

Perlindungan Konsumen yang Dirugikan oleh Grab Toko Ponsel Pintar

Ayu Citra Santyaningtyas¹, Warah Atikah², Luluk Budi Astutik³

^{1,2,3} Fakultas Hukum, Universitas Jember

e-mail: santyaningtyas@unej.ac.id

Abstrak

Aktivitas perdagangan yang ada dalam media elektronik disebut dengan *electronic commerce (e-commerce)* atau transaksi elektronik. PT. Grab Toko Indonesia merupakan sebuah *platform* jual beli yang menjual berbagai produk elektronik seperti laptop, ponsel, aksesoris digital. Fakta yang sering sekali dijumpai dalam hal transaksi *online* yang menimbulkan kerugian bagi konsumen yang ditimbulkan oleh pelaku komersial dari toko *online*. Salah satu permasalahan terkait hal tersebut yaitu peristiwa yang terjadi menimpa kerugian pelanggan ponsel pintar melalui grab toko bermula diawal tahun 2021 dimana grab toko ponsel pintar pada tanggal 08 januari 2021 ada salah satu konsumen membeli ponsel pintar, konsumen yang tergiur dengan harga diskon besar-besaran yang harganya jauh berbeda dari harga pasaran. Dengan adanya ini perlu perlindungan hukum bagi konsumen atas tidak sampainya barang yang diakibatkan oleh grab toko ponsel pintar serta bentuk pertanggungjawaban grab toko ponsel pintar atas kerugian yang di derita oleh konsumen. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dan pertanggungjawaban grab ponsel pintar atas kerugian konsumen. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Oleh Grab Toko Ponsel Pintar dibagi menjadi dua yaitu perlindungan hukum internal dan eksternal, Tanggung jawab Grab Toko Ponsel Pintar terkait kelalaian dalam dalam proses pengiriman barang terhadap konsumen yang dirugikan dalam jual beli online ditinjau dari Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang- Undang Hukum dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Kata kunci: Grab, Konsumen, Ponsel Pintar

Abstract

Trading activities that exist in electronic media are called electronic commerce (e-commerce) or electronic transactions. PT. Grab Toko Indonesia is a trading platform that sells various electronic products such as laptops, cell phones, digital accessories. Facts that are often found in terms of online transactions that cause harm to consumers caused by commercial actors from online stores. One of the problems related to this is that the event that occurred befell the loss of smartphone customers through grab stores starting at the beginning of 2021 where the grab smartphone shop on January 8 2021, one of the consumers bought a smart phone, consumers who were tempted by massive discount prices that the price is much different from the market price. With this, it is necessary to provide legal protection for consumers for the non-arrival of goods caused by grabbing smart phone shops as well as a form of responsibility for grabbing smart phone shops for losses suffered by consumers. The purpose of this research is to find out the form of legal protection for consumers and the liability of smart phones for consumer losses. In this study using normative legal research methods with a statutory approach and a conceptual approach. The results of this study indicate that the form of legal protection for consumers who are harmed by Grab Smart Phone

Shops is divided into two, namely internal and external legal protection. The responsibility of Grab Smart Phone Shops regarding negligence in the process of delivering goods to consumers who are disadvantaged in online buying and selling is reviewed. from Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, the Book of Laws and the Law on Information and Electronic Transactions.

Keywords: Grab, Consumers, Smartphones

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu Negara yang menjanjikan dalam pasaran berbisnis secara online. Aktivitas perdagangan yang ada dalam media elektronik disebut dengan electronic commerce (e-commerce) atau transaksi elektronik. E-commerce diketahui dibagi menjadi 2 (dua) segmen diantaranya yaitu, bussines to bussines e-commerce (perdagangan antara pelaku usaha dengan konsumen).(Haris Faulidi Asnawi,2004)

