

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI  
ELEKTRONIK MELALUI *INSTAGRAM* MENURUT UNDANG-UNDANG  
NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-  
UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN  
TRANSAKSI ELEKTRONIK**

**SARAH DEVI HARAHAHAP**

**ABSTRAK**

*Instagram* sebagai media sosial memiliki fungsi lain sebagai sarana jual beli secara elektronik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi jual beli menggunakan *instagram*. Tujuan kedua yaitu untuk mengetahui perlindungan konsumen apabila penjual wanprestasi dalam transaksi jual beli menggunakan media *instagram*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif empiris yang merupakan penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya unsur empiris. Penelitian ini bersifat deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan bagaimana perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli elektronik melalui *instagram* secara normatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui studi kepustakaan (*library research*), kuesioner dan wawancara. Data yang diperoleh kemudian akan disusun secara sistematis dan dianalisis secara kualitatif untuk mencapai kejelasan masalah yang akan dibahas.

Hasil penelitian pertama diketahui bahwa hak konsumen adalah memperoleh informasi yang benar atas barang yang dijual oleh pelaku usaha, menerima barang oleh pelaku usaha dalam keadaan yang baik; sedangkan kewajiban konsumen adalah mengetahui informasi dengan baik terhadap barang yang dijual pelaku usaha, dan melakukan pembayaran atas barang yang dibeli. Hak pelaku usaha adalah menerima pembayaran dari barang yang dijual melalui *instagram*, sedangkan kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar atas barang yang dijual dan mengirimkan barang kepada pembeli dengan selamat. Hasil penelitian kedua diketahui bahwa perlindungan konsumen apabila penjual wanprestasi dalam transaksi jual beli menggunakan media *instagram* terdiri dari perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif dapat dicermati melalui isi Pasal 8 UUPK hingga Pasal 10 UUPK yang mengatur beberapa larangan bagi pelaku usaha terkait barang atau jasa yang ditawarkan, sedangkan perlindungan represif dapat ditemui pada Pasal 19 Ayat (1) dan Ayat (2) UUPK yang mewajibkan pelaku usaha untuk ganti rugi bila menimbulkan kerugian pada konsumen terkait barang/jasa yang ditawarkan. Penyelesaian sengketa melalui jalur nonlitigasi dapat ditempuh melalui BPSK sedangkan jalur penyelesaian litigasi dapat ditempuh dengan peradilan perdata sesuai dengan ketentuan isi Pasal 45 UUPK, Pasal 38 UU ITE dan Pasal 39 UU ITE.

**Kata Kunci : Perlindungan hukum, Konsumen, Transaksi Jual Beli, Elektronik, *Instagram*.**

**CONSUMER PROTECTION IN ELECTRONIC BUYING TRANSACTIONS  
THROUGH INSTAGRAM ACCORDING TO UNDANG UNDANG NOMOR  
19 TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG  
NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI  
ELEKTRONIK**

**SARAH DEVI HARAHAHAP**

**ABSTRACT**

*Instagram as a social media has another function as a means of buying and selling electronically. The purpose of this study is to determine the rights and obligations of the parties in the sale and purchase transaction using instagram. The second purpose is to determine consumer protection if the seller defaults in a sale and purchase transaction using instagram media.*

*The research method used in this study is empirical normative research which is a combination of normative law approach with the presence of empirical elements. This study is descriptive because it aims to describe how consumer protection in electronic buying and selling transactions through instagram is normative. The method of data collection in this research is through library research, questionnaires and interviews. The data obtained will then be systematically compiled and analyzed qualitatively to achieve clarity of the problems to be discussed.*

*The result of the first research is that the consumer's right is to obtain correct information on the goods sold by the business operator, to receive the goods by the business operator in good condition; while the consumer's obligation is to know good information on the goods sold by the business operator, and make payment for the goods purchased. The business actor's right is to receive payment for the goods sold through instagram, while the business actor's obligation is to provide correct information on the goods sold and deliver the goods to the buyer safely. The results of the second study found that consumer protection if the seller defaults in a sale and purchase transaction using instagram media consists of preventive and repressive protection. Preventive protection can be observed through the contents of Article 8 UUPK to Article 10 UUPK which regulates some prohibitions for business actors related to goods or services offered, while repressive protection can be found in Article 19 Paragraph (1) and Paragraph (2) of UUPK which requires business actors to compensation if it causes loss to consumers related to goods/services offered. Dispute resolution through non - litigation can be taken through BPSK while litigation resolution can be taken by the civil court in accordance with the provisions of Article 45 of the UUPK, Article 38 of the ITE Law and Article 39 of the ITE Law.*

**Keywords:** *Legal protection, Consumer, Sale and Purchase Transactions, Electronics, Instagram.*