

Mediasi terhadap Kasus Penipuan Konsumen Yang dilakukan Oleh Pihak Grab

(Kasus: PT Grab Toko Indonesia di Tahun 2020)

Stefanus Edwin Ferdianto L¹, Dewa Gede Pradnya Yustiawan²

Fakultas Hukum Universitas Udayana, Indonesia

e-mail: edwinferdianto@gmail.com, pradnya_yustiawan@unud.ac.id

Abstract. *The purpose of this study is to find out efforts to provide legal protection to consumers who experience losses due to business actors, namely elements that are irresponsible, act recklessly and arbitrarily so that it causes harm to consumers, clearly violates and is not in accordance with applicable laws and regulations. apply and regulations. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) which regulates how consumer rights must be fulfilled and the obligations of corporate actors must be carried out in accordance with what has been regulated in it, applies in Indonesia and regulates customers. The perfect example of an online retailer or marketplace that operates honestly, straightforwardly and correctly is PT Grab Toko Indonesia (Grabtoko). As a business actor who has the responsibility to enforce his agreement with customers, Grabtoko does not carry out this commitment properly. It has been determined that Grabtoko is deceiving people who fall for the fake news ads it offers in its advertisements. The fraudulent activities carried out by Grabtoko have fulfilled the fraud requirements stipulated in the UUPK, including default, use of internet-based electronic media in transactions, loss of one party, and incompatibility of trading goods with representatives of the parties.*

Keywords: *legal protection, consumer protection, e-commerce, fraud.*

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya pemberian perlindungan hukum kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat pelaku usaha yaitu unsur-unsur yang tidak bertanggung jawab, bertindak sembrono dan sewenang-wenang sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, jelas melanggar dan tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan peraturan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengatur tentang bagaimana hak konsumen harus dipenuhi dan kewajiban pelaku korporasi harus dilaksanakan sesuai dengan apa yang telah diatur di dalamnya, berlaku di Indonesia dan mengatur tentang pelanggan. Contoh sempurna peritel atau marketplace online yang beroperasi dengan jujur, lugas, dan benar adalah PT Grab Toko Indonesia (Grabtoko). Sebagai pelaku usaha yang memiliki tanggung jawab untuk menegakkan kesepakatannya dengan pelanggan, Grabtoko tidak menjalankan komitmen tersebut dengan benar. Telah ditetapkan bahwa Grabtoko menipu orang-orang yang terjerumus pada iklan berita palsu yang ditawarkan dalam iklannya. Kegiatan penipuan yang dilakukan oleh Grabtoko telah memenuhi syarat penipuan yang diatur dalam UUPK, antara lain adanya wanprestasi, penggunaan media elektronik berbasis internet dalam bertransaksi, kerugian salah satu pihak, dan ketidaksesuaian memperdagangkan barang dengan perwakilan para pihak.

Kata Kunci: perlindungan hukum, perlindungan konsumen, e-commerce, penipuan

I. PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Teknologi adalah bagian penting dari kehidupan di era modern. Internet adalah jaringan global yang luas yang merupakan salah satu teknologi yang digunakan orang saat ini. Internet adalah, menurut definisi, alat untuk menyebarkan informasi secara global, sarana untuk menyebarkan informasi, dan platform untuk kolaborasi dan interaksi yang dimediasi komputer antara orang-orang tanpa dibatasi oleh jarak fisik. Toko internet dapat menguntungkan baik

vendor maupun pembeli selain menawarkan keuntungan bagi dirinya sendiri. Selain menghemat waktu, toko online dapat menyediakan lebih banyak produk dan layanan daripada pengecer barang. Selain itu, dengan menggunakan jasa kurir untuk mengantarkan barang langsung ke alamat pelanggan, toko online memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk menerima produk yang mereka minta. Karena transaksi hanya dapat dilakukan secara online, konsumen juga mendapatkan keuntungan dari efisiensi waktu dan energi. Selain manfaat ini, ada satu fitur unik yang tidak dimiliki sebagian besar pengecer tradisional: pelanggan dapat berbelanja dan berdagang secara online sepanjang waktu.