Masyarakat sebagai pengguna media internet untuk membeli suatu barang atau jasa dapat dikatakan sebagai konsumen e-commerce apabila dikaitkan dengan pengertian konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya dalam tulisan ini akan disingkat dengan UUPK) adalah : Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Pada pengertian tersebut maka masyarakat sebagai pembeli disebut konsumen dan penyedia kebutuhan sebagai pelaku usaha. Semua konsumen berhak mendapatkan perlindungan dari setiap pelaku usaha dalam hal ini yakni dari transaksi jual beli melalui media internet. Perlindungan konsumen yang dimaksud sesuai dengan Pasal 1 Angka 1 UUPK adalah: Segala Upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Perkembangan teknologi dan informasi begitu cepat. Meratanya sistem layanan internet dan tingginya pengaruh smart phone membuat Indonesia menjadi salah satu negara yang berpotensi bagi pengembangan aplikasi berbasis online.(Abbas Salim, 2004) PT. Grab Toko Indonesia atau yang dikenal dengan Grab Toko merupakan sebuah platform jual beli yang menjual berbagai produk elektronik seperti laptop, ponsel, aksesoris digital. PT Grab Toko Indonesia memberikan potongan harga hingga promo yang menarik perhatian masyarakat. PT Grab Toko Indonesia berani menjual barang- barang branded dengan harga miring. (Tamar Lidya Anggaristi P.P,2021)

Fakta yang sering sekali dijumpai dalam hal transaksi online yang menimbulkan kerugian bagi konsumen adalah kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku komersial dari toko online. Salah satu permasalahan yang penulis angkat untuk menjadikan contoh peristiwa yang terjadi menimpa kerugian pelanggan ponsel pintar melalui grab toko bermula diawal tahun 2021 dimana grab toko ponsel pintar pada tanggal 08 januari 2021 ada salah satu konsumen membeli ponsel pintar, konsumen yang tergiur dengan harga diskon besar-besaran yang harganya jauh berbeda dari harga pasaran, sehingga konsumen membeli ponsel pintar melalui grab toko.

Pada grab toko tersebut melakukan penipuan barang, setelah konsumen membayar smart phone yang dipesan tidak sampai ke alamat tersebut sehingga konsumen merasa rugi besar. Hal ini terjadi akibat penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha toko online dalam rangka meningkatkan penjualan ponsel pintar tersebut. munculnya kelalaian dalam transaksi online saat ini menimbulkan kesenjangan antara peraturan perundang-undangan yang mengatur bagaimana transaksi online dilakukan dengan kenyataan yang ada di masyarakat.

Kasus ini bermula ketika sejumlah konsumen mengeluh di media sosial bahwa barang yang sudah dibayar oleh para pembeli mengalami keterlambatan pengiriman hingga berhari-hari dan akhirnya barang-barang yang telah dipesan dan dibayar oleh para pembeli tidak dikirimkan. Para konsumen telah berusaha untuk menghubungi pihak Grab Toko mengenai barang pesanan dan mengenai pengembalian uang atas transaksi yang telah dilakukan,

namun tidak ada informasi yang jelas akan hal tersebut. (Wulanita Kurnia Muharram, Liya Sukma Muliya, 2022)

Akibat tidak sampainya barang oleh grab ponsel pintar sebagai pelaku usaha, tentu mengakibatkan kerugian bagi pembeli. Sebagai negara yang sah, Indonesia saat ini telah memiliki aturan perundang-undangan yang mengatur segala sesuatu tentang pelaku usaha dan pembeli. Pada penelitian hukum untuk menghadapi resiko, bila pelaku usaha tidak memenuhi pesanan sesuai dengan kesepakatan sesuai yang diperjanjikan dengan konsumen, dan mengenal bentuk – bentuk nyata perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik (e-commerce) yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau biasa disingkat dengan UUPK dan jual beli dalam KUHPerdato.

METODE

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah yuridis normatif (legal research) atau yang juga bisa disebut sebagai penelitian doktinal. Pendekatan yuridis normatif (legal research) adalah jenis penelitian yang dilakukan oleh para praktisi hukum dan mahasiswa hukum. Jenis penelitian ini tujuannya untuk mencari hukum yang relevan atas fakta yang diajukan. (A'aan Efendi, Dyah Ochtorina Susanti dan Rahmadi Indra Tektona, 2020) Maka dalam tugas akhir ini, penulis memberikan penjelasan mengenai permasalahan hukum yang dibahas didasarkan terkait dengan pokok bahasan yang penulis bahas yakni Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Oleh Grab Toko Ponsel Pintar.

