

ABSTRAK

Meningkatnya penggunaan internet membuat masyarakat Indonesia dapat memenuhi kebutuhan melalui transaksi elektronik. Dalam suatu transaksi elektronik, terdapat suatu perjanjian yang mengikat antara pelaku usaha dan konsumen. Sejalan dengan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), perjanjian yang sah secara hukum harus dilaksanakan dengan itikad baik dan tidak dapat dibatalkan sepihak tanpa persetujuan bersama, serta memiliki kekuatan hukum yang mengikat pihak-pihak yang membuatnya. Pembatalan sepihak yang dilakukan pelaku usaha saat terjadinya kekosongan stok merupakan suatu bentuk wanprestasi. Hal ini terjadi pada Alfamart yang menangani aplikasi belanja *online* Alfagift. Penelitian ini dilakukan dengan **tujuan** untuk menganalisis dan mengetahui upaya perlindungan dan bentuk pertanggung jawaban yang diberikan pihak Alfamart terhadap konsumen yang mengalami pembatalan transaksi pembeliannya karena stok kosong. Penelitian ini digunakan dengan menggunakan **metode pendekatan** yuridis normatif yang menggunakan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Metode pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh melalui penelitian lapangan berupa observasi sebagai data primer dan studi kepustakaan yang berhubungan dengan penelitian sebagai data sekunder. **Hasil penelitian** menunjukkan bahwa Alfamart sebagai pelaku usaha yang menangani layanan aplikasi belanja Alfagift memiliki kewajiban untuk memenuhi barang yang sudah dipesan oleh konsumen secara online pada aplikasi Alfagift. Apabila konsumen mengalami kerugian saat melakukan transaksi, yaitu pembatalan transaksi dikarenakan stok kosong, maka upaya perlindungan yang dapat diberikan ialah pemberian kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini pihak Alfamart sudah menerapkan prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*). Bentuk pertanggung jawaban yang ditawarkan oleh pihak Alfamart, antara lain barang akan dikirimkan dikemudian hari saat stok sudah ditambah, penawaran alternatif penggantian produk, atau yang paling sering digunakan yaitu dengan pengembalian dana (*refund*) kepada pihak konsumen. Hal ini juga berpedoman pada Pasal 7 ayat (1) Syarat dan Ketentuan Alfagift.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Wanprestasi, *E-Commerce*, Alfagift