

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu bentuk interaksi yang meluas dalam kehidupan manusia adalah kegiatan jual beli yang merupakan bagian yang tak akan terpisahkan dari kehidupan manusia sehari-hari. Seiring pesatnya perkembangan teknologi, masyarakat beradaptasi terhadap perubahan pola aktivitas, termasuk sektor komersial. Meskipun perdagangan tidak lagi terbatas pada barter tatap muka, penggunaan media elektronik berbasis internet memungkinkan pelaku bisnis menjalankan operasinya jauh lebih efisien. Media elektronik ini juga membuka peluang bagi para pengusaha untuk bersaing di dunia bisnis yang semakin kompetitif. Saat ini, perkembangan perdagangan umumnya didorong oleh teknologi internet yang dikenal sebagai jual beli *online*. Jual beli *online* memanfaatkan teknologi internet untuk memasarkan kegiatan komersial secara global, melampaui batas-batas nasional dan regional. Jual beli *online* tidak hanya memudahkan akses tetapi juga memungkinkan para pebisnis untuk memperluas pasar mereka secara signifikan.

Disaat era yang serba digital sekarang ini, jual beli *online* sudah menjadi salah satu bentuk transaksi yang paling umum dan penting di dunia berbisnis. Jual beli di definisikan sebagai suatu bentuk perjanjian dimana satu pihak berjanji untuk menyerahkan suatu barang, sementara pihak yang lainnya berjanji untuk membayar harga yang telah di sepakati. Pada transaksi jual beli melalui internet para pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut menjalin hubungan hukum yang berlangsung secara elektronik. Melalui konteks jual beli

online, transaksi ini dilakukan melalui *platform digital* di mana penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung. Menurut jurnal hukum yang ditulis oleh Laksamana Varelino Zeustan Hartono dan Paramita Prananingtyas, jual beli *online* merupakan hubungan hukum yang berupa perikatan yang ditimbulkan oleh perjanjian atau kesepakatan yang mana pihak pembeli menggunakan akun media sosialnya untuk membuat kesepakatan secara *online* dengan pemilik akun penjual mengenai pembelian suatu barang atau hak yang dapat dimiliki.¹ Pemahaman yang mendalam mengenai konsep jual beli *online* ini sangat penting dalam dunia bisnis untuk memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan sesuai terhadap ketentuan hukum yang berlaku dan melindungi hak-hak serta kewajiban para pihak yang terlibat.

Hubungan hukum jual beli merupakan salah satu aspek penting dalam hukum perdata yang mengatur transaksi antara penjual dan pembeli. Konteks jual beli tidak hanya melibatkan pertukaran barang atau jasa, tetapi juga hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak. Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Selanjutnya disebut KUHPerdata), jual beli dianggap sah apabila terjadi kesepakatan antara penjual dan pembeli mengenai barang dan harga yang disepakati. Selain itu, jual beli juga harus memenuhi syarat –syarat tertentu seperti adanya objek yang diperjualbelikan, harga yang jelas, dan kemampuan hukum dari pihak-pihak yang terlibat.² Pemahaman yang mendalam mengenai hubungan hukum jual beli sangat penting untuk

¹ Hartono, Laksamana Varelino Zeustan, and Paramita Prananingtyas. "Aspek Hukum Perjanjian Dalam Transaksi Jual Beli Secara *Online*." *Notarius* Vol.16 No.3 Des 2024 hal. 1361-1375 <https://doi.org/10.14710/nts.v16i3.41327>

² Prof. Subekti, S.H, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2002), hal. 45-50

memastikan bahwa transaksi yang di lakukan sesuai ketentuan hukum yang berlaku dan melindungi hak-hak para pihak yang terlibat.³

Konteks ilmu hukum bisnis, jual beli merupakan salah satu bentuk perjanjian yang paling fundamental dan sering terjadi. Berdasarkan KUHPerdara, jual beli didefinisikan sebagai suatu perjanjian di mana satu pihak berjanji untuk menyerahkan suatu barang, sementara pihak lainnya berjanji untuk membayar harga yang telah disepakati. Menurut Subekti dalam bukunya yang berjudul Hukum Perjanjian, jual beli adalah suatu perjanjian di mana terjadi pertukaran barang atau benda yang memiliki nilai antara kedua belah pihak secara sukarela.⁴ Sudikno Mertokusumo juga memberikan pandangan bahwa jual beli adalah suatu kesepakatan yang mengikat pihak penjual untuk menyerahkan barang dan pihak pembeli untuk membayar harga barang tersebut.⁵ Pemahaman yang komprehensif mengenai konsep jual beli ini sangat penting dalam dunia bisnis untuk memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan sesuai terhadap ketentuan hukum yang berlaku dan melindungi hak-hak serta kewajiban para pihak yang terlibat.

