Dan Tantangannya. Seminar Nasional Pendidikan," *Seminar Nasional Pendidikan*, 2017, 1–9.

[2] Risma Dewi Hermawan and Rina Arum Prastyanti, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (Studi Pada Aplikasi Grab Toko)," *Sanskara Hukum Dan HAM* 2, no. 02 (2023): 127–36, https://doi.org/10.58812/shh.v2i02.307.

satelit. Layanan internet dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat kapan saja dan di mana saja. Setiap individu dapat terhubung satu sama lain meskipun berada pada jarak yang sangat jauh. Saat ini, internet menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari, seperti dalam berbisnis, berbelanja, bersosialisasi, mendapatkan berita, dan bertukar informasi.[3]

Perkembangan teknologi digital mendorong pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia. Tokopedia, sebagai salah satu platform *e-commerce* terbesar, memiliki jutaan pengguna yang melakukan transaksi setiap harinya. [4] Namun, di balik kemudahannya, transaksi *e-commerce* juga berpotensi menimbulkan pelanggaran hak konsumen. Perubahan teknologi dan sosial telah dipengaruhi oleh pertumbuhan industri 4.0 yang cepat, dengan pesatnya inovasi dan perkembangan teknologi, masyarakat sekarang beralih dari berbagai sistem manual ke sistem yang lebih praktis dan fleksibel.[5] Maka ada beberapa kekeliruan untuk menjamin hasil yang tepat jika hanya bergantung pada undang-undang dan dukungan dari pemerintah dengan perlu adanya perlindungan hukum.[6]

Indonesia memiliki potensi yang sangat besar untuk bisnis online. Bisnis yang dilakukan melalui media elektronik disebut e-commerce atau transaksi elektronik. Bisnis ke bisnis e-commerce (perdagangan antara bisnis dan konsumen) adalah salah satu dari dua bagian utama e-commerce. E-Commerce adalah transaksi pertukaran barang antar individu yang dilakukan secara digital untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dengan kemajuan internet, bisnis sekarang dapat berinteraksi dan bertransaksi melalui internet berkat sistem transaksi online, yang merupakan hasil dari kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi informasi. Bisnis online ini melibatkan penjual dan pembeli dalam satu platform internet, memungkinkan transaksi langsung melalui berbagai situs web dan platform seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada, JD.id, dan lainnya.[7]

Pertumbuhan sektor e-commerce di Indonesia terus menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2024, nilai transaksi e-commerce diproyeksikan mencapai Rp487 triliun, naik dari Rp474 triliun pada tahun sebelumnya. Hal ini mencerminkan tren pertumbuhan yang konsisten, dengan peningkatan sekitar 2,7% dari tahun 2023 ke 2024, dan proyeksi untuk 2025 menunjukkan nilai transaksi dapat mencapai Rp503 triliun. Beberapa faktor utama yang mendorong pertumbuhan ini antara lain adalah perkembangan teknologi digital yang semakin pesat, adopsi pembayaran digital yang semakin luas, serta dukungan regulasi pemerintah yang mendorong perkembangan sektor

[3] Timotius Witono and Ferry Hendrayana, "Pembuatan Aplikasi Web Jual Beli Dan Lelang Online Pendahuluan Tinjauan Pustaka," *Jurnal Sistem Informasi* 6, no. 65 (2017): 101.

[4] Eri Yanti Nasution et al., "Perkembangan Transaksi Bisnis E-Commerce Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia," *Jesya* 3, no. 2 (2020): 506–19, https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.227.

[5] Tsania Salsabilla and Onan Marakali Siregar, "Analisis Penjualan Online Melalui Merchant Grab-Food Terhadap Peningkatan Omzet (Studi Pada Foresthree Kota Baru, Kota Jambi)," *Journal of Social Research* 1, no. 7 (2022): 751–60, https://doi.org/10.55324/josr.v1i7.146.

[6] Nabilah Purba, Mhd Yahya, and Nurbaiti, "Revolusi Industri 4.0 : Peran Teknologi Dalam Eksistensi Penguasaan Bisnis Dan Implementasinya," *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis* 9, no. 2 (2021): 91–98.

[7] Riswandi, "Transaksi On-Line (E-Commerce) : Peluang Dan Tantangan Dalam Perspektif Ekonomi Islam," *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.* 13, no. April (2019): 15–38.

ini. Selain itu, meningkatnya akses internet dan penggunaan smartphone di kalangan masyarakat juga berkontribusi besar terhadap lonjakan transaksi e-commerce.

Sehubungan dengan definisi konsumen menurut Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang yang memanfaatkan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun mahluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam hal ini, masyarakat yang menggunakan media internet untuk membeli barang atau jasa dianggap sebagai konsumen e-commerce. Menurut Pasal 1 Angka 1 UUPK, perlindungan konsumen meliputi: setiap upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.[8] Indonesia memiliki peluang besar untuk mengembangkan aplikasi berbasis internet karena perkembangan teknologi dan informasi yang begitu cepat. Meratanya sistem layanan internet dan dominasi ponsel pintar membuatnya menjadi salah satu negara yang berpotensi untuk mengembangkan aplikasi berbasis internet.

