

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya zaman, terdapat banyak faktor kehidupan yang ikut berubah dengan pesat, salah satunya adalah teknologi. Kemajuan teknologi yang berada dalam lingkungan hidup manusia memiliki pengaruh yang signifikan dalam pemenuhan kebutuhan hidup manusia sehari-hari, dapat dirasakan adanya kemajuan dari aspek komunikasi, pendidikan, hingga perdagangan. Bidang perdagangan melewati banyak perkembangan, perdagangan adalah kegiatan transaksi barang dan atau jasa untuk memperoleh imbalan atau kompensasi, sebelum teknologi berkembang ke ranah perdagangan, transaksi jual-beli konvensional dilakukan secara tatap muka antara pelaku usaha dan konsumen yang telah sepakat untuk bertemu pada suatu tempat dan pembayaran dilakukan atas kesepakatan harga yang diberikan atas barang yang akan dibeli, lalu akan terjadi pertukaran antara barang dan uang antara pelaku usaha dan konsumen. Seiring berkembangnya zaman, kemajuan teknologi berkembang dengan sangat pesat hingga memengaruhi perkembangan bidang perdagangan, metode jual-beli konvensional dianggap tidak efisien dan masyarakat lebih memilih untuk menggunakan metode jual-beli *online* melalui *platform* media sosial atau *e-commerce* yang telah berkembang. Perkembangan teknologi, seperti

internet diciptakan untuk memudahkan manusia dalam menjalani aktivitas dan memajukan perekonomian, salah satu hasil dari perkembangan teknologi adalah dengan adanya jual-beli *online* dan *e-commerce*. *E-commerce* sendiri merupakan singkatan dari *electronic commerce*, yang menyediakan kegiatan bisnis sebagai sebuah perantara antara konsumen, manufaktur, pelaku usaha, dan pedagang perantara.

Beberapa pakar mengemukakan pendapatnya mengenai jual-beli *online* atau *platform e-commerce* yang muncul seiring dengan perkembangan zaman, beberapa diantaranya:

1. Vermaat

Vermaat menyatakan bahwa *e-commerce* merupakan transaksi bisnis yang terjadi dalam jaringan internet, yaitu semua orang yang memiliki akses terhadap internet dapat berpartisipasi dalam kegiatan *e-commerce*¹.

2. Kalakota dan Whinston

Kalakota dan Whinston berpendapat bahwa *e-commerce* adalah “*Aktivitas belanja online dengan menggunakan jaringan internet dan cara transaksinya melalui transfer uang secara digital*”.

Kalakota dan Whinston muncul dengan 4 (empat) perspektif² mengenai *e-commerce*, yaitu:

¹ Liputan 6, “Pengertian E-commerce Menurut Para Ahli dan Contohnya di Indonesia”. <https://www.liputan6.com/hot/read/4856338/pengertian-e-commerce-menurut-para-ahli-dan-contohnya-di-indonesia?page=3>, diakses pada 6 November 2023.

² Liputan 6, “Pengertian E-commerce Menurut Para Ahli dan Contohnya di Indonesia”. <https://www.liputan6.com/hot/read/4856338/pengertian-e-commerce-menurut-para-ahli-dan-contohnya-di-indonesia?page=4>, diakses pada 6 November 2023.

- a. Perspektif Komunikasi;
- b. Perspektif Proses Bisnis;
- c. Perspektif Layanan; dan
- d. Perspektif Online.

3. Dr. H. Andi Amrullah Akil, Lc., M.Ag.

Menurut Andi Amrullah, Jual beli *online* adalah perkembangan teknologi yang memudahkan konsumen dan pelaku usaha, dengan bantuan layanan jaringan internet untuk mempertemukan pelaku usaha dan konsumen melalui telepon³.

