

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Maraknya jual beli dilakukan secara *online* melalui media elektronik, mempermudah perdagangan baik kedalam maupun keluar negeri. Didukung oleh kemajuan teknologi, semakin menambah pola transaksi jual beli dimasyarakat. Mudahna akses dalam menjangkau transaksi jual beli secara *online* menjadikan berubahnya paradigma bisnis perdagangan di masyarakat dari yang semula bisnis konvensional berkembang menjadi sebuah bisnis yang berbasis elektronik dengan menggunakan jaringan atau yang dikenal sebagai *e-commerce*. *E-Commerce* atau *Electronic Commerce* berarti suatu transaksi dimana itu dilakukan perpindahan peralihan antara hak dan kewajiban dari sebuah hubungan hukum atas suatu perjanjian jual beli dengan bertransaksi melalui penggunaan sarana teknologi elektronik.¹ Beberapa perusahaan teknologi telah mengembangkan *e-commerce* bukan lagi menjadi ruang yang hanya menjual produk dari *website* itu sendiri tetapi juga menjadi sebuah pasar virtual (*Marketplace*).

Marketplace merupakan semacam bagian dari model bisnis seperti *e-commerce*. *Marketplace* jika diartikan ialah sebuah pasar yang mana mempertemukan pelaku usaha dengan konsumen untuk melakukan hubungan jual

¹ Widi Nugrahaningsih dan Mira Ernawati, *Perlindungan Konsumen dalma Transaksi Online*, Putaska Begawan, 2017, h. 32

beli terhadap suatu barang, jasa, ataupun sebuah informasi.² Pelaku usaha yang berdagang dalam *marketplace* hanya perlu melayani kebutuhan dari konsumen, karena aktivitas lain seperti pengelolaan *website* atau situs media penjualan telah diurus oleh *platform* dari perusahaan *e-commerce* itu sendiri. Sebagai contoh, situs Shopee, Tokopedia, Lazada, dan Blibli.com. Dengan segala kemudahan yang diberikan *marketplace*, akan ada risiko yang ditanggung oleh pelaku usaha maupun konsumen. Risiko terkait penggunaan *platform* media seperti *marketplace* sebagai perantara jual beli antara pelaku usaha dan konsumen adalah meningkatnya risiko terjadinya sengketa diantara para pihak yang bersangkutan. Risiko penggunaan situs *marketplace* juga berdampak pada kesejahteraan konsumen dan negara wajib mengupayakan perlindungan hukumnya.

Segala hal yang dilakukan sebagai bentuk upaya melindungi dan menjamin hak seorang konsumen merupakan bentuk dari perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, LN nomor 42 Tahun 1999 dan TLN Nomor 3821. Dalam rangka mewujudkan perlindungan konsumen, maka perlu adanya keseimbangan antara hak serta kewajiban masing-masing pihak dalam hubungan bertransaksi jual beli. Sebuah hubungan yang terjalin diantara konsumen dengan pelaku usaha, lahir karena ada sebuah dorongan dari pihak yang saling ingin mengikatkan diri dalam sebuah perjanjian dengan disepakati para pihaknya, dimana dalam perjanjian tersebut mengatur mengenai hak dan kewajiban yang akan dilakukan dikemudian hari. Zen Umar Purba mengatakan bahwa konsep dari

² Jonathan Sarwono dan Prihartono, *Cara Bisnis di Internet : Perdagangan Online*, Elec Media Koputindo, 2012, h.2

suatu hubungan antara konsumen dan pelaku usaha itu dapat terjalin akibat adanya suatu ketergantungan terhadap satu dengan yang lainnya karena ada hal yang dibutuhkan.³