PT. Grab Toko Indonesia, juga dikenal sebagai Grab Toko, adalah platform e-commerce yang menjual berbagai barang elektronik seperti laptop, ponsel, dan aksesoris digital. Lokasi kantor platform ini berada di Jalan HR Rasuna Said X7 No.6, Kuningan, Jakarta Selatan. PT. Grab Toko Indonesia memberikan potongan harga dibawah standar dengan diskon sampai 30% s/d 50% atau setengah harga dan dengan dasar tersebut sehingga banyak konsumen yang mau membeli produk elektronik ke PT. Grab Toko. PT. Grab Toko Indonesia berkomitmen untuk menjual barang merek dengan harga diskon. Ketika datang ke transaksi online yang mengakibatkan kerugian bagi pelanggan, salah satu fakta yang paling umum adalah bahwa pemilik bisnis dari toko online bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Perdagangan dengan dilakukan melalui platform elektronik disebut transaksi elektronik atau online.[9] Perusahaan Grab Toko Indonesia adalah marketplace yang menyediakan banyak elektronik termasuk ponsel, laptop dan perangkat digital. Namun, seringkali transaksi online menimbulkan kerugian bagi konsumen akibat tindakan curang dari penjual di toko online. Salah satu kasus yang mencuat adalah kerugian yang dialami pengguna ponsel pintar yang menggunakan Grab Toko pada awal tahun 2021.[10]

Satu permasalahan yang penulis angkat adalah dari Putusan PN JAKARTA SELATAN Nomor 465/Pid.Sus/2021/PNJKT.SEL Tanggal 7 September 2021 untuk menjadikan contoh Insiden yang merugikan pengguna perangkat seluler pintar yang menggunakan Grab Toko, terjadi pada awal di tahun 2021. Pada tanggal 8 Januari 2021,

[8] Kingkin Wahyuningdyah, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Melalui Larangan Pencantuman Klausula Baku," *FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum*, 2016, https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v1no2.543.

[9] Valdi Adrian Sayoga, "Pemidanaan Terhadap Affiliator Platform Binomo Di Tinjau Dari KUHP Dan Undang-Undang Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (ITE)," *Al Qodiri : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Keagamaan* 20, no. 1 (2022): 46–59, https://doi.org/10.53515/qodiri.2022.20.1.46-59.

[10] Ayu Citra Santyaningtyas, Warah Atikah, and Luluk Budi Astutik, "Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Oleh Grab Toko Ponsel Pintar," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 2 (2023): hlm. 5363.

seorang konsumen membeli ponsel pintar dengan harga diskon yang sangat menggiurkan, jauh di bawah harga pasar. Tertarik dengan tawaran tersebut, konsumen memutuskan untuk segera melakukan pembelian melalui platform e-commerce favoritnya tanpa ragu-ragu, mengingat kesempatan untuk mendapatkan produk dengan harga murah tersebut mungkin tidak akan datang dua kali. Namun, grab toko ternyata mempraktikan kecurangan, dan ketika selesai melakukan pembayaran dilakukan, ponsel yang dipesan tidak pernah tiba di alamat konsumen, menyebabkan kerugian besar bagi konsumen.

Para pelaku bisnis yang menjalankan toko online melakukan penipuan ini sebagai upaya untuk meningkatkan penjualan ponsel pintar mereka. Kelalaian dalam transaksi online, seperti yang terlihat dalam kasus Grab Toko, menunjukkan ketidaksesuaian antara peraturan yang mengatur transaksi online dengan realitas yang terjadi di masyarakat. Berdasarkan laporan dari CNN Indonesia pada 6 Januari 2021, sekitar 980 konsumen mengeluhkan keterlambatan pengiriman barang yang telah mereka bayar, dengan penundaan yang berlangsung dari beberapa hari hingga berminggu-minggu. Keluhan ini banyak disuarakan di media sosial dan berbagai forum konsumen, mengindikasikan bahwa meskipun regulasi untuk melindungi konsumen telah ada, implementasinya masih jauh dari ideal. Akhirnya, barang yang sudah dipesan dan dibayar oleh para pelanggan tidak kunjung dikirim.[11] Para pelanggan sudah berusaha menghubungi pihak Grab Toko untuk menanyakan barang yang dipesan dan pengembalian dana atas transaksi tersebut, namun tidak ada kejelasan.

Menurut Pasal 4 dan 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), hak-hak konsumen mencakup hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa serta hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa tersebut. Selain itu, kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.[12] Dalam kasus Grab Toko, pelanggaran ini terjadi karena keterlambatan pengiriman barang yang sudah dibayar oleh konsumen, yang merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sesuai dengan pasal-pasal tersebut dalam UUPK.[13]

---

[11] Hasya Fazni Pratiwi and M.Faiz Mufidi, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Yang Timbul Karena Kerusakan Barang Dalam Jual Beli Online Melalui Platform Shopee Dihubungkan Dengan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik," *Bandung Conference Series: Law Studies* 2, no. 1 (2022): 260–65, https://doi.org/10.29313/bcsls.v2i1.790.

[12] Cindy Aulia, Khotimah Jeumpa, and Crisan Chairunnisa, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Onlinecommerce)," *Business Law Review* 1, no. 10 (2016): 14–20, https://law.uii.ac.id/wp-content/uploads/2016/12/blc-fhuii-v-01-02-cindy-aulia-khotimah-jeumpa-crisan-chairunnisa-perlindungan-hukum-bagi-konsumen-dalam-transaksi-jual-beli-online-e-commerce.pdf.

[13] Arifin Abdullah and Almiftahul Ramadhan, "Kepastian Hukum Terhadap Hak Konsumen Di Era Digital Pada Transaksi Jual Beli Online (Studi Kasus Pada Onlineshop Hadia Collection)," *Jurnal Al-Mudharabah* 4, no. 1 (2022): 1–14, https://journal.ar-raniry.ac.id/index.php/mudharabah/article/view/2017/1062.