Dalam beberapa tahun terakhir, industri e-commerce telah berkembang pesat. Jika dibandingkan dengan September 2019 yang mencapai 83,71 juta transaksi, jumlah transaksi e-commerce per September 2020 semakin meningkat. Tumbuhnya kelas menengah dan kemajuan teknologi bertepatan dengan munculnya e-commerce sebagai industri baru, keduanya berkontribusi terhadap peningkatan transaksi e-commerce di Indonesia. Menurut Organisasi Perdagangan Dunia (WTO), e-commerce memiliki sejumlah manfaat yang merupakan kekuatan pendorong utama di balik orang-orang yang beralih ke e-commerce. Manfaat tersebut antara lain: E-commerce dapat menjangkau berbagai sektor dan pelanggan yang berbeda. Tetap up-to-date dengan akses mudah ke informasi e-commerce berbasis situs web. E-commerce dapat memfasilitasi kreativitas penjual dalam menjual produknya kepada masyarakat secara cepat dan tepat. E-commerce adalah waktu yang efisien.

E-commerce memang, bagaimanapun, memiliki kelemahan yang signifikan. Transaksi e-commerce didasarkan pada metode transaksi elektronik, yang menghalangi interaksi tatap muka antara pelaku perusahaan dan pelanggan. “Hal ini dapat mengakibatkan ketidakamanan transaksi, termasuk pencurian data dan pencurian kartu kredit oleh pihak ketiga. Online marketplace merupakan sistem (pasar) perdagangan elektronik yang saat ini berkembang pesat di Indonesia. Pasar situs web bertindak sebagai tempat bertemunya pembeli dan penjual. Keunggulan tersebut antara lain:

1. Fasilitas rekening bersama yang gratis;
2. Penjual dapat menentukan minimal pembelian dan menetapkan sistem diskon untuk pembelian partai besar;
3. Terdapat perhitungan ongkos kirim secara otomatis;
4. Verifikasi pembayaran secara online; dan
5. Pengecekan posisi pengiriman barang secara otomatis.

PT Grab Toko Indonesia adalah salah satu pasar terbaru di Indonesia. Sejalan dengan bentuk secara umum, perusahaan ini menawarkan diskon promosi yang menarik.” Perusahaan tersebut menawarkan produk kualitas tinggi dengan harga yang murah. Pada bulan November dan Desember 2020, perusahaan ini pernah terlibat kasus penipuan terhadap sejumlah pembeli. Desty Nurcahyani adalah korban penipuan yang dilakukan oleh PT Grab Toko Indonesia karena membeli ponsel merek "iPhone". Korban saat itu disadarkan akan banyaknya penawaran promosi dan diskon yang ditawarkan oleh perusahaan yang bersangkutan melalui iklan media sosial. Diskon yang besar membuat korban tertarik disamping karena perusahaan juga beriklan di videotron di berbagai mall, di televisi, dan di media sosial. Namun, setelah korban memesan ponsel tersebut dari situs web PT Grab Toko Indonesia, ponsel tersebut hilang selama beberapa minggu. Atas pengaduan Desty tersebut, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan kepolisian diberitahukan, bersama 4 (empat) orang lainnya yang juga menjadi korban penipuan. Dari pihak kepolisian kemudian ditetapkan Yudha Manggala selaku CEO PT. Grab Toko Indonesia sebagai tersangka dalam kasus penipuan tersebut. Sampai saat ini konsumen yang menjadi korban penipuan oleh Perusahaan ini belum menerima ganti rugi dari perusahaan yang bersangkutan.

Dari kasus ini sejatinya kita dapat melihat padahal dalam pasal Pasal 4 UUPK mengatur tentang hak konsumen untuk melindungi dan mengasuransikan pembeli (konsumen) dalam suatu transaksi penjualan. Pasal 4 UUPK merupakan dasar hukum bagi konsumen untuk menggunakan haknya sebagai pembeli barang/jasa. Berdasarkan pemaparan permasalahan tersebut, penulis ingin mengangkat penelitian dengan judul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan akibat Penipuan Oleh PT Grab Toko Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Kasus: PT Grab Toko Indonesia).

1.2.Rumusan Masalah

Penulis jabarkan 2 (dua) rumusan masalah pada penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas penipuan PT. Grab Toko Indonesia ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat penipuan oleh PT Grab Toko Indonesia ditinjau dari Teori Perlindungan Hukum dan Teori Perlindungan Konsumen?