Pola hubungan hukum yang timbul dalam *marketplace*, secara tidak langsung menjadikan posisi konsumen menjadi lemah dalam proses tawar-menawar akibat kesenjangan sosial dimana didalam *marketplace* konsumen tidak bertemu langsung dengan pelaku usaha dan konsumen tidak dapat memastikan bagaimana bentuk wujud dari barang yang akan dibeli sehingga menyebabkan daya-tawar konsumen lemah. Menurut catatan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) hingga tanggal 29 April 2021 telah menerima pengaduan dari masyarakat yang merasa dirugikan akibat hak sebagai konsumennya telah dilanggar. Ada sekitar 2.235 bentuk aduan dari masyarakat dengan berbagai sektor. Tercatat pada sektor *e-commerce* terdapat 304 aduan konsumen yang kebanyakan mengadukan mengenai barang yang diterima tidak serupa dengan apa yang ditampilkan di katalog.⁴ Tidak hanya akibat barang yang diterima berbeda, namun timbulnya aduan oleh konsumen *marketplace* juga diakibatkan oleh beberapa hal, antara lain : pembelian barang yang dibeli tidak sesuai dengan perjanjian, terlambatnya kedatangan barang yang diperjanjikan, pembatalan salah satu pihak secara sepihak ataupun akibat penipuan ketika berbelanja di *marketplace*.

³ Widi Nugrahaningsih dan Mira Erlinawati, *Op. Cit.*, h. 9.

⁴ Badan Perlindungan Konsumen Nasional, "Jelang Lebaran, BPKN Catat 2.235 Aduan Konsumen", dikutip dari <https://bpkn.go.id/posts/show/id/2266>, <ditelusuri tanggal 25 Januari 2022>

Konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada lembaga terkait mengenai perlindungan konsumen, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pengadilan negeri ataupun kepihak berwajib/ kepolisian. Pada Pasal 1 angka 8 Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Penyelesaian Sengketa Konsumen telah mendefinisikan sengketa konsumen, dimana sengketa tersebut terjadi atau timbul akibat pihak konsumen menderita suatu kerugian atas mengkonsumsi barang/ produk atau menggunakan jasa layanan dari pelaku usaha. Upaya memperoleh hak sebagai konsumen dapat ditempuh dengan proses penyelesaian sengketa yang telah diatur dalam Pasal 23 UU Perlindungan Konsumen. Cara penyelesaian merupakan sistem didalam dan diluar pengadilan. Dalam pengadilan (*in court*) sengketa dapat diselesaikan melalui pengadilan negeri sedangkan penyelesaian sengketa diluar pengadilan (*out court*) adalah sistem penegakkan di luar pengadilan sebagaimana dalam peraturan mengenai *Alternative Dispute Resolution* (ADR).⁵

Sengketa konsumen dapat diselesaikan dengan cara damai atau melalui musyawarah dengan kesepakatan bersama oleh para pihak tanpa campur tangan pihak ketiga/luar, seperti BPSK maupun pengadilan. Seperti yang dianjurkan dalam Pasal 1851-1864 *Burgerlijk Wetboek* (BW) yang berisi mengenai ketentuan tatacara perdamaian yang mengikat (*dading*).⁶ Penyelesaian suatu sengketa konsumen yang tidak mendapatkan kesepakatan dalam perdamaian, maka dapat

⁵ Abdul Halim B. dan Syahrida, *Sengketa Transaksi E-Commerce International*, Hikam Media Utama, 2019, h. 11.

⁶ Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*, Unissula Press, 2010, h. 33

melakukan penyelesaian melalui pengadilan maupun diluar pengadilan melalui BPSK. Penyelesaian suatu konflik pada sengketa konsumen di BPSK dilakukan dengan cara konsiliasi, mediasi, ataupun dengan arbitrase. Pengaturan terkait BPSK diatur dalam Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 UU Perlindungan Konsumen. BPSK merupakan salah satu pilihan dalam lingkungan peradilan yang mengikuti asas peradilan cepat, sederhana dan biaya ringan. Kebanyakan konsumen lebih tertarik untuk melakukan pengaduan ke BPSK karena kinerja BPSK yang efisien. Sedangkan apabila melalui pengadilan, konsumen dapat melakukan pengajuan gugatan terkait dengan besar kecilnya kerugian serta efektifitas dalam proses gugatan, baik dengan melakukan gugatan individual, gugatan perwalian, maupun mengajukan gugatan kepada lembaga swadaya masyarakat.⁷