Pembeli pasti akan mengalami kerugian jika bisnis tidak dapat mengirimkan produk yang telah dibeli melalui platform Grab Toko. Indonesia, sebagai negara yang sah, saat ini memiliki undang-undang yang mengatur hubungan antara bisnis dan konsumen. Dalam penelitian hukum ini, untuk mengurangi risiko apabila pelaku usaha tidak memenuhi pesanan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dengan konsumen, serta untuk memahami bentuk perlindungan konsumen yang sebenarnya dalam transaksi elektronik (e-commerce), aturan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan ketentuan jual beli dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjadi sangat relevan.[14] Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam penulisan hukum yang berjudul Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce: Studi Kasus Platform GrabToko

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yaitu menggunakan penelitian hukum kepustakaan untuk mengumpulkan informasi dan data terkait norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan.[15] Dalam penelitian ini, pendekatan studi kasus diterapkan dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui studi lapangan (field research) yang melibatkan observasi dan wawancara (interview), sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan (library research) yang mencakup peraturan perundang-undangan, literatur hukum, jurnal ilmiah, serta dokumen resmi lainnya yang relevan.[16]

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan yang komprehensif dan mendalam. Proses analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mengkategorikan, dan menginterpretasikan norma-norma hukum yang relevan, sehingga menghasilkan hasil penelitian yang deskriptif dan normatif-empiris. Metode ini memungkinkan pemahaman yang lebih sempurna tentang penerapan dan implikasi dari norma-norma hukum yang diteliti, melalui analisis yang dilakukan secara sistematis dan menyeluruh.

[14] Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan, Tamar PP Lidya Anggaristi, and Mariske Myeke Tampi, "Tamar Lidya & Mariske Myeke Tampi 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 Indon," *Tahun 2020)* 496 (1999): 2021, https://ekonomi.bisnis.com/read/20201109/9/1315333/transaksi-e-commerce-meningkat-7938-.

[15] Juhnny Ibrahim Jonandi Effendi, "Metode Penelitian Hukum: Normatif Dan Empiris," *Depok : Prenandamedia Goup*, 2018, 149.

[16] Muhammad hendri Yanova, Parman Komarudin, and Hendra Hadi, "Metode Penelitian Hukum: Analisis Problematika Hukum Dengan Metode Penelitian Normatif Dan Empiris," *Badamai Law Journal* 8, no. 2 (2023): 394–408.

Hasil dan Pembahasan

A. Bentuk-Bentuk Pelanggaran Hak Konsumen Yang Terjadi dalam Transaksi di Platform Grabtoko

Era digital telah mengantarkan era baru dalam dunia perdagangan, di mana transaksi jual beli online menjadi kian populer. Kemudahan dan kecepatannya, tanpa perlu tatap muka langsung dengan penjual, menjadi daya tarik utama bagi banyak masyarakat. Namun, di balik kemudahannya, transaksi online menyimpan potensi risiko yang tak boleh diabaikan. Salah satunya adalah ketidakmampuan pembeli untuk melihat langsung kondisi barang yang ingin dibeli[17]. Kasus konsumen yang dirugikan akibat transaksi di Grab Toko Ponsel Pintar menjadi contoh nyata bagaimana pembeli dapat terjerumus dalam kerugian materil akibat transaksi online. Dalam kasus ini, sesuai Putusan PN Jakarta Selatan Nomor 465/Pid.Sus/2021/PNJKT.SEL Tanggal 7 September 2021. Pelaku didakwa melakukan tindak pidana penyebaran informasi palsu dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. Dalam dakwaan kasus tersebut terungkap bagaimana pelaku membangun situs Grabtoko yang menjadikan korban sebagai konsumen. terkena kerugian akibat tergiur oleh harga diskon yang ditawarkan.[18]

Transaksi di Platform Grabtoko, sering terjadi berbagai bentuk pelanggaran hak konsumen. Penyebaran berita hoax oleh penegak hukum harus ditangani dengan sangat hati-hati sebelum mengambil tindakan hukum terhadap pelaku. Hal ini penting karena tidak semua informasi yang salah dapat merusak kepentingan hukum, baik milik individu maupun organisasi. [19] Dalam transaksi di Platform Grabtok, sering terjadi berbagai bentuk pelanggaran hak konsumen. Salah satu contoh pelanggaran yang sering terjadi adalah penggunaan nama palsu atau identitas palsu untuk keuntungan pribadi atau orang lain secara tidak sah. Hal ini merupakan pelanggaran yang diatur dalam Pasal 378 KUHP, di mana menggunakan kecurangan atau serangkaian kebohongan untuk menipu orang lain agar menyerahkan sesuatu, membuat perjanjian utang, atau merugikan hak atas uang, dapat dihukum dengan penjara maksimal empat tahun.[20]

Kemauan atau kesepakatan sukarela antara para pihak, yang terjadi tanpa adanya paksaan, kekeliruan, dan penipuan, merupakan dasar dari perjanjian yang sah. Dengan jumlah laporan yang diterima oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional dari

---

[18] Y.P Utami, R.R Lembong, and A.S Muaja, "Tindak Pidana Menyebarkan Berita Bohong Dan Menyesatkan Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Elektronik," *Lex CrimenVol. X/No. 2/Mar/EK/2021* 10, no. 2 (2021): 1–11, https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexcrimen/article/view/33095/31293.

[19] Suparta Endang, "Analisis Yuridis Terhadap Korban Penyebaran Berita Bohong (Hoax) Di Media Sosial Juridical," *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum* 8, no. 1 (2021): 67–73.

[20] Ratna Indah Lestari, Nur Wulan Suci, and Eka Maisara Amalia, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Terlibat Dalam Transaksi Jual Beli Pada Media Sosial Instagram," *Jurnal Analisis Hukum* 5, no. 2 (2022): 189–202, https://doi.org/10.38043/jah.v5i2.3621.

konsumen Grab Toko yang mengeluhkan adanya dugaan penipuan Menurut Grab Toko, ada indikasi penipuan dalam perjanjian jual beli online antara Grab Toko dan pembeli. Namun, indikasi penipuan tersebut masih bersifat dugaan, karena untuk dianggap sebagai penipuan, harus dibuktikan dengan bukti yang kuat. Oleh karena itu, Konsumen Grab Toko harus dapat membuktikan dalam perjanjian penjualan dan pembelian bahwa Grab Toko sebenarnya melakukan penipuan. Jika akhirnya terbukti bahwa Grab Toko melakukan penipuan, pihak-pihak tersebut dapat memilih untuk membatalkan perjanjian tersebut.[21]