Pada aktivitas transaksi *online*, terlibat minimal dua pihak, yaitu penjual (*merchant*) yang bertanggung jawab atas penawaran barang atau jasa, dan konsumen (*customer*) yang tertarik untuk melakukan pembelian atau penggunaan barang atau jasa yang ditawarkan oleh penjual. Keberadaan

³ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 2005) hal. 78-85

⁴ *Op.cit*

⁵ *ibid*

platform digital dalam proses jual-beli ini sangatlah menguntungkan bagi kedua belah pihak. Bagi penjual, kehadiran *platform* jual-beli digital membawa kemudahan dan efisiensi yang signifikan. Mereka tidak perlu menyewa tempat fisik untuk menjajakan barang dagangan mereka, sehingga biaya operasional dapat dihemat. Selain itu, mereka memiliki fleksibilitas lebih dalam mengatur waktu dan strategi penjualan. Sementara itu, bagi pembeli, adopsi *platform* jual-beli digital memberikan kemudahan yang luar biasa. Mereka tidak lagi perlu bersusah payah berkunjung ke toko atau mal untuk mencari barang atau jasa yang mereka butuhkan. Cukup menggunakan perangkat *gadget* mereka, mereka dapat mencari produk atau layanan yang diinginkan kapan saja dan di mana saja. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga memberikan kenyamanan dalam berbelanja secara *online*. Adapun definisi perjanjian jual-beli *online* adalah suatu transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam suatu hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, jasa, dan peralihan hak⁶. Dalam transaksi jual-beli melalui internet, antara pihak penjual dan pembeli melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui bentuk perjanjian yang dilakukan secara elektronik.

Seiring kemajuan teknologi, masyarakat kini semakin mudah memenuhi kebutuhannya melalui transaksi elektronik seperti jual beli, perjanjian melalui pesan elektronik (Kontrak Elektronik), sewa menyewa, dan lain sebagainya.

⁶ Syafrie Chandra Tridimarsetio, S.H, “Ketentuan Perjanjian Transaksi Jual-Beli Secara Online, Bagaimana ya?”, <https://heylaw.id/blog/ketentuan-perjanjian-transaksi-jual-beli-secara-online-bagaimana-ya> Diakses pada tanggal 28 April 2024 pukul 17.10 WIB.

Perjanjian antara para pihak (*partij agreement*) sering kali dituangkan dalam bentuk tertulis dan ditandatangani oleh kedua belah pihak di akhir perjanjian, yang mencerminkan kesepakatan atas isi perjanjian yang dirumuskan dalam dokumen tersebut. Hal ini tidak menjadi masalah jika para pihak berada di kota yang sama, namun jika mereka berada di kota atau pulau yang berbeda, metode tradisional ini memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Perjanjian melalui media elektronik, yang dikenal sebagai Kontrak Elektronik, muncul sebagai solusi bagi dunia bisnis saat ini. Tidak dapat dipungkiri bahwa para pihak menikmati efisiensi dari sistem elektronik untuk memperlancar bisnis mereka. Namun, sering kali masyarakat belum sepenuhnya memahami arti dari kontrak elektronik. Definisi kontrak elektronik diatur oleh hukum di Indonesia melalui Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU No 19/2016), yang menyatakan bahwa Kontrak Elektronik adalah perjanjian antara para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik. UU 19/2016 mengakui keberadaan Kontrak Elektronik sebagai konsep hukum baru di Indonesia, yang menjadi dasar hukum bagi masyarakat dalam membuat perjanjian melalui kontrak elektronik. Definisi Kontrak Elektronik dalam undang-undang tersebut terlalu umum untuk menjelaskan mekanisme teknis pelaksanaannya yang harus dipatuhi oleh para pihak dalam merumuskan kontrak melalui media elektronik.

