

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat pesat membawa kemajuan pada hampir seluruh aspek kehidupan manusia. Salah satu perkembangan teknologi yang kita kenal adalah internet. Internet merupakan jaringan informasi komputer mancanegara yang berkembang sangat pesat dan dapat dikatakan sebagai jaringan informasi terbesar di dunia pada saat ini.

Keberadaan internet telah menyebabkan dunia menjadi tanpa batas (borderless) dan menyebabkan perubahan sosial yang secara signifikan berlangsung demikian cepat. Manusia semakin banyak menggunakan alat teknologi digital untuk berinteraksi sesamanya. Penggunaan internet yang masif mengakibatkan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi dan transaksi dalam suatu perdagangan.

Masuknya media internet dalam dunia perdagangan mengakibatkan banyak hal mengalami perubahan. Saat ini melakukan transaksi jual beli tidak lagi harus bertemu secara langsung, tetapi hanya menggunakan handphone dan komputer sebagai alat prasarana dalam melakukan perdagangan. Kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media internet ini dikenal dengan istilah *electronic commerce (e-commerce)*.

E-commerce adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), maufaktur (*manufactur*), *servis provider* dan

pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer network*) yaitu internet.¹

E-commerce dapat dipahami sebagai kegiatan transaksi perdagangan baik barang dan jasa melalui media elektronik yang memberikan kemudahan di dalam kegiatan bertransaksi di internet. Keunggulan *e-commerce* terletak pada efisiensi dan kemudahannya di mana antara pembeli dan penjual tidak perlu untuk bertemu secara langsung, cukup melalui layar komputer yang terkoneksi dengan internet.

Ada 5 (lima) konsep dasar yang dimiliki e-commerce² yakni:

1. *Automation*, Otomasi bisnis proses sebagai pengganti proses manual (konsep “*enterprise resource planning*”)
2. *Streamlining/Integration*, Proses yang terintegrasi untuk mencapai hasil yang efisien dan efektif (konsep “*just in time*”)
3. *Publishing*, Kemudahan berkomunikasi dan berpromosi untuk produk dan jasa yang diperdagangkan (konsep “*electronic cataloging*”)
4. *Interaction*, Pertukaran informasi/data antar pelaku bisnis dengan meminimalisasikan human error (konsep “*electronic data interchange*”)
5. *Transaction*, Kesepakatan dua pelaku bisnis untuk bertransaksi dengan melibatkan institusi lain sebagai fungsi pembayar (konsep “*electronic payment*”).

Transaksi elektronik (*e-commerce*) merupakan suatu bentuk transaksi yang memiliki kesamaan dengan transaksi konvensional pada umumnya, hanya saja media yang dipergunakan berbentuk elektronik, khususnya media internet. Berdasarkan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dalam pasal 1 ayat (2) menyebutkan bahwa: “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan

¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik* (Bandung:Nusa Media), hlm.11.

² Rinto Rante, *E-commerce menciptakan daya saing melalui teknologi informasi* (Sleman:CV Budi Utama, 2018), hal. 19.

menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

Pada transaksi jual beli *e-commerce* merupakan suatu perjanjian jual beli yang sama dengan jual beli konvensional yang biasa dilakukan masyarakat, di mana perjanjian jual beli online tersebut juga terdiri dari penawaran dan penerimaan. Yang membedakan yaitu pada transaksi *e-commerce*, yang dipergunakan adalah media elektronik yaitu internet sehingga kesepakatan atau pun perjanjian tercipta adalah melalui online.³

Sama halnya dengan transaksi konvensional, *e-commerce* juga melakukan kontrak atau perjanjian sebelum melakukan transaksi. Kontrak ini sering disebut dengan *e-contract*. Kontrak yang dilakukan secara elektronik ini telah mendapatkan pengesahan oleh pemerintah sebagai suatu kontrak yang sah dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 angka (17) yang isinya adalah “Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik”, Pasal 18 angka (1) menyebutkan bahwa “Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak”.