Konsumen melakukan pembelian, namun tak pernah menerima barang yang dipesannya. Terdakwa dinyatakan bersalah atas perbuatannya karena melanggar Pasal 28 ayat 1 jo Pasal 45A ayat 1 UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE dan UU RI Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana. "Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik". Kasus ini menegaskan pentingnya perlindungan hukum bagi pembeli dalam transaksi online.[22] Perlindungan ini menjadi benteng pertahanan untuk mencegah terulangnya kasus serupa dan meminimalisir kerugian yang dialami konsumen di masa depan. Konsumen sebagai pembeli smartphone memiliki hak perlindungan internal karena pihak Grab Toko melanggar kesepakatan awal mengenai pengiriman barang.[23] Perusahaan Grab Toko tidak menjaga barang dengan baik dan gagal mengirimkannya sesuai jadwal yang disepakati. Terdapat beberapa contoh dugaan pelanggaran hak konsumen dalam transaksi di platform Grab Toko.

No	Bentuk Pelanggaran Hak Konsumen	Deskripsi	Sumber
1	Informasi yang Tidak Jelas dan Menyesatkan	Deskripsi produk tidak sesuai dengan barang yang diterima, foto produk tidak realistik, harga tidak transparan.	Artikel dari CNN Indonesia, "Laporan Konsumen tentang Transaksi di Grab Toko", 2023.
2	Penipuan dan Ketidakjelasan Transaksi	Barang tidak dikirim, barang yang diterima tidak sesuai	Data dari laporan pengguna dan

[21] Wulanita Kurnia Muharram and Liya Sukma Muliya, "Bandung Conference Series: Law Studies Tanggung Jawab PT Grab Toko Indonesia Atas Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Secara Online Ditinjau Dari Buku III KUH Perdata," n.d., 872–77, https://doi.org/10.29313/bcsls.v2i1.1519.

[22] M Y Ibrahim and Hafifah Putri, "Perlindungan Hukum Terhadap Korban Penipuan Online Shop Melalui Jaringan Internet," *Fenomena* XIV, no. November (2017): 1554–66, https://ojs.unars.ac.id/index.php/fenomena/article/view/801.

[23] M Nasruddin, "Perlindungan Hukum Terhadap Komsumen Penggunaan Dompet Elektronik (E-Wallet) Sebagai Alat Pembayaran," 2023, http://repository.umi.ac.id/id/eprint/4886%0Ahttp://repository.umi.ac.id/4886/1/Muhammad Nasruddin_04020180303.pdf.

		pesanan, pembatalan pesanan tanpa konfirmasi.	ulasan online di forum konsumen.
3	Kesulitan dalam Proses Refund dan Pengembalian Barang	Kesulitan mendapatkan refund atau pengembalian barang cacat atau tidak sesuai pesanan, proses yang rumit dan lambat.	Studi kasus dari artikel Detik.com tentang masalah refund di e-commerce Indonesia.
4	Layanan Pelanggan yang Kurang Responsif	Kesulitan mendapatkan respon dan solusi dari layanan pelanggan Grab Toko ketika mengalami permasalahan.	Tinjauan dari pengalaman konsumen di situs review seperti Tokopedia atau Bukalapak.

1. Informasi yang tidak jelas dan menyesatkan.

   Jenis pelanggaran ini meliputi deskripsi produk yang tidak sesuai dengan barang yang diterima, foto produk yang tidak realistik, dan harga yang tidak transparan. Berdasarkan UUPK Pasal 4 ayat (1), konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan tentang barang atau jasa yang ditawarkan. Pelanggaran ini dapat dianggap melanggar ketentuan tersebut karena tidak menyediakan informasi yang akurat kepada konsumen.[24]
2. Penipuan dan ketidakjelasan transaksi.

   Dalam kasus ini, pelanggaran terjadi ketika barang tidak dikirim, barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, atau terjadi pembatalan pesanan tanpa konfirmasi yang jelas. UUPK Pasal 8 ayat (1) menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan perlindungan dari praktik penipuan atau penyalahgunaan dalam transaksi jual beli.[25] Analisis berdasarkan UUPK menunjukkan bahwa pelaku usaha yang melakukan tindakan seperti ini dapat dianggap melanggar hak-hak konsumen yang dilindungi oleh undang-undang.
3. Kesulitan dalam proses refund dan pengembalian barang.

   Pelanggaran terjadi ketika konsumen menghadapi kesulitan mendapatkan refund atau pengembalian barang yang cacat atau tidak sesuai pesanan, serta proses

[24] Et. al., "Pengaruh Foto Produk Dan Customer Rating Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi GoFood, Reviu Akuntansi, Manajemen, Dan Bisnis, No. 2(2022): 79-87, https://doi.org/10.35912/rambis.v2i2.1501.

[25] Erna Priliasari, "Perlindungan Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Menurut Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia (Legal Protection of Consumer Personal Data in E-Commerce According To Laws Dan Regulations in Indonesia)," *Jurnal Rechts Vinding* 12, no. 2 (2023): 261–79.

yang rumit dan lambat.[26] UUPK Pasal 14 ayat (1) menjamin konsumen untuk memperoleh pengembalian uang atau barang yang sesuai dengan ketentuan yang disepakati atau yang diatur dalam undang-undang. Dalam analisis ini, pelanggaran terjadi jika proses pengembalian tidak memenuhi standar yang diatur oleh UUPK. [27]

4. Layanan Pelanggan yang Kurang Responsif

Pelanggaran terjadi ketika konsumen mengalami kesulitan mendapatkan respon atau solusi dari layanan pelanggan Grab Toko. UUPK Pasal 18 ayat (1) mengatur bahwa pelaku usaha harus menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan efektif untuk menanggapi keluhan atau permintaan konsumen. Analisis terhadap kasus ini menunjukkan bahwa kurangnya responsivitas layanan pelanggan dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap kewajiban tersebut.