E-commerce merupakan sistem jual beli online yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dijelaskan bahwa Transaksi Elektronik adalah “Perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya”. Tujuan dan manfaat dari adanya teknologi dan transaksi elektronik berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah untuk mencerdaskan dan memajukan kehidupan serta pola pikir seluruh masyarakat, menciptakan inovasi, meningkatnya efektivitas kehidupan masyarakat, memperluas wawasan untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, dan memberikan keamanan, serta

³ Sukawati, “Jurnal Hukum Ekonomi Syariah”, Vol. 1, No. 1, (2022), hal 5.

keadilan dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi.

Teknologi Informasi menciptakan ruang untuk pelaku usaha melakukan transaksi secara elektronik, dalam melakukan transaksi secara elektronik, pelaku usaha juga memperoleh beberapa manfaat⁴, diantaranya:

- a. Meningkatkan profit;
- b. Memotong biaya;
- c. Memperluas jaringan usaha; dan
- d. Meningkatkan *value chain*.

Metode jual-beli *online* lebih efisien dibanding jual-beli konvensional, masyarakat dapat lebih menghemat waktu, tenaga, dan biaya jika menggunakan metode jual-beli *online* dibanding dengan metode jual-beli konvensional. Konsumen disediakan beberapa aplikasi *e-commerce* yang memudahkan dalam transaksi jual-beli *online*, diantaranya adalah Shopee, Tokopedia, Tiktok *Shop*, dan Blibli. Tentu jual-beli konvensional memiliki kelebihan tersendiri, karena konsumen dapat melihat dan merasakan langsung produk atau jasa yang hendak dibeli atau digunakan, namun dalam metode jual-beli ini, konsumen menggunakan banyak waktu untuk mencari produk yang diinginkan dan sesuai dengan kebutuhan konsumen, dalam contoh konsumen ingin membandingkan harga dan

⁴ Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia, “101 Tanya Jawab Seputar UU ITE Cetakan ke-5” (Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia, 2013), hal. 3.

kualitas antara 2 (dua) atau 3 (tiga) toko, konsumen harus berpindah toko dan mengingat harga dan kualitas di semua toko hingga akhirnya konsumen harus kembali ke toko yang menurut konsumen paling sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Lain hal jika konsumen ingin membandingkan harga dan kualitas dalam jual-beli online, konsumen dapat melihat ulasan atau *review* konsumen di beberapa toko dan melihat harga tanpa harus berpindah toko dan membuang banyak waktu, dengan adanya inovasi dalam *e-commerce*, pada saat ini konsumen juga diberikan opsi untuk berbelanja secara “*live shopping*,” dimana konsumen dapat melihat barang dari aplikasi secara realtime, bahkan di beberapa brand fashion konsumen dapat meminta *host live shopping* untuk mencoba baju yang konsumen inginkan, serta konsumen juga dapat berkonsultasi secara langsung dengan pelaku usaha mengenai harga, ukuran, bahan, dll.

E-commerce dan fitur *live-shopping* tidak hanya menguntungkan konsumen, melainkan pelaku usaha. Dimana pelaku usaha dapat berjualan dari gudang atau rumah yang diubah menjadi *live studio*, dalam hal ini pelaku usaha dapat mengurangi biaya untuk menyewa toko di ruko atau gerai mall dengan harga yang jauh lebih murah, pelaku usaha juga dapat mengurangi biaya pembayaran tenaga kerja, karena tentunya untuk jumlah tenaga kerja yang diperlukan dalam toko fisik dan toko *online* berbeda.