1.3. Tujuan Penulisan

Penulisan ini memiliki tujuan dalam hal mengkaji bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan atas konsumen yang mengalami kerugian pada kasus PT. Grab Toko Indonesia jika ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen. Serta mengkaji hal yang sama pula yakni bentuk perlindungan hukum jika ditinjau dari perspektif teori Perlindungan Hukum dan Teori Perlindungan Konsumen.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian hukum normatif penulis gunakan untuk melakukan studi penelitian ini. Penelitian hukum normatif berfokus kepada kajian peraturan perundang-undangan yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam suatu penelitian. Untuk mengatasi permasalahan hukum tersebut dilakukan kajian hukum. Menemukan koherensi hukum melibatkan penentuan apakah aturan hukum konsisten dengan prinsip-prinsip hukum dan apakah perilaku individu konsisten dengan norma-norma hukum atau prinsip-prinsip hukum. Bahan hukum yang penulis gunakan ada 2 (dua). Pertama yakni bahan hukum Primer yang berfokus pada peraturan-peraturan yang akan penulis gunakan seperti UU Perlindungan Konsumen, UU ITE dan KUHP. Kemudian bahan hukum sekunder adalah bahan hukum diluar peraturan perundang-undangan seperti buku dan jurnal hukum, artikel internet yang berkaitan dengan permasalahan penelitian penulis. Selanjutnya Teknik Pengumpulan dan Pemrosesan Data yakni menggunakan teknik studi dokumen dari seluruh bahan-bahan yang sudah penulis kumpulkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Penipuan Oleh PT Grab Toko Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pelaku usaha dan konsumen memiliki hak dan kewajiban saat melakukan transaksi yang sudah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen diatur jelas dalam Pasal 4 s.d. 7 UU Perlindungan Konsumen. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Kepolisian merupakan pihak yang berwenang menangani pengaduan konsumen dimana konsumen dapat mengajukan tuntutan ganti rugi (pemerintah).

Pemerintah khususnya departemen yang membidangi perlindungan konsumen, akan memberikan perlindungan, sesuai dengan undang-undang yang berlaku (UUPK). Karena

Grabtoko didirikan untuk menipu pelanggan dan ada ruang lingkup kriminal di sini, persyaratan pidana penipuan Pasal 378 KUHP telah terpenuhi (pembeli). Meskipun akan lebih sulit untuk mengajukan gugatan terhadap transaksi online seperti ini karena waktu dan lokasi transaksi tidak ditentukan dengan jelas oleh undang-undang, itu masih mungkin. Namun, berkat kemajuan teknologi, hal ini akan diperbaiki dengan tetap mempertimbangkan undang-undang terkait (UUPK). Upaya lain untuk menciptakan kepastian hukum adalah perlindungan konsumen. Masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah semuanya dipandang memiliki andil dalam perlindungan konsumen. Berdasarkan hal tersebut, Pasal 2 UUPK menjabarkan 5 asas sebagai berikut:

1. Asas manfaat;
2. Asas keadilan;
3. Asas keseimbangan;
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen;
5. Asas kepastian hukum

UU Perlindungan Konsumen membuat transaksi online menjadi lebih efektif. Namun, transaksi online saat itu tidak sebanyak sekarang, ketika semuanya lebih sederhana, lebih cepat, dan lebih bermanfaat. Setiap sistem belanja dan transaksi memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan dan kekurangan tersebut diakomodir pada prinsip pasal 2 UUPK. Disamping itu ketentuan tersebut kini harus menjadi pertimbangan dalam semua transaksi, baik yang dilakukan secara online maupun offline. Dari kelima asas yang telah disebutkan diatas jika dikaitkan dengan kasus yang penulis bawakan, perusahaan PT Grab Toko Indonesia sama sekali tidak memenuhi kelima asas diatas. Disamping itu pula melanggar apa yang dimaktubkan dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, karena tidak memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha yang layak dan proporsional. Perusahaan tersebut juga tidak memiliki itikad baik dalam menjalankan bisnisnya karena telah terbukti melakukan penipuan dari informasi yang telah disebarluaskan ke khayalak publik.