Pelanggaran-pelanggaran ini menunjukkan bahwa Grab Toko perlu meningkatkan upaya seriusnya dalam melindungi konsumen. Grab perlu memastikan informasi produk yang akurat dan transparan, menyelesaikan proses refund dan pengembalian barang dengan mudah, serta meningkatkan responsivitas layanan pelanggan. Oleh karena itu, tindakan ini akan memungkinkan interaksi yang lebih harmonis antara perusahaan dan konsumen, yang akan melindungi hak-hak konsumen dan menguntungkan masyarakat secara keseluruhan.[28]

B. Efektivitas Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi di Platform GrabToko

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen diatur secara jelas dalam pasal 7 "*Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan*". Apabila terjadi pelanggaran dalam transaksi dan terjadi sengketa, konsumen memiliki hak untuk menghubungi untuk melakukan tuntutan ganti rugi kepada pihak berwenang seperti badan perlindungan konsumen nasional (BPKN) dan pihak Kepolisian. Pemerintah melalui perlindungan yang akan diberikan oleh lembaga yang berwenang sesuai dengan UU yang mengaturnya (UUPK). Upaya untuk menjamin kepastian hukum juga mencakup perlindungan konsumen. Pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat bekerja sama untuk melindungi konsumen.[29]

---

[26] Al Mas'udah, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Pada Paket Hilang," *Justitiable* 6, no. 2 (2024): 1–18.

[27] Matia Oktafiani Ningsi Doren, "*Engaruh Penggunaan Pasta Labu Kuning (Cucurbita Moschata) Untuk Substitusi Tepung Terigu Dengan Penambahan Tepung Angkak Dalam Pembuatan Mie Kering* 15, no. 1 (2019): 165–75.

[28] William Pratama and Jeane Neltje Sally, "Perlindungan Hukum Layanan Grab Food Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* 9, no. 4 (2024): 2856–61, https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i4.15134.

[29] Alfina Maharani and Adnand Darya Dzikra, "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 6 (2021): 659–66, https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.607.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, PT Grab Toko Indonesia, atau Grabtoko, dianggap tidak memenuhi tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 7. UU Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, Grabtoko dapat digolongkan sebagai platform e-commerce yang tidak menjalankan perannya sebagai pelaku usaha secara efektif dan proporsional [30]sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen yang berbunyi "*Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan*.".

Sebagai pembeli smartphone, konsumen memiliki hak perlindungan internal karena Grab Toko Smartphone telah melanggar ketentuan perjanjian mengenai pengiriman barang yang telah disepakati di awal saat pembelian smartphone. Grab Toko Smartphone tidak menangani barang dengan baik dan tidak mengirimkan barang sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Perlindungan hukum eksternal yang dibuat oleh penguasa melalui peraturan untuk kepentingan pihak yang lebih lemah, "sesuai dengan esensi peraturan perundang-undangan yang tidak boleh berat sebelah dan parsial, maka perlindungan hukum yang proporsional juga harus diberikan kepada pihak lain sesegera mungkin." Karena mungkin saja ada bagian dari perjanjian yang relatif lebih kuat dari salah satu pihak di awal, namun dalam pelaksanaan perjanjian, pihak yang semula lebih kuat tersebut jatuh pada posisi yang dirugikan.[31]

Salah satu konsumen perempuan yang membeli handphone di *platform* Grab Toko, sebagai salah satu korban penipuan, tertarik dengan penawaran promosi dan promosi menarik yang ditawarkan oleh PT Grab Toko Indonesia melalui promosi media sosial, Menurutnya iklan diskon hingga 90% yang diberikan oleh pihak toko dan muncul di siaran televisi nasional serta *billboard* besar di jalan raya. Akibatnya, korban yakin PT Grab Toko Indonesia (Grabtoko) menawarkan diskon besar-besaran, seperti yang disebutkan sebelumnya *platform e-commerce* lainnya untuk memasarkan barang mereka. Namun, ponsel yang dibeli korban dari situs web PT Grab Toko Indonesia tidak datang bahkan setelah beberapa minggu. Korban, bersama dengan empat orang lainnya, melaporkan penipuan PT Grab Toko Indonesia ke BPKN dan polisi. Yudha Manggala Putra, CEO PT Grab Toko Indonesia, kemudian ditangkap oleh polisi. Dia kemudian ditetapkan sebagai tersangka dalam kasus penipuan tersebut. Selain itu, iklan Grabtoko di media sosial tidak memberikan informasi yang jujur, akurat, dan jelas tentang syarat dan garansi produk. Selain itu, Grabtoko belum memberikan ganti rugi kepada pelanggan yang menjadi korban penipuan.[32]

Perlindungan hukum bagi konsumen yang menjadi korban penipuan oleh Grab Toko sangat penting untuk menjamin perlindungan hak-haknya secara utuh. Sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan hak-hak konsumen secara

---

[30] Bagus Wicaksena, "Analisis Komitmen Dan Kemampuan Pelaku Usaha Marketplace Terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019," *Cendekia Niaga* 6, no. 2 (2022): 138–55, https://doi.org/10.52391/jcn.v6i2.731.

[31] Yassir Arafat, "Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Yang Seimbang Dalam Kontrak," *Jurnal Rechtens* 4, no. 2 (2015): 25–39.

