

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna transaksi elektronik (*e-commerce*) yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada studi kasus aplikasi sistem pembayaran Go-Pay PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai apakah Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik telah mampu melindungi kepentingan konsumen dan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab perusahaan Go-Jek Indonesia terkait hilangnya saldo secara tiba-tiba sebagai akibat dari penggunaan fitur sistem pembayaran Go-Pay.

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum, serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Prosedur pengumpulan bahan hukum yang digunakan yaitu studi kasus kepustakaan, yakni dengan menggunakan dan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan, dan dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian dihasilkan simpulan pertama yaitu UUPK dan UU ITE telah mampu memberikan perlindungan konsumen dari pihak pelaku usaha. Apabila terdapat suatu pelanggaran khususnya pada kegiatan transaksi elektronik terhadap hak-hak dan kewajiban baik dari pelaku usaha maupun konsumen maka UUPK telah menyediakan beberapa jalan penyelesaian. Keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan dapat terwujud guna perlindungan terhadap konsumen. Simpulan kedua yaitu, pihak perusahaan Go-Jek Indonesia melakukan penyelesaian masalah dengan melalui jalan musyawarah dan bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi yang diberikan kepada konsumen yang mengalami kerugian atas penggunaan fitur Go-Pay pada aplikasi Go-Jek yaitu berupa pengembalian sejumlah saldo konsumen yang hilang.

Kata Kunci : *perlindungan konsumen, transaksi elektronik, Go-Pay*

ABSTRACT

This study discusses the legal protection consumers by using electronic transactions (e-commerce) which is based on constitution Number 8 of 1999 in a case study of the Go-Pay payment system application of PT. Karya Anak Bangsa. This study aims to determine whether the Consumer Protection, the Electronic Information and Transaction constitutions have been able to protect the consumers interests and to find out how Go-Jek Indonesia's responsibility is related to sudden loss balances as an effects of using system features Go-Pay payments.

This research is a normative juridical research. The approach taken based on the main legal materials by analyzing theories, concepts, legal principles, constitutions and regulations have related to this research. The procedure for collecting legal materials used are a literature case study by using and learning legislation books, and other documents related to this research.

Based on the research results, the first conclusion is that the UUPK and the ITE Law have been able to provide consumer protection from the business actor. If there is a violation, especially in electronic transaction activities to the rights and obligations neither the business actors and consumers, the UUPK has provided several solutions. Justice, law-certainty, and expediency can be realized for the protection of consumers. The second conclusion is Go-Jek Indonesia company resolves the problem through deliberation and responsible for providing compensation to the consumers who get experience losses for using the Go-Pay feature on the Go-Jek application, that is the form of returning a number of losses consumer balances.

Keywords: consumer protection, electronic transactions, Go-Pay