Bahan hukum yang digunakan adalah Bahan Hukum Primer, Bahan Hukum Sekunder, dan Bahan Non Hukum. Bahan – bahan hukum yang digunakan dalam bahan hukum primer ada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Bahan Hukum Sekunder berupa buku – buku teks hukum, kamus hukum, jurnal – jurnal hukum, dan ensiklopedia hukum.¹² Bahan Non Hukum hanya meliputi bahan yang masih memiliki relevansi dengan isu hukum yang sedang diteliti.¹³ Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan, melalui buku – buku, artikel dan jurnal – jurnal. Termasuk pula mencakup bahan – bahan hukum yang diperoleh dari internet dengan tujuan mendapatkan konsep serta teori untuk memecahkan permasalahan yang terdapat dalam proposal skripsi ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Tidak Sampainya Barang Yang Diakibatkan Oleh Grab Toko Ponsel Pintar Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Transaksi jual beli online saat ini sangat marak dan diminati oleh masyarakat. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mudah dan cepat tanpa pertemuan secara langsung dengan penjual, tetapi pembeli tidak dapat melihat langsung kondisi barang yang ingin dibeli. Namun, disamping itu banyak juga masyarakat yang mengeluh dengan adanya transaksi jual beli online oleh suatu platform tertentu seperti pada kasus yang dialami konsumen atas kerugian yang dialami akibat grab toko ponsel pintar. Dimana, kasus tersebut bermula saat konsumen tergiur oleh harga diskon ponsel pintar pada platform grab toko dan melakukan transaksi jual beli. Namun, setelah transaksi jual beli dilakukan, pihak grab toko tidak mengirimkan ponsel pintar yang dibeli oleh konsumen sehingga menyebabkan konsumen mengalami kerugian materil. Oleh sebab itu, pembeli selaku konsumen harusnya mendapatkan suatu perlindungan hukum untuk mencegah kerugian yang dialami konsumen kedepannya.

Mochamad Isnaeni berpendapat pada dasarnya persoalan perlindungan hukum ditinjau dari sumbernya yang dapat dibedakan menjadi dua (2) jenis, yaitu perlindungan hukum “eksternal” dan perlindungan hukum “internal”. Perlindungan hukum internal pada hakekatnya perlindungan hukum yang diberikan, dikemas oleh para pihak sendiri ketika mengadakan perjanjian, yang pada saat itu mencantumkan syarat-syarat kontrak, dengan kedua belah pihak menginginkan agar kepentingannya diperhitungkan dalam perjanjian dasar satu kesepakatan. (Moch. Isnaeni, 2017) Demikian pula segala jenis resiko untuk dihindari

dengan pengajuan klausa bersyarat berdasarkan kesepakatan, sehingga klausul ini para pihak mendapat perlindungan hukum yang seimbang berdasarkan kesepakatan bersama.

Perihal perlindungan hukum internal seperti itu baru dapat diwujudkan oleh para pihak, mana kala kedudukan hukum mereka relatif sederajat dalam arti para pihak mempunyai bargaining power yang relatif berimbang, sehingga atas berdasarkan asas kebebasan kontrak, rekan sepekerjaan itu mempunyai keleluasaan untuk menyatakan kehendak sesuai kepentingannya. "pola ini menjadi dasar ketika para pihak menyusun kalusa-kalusa perjanjian yang, mereka kerjakan, sehingga perlindungan hukum masing-masing para pihak dapat dicapai dengan cara yang sederhana atas inisiatif mereka sendiri".