[32] Aulia Amanda Afriani and Maslihati Nur Hidayati, "Analisis Pelanggaran Pasal UU ITE Dalam Praktik E-Commerce Di Indonesia (Studi Kasus Pada Grab Toko Indonesia)" 4, no. 465 (2024): 14700–711.

umum, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi dan perlindungan hukum ketika terjadi pelanggaran dalam transaksi, seperti penipuan. [33]

Konsumen yang menjadi korban penipuan oleh Grabtoko akan mendapatkan perlindungan, termasuk pemenuhan hak-haknya sebagaimana diatur dalam UUPK dan hak-hak konsumen secara umum untuk mendapatkan perlindungan seperti keamanan dalam bertransaksi, mendapatkan informasi yang benar dan jelas, hak untuk memilih barang dan jasa, hak untuk menyuarakan keluhan atas barang atau jasa, mendapatkan advokasi atau perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut dari badan perlindungan konsumen yang berwenang seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Konsumen juga berhak untuk mendapatkan pembinaan mengenai perlindungan konsumen, jaminan untuk mendapatkan kompensasi dan penggantian atas barang yang dijanjikan, serta perlindungan hak kepada konsumen sebagaimana dikendalikan berdasarkan hukum dan peraturan lainnya. Kepastian hukum diberikan jika Konflik muncul antara pelaku usaha dan konsumen (pembeli). Misalnya, pelaku usaha harus memastikan bahwa komoditas yang diterima tidak rusak, dan pelaku usaha harus mematuhi syarat dan ketentuan. Pemerintah mempunyai kebijakan tersebut memastikan bahwa jika, misalnya, pelaku usaha terlibat dalam kegiatan penipuan atau melakukan transaksi yang tidak diinginkan (seperti dalam kasus Perusahaan Grab Toko), Konsumen menerima setidaknya beberapa kompensasi. Namun, dalam hal ini konsumen mungkin belum memeriksa produk secara fisik dan kepastiannya belum ditetapkan, konsumen telah mentransfer sejumlah uang, yang menunjukkan itikad baik.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menerima gagasan tanggung jawab mutlak. Gagasan tanggung jawab mutlak dianggap lebih efisien karena membebaskan konsumen dari beban pembuktian, yang mana Beban untuk menunjukkan ada atau tidaknya kesalahan ada pada pelaku usaha. Prinsip ini digunakan untuk menghukum pelaku usaha yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.[34] Prinsip tanggung jawab mutlak identik dengan tanggungjawab absolut. Tanggung jawab mutlak berbeda dengan Tanggung jawab mutlak. Gagasan tanggung jawab mutlak dapat dikecualikan dari kewajiban jika terjadi keadaan kahar atau situasi di luar kehendak dan kendali manusia, seperti bencana alam. Sedangkan tanggung jawab mutlak diterapkan tanpa pengecualian.[35] Tanggung jawab mutlak (*strict liability*) adalah jenis perbuatan melawan hukum yang mengharuskan pelaku usaha bertanggung jawab secara langsung atas kerugian yang timbul akibat perbuatan melawan hukum tersebut, dan bukan berdasarkan kesalahan.[36] Prinsip pertanggungjawaban mutlak (*Strict liability*) tidak lagi mempermasalahkan apakah terdapat kesalahan atau tidak, melainkan pelaku usaha secara langsung bertanggungjawab atas kerugian yang disebabkan oleh produknya yang rusak. Pelaku usaha dianggap wajib

[33] Siti Yuniarti, "Perlindungan Hukum Data Pribadi Di Indonesia," *Business Economic, Communication, and Social Sciences (BECOSS) Journal* 1, no. 1 (2019): 147–54, https://doi.org/10.21512/becossjournal.v1i1.6030.

[34] Yudha Hadian Nur and Dwi Wahyuniarti Prabowo, "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen," *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan* 5, no. 2 (2011): 177–95.

[35] Helena Primadianti, "Implementasi Prinsip Strict Liability (Prinsip Tanggung Jawab Mutlak) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen," *Simbur Cahaya*, 2020, 4956–59, http://repository.unsri.ac.id/id/eprint/49025.

[36] Johannes Gunawan, "Kontroversi Strict Liability Dalam Hukum Perlindungan Konsumen," *Veritas et Justitia* 4, no. 2 (2018): 274–303, https://doi.org/10.25123/vej.3082.

bertanggungjawab jika terjadi kerugian pada konsumen akibat konsumsi produk tersebut, sehingga pelaku usaha harus mengganti kerugian tersebut.

Produsen bertanggung jawab secara pribadi atas kerugian pelanggan dan merupakan tanggung jawab produsen untuk membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Maka pelaku usaha harus bertanggung jawab sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.[37] 1. Perusahaan harus memberikan kompensasi kepada konsumen atas kerusakan, polusi, atau kerugian yang disebabkan oleh produk atau jasa mereka. 2. Kompensasi dapat berupa pengembalian uang, penggantian, perawatan kesehatan, atau ketentuan lain yang diuraikan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.[38]

Kasus Grab Toko Ponsel Pintar, penting bagi pemilik usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen, sesuai dengan ketentuan yang ada pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal ini mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kompensasi kepada konsumen dalam bentuk uang, barang, atau jasa sebagai bentuk tanggung jawab atas kerusakan atau kerugian yang timbul akibat produk atau jasanya. Penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi dalam memperkuat pemahaman tentang perlindungan konsumen dalam transaksi online, tetapi juga berpotensi untuk memberikan panduan yang lebih baik dalam penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia.[39] Melalui analisis yang disajikan, penelitian ini berkontribusi menjelaskan secara mendalam tentang bagaimana UU perlindungan konsumen dapat diimplementasikan secara efektif dalam praktik sehari-hari. Hal ini tidak hanya penting untuk memberikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen, tetapi juga untuk memberikan masukan berharga bagi pihak berwenang dalam meningkatkan regulasi yang ada.

Kesimpulan

Peraturan perlindungan konsumen di Indonesia, seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dengan tegas mengatur hak-hak konsumen yang harus dipenuhi dan kewajiban pelaku usaha yang harus dilaksanakan. Namun, implementasi UUPK sering kali menghadapi tantangan ketika dihadapkan pada oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab di kalangan pelaku usaha seperti Grab Toko Indonesia. Perusahaan ini merupakan contoh nyata pelaku usaha di platform e-commerce yang tidak mematuhi prinsip bisnis yang akurat, jujur, dan transparan. Perbuatan curang yang dilakukan oleh Grab Toko, seperti yang telah dibahas dalam penelitian ini, mencakup praktik wanprestasi, penggunaan media elektronik untuk menipu, serta penjualan produk yang tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat. Dalam konteks UUPK, tindakan ini jelas merupakan pelanggaran yang mempengaruhi hak-hak konsumen dan menimbulkan kerugian pada mereka. Grab Toko Indonesia harus bertanggung jawab

[37] Flora Pricilla Kalalo and Anna S Wahongan, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Lex Privatum* IX, no. 4 (2021): 151–57.