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan terikat pada norma hukum yang berlaku sesuai dengan proses beracara hukum perdata. Karena dalam penyelesaian sengketa konsumen terkait dengan bagaimana menyelesaikan sengketa diantara hubungan pihak konsumen dengan pihak pelaku usaha. Didalam hukum perdata, proses beracara pada bagian pembuktian merupakan upaya para pihak dalam menyelesaikan suatu permasalahan didalam pengadilan, yang berdasar pada alat bukti yang telah ditentukan oleh hukum sebagaimana hal itu dilakukan agar hakim dapat menentukan dan membuat pertimbangan yang kemudian pertimbangan

⁷ Misnar Syam, Penerapan Asas Pembalikan Beban Pembuktian Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen, *Jurnal Adhaper*, Vol 4 Nomor 1, Fakultas Hukum Universitas Andalas, Januari, 2012, h. 98

tersebut akan ditetapkan dalam suatu putusan pengadilan.⁸ Pembuktian menjadi titik dasar didalam pemeriksaan suatu sengketa dipengadilan.⁹ Hukum acara perdata pada tahap pembuktian akan dilaksanakan oleh para pihak dengan catatan hakim telah membagi beban pembuktian kepada para pihak dengan adil. Pengajuan alat-alat bukti diperintah oleh hakim yang membebani para pihak dengan pembuktian. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen, lingkungan peradilan yang mengharuskan adanya pembuktian dalam proses beracara adalah ketika konsumen menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau melalui BPSK dengan cara arbitrase. Karena tidak semua penyelesaian sengketa konsumen yang melalui BPSK memerlukan pembuktian dalam prosesnya.

Pasal 163 HIR menjelaskan mengenai asas beban pembuktian (*burden of proof*). Pada pasal tersebut menerangkan bahwa yang wajib membuktikan suatu peristiwa yang diajukan adalah pihak penggugat, berbeda dengan tergugat yang hanya wajib membuktikan dalil bantahannya saja.¹⁰ Maka kesimpulan pada Pasal 163 HIR menjelaskan dalam suatu pembuktian yang membuktikan suatu kebenaran adalah ia yang mendalilkan. Pasal 163 HIR juga menjelaskan mengenai asas pembagian beban pembuktian. Pembagian beban pembuktian dalam suatu acara di pengadilan akan dilakukan oleh hakim. Kehati-hatian hakim dalam

⁸ Achmad Ali dan Wiwie Heryani, *Asas Asas Hukum Pembuktian Perdata*, Kencana, Jakarta, 2012, h. 21.

⁹ Hazar Kusmayanti dan Deviana Yunitasari, "Problematisa Pembuktian Terbalik Penyelesaian Konsumen di Indonesia", *Lex Jurnalica*, Volume 17 Nomor 2, Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Agustus 2020, h. 132.

¹⁰ Achmad Ali dan Wiwie Heryani, *Ibid*, h. 134.

melakukan pembagian beban pembuktian memang diperlukan. Karena pada hakekatnya pembagian beban pembuktian memiliki risiko apabila tidak memenuhi syarat keadilan yang memberatkan salah satu pihak.¹¹ Risiko yang terjadi terhadap tidak adilnya pembagian beban pembuktian akan berdampak pada pihak yang memikul beban pembuktian yang melampaui, pasalnya apabila pihak yang terlampaui berat beban pembuktian itu tidak dapat membuktikan maka konsekuensi yang diterima adalah kegagalan dan kekalahan didalam perkaranya.¹²

Dalam penyelesaian sengketa konsumen beban pembuktian dibebankan kepada para bagian orang yang bermasalah. Antara pelaku usaha dan konsumen tetap dibebankan atas pembuktian. Pasal 19 ayat 5 UU Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pertanggungjawaban dari pihak pelaku usaha tidak dapat dimintai apabila pelaku usaha mampu membuktikan kepada konsumen atas semua kerugian atau kerusakan yang diderita konsumen terjadi karena ulahnya sendiri/kesalahan ada dipihak konsumen. Hal tersebut telah diperjelas pada Pasal 28 UU Perlindungan Konsumen, yang berbunyi “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.”. Pelaksanaan asas pembalikan beban pembuktian ketika penanganan sengketa konsumen mengakibatkan inkonsistensi pengaturan tentang sistem pembuktian. Hukum acara perdata telah mengatur mengenai sistem pembuktian positif yang mana dipaparkan dalam Pasal 163 HIR sedangkan pada Pasal 28 UU

¹¹ Maisara Sunge, Beban Pembuktian Dalam Perkara Perdata, *Jurnal INOVASI*, Vol 9 Nomor 2, Universitas Negeri Gorontalo Juni 2012, h. 4

¹² Achmad Ali dan Wiwie Heryani, *Op. Cit.*, h. 127

Perlindungan Konsumen mempergunakan modus operandi pembalikan beban pembuktian ketika pembuktian. Oleh sebab itu, sistem pembuktian yang tidak konsisten ini dapat menimbulkan problematika yuridis apabila direalisasikan dalam pelaksanaan asas pembalikan beban pembuktian saat penyelesaian sengketa konsumen.

Sistem pembalikan beban pembuktian akan berdampak pada penanganan sengketa konsumen. Terlebih lagi perkembangan model bisnis secara *online* seperti *marketplace*. Perubahan model bisnis tersebut juga memberikan risiko terhadap sengketa konsumen yang mana perdagangan dilakukan secara *online* (*marketplace*). Transaksi dagang yang dilangsungkan secara *online* berlaku di dunia maya (*virtual world*) yang tidak mengenal batas wilayah, dengan demikian hal tersebut juga menambah risiko terhadap penyelesaian sengketa karena menyulitkan penentuan peristiwa hukum yang sedang terjadi.¹³ Perbedaan penentuan yurisdiksi dalam penyelesaian sengketa transaksi *marketplace* juga berpengaruh pada bagaimana melakukan proses beracara. Hal tersebut juga berdampak pada sistem pembuktian apabila terdapat sengketa konsumen dalam transaksi *marketplace*. Dengan mengangkat isu hukum mengenai asas pembalikan beban pembuktian di *marketplace*, maka penelitian ini akan dapat menelaah apakah tidak ada pertentangan norma dalam sistem pembuktian dalam BW dengan aspek pembalikan beban pembuktian pada UU Perlindungan Konsumen dan apakah masih relevan apabila aspek pembalikan beban pembuktian itu diterapkan pada penanganan sengketa di *marketplace*.

¹³ Barkatullah, *Op. Cit.*, h. 29.

1.2. Rumusan Masalah

Berlandaskan penguraian latar belakang diatas, lalu dapat menarik rumusan masalah, antara lain:

1. Apakah asas pembalikan beban pembuktian dapat diterapkan pada penyelesaian sengketa konsumen di *marketplace*?
2. Apakah dasar hukum yang digunakan oleh konsumen *marketplace* dalam mengajukan gugatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan mengkaji penelitian ini, antara lain :

1. Untuk mengkaji apakah asas beban pembuktian dapat diterapkan dalam penyelesaian sengketa konsumen di *marketplace*;
2. Untuk mengkaji dasar hukum yang digunakan oleh konsumen *marketplace* dalam mengajukan gugatan.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Analisis atas penelitian ini dimaksudkan sebagai pemberi masukan pada perkembangan Ilmu Hukum umumnya, dan khususnya dalam bidang Hukum Perlindungan Konsumen terlebih lagi terkait dengan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dimaksudkan bisa menjadi anjuran untuk para penegak hukum dan bagi para pengambil kebijakan di bidang hukum. Selain itu memberikan wawasan bagi konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa apabila terjadi sengketa dalam transaksi *marketplace*.

