

## ABSTRAK

**ELPIKA BR SITEPU. NIM. 3173311018 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Grup Rumah *Live Online*. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli melalui grup rumah *live online* dan untuk mengetahui bentuk tanggung jawab pelaku usaha terkait memenuhi hak konsumen dalam transaksi jual beli melalui grup rumah *live online*. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian yaitu: kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu : observasi, wawancara secara *online* dan dokumentasi. Informan atau subyek dalam penelitian ini terdiri dari 15 orang. Lokasi penelitian ini adalah: di grup rumah *live online*. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam peneliti adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli sudah ada, namun konsumen yang membeli di grup rumah *live online* tidak melaporkan pihak wajib berhubung karena merasa prosedur yang lama dan mengakibatkan penipuan di grup rumah *live online* menjadi meningkat. Konsumen kurang diberikan ruang untuk menyampaikan segala keluhan sekaligus memberikan jaminan pelayanan terhadap barang atau jasa yang kurang sesuai. Pelaku usaha kurang bertanggung jawab dalam mengganti kerugian konsumen karna sistem yang terlalu menyulitkan konsumen dan pihak tanggung jawab admin grup rumah *live online* hanya memblokir akun dan mengeluarkannya dari grup. Dengan demikian admin grup rumah *live online*, pelaku usaha, konsumen, dan pemerintah harus bekerja sama untuk mengoptimalkan perlindungan hukum terhadap konsumen.

***Kata kunci :Perlindungan hukum, Grup Rumah Live Online, konsumen***