[38] Ulva Hasdiana, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen," *Analytical Biochemistry* 11, no. 1 (2018): 1–5, https://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/.

[39] Riswandi, "Transaksi On-Line (E-Commerce) : Peluang Dan Tantangan Dalam Perspektif Ekonomi Islam."

secara langsung untuk memenuhi hak-hak konsumen dan mematuhi kewajiban hukumnya, sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 7b UUPK. Penelitian ini menyajikan analisis yang mendalam tentang pelanggaran hak konsumen di platform Grab Toko, memberikan wawasan yang lebih baik bagi masyarakat, pemerintah, dan lembaga terkait dalam memperbaiki regulasi dan penegakan hukum yang relevan. Penelitian ini diharapkan memiliki dampak positif dalam meningkatkan perlindungan konsumen dan integritas bisnis di sektor e-commerce di Indonesia.

Informasi Pendanaan

Tidak ada

Referensi

Hermawan, R. D., & Prastyanti, R. A. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (Studi Pada Aplikasi Grab Toko). *Sanskara Hukum dan HAM*, *2*(02), 127-136.

Setiawan, D., Eteruddin, H., & Situmeang, U. (2019). Analisis Efisiensi Penerapan Sistem Kontrol Lampu Jalan di Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.

Witono, T., & Hendrayana, F. (2011). Pembuatan Aplikasi Web Jual Beli dan Lelang Online. *Jurnal Sistem Informasi*, *6*(1), 101-111.

Abdullah, Arifin, and Almiftahul Ramadhan. "Kepastian Hukum Terhadap Hak Konsumen Di Era Digital Pada Transaksi Jual Beli Online (Studi Kasus Pada Onlineshop Hadia Collection)." *Jurnal Al-Mudharabah* 4, no. 1 (2022): 1–14. https://journal.ar-raniry.ac.id/index.php/mudharabah/article/view/2017/1062.

Afriani, Aulia Amanda, and Maslihati Nur Hidayati. "Analisis Pelanggaran Pasal UU ITE Dalam Praktik E-Commerce Di Indonesia (Studi Kasus Pada Grab Toko Indonesia)" 4, no. 465 (2024): 14700–711.

Arafat, Yassir. "Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Yang Seimbang Dalam Kontrak." *Jurnal Rechtens* 4, no. 2 (2015): 25–39.

Aulia, Cindy, Khotimah Jeumpa, and Crisan Chairunnisa. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Onlinecommerce)." *Business Law Review* 1, no. 10 (2016): 14–20. https://law.uii.ac.id/wp-content/uploads/2016/12/blc-fhuii-v-01-02-cindy-aulia-khotimah-jeumpa-crisan-chairunnisa-perlindungan-hukum-bagi-konsumen-dalam-transaksi-jual-beli-online-e-commerce.pdf.

Endang, Suparta. "Analisis Yuridis Terhadap Korban Penyebaran Berita Bohong (Hoax) Di Media Sosial Juridical." *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum* 8, no. 1 (2021): 67–73.

Gunawan, Johannes. "Kontroversi Strict Liability Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Veritas et Justitia* 4, no. 2 (2018): 274–303. https://doi.org/10.25123/vej.3082.

Hasya Fazni Pratiwi, and M.Faiz Mufidi. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Yang Timbul Karena Kerusakan Barang Dalam Jual Beli Online Melalui Platform Shopee Dihubungkan Dengan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Bandung Conference Series: Law Studies* 2, no. 1 (2022): 260–65. https://doi.org/10.29313/bcsls.v2i1.790.

Hermawan, Risma Dewi, and Rina Arum Prastyanti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (Studi Pada Aplikasi Grab Toko)."

Sanskara Hukum Dan HAM 2, no. 02 (2023): 127–36. https://doi.org/10.58812/shh.v2i02.307.

Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan, Perlindungan, Tamar PP Lidya Anggaristi, and Mariske Myeke Tampi. "Tamar Lidya & Mariske Myeke Tampi 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 Indon." *Tahun 2020)* 496 (1999): 2021. https://ekonomi.bisnis.com/read/20201109/9/1315333/transaksi-e-commerce-meningkat-7938-.

Ibrahim, M Y, and Hafifah Putri. "Perlindungan Hukum Terhadap Korban Penipuan Online Shop Melalui Jaringan Internet." *Fenomena* XIV, no. November (2017): 1554–66. https://ojs.unars.ac.id/index.php/fenomena/article/view/801.

Indah Lestari, Ratna, Nur Wulan Suci, and Eka Maisara Amalia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Terlibat Dalam Transaksi Jual Beli Pada Media Sosial Instagram." *Jurnal Analisis Hukum* 5, no. 2 (2022): 189–202. https://doi.org/10.38043/jah.v5i2.3621.

Jonandi Effendi, Juhnny Ibrahim. "Metode Penelitian Hukum: Normatif Dan Empiris." *Depok : Prenandamedia Goup*, 2018, 149.

Kalalo, Flora Pricilla, and Anna S Wahongan. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Privatum* IX, no. 4 (2021): 151–57.

Kurnia Muharram, Wulanita, and Liya Sukma Muliya. "Bandung Conference Series: Law Studies Tanggung Jawab PT Grab Toko Indonesia Atas Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Secara Online Ditinjau Dari Buku III KUH Perdata," n.d., 872–77. https://doi.org/10.29313/bcsls.v2i1.1519.