Sehubungan dengan itu telah ditetapkan bahwa Grabtoko melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya pasal 7 UUPK. Penulis kaitkan pula kedalam pasal 1320 dan 1338 KUHPerdada disebutkan bahwa para pelaku usaha telah menyepakati apa yang diperjanjikan dalam suatu perjanjian dalam suatu iklan, brosur, dan media lainnya. Perjanjian tersebut memungkinkan untuk dijadikan hukum bagi kedua belah pihak yang membuatnya, serta segala hal yang melibatkan para pihak dalam hal perdagangan barang dan jasa. Jika kita adalah pembeli yang pernah mengalami penipuan oleh Grabtoko atau mengalami hal yang serupa dengan kasus tersebut, maka hak kita sebagai konsumen akan dilindungi oleh peraturan

perundang-undangan yang mengatur pasal 4 UUPK, serta hak-hak konsumen pada umumnya. Selain itu korban penipuan juga akan mendapatkan bantuan dari instansi yang berwenang untuk menyelesaikan permasalahan konsumen yaitu Dewan Pengurus Produsen Barang dan Jasa (BPKN) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Non Pemerintah (LPKSM) berhak melakukan pembinaan terhadap perlindungan konsumen, menjamin tersedianya ganti rugi pada saat diperlukan dan segala hal yang berkaitan dengan permasalahan dari konsumen yang bersangkutan. Kepastian hukum yang terjadi nanti situasinya akan ditentukan oleh otoritas hukum lainnya. Pelaku usaha harus berhati-hati untuk melindungi barang yang diterimanya, dan umumnya harus mematuhi syarat dan ketentuan. Ada kebijakan untuk memastikan bahwa jika bisnis terlibat dalam perilaku curang atau tidak diinginkan, setidaknya pelanggan mereka diberi kompensasi. Konsumen mempunyai itikad baik dalam membeli barang, walaupun kepastian produknya tidak jelas dan konsumen telah mentransfer sejumlah uang.

3.2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Penipuan Oleh PT Grab Toko Indonesia Ditinjau Dari Teori Perlindungan Hukum dan Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum ini diadakan guna memberikan kepastian hukum yang jelas, manakala terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh para pihak. Sama halnya dengan kelahiran UU Perlindungan Konsumen, dimana peraturan tersebut memberikan perlindungan bagi konsumen yang merasa dirugikan atas suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau pelaku usaha. Jelas nama dari UU Perlindungan Konsumen, maka tujuan undang-undang perlindungan konsumen adalah untuk melindungi hak-hak konsumen. Meskipun hak konsumen sangat bervariasi dari satu situasi ke situasi berikutnya, secara umum, mereka dapat dipecah menjadi tiga hak dasar:

- a. hak untuk mencegah kerugian,
- b. untuk mendapatkan apa yang Anda bayar,
- c. dan untuk mendapatkan apa yang Anda butuhkan.

Perlindungan hukum secara garis besar dapat dibagi menjadi 2 (dua) jenis. Kedua jenis tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Tindakan preventif pemerintah dimaksudkan untuk membantu menghindari masalah sebelum terjadi. Ini adalah bagian dari hukum untuk membantu mencegah seseorang melanggar hukum dan memenuhi kewajibannya. Ada beberapa alasan mengapa seorang siswa mungkin memilih untuk keluar dari kelas. Beberapa siswa mungkin menemukan bahwa mereka tidak lagi mampu mengikuti materi, sementara yang lain

mungkin telah berubah pikiran tentang kelas. Apapun alasannya, siswa berhak untuk meninggalkan kelas tanpa hukuman.

- b. Tindakan represif merupakan cara yang paling akhir untuk ditempuh. Tindakan ini diberikan dalam bentuk sanksi seperti denda, kurungan tergantung apa yang sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan dan apa yang telah disepakati bersama. Seperti halnya dalam kasus sebelumnya, jika memiliki masalah dengan suatu produk atau layannya, dapat diajukan klaim ke instansi pemerintah (dalam hal ini adalah BPKN dan kepolisian) yang bertanggungjawab untuk menangani keluhan dari konsumen. Berdasarkan bukti-bukti tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada ruang lingkup pidana dan penipuan berdasarkan penggunaan skema pidana sedang terjadi. Selain itu, Grabtoko terbukti telah menipu pelanggan (pembeli).

Kedua jenis perlindungan ini penting ketika timbul konflik antara badan hukum dan negara hukum. Kedua jenis perlindungan tersebut berperan penting dalam perlindungan preventif badan hukum, yaitu dalam upaya perlindungan nasional. Perlindungan ini ada sebelum pelanggaran terjadi. Tidak masalah apakah itu oleh pelaku bisnis atau oleh konsumen. Pencegahan diberikan dengan peringatan, tanda, batasan, dan peraturan yang dirancang dalam hal meminimalisir terjadinya pelanggaran. Seperti yang telah disampaikan sebelumnya, perlindungan hukum ini diberikan oleh pihak yang memiliki tugas dan tanggungjawab untuk menyelesaikan perselisihan tersebut.

