

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	16
1.1.1 Perjanjian Jual Beli dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> .....	16
1.1.2 Pertanggungjawaban Hukum .....	24
2.2 Tinjauan Konseptual.....	33
2.2.1 Transaksi <i>E-Commerce</i> .....	33
2.2.2 Perlindungan Konsumen .....	40

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian.....</b>	<b>53</b>
<b>3.2 Jenis Data .....</b>	<b>53</b>
<b>3.3 Cara Perolahan Data .....</b>	<b>56</b>
<b>3.4 Jenis Pendekatan .....</b>	<b>56</b>
<b>3.5 Analisis Data.....</b>	<b>57</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS .....</b>	<b>58</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>58</b>
<b>4.2 Perlindungan terhadap Konsumen yang Telah Mengajukan     Komplain Terhadap Ketidaksesuaian atas Tas yang Telah Dibeli     dalam Transaksi <i>E-Commerce</i>.....</b>	<b>62</b>
<b>4.3 Pertanggungjawaban Penjual/Pelaku Usaha Terhadap     Ketidaksesuaian atas Tas yang Telah Dibeli dan Dikomplain oleh     Konsumen.....</b>	<b>71</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>81</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>81</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>82</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>v</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Pertumbuhan Konsumen Belanja Online di Indonesia .....	58
Tabel 4. 2 Jumlah Aduan atau Komplain yang terselesaikan .....	59
Tabel 4. 3 Jumlah Aduan atau Komplain dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> .....	61