Konsumen sebagai pembeli ponsel pintar mempunyai hak perlindungan secara internal dikarenakan pihak grab toko ponsel pintar melanggar isi perjanjian pengiriman barang dengan konsumen yang telah disepakati di awal saat membeli ponsel pintar tersebut. Pihak grab toko ponsel pintar tidak menjaga barang dengan baik dan mengantarnya dengan estimasi waktu yang telah disepakati antara kedua belah pihak.

Perlindungan hukum eksternal yang dibuat oleh penguasa lewat reegulasi bagi kepentingan pihak yang lemah, "sesuai hakekat aturan perundangan yang tidak boleh berat sebelah dan bersifat memihak, secara proposional juga wajib diberikan perlindungan hukum yang keseimbangan sesegera mungkin kepada pihak lainnya". Karena mungkin di awal perjanjian ada bagian yang relatif lebih kuat dari sekutu, tetapi dalam pelaksanaan perjanjian bagian yang semula kuat, jatuh kebagian yang dirugikan. (Moch. Isnaeni, 2016)

Konsumen dalam hal ini sebagai pembeli ponsel pintar juga dilindungi hak-haknya untuk menimalisir kerugian atas pengiriman barang ponsel pintar yang tidak kunjung sampai yang menyebabkan kerugian materil maupun imateril. Bentuk perlindungan hukum eksternal dalam hal ini adalah dikeluarkannya, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Kesepakatan yang telah terjadi antara pihak penjual dan pihak pembeli dari grab toko ini termasuk ke dalam sebuah perjanjian yang dimana perjanjian sendiri diartikan sebagai suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih yang mana masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban yang timbul karena adanya perjanjian tersebut. Sumber perikatan yang terjadi antara pihak penjual dan pihak pembeli grab toko ini termasuk ke dalam persetujuan / perjanjian dalam bentuk tertulis (kontrak) yaitu suatu peristiwa di mana seorang berjanji untuk melaksanakan suatu hal yang dimana dari peristiwa inilah timbul hubungan hukum antara dua subjek hukum itu yang disebut dengan perikatan. Pada peristiwa ini kontrak tertulis yang dibuat dalam bentuk elektronik yang dapat disebut sebagai Kontrak Elektronik yang sebagaimana tercantum dalam ketentuan Undang - Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada Pasal 1 ayat 17 yang disebutkan bahwa "Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik".

Petanggungjawaban Grab Toko Ponsel Pintar Atas Kerugian Yang Diderita Oleh Konsumen

Tanggungjawab merupakan salah satu dari beberapa sikap yang menjadi nilai-nilai dalam pendidikan karakter. Tanggung jawab yaitu sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya.(Sri narwanti, 2014) Tanggung jawab adalah suatu sikap siap untuk memilih suatu pilihan yang ingin dilakukan dalam hidup, dan siap menghadapi konsekuensi atas pilihan yang sudah dilakukan. Dengan demikian, segala sesuatu yang telah dilakukan seharusnya harus dipertimbangkan dahulu secara mendalam dan tidak terburu-buru. Karena orang yang tidak bertanggung jawab menurut Fatchul Mu'in adalah orang yang memiliki kontrol diri rendah, tergesa-gesa dalam memilih suatu pilihan.(Fatchul Mu'in, 2014)

Permasalahan yang muncul pada grab toko ponsel pintar berawal dari pelaku usaha dituntut untuk mempunyai metode pemasaran yang baik, seperti dengan pelaku usaha juga membuat para pelaku usaha tersebut berlomba-lomba menciptakan strategi bisnis untuk menarik konsumen. Salah satu strategi yang telah umum ditempuh oleh para pelaku usaha yakni mengadakan tawaran atau promosi dalam berbagai bentuk seperti memasang iklan di

sosial media, melakukan penyebaran broadcast melalui Whats-up, maupun mengadakan program-program promosi dalam bentuk lainnya seperti pemberian voucher potongan harga , pemberian cashback, program gratis ongkir, maupun program promosi tertentu di waktu dengan jargon khasnya masing-masing sehingga konsumen mudah tertarik tawaran dengan barang elektronik yang murah.

