

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan internet dalam kapasitas tinggi, peningkatan kapasitas, kemudahan dalam mengakses serta murahnya biaya penggunaan internet menyebabkan perubahan penggunaan internet di berbagai bidang, seperti komunikasi, hiburan, pariwisata kanifan, mendaunangalami, persecara gangifan, dalam, pengguna, internet di berbagai bidang. Perkembangan peraturan perdagangan juga tidak terlepas dari pengaruh perkembangan teknologi.

Perkembangan teknologi saat ini membawa dampak yang sangat signifikan terhadap sistem ekonomi global. Teknologi berkontribusi penting bagi perekonomian suatu negara. Baik secara makro maupun selaka mikro.¹ Kemajuan teknologi informasi membawa pengaruh positif bagi bidang perdagangan, baik bagi produsen maupun bagi para konsumen. Transaksi atau bisnis melalui *Virtual Word* (dunia maya) atau media internet disebut dengan istilah *e-commerce* atau yangbiasa dikenal dengan *e-commerce* cukup populer di Indonesia terutama sejak dikenalnya *Credit card* dan telephone banking. Istilah tersebut semakin dikenal karena digunakan untuk keperluan yang sangat luas, salah satunya adalah keperluan dalam jual beli.² Bukti dari kemajuan teknologi informasi yang sangat besar manfaatnya dalam bidang perdagangan atau bisnis adalah *e-commerce*.

E-commerce merupakan salah satu betuk transaksi perdagangan yang dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi. Pesatnya perkembangan *e-commerce* beberapa tahun belakangan ini membuat *e-commerce* menjadi prospek bisnis yang besar dalam dunia perdagangan. *E-commerce* telah merubah cara konsumen dalam memperoleh produk yang diinginkan.

Menurut pasal 1 angka 2 Undang-Undang ITE menyatakan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan

¹ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2005, Hlm. 28

² Ahmad Miru, *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2013, hlm. 53.

menggunakan jaringan komputer dan/atau jaringan elektronik lainnya. Pada transaksi jual beli secara elektronik ini, para pihak yang terkait didalamnya, melakukan hubungan hukum yang dituangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik dan sesuai ketentuan Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) No.11 Tahun 2008, disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.

Banyaknya kemudahan dalam mengakses internet membuat konsumen *e-commerce* meningkat, beberapa alasannya ialah praktis, kemudahan sistem pembayaran, efisiensi waktu dan banyaknya harga promo yang menarik dari para pelaku usaha membuat *e-commerce* lebih diminati banyak konsumen dibandingkan dengan transaksi konvensional pada umumnya. Melalui *e-commerce* semua formalitas yang diasanya digunakan dalam transaksi konvensional dikurangi, namun konsumen tentunya memiliki kemampuan dalam mengumpulkan maupun membandingkan informasi barang ataupun jasa yang diinginkan dengan lebih leluasa tanpa memikirkan batas wilayah.³ Internet mendorong transaksi perdagangan internasional semakin cepat, dengan internet batasan wilayah dalam melakukan transaksi perdagangan menjadi tidak lagi signifikan. Praktik perdagangan melalui internet digambarkan juga sebagai “*final frontiers of commerce*” pada abad ke-21 ini.⁴

Dari beberapa keuntungan yang telah ditawarkan seperti yang telah disebutkan di atas, transaksi *e-commerce* juga memiliki beberapa permasalahan baik yang bersifar psikologis maupun yang bersifat ekonomis. Permasalahan yang bersifat psikologis ialah, adanya keraguan mengenai kebenaran data, informasi ataupun *message* karena para pihak tidak pernah bertemu secara langsung, sebelum ataupun saat dilakukannya transaksi jual beli tersebut. Selain itu, kelemahan dari sistem *e-commerce* yang bersifat ekonomis ialah, tidak sesuainya jenis dan kualitas barang yang dijanjikan, rentan aksi penipuan, ketidak tepatan waktu pengiriman barang, serta tidak

³ Dikdik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2005, Hlm. 144.

⁴ Kamlesh K. Bajaj & Debjani Nag, “*E-commerce: The Cutting Age of Business*”, New Delhi: Tata Mcgraw-Hill Publishing Company Limited 1999, hal. 162.

amannya transaksi mulai dari pembayaran menggunakan kartu kredit, akses ilegal ke sistem informasi atau *hacking*, perusakan *webside* sampai pencurian data.⁵ Oleh karena itu, masalah kepercayaan dan itikad baik sangat penting dalam melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce*.

