

Zhal, Zhabila. Rosa. 2021. "PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI ONLINE DI KOTA SEMARANG". Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Menyelesaikan Progam Studi Ilmu Hukum. Pembimbing Adi Suliantoro, S.H,M.,H. FH-UNISBANK Semarang.

### ABSTRAK

Dalam situasi di wabah pandemi Covid-19 saat ini, kita sering dikejutkan dengan berbagai pemberitaan bahwa banyak kecurangan, yang dilakukan pelaku usaha kepada konsumen dalam jual beli *online*. Seperti barang yang tidak sesuai dengan pesanan, barang yang dikirimkan rusak, barang tidak sampai kepada konsumen dan lain-lain. Dimana dalam jual beli *online*, di dalamnya terdapat pelaku usaha tidak patuh terhadap UU yang sudah di buat oleh pemerintah, sehingga perlunya perlindungan untuk konsumen yang melakukan transaksi *E-Commerce* di Kota Semarang.

Dengan permasalahan bagaimana aspek perlindungan hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi jual beli *online* dalam situs *E-Commerce* dan bagaimanakah hambatan dalam upaya melindungi konsumen dan bagaimana solusinya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan secara "Yuridis Normatif". Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah "Deskriptif Analitis" dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah "Metode Kualitatif"

Hasil penelitian ini adalah, bahwa dalam aspek perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui *online* termuat di dalam "***Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)***" yang di dalam transaksi tersebut telah terjadi suatu perjanjian jual beli. Termuat juga di dalam "***UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen***", dimana konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian dari pelaku usaha (penjual) apabila barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan informasi yang tercantum di dalam keterangan platform *E-Commerce*. Dan yang terakhir termuat di dalam "***UU No. 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang- Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)***". Hambatan dalam melindungi konsumen salah satunya adalah para konsumen kurang mengetahui bahwa ada Undang-Undang yang melindungi konsumen.

***Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, KUHPerdata, UU Perlindungan Konsumen, UU ITE.***

## **ABSTRACT**

*In the current situation of the Covid-19 pandemic, we are often surprised by various reports that there is a lot of fraud committed by business actors to consumers in buying and selling online. Such as goods that are not in accordance with the order, damaged goods delivered, goods not reaching consumers and others. Where in online buying and selling, there are business actors who do not comply with the laws that have been made by the government, so there is a need for protection for consumers who carry out E-Commerce transactions in the city of Semarang*

*With the problem of how aspects of legal protection for consumers in online buying and selling transactions on E-Commerce sites and what are the obstacles in an effort to protect consumers and how to solve them.*

*The method used in this study is a "juridical normative" approach. The specification used in this study is "Analytical Descriptive" and the data analysis method used in this study is "Qualitative Method".*

*The results of this study are that in the aspect of legal protection for consumers in online buying and selling transactions, it is contained in the "**Civil Law Book (KUHPerdata)**" in which there has been a sale and purchase agreement. Also contained in the "**Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection**", where consumers are entitled to compensation from business actors (sellers) if the goods received by consumers do not match the information contained in the description of the E-Commerce platform. And the last one is contained in "**Law No. 16 of 2019 concerning Amendments to Law No. 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions (UU ITE)**". One of the obstacles in protecting consumers is that consumers do not know that there is a law that protects consumers.*

**Keywords:** *Consumer Protection, Civil Code, Consumer Protection Law, ITE Law.*