

DAFTAR PUSTAKA

RINGKASAN

ADINDA ROSA PERMATA
NIM 210510132

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima Dari Penjual Melalui *Marketplace* (Studi Penelitian di Kota Lhokseumawe)
(Prof. Dr. Yulia, S.H., M.H. dan Dr. Faisal, S.Ag., S.H., M.Hum.)

Kewajiban penjual dalam transaksi digital melalui *marketplace* untuk menyediakan barang sesuai deskripsi diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Pasal 8 UU ITE, yang menegaskan kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar serta kejelasan produk dalam transaksi elektronik. Namun dalam praktik, konsumen di Kota Lhokseumawe masih sering menerima barang tidak sesuai dengan proses pengembalian yang lambat dan tidak pasti. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam transaksi *marketplace* belum berjalan efektif, sehingga penelitian ini mengkaji pelaksanaan perlindungan hukum terhadap ketidaksesuaian barang yang diterima konsumen dari penjual melalui *marketplace* di Kota Lhokseumawe.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum, hambatan yang dihadapi konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Metode penelitian ini adalah yuridis empiris. Data penelitian diperoleh dari data primer melalui wawancara dengan Akademisi hukum perlindungan konsumen, penjual, dan pembeli, yang selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen atas ketidaksesuaian barang yang diterima dari penjual melalui *marketplace* di Kota Lhokseumawe masih belum memberikan jaminan efektif bagi konsumen, karena konsumen masih sering menanggung kerugian akibat lambatnya respons penjual dan proses pengembalian yang rumit dan mahal. Hambatan yang dihadapi konsumen dalam memperoleh perlindungan hukum atas ketidaksesuaian barang yang diterima dari penjual *marketplace* di Kota Lhokseumawe adalah lambannya mekanisme penyelesaian sengketa pada sistem *platform*, sementara di sisi lain penjual juga menghadapi keterbatasan pengecekan kualitas, beban biaya retur, dan potensi klaim yang tidak jujur. Upaya penyelesaian hambatan dalam pemenuhan perlindungan hukum bagi konsumen pada sengketa ketidaksesuaian barang dalam transaksi *marketplace* di Kota Lhokseumawe dilaksanakan melalui tahapan negosiasi awal antara konsumen dan penjual, penggunaan fasilitas internal *marketplace* seperti *komplain*, *retur*, dan *refund*.

Disarankan agar perlindungan konsumen diperkuat melalui edukasi hak dan prosedur klaim konsumen, transparansi tanggung jawab *marketplace*, serta

penyelesaian sengketa bertahap dan terstruktur dengan SOP jelas agar kompensasi adil dan hak konsumen terlindungi.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Ketidaksesuaian Barang, Penjual, Marketplace.

SUMMARY

ADINDA ROSA PERMATA *Legal Protection for Consumers Against Non-Conforming Goods Received from Sellers via Marketplace (A Case Study in Lhokseumawe City)*
NIM 210510132
(Prof. Dr. Yulia, S.H., M.H. and Dr. Faisal, S.Ag., S.H., M.Hum.)

The obligation of sellers in digital marketplace transactions to provide goods in accordance with product descriptions is regulated under Articles 4 and 7 of Law No. 8/1999 on Consumer Protection and Article 8 of the Electronic Information and Transactions Law, which require business actors to provide accurate information and product clarity in electronic transactions. However, in practice consumers in Lhokseumawe often receive non-conforming goods with slow and uncertain return processes. This indicates that consumer legal protection in marketplace transactions has not been effective, prompting this research to examine the implementation of legal protection for consumers regarding non-conforming goods purchased through marketplace platforms in Lhokseumawe.

This study aims to analyze the form of legal protection, the obstacles faced by consumers, and the dispute resolution mechanisms. The research employs an empirical juridical method. Data were obtained from primary sources through interviews with consumer protection law academics, sellers, and buyers, and analyzed using qualitative descriptive techniques.

The findings show that legal protection for consumers regarding non-conforming goods received from sellers through marketplace platforms in Lhokseumawe has not provided effective guarantees, as consumers still bear losses due to slow responses from sellers and complicated and costly return procedures. Consumers face obstacles in seeking legal protection, including slow platform dispute mechanisms, while sellers also experience limitations in quality control, return costs, and the risk of dishonest consumer claims. Efforts to resolve these obstacles include initial negotiation between consumers and sellers, the use of internal marketplace facilities such as complaints, returns, and refunds, followed by mediation through the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) if disputes remain unresolved.

It is recommended that consumer protection be strengthened through education on consumer rights and claim procedures, increased transparency of marketplace responsibilities, and structured, multi-stage dispute resolution with