Perdagangan melalui *e-commerce* seperti JDID, Bukalapak, Tokopedia, Lazada, dan Shopee sangat mempengaruhi perkembangan jual beli melalui *e-commerce* di Indonesia. Jual beli melalui *e-commerce* dapat mengefektifkan dan mengefisiensikan waktu sehingga seseorang dapat melakukan transaksi jual beli melalui internet ini tanpa ada tatap muka antara

³ Edmon makarim, “Pengantar Hukum Telematika”, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017) hal.260.

para pihaknya, mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut tasa rasa kepercayaan satu sama lain.

Di dalam kegiatan jual beli terdapat subyek yaitu penjual dan pembeli. Antara penjual dan pembeli mereka mempunyai hak dan kewajiban tersendiri terhadap perbuatan hukum yang dilakukan yaitu jual beli. Perjanjian jual beli lahir pada saat tercapainya “sepakat” mengenai barang dan harga. Pengertian sepakat dilukiskan sebagai pernyataan kehendak yang disetujui (*overeenstemende wilsverklaring*) antara pihak-pihak.⁴

Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1313 KUHPerdato bahwa:

“Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana 1 (satu) orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap 1(satu) orang lain atau lebih.”

Pada suatu kontrak atau perjanjian harus terpenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu kata sepakat, kecakapan, hal tertentu dan suatu sebab yang halal, hal ini telah ditegaskan dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Dengan terpenuhinya empat syarat sahnya perjanjian tersebut, maka suatu perjanjian menjadi sah dan mengikat secara hukum bagi para pihak yang membuatnya sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1338 KUH perdata.

Kehadiran e-commerce memberikan kemudahan kepada konsumen, karena untuk berbelanja tidak perlu keluar rumah, disamping itu pilihan barang/jasa pun beragam dengan harga yang relatif murah. Hal ini menjadi tantangan yang positif dan sekaligus negatif. Dikatakan positif karena konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang/

⁴ Taryana Soenandar dkk., *Kompilasi Hukum Perikatan* (Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 2016) Hlm. 296.

jasa sesuai dengan kebutuhannya. Dikatakan negatif karena kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lebih lemah daripada posisi pelaku usaha yang dapat mengakibatkan kecewaan dan kerugian.⁵

Kondisi seperti itu tentu saja dapat menimbulkan berbagai akibat hukum dengan segala konsekuensinya. Perdagangan ini juga melahirkan resiko negatif yang seringkali muncul dalam bentuk penyelewengan-penyelewengan yang cenderung merugikan konsumen dalam melakukan *e-commerce* atau perdagangan elektronik. Diantaranya dalam hal terkait dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, kesalahan dalam pembayaran, ketidaktepatan waktu penyerahan barang atau pengiriman barang dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.⁶

Transaksi jual beli melalui media internet ini dengan sangat cepat menjadi sarana telekomunikasi yang sangat populer yang secara otomatis menimbulkan berbagai macam persoalan hukum yang tidak sesederhana yang dibayangkan. Persoalan-persoalan tersebut dapat berupa praktik pelaksanaan kontrak, wanprestasi, sampai dengan perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain.

Wanprestasi artinya tidak terpenuhinya kewajiban yang telah disepakati dalam perikatan apabila debitur tidak melakukan apa yang dijanjikannya, maka ia telah melakukan wanprestasi,⁷ wujud dari tidak

⁵ Setia Putra, *Perlindungan hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli melalui e-Commerce*, Jurnal Ilmu Hukum, Volume 4 No. 2 Februari- Juli (2014), h. 290.

⁶ Abdul Halim, *Op.cit.*, hal. 29.

⁷ Hasibuan, Syamsir, dan Nika Rahmania. "Tinjauan Yuridis Wanprestasi Atas Perjanjian Jual Beli Online." *Jurnal Dimensi*, 2020, 9.1: 87-98.

memenuhi perikatan itu ada 3 macam, yaitu:⁸

- a. Debitur sama sekali tidak memenuhi perikatan,
- b. Debitur terlambat memenuhi perikatan,
- c. Debitur keliru atau tidak pantas memenuhi perikatan.

