

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di tengah perkembangan teknologi yang semakin maju ini, transaksi online telah membawa perubahan yang cukup besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor perdagangan. Salah satu bentuk perubahan tersebut adalah munculnya *marketplace* online yang menawarkan kemudahan transaksi jual beli barang dan jasa secara digital. *Marketplace* seperti Shopee telah merupakan salah satu *platform* yang banyak diminati di Indonesia, dengan jutaan pengguna *aktif* setiap harinya. Di berbagai daerah, termasuk Kota Malang yang dikenal sebagai kawasan pendidikan dan pusat aktivitas masyarakat urban, penggunaan Shopee sebagai sarana transaksi online juga sangat tinggi.

Namun, seiring dengan meningkatnya volume transaksi, permasalahan sengketa konsumen terutama terkait pengembalian dana atau *refund* juga semakin meningkat. Di Kota Malang banyak konsumen yang memanfaatkan layanan Shopee untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, sehingga potensi terjadinya sengketa transaksi digital pun semakin besar. Sehingga, implementasi *Online Dispute Resolution (ODR)* menjadi penting dalam menyelesaikan sengketa konsumen terkait *refund* di *marketplace* Shopee, khususnya bagi masyarakat di Kota Malang guna menghadirkan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, efisien, dan mudah diakses.

Secara umum, *Online Dispute Resolution (ODR)* adalah salah satu inovasi yang digunakan oleh berbagai platform *marketplace*, termasuk Shopee, untuk membantu menyelesaikan permasalahan secara *online*. ODR menawarkan cara penyelesaian masalah yang lebih cepat dan lebih baik dibandingkan metode tradisional seperti berperkara di pengadilan.¹ Dengan menggunakan ODR ini, pembeli dan penjual bisa menyelesaikan masalah mereka tanpa harus bertemu langsung, cukup dengan memanfaatkan platform digital yang sudah tersedia. Berdasarkan ketentuan resmi Pusat Penyelesaian Shopee, setiap permohonan pengembalian barang atau pengembalian dana akan melalui proses peninjauan oleh Shopee dengan mempertimbangkan bukti yang disampaikan oleh pihak pembeli maupun penjual. Proses penyelesaian umumnya memerlukan waktu sekitar lima hari kerja, di luar hari Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional, yang dihitung sejak permohonan diajukan. Namun, jangka waktu tersebut dapat berbeda bergantung pada alasan atau kondisi yang mendasari pengajuan pengembalian.²

Dengan demikian, secara resmi Shopee telah menyediakan prosedur ODR yang terstruktur dan memiliki batas waktu untuk menyelesaikan sengketa pengembalian dan *refund*. Namun, berdasarkan pengamatan di lapangan, tidak semua konsumen memahami prosedur ODR yang dijalankan oleh Shopee. Banyak konsumen masih bingung dalam

¹ Refiva, A. (2022). Penyelesaian Sengketa E-Commerce Shopee Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Perlindungan Hak Konsumen. Repository Universitas Bengkulu.

² Shopee, "[Proses Pengajuan Banding] Bagaimana Pusat Resolusi Shopee, menangani pengembalian barang/dana Shopee, Mall?", Pusat Bantuan Shopee.

menggunakan *fitur* penyelesaian sengketa, dan kurangnya informasi yang jelas tentang hak serta kewajiban mereka selama proses ODR berlangsung. Selain itu, ada juga kasus di mana keputusan yang diambil oleh pihak *marketplace* dirasa tidak adil oleh salah satu pihak, baik yang beli maupun yang jual. Ini membuat para konsumen merasa tidak puas dan mengurangi rasa percaya mereka terhadap *marketplace* itu.³

Permasalahan lain yang muncul adalah terkait dengan *efektivitas* dan *efisiensi* ODR dalam menyelesaikan sengketa *refund*. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa meskipun ODR mampu mempercepat proses penyelesaian sengketa, namun dalam praktiknya masih terdapat hambatan seperti keterbatasan bukti digital, kurangnya mediasi yang objektif, serta potensi terjadinya bias dalam pengambilan keputusan oleh pihak *marketplace*. Disamping itu, aspek perlindungan konsumen juga merupakan aspek yang menjadi perhatian khusus, mengingat tidak semua konsumen memiliki pengetahuan hukum yang memadai untuk memperjuangkan hak-haknya melalui mekanisme ODR.

Perlindungan konsumen di Indonesia memiliki landasan hukum yang jelas melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengakui hak setiap konsumen untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang timbul akibat hubungan hukum dalam transaksi jual beli. Namun, perkembangan perdagangan

³ Nurul F & Ahmad Habib Al Fikry (2022) Online Alternative, Dispute Resolution for, Consumer, Dispute Settlement in the, Digital World

elektronik menimbulkan tantangan baru dalam implementasi perlindungan tersebut, khususnya pada mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) yang diterapkan oleh *marketplace*. Oleh karena itu, perlu dikaji sejauh mana mekanisme ODR pada platform seperti Shopee mampu menjamin penyelesaian sengketa yang efektif, adil, dan memberikan perlindungan hukum yang maksimal bagi konsumen.⁴