1.5. Originalitas Penelitian

Penelitian hukum dengan judul “Asas Pembalikan Beban Pembuktian Dalam Penyelesaian Sengketa Di Marketplace” merupakan karya ilmiah yang asli dan dilakukan oleh peneliti sendiri berdasarkan pada buku-buku, jurnal, pengaturan perundang-undangan yang berlaku dengan mempertimbangkan terkait fakta-fakta sosial yang terjadi. Untuk menunjukkan orisinalitas dari penelitian ini, maka diuraikan beberapa penelitian terdahulu sebagai perbandingan sebagai berikut :

1. Ester Siregar, Tesis, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta tahun 2006.

a. Judul :

Penerapan Pembuktian Terbalik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. Rumusan masalah :

- 1) Mempertanyakan mengenai bagaimana tanggungjawab seorang pelaku usaha terhadap suatu kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi suatu produk cacat

- 2) Mempersoalkan tentang bagaimana prinsip dari beban pembuktian terbalik jika dikaitkan dengan kasus Takasu Masaharu dengan PT. Coca Cola.
- 3) Mempertanyakan mengenai kelemahan apa yang terdapat pada aspek beban pembuktian terbalik dalam upaya perlindungan konsumen yang menderita rugi akibat produk cacat.

c. Pembahasan :

Pada riset studi ini berfokus pada penerapan pembuktian terbalik berdasarkan UU Perlindungan Konsumen. Dimana penelitian ini mengangkat isu mengenai kasus Takasu Masaharu melawan PT.Coca Cola yang menderita kerugian terhadap penggunaan suatu produk yang cacat.

2. Shera Aulia, Skripsi, Fakultas Hukum ,Universitas Padjadjaran, Tahun 2015.

a. Judul :

Implementasi Prinsip Pembuktian Terbalik Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. Rumusan Masalah

- 1) Mempertanyakan mengenai bagaimana pembagian beban pembuktian dalam penanganan sengketa di BPSK jika dikaitkan dengan aspek pembuktian terbalik pada UU Perlindungan Konsumen.

- 2) Mempersoalkan mengenai bagaimana anjuran yuridis terkait putusan BPSK apabila tidak sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen.

c. Pembahasan

Penelitian ini berfokus pada implementasi pembuktian terbalik berdasarkan UUPK dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK.

Pembeda dari penelitian yang terdahulu, penelitian ini akan lebih mengarah pada pembahasan prinsip pembalikan beban pembuktian pada penyelesaian sengketa konsumen di *marketplace* serta sejauh mana bentuk pertanggung jawaban dari pelaku usaha.

1.6. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan beberapa bentuk metode penelitian, guna mencapai tujuan dari penelitian. Agar penelitian ini menjadi terstruktur secara sistematis maka beberapa metode penelitian akan dipaparkan, berikut :

1.6.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini tergabung kedalam penelitian hukum normatif. Karena menjadikan objek penelitian pada kajian norma-norma hukum positif yang mengatur. Penelitian hukum dokmatik atau normatif mengkaji dan

mengembangkan hukum positif dengan menggunakan logika.¹⁴ Objek kajian penelitian akan berfokus pada penafsiran asas pembalikan beban pembuktian dalam sengketa di *marketplace*.

1.6.2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dipakai pada penelitian ini berupa pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) dan juga pendekatan secara konseptual (*Conseptual Approach*). Dimana dalam penelitian merupakan pendekatan perundang-undangan yang digunakan sebagai metode mengkaji segala peraturan perundang-undangan serta regulasi yang memiliki keterikatan dengan masalah hukum yang diteliti.¹⁵ Dengan demikian, pendekatan ini digunakan untuk mencari korelasi dari hubungan suatu undang-undang yang berlaku saat ini dengan undang-undang lain yang terkait, untuk dapat menyelesaikan masalah atau isu hukum yang diteliti. Penelitian ini akan berfokus pada aspek pembalikan beban pembuktian yang mana diatur di UU Perlindungan Konsumen dan mengkaitkannya dengan Pasal 163 HIR. Dengan begitu penelitian ini juga akan lebih terarah dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang diangkat, yakni mengenai kesesuaian penafsiran asas pembalikan beban pembuktian dengan pengaturan yang berlaku.

