

ABSTRAK

RIAN SEPTIAN: *Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan Atas Sengketa Konsumen Dalam Jual Beli Online*

Jual beli merupakan suatu perjanjian yang mana pihak satu mengikat diri untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar dengan harga yang disepakati, sedangkan jual beli *online* adalah jual beli yang mengimplikasikan internet sebagai media transaksi. Berdasarkan fakta dari YLKI Jakarta Selatan, dalam penelitian ini pelaksanaan jual beli *online* yang dilakukan oleh konsumen dengan pelaku usaha, konsumen merasa dirugikan karena hak nya tidak terpenuhi, pihak konsumen telah melakukan *complain* kepada pelaku usaha namun pelaku usaha tidak menanggapi dan tidak bertanggung jawab atas keluhan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan atas terjadinya sengketa konsumen dalam jual beli *online*, serta kendala hukum yang dihadapi oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan serta upaya hukum penyelesaian dalam mengatasi kendala yang dihadapi oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Jakarta Selatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen.

Adapun penelitian ini didasarkan pada Pasal 28D Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tentang perlindungan dan kepastian hukum, sedangkan teori yang digunakan adalah teori kepastian hukum dan teori perlindungan hukum, dimana kepastian hukum sangat penting dalam menjaga keadilan bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi, selain itu mengacu pada Pasal 1 Angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Metode penelitian yang digunakan dalam peneliti ini adalah deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis empiris. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan pengurus YLKI Jakarta Selatan dan data sekunder dari berbagai literatur hukum serta peraturan perundang-undangan terkait.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Jakarta Selatan telah menjalankan peranannya sesuai amanat Pasal 44 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun dalam pelaksanaan perlindungan hukum oleh YLKI terhadap konsumen dalam penelitian ini hak-hak konsumen tidak dapat terpenuhi. Terdapat beberapa kendala hukum yang dihadapi YLKI yaitu kendala internal kurangnya anggaran dan anggota YLKI, kendala eksternal yaitu pelaku usaha yang tidak beritikad baik dan peran pemerintah yang kurang pro aktif. Upaya-upaya hukum yang dilakukan oleh YLKI adalah menjadi narasumber dalam suatu diskusi, melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan mengawasi pelaku usaha yang melakukan berbagai bentuk transaksi jual beli *online*.