

## ABSTRAKS

Transaksi *online* merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual beli dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Melalui transaksi *online* pelaku usaha dapat menekan biaya pemasaran serta membantu konsumen dalam menghemat waktu dan biaya. Namun pemanfaatan transaksi *online* mempunyai dampak negatif terutama bagi konsumen seperti mendapatkan barang tidak sesuai informasi yang diberikan oleh pelaku usaha.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui proses transaksi jual beli secara *online* (Situs Lazada.co.id) 2) untuk mengetahui masalah dalam transaksi jual beli secara *online* dan upaya penyelesaiannya Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif, artinya penelitian hukum ini dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif.

Dari hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan 1) proses transaksi jual-beli secara *online* (Situs Lazada.co.id) meliputi : masuk ke situs/web toko *online*, memilih jenis barang yang diinginkan, klik perintah pembelian, melakukan transaksi pembayaran, pihak *merchant* melakukan pengiriman barang 2) masalah dalam transaksi jual beli secara online dan upaya penyelesaiannya meliputi lemahnya kedudukan konsumen terhadap pelaku usaha, keabsahan perjanjian menurut Pasal 1320 KUH Perdata serta tidak ada lembaga penjamin keabsahan toko *online*. Upaya melalui pemberian *trustmark* oleh pelaku usaha dalam websitenya, konsumen dapat mengetahui pelaku usaha tersebut merupakan penyelenggara transaksi elektronik yang dapat dipercaya. Pemerintah hendaknya meningkatkan kesadaran konsumen untuk mau melaporkan kerugian akibat transaksi jual beli *online*.

Kata Kunci : Konsumen. Perlindungan Hukum. Transaksi Online.

## **ABSTRACT**

*Online transactions are a new way of doing buying and selling activities by utilizing the progress of information technology. Through online transactions business actors can reduce marketing costs and assist consumers in saving time and cost. But the utilization of online transactions have a negative impact, especially for consumers such as getting goods not appropriate information provided by the business.*

*The purpose of this study are: 1) to know the process of online sale and purchase transactions (Site Lazada.co.id) 2) to find out the problem in online sale transaction and settlement efforts.*

*The approach method used in this research is the normative juridical approach, meaning that legal research is done by examining library materials or secondary data. Data analysis method used is qualitative analysis.*

*From the results of this study it can be concluded 1) the process of buying and selling transactions online (Site Lazada.co.id) include: entry to the site / web shop online, choose the type of goods desired, click the purchase order, make payment transactions, the merchant to send goods 2) problems in online buying and selling transactions and the settlement efforts such as the weakness of the consumer position against the business actors, the validity of the agreement pursuant to Article 1320 Civil Code and no guarantor institution on line. Efforts through the granting of trust by business actors in the website, the consumer can know the business actor is a provider of electronic transactions that can be trusted. The government should increase awareness of consumers to want to report losses due to online transactions.*

*Keywords: Consumer. Legal Protection. Online Transactions*