

ABSTRAK

Di era globalisasi saat ini, perkembangan internet sangat pesat, salah satunya dalam bidang perniagaan. Dengan mengandalkan jaringan internet, kegiatan jual beli dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat. Akan tetapi, hak-hak dari konsumen itu sendiri sering dikesampingkan oleh pelaku usaha. Oleh sebab itu, karena banyaknya kegiatan jual beli melalui internet membuat pemerintah membentuk suatu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan didalamnya terdapat lembaga yang dapat membantu konsumen dalam proses penyelesaian masalah. Penelitian ini bertujuan agar masyarakat mengetahui secara jelas peranan Lembaga Perlindungan Konsumen dalam penyelesaian masalah yang dihadapinya saat melakukan perjanjian jual beli melalui internet. Sehingga dapat melindungi hak-hak konsumen dalam kegiatan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, dimana metode yang digunakan adalah mencari, menafsirkan dan membuat kesimpulan berdasarkan kenyataan atau fenomena yang ada. Selain itu, penelitian ini menggunakan sifat deskriptif dengan melalui pendekatan kualitatif, dimana data yang diperoleh tidak berbentuk angka melainkan dalam bentuk kata-kata atau penjelasan. Sedangkan data penelitian diperoleh dari wawancara dengan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) serta mengambil beberapa sampel dari kejadian yang ada dimasyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen berperan aktif dalam upaya penyelesaian masalah konsumen saat melakukan perjanjian jual beli melalui internet, dimana lembaga tersebut berperan sebagai mediator dengan mendatangkan kedua belah pihak yang bersengketa. apabila dalam prosesnya tidak menemukan penyelesaian, pihak LP2K dapat menyarankan konsumen untuk membawa ke pengadilan. Serta mengetahui kendala-kendala yang sering ditemui oleh masyarakat yang melakukan jual beli melalui internet. Seperti yang sering terjadi adalah barang yang tidak sampai ke tangan konsumen. Sehingga konsumen dapat menyelesaikannya melalui dua cara yaitu melalui pengadilan dan diluar pengadilan, dalam hal ini dapat melalui lembaga perlindungan konsumen yang sudah diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen.

Kata Kunci : *E-Commerce*, Perjanjian Jual Beli, Lembaga Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

In the era of globalization, the development of the internet is very rapid, one of which is in the field of commerce. By relying on internet networks, buying and selling activities can be done more easily and quickly. However, the rights of consumers themselves are often excluded by seller. Therefore, because of the large number of buying and selling activities through the internet, the government established a Law Number 8 of 1999 concerning Consumer rights and in it there are institutions that can help consumers in the process of problem solving. This study aims to make the public know clearly the role of the Consumer Protection Institutions in solving problem it faces when conducting selling and buying agreement through the internet. So that it can protect consumer rights in that activities.

This research using an empirical juridical method, where the method used is to find, interpret and make conclusions based on reality or existing phenomena. In addition, this study uses descriptive properties through a qualitative approach, where the data obtained is not in the form of numbers but words or explanations. While research data was obtained from interviews with the Institution of Development and Consumer Protection (LP2K) and takes several samples of events that occur around the community.

The results of this research indicate that the Institution of Consumer Protection Institutions plays an active role in efforts to resolve the consumer, where the institutions act as a mediator by bringing both parties to the dispute. If the process does not find a solution, LP2K can advise consumers to bring it to court. As well as knowing the obstacles that are often encountered by people who sell and buy through the internet. As is often the case, items that do not reach consumers. So that consumers can solve it through two ways, namely through the court and outside the court, in this case can be through consumer protection institutions that have been regulated in consumer protection laws.

Keyword : E-Commerce, Buying and selling agreement, consumer protection institution.