Konsumen lebih cenderung memilih untuk melakukan pembelian barang menggunakan *e-commerce* karena dianggap lebih efisien dalam segi waktu dan uang. Namun, seiring berjalannya transaksi jual beli di *Market*

Place, terdapat banyak transaksi yang tidak berjalan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan, seringkali konsumen tidak menerima barang pesanan atau pesanan sampai melebihi batas waktu yang diberikan, sehingga konsumen melakukan pembatalan transaksi dan meminta pengembalian dana. Terkadang barang pesanan konsumen hilang atau tertinggal di gudang ekspedisi, jika produk yang dipesan oleh konsumen berupa produk makanan kering atau sambal akan mengalami kerusakan dalam hilangnya atau keterlambatannya produk diterima oleh konsumen, dan jika konsumen melakukan pengembalian uang, produk akan dikembalikan kepada pelaku usaha dan tentu nya dalam keadaan rusak atau tidak bagus lagi karena produk berupa makanan yang memiliki batas waktu kedaluwarsa. Dalam hal terjadinya kelalaian akibat pihak jasa pengiriman, seperti JNE, J&T, dan SPX Express, pihak yang dirugikan dari kejadian tersebut adalah pelaku usaha dan konsumen.

Berdasarkan Pasal 1457 KUHPerdata, suatu perjanjian jual beli, terdapat pengikatan antara pihak untuk menyerahkan kebendaan dan pihak lain untuk membayar harga sesuai yang telah dijanjikan. Setelah kedua belah pihak sepakat, pelaku usaha dan konsumen wajib memenuhi kewajiban masing-masing dan kedua belah pihak akan menerima hak yang telah disepakati, sesuai dengan Pasal 1458 KUHPerdata.

Namun tanpa disadari dengan berbagai kemudahan mengakses internet dalam dunia perdagangan, khususnya transaksi elektronik berbasis *online* dalam masyarakat menimbulkan dampak negatif. Transaksi

elektronik membuka peluang terjadinya perbuatan melawan hukum dan wanprestasi dari berbagai pihak yang bersangkutan dalam proses jual beli melalui sistem elektronik ini. Dijabarkan dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁵, bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam jual-beli *online*, pihak jasa pengiriman berperan penting dalam keberlangsungan kegiatan jual-beli *online*, serta kebutuhan masyarakat⁶. *Online shopping* tidak akan terwujud tanpa adanya pihak jasa pengiriman, di Indonesia telah terdapat lebih dari 3.000 perusahaan jasa pengiriman, namun mayoritas yang lebih diminati oleh pasar adalah PT. Pos Indonesia, GoTo *Express*, JNE, J&T, dan Shopee *Express*. Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya pengguna transaksi elektronik, bukan hanya pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen, pihak jasa pengiriman barang juga dapat membawa kerugian bagi kedua belah pihak, yaitu konsumen dan pelaku usaha. Kerugian menurut Nieuwenhuis adalah berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma oleh pihak

⁵ Fitrah Akbar Citrawan, *Hukum Persaingan Usaha* (Yogyakarta: Suluh Media, 2017), hal. 95.

⁶ Parhusip, Putro & Setiawan, "Jurnal *Online Mahasiswa*", Vol. I, No.1, September 2017, hal. 5.

lain⁷. Lingkup kerugian konsumen secara garis besar terbagi atas dua bagian, yaitu kerugian yang menimpa individu dan kerugian yang menimpa harta benda seseorang, bentuk kerugian harta benda berupa kerugian nyata yang dialami dan kehilangan keuntungan yang diharapkan. Kedua kerugian yang dialami oleh seseorang, yaitu atas individu maupun harta benda, dapat diberikan ganti kerugian dalam bentuk harta benda

Terdapat kerugian yang dialami oleh pelaku usaha dan konsumen dalam jangka waktu pengiriman barang yang tidak kunjung sampai atau sangat melebihi batas waktu pengiriman, jika barang yang dibeli oleh konsumen merupakan makanan, seperti keripik singkong, sambal, *cereal*, granola, dan berbagai makanan kering yang tidak memiliki jangka waktu pemakaian yang lama. Hal tersebut dapat mengakibatkan produk makanan menjadi tidak sesuai dengan yang seharusnya, dimana keadaan produk dapat menjadi basi, rusak, kedaluwarsa, dan/atau mengurangi manfaatnya jika diterima tidak tepat waktu. Sehingga dari kejadian tersebut, pelaku usaha memiliki risiko yang lebih tinggi dalam mengalami kerugian. Beberapa faktor dalam terjadinya kelalaian oleh jasa pengiriman adalah kurir salah alamat pengiriman barang, barang hilang di gudang ekspedisi, dan barang hilang saat kurir mengantar produk (jatuh atau tertukar). Dalam keterlambatan yang terjadi, konsumen menjadi dirugikan atas penggunaan jasa pengiriman dalam materiil maupun immaterill, sudah sepatutnya

