

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN HASIL UJIAN MUNAQOSAH	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Kerangka Pemikiran.....	9
F. Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E- COMMERCE	31
A. Konsep Perlindungan Konsumen.....	31
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	31
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	33
3. Tujuan dan Asas Perlindungan Konsumen	41
4. Teori Perlindungan terhadap Pihak yang Lemah dalam Hukum Konsumen	44
B. Transaksi E-Commerce dalam Perspektif Hukum	48
1. Pengertian dan Jenis-Jenis E-Commerce	48
2. Karakteristik Hukum Transaksi E-Commerce	51
3. Perkembangan dan Tantangan Transaksi E-Commerce di Indonesia	55
4. Risiko Hukum dan Kerugian Konsumen dalam E- Commerce	59
C. Pengembalian Barang dan Dana (Refund) dalam E-Commerce	62

1. Pengertian dan Jenis Pengembalian dalam E-Commerce .	62
2. Ketentuan Umum tentang Refund dan Retur	66
3. Praktik dan Permasalahan Pengembalian Barang dalam Transaksi Digital	68
D. Perlindungan Konsumen E-Commerce berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku	71
1. Mekanisme Penyelesaian Sengketa dalam UU Perlindungan Konsumen	71
2. Relevansi UU Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi E-Commerce	73
3. Pengaturan Transaksi E-Commerce dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)	75
4. Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri Perdagangan Terkait Transaksi E-Commerce	78
5. Kewajiban Hukum Pelaku Usaha dalam Platform Digital	81
6. Peran BPSK, LPKSM, dan Kementerian Perdagangan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Digital	83
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	86
A. Metode dan Pendekatan Penelitian	86
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian	88
C. Teknik Pengumpulan Data	90
D. Teknik Analisis Data	91
E. Jadwal Penelitian	93
BAB IV ANALISIS KEBIJAKAN PENGEMBALIAN DANA SHOPEE DAN UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE	94
A. Kebijakan Pengembalian Dana (Refund) Oleh Shopee Yang Sesuai Dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	94
1. Hak-Hak Konsumen dalam Pasal 4 UUPK Terkait Pengembalian Dana	94

2. Kesesuaian Kebijakan Pengembalian Dana Shopee dengan Pasal 4 UUPK.....	102
3. Implikasi Kebijakan Pengembalian Dana Shopee Terhadap Hak-Hak Konsumen.....	106
B. Peraturan dan syarat pengembalian dana yang ditetapkan oleh Shopee, tanpa adanya delegasi dan peraturan yang lebih tinggi, dapat dijadikan dasar hukum yang sah untuk pengembalian barang dalam transaksi e-commerce.....	111
1. Kedudukan Peraturan Internal Shopee sebagai Perjanjian Baku	111
2. Validitas Hukum Peraturan Internal Shopee dalam Konteks Hukum Positif Indonesia	116
3. Implikasi Hukum Ketiadaan Delegasi dan Peraturan Lebih Tinggi.....	121
C. Upaya perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat kebijakan pengembalian dana yang tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam transaksi e-commerce	128
1. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Tersedia.....	128
2. Peran Lembaga Perlindungan Konsumen dan Pemerintah	134
3. Tantangan dan Kendala dalam Mengakses Perlindungan Hukum.....	139
4. Perbaikan dan Penguatan Sistem Perlindungan Konsumen	143
BAB V PENUTUP	148
A. Simpulan	148
B. Saran-Saran	149

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN