

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI SECARA *ONLINE* MELALUI FACEBOOK

Oleh
Mas Muhamad Rifqi Kurnia

Jual-beli secara *online* dilakukan oleh seseorang melalui berbagai saluran media sosial milik pribadi, oleh karena itu jual-beli secara *online* langsung terhubung dengan penjual dan pembeli. Salah satu media sosial yang di gunakan untuk jual beli *online* adalah facebook namun dalam jual-beli melalui facebook masih mengalami permasalahan dimana konsumen yang bertransaksi melalui facebook sulit untuk melakukan komplain kepada pelaku usaha atau penjual jika terdapat kecurangan. Rumusan masalah dalam penelitian ini akan membahas mengenai bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual-beli secara *online* melalui facebook dan upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat dari transaksi jual-beli secara *online* melalui facebook. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif empiris dengan tipe penelitian bersifat deskriptif sedangkan pendekatan penelitian yang di gunakan adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan studi lapangan. Data yang telah diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh penjual dalam transaksi jual-beli secara *online* melalui Facebook dilakukan melalui pengawasan terhadap semua jenis transaksi yang dilakukan oleh pengguna Facebook baik penjual maupun pembeli, menjaga data pribadi pengguna Facebook, Facebook menyampaikan peringatan kepada pengguna melalui email atau melalui *Short Message Service* jika terindikasikan merugikan pengguna lain, Facebook menyediakan kolom aduan jika pengguna mengalami kerugian serta Facebook akan melakukan pemblokiran akun jika terbukti melakukan pelanggaran dalam penggunaan Facebook. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat dari transaksi jual-beli secara *online* melalui facebook adalah melalui jalur litigasi dan non litigasi, dari kedua jalur tersebut upaya yang paling banyak di gunakan oleh konsumen dalam menyelesaikan sengketa adalah melalui jalur mediasi atau non litigasi.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Jual-beli, Facebook

ABSTRACT

LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS IN TRANSACTIONS BUYING AND SELLING ONLINE THROUGH FACEBOOK

By

Mas Muhammad Rifqi Kurnia

Buying and selling online is done by someone through various personally owned social media channels, therefore online buying and selling is directly connected with sellers and buyers. One of the social media devices used for buying and selling online is Facebook, but in buying and selling through Facebook, there are still problems where consumers who transact through Facebook find it difficult to complain to business actors or sellers if they get fraud. The formulation of the problem in this study is how is the legal protection for consumers in online buying and selling transactions through Facebook and what legal remedies can be taken by consumers who have suffered losses as a result of online buying and selling transactions through Facebook. The type of research used in this study is empirical normative with the type of research being descriptive while the research approach used is a statutory approach and a qualitative approach. Data collection is carried out by means of literature studies and field studies. The data that have been obtained are analyzed using qualitative descriptive analysis. The results showed that: Legal protection for consumers who suffer losses caused by sellers in online buying and selling transactions through Facebook is carried out through supervision of all types of transactions carried out by Facebook users, both sellers and buyers, maintaining personal data of Facebook users, Facebook conveying warnings to users via email or through Short Message Service if it is indicated to be detrimental to other users, Facebook provides a complaint column if a user suffers a loss and Facebook's account blocks the account if it is proven to have violated the use of Facebook. Legal remedies that can be made by consumers who experience losses as a result of online buying and selling transactions through Facebook are through litigation and non-litigation channels, of these two channels, the efforts that are widely used by consumers in resolving disputes are through mediation or non-litigation channels.

Keywords: *Legal Protection, Buying and Selling, Facebook*