

ABSTRAK

Salah satu bentuk kemajuan dari teknologi di bidang perdagangan dan telah memberikan dampak kepada masyarakat khususnya di Indonesia adalah aplikasi yang menawarkan barang atau jasa dengan akses internet yang disebut *online shop*. Dibalik kemudahan yang diberikan, kehadiran *online shop* juga bisa berdampak baik dan buruk bagi konsumen. *Online shop* juga belum terdapat payung hukum yang mengatur tentang *online shop*. Salah satunya adalah istikomah *shop*. Dengan adanya hubungan pelaku usaha dan konsumen maka konsumen harus mendapatkan hak dan melengkapi kewajibannya. Sama halnya dengan penjual harus mendapatkan hak dan kewajibannya.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan transaksi jual-beli *online* pada istikomah dan mengetahui hambatan-hambatan dan solusi yang akan dihadapi.

Penelitian skripsi ini menggunakan metode yuridis empiris yang berpedoman pada aturan hukum yang berlaku dengan menggunakan metode analisis data deskriptif analitis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli *online* pada istikomah *shop* telah memberikan dampak baik dan buruk untuk konsumen. Akan tetapi dalam kenyataan terdapat satu atau beberapa masalah yang lalai dalam melakukan jual-beli baik tu penjual maupun pembeli. Merkea juga kurang mengetahui hak dan kewajiban masing-masing. Jadi jika ada masalah yang terjadi konsumen lebih banyak diam karena tidak tau apa yang akan dilakukannya. 2) Hambatan-hambatan dan solusi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan transaksi jual-beli *online* pada istikomah *shop*, dalam transaksi jual-beli *online* melalui *online shop* jika terjadi masalah atau wanprestasi jual-beli melalui online shop, Konsumen dan penjual bisa melakuakan negoisasi atau mediasi agar mendapatkan solusi untuk menyelesaikan masalah bersama-sama. Tetapi jika penjual tidak beritikad baik untuk menyelesaikan masalah dengan konsumen, maka konsumen bisa membawa masalah ini ke jalur hukum.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Transaksi, *Online*

ABSTRACT

One form of advancement of technology in the field of trade and had given the impact to the community especially in Indonesia is an application that offers goods or services with internet access, called the online shop. Behind the convenience provided, the presence of online shop could also have an impact both good and bad for consumers. Online shop also has not contained the umbrella law regulating about online shop. One of them is istikomah shop. The existence of the relationship of businessmen and consumers then consumers should get the right and complete its obligations. Same is the case with the seller should obtain rights and obligations.

The goal of Pnelitian is to know the legal protection of the consumer in the execution of the transaction online at istikomah and find out the barriers and solutions that will be encountered.

This thesis research using empirical juridical method based on rules of the applicable law by using descriptive analytical data analysis methods.

The results showed that: 1) legal protection of the consumer in the online transaction on istikomah shop has provided good and bad impact to the consumer. But in reality there are one or more problems whose negligent in doing sale and seller as well as buyer tu either. Their less well know the rights and responsibilities of each. So if there is a problem that occurs the consumer more silent because it doesn't know what it will do. 2) barriers and solutions to legal protection of the consumer in the execution of transactions jual–beli online at istikomah shop, in a transaction online through the online shop case of problems or tort sale through the online shop, the consumer and the seller can craft made negoisasi or mediation in order to get a solution to solve the problem together. But if the seller is not well intentioned to resolve the issue with the consumer, so the consumer can bring this issue to the law line.

Keywords: Consumer Protection, Transactions, Online