Secara dasar konsumen tidak tahu semua macam produk secara menyeluruh maka ia sangat membutuhkan informasi mengenai produk yang beredar di pasar. Jika dilihat dari sisi konsumen , maka iklan atau promosi dapat membantu untuk menggali suatu informasi atau keterangan dari produk sehingga konsumen mendapatkan gambaran sebelum menyetujui pilihannya terhadap suatu produk. Akan tetapi, hadirnya E-commerce ini tidak menutup kemungkinan adanya kelemahan yang dapat mengakibatkan kerugian yang ditanggung oleh konsumen. Transaksi melalui media elektronik terkadang menimbulkan janji yang tidak memiliki kesesuaian dengan isi perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha.

Program promosi oleh pelaku usaha telah diatur di dalam pasal 9 Undang- Undang Perlindungan Konsumen dimana pada ayat (1) huruf e tercantum bahwa “pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah barang dan/atau jasa tersebut tersedia” dan pasal 12 yang berbunyi “pelaku usaha dilarang diperdagangkan” Pelaku usaha dalam jual beli online meliputi pelaku usaha yang menjalankan grab toko ponsel pintar yang mana memberikan jasa transaksi melalui media online dengan website dan pelaku usaha produsen barang yang memproduksi suatu barang dimana memasarkan barangnya melalui jasa grab toko ponsel, dan konsumen yang diperbincangkan, ialah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya peralihan pemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen.(Cindy Aulia Khotimah Jeumpa Crisan Chairunnisa, 2016)

Seseorang selain dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan hukum pidana, dapat juga dipertanggungjawabkan secara hukum perdata. Hal ini karena apabila seseorang tersebut telah melakukan perbuatan melawan hukum yang karena salahnya mengakibatkan kerugian pada orang lain. Pertanggungjawaban secara hukum perdata tersebut dapat dikategorikan bahwa pelaku tidak dapat dikatakan telah melakukan perbuatan melawan hukum yang diatur dalam pasal 1365 KUHPperdata yang menyebutkan bahwa :”Tiap Perbuatan Melanggar Hukum Yang Membawa Kerugian Kepada Orang Lain, Mewajibkan Orang Yang Karena Salahnya Menerbitkan Kerugian itu, Mengganti Kerugian tersebut”. Sesuai dengan ketentuan pasal 1365 KUHPperdata, maka suatu perbuatan melawan hukum harusnya mengandung unsur-unsur sebagai berikut : (Munir Fuady,2010)

1. Adanya suatu perbuatan
2. Perbuatan tersebut melawan hukum
3. Adanya kesalahan dari pihak pelaku
4. Adanya kerugian bagi korban
5. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian.

Apabila ada salah satu unsur tidak terpenuhi dalam unsur-unsur diatas maka kontrak tersebut batal demi hukum. Apabila terbukti pihak Grab Toko Ponsel Pintar melakukan perbuatan melawan hukum, maka seharusnya pihak Grab Toko Ponsel Pintar dapat bertanggungjawab dan mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen. Dari kasus diatas pihak Grab Toko Ponsel Pintar tidak memberikan tanggungjawab terhadap konsumennya, bahkan pihak Grab Toko Ponsel Pintar tidak mau menggantikan kerugian yang dialami oleh konsumen akibat kesalahan dari pihak Grab Toko Ponsel Pintar.

Grab Toko Ponsel Pintar telah melakukan perbuatan melawan hukum pasal 1365 KUHPperdata dikarenakan terpenuhinya 5 unsur perbuatan melawan hukum. Dimana perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak Grab Toko Ponsel Pintar tidak merespon keluhan dan laporan konsumen bahkan tidak dapat dihubungi pihak Grab Toko Ponsel Pintar akibat kerugian yang dialami konsumen. Padahal Grab Toko Ponsel Pintar

memiliki kewajiban untuk melindungi barang milik konsumen yang sudah dipesan dan dibeli. Kemudian pihak grab toko ponsel pintar terbukti melakukan kelalaian dan kesalahan yaitu tidak mengirimkan barang pesanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan berupa tanggung jawab atas informasi, tanggung jawab hukum atas jasa yang diberikan dan tanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan. Setiap pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap apa yang dihasilkan atau diperdagangkan pada konsumen. Pada prinsipnya, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban apabila konsumen merasa dirugikan saat menggunakan barang dan/atau jasa yang ia terima atau dengan kata lain tidak terlaksananya kewajiban hukum.