Mengingat begitu banyaknya perusahaan online saat ini membuat keberadaan *e-commerce* dalam Undang-Undang Perdagangan dirasa sangat penting, melihat meningkatnya pertumbuhan perdagangan online di tanah air yang sangat signifikan. Dari hal tersebut, maka dinilai sangat penting melihat konsumen sebagai subjek yang sangat erat kaitannya dengan bisnis online tersebut, sehingga diperlukan perlindungan bagi konsumen seperti yang telah diatur oleh pemerintah melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan instrumen hukum yang efektif melindungi konsumen, tetapi perlindungan tersebut sifatnya terbatas karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) hanya berlaku terhadap subjek hukum yang berdomisili dalam yuridiksi hukum Indonesia.⁶ Namun pada tanggal 15 Maret 2018 Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mengeluarkan pendapat melalui Siaran Pers dalam rangka Hari Konsumen Sedunia, siaran pers tersebut menguatkan pendapat bahwa *e-commerce* tidak sepenuhnya menguntungkan konsumen dengan beberapa alasan yaitu:⁷

1. Lemahnya regulasi sektoral yang melindungi konsumen.
2. Produsen *e-commerce*, termasuk *provider* aplikasi belum sepenuhnya mempunyai itikad baik dalam bertransaksi.
3. Belum ada perlindungan data pribadi konsumen.
4. *Provider* banyak menyisipkan perjanjian baku yang tidak dipahami konsumen.
5. Aspek literasi dan keberdayaan konsumen yang masih rendah.

⁵ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia*, Yogyakarta: GMU Press, 2010), hlm.198.

⁶ Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Bandung, PT.Alumni, 2010, hal.145.

⁷ Admin “Siaran Pers YLKI: Konsumen Belum Terlindungi di Era Ekonomi Digital”, <http://ylki.or.id/2017/03/siaran-pers-ylkikonsumen-belum-terlindungi-di-era-ekonomi-digital/> diakses pada Minggu, 28 Maret 2021 Pukul 20.10 wib

Kelima faktor tersebut berdampak pada peningkatan pengaduan *e-commerce* di YLKI, yang sebelumnya pada tahun 2015 sebanyak 77 kasus atau sebesar 7,48 persen lalu mengalami peningkatan pada tahun 2016 dengan total pengaduan sebanyak 781 pengaduan lewat surat atau datang langsung dan 10.038 pengaduan melalui telepon. Bahkan Pada tahun 2017, data YLKI menyebutkan peringkat pertama pengaduan ke YLKI diduduki oleh *e-commerce* dengan peningkatan sebanyak 8 persen dari pengaduan tahun sebelumnya (2016), yaitu berjumlah 101 pengaduan.⁸

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan maupun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah acuan bagi seluruh pelaku usaha dalam melakukan transaksi perdagangan, dalam bentuk konvensional maupun online atau *e-commerce*. Di dalam undang-undang perdagangan juga diatur mengenai sistem perdagangan elektronik. Dengan ketentuan setiap orang ataupun badan usaha yang memperdagangkan barang ataupun jasa wajib menyediakan data informasi secara lengkap dan benar. Undang-Undang Perdagangan Bab VIII mengatur perdagangan melalui sistem elektronik atau yang biasa disebut dengan *e-commerce* pada pasal 65 dan 66. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, salah satu hak dasar konsumen yang harus dilindungi merupakan kepastian hukum. Permasalahan dalam kepastian hukum *e-commerce*, mengenai keabsahan transaksi bisnis dari aspek hukum perdata. Permasalahan yang lain berkenaan dengan keaslian data, kerahasiaan dokumen, pelanggaran perjanjian atau kontrak. Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan pedoman bagi pelaku usaha dan konsumen agar menjalankan usahanya secara fair dan tidak merugikan konsumen. Perlindungan konsumen pada era digital saat ini sangat penting dan dibutuhkan ketika penjual dan pembelinya hanya berlandaskan asas kepercayaan dalam melakukan transaksi elektronik, jangan sampai transaksi melalui sistem elektronik ini dijadikan alat bagi oknum yang tidak bertanggung jawab dalam memasarkan produk yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan sesuai

