

## ABSTRAK

*“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Dalam Jual Beli Online Melalui JD.ID (Studi Kasus PT. Jingdong Indonesia)”*

Perlindungan Konsumen, dengan sejarah panjangnya sebagai suatu kesadaran bagi masyarakat, ialah upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi kepentingan konsumen serta mendorong konsumen dan pelaku usaha agar menghormati dan memenuhi hak-hak dan kewajiban-kewajibannya dalam berusaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dibuat dengan mempertimbangkan bahwa dunia usaha harus dapat berkembang tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.

Media internet terbuka bagi masyarakat luas, internet mulai digunakan juga untuk kepentingan perdagangan. Transaksi jual-beli *online* yang mana merupakan pengembangan dari kegiatan perdagangan, merupakan suatu bentuk perikatan yang mengikat bagi kedua belah pihak, namun dilakukan menggunakan sarana internet dan dilakukan tanpa adanya interaksi langsung dari kedua belah pihak. Oleh sebab itu, transaksi elektronik memiliki celah yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Dalam menjawab masalah tersebut penulis menggunakan metode penelitian dengan pendekatan yuridis empiris. Penelitian yang dipergunakan adalah deskriptif analitis yaitu melakukan deskripsi terhadap hasil penelitian dengan data yang selengkap mungkin dan data diperoleh dari data primer dan juga data sekunder yang berhubungan dengan kepastian hukum dalam fitur perbelanjaan pada aplikasi JD.ID yang selanjutnya dilakukan analisis terhadap hasil penelitian dengan menggunakan peraturan perundang-undangan dan teori yang relevan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hukum Perlindungan Konsumen telah menyadarkan konsumen akan hak-haknya dalam melakukan Transaksi Elektronik, serta mengingatkan dan menegaskan pelaku usaha agar menjaga itikad baik dan senantiasa memenuhi kewajibannya. Bentuk pertanggungjawaban yang dapat dimintakan kepada JD.ID dalam hal terjadi kerugian yang dialami konsumen dalam jual beli barang melalui situs JD.ID, tergantung pada letak dan penyebab permasalahan itu terjadi. Tetapi apabila permasalahan itu terjadi akibat kegagalan pada sistem portal web JD.ID, berdasarkan Pasal 26 UUPK, JD.ID wajib bertanggung jawab memenuhi jaminan dan/ atau garansi yang disepakati dan/ atau diperjanjikan.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, JD.ID, Wanprestasi, Kerugian Konsumen