Selain tanggung jawab yang diatur Undang-Undang Perlindungan Konsumen ada pula bentuk-bentuk tanggungjawab pelaku usaha yakni sebagai berikut : (Tami Rusli, 2012)

1. Contractual liability, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan.
2. Product liability, tanggungjawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada perbuatan melawan hukum (tortius liability). Unsur-unsur dalam tortius liability adalah unsur-unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.
3. Profesional liability, tanggung jawab pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.
4. Criminal liability, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara.

Berdasarkan jenis-jenis pertanggungjawaban yang sudah diuraikan, maka tanggung jawab Grab Toko Ponsel Pintar atas keterlambatan pengiriman barang termasuk kedalam Contractual liability dan Profesional liability. Berdasarkan Contractual liability Grab Toko Ponsel Pintar harus bertanggungjawab sesuai perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak (Grab Toko Ponsel Pintar dan konsumen). Dan berdasarkan Profesional liability yaitu Grab Toko Ponsel Pintar bertanggungjawab terhadap konsumen atas kelalaian yang mengakibatkan kelalaian dalam pengiriman barang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak. Dengan demikian, jika didalam hal terdapat hubungan perjanjian (privity of contract), dan prestasi memberi jasa tersebut terukur merupakan hasil perjanjian, maka tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau/ kontrak (Contractual liability) dari pelaku usaha (pemberi jasa) atas kerugian yang dialami konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenal dengan adanya prinsip tanggung jawab mutlak (Strict Liability). Prinsip tanggung jawab mutlak dinilai lebih efisien karena dalam hal ini konsumen tidak di bebaskan terhadap beban pembuktian, yang mana beban pembuktian ada atau tidak nya kesalahan dibuktikan oleh pelaku usaha. Prinsip ini digunakan untuk menjerata pelaku usaha yang meberikan kerugian pada konsumen.(Richardus Eko Indrajit, 2001)

Prinsip tanggung jawab mutlak identik dengan tanggung jawab absolut. Tanggung jawab mutlak berbeda dengan tanggung jawab absolut. Prinsip tanggung jawab mutlak memiliki kemungkinan untuk dibebaskan dari tanggung jawab dalam keadaan force majeure atau keadaan diluar kehendak dan kendali manusia seperti bencana alam. Sedangkan tanggung jawab absolut digunakan dengan tanpa pengecualian. Strict liability adalah bentuk khusus dari perbuatan melawan hukum yaitu prinsip pertanggung jawaban dalam perbuatan melawan hukum dengan tidak didasarkan pada kesalahan tetapi prinsip mewajibkan pelaku usaha bertanggung jawab langsung atas kerugian yang timbul akibat perbuatan melawan hukum. Produsen dianggap bertanggung jawab langsung atas kerugian konsumen. Dan produsen lah yang harus bertanggung jawab untuk membuktikan bahwa ia tidak bersalah.(Celine Tri Siwi Kristiyanti,2018)

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengakomodasi dua prinsip yaitu

product liability dan profesional liability. Product liability merupakan prinsip tanggung jawab produsen terhadap produk yang di pasarkan terhadap konsumen yang mebgalami kerugian. Sedangkan profesional liability merupakan tanggung jawab yang berkaitan dengan jasa. Jasa yang yang diberikan oleh pelaku usaha harus lah diberikan oleh tenaga yang kompeten untuk menjamin keselamatan konsumen. Maka dari itu setiap konsumen yang dirugikan dari penggunaan barang ataupun jasa merupakan tanggung jawab pelaku usaha.(Zulham. 2013)