⁸ Kartika Anggraeni, 19 Januari 2018, "642 Aduan ke YLKI di 2017 E-commerce Paling Banyak Dikeluhkan", <https://bisnis.tempo.co/read/1052027/642-aduan-keylki-di-2017-e-commerce-paling-banyak-dikeluhkan/> diakses pada 28 Maret 2021 Pukul 20.25

dengan pasal 1338 (3) KUHPdata menyatakan perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Perbuatan hukum berupa transaksi elektronik yang dibuat antara pihak dalam transaksi *e-commerce*, tidak lepas dari permasalahan hukum yang terjadi. Wanprestasi adalah salah satu perbuatan hukum yang menciderai proses transaksi elektronik yang sering terjadi, seharusnya salah satu pihak dalam transaksi harus melaksanakan prestasinya, namun dalam perjalanannya salah satu pihak tidak dapat memenuhi prestasi yang diperjanjikan. Berdasarkan Pasal 1243 KUHPdata, apabila salah satu pihak dalam perjanjian tidak memenuhi prestasi yang telah menjadi kesepakatan (wanprestasi), sehingga akibat dari perbuatan yang dilakukan itu mengakibatkan kerugian materil. Oleh sebab itu, perbuatan yang merugikan tersebut akibat dari salah satu pihak yang tidak melaksanakan tanggungjawabnya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati melalui media online dapat digugat secara hukum melalui pengadilan.

Proses jual beli yang dilakukan pada *e-commerce* tersebut tentu akan menimbulkan suatu permasalahan antara penjual dan pembeli, karena tidak terdapat pertemuan secara langsung antara penjual dan pembeli. Dalam prakteknya transaksi yang terjadi dalam *e-commerce* tersebut juga telah ada kesepakatan bersama antara penjual dan pembeli atau suatu perjanjian bersama oleh pengguna forum mengenai transaksi yang akan dilakukan. Dalam perjanjian tersebut telah diatur bagaimana proses pengiriman barang, sistem pembayaran, atau jumlah pemesanan yang dapat dilakukan. Namun walaupun begitu dalam prakteknya masih terdapat perselisihan yang terjadi dalam forum tersebut. Beberapa bentuk perselisihan tersebut antara lain cacat produksi dan warna baju atau jaket tidak sesuai pesanan pembeli. Adanya wanprestasi tersebut menjadikan penjual memiliki kewajiban untuk memenuhi tanggung jawabnya yaitu mengganti kerugian sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam CNN Indonesia Kasus penipuan melalui *e-commerce* ternyata masih marak. Terbaru, sejumlah konsumen layanan Grab Toko ditipu oleh pemilik lantaran barang yang mereka pesan tak kunjung tiba. Salah satu konsumen Grab Toko yang mengalami kerugian adalah C. Kurniawan, Ia

mengunggah bukti transaksi pembelian dua buah handphone melalui Grab Toko pada 29 Desember 2020 dan 3 Januari 2021. Handphone pertama bermerek Samsung Galaxy A51 seharga Rp2.349.000 dan handphone kedua bermerek Apple iPhone 12 Pro Graphite seharga Rp12.024.000. Namun, pesannya tersebut tak kunjung tiba.⁹ Mengetahui kejadian tersebut Wakil Ketua Komisi III bidang Advokasi, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Andi Muhammad Rusdi menjelaskan untuk perdagangan di dunia maya masih kurang pengawasan sehingga terjadi adanya penipuan. Dalam pertemuannya dengan Korban Grab Toko pada senin 11 januari 2021. Andi Muhammad Rusdi memberi tanggapan bahwa Tidak ada yang mengawasi, ini seharusnya masuk ranah Kominfo. Izin masuk dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Fintech, market place belum ada pengawasnya.¹⁰

Dalam CNN Indonesia Ketua Pengurus Harian YLKI Tulus Abadi mendesak agar pemerintah segera mengesahkan RUU Perlindungan Data Pribadi (PDP) dan Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) Belanja Online. Oleh karenanya, kedua regulasi inilah yang akan secara kuat memayungi konsumen dalam transaksi belanja online. Tulus mengatakan, pemerintah khususnya Kementerian Perdagangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), hingga Badan POM untuk mengawasi praktik belanja online. Kuatnya fenomena belanja online justru tidak paralel dengan kuatnya pengawasan oleh pemerintah. Terlebih aduan belanja online dari konsumen selalu masuk peringkat tiga besar berdasarkan data pengaduan YLKI selamat lima tahun terakhir. Persentase aduan tertinggi yang dialami adalah barang tidak sampai ke tangan konsumen. Artinya masih banyak persoalan dalam belanja online dalam hal perlindungan konsumen.¹¹

Dalam upaya untuk menjamin hak atas perlindungan konsumen dapat terpenuhi. Pemerintah akan memantau pelaku, transaksi hingga nilai penjualan dari aktivitas bisnis perdagangan online. *E-commerce* yang akan dipantau baik

⁹ <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210113132505-92-593109/6-fakta-penipuan-grab-toko-yang-rugikan-korban-rp17-m> diakses pada 25 Juli 2021 pukul 19.30 wib.