Maharani, Alfina, and Adnand Darya Dzikra. "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 6 (2021): 659–66. https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.607.

Mas'udah, Al. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Pada Paket Hilang." *Justitiable* 6, no. 2 (2024): 1–18.

Nasruddin, M. "Perlindungan Hukum Terhadap Komsumen Penggunaan Dompet Elektronik (E-Wallet) Sebagai Alat Pembayaran," 2023. http://repository.umi.ac.id/id/eprint/4886%0Ahttp://repository.umi.ac.id/4886/1/Muhammad Nasruddin_04020180303.pdf.

Nasution, Eri Yanti, Prawidya Hariani, Lailan Safina Hasibuan, and Wita Pradita. "Perkembangan Transaksi Bisnis E-Commerce Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia." *Jesya* 3, no. 2 (2020): 506–19. https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.227.

Nur, Yudha Hadian, and Dwi Wahyuniarti Prabowo. "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam Rangka Perlindungan Konsumen." *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan* 5, no. 2 (2011): 177–95.

Paujiah, Sipa, Aripin Ahmad, and Mutiasari Nur Wulan. "Pengaruh Foto Produk Dan Customer Rating Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Aplikasi GoFood." *Reviu Akuntansi, Manajemen, Dan Bisnis* 2, no. 2 (2022): 79–87. https://doi.org/10.35912/rambis.v2i2.1501.

Pratama, William, and Jeane Neltje Sally. "Perlindungan Hukum Layanan Grab Food Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* 9, no. 4 (2024): 2856–61. https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i4.15134.

Priliasari, Erna. "PERLINDUNGAN DATA PRIBADI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MENURUT PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DI INDONESIA (Legal Protection of Consumer Personal Data in E-Commerce According To Laws Dan Regulations in Indonesia)." *Jurnal Rechts Vinding* 12, no. 2 (2023): 261–79.

Primadianti, Helena. "Implementasi Prinsip Strict Liability (Prinsip Tanggung Jawab Mutlak) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Simbur Cahaya*, 2020, 4956–59. http://repository.unsri.ac.id/id/eprint/49025.

Purba, Nabilah, Mhd Yahya, and Nurbaiti. "Revolusi Industri 4.0 : Peran Teknologi Dalam Eksistensi Penguasaan Bisnis Dan Implementasinya." *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis* 9, no. 2 (2021): 91–98.

Riswandi. "Transaksi On-Line (E-Commerce) : Peluang Dan Tantangan Dalam Perspektif Ekonomi Islam." *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952*. 13, no. April (2019): 15–38.

Salsabilla, Tsania, and Onan Marakali Siregar. "Analisis Penjualan Online Melalui Merchant Grab-Food Terhadap Peningkatan Omzet (Studi Pada Foresthree Kota Baru, Kota Jambi)." *Journal of Social Research* 1, no. 7 (2022): 751–60. https://doi.org/10.55324/josr.v1i7.146.

Santyaningtyas, Ayu Citra, Warah Atikah, and Luluk Budi Astutik. "Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Oleh Grab Toko Ponsel Pintar." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 2 (2023): hlm. 5363.

Sayoga, Valdi Adrian. "Pemidanaan Terhadap Affiliator Platform Binomo Di Tinjau Dari KUHP Dan Undang-Undang Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (ITE)." *Al Qodiri : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Keagamaan* 20, no. 1 (2022): 46–59. https://doi.org/10.53515/qodiri.2022.20.1.46-59.

Setiawan, W. "Era Digital Dan Tantangannya. Seminar Nasional Pendidikan." *Seminar Nasional Pendidikan*, 2017, 1–9.

Utami, Y.P, R.R Lembong, and A.S Muaja. "Tindak Pidana Menyebarkan Berita Bohong Dan Menyesatkan Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Elektronik." *Lex CrimenVol. X/No. 2/Mar/EK/2021* 10, no. 2 (2021): 1–11. https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexcrimen/article/view/33095/31293.

Wahyuningdyah, Kingkin. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Melalui Larangan Pencantuman Klausula Baku." *FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum*, 2016. https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v1no2.543.

Wicaksena, Bagus. "Analisis Komitmen Dan Kemampuan Pelaku Usaha Marketplace Terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019." *Cendekia Niaga* 6, no. 2 (2022): 138–55. https://doi.org/10.52391/jcn.v6i2.731.

Witono, Timotius, and Ferry Hendrayana. "Pembuatan Aplikasi Web Jual Beli Dan Lelang Online Pendahuluan Tinjauan Pustaka." *Jurnal Sistem Informasi* 6, no. 65 (2017): 101.

Yanova, Muhammad hendri, Parman Komarudin, and Hendra Hadi. "Metode Penelitian Hukum: Analisis Problematika Hukum Dengan Metode Penelitian Normatif Dan Empiris." *Badamai Law Journal* 8, no. 2 (2023): 394–408.

Yuniarti, Siti. "Perlindungan Hukum Data Pribadi Di Indonesia." *Business Economic,*

Communication, and Social Sciences (BECOSS) Journal 1, no. 1 (2019): 147–54. https://doi.org/10.21512/becossjournal.v1i1.6030.

Biografi Singkat Penulis

Elang Wibowo adalah Mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani di Fakultas Ekonomi dan Sosial, Jurusan Hukum, Dengan tekad dan kesungguhannya, ia terus meneliti berbagai aspek hukum yang relevan dengan zaman saat ini. Elang berambisi untuk memberikan dampak positif dalam ranah hukum pada masa mendatang.

Niken Wahyuning Retno Mumpuni adalah Dosen Program Studi Hukum Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Dedikasinya dalam mengajar dan penelitiannya membuatnya dihormati di kalangan akademisi dan praktisi hukum. Beliau berkomitmen untuk terus memberikan kontribusi positif dalam dunia pendidikan hukum dan penegakan hukum di Indonesia.