Prinsip strict liability dan terpenuhinya unsur perbuatan melawan hukum maka dari itu terkait pelaku usaha Grab Toko Ponsel Pintar yang memberikan kerugian pada konsumen berupa penipuan barang (smartphone) yang menyebabkan barang yang dikirim tidak kunjung sampai kepada pihak pembeli, maka pelakumusaha harus bertanggungjawab sesuai dengan pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan/ diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Pada kasus Grab Toko Ponsel Pintar, tanggungjawab pelaku usaha atas kerugian yang diderita oleh konsumen Grab Toko Ponsel Pintar menurut pasal 19 diatas pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara lainnya.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana telah diuraikan di atas penulis menarik kesimpulan yaitu Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Oleh Grab Toko Ponsel Pintar dibagi menjadi dua yaitu perlindungan hukum internal dan eksternal. Perlindungan hukum internal adalah atas dasar perjanjian jual beli antara pihak grab toko dengan konsumen yang dimuat dalam platform grab toko ponsel pintar pada saat hendak melakukan pembelian. Perlindungan hukum eksternal terhadap konsumen yang dirugikan oleh grab toko ponsel pintar diatur dalam peraturan perundang-undangan yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Tanggung jawab Grab Toko Ponsel Pintar terkait kelaian dalam dalam proses pengiriman barang terhadap konsumen yang dirugikan dalam jual beli online ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam hal ini pihak grab toko ponsel pintar telah merugikan konsumen dalam bertransaksi e-commerce, konsumen tidak mendapatkan barang sesuai dengan yang diperjanjikan oleh pihak grab dan konsumen juga tidak memperoleh informasi yang benar, jelas, jujur terkait apa yang telah di promosikan dan ditawarkan oleh grab toko ponsel pintar. Maka dari karena itu grab toko ponsel ntar selaku penyedia jasa harus bertanggung jawab atas apa yang telah merugikan konsumen dengan cara memberikan ganti rugi.

Terdapat saran yang penulis berikan berkaitan dengan pembahasan skripsi ini, kepada pihak pelaku usaha seharusnya memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur terhadap segala sesuatu yang disampaikan melalui tawaran dan promosi. Kepada konsumen kiranya harus lebih selektif lagi dalam melakukan transaksi grab toko dan mengedepankan aspek keamanan transaksi dan kehati-hatian sebagai pertimbangan utama.

DAFTAR PUSTAKA

A'aan Efendi, Dyah Ochtorina Susanti dan Rahmadi Indra Tektora. (2020). *Penelitian Hukum Doktrinal*, Yogyakarta: Laksbang Justitia.

- Abbas Salim. (2004) *Manajemen Transportasi*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Celina Tri SiwinKristiyanti. (2018), *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Cindy Aulia Khotimah Jeumpa Crisan Chairunnisa.(2016). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Belionline (E-Commerce)*, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Fatchul Mu'in. (2014). *Pendidikan Karakter konstruksi teoritik dan Paraktik*,Jogjakarta, Ar-Ruzz Media.
- Haris Faulidi Asnawi. (2004). *Transaksi Bisnis E-commerce Perspektif Islam*, Yogyakarta : Magistra Insania Press.
- I Ketut Oka Setiawan.(2020). *Hukum Perikatan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Moch. Isnaeni.(2016). *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, Surabaya: PT.Revka Petra Media.
- Munir Fuady. (2010) *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta.
- Richardus Eko Indrajit, (2001), *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sri narwanti.(2014.) *Pendidikan Karakter*, Jogjakarta, Familia Pustaka Kaluarga 2014.
- Tamar Lidya Anggaristi P.P. (2021). *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 Indonesia Di Tahun 2020)*, Volume 4 Nomor 2.
- Tami Rusli. (2012) *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Pranata Hukum Volume 7 Nomor 1 Januari.Wulanita Kurnia Muharram, Liya Sukma Muliya, *Tanggung Jawab PT Grab Toko Indonesia atas Wanprestasi dalam Perjanjian Jual Beli secara Online Ditinjau dari Buku III KUH Perdata*, (Bandung : Universitas Islam Bandung, Indonesia).
- Zulham.(2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenad