

ABSTRAK

Marketplace merupakan bentuk perkembangan usaha berbasis *online* melalui media digital atau elektronik. Perkembangan model bisnis yang berkembang pesat, maka semakin besar pula risiko terjadinya sengketa atau konflik yang terjadi. Sengketa yang tercipta didalam hubungan bertransaksi di *marketplace* juga dikatakan menjadi sebuah sengketa konsumen. Dalam Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen, Penyelesaian sengketa di *marketplace* bisa ditempuh dengan alternatif penyelesaian sengketa atau melalui lembaga independen seperti pengadilan. Pada penyelesaian sengketa dipengadilan, tahap pembuktian terhadap sengketa konsumen menganut asas pembalikan beban pembuktian yang diatur lebih lanjut di Pasal 19 ayat 5 UU Perlindungan Konsumen. Pada asas pembalikan beban pembuktian dalam ketentuan UU Perlindungan Konsumen belum mengatur secara jelas mengenai bagaimana penerapan terhadap asas pembalikan beban pembuktian jika dikaitkan dengan prinsip tanggung jawab dari pelaku usaha pada penyelesaian sengketa konsumen di *marketplace*.

Kata kunci : pembalikan beban pembuktian, penyelesaian sengketa, *marketplace*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1. Kegunaan Teoritis	9
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	10
1.5. Originalitas Penelitian	10
1.6. Metode Penelitian.....	12
1.6.1. Jenis Penelitian.....	12
1.6.2. Pendekatan Penelitian.....	13
1.6.3. Sumber Bahan Hukum.....	14
1.6.4. Analisis Bahan Hukum	15
1.6.5. Sistematika Penulisan	15
BAB II	17
TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1. Tinjauan Umum Mengenai Konsumen.	17
2.2. Tinjauan Umum Mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen	19
2.2.1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Litigasi.....	21
2.2.2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Nonlitigasi	24
2.3. Tinjauan Umum Mengenai Pembuktian.....	32

2.3.1. Definisi Pembuktian	32
2.3.2. Dasar Hukum Mengenai Pembuktian.....	34
2.3.3. Beban Pembuktian.....	36
2.4. Tinjauan Umum Mengenai Marketplace	38
2.4.1. Definisi Marketplace	38
2.4.2. Subjek dan Objek Hukum dalam Marketplace	40
2.4.3. Hubungan Hukum Diantara Para Pihak Di Marketplace	42
2.4.4. Pelanggaran yang Dapat Terjadi dalam Marketplace.....	48
BAB III.....	51
PEMBAHASAN.....	51
3.1. Asas Pembalikan Beban Pembuktian dalam Penyelesaian Sengketa di Marketplace.	51
3.2. Dasar Hukum yang Digunakan dalam Mengajukan Gugatan pada Sengketa Konsumen Marketplace.....	61
BAB IV	67
PENUTUP	67
4.1. Kesimpulan	67
4.2. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68