

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bagaimana 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 . 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.⁴³

Dalam 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.⁴⁴ 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.⁴⁵

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 konsumen Grab Toko yang mengeluhkan adanya dugaan penipuan Menurut Grab Toko, ada indikasi penipuan dalam perjanjian jual beli online antara

⁴³ 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 Crimen Vol. 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>.

⁴⁴ 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>.

⁴⁵ Suparta Endang, "Analisis Yuridis Terhadap Korban Penyebaran Berita Bohong (Hoax) Di Media Sosial Juridical," *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum* 8, no. 1 (2021): 67–73.

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.⁴⁶

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.⁴⁷ Perlindungan ini

⁴⁶ 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>.

⁴⁷ 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>.

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.⁴⁸ 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 realistis, 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 pesanan, pembatalan pesanan tanpa konfirmasi.	Data dari laporan pengguna dan 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-

⁴⁸ 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/MuhammadNasruddin_04020180303.pdf.

			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.

Tabel 1 Pelanggaran Grab Toko

1. Informasi yang tidak jelas dan menyesatkan.

Jenis pelanggaran ini meliputi deskripsi produk yang tidak sesuai dengan barang yang diterima, foto produk yang tidak realistis, 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.⁴⁹

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.⁵⁰ Analisis berdasarkan UUPK menunjukkan bahwa pelaku usaha

⁴⁹ 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>.

⁵⁰ Erna Priliasari, "PERLINDUNGAN DATA PRIBADI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MENURUT PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DI

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 yang rumit dan lambat.⁵¹ 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.

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

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.

⁵¹ Al Mas’udah, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Pada Paket Hilang,” *Justitiable* 6, no. 2 (2024): 1–18.

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.⁵²

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

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam bertransaksi di platform GrabToko menjadi aspek penting yang harus dioptimalkan untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi secara efektif. Dengan meningkatnya penggunaan platform e-commerce seperti GrabToko, peraturan perlindungan konsumen harus diperbarui untuk menjawab tantangan baru yang muncul dari transaksi digital. UU Perlindungan Konsumen khususnya UU No. 8 Tahun 1999 memang memberikan landasan hukum bagi perlindungan konsumen, namun penerapannya dalam konteks e-commerce seperti GrabToko memerlukan perhatian khusus untuk mengatasi permasalahan spesifik yang muncul dalam transaksi online. Platform e-commerce seperti GrabToko seringkali menghadapi permasalahan terkait transparansi informasi produk dan penanganan keluhan konsumen sehingga memerlukan

⁵² 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>.

evaluasi lebih lanjut untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan perlindungan konsumen yang ada.⁵³

Selain itu, efektivitas perlindungan hukum di GrabToko dipengaruhi oleh seberapa baik platform ini menerapkan prinsip-prinsip yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Misalnya, pasal-pasal dalam UU tersebut mengatur kewajiban penyedia barang dan jasa untuk memberikan informasi yang jelas dan tidak menyesatkan, serta memastikan bahwa produk yang ditawarkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Dalam praktiknya, GrabToko harus memastikan bahwa semua pedagang yang beroperasi melalui platformnya mematuhi peraturan ini, sehingga konsumen tidak mengalami kerugian akibat informasi yang tidak akurat atau produk yang tidak sesuai dengan deskripsi. Keberhasilan dalam implementasi prinsip-prinsip tersebut dapat mengurangi sengketa antara konsumen dan penyedia jasa serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap platform e-commerce.

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

⁵³ Herlina, A. (2020). *Exploring B2C E-commerce in Indonesia*. Indonesian Journal of Marketing Research, 15(2), 55-67.

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.⁵⁴

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 proporsional⁵⁵ 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

⁵⁴ 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>.

⁵⁵ Bagus Wicaksana, “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>.

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.⁵⁶

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

⁵⁶ Yassir Arafat, "Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Yang Seimbang Dalam Kontrak," *Jurnal Rechts* 4, no. 2 (2015): 25–39.

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.⁵⁷

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 umum, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi dan perlindungan hukum ketika terjadi pelanggaran dalam transaksi, seperti penipuan.⁵⁸

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 menyuarkan keluhan atas barang atau jasa, mendapatkan advokasi atau perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut dari badan perlindungan konsumen yang berwenang seperti Badan

⁵⁷ 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.