Sesudah membahas mengenai kontrak elektronik selanjutnya akan membahas mengenai *E-commerce* atau perdagangan elektronik, yang

merupakan suatu bentuk transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli, atau melalui pihak lain, dalam suatu kesepakatan atau perjanjian untuk mentransfer barang, jasa, atau hak secara elektronik. Sebagai bagian dari hukum bisnis atau hukum dagang, perkembangan *e-commerce* terus berlanjut seiring perubahan teknologi yang terus menerus terjadi dalam era modern ini. Melalui transaksi jual beli di internet, para pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut menjalin hubungan hukum yang berlangsung secara elektronik. *E-commerce*, atau perdagangan elektronik, mengacu pada transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet, tidak jauh berbeda dengan perdagangan konvensional, yang membedakannya adalah media elektronik yang digunakan untuk mempertemukan penjual dan pembeli, tanpa harus bertatap muka secara langsung. Lebih lanjut, *e-commerce* telah membuka jalan bagi kemudahan akses dan efisiensi dalam perdagangan global, mengubah cara tradisional perdagangan dilakukan dan menghadirkan tantangan serta peluang baru bagi pelaku bisnis di era digital ini. Menurut David Baum, Merupakan satu set dinamis teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik.⁷ *E-commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), *ser vice providers* dan

⁷ Komalasari, Diny, and Iin Seprina. "Penerapan *E-commerce* Pada Toko Mawar Songket Palembang Berbasis Web." *Jurnal ilmiah betrik: Besemah Teknologi Informasi dan Komputer* Vol.9 No.01 Mar 2018 hal. 56-62.
DOI:10.36050/betrik.v9i01.31

pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (komputer *networks*) yaitu internet.⁸

Seiring pesatnya pertumbuhan tren jual beli *online* saat ini, semakin banyak orang tertarik untuk mencoba terlibat dalam aktivitas ini, baik sebagai penjual maupun pembeli. Bagi para pelaku jual beli *online*, baik dari sisi penjual maupun pembeli, keamanan dan kenyamanan dalam proses transaksi menjadi hal yang sangat penting. Namun, seiring meningkatnya minat dan aktivitas jual beli *online*, juga muncul risiko dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang berusaha memanfaatkan ketidaktahuan para pelaku jual beli *online*. Pada konteks ini, para pelaku jual beli *online* dihadapkan pada kebutuhan untuk memahami lebih dalam tentang proses transaksi, risiko yang terkait, serta upaya menjaga keamanan dalam setiap transaksi *online*. Di sisi lain, variasi jenis transaksi *online* juga semakin berkembang, mulai dari yang konvensional dengan interaksi langsung antara pembeli dan penjual hingga yang menggunakan sistem otomatis tanpa pertemuan langsung.

Karena itu, penting bagi para pelaku jual beli *online*, terutama bagi yang masih awam dalam dunia transaksi maya, untuk memperoleh pemahaman yang baik mengenai berbagai jenis transaksi jual beli yang umum dilakukan di Indonesia. Artikulasi tentang 3 jenis transaksi jual beli *online* yang sering digunakan di Indonesia dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat

⁸ *ibid*

dalam memahami dinamika dan karakteristik transaksi *online* saat ini sebagai berikut:⁹

1. Transfer bank, merupakan jenis transaksi yang paling populer dan paling sering digunakan dalam berbisnis. Prosesnya adalah pembeli terlebih dahulu mengirimkan dana yang telah disepakati, dan setelah dana di terima oleh penjual maka penjual tersebut akan mengirimkan barang transaksi yang di janjikan.
2. COD (*Cash On Delivery*), merupakan jenis transaksi yang sudah lama ada yaitu melalui cara pembeli bertemu penjual dan pembeli akan mengecek barang transaksi tersebut dengan leluasa dan apabila terjadi kesepakatan harga maka pembeli membayar barang tersebut langsung secara tatapmuka kepada penjual.
3. Rekber (Rekening Bersama), jenis transaksi ini menggunakan pihak ketiga untuk mengawasi pembayaran secara *online* pihak ketiga tersebut merupakan bank atau dompet digital. Sehingga apabila terjadi sebuah masalah, maka pihak ketiga tersebut dapat mengembalikan dana pembeli.