Berdasarkan berita online bisnis.tempo.co, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat bahwa pada sepanjang tahun 2019 pengaduan konsumen mengenai transaksi elektronik yaitu jual beli melalui media internet mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, komplain untuk e-commerce terbanyak menasar pada Bukalapak dan JDID. Pengaduan untuk Bukalapak dan JDID masing-masing sebesar 17,6 persen.⁹

JD.ID merupakan salah satu perusahaan jual beli online. Sebelum dikenal dengan JD.ID, *ecommerce* ini dikenal juga dengan nama 360buy, yang merupakan JD.com. JD.ID merupakan salah satu perusahaan yang memiliki bentuk bisnis B2C atau bisnis to konsumen yang artinya JD.ID menyediakan sendiri produk produk yang akan dijual kepada konsumen. Tapi belakangan JD.ID juga menyediakan lapak yang bisa digunakan untuk pihak ketiga memperjualbelikan produk mereka di aplikasi/laman JD ID.

Salah satu contoh wanprestasi yang terjadi di e-commerce JD.ID yaitu barang tak kunjung dikirim JD.ID sesuai dengan waktu estimasi yang ada. Konsumen merasakan kerugian karena barang yang dipesan tak kunjung dikirim sedangkan konsumen telah mentransfer kepada JD.ID sesuai harga yang telah disepakati, pihak konsumen telah melakukan komplain kepada

⁸ Taryana Soenandar dkk, op.cit., hlm. 18.

⁹ <http://www.google.nl/amp/s/bisnis.tempo.co/amp/1295124/bukalapak-dan-jdid-e-commerce-2019-paling-banyak-dikomplain> diakses pada Selasa, 19 Januari 2021. 10.39 wib

JD.ID tetapi pelaku usaha tidak memberikan informasi dan kepastian kapan produk tersebut akan dikirimkan. Pada kenyataannya antara konsumen dan JD.ID telah terjadi kesepakatan untuk melakukan perjanjian jual beli dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce*. Tiap kesepakatan yang dibuat merupakan dasar adanya perjanjian. Sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata buku ketiga.

Adanya perjanjian ini diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa “semua perjanjian yang di buat secara sah menurut undang-undang bagi mereka yang membuatnya”, Artinya apabila perjanjian itu dilanggar oleh salah satu pihak dapat dituntut dimuka hakim. Di samping itu perjanjian yang di buat itu bersifat mengikat kepada kedua belah pihak.

Kesepakatan dalam suatu perjanjian akan menimbulkan adanya akibat hukum berupa hak dan kewajiban antara para pihak saat kesepakatan terjadi. Bagi para pihak yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dapat digugat oleh pihak yang merasa dirugikan untuk mendapatkan ganti rugi.

Berdasarkan uraian masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN JUAL BELI ANTARA KONSUMEN DAN JD.ID MELALUI MEDIA INTERNET.”**

B. Rumusan Masalah

1. Mengapa terjadi wanprestasi dalam transaksi jual beli pada *e-commerce* JD.ID?
2. Bagaimana upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen dan JD.ID atas terjadinya wanprestasi dalam transaksi jual beli melalui media internet?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah:

- a) Untuk mengetahui penyebab terjadi wanprestasi dalam transaksi jual beli pada *e-commerce* JD.ID.
- b) Untuk mengetahui upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen dan JD.ID atas terjadinya wanprestasi dalam transaksi jual beli melalui media internet.

2. .Manfaat Penelitian

- a) Manfaat teoritis yang diharapkan dari tulisan ini dapat menambah referensi yang membahas masalah wanprestasi dalam transaksi jual beli melalui internet.
- b) Manfaat praktis yang diharapkan dari tulisan ini adalah untuk menambah wawasan dan memberikan pengetahuan baru kepada para pihak yang melakukan transaksi jual-beli melalui media internet terkhusus untuk transaksi jual-beli di JD.ID.