⁷ Nieuwhuis, “*Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, terjemahan Djasadin Saragih”, (Surabaya: Universitas Airlangga, 1985), hal. 57.

konsumen mendapatkan ganti rugi sebagai bentuk perlindungan hukum kepada konsumen sesuai Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Platform e-commerce Tiktok *Shop* telah digunakan dan dipercaya oleh masyarakat di Indonesia, seringkali konsumen pengguna *platform* Tiktok *Shop* berbelanja menggunakan fitur *live shopping*, fitur ini membantu konsumen untuk dapat melihat langsung produk yang ingin dibeli.

Seringkali konsumen lebih memilih menggunakan Tiktok *Shop* daripada *marketplace* lain, karena Tiktok *Shop* menyediakan fitur *Live Shopping* dan terkadang memberikan potongan harga yang lebih besar dibanding *marketplace* lainnya. Namun masih terdapat penyimpangan yang terjadi dalam proses pengiriman oleh pihak jasa pengiriman atau ekspedisi dalam transaksi melalui *marketplace* Tiktok *Shop*. Penyimpangan yang terjadi dalam transaksi ini adalah pihak pelaku usaha sudah mempersiapkan barang atau produk pesanan konsumen untuk dikirim, dan telah diserahkan kepada pihak jasa pengiriman (kurir), namun barang tidak terkirim oleh kurir lalu konsumen tidak menerima produk. Hal tersebut merugikan konsumen dan pelaku usaha dalam proses ini, walaupun pada realitanya pelaku usaha dianggap mengalami kerugian yang lebih besar daripada konsumen, karena saat pihak jasa pengiriman menerima kembali barang yang diretur oleh konsumen, seringkali dus pengemasan sudah rusak sehingga tidak dapat digunakan kembali oleh pelaku usaha.

Dalam perdagangan *online*, pihak jasa pengiriman sangatlah dibutuhkan, jasa pengiriman merupakan pihak yang berperan sebagai jasa yang diupah⁸ oleh pelaku usaha atau konsumen, jasa pengiriman akan mengutus kurir yang bertugas untuk mengantar barang ke konsumen dan menerima pembayaran atas jasa pengiriman. Kurir bertanggungjawab untuk memastikan barang diantar dalam keadaan baik dan sebenarnya dan memastikan diterima oleh konsumen/penerima yang sesungguhnya⁹.

Dapat dilihat berdasarkan kasus yang telah dialami oleh pelaku usaha Tiktok *Shop* akibat pembatalan transaksi yang dilakukan oleh konsumen atas kesalahan pihak jasa pengiriman, diantaranya:

1. Toko CRN *Shop* adalah salah satu pelaku usaha Tiktok *Shop* yang telah mengalami kerugian akibat kelalaian jasa pengiriman. CRN *Shop* merupakan pelaku usaha dalam bidang *fashion*, yaitu alas kaki. Dalam kasus ini, pelaku usaha mengalami kerugian akibat kelalaian jasa pengiriman, yaitu barang hilang dalam gudang ekspedisi dan keterlambatan pengiriman sehingga konsumen melakukan pembatalan transaksi dan barang dikembalikan kepada pelaku usaha. Dalam kasus seperti ini, pihak ekspedisi akan mengembalikan barang kepada pelaku usaha, namun seringkali saat barang dikembalikan kepada pelaku usaha, *packaging*/kemasan alas kaki

⁸ Union Logistic, “Apa itu Kurir dan Tanggung jawabnya”.
<https://www.unionlogistics.co.id/mengenal-apa-itu-kurir-tugas-dan-tanggung-jawabnya/>, diakses pada 20 November 2023.