Tanggung jawab hukum dalam jual-beli *online* merupakan aspek penting yang harus dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik. Konteks ini menjelaskan bahwa, penjual memiliki kewajiban untuk

⁹ Anggien, Roy Putra. *Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Yang Di Rugikan Oleh Marketplace Pada Transaksi E-commerce*. Diss. Universitas Bhayangkara Vol.9 No.1 Des 2021.

memastikan bahwa barang yang dijual sesuai dengan deskripsi dan tidak cacat. Jika penjual mengetahui adanya cacat pada barang namun tetap menjualnya, maka penjual dapat dikenakan tanggung jawab perdata. Selain itu, jika penjual secara sengaja tidak mengirimkan barang sesuai pesanan, maka hal ini bisa dibawa ke ranah pidana. Di sisi lain, pembeli juga memiliki tanggung jawab untuk membaca dan memahami syarat dan ketentuan yang berlaku dalam transaksi *online*.¹⁰ Seringkali, konsumen mengabaikan klausul-klausul perjanjian yang sudah disusun oleh *platform e-commerce*, yang dapat menyebabkan masalah hukum di kemudian hari. Menurut UU 19/2016, penyedia *platform e-commerce* juga memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan fungsi pelaporan dan menjembatani penyelesaian permasalahan antara penjual dan pembeli.¹¹ Penyedia *platform* harus memastikan bahwa sistem elektronik yang digunakan aman dan sesuai terhadap peraturan yang berlaku. Dalam hal terjadi kerugian yang diderita oleh pelaku usaha akibat penggunaan aplikasi jual beli *online*, tanggung jawab tersebut dapat dibebankan kepada pihak penyedia aplikasi. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Oleh karena itu, penting bagi semua pihak untuk

¹⁰ Hamalatul Qurani, "Tanggung Jawab Perdata atas Cacat Barang dalam Transaksi Online"

<https://www.hukumonline.com/berita/a/tanggung-jawab-perdata-atas-cacat-barang-dalam-transaksi-online-lt6116248c17a6c/> , diakses pada 15 Februari 2025

¹¹ SIP Law Firm, "Tanggung Jawab *E-commerce* Kepada Penjual dan Konsumen" <https://siplawfirm.id/tanggung-jawab-e-commerce/?lang=id> , diakses pada 15 februari 2025

memahami dan mematuhi peraturan yang ada guna menciptakan transaksi jual-beli *online* yang aman dan adil.

Perdagangan melalui jaringan komputer atau jaringan elektronik, yang semakin marak terjadi di Indonesia belakangan ini, telah menjadi suatu kebutuhan penting untuk mendorong perkembangan perdagangan di negeri ini. Fenomena ini menimbulkan berbagai peristiwa yang memerlukan landasan hukum yang kuat, mengingat tugas utama negara adalah memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya agar tujuan dari hukum itu sendiri dapat tercapai. Selain itu, keberadaan dasar hukum yang jelas dan efektif menjadi sangat penting untuk menjaga keamanan dan keadilan dalam aktivitas perdagangan melalui *platform* elektronik, serta untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan di Indonesia. Contoh kasus dalam transaksi jual-beli di tokopedia, Sebagai informasi, sempat ramai di laman LinkedIn seorang pembeli bernama Anita Feng mengaku telah membayar sebanyak Rp 28.700.000,- (dua puluh delapan juta tujuh ratus ribu rupiah) untuk pembelian genteng sejumlah 2.870 buah. Kronologinya pada tanggal 14 februari 2023, seorang konsumen bernama Anita feng melakukan pembelian 2.870 buah genteng melalui *platform e-commerce* Tokopedia dengan total transaksi sebesar Rp 28.700,000,- (dua puluh delapan juta tujuh ratus ribu rupiah) Ia memilih layanan *same day* (pengiriman di hari yang sama) menggunakan sepeda motor. Namun, pada tanggal 15 februari 2023 meskipun status pemesanan di aplikasi telah di terima, Anita menyatakan bahwa ia sama sekali belum menerima barang tersebut. Keesokan harinya anita mengajukan

