

PENYELESAIAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TOKOPEDIA

Hernando Favian

Abstrak

Skripsi ini membahas tentang Tanggung Jawab Tokopedia dalam melaksanakan pertanggung jawaban terhadap konsumen, Skripsi ini menggunakan Jenis penelitian hukum normatif, Hukum Normatif adalah metode penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka. Dan menggunakan pendekatan yang bersifat yuridis normatif. *E-commerce* merupakan model bisnis modern yang *non-fice* dan *non-sign*. Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital. *E-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model- model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman. Dalam teori pertanggungjawaban menjabarkan bahwa pada dasarnya setiap orang akan mendapatkan suatu balasan atau ganjaran dari hasil perbuatan atau tindakannya dan sekaligus harus bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari perbuatannya atau kealpaan/kelalaiannya, didalam bahasa Indonesia, tanggung jawab ialah keadaan wajib menanggung jawab segala sesuatunya. Penyelesaian kasus tersebut dilakukan secara *online* melauli kolom komplain yang terdapat di *website* Tokopedia, Tokopedia merespon permasalahan tersebut. Berdasarkan pengakuan dari Trendy selaku konsumen, toko Elartedelpiano pun akhirnya menyatakan kepada Tokopedia untuk mengembalikan uang yang sudah di bayarkan.

Kata Kunci : Tanggung jawab, Perlindungan Konsumen, Tokopedia

LEGAL SETTLEMENT OF TOKOPEDIA CONSUMERS

Hernando Favian

Abstract

This thesis discusses Tokopedia's responsibility in carrying out responsibility for consumers, this thesis uses a type of normative legal research, normative law is a method of legal research conducted by examining library material or mere secondary data. And using a normative juridical approach. E-commerce is a modern business model that is non-face and non-sign. The internet has brought the world economy into a new phase which is more popular with the term digital economy or digital economy. E-commerce has changed the classic business paradigm by growing models of interaction between producers and consumers in the virtual world. The trading system used in e-commerce is designed to sign electronically. This electronic signing was designed from the moment of purchase, inspection and delivery. In the theory of accountability, it is explained that basically everyone will get a reward or reward from the results of their actions or actions and at the same time must be responsible for any consequences arising from their actions or negligence / negligence, in the Indonesian language, the responsibility is to be responsible for everything . Completion of the case was done online through the complaint column found on the Tokopedia website, Tokopedia responded to the problem. Based on recognition from Trendy as a consumer, Elartedelpiano's store finally told Tokopedia to return the money already paid.

Keywords: Responsibility, Consumer Protection, Tokopedia