D. Kerangka Konseptual

Untuk memudahkan dalam meneliti, mempelajari dan menggambarkan objek yang akan diteliti dan dibahas diperlukan pengertian-pengertian, definisi dan penjelasan dari konsep yang terdapat dalam judul skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Wanprestasi

Wanprestasi berasal dari istilah aslinya dalam bahasa Belanda “wanprestatie”, artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan, baik perikatan yang timbul karena perjanjian maupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Seseorang dikatakan wanprestasi, jika:¹⁰

- a) Tidak melakukan apa yang dijanjikan;
- b) Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat
- c) Melakukan apa yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana mestinya;
- d) Melakukan apa yang seharusnya tidak boleh dilakukan berdasarkan perjanjian.

2. Perjanjian Jual Beli

Perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdato merupakan suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Sementara itu berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdato dijelaskan bahwa syarat sahnya suatu perjanjian antara lain:

- a) sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

¹⁰ Abdulkadir Muhammad, “*Hukum Perikatan*” (Bandung: Alumni, 1982) hal. 20.

- c) Suatu hal tertentu;
- d) Suatu sebab yang halal.

Dalam Pasal 1457 KUHPerdara disebutkan pengertian dari jual beli, yaitu “Jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”.

Menurut Subekti (19889:79), jual beli dikatakan suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.¹¹

3. E-commerce

Pasal 1 angka (2) Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyebutkan, bahwa Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Transaksi jual beli melalui media elektronik (*e-commerce*) adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan yang dilakukan melalui jaringan komputer atau media elektronik lainnya dan ketentuannya diatur serta dilindungi oleh hukum.

¹¹ I Ketut Oka Setiawan, “*Hukum Perikatan*” (Jakarta: Sinar Grafika, 2016) Hal. 158.

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris yakni membahas tentang bagaimana hukum berlaku dalam masyarakat.¹² Metode pendekatan yuridis empiris adalah penelitian hukum dengan cara memadukan atau menggabungkan antara yuridis (norma-norma hukum) dengan empiris (implementasi hukum yang nyata dalam masyarakat) mengenai efektifitas hukum di lingkungan masyarakat.¹³ Dengan kata lain penelitian yuridis empiris adalah penelitian yang memadukan *das sollen* (norma hukum yang telah dikodifikasi) dan *das sein* (realitas yang ada dimasyarakat).

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan jenis penelitian diskriptif. Penelitian diskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan peristiwa hukum dan fakta yang ada dalam kehidupan sosial secara mendalam. Dengan menggunakan jenis penelitian ini, penulis ingin memberi gambaran seteliti mungkin secara sistematis dan menyeluruh tentang wanprestasi dalam transaksi jualbeli melalui media internet.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan digunakan untuk melakukan penelitian oleh

¹² Zainudin Ali, 2017, "*Metode Penelitian Hukum*", Jakarta: Sinar Grafika, hal. 31.

¹³ Ibid.

penulis adalah Kota Jambi. Dalam hal pemilihan lokasi penelitian tersebut dikarenakan sumber-sumber data di Kota Jambi memungkinkan untuk dilakukan penelitian.

4. Sumber data

a) Sumber data primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama. Sumber data primer diperoleh dari hasil wawancara dan observasi pada E-commerce JD.ID.

b) Sumber data sekunder

Sumber data Sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka. Data sekunder dalam penelitian ini mencakup bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

1) Bahan hukum primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan yang ditulis, yaitu:

- a. UUD Negara Republik Indonesia 1945;
- b. KUHPerdata;
- c. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- d. Undang-undang No 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

e. Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;

2) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai bahan hukum primer, antara lain sebagai berikut.

- a. Buku-buku yang terkait dengan permasalahan hukum yang diteliti;
- b. Hasil penelitian terkait;
- c. Jurnal-jurnal terkait;
- d. Internet.

3) Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier yaitu, bahan hukum yang sifatnya melengkapi kedua bahan hukum diatas, antara lain sebagai berikut.

- a. Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- b. Kamus hukum.

5. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu untuk mengumpulkan data sekunder yang dilakukan dengan mengacu pada tiga bahan hukum di atas dengan pokok permasalahan tentang wanprestasi dalam perjanjian jual beli

melalui internet.

b) Studi Lapangan

1) Observasi

Observasi/Pengamatan adalah mengamati secara langsung pada laman e-commerce JD.ID untuk memperoleh gambaran nyata yang berkaitan dengan penelitian.

2) Wawancara

Teknik penelitian wawancara adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh data tambahan yang diperoleh dari subjek hukum secara langsung untuk memperoleh data tertentu. Wawancara ini dilakukan oleh peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung. Tidak langsung disini dilakukan tanpa tatap muka melainkan dengan memanfaatkan media telekomunikasi seperti telepon, *e-mail* dan *direct message*. Responden disini adalah CS JD.id dan 6 orang konsumen JD.ID.

Yaitu:

- a. David Bayu (Konsumen JD.id)
- b. Yusuf (Konsumen JD.id)
- c. Hafid (Konsumen JD.id)
- d. Ferdina Candra(Konsumen JD.id)
- e. Dewi Ratna(Konsumen JD.id)
- f. Andri Wijaya(Konsumen JD.id)

3) Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen JD.ID di Kota Jambi. Jumlah populasi konsumen JD.ID tidak diketahui.

4) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹⁵ Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen JD.ID yang pernah mengalami masalah saat bertransaksi di JD.ID. Adapun karakteristik atau ciri-ciri sampel penelitian ini, yaitu orang-orang yang pernah mengalami permasalahan saat bertransaksi di JD.ID seperti tidak sampainya barang tepat waktu, barang cacat, barang tidak sesuai dengan deskripsi, mengalami pembatalan pesanan saat bertransaksi di JD.ID.

5) Teknik Sampling

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *nonprobability sampling* yaitu *snowball sampling*. Menurut sugiono *snowball sampling* merupakan teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.¹⁶ Peneliti memilih *snowball sampling* karena dalam penentuan sampel, peneliti pertama-tama hanya menentukan satu dua orang saja tetapi karena data yang didapat dirasa belum lengkap maka

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016, hlm. 80

¹⁵ Ibid

¹⁶ Ibid

peneliti mencari orang lain untuk melengkapi data tersebut.

c) Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu analisis data mengungkapkan dan mengambil kebenaran yang diperoleh dari kepustakaan dan penelitian lapangan yaitu dengan menggabungkan antara peraturan-peraturan, yurisprudensi, buku-buku ilmiah serta jurnal ilmiah yang ada hubungannya dengan transaksi pada *e-commerce* dengan data yang diperoleh dengan secara observasi, kemudian dianalisis secara kualitatif sehingga mendapatkan suatu pemecahannya dan diambil kesimpulan.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksud untuk mempermudah penjabaran dan pemahaman tentang permasalahan yang dikaji serta untuk memberikan gambaran secara garis besar mengenai tiap-tiap bab yang akan dikemukakan.

Penulisan skripsi ini terdiri dari 4 (empat) bab, yang secara ringkas dijabarkan sebagai berikut:

Bab I merupakan bab pendahuluan, dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka konseptual, landasan teoretis, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan bab tinjauan umum Hukum Jual Beli Di Indonesia.

Bab III merupakan bab pembahasan mengenai Penyebab terjadinya wanprestasi dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce* JD.ID dan Upaya

penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen saat terjadi sengketa dalam transaksi *e-commerce*.

Bab IV merupakan bab penutup, dalam bab ini diuraikan mengenai kesimpulan penulisan berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan oleh penulis dalam bab-bab sebelumnya dan saran dari penulis sebagai sumbangan pemikiran yang dapat bermanfaat.