⁹ Union Logistic, “Apa itu Kurir dan Tanggung jawabnya”.
<https://www.unionlogistics.co.id/mengenal-apa-itu-kurir-tugas-dan-tanggung-jawabnya/>, diakses pada 20 November 2023.

sudah dalam keadaan rusak atau tidak dapat digunakan kembali oleh pelaku usaha, hal tersebut merupakan kerugian yang dialami oleh pelaku usaha.

2. Toko *Callie Cotton* adalah pelaku usaha Shopee dalam bidang *fashion*, yaitu pakaian. Kerugian yang dialami oleh pelaku usaha ini adalah saat proses pengiriman, pihak ekspedisi kurang teliti dalam menangani barang, sehingga barang hilang atau salah alamat pengiriman. Jika barang hilang akibat kelalaian pihak jasa pengiriman, pelaku usaha (*Callie Cotton*) sudah tidak terlibat dalam proses penggantian rugi, karena hal tersebut sudah menjadi tanggung jawab pihak jasa pengiriman dengan konsumen, sehingga pihak jasa pengiriman yang akan mengganti rugi kepada konsumen.

Berdasarkan kasus yang telah dipaparkan, pelaku usaha mengalami kerugian dalam pembatalan transaksi karena konsumen tidak menerima pesanan, akibat kelalaian yang disebabkan oleh pihak jasa pengiriman. Pihak jasa pengiriman dapat dikatakan telah melakukan atas perbuatan wanprestasi karena tidak menjalankan kewajibannya, sehingga pelaku usaha kehilangan hak nya dan dirugikan dalam melakukan transaksi jual-beli *online*. Telah diatur oleh pemerintah regulasi mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam Pasal 4 jo. Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut Pasal 1366 KUHPerdara, Pihak jasa pengiriman sudah dianggap merugikan konsumen dan pelaku usaha atas kelalaian yang disebabkan, sehingga pihak jasa pengiriman sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk melakukan ganti rugi atas pelanggaran atau kelalaian yang telah terjadi. Adapun isi Pasal 1366 KUHPerdara sebagai berikut:

“Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan- perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronannya.”

Hal tersebut juga melanggar beberapa pasal dalam KUHPerdara mengenai perjanjian, diantaranya adalah Pasal 1338 KUHPerdara mengenai perjanjian yang dibuat secara sah, Adapun isi Pasal 1338 KUHPerdara sebagai berikut:

“Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang- undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.”

Berkaitan dengan Perjanjian yang dilakukan, haruslah secara sah dan jika terjadi pelanggaran harus membayar ganti rugi sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1234 KUHPerdara, sebagai berikut:

“Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan Lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.”

Permasalahan dalam penelitian ini adalah terdapatnya kerugian terhadap pelaku usaha dalam pembatalan transaksi oleh konsumen akibat kelalaian pihak jasa pengiriman. Dalam hal ini pihak pelaku usaha mengalami kerugian atas kelalaian pihak jasa pengiriman atas pembatalan produk yang hilang dan/atau telat diterima (jika produk dalam bentuk makanan), sehingga memberikan dampak negatif terhadap pelaku usaha. Peraturan yang berlaku masih belum maksimal dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang dirugikan.

Dalam hal ini terjadi kesenjangan antara sistem pengiriman dalam jual beli melalui Marketplace dengan substansi yang mengatur mengenai perdagangan *online*, serta hak dan kewajiban pelaku usaha. Dapat terlihat dari beberapa kasus yang dialami oleh pelaku usaha, dimana pihak pelaku usaha mengalami kerugian akibat kelalaian yang dilakukan oleh pihak jasa pengiriman dengan tidak tepat waktu dan/atau menghilangkan produk di gudang ekspedisi. Hal tersebut dianggap bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen, serta pelaku usaha. Oleh karena itu, Peneliti melakukan penelitian ini untuk menganalisis penerapan sistem hukum dan keadilan untuk mencapai keadilan kepada pelaku usaha dalam transaksi jual-beli *online*, terutama pada proses pengiriman barang.