Kemudian dikaitkan dengan teori perlindungan konsumen, asas-asas yang berkembang mengenai kedudukan konsumen dalam upaya melindungi konsumen dalam transaksi hukum bersumber dari doktrin atau teori yang dikenal dalam sejarah hukum perlindungan konsumen. Grup ini meliputi: Prinsip-prinsip perlindungan konsumen baru dalam transaksi hukum dibangun di atas ajaran dan teori yang telah digunakan di masa lalu untuk melindungi konsumen. Karena prinsip bahwa konsumen dan pelaku usaha adalah pihak yang setara dan seimbang, maka tidak diperlukan perlindungan khusus.

Prinsip *caveat emptor* menyatakan bahwa pembeli bertanggung jawab untuk berhati-hati saat membeli dan menjual barang, dan jika mereka membeli barang yang tidak layak, mereka bersalah. Berdasarkan teori *due care*, bisnis memiliki kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produknya. Ini termasuk prinsip-prinsip berikut yang membantu memastikan bahwa pelanggan mendapatkan apa yang mereka harapkan dan bahwa bisnis bertindak secara bertanggung jawab. Pelaku usaha harus memberikan bukti, konsumen tinggal menunggu. Pada kenyataannya, terlalu sulit bagi konsumen untuk memberikan bukti untuk mendukung klaim mereka. Asas kontrak mengatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk melindungi

pelanggannya jika ada hubungan kontraktual di antara mereka. Meskipun UUPK masih umum digunakan saat ini, efektivitasnya mungkin tidak sebanding dengan lanskap teknologi yang terus berubah. UUPK memberikan pengaturan yang jelas bagi pelaku usaha dan konsumen, dan prinsip-prinsip ini membantu mengatur hubungan hukum dan transaksi.

UU Perlindungan Konsumen mungkin sudah tidak relevan lagi dengan perkembangan teknologi, karena selalu ada aplikasi dan sistem baru yang harus dibuat. Lalu ada juga penipuan online, misalnya yang terjadi pada Grabtoko. Revisi UU itu penting agar larangan terhadap pelaku usaha yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Ini akan membantu membuat ketentuan lebih jelas. Penipuan berarti menipu seseorang untuk mengambil keuntungan dari mereka. Ini dapat dilakukan dengan menggunakan nama palsu, berpura-pura menjadi seseorang yang bukan Anda, berbohong agar orang lain menyerahkan uang atau barang mereka, atau menggunakan cara lain untuk menipu.

Pasal 1 UU Perlindungan Konsumen singkatnya menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan upaya menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen. Revisi dan pembaruan perlu dilakukan, khususnya pada dokumen dan transaksi online seiring dengan perkembangan zaman saat ini.¹ Tindakan preventif dan represif adalah cara yang sah untuk mencoba menyelesaikan perselisihan dalam permasalahan antara Grabtoko dan pihak yang menjadi korban penipuan tersebut. Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan didasarkan pada teori bahwa tindakan preventif dan represif akan lebih menciptakan kepastian hukum. Pelaku usaha wajib memberikan perlindungan konsumen telah terjadi kesepakatan atau hubungan kontraktual di antara mereka. Artinya pelaku usaha perlu berhati-hati untuk menciptakan aktivitas jual beli yang seimbang antara dirinya dengan konsumen.

Konsumen berhak menerima informasi tersebut baik dari penawaran langsung maupun dari iklan dan bentuk media lainnya. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi yang akurat kepada konsumen tentang produk dan harga, serta diskon yang sesuai. Penelitian menunjukkan bahwa mereka yang cerdas lebih mungkin untuk sukses dalam karir mereka. Selanjutnya, korelasi ini tidak terbatas pada satu bidang atau pekerjaan; itu ditemukan di semua bidang kehidupan. Ada korelasi antara kecerdasan dan kesuksesan. Perkembangan teknologi dan internet membuat e-commerce berlomba-lomba menjadi pilihan untuk membeli dan menjual gadget. Hal ini secara otomatis menarik minat masyarakat terhadap pasar.