komplain melalui fitur pengaduan yang tersedia di aplikasi Tokopedia. Namun pada 17 februari 2023, status komplain tersebut berubah menjadi selesai secara otomatis tanpa penyelesaian, dan dana transaksi diteruskan kepihak penjual. Anita juga mendapati bahwa toko penjual tidak lagi muncul di *platform*, termasuk ulasan dan etalasenya. Tokopedia kemudian melakukan investigasi internal dan menemukan bahwa penjual telah melanggar ketentuan *platform* dengan menggunakan jasa pengiriman di luar system resmi Tokopedia. Penjual diketahui hanya mengirimkan *invoice* menggunakan kurir resmi, sedangkan barang dikirimkan melalui kurir pribadi. Tokopedia menonaktifkan akun penjual secara permanen akibat pelanggaran tersebut, namun menyatakan bahwa system tidak mengalami kesalahan karena tidak adanya komplain resmi dalam batas waktu yang ditentukan. Tokopedia justru mengarahkan Anita agar melaporkan kasus ini kepada kepolisian.¹² Melalui contoh kasus ini dapat diketahui bahwa Tokopedia harus bertanggung jawab atas kasus transaksi genteng tersebut kepada pembeli yang telah dirugikan oleh *seller* atau penjual dari salah satu toko yang ada di *platform* Tokopedia, pembeli harus mendapatkan perlindungan hukum dari pihak tokopedia, dikarenakan sang pembeli sudah sangat dirugikan dalam transaksi tersebut dalam pembelian genteng yang tak kunjung datang setelah transaksi pembayaran melalui tokopedia.

¹² Agustinus Rangga Respati, Aprillia Ika, “Apakah Tokopedia Harus Ganti Rugi dalam Kasus Beli Genteng Rp 28,7 Juta?”
<https://money.kompas.com/read/2023/02/24/082314126/apakah-tokopedia-harus-ganti-rugi-dalam-kasus-beli-genteng-rp-287-juta?page=all> , diakses pada 18 september 2024

Melalui contoh kasus tersebut penulis tertarik untuk menganalisa dan membahas masalah ini dalam bentuk proposal skripsi dengan mengambil judul **“TANGGUNG JAWAB HUKUM PENYEDIA PLATFORM E-COMMERCE DALAM TRANSAKSI JUAL BELI GENTENG DI TOKOPEDIA”**

1.2 Rumusan Masalah

Mengenai pembahasan dari latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan dikemukakan:

1. Bagaimana efektifitas perlindungan konsumen dalam menangani sengketa konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Tokopedia?
2. Bagaimana peran dan tanggung jawab penyedia *platform e-commerce* dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen pada transaksi jual beli?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian di dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui bentuk tanggungjawab hukum pihak tokopedia dalam sengketa transaksi jual-beli *online* dan juga untuk mengetahui ketentuan terhadap perlindungan konsumen dalam jual-beli *online*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Keilmuan

Penelitian ini memberikan kontribusi yang sangat berarti dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum bisnis dan *e-commerce*. Melalui analisis secara mendalam tanggung jawab

hukum penyedia *platform e-commerce* dalam transaksi jual beli *online*, penelitian ini memperkaya literatur yang ada mengenai perlindungan konsumen di era digital. Selain itu, penelitian ini juga memberikan wawasan baru mengenai implementasi dan efektivitas regulasi yang ada, serta menawarkan perspektif kritis terhadap kebijakan yang berlaku saat ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berharga bagi akademisi dan peneliti lain yang tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai aspek hukum dalam transaksi elektronik. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menambah pengetahuan teoritis, tetapi juga memberikan landasan empiris yang kuat untuk pengembangan kebijakan yang lebih baik di masa depan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi praktisi hukum dan pelaku bisnis, penelitian ini memberikan panduan praktis yang sangat berguna mengenai tanggung jawab hukum dalam transaksi jual beli *online*. Penelitian ini membantu para praktisi memahami secara mendalam kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh penyedia *platform e-commerce* untuk melindungi konsumen. Selain itu, penelitian ini juga memberikan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan oleh penyedia *platform* dalam mengelola risiko hukum dan meningkatkan kepercayaan konsumen. Selanjutnya, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan teori hukum, tetapi juga memberikan solusi praktis

yang dapat diterapkan dalam dunia bisnis sehari-hari. Para praktisi dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai acuan dalam menyusun strategi bisnis yang lebih aman dan sesuai dengan regulasi yang berlaku, sehingga dapat menciptakan lingkungan bisnis yang lebih adil dan transparan.

