

Skripsi Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum
Semester Ganjil 2017

**ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI *E-COMMERCE* DITINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

NPM : 1351090
Bella Wijaya

Abstrak

Transaksi *e-commerce* adalah perdagangan atau jual beli yang dilakukan melalui media internet. Transaksi *e-commerce* marak digunakan oleh masyarakat karena cepat dan efisien tanpa harus bertemu secara langsung dengan penjual. Transaksi *e-commerce* dilakukan melalui *website* atau *Online Retailer Provider*. Dalam perkembangannya, transaksi *e-commerce* memiliki beberapa permasalahan terkait dengan perlindungan konsumen, misalnya produk barang yang dikirimkan oleh *Online Retailer Provider* tidak sesuai atau terdapat cacat pada produk barang yang diterima konsumen. Hal tersebut sangat merugikan konsumen. Untuk itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), maka skripsi ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan bagaimana tanggung jawab hukum *online retailer provider* dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan UUPK, bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan UUPK dan bagaimana upaya hukum dan penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan UUPK.

Penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis normatif. Data yang digunakan adalah data primer yang berupa peraturan perundang-undangan dan data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka (*library research*). Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis data dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini digunakan terhadap data yang diperoleh dari hasil studi dokumen atau bahan kepustakaan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* berdasarkan UUPK terbagi menjadi 3 (tiga), yaitu sebelum terjadinya transaksi, pada saat terjadinya transaksi, dan setelah terjadinya transaksi. *Online Retailer Provider* selaku penjual atau pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce* memiliki tanggung jawab hukum sebagaimana diatur dalam UUPK. Tanggung jawab yang diatur dalam UUPK berupa tanggung jawab menggunakan prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab dan menggunakan prinsip tanggung jawab mutlak. Sedangkan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam UUPK masih belum cukup memadai untuk penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* dikarenakan sifat transaksi *e-commerce* yang tidak memerlukan tatap muka dan luasnya cakupan wilayah dalam bertransaksi secara *online*. Sehingga diperlukan alternatif yang efisien untuk menyelesaikan sengketa seperti *Online Dispute Resolution*.

Kata kunci: *E-Commerce*, Perlindungan Konsumen.