

**IMPLEMENTASI PASAL 6 HURUF (b) UNDANG UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PELAKU USAHA PENJUAL PAKAIAN METODE *CASH ON DELIVERY*
MELALUI WHATSAPP
(STUDI KASUS PENJUAL PAKAIAN DI KEDIRI, TABANAN)**

Oleh

Ni Made Yusna Pratiwi, NIM 2014101140

Program Studi Ilmu Hukum

ABSTRAK

Tujuan penelitian guna menganalisis implementasi Pasal 6 huruf (b) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur hak pelaku usaha dalam mendapatkan perlindungan hukum dari konsumen tidak beritikad baik, dalam konteks transaksi *Cash on Delivery* melalui platform komunikasi WhatsApp. Pasal ini memberikan hak bagi pelaku usaha memperoleh perlindungan hukum atas tindakan konsumen berpotensi merugikan, seperti pembatalan sepihak, penolakan barang tanpa alasan yang jelas, dan penggunaan informasi palsu. Melalui metode *Cash On Delivery*, risiko yang dihadapi pelaku usaha meningkat, terutama karena pembayaran dilakukan setelah barang diterima. Pelaku usaha sering kali mengalami kerugian akibat pembatalan sepihak oleh konsumen atau penolakan produk dengan alasan yang tidak jelas. Penelitian ini juga menyoroti kelemahan dalam mekanisme pengawasan dan penegakan hukum bagi konsumen tidak beritikad baik dalam transaksi *Cash On Delivery* melalui WhatsApp. Metode jenis penelitian empiris melalui pendekatan penelitian kualitatif deskriptif digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Pasal 6 huruf b memberikan perlindungan hukum bagi pelaku usaha, implementasinya belum optimal. Banyak pelaku usaha yang belum memanfaatkan hak mereka untuk menuntut perlindungan hukum, karena adanya ketidakpastian hukum serta minimnya pemahaman tentang mekanisme perlindungan tersebut. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kesadaran hukum bagi pelaku usaha, serta perbaikan sistem pengawasan dan penegakan hukum dalam transaksi *Cash On Delivery* guna memastikan keseimbangan hak konsumen serta pelaku usaha.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pasal 6 huruf b, Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999, Cash On Delivery, WhatsApp, Pelaku Usaha.

**IMPLEMENTASI PASAL 6 HURUF (b) UNDANG UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PELAKU USAHA PENJUAL PAKAIAN METODE *CASH ON DELIVERY*
MELALUI WHATSAPP
(STUDI KASUS PENJUAL PAKAIAN DI KEDIRI, TABANAN)**

Oleh

Ni Made Yusna Pratiwi, NIM 2014101140

Program Studi Ilmu Hukum

ABSTRACT

The study objectives to analyze the Article 6 letter b of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection implementation, that regulates the rights of business actors to obtain legal protection from consumers acting in bad faith, in the context of Cash On Delivery transactions through the WhatsApp communication platform. This article grants business actors the right to seek legal protection against potentially harmful consumer actions, such as unilateral order cancellations, unjustified rejection of goods, and the provision of false information. In Cash On Delivery transactions, the risks faced by business actors increase, particularly because the payment made after the goods are delivered. Business actors often suffer losses due to unilateral cancellations by consumers or the rejection of products without clear reasons. This study also highlights weaknesses in the supervision and enforcement mechanisms against consumers who act in bad faith in Cash On Delivery transactions via WhatsApp. The results indicate that although Article 6 letter b provides legal protection for business actors, its implementation is still not optimal. Many business actors have yet to utilize their right to seek legal protection, due to legal uncertainties and a lack of understanding of the protection mechanisms. The study recommends raising legal awareness among business actors, as well as improving supervision and enforcement systems in Cash On Delivery transactions to ensure a balance between the rights of consumers and business actors.

Keywords: *Consumer Protection, Article 6 letter b, Law Nomor 8 of 1999, Cash on Delivery, WhatsApp, Business Actors*