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari lima bab yang tiap-tiap bab terdiri dari sub bab-sub bab yakni:

BAB 1. PENDAHULUAN. bab ini berisikan latarbelakang permasalahan yang memuat hal-hal penting khususnya mengenai tanggungjawab hukum penyedia *platform* dan *e-commerce* serta bagaimana penyelesaian sengketaanya. Serta di dalam bab ini memuat mengenai rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA. bab ini membahas kajian teori umum dan kajian konseptual yang terdiri dari beberapa subab yakni:

Sub bab 2.1.1 Teori tanggung jawab hukum, dalam sub bab ini menjelaskan mengenai teori tanggung jawab hukum dalam permasalahan sengketa ini.

Sub bab 2.1.2 Teori perlindungan konsumen, dalam bab ini akan mejelaskan bagaimana perlindungan konsumen mengenai jual beli di *e-commerce*.

Sub bab 2.1.3 Teori kontrak elektronik, dalam sub bab ini akan menjelaskan teori-teori kontrak elektronik dalam jual beli *online*.

Sub bab 2.2 Tinjauan konseptual yang membahas lebih mendetail yang terdiri dari beberapa sub bab, yakni:

Sub bab 2.2.1 Konsep *e-commerce*, bab ini membahas mengenai definisi dan konsep dari *e-commerce* mulai dari peran dan fungsi, jenis-jenis transaksi, dan kelebihan dan kekurangan dalam *e-commerce*.

Sub bab 2.2.2 Konsep *platform*, bab ini akan membahas mengenai definisi *platform* dan juga konsepnya mulai dari peran hingga fungsinya.

Sub bab 2.2.3 Tanggung jawab penyedia *platform e-commerce*, bab ini berisikan mengenai pengertian tanggung jawab hukum, dan klasifikasi pelanggaran dan penyelesaian sengketa dalam *e-commerce*.

Sub bab 2.2.4 Konsep transaksi jual beli *online*, dalam sub bab ini akan menjelaskan bagaimana konsep dan definisi jual beli *online*.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN. Bab ini terdiri dari beberapa sub bab yakni:

3.1 Jenis Penelitian, jenis penelitian menggunakan **Normatif**, dalam arti penelitian yang dilakukan melalui studi kepustakaan yang termasuk penelitian.

3.2 Jenis Data Penelitian Yang Dibutuhkan, jenis data yang digunakan adalah data sekunder yang meliputi, Badan Hukum Primer yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik berserta perubahannya.

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS. Bab ini terdiri dari beberapa Sub bab yakni:

Bab 4.1 yaitu hasil penelitian, pada bab ini ada beberapa sub bab yang yaitu 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3. yakni pada subbab ini berisikan pebanding antara skripsi saya dengan jurnal internasional, disertasi S3, dan jurnal nasional.

4.2 Efektivitas Perlindungan Konsumen Dalam Menangani Sengketa Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Tokopedia: Menganalisis efektivitas mekanisme perlindungan konsumen yang tersedia di Tokopedia dalam menangani sengketa antara penjual dan pembeli.

4.3 Peran dan Tanggung Jawab Penyedia *Platform E-commerce* dalam Memberikan Perlindungan terhadap Konsumen: Menganalisis peran dan tanggung jawab penyedia *platform e-commerce* dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen, serta upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam ekosistem *e-commerce*.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN. Bab ini berisikan 5.1 Kesimpulan, yang berisikan mengenai ringkasan keseluruhan analisis dari bab 4. Sub bab 5.2 Saran, bab ini berisikan mengenai saran hukum yang ditujukan bagi praktisi, pembaca terutama konsumen dan pelaku usaha.