Meskipun belanja online merupakan fenomena baru di Indonesia, perlindungan yang ditawarkan oleh undang-undang belanja online telah berlaku sejak tahun 1999. Hal ini

¹ Zulham. 2013. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

disebabkan oleh perbedaan sistem yang digunakan untuk transaksi online, yang belum berkembang sebaik transaksi fisik. Meskipun transaksi online bisa nyaman dan aman, tidak selalu menguntungkan atau aman. “Ketika dua orang menyetujui persyaratan dalam kontrak, mereka terikat secara hukum untuk memenuhi persyaratan tersebut. Jika salah satu pihak gagal memenuhi kesepakatan mereka, pihak lain masih dapat meminta pertanggungjawaban mereka dengan melihat ketentuan kontrak. Jika dilihat dalam pasal 1338 KUHPerdara, berarti perjanjian itu telah menjadi undang-undang bagi mereka yang mengadakannya. Itu juga penting jika dilihat dalam undang-undang.

Contoh praktik tersebut antara lain: tindakan menipu atau menipu adalah klaim yang menyesatkan tentang sifat, karakteristik, standar atau kualitas barang, pernyataan yang keliru saat memberikan hadiah atau diskon, iklan palsu, menjual produk yang disertai dengan janji diskon jika pembeli mengundang calon pembeli ke penjual, Penjualan produk yang tidak memenuhi standar keamanan konsumen Melalui undang-undang no. 8 tahun 1999 perlindungan konsumen, memerintahkan dibentuknya lembaga yang memberikan perlindungan konsumen yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Non-Negara (LPKSM), sehingga melalui fungsi, tugas dan wewenang kedua lembaga tersebut tercapai perlindungan konsumen yang bersifat non-negara. preventif. ²Peran lembaga perlindungan konsumen penting, sebagai bagian dari upaya penegakan perlindungan konsumen, untuk mendukung konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya, termasuk menerima pengaduan atau pengaduan konsumen, untuk bersama-sama memantau pelaksanaan perlindungan konsumen dengan pemerintah dan masyarakat. Peran BPKN dalam penegakan perlindungan konsumen adalah memelopori perlindungan konsumen yang terluka atau sakit. Perlindungan yang diberikan lembaga BPKN kepada konsumen adalah melalui penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pihak komersial dan melalui pengawasan terhadap pencantuman kontrak atau dokumen yang memuat klausula baku yang merugikan konsumen. BPKN memiliki fungsi ganda dalam hal ini. Di satu sisi, undang-undang perlindungan konsumen menyerahkan penyelesaian sengketa konsumen kepada lembaga peradilan, dan di sisi lain, BPKN diberikan kewenangan administratif untuk mengawasi pencantuman klausula baku yang dibuat secara sepihak oleh perusahaan. Oleh karena itu, dalam kasus penipuan oleh PT Grab Toko Indonesia, upaya perlindungan hukum terhadap

² Shidarta. 2000. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Grasindo. Soekanto, Soerjono. 2010. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press, 2010. Ustadiyanto, Rieyeke. 2002. Framework E-Commerce. Yogyakarta: Andi. Hal 12

konsumen yang terkena dampak adalah yang terpenting. Upaya perlindungan hukum preemtif dan represif menjadi tolok ukur penyelesaian sengketa terkait kasus penipuan dengan Desty Nurcahani dari PT Grab Toko Indonesia dan korban penipuan lainnya.”

4. KESIMPULAN SEBAGAI PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Grabtoko telah gagal memenuhi kewajiban kewirausahaannya untuk memenuhi perjanjiannya dengan konsumen. Perusahaan tersebut juga melanggar ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen. Grabtoko ditemukan telah menipu konsumen yang disesatkan oleh iklan berita palsu yang diposting oleh Grabtoko. Kegiatan penipuan yang dilakukan oleh Grabtoko terdiri dari unsur-unsur penipuan yang diatur dalam UUPK, yaitu penggunaan media elektronik di Internet untuk transaksi di mana salah satu pihak dirugikan dan barang yang dipertukarkan tidak memenuhi harapan, ditentukan oleh para pihak. Sebagaimana dinyatakan dengan jelas pada pasal 7.11, Grabtoko memiliki tanggung jawab langsung dalam memenuhi hak-hak konsumennya dan memenuhi kewajibannya sebagai agen komersial. Hal ini telah diklarifikasi dan diubah dalam Pasal 19(1) UUPK. KUHP, Buku 2, Bab 25 (25), dimasukkan ke dalam ketentuan yang berkaitan dengan kejahatan penipuan atau kejahatan yang biasa disebut penipuan, Bagian 383 KUHP, Bagian 386 StGB, 390 StGB. Oleh karena itu, keseimbangan harus dicapai antara sistem regulasi yang ada dan pengembangan informasi elektronik dengan teknologi yang ada. Selain keseimbangan, aturan yang mengatur kegiatan perdagangan elektronik untuk memenuhi hak konsumen dalam perdagangan elektronik, menyelaraskan kesepakatan antara pelaku ekonomi dan konsumen, serta mencapai keadilan dan kepastian hukum, perlu direvisi. satu sama lain

