

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan Penulisan .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian... ..</b>	<b>9</b>
<b>1.5 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Perlindungan Konsumen.....</b>	<b>11</b>
2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	11
2.1.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	17
2.1.3 Pengertian Konsumen.....	20
2.1.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	23
2.1.5 Hak dan Kewajiban Konsumen .....	26
<b>2.2 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....</b>	<b>34</b>
2.2.1 Pengertian Sengketa Konsumen.....	34

2.2.2	Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	36
2.2.3	Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	41
2.2.4	Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	43
<b>2.3</b>	<b>Perjanjian.....</b>	<b>47</b>
2.3.1	Pengertian Perjanjian.....	47
2.3.2	Asas-asas Perjanjian.....	50
2.3.3	Syarat Perjanjian.....	54
<b>2.4</b>	<b>Perjanjian Jual Beli <i>Online</i> ( <i>E-Commerce</i>).....</b>	<b>57</b>
2.4.1	Pengertian Jual Beli <i>Online</i> (E-Commerce).....	57
2.4.2	Jenis-Jenis Beli <i>Online</i> .....	58
2.4.3	Model-Model <i>E-Commerce</i> di Indonesia.....	59
2.4.4	Perjanjian pada Jual Beli <i>Online</i> (E-Commerce).....	61
2.4.5	Definisi <i>E-Commerce</i> .....	67
<b>2.5</b>	<b>Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik.....</b>	<b>68</b>
2.5.1	Pengertian Informasi dan Transaksi Elektronik.....	68
2.5.2	Perbuatan yang Dilarang.....	69
2.5.3	Ketentuan Pidana.....	70

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>71</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>71</b>
<b>3.2 Jenis Data.....</b>	<b>71</b>
<b>3.3 Cara Perolehan Data .....</b>	<b>72</b>
<b>3.4 Jenis Pendekatan .....</b>	<b>73</b>
<b>3.5 Analisis Data .....</b>	<b>74</b>
<b>3.6 Keaslian Penelitian .....</b>	<b>74</b>
<b>3.7 Jadwal Penelitian.....</b>	<b>77</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS PENELITIAN.....</b>	<b>79</b>
<b>4.1. Hasil Penelitian.....</b>	<b>79</b>
4.1.1 Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Secara <i>Live</i> di <i>Facebook</i> .....	79
4.1.2. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap Konsumen yang Membeli Barang Secara <i>live</i> Facebook .....	87
<b>4.2. Analisis Penelitian.....</b>	<b>98</b>
4.2.1. Analisis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Secara <i>Live</i> di <i>Facebook</i> .....	98
4.2.2. Analisis Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Jual Beli Secara <i>live</i> Facebook .....	103
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>108</b>
<b>5.1. Kesimpulan.....</b>	<b>108</b>
5.1.1. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Jual Beli Secara <i>Live</i> di <i>Facebook</i> .....	108

5.1.2. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Jual Beli Secara <i>live</i> Facebook.....	109
<b>5.2. Saran.....</b>	<b>110</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>



## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik 4.1 Hasil Kuisisioner mengenai Jumlah Pembeli dan Penjual.....</b>	<b>65</b>
<b>Grafik 4.1.1 Hasil Kuisisioner mengenai Seberapa Penting Perlindungan Konsumen untuk melindungi konsumen dari transaksi yang tidak diharapkan secara <i>Live</i> di <i>Facebook</i>.....</b>	<b>65</b>
<b>Grafik 4.1.2 Hasil Kuisisioner mengenai Responden yang Pernah Mengalami Permasalahan saat Berbelanja <i>Live</i> di <i>Facebook</i>.....</b>	<b>67</b>
<b>Grafik 4.1.3 Hasil Kuisisioner mengenai Jumlah Responden yang tahu tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....</b>	<b>71</b>
<b>Grafik 4.1.4 Hasil Kuisisioner mengenai Responden yang berkonsultasi ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....</b>	<b>73</b>
<b>Grafik 4.1.5 Hasil Kuisisioner mengenai permasalahan saat melakukan transaksi barang dagangan secara <i>Live</i> di <i>Facebook</i>.....</b>	<b>76</b>
<b>Grafik 4.1.6 Hasil Kuisisioner mengenai Jawaban Responden yang Memiliki Permasalahan dalam <i>Live</i> di <i>Facebook</i>.....</b>	<b>77</b>
<b>Grafik 4.1.7 Hasil Kuisisioner mengenai Responden yang Pernah Mengalami penyelesaian yang ditawarkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	63
----------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN A</b> : <i>Turnitin</i> .....	A-1
<b>LAMPIRAN B</b> : Lembar Monitoring Bimbingan Tugas Akhir.....	B-1
<b>LAMPIRAN C</b> : Daftar Pertanyaan Kuesioner <i>Online</i> .....	C-1
<b>LAMPIRAN D</b> : Data Responsen.....	D-1
<b>LAMPIRAN E</b> : Tabel Perbaikan Ujian Sidang Tugas Akhir.....	E-1