¹⁰ <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210111183514-37-215133/penipuan-grabtoko-karena-lemahnya-pengawasan-e-commerce> diakses pada 25 Juli 2021 pukul 19.30 wib.

¹¹ <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20191111170916-185-447398/pengawasan-pemerintah-dinilai-masih-lemah-di-harbolnas-1111> diakses pada 1 Mei 2021 pukul 13.00 wib.

berupa layanan *marketplace* maupun pedagang yang memiliki situs sendiri. Pemantauan *e-commerce* dilakukan agar pemerintah dapat memperhitungkan seluruh aspek perdagangan di dalam negeri. Pengawasan ini juga bertujuan untuk mengetahui perdagangan yang berasal dari Indonesia maupun yang berasal dari pasar Internasional. Sehingga transaksi perdagangan tersebut dapat terekam dan diperhitungkan sebagai perdagangan nasional. Selain itu, *e-commerce* memiliki potensi besar di masa yang akan datang, sehingga pemerintah ingin agar sistem perdagangan modern ini dapat diatur dengan baik dalam sebuah kebijakan dan landasan hukum.¹² Dengan ditetapkannya undang-undang yang berkaitan dengan *e-commerce* menandakan keseriusan pemerintah dalam mengatur regulasi perlindungan konsumen di Indonesia.

Berdasarkan penjelasan di atas, diperlukan lebih dalam lagi untuk mempelajari secara cermat mengenai pengawasan pemerintah terhadap hak-hak konsumen yang terkadang sering diabaikan oleh pelaku usaha itu sendiri. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mencoba menganalisa mengenai fungsi pengawasan pemerintah terhadap perlindungan hak atas konsumen yang berjudul **“PENGAWASAN PEMERINTAH TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE”**.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diketahui permasalahan yang dibahas dalam karya tulis ini yaitu masalah pengawasan. Sudah menjadi rahasia umum masalah pengawasan merupakan kendala yang amat sulit karena dipengaruhi oleh faktor geografis dan kondisi infrastruktur serta aparat pemerintah di Indonesia yang dirasa belum siap untuk hal tersebut. Di dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 Pasal 28F disebutkan bahwa “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, memgelolah, dan

¹² <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170809142615-185-233511/pemerintah-akan-pantau-transaksi-e-commerce> di akses pada Selasa 23 maret 2021 pukul 20.00 wib.

menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”. Artinya negara memiliki kewajiban untuk melindungi, memenuhi dan menghormati hak atas informasi itu. Dengan demikian maka negara mempunyai peran dalam melindungi warga negaranya dari manfaat negatif teknologi informasi khususnya transaksi elektronik.

Terkait pengawasan, Pasal 30 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal tersebut banyak menitik beratkan masyarakat dalam fungsi pengawasan dibandingkan dengan pemerintah. Namun, kesadaran masyarakat yang minim melakukan tindakan preventif dapat menyulitkan, masyarakat seringkali tidak peduli apabila terjadi kesulitan, tetapi jika sudah terjadi persoalan serius seperti keracunan makanan barulah masyarakat bertindak untuk melapor kepada pihak yang berwenang. Lalu, bagaimana fungsi pengawasan pemerintah terhadap *e-commerce* di Indonesia. Apakah pemerintah sudah melaksanakan fungsi pengawasan dengan maksimal.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, ada beberapa masalah yang akan diteliti yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah dalam transaksi jual beli online?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hak konsumen bila terjadi sengketa dalam transaksi jual beli online?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas dapat disebutkan bahwa penelitian ini memiliki 2 (dua) tujuan pokok. Adapun tujuan pokok penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah dalam transaksi jual beli online.

2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hak konsumen bila terjadi sengketa dalam transaksi jual beli online.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Selain memiliki 2 (dua) tujuan pokok di atas, penelitian ini juga memiliki manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat praktis yang diharapkan oleh penulis dapat memberikan wawasan terhadap pembaca baik pemerintah, dosen, mahasiswa, maupun masyarakat umum, agar terjaminnya perlindungan hukum dalam melakukan transaksi *e-commerce*. Serta, meningkatkan pengawasan terhadap transaksi jual-beli melalui *e-commerce*.

