

## ABSTRAK

**Salma Salsabil, 1183050120: Analisis Komparatif atas Penyelesaian Sengketa Wanprestasi melalui Rekening Bersama Jasa Pihak Ketiga pada Social Commerce “Instagram” dan Marketplace “Shopee” terhadap Transaksi Pembelian Akun Game Online.**

Berangkat dari maraknya wanprestasi yang dilakukan oleh pihak ketiga saat transaksi *online* yang melanggar ketentuan Pasal 28 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sehingga banyak sekali konsumen yang dirugikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: pelaksanaan penyelesaian sengketa wanprestasi melalui rekening bersama jasa pihak ketiga pada Instagram dan Shopee terhadap transaksi pembelian akun *game online*, perbandingan penyelesaian sengketa wanprestasi melalui rekening bersama jasa pihak ketiga pada Instagram dan Shopee terhadap transaksi pembelian akun *game online*, dan kendala serta upaya dalam penyelesaian sengketa wanprestasi melalui rekening bersama jasa pihak ketiga pada Instagram dan Shopee terhadap transaksi pembelian akun *game online*.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kepastian hukum, menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum merupakan sebuah jaminan bahwa hukum tersebut harus dijalankan dengan baik.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis empiris. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer, yaitu 2 korban dan sumber data sekunder, yaitu KUHPerdata, Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang ITE, PP No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Secara Elektronik, pendapat para ahli, buku-buku, kamus hukum, kamus bahasa, artikel dan jurnal hukum. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara, studi dokumentasi dan studi pustaka. Teknik analisis yang digunakan yaitu kualitatif yakni proses analisis data tanpa melibatkan angka

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan: pelaksanaan penyelesaian sengketa wanprestasi melalui Instagram diupayakan oleh para pihak dengan negosiasi sebagai metode Alternatif Penyelesaian Sengketa sesuai ketentuan Pasal 39 Undang-Undang ITE, sementara pada Shopee dilakukan melalui *Customer Service (CS)*, perbandingan penyelesaian sengketa wanprestasi melalui Instagram yang hanya diupayakan oleh para pihak semata, sedangkan pada Shopee terdapat kewenangan aplikasi tersebut mengembalikan pembayaran pembeli ketika penjual wanprestasi sesuai dengan ketentuan Pasal 47 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan kendala dalam penyelesaian sengketa wanprestasi di Instagram yaitu negosiasi dilakukan hanya mengandalkan chat semata, dengan upaya pendekatan pada pihak rekening bersama, sementara kendala pada penyelesaian sengketa shopee yaitu lambatnya respon terkait pengembalian dana dan upaya yang dilakukan ialah dengan pemberian bukti terkait wanprestasi.

**Kata kunci: penyelesaian sengketa, transaksi elektronik, wanprestasi.**