

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

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.<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup>

Masyarakat sudah akrab dengan internet. Internet merupakan jaringan komunikasi global yang menghubungkan manusia di seluruh dunia melalui komputer, telepon, dan satelit. Layanan internet dapat diakses oleh semua lapisan

---

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

<sup>2</sup> 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>.

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.<sup>3</sup>

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.<sup>4</sup> 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.<sup>5</sup> Maka ada beberapa kekeliruan untuk menjamin hasil yang tepat jika hanya bergantung pada undang-undang dan dukungan dari pemerintah dengan perlu adanya perlindungan hukum.<sup>6</sup>

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)

---

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

<sup>4</sup> 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>.

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

<sup>6</sup> 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.

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.<sup>7</sup>

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

---

<sup>7</sup> 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.

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 makhluk 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.<sup>8</sup> 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

---

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

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.<sup>9</sup> 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.<sup>10</sup>

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, 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-

---

<sup>9</sup> 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>.

<sup>10</sup> 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.

commerce favoritnya tanpa ragu-ragu, mengingat kesempatan untuk mendapatkan produk dengan harga murah tersebut mungkin tidak akan datang dua kali.

Namun, grab toko ternyata mempraktikkan 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.<sup>11</sup> Para pelanggan sudah berusaha menghubungi pihak Grab Toko untuk menanyakan barang yang dipesan dan pengembalian dana atas transaksi tersebut, namun tidak ada kejelasan.

---

<sup>11</sup> 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>.

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 mengonsumsi 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.<sup>12</sup> 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.<sup>13</sup>

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

---

<sup>12</sup> 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.uui.ac.id/wp-content/uploads/2016/12/blc-fhuiu-v-01-02-cindy-aulia-khotimah-jeumpa-crisan-chairunnisa-perlindungan-hukum-bagi-konsumen-dalam-transaksi-jual-beli-online-e-commerce.pdf>.

<sup>13</sup> 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>.

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.<sup>14</sup>

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas penulis tertarik untuk membahas Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam penulisan hukum yang berjudul Analisis Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce: Studi Kasus Platform GrabToko

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Bentuk-Bentuk Pelanggaran Hak Konsumen Yang Terjadi Dalam Transaksi Di Platform Grabtoko?
2. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi di Platform GrabToko mengalami kerugian?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk bentuk pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku dalam transaksi di Platform Grabtoko dalam perjanjian jual beli.

---

<sup>14</sup> 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->.

2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap pembeli yang merasa dirugikan oleh GrabToko ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999,

#### **D. Orisinalitas Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab kebutuhan analisis mendalam mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia, dengan fokus khusus pada kasus Grab Toko. Walaupun sudah banyak studi yang membahas aspek hukum dan regulasi e-commerce, sedikit sekali yang mengkaji kasus spesifik yang merugikan konsumen seperti yang terjadi pada Grab Toko. Orisinalitas penelitian ini terlihat pada beberapa poin berikut:

1. Fokus Kasus Tertentu: Penelitian ini khusus menganalisis kasus penipuan yang terjadi di Grab Toko pada awal 2021, di mana banyak konsumen mengalami kerugian finansial karena penipuan dalam pembelian ponsel pintar. Studi ini akan mengupas modus operandi yang digunakan oleh pelaku dan dampaknya terhadap konsumen.

2. Analisis Hukum yang Mendalam: Penelitian ini tidak hanya mengulas regulasi e-commerce yang ada, tetapi juga menilai penerapan dan efektivitasnya dalam melindungi konsumen dari penipuan online. Studi ini akan membandingkan regulasi di Indonesia dengan praktik terbaik di negara lain untuk memberikan rekomendasi perbaikan.

3. Pendekatan Empiris: Dalam penelitian ini, data akan dikumpulkan melalui hasil wawancara dengan korban penipuan, serta ahli hukum dan praktisi e-

commerce. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran nyata tentang pengalaman konsumen dan efektivitas perlindungan hukum yang ada.

4. Rekomendasi Praktis: Berdasarkan analisis yang dilakukan, penelitian ini akan memberikan rekomendasi konkret bagi pembuat kebijakan, pelaku usaha, dan konsumen untuk meningkatkan perlindungan hukum dalam transaksi e-commerce. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu mencegah terulangnya kasus serupa di masa depan.

Penulis melakukan penelitian ini karena melihat adanya kesenjangan yang signifikan antara regulasi yang ada dan realitas perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. Kasus penipuan di Grab Toko pada awal tahun 2021 menjadi contoh nyata yang menunjukkan bahwa konsumen sering kali berada dalam posisi yang rentan terhadap praktik-praktik curang yang dilakukan oleh pelaku usaha. Fenomena ini mencerminkan bahwa meskipun regulasi e-commerce telah diterapkan, implementasinya belum optimal dalam memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen. Selain itu, dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi dan meningkatnya volume transaksi online, risiko terhadap keamanan dan kenyamanan konsumen juga semakin tinggi. Hal ini menuntut adanya langkah-langkah konkret dari berbagai pihak, termasuk pembuat kebijakan, penegak hukum, dan pelaku usaha, untuk memastikan bahwa konsumen dapat melakukan transaksi secara online dengan aman dan nyaman. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam memahami permasalahan dan tantangan yang dihadapi oleh konsumen dalam transaksi e-commerce. Dengan melakukan analisis

yang mendalam terhadap kasus spesifik seperti Grab Toko, penulis berharap dapat mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dalam sistem yang ada serta memberikan rekomendasi yang praktis dan aplikatif untuk perbaikan regulasi dan implementasinya.

Tujuan akhir dari penelitian ini adalah untuk memperkuat sistem perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia, sehingga konsumen tidak lagi menjadi korban penipuan dan dapat menikmati manfaat dari perdagangan elektronik secara penuh. Melalui penelitian ini, penulis ingin mendorong terciptanya ekosistem e-commerce yang lebih aman, transparan, dan terpercaya, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam ekonomi digital.

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YAN  
UNIVERSITAS YOGYAKARTA