

ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE: STUDI KASUS PLATFORM GRAB TOKO.

Elang Wibowo, Niken Wahyuning Retno Mumpuni

INTISARI

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. Ketidakterseediaan penelitian sebelumnya yang secara khusus 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

¹ Mahasiswa Prodi Hukum (S-1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

² Dosen Prodi Hukum (S-1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

ANALYSIS OF CONSUMER LEGAL PROTECTION IN E-COMMERCE TRANSACTIONS: A CASE STUDY OF THE GRAB STORE PLATFORM.

Elang Wibowo¹, Niken Wahyuning Retno Mumpuni²

ABSTRAK

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

¹ Mahasiswa Prodi Hukum (S-1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

² Dosen Prodi Hukum (S-1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.