Selanjutnya pendekatan secara konseptual (*Conseptual Approach*) akan digunakan sebagai salah satu cara pola berfikir, karena pada pendekatan

¹⁴ E.Saefullah Wiradipradja, *Penuntun Praktis Metode Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum*, Keni Media, Bandung, 2015, h.5.

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta, 2010, h. 93.

konseptual dapat memberikan masukan dengan melihat paradigma serta doktrin-doktrin yang telah ada dan berkembang dalam ilmu hukum.¹⁶ Pada pendekatan konseptual ini juga akan digunakan sebagai jalan untuk mencari jawaban atau permasalahan yang diangkat, serta diharapkan dalam penelitian ini dapat memberikan pandangan untuk membuat suatu argumentasi hukum.

1.6.3. Sumber Bahan Hukum

Sumber bahan hukum pada penelitian akan dipisahkan menjadi 3, yaitu berupa bahan hukum primer, hukum sekunder, dan hukum tersier. Pada bahan hukum primer, akan diambil melalui sumber hukum yang bersifat formil, pada bahan hukum sekunder akan diambil menurut sumber hukum materiil serta kajian hukum tersier bersifat pelengkap.¹⁷

a. Bahan Hukum Primer, terdiri dari :

1. *Burgerlijk Wetboek* (BW)
2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Negara Nomor 3821
3. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4843

¹⁶ Peter Mahmud, *Op.Cit*, h. 95.

¹⁷ Soetandyo Wingjosobroto, *Hukum Konsep dan Metode*, Setara Press, Malang, 2013, h.67.

4. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

b. Bahan Hukum Sekunder, terdiri :

1. Buku terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen dan pembuktian;
2. Artikel atau Jurnal ilmiah;

c. Bahan Hukum Tersier, terdiri dari :

1. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
2. Ensiklopedia

1.6.4. Analisis Bahan Hukum

Pada kajian hukum ini akan menggunakan analisis materi hukum secara normatif serta penalaran deduktif. Karena bahan-bahan hukum yang akan digunakan mengarah pada kajian yang sifatnya teori dan kemudian dianalisis berdasarkan norma hukum yang berlaku. Dalam menganalisis bahan hukum juga akan menggunakan penalaran deduktif, dimana cara berfikir berdasar pada hal bersifat umum yang kemudian diambil kesimpulan pada sesuatu yang lebih bersifat spesifik.¹⁸

1.6.5. Sistematika Penulisan

Bab ke-satu tentang Pendahuluan, menjelaskan perihal bagaimana hal yang mendasari permasalahan mengenai asas pembalikan beban pembuktian pada suatu penyelesaian sengketa konsumen di *marketplace*. Dengan latar belakang tersebut

¹⁸ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Alfabeta, Bandung, 2017, h. 5

akan menjadi dasar dari penelitian ini. Dalam pendahuluan memiliki substansi tentang rumusan masalah, tujuan, kegunaan atau manfaat penelitian dan juga membahas sistematika penulisan.

Bab ke-dua tentang Tinjauan Pustaka, memaparkan mengenai landasan teoritis yang digunakan sebagai acuan dalam menganalisis permasalahan yang diteliti, meliputi (1) Tinjauan umum mengenai Konsumen, (2) Tinjauan umum mengenai Penyelesaian sengketa konsumen, (3) Tinjauan umum mengenai Pembuktian dan (4) Tinjauan umum mengenai *Marketplace*.

Bab ke-tiga tentang Pembahasan, berisi mengenai bahasan terhadap rumusan masalah yang diteliti dalam penelitian.

Bab ke-empat tentang Penutup, berisikan mengenai hasil kesimpulan dari pembahasan dan saran sebagai bentuk sumbangsih dari sebuah pemikiran terhadap suatu permasalahan yang diteliti.