

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum konsumen terhadap kerusakan/cacat barang yang dibeli pada studi kasus *marketplace* Shopee dan Bukalapak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah konsumen dalam bertransaksi *e-commerce* melalui *marketplace* Shopee dan Bukalapak sudah mendapatkan haknya sebagai konsumen sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bentuk penyelesaian sengketa *marketplace* Shopee dan Bukalapak terhadap konsumen apabila terdapat kerusakan/cacat barang dan pertanggung jawaban *marketplace* Shopee dan Bukalapak terhadap kerugian yang dialami konsumen apabila terdapat kerusakan/cacat barang.

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis sosiologis. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan yang dilakukan dengan mengidentifikasi hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata. Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan yaitu metode angket (kuesioner), yakni metode yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden untuk menjawabnya yang dikirim melalui internet yang dijadikan sampel dalam suatu penelitian. Penelitian ini menggunakan google form.

Berdasarkan hasil penelitian dihasilkan kesimpulan pertama yaitu hak konsumen dalam bertransaksi elektronik melalui *marketplace* Shopee dan Bukalapak menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berdasarkan hasil analisa kuesioner bahwa responden sudah mendapatkan bentuk perlindungan konsumen berupa kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa. Simpulan kedua yaitu bentuk penyelesaian sengketa antara *marketplace* Shopee dan Bukalapak dengan konsumen terhadap kerusakan/cacat barang yang dibeli berdasarkan hasil analisa kuesioner bahwa pengguna *marketplace* Shopee dan Bukalapak lebih banyak yang menyelesaikan sengketa melalui non-litigasi berupa negosiasi. Simpulan ketiga yaitu pertanggung jawaban *marketplace* Shopee dan Bukalapak terhadap kerugian yang dialami konsumen apabila barang terdapat kerusakan/cacat berdasarkan hasil analisa kuesioner bahwa pengguna *marketplace* Shopee dan Bukalapak mendapat pertanggung jawaban berupa *return*/penukaran barang yang sebelumnya sudah dibeli dengan barang lainnya.

Kata Kunci : *Perlindungan konsumen, rusak/cacat, Shopee dan Bukalapak*

ABSTRACT

This research discusses consumer legal protection against damage/defects of goods purchased in the Shopee and Bukalapak marketplace case studies. This study aims to determine whether consumers in e-commerce transactions through the Shopee and Bukalapak marketplaces have obtained their rights as consumers in accordance with Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, a form of dispute resolution between the Shopee and Bukalapak marketplaces against consumers if there is damage/defect of goods and the responsibility of the Shopee and Bukalapak marketplaces for losses suffered by consumers if there is damage/defective goods.

This research is a sociological juridical research. This research approach uses an approach that is carried out by identifying law as a real and functional social institution in a real life system. The technique of collecting legal materials used is the questionnaire method, which is a method carried out by giving questions to respondents to answer which are sent via the internet which are used as samples in a study. This research uses google form.

Based on the research results, the first conclusion is the rights of consumers in electronic transactions through the Shopee and Bukalapak marketplaces according to Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection Based on the results of the questionnaire analysis that respondents have received forms of consumer protection in the form of comfort, security and safety in consuming goods/services. The second conclusion is a form of dispute resolution between the Shopee and Bukalapak marketplaces with consumers regarding damage/defects to purchased goods based on the results of questionnaire analysis that Shopee and Bukalapak marketplace users are more likely to resolve disputes through non-litigation channels in the form of negotiations. The third conclusion is the responsibility of the Shopee and Bukalapak marketplaces for the losses suffered by consumers if the goods are damaged/defective based on the results of the questionnaire analysis that Shopee and Bukalapak marketplace users are responsible for returning/exchanging purchased goods with other goods.

Keywords: Consumer Protection, Damaged/defective, Shopee and Bukalapak