Sedangkan manfaat teoritis yang diharapkan oleh penulis adalah karya tulis ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang teori hukum pada umumnya baik bagi penulis maupun pembaca. Serta secara khusus untuk memberikan gambaran pengawasan transaksi di bidang *e-commerce*.

1.4. Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual dan Kerangka Pemikiran

1.4.1. Kerangka Teoritis

1.4.1.1. Teori Negara Kesejahteraan

Prof. Mr. R. Kranenburg, mengungkapkan bahwa teori negara kesejahteraan (*Welfare State*) merupakan teori yang menegaskan bahwa Negara yang pemerintahannya menjamin terselenggaranya kesejahteraan rakyat. Dan untuk dapat mewujudkan kesejahteraan rakyatnya harus didasarkan pada lima pilar kenegaraan, yaitu : Demokrasi (*Democracy*), Penegakan Hukum (*Rule of Law*), Perlindungan Hak Asasi Manusia (*The Human Right Protection*), Keadilan Sosial (*Social Justice*) dan Anti Diskriminasi (*Anti Discrimination*). Dalam hal ini Negara harus secara aktif mengupayakan kesejahteraan, bertindak adil yang dapat dirasakan seluruh masyarakat secara merata dan seimbang, bukan mensejahterakan golongan tertentu

tapi seluruh rakyat.¹³ Kaitannya dengan masalah pengawasan yang diangkat dalam penulisan ini ialah, negara kesejahteraan dapat digambarkan keberadaannya sebagai pengaruh dari hasrat manusia yang mengharapkan terjaminnya rasa aman, ketentraman, dan kesejahteraan agar tidak jatuh ke dalam kesengsaraan. Alasan tersebut dapat digambarkan sebagai penggerak sekaligus tujuan bagi manusia untuk senantiasa mengupayakan berbagai cara demi mencapai kesejahteraan dalam kehidupannya. Sehingga negara wajib mewujudkan rasa aman dalam hal ini pengawasan pemerintah terhadap transaksi jual beli online.

1.4.1.2. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Sedangkan menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan umum dari kesewangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal lainnya.¹⁴ Kaitannya teori ini dengan permasalahan tentang transaksi online berada pada pasal 48 ayat (3) Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi elektronik unsur-unsur ini bertujuan jelas untuk memberikan kepastian hukum sebagai salah satu perlindungan hukum dalam transaksi elektronik.

¹³ Winda Roselina Effendi, *Konsep Welfare State Di Indoneisa*, Jurnal Trias Politika, Volume 1 No. 1. April 2017, Hal. 173.

¹⁴ C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta 1989, hal 40

Namun pada kenyataannya masih banyak pelaku yang melanggar ketentuan tersebut.

