

## ABSTRAK

**Hansa Mutia Zakiyah, 1213050072, 2025.** *Perlindungan Hak Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Tokopedia*

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong transformasi dalam sistem perdagangan dari konvensional menuju sistem elektronik (*e-commerce*). Tokopedia sebagai salah satu platform *e-commerce* terbesar di Indonesia telah memberikan kemudahan dalam bertransaksi secara daring. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan yang merugikan konsumen, salah satunya adalah ketidaksesuaian barang yang diterima dengan deskripsi yang ditampilkan di platform. Fenomena ini menimbulkan kekhawatiran mengenai perlindungan hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa *e-commerce*. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen, tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat ketidaksesuaian barang, serta menganalisis kendala dan upaya yang dapat dilakukan untuk memperkuat perlindungan hak konsumen dalam transaksi jual beli online di Tokopedia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan metode kualitatif, yang menitikberatkan pada studi kepustakaan dan analisis terhadap peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik sudah diatur secara komprehensif, namun implementasinya masih menghadapi berbagai hambatan, seperti lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha, kurangnya edukasi hukum kepada konsumen, dan belum optimalnya mekanisme penyelesaian sengketa di platform digital. Tokopedia sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif melalui fitur-fitur internal seperti Pusat Resolusi.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hak konsumen dalam transaksi jual beli online memerlukan sinergi antara regulasi hukum yang jelas, penegakan hukum yang tegas, dan tanggung jawab moral serta profesionalisme dari pelaku usaha. Selain itu, diperlukan edukasi hukum yang berkelanjutan kepada masyarakat agar konsumen memiliki kesadaran dan kemampuan untuk menuntut hak-haknya secara hukum. Dengan demikian, sistem *e-commerce* di Indonesia dapat berkembang secara sehat dan berkelanjutan, serta mampu menciptakan keadilan bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Konsumen, Jual Beli Online, E-Commerce, Tokopedia*