## DAFTAR ISTILAH ASING

1. *Online* : Daring
2. *Handphone* : Telepon Genggam / Telepon Seluler
3. *Digital* : Suatu teknologi elektronik yang mampu melakukan penyimpanan, menghasilkan, dan dan juga memproses berbagai data yang terdapat dalam dua kondisi, yakni positif dan negatif
4. *Internet* : Jaringan yang saling berhubungan
5. *Electronic Commerce / E-Commerce* : Perdagangan Elektronik
6. *Short Message Service / SMS* : Layanan Pesan Singkat / Surat Masa Singkat
7. *Bluetooth* : Spesifikasi industri untuk jaringan kawasan pribadi tanpa kabel
8. *Rule Of Law* : Aturan Hukum
9. *Profit* : Keuntungan, Laba
10. *Dictionary Of Law Complete Edition*: Kamus Hukum Edisi Lengkap
11. *End User* : Pengguna Akhir
12. *Consumer* : Konsumen
13. *The Person Who Obtains Goods* : Orang yang memperoleh barang
14. *Service For Personal* : Layanan untuk pribadi
15. *Family Purpose* : Tujuan Keluarga
16. *The Right Safety* : Hak untuk mendapat keamanan
17. *The Right To Be Informed.* : Hak untuk mendapat informasi
18. *The Right To Be Choose.* : Hak untuk memilih



19. *The International Organization Of Consumer Union (IOCU)* : Organisasi Perlindungan Konsumen Internasional
20. *Verbinten* : Perikatan, Perjanjian, Komitmen
21. *Obligare* : Obligasi / Ikatan Kewajiban
22. *Overeenkomst* : Kesamaan, Persetujuan
23. *Pacta Sunt Servanda* : Perjanjian harus ditepati
24. *Good Faith* : Itikad Baik
25. *Freedom Of Contract* : Kebebasan Berkontrak
26. *Aanvullend* : Penambah
27. *Optional* : Pilihan
28. *Consensualism* : Konsensualisme
29. *Adagium* : Ungkapan, Pepatah
30. *Te Goeder Trouw* : Yang Beretikad Baik
31. *Personality* : Kepribadian
32. *Dwang* : Paksaan
33. *Dwaling* : Kesesatan / Kekhilafan
34. *Bedrog* : Penipuan
35. *Zaak* : Barang
36. *Service Provider* : Penyedia Layanan
37. *Intermediers* : Penghubung, Perantara
38. *Business-to-Business* : Bisnis ke Bisnis
39. *Business-to-Customer* : Bisnis ke Pelanggan
40. *Online Marketplace* : Pasar Online
41. *Classified Ads* : Iklan Terklasifikasi
42. *Content* : Konten
43. *Daily Deals* : Penawaran Harian
44. *Daily Deals Merchant* : Pedagang Penawaran Harian
45. *Online Retail* : Ritel Online
46. *Online Retail Merchant* : Pedagang Eceran Online
47. *As Usual* : Seperti biasa
48. *Website* : Situs Web

49. *Faceless Nature* : Tidak Pernah Bertatap Muka
50. *Physical delivery* : Pengiriman Fisik
51. *Cyber delivery* : Pengiriman Dunia Maya
52. *Springer Texts in Business and Economics* : Teks Pegas Dalam Bisnis dan  
Ekonomi
53. *Marketplace-Handbook* : Panduan Pasar
54. *Buyers* : Pembeli
55. *Low Face Value* : Nilai Nominal Rendah
56. *Spreadsheet* : Lembar Kerja
57. *Google Forms* : Formulir Google
58. *Coding* : Pengkodean
59. *Live Streaming* : Siaran Langsung
60. *Live* : Langsung
61. *Bargaining Position* : Posisi Tawar Menawar
62. *Alternative Dispute Resolution (ADR)* : *Penyelesaian Sengketa / Lembaga  
Penyelesaian Sengketa*
63. *Win-win Solution* : Saling Menguntungkan
64. *Online Dispute Resulition (ODR)* : Penyelesaian Sengketa Online
65. *Freedom of Contract* : Kebebasan Berkontrak