Berdasarkan uraian diatas dan Undang-Undang yang disampaikan, dapat terlihat bahwa kasus-kasus yang berhubungan dengan pengiriman barang yang merugikan konsumen dapat dikenakan penggantian kerugian.

Sehingga, Peneliti akan meneliti lebih lanjut mengenai pelaksanaan pembatalan transaksi oleh konsumen akibat kelalaian jasa pengiriman, khususnya dalam hal terjadinya keterlambatan pengiriman dan/atau tidak diterimanya produk oleh konsumen karena barang hilang di gudang ekspedisi. Peneliti mengkhususkan dalam hal barang hilang dan/atau keterlambatan penerimaan produk karena hal tersebut yang sering dihadapi oleh konsumen. Oleh karena itu, Peneliti akan menuangkannya dalam bentuk penulisan tugas akhir dengan judul Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha yang Dirugikan Melalui Pembatalan Transaksi Karena Pesanan Tidak Sampai Kepada Konsumen Dalam *e-commerce* TikTok Shop.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun Rumusan Masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Langkah hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika tidak menerima produk pesanan dalam Transaksi Jual Beli Melalui *e-commerce*?
2. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha yang Dirugikan Dalam Pembatalan Transaksi Akibat Tidak Diterimanya Produk oleh Konsumen Karena Kelalaian Jasa Pengiriman?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mencari pemecahan masalah atas tidak diterimanya pesanan melalui Transaksi Jual Beli Melalui Sistem Elektronik.
2. Pengembangan teori Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha dalam Pembatalan Transaksi oleh konsumen akibat kelalaian jasa pengiriman menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, dan peraturan terkait lainnya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu membuktikan bahwa pelaku usaha dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dalam Pembatalan Transaksi oleh Konsumen akibat Kelalaian Pihak Jasa Pengiriman, dan peraturan terkait lainnya.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pelaku usaha dalam menghadapi pembatalan transaksi akibat kelalaian Jasa Pengiriman.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Memberikan wawasan kepada pelaku usaha akan adanya perlindungan terhadap Proses Pembatalan Transaksi oleh Konsumen akibat Kelalaian Pihak Jasa Pengiriman, sehingga pelaku usaha dapat menjalankan kewajiban dan mendapatkan hak yang sesuai dalam berusaha; dan
- b. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran Konsumen, Jasa Pengiriman dan Pembaca mengenai pentingnya menaati dan

mengetahui regulasi dalam sistem transaksi Jual Beli *Online*, sehingga masyarakat akan menyadari pentingnya menaati aturan yang berlaku, demi kenyamanan dan keadilan seluruh pihak.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam menyusun penelitian ini, Peneliti membuat sistematika penulisan skripsi untuk mempermudah pembaca untuk fokus ke dalam pokok permasalahan, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini Peneliti membahas mengenai Latar Belakang Masalah dari penelitian ini, membuat Rumusan Masalah dari latar belakang masalah, serta mencantumkan Tujuan dan Manfaat dilakukannya penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini Peneliti tentang Tinjauan Teori dari perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam Pembatalan Transaksi Akibat Tidak Diterimanya Produk oleh Konsumen

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini Peneliti menyertakan Jenis Penelitian, Jenis Data, Cara Perolehan Data, Jenis Pendekatan , dan Analisis Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, Peneliti mengolah data untuk kemudian dituangkan ke dalam hasil penelitian, Peneliti akan menganalisis perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang dirugikan ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, Peneliti mencantumkan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan, akan dikemukakan inti dari rumusan masalah dan menjawab tujuan dari penelitian.