⁵⁸ 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>.

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.

Edukasi konsumen juga berperan penting dalam perlindungan hukum. Konsumen yang memahami hak-haknya dan bagaimana melindungi dirinya dari risiko transaksi akan lebih siap menghadapi potensi permasalahan. GrabToko dapat meningkatkan kesadaran konsumen melalui kampanye informasi yang jelas dan mendidik mengenai hak dan prosedur pengaduan mereka. Penelitian menunjukkan bahwa konsumen yang berpendidikan tinggi cenderung lebih aktif dalam

melaporkan masalah dan menegaskan hak-hak mereka, yang pada gilirannya dapat membantu menciptakan lingkungan e-commerce yang lebih aman.

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.⁵⁹ 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.⁶⁰ 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.⁶¹ 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

⁵⁹ 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.

⁶⁰ 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>.

⁶¹ 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>.

yang rusak. Pelaku usaha dianggap wajib bertanggungjawab jika terjadi kerugian pada konsumen akibat konsumsi produk tersebut, sehingga pelaku usaha harus mengganti kerugian tersebut.

Sistem pengaduan yang efektif juga merupakan komponen penting dalam perlindungan konsumen. Penelitian menunjukkan bahwa kelemahan sistem pengaduan dapat menurunkan efektivitas perlindungan hukum dan menurunkan kepuasan konsumen. GrabToko perlu mengembangkan dan mengelola sistem pengaduan yang responsif dan transparan untuk menangani pengaduan konsumen dengan cepat dan adil. Dengan memperkuat mekanisme penanganan keluhan, GrabToko tidak hanya dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi konsumen secara efektif, namun juga membangun reputasi sebagai platform e-commerce yang bertanggung jawab.

Di Indonesia, penerapan tanggung jawab mutlak bertujuan untuk meningkatkan perlindungan konsumen dengan memastikan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang ditimbulkan oleh produk mereka, terlepas dari niat atau kelalaian mereka. Prinsip ini sejalan dengan praktik internasional dan diperkuat melalui ketentuan hukum yang dirancang untuk melindungi kepentingan konsumen serta mendorong keadilan dalam transaksi komersial.⁶² Dengan memindahkan beban pembuktian kepada pelaku usaha, hukum bertujuan menciptakan lingkungan yang lebih adil bagi konsumen, memastikan

⁶² Herlina, A. (2020). *Exploring B2C E-commerce in Indonesia*. Indonesian Journal of Marketing Research, 15(2), 55-67.

bahwa mereka mendapatkan perlindungan dan pemulihan yang memadai dalam hal terjadinya kerugian

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 1999.⁶³

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.⁶⁴

Dalam 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

⁶³ 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.

⁶⁴ 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/>.

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.⁶⁵ Melalui analisis yang disajikan, penelitian ini menawarkan wawasan 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. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa upaya kolaboratif antara pemerintah, pelaku usaha, dan lembaga perlindungan konsumen dapat memperkuat efektivitas regulasi, dengan menyediakan pendidikan konsumen yang lebih baik dan mekanisme pengaduan yang lebih efisien.⁶⁶

Penting untuk terus mengevaluasi dan memperbarui kebijakan perlindungan konsumen seiring dengan perubahan teknologi dan tren pasar yang cepat. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk reformasi kebijakan yang lebih baik, terutama dalam konteks e-commerce yang semakin berkembang. Dengan pendekatan yang lebih terintegrasi dan berbasis data, diharapkan perlindungan konsumen di Indonesia dapat ditingkatkan secara signifikan, memberikan manfaat jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan. Selain itu, analisis ini menggarisbawahi perlunya peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam

⁶⁵ Riswandi, "Transaksi On-Line (E-Commerce): Peluang Dan Tantangan Dalam Perspektif Ekonomi Islam."

⁶⁶ Surjono, S. (2021). *The Growth of B2B E-commerce in Indonesia: Opportunities and Challenges*. *Journal of Business and Management*, 20(3), 45-60.

sistem perlindungan konsumen, yang dapat mengurangi praktik bisnis yang merugikan dan memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem regulasi yang ada.⁶⁷

⁶⁷ Simanjuntak, E. (2021). *Fraud Prevention in E-commerce: Strategies and Solutions*. Indonesian Journal of Information Security, 9(1), 51-66.