

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Keaslian Penelitian .....	6

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen, Konsumen, dan Pelaku Usaha.....	11
1. Pengertian dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	11
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	12
3. Pengertian Konsumen.....	14
4. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	17
5. Pengertian Pelaku Usaha.....	21
6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	21
B. Tinjauan Umum <i>E-Commerce</i> .....	23
1. Pengertian dan Dasar Hukum <i>E-Commerce</i> .....	23
2. Keuntungan dan Kerugian dalam <i>E-Commerce</i> .....	25
3. Jenis-Jenis Transaksi dalam <i>E-Commerce</i> .....	28
4. Sistem <i>Order</i> atau Belanja Melalui <i>E-Commerce</i> .....	29

C. Tinjauan Umum <i>Shrinkwrap Contract</i> .....	32
D. Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	33
1. Pengetian Sengketa Konsumen.....	33
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Sifat Penelitian.....	36
B. Jenis Penelitian.....	36
C. Jalannya Penelitian.....	39
D. Analisis Data.....	40
E. Kesulitan yang Timbul Selama Penelitian dan cara memecahkannya.....	40

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli <i>Software Menggunakan Shrinkwrap Contract</i> .....	41
1. Keabsahan <i>Shrinkwrap Contract</i> .....	41
2. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> .....	49
B. Penyelesaian Sengketa Pada Jual Beli <i>Software Menggunakan Shrinkwrap Contract</i> .....	57
1. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia.....	57
2. Klausula <i>Choice of Law</i> dan <i>Choice of Forum</i> Sebagai Dasar Penyelesaian Sengketa Dalam <i>Shrinkwrap Contract</i> .....	64
3. Proses Penyelesaian Sengketa Dalam <i>E-Commerce</i> Melalui Arbitrase.....	66

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	75

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	77
-----------------------------	----