1.4.2. Kerangka Konseptual

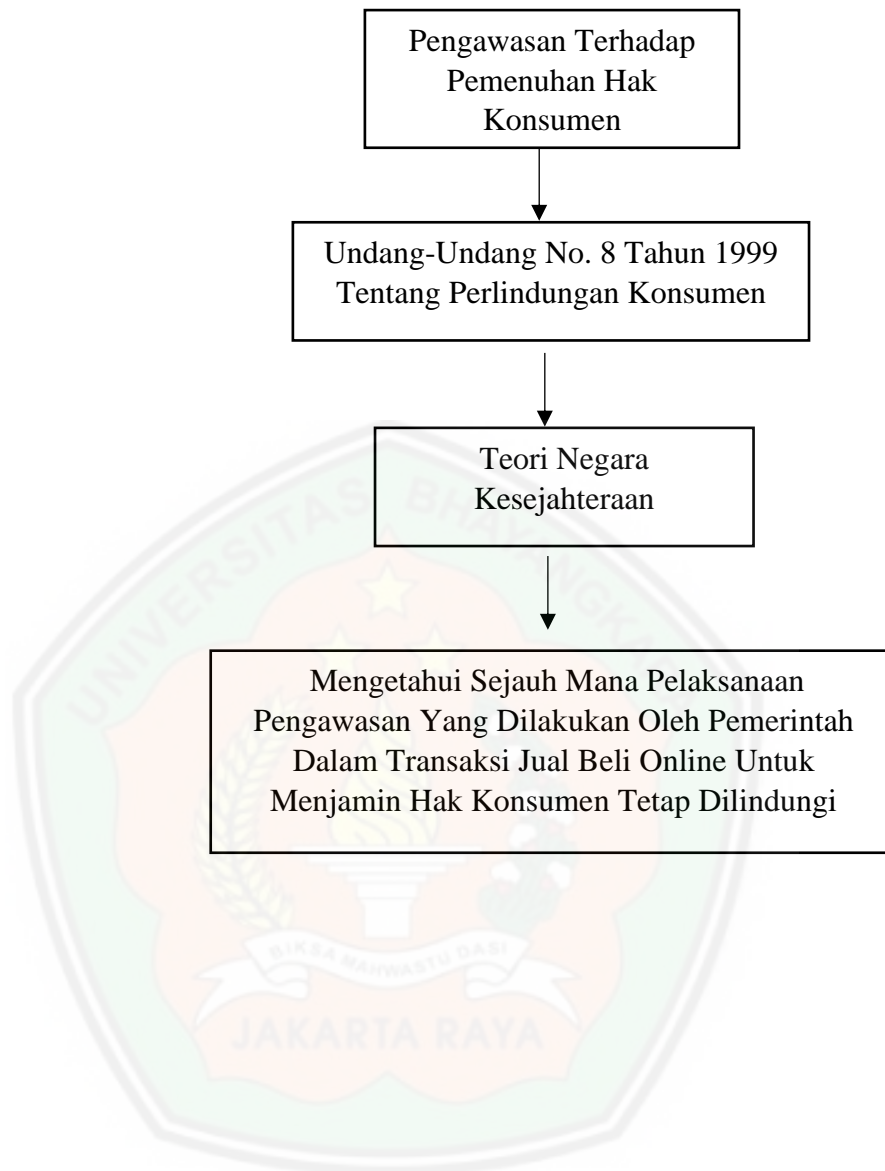
Dalam kerangka konseptual ini penulis berusaha memberi Batasan mengenai hal-hal yang dianggap penting yang berhubungan dengan penulisan proposal ini, adalah sebagai berikut:

1. Pengawasan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan penilikan dan penjagaan atas jalannya suatu kebijakan untuk memastikan seluruh kegiatan berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.¹⁵
2. Jual beli online adalah proses transaksi jual beli yang dilakukan lewat internet atau via online dimana dua orang yang melakukan transaksi baik penjual maupun pembeli telah melakukan kesepakatan jual beli via internet.
3. Konsumen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pemakai barang hasil produksi dapat berupa bahan pakaian, makanan, dan penerima pesan iklan ataupun bisa merupakan pemakai jasa.¹⁶

¹⁵ Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (n.d). Pengawasan (Def. 1). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia KBBI Online. <https://kbbi.web.id> Diakses pada Senin 3 Mei 2021

¹⁶ Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (n.d). Konsumen (Def. 1). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia KBBI Online. <https://kbbi.web.id> Diakses pada Senin 3 Mei 2021

1.4.3. Kerangka Pemikiran



1.5. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam pemahaman hasil penelitian, penulis akan membagi menjadi beberapa bab dan terdiri dari sub bab. Judul dari penelitian ini yaitu “PENGAWASAN PEMERINTAH TERHADAP PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE” dalam pembahasannya nanti dibagi menjadi 5 (lima) bab sebagaimana akan diuraikan tentang permasalahan dalam penulisan ini.

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan pendahuluan dan gambaran umum serta menyeluruh tentang pokok permasalahan yang akan dibahas dalam permasalahan ini, diantaranya merupakan Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tinjauan Teoritis, Kerangka Konseptual, Kerangka Penelitian, Metode Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menguraikan berbagai macam definisi-definisi dan berbagai macam pendapat para ahli yang dirangkum dan dirangkai dari berbagai sumber bahan hukum yang akan digunakan oleh penulis untuk melakukan keperluan melakukan analisis terhadap topik atau bahasan utama dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai jenis penelitian, metode pendekatan, sumber bahan hukum, metode pengumpulan bahan hukum dan metode analisis bahan hukum.

BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai pengawasan pemerintah terhadap transaksi jual-beli online (*E-commerce*) dalam perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perdagangan.

BAB V PENUTUP

Penutup merupakan bab yang berisikan hasil dari inti pembahasan dan inti masalah yang diteliti, yang berisi simpulan dan juga saran dari penulis yang berkaitan kepada masalah-masalah yang menjadi pokok pembahasan.