Dari berbagai permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa implementasi ODR dalam penyelesaian sengketa *refund* di *marketplace* Shopee masih memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Diperlukan kerja sama antara pihak *marketplace*, pemerintah, dan lembaga perlindungan konsumen untuk menciptakan mekanisme ODR yang lebih transparan, adil, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, upaya meningkatkan literasi konsumen mengenai tata cara pelaksanaan ODR serta perlindungan hak-hak mereka dalam transaksi digital memiliki peran yang signifikan dalam mengoptimalkan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa secara online.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam implementasi ODR dalam penyelesaian sengketa konsumen terkait *refund* di *marketplace* Shopee. Melalui studi kasus yang dilakukan, diharapkan dapat ditemukan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh konsumen,

⁴ Julian Iqbal, "Perlindungan Bagi Konsumen Online Marketplace Melalui Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR)", *Jurist-Diction*, Vol. 1, No. 2, 2018

serta solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi ODR. Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan perlindungan konsumen dalam transaksi digital serta menjadi pendorong terciptanya sistem perdagangan elektronik yang menjunjung prinsip keadilan dan kepastian hukum

TABEL 1

HASIL PENELITIAN TERDAHULU

No	Nama Peneliti	Terbit	Publikasi	Permasalahan	Hasil Penelitian
1	I Made Gending Ganesha, Hirsanuddin, Putri Raodah	2023	Jurnal Commerce Law, Volume 3, Issue 2	1. Urgensi Pengaturan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Online Dispute Resolution (ODR). 2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Online	Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa: a. Urgensi pengaturan penyelesaian sengketa melalui ODR (<i>Online Dispute Resolution</i>) di Indonesia telah mengadopsi konsep penyelesaian sengketa Online

				<i>Dispute Resolution (ODR)</i>	<i>Dispute Resolution</i> dalam beberapa regulasi, hanya saja masih tersebar dalam Beberapa peraturan perundang-undangan. b. Mekanisme penyelesaian sengketa melalui <i>Online Dispute Resolution (ODR)</i> sama seperti penyelesaian sengketa konvensional pada umumnya. Hanya saja dalam ODR berbeda pada media yang digunakan, yakni mempergunakan media internet (<i>Intenational</i>
--	--	--	--	--	---

					<i>network</i>). Sehingga pada penyelesaian sengketa online, jenis penyelesaiannya menjadi : negosiasi <i>online</i>, mediasi <i>online</i>, dan arbitrase <i>online</i>. Konsep <i>Online Dispute Resolution</i> (ODR) masih tersebar dalam beberapa peraturan perundang – undangan di Indonesia tentu akan menyulitkan dalam Penegakan hukumnya. Dalam mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui
--	--	--	--	--	---

					<i>Online Dispute Resolution (ODR)</i> pemerintah harus menyediakan prosedur seperti tata cara berbasis elektronik seperti <i>Full Automated Cyber Negotiation, Using Software and Facilitator</i> dan <i>Using Online Technology Alternative</i>.
2	Ahmad Habib Al Fikry and Nurul Fibrianti	2022	Indonesia <i>Journal of Law and Policy Studies</i> Vol 3 Nomor 1 2022	1 Online <i>Alternative Dispute Resolution</i> Konsep Penyelesaian Sengketa Konsumen di	Penyelesaian sengketa alternatif online merupakan konsep penyelesaian sengketa konsumen yang menggabungkan penyelesaian sengketa <i>alternatif</i> dan penyelesaian

				Dunia Digital Indonesia 2 Pengaturan Penyelesaian Sengketa <i>Alternative</i> Secara <i>Online</i> untuk Penyelesaian Sengketa Konsumen di Dunia Digital di Indonesia	sengketa online sebagai solusi atas masalah sengketa konsumen serta bagi lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Keberhasilan penyelesaian sengketa alternatif online yang telah diterapkan di beberapa negara, tampaknya belum diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai landasan hukum untuk pengaturannya, sehingga perlu diatur agar lembaga penyelesaian sengketa konsumen dapat
--	--	--	--	---	--

					menerapkannya. Dengan menerapkan penyelesaian sengketa alternatif online, hal ini akan memperkuat dan menjamin keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Selain itu, para pihak dapat menyelesaikan sengketa dalam waktu singkat, dengan biaya rendah, dan mencapai penyelesaian sengketa tanpa terhalang oleh jarak dan lokasi geografis. Referensi terhadap peraturan tersebut dapat mengacu pada <i>International Council</i>
--	--	--	--	--	---

					<i>for Online Dispute Resolution (ICODR)</i> mengenai mediasi dan arbitrase online yang dilaksanakan dengan mempertimbangkan aspek-aspek aksesibilitas, kompetensi, kerahasiaan, keadilan/ketidakberpihakan/netralitas, dan keamanan. Penerapannya juga harus didasarkan pada 17 prinsip etika dari <i>The National Center for Technology and Dispute Resolution</i>.
--	--	--	--	--	--

Perbedaan Permasalahan Penelitian ini dengan permasalahan Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu mengkaji *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen menunjukkan bahwa ODR merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang relevan dengan perkembangan transaksi elektronik. Penelitian pertama mengkaji urgensi pengaturan penyelesaian sengketa konsumen melalui *Online Dispute Resolution* (ODR) serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui ODR. Fokus penelitian tersebut adalah menganalisis pentingnya pengaturan hukum dan mekanisme ODR sebagai sarana penyelesaian sengketa konsumen di era digital. Selanjutnya, penelitian kedua membahas konsep *Online Alternative Dispute Resolution* sebagai penyelesaian sengketa konsumen di dunia digital Indonesia serta pengaturan penyelesaian sengketa alternatif secara online dalam sistem hukum Indonesia. Penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada aspek konseptual dan pengaturan