



## DAFTAR ISI

PENULISAN HUKUM .....	I
HALAMAN PERSETUJUAN.....	II
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN.....	III
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	IV
KATA PENGANTAR .....	V
INTISARI .....	VIII
<i>ABSTRACT</i> .....	IX
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR BAGAN .....	XII
DAFTAR GAMBAR .....	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	3
A. Latar Belakang Masalah .....	3
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Keaslian Penelitian .....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	15
A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian.....	15
1. Pengertian Perjanjian .....	15
2. Syarat Sahnya Perjanjian .....	15
3. Asas-asas dalam Perjanjian .....	16
B. Tinjauan Umum tentang Asas Itikad Baik .....	18
1. Pengertian Itikad Baik.....	18
2. Unsur-Unsur Itikad Baik .....	19
3. Fungsi Itikad Baik .....	20
C. Tinjauan Umum tentang <i>E-Commerce</i> .....	24
1. Pengertian <i>E-Commerce</i> .....	24
2. Jenis-jenis <i>E-Commerce</i> .....	25
D. Tinjauan Kendala Penerapan Asas Itikad Baik pada Perjanjian Jual Beli .....	26
BAB III METODE PENELITIAN .....	26
A. Bahan Penelitian.....	28
1. Jenis Penelitian.....	28
2. Sumber Data.....	29



3.	Lokasi Penelitian.....	30
B.	Alat Penelitian .....	30
1.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
2.	Populasi dan Sampel .....	31
3.	Responden.....	31
C.	Analisis Hasil Penelitian .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>31</b>
A.	Penerapan Asas Itikad Baik pada Penyelesaian Pembatalan Pesanan oleh Tokopedia.....	31
1.	Hasil Penelitian tentang Pengaturan tentang Pembatalan Pesanan pada <i>Marketplace</i> Tokopedia .....	31
2.	Penerapan Asas Itikad Baik pada Penyelesaian Pembatalan Pesanan oleh Tokopedia.....	42
B.	Hambatan-Hambatan dalam Penerapan Asas Itikad Baik pada Penyelesaian Pembatalan Pesanan oleh Tokopedia .....	82
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>96</b>
A.	KESIMPULAN .....	92
B.	SARAN .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>99</b>



## DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1. <i>E-Commerce</i> dengan Pengunjung Web Bulanan Tertinggi Berdasarkan Data Kuartal III 2021) .....	42
---	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Fitur Invoice Transaksi Tokopedia .....	45
Gambar 4.2 Fitur Live Chat Tokopedia .....	46
Gambar 4.3 Pusat Resolusi Tokopedia .....	47
Gambar 4.4 Akun Instagram Tokopedia Care .....	49
Gambar 4.5 Akun Twitter Tokopedia Care .....	49
Gambar 4.6 Akun Facebook Tokopedia Care .....	49