

## ABSTRAK

**Mia Puteri Deviana** : *Pelaksanaan Pengaduan Ingkar Kewajiban (Wanprestasi) dalam Perjanjian Jual Beli Online Kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Di Hubungkan dengan Pasal 1243 Kitab Undang-undang Hukum Perdata ( Studi Kasus Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) )*

Jual beli merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam KUHPerdata. Sedangkan online merupakan model transaksi jual beli modern yang mengimplikasikan internet sebagai media transaksi. Berdasarkan fakta dari YLKI, dalam penelitian ini pelaksanaan jual beli *online* yang dilakukan oleh konsumen dengan pelaku usaha, konsumen merasakan kerugian karena barang yang dipesan tak kunjung datang, pihak konsumen telah melakukan *complain* kepada pelaku usaha tetapi pelaku usaha tidak menanggapi dan tidak memberikan penggantian kerugian kepada konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kekuatan dan kedudukan Hukum Perjanjian dalam pelaksanaan transaksi jual beli melalui media *online*, untuk mengetahui apa saja kendala penyelesaian yang di hadapi YLKI dalam transaksi jual beli *online* ketika debitur wanprestasi, dan untuk mengetahui bagaimana upaya YLKI dalam penyelesaian antar pelaku usaha dengan konsumen dalam transaksi jual beli melalui *online* jika terjadi Wanprestasi.

Kerangka pemikiran yang menjadi latar belakang dalam penelitian ini adalah Teori Kepastian Hukum dan Teori Keadilan, sedangkan dalam peraturan per Undang-undangan teori yang digunakan adalah Pasal 1243 KUHPerdata tentang ganti rugi bahwa debitur wajib membayar ganti rugi, setelah dinyatakan lalai tidak memenuhi prestasi.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis, menggaambarkan perundang-undangan yang berlaku dengan teori-teori hukum. Penelitian ini menggunakan pendekatan *juridis empiris*, yaitu cara prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan mengadakan penelitian terhadap data primer di lapangan. Objek Penelitian adalah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Studi pustaka, dan Studi lapangan yang meliputi Observasi, dan wawancara. Sumber dan jenis data dari penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang digunakan secara kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan jual beli *online* telah memenuhi Pasal 1320 dan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata. Transaksi Jual beli *online* dalam penelitian ini tidak sesuai dengan Pasal 1243 KUHPerdata mengenai ganti kerugian nya, bahwa debitur wajib membayar ganti rugi setelah dinyatakan lalai tidak memenuhi prestasi. Terdapat beberapa kendala yang di hadapi YLKI yaitu pelaku usaha yang kurang kooperatif dalam menanggapi keluhan konsumen dan memberikan penggantian kerugian kepada konsumen, tidak adanya iktikad baik dari pelaku usaha. Upaya yang dilakukan YLKI adalah mengklarifikasi pengaduan konsumen kepada pelaku usaha, dan memberikan teguran kepada pelaku usaha melalui surat maupun e-mail.