4.2. Saran

1. Peraturan perundang-undangan yang ada saat ini yang menangani masalah konsumen, yaitu UUPK, harus diperbaiki dan diinovasi (direvisi) untuk memastikan bahwa konsumen dan pelaku bisnis terlindungi dengan baik oleh waktu dan kemajuan di bidang transaksi online dan untuk memenuhinya diperlukan. Pelaku usaha transaksional juga membutuhkan pengetahuan tentang sistem yang dijalankan secara elektronik melalui teknologi yang ada.
2. Warga harus lebih waspada dan berhati-hati dalam bertransaksi online. Oleh karena itu, diperlukan pengetahuan yang lebih mendalam untuk memiliki pemahaman yang adil, akurat dan jelas tentang sistem perdagangan elektronik antara bisnis dan konsumen di pasar yang ada.

3. Pelaku ekonomi tidak boleh melakukan tindakan yang merugikan atau tidak adil terhadap konsumen. Pemangku kepentingan bisnis juga telah mengenal sistem perdagangan media elektronik dan sepenuhnya memahami dan untuk mencegah pelanggaran atau pelanggaran perdagangan online untuk meminimalkan penipuan.
4. Konsumen wajib melaporkan proses hukum lebih lanjut kepada badan hukum yang berwenang menangani masalah perlindungan konsumen. Konsumen juga perlu menjadi lebih berpengetahuan di bidang ini karena perlindungan hukum konsumen diterapkan.

5. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Fuady, M. (2008). *Pengantar hukum bisnis-menata bisnis modern di era global*. Citra Aditya Bakti.
- Riduwan. (2010). *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian*. Alfabeta.
- Serfiani, C. Y., & et al. (2013). *Buku pintar bisnis online dan transaksi elektronik*. Gramedia Pustaka Utama.
- Shidarta. (2000). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Grasindo.
- Soekanto, S. (2010). *Pengantar penelitian hukum*. UI Press.
- Ustadiyanto, R. (2002). *Framework e-commerce*. Andi.
- Zulham. (2013). *Hukum perlindungan konsumen*. Kencana Prenada Media Group.

Jurnal

- Irwani, S. (2021). Penyelesaian kasus wanprestasi e-commerce oleh Grab Toko. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Media Neliti*, 3(2).
- Khotimah, A. (2016). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli-online (e-commerce). *Volume 7*(1).
- Mantri, B. H. (2007). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce. *Volume 3*(1).
- Natalia, H. (2017). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce. *Volume 1*(1).
- Nainggolan, I. (2021). Perlindungan hukum bagi pelaku usaha e-commerce ditinjau dari hukum positif Indonesia. *Volume 2*(1).
- Perkasa, E., & dkk. (2016). Perlindungan hukum pidana terhadap konsumen dalam transaksi jual/beli online (e-commerce) di Indonesia. *Volume 5*(4).
- Pradnyaswari. (2020). Upaya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli menggunakan jasa e-commerce. *Volume 8*(5).
- Priyono, A. (2019). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian e-commerce. *Volume 4*(1).

- Putra, S. (2015). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli melalui e-commerce. *Volume 5*(2).
- Rosadi, S. D., & Tahira, Z. (2018). Consumer protection in digital economy era: Law in Indonesia. *Yustisia Jurnal Hukum*, 7(1).
- Rusmawati, & dkk. (2013). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce. *Volume 7*(2).
- Wariati, A., & dkk. (2014). E-commerce dalam perspektif perlindungan konsumen. *Volume 1*(2).
- Zulham, & et al. (2013). *Hukum perlindungan konsumen*. Kencana Prenada Media Group.