

ABSTRAK

- (A) Nama : Marlina
(B) Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian *Merchant* dari Perusahaan Aplikasi Pembelian Tiket *Online*.
(C) Halaman : ix, 82 + 27+ 2019
(D) Kata kunci : Perlindungan Konsumen, *Refund* Tiket, *Merchant*.
(E) Isi Abstrak :

Kegiatan penjualan tiket secara *online* memberikan kemudahan bagi konsumen namun memberikan kerugian bagi konsumen apabila terjadi kecurangan dari pelaku usaha. Salah satu kecurangan pelaku usaha adalah dengan melakukan *refund* tiket secara sepihak sehingga konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum dan ganti kerugian. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen akibat kelalaian *merchant* dari perusahaan aplikasi pembelian tiket *online* dan bagaimana bentuk tanggung jawab yang dapat diterima konsumen yang dirugikan akibat kelalaian *merchant* dari perusahaan aplikasi pembelian tiket *online* merupakan permasalahan yang dibahas. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif yang bersifat deskriptif, dengan menggunakan data sekunder dan data primer sebagai data penunjang dengan pendekatan undang-undang dan konseptual. Hasil penelitian menggambarkan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan karena kelalaian *merchant* dari perusahaan aplikasi pembelian tiket *online* secara preventif telah ada sebab sudah ada peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai konsumen dan pelaku usaha yaitu UUPK, UU ITE dan UU Perdagangan namun perlindungan hukum secara represif belum tercapai sebab konsumen tidak mendapat kesempatan untuk menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha dan *merchant* dari pelaku usaha tersebut. Konsumen dapat meminta pertanggungjawaban baik kepada perusahaan aplikasi pembelian tiket *online* maupun kepada *merchant* dari perusahaan berdasarkan UUPK, UU ITE dan teori tanggung jawab. Sebaiknya konsumen melakukan tindakan hukum dengan menggugat baik pelaku usaha dan *merchantnya* secara hukum serta sebaiknya pemerintah melakukan pengawasan dan pemberian sanksi tegas kepada pelaku usaha yang seringkali melakukan *refund* tiket secara sepihak serta sebaiknya pelaku usaha beritikad baik untuk memenuhi kewajibannya untuk bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen merupakan saran dari penelitian ini.

- (F) Daftar Acuan :27 (1983-2019)
(G) Pembimbing : Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H.,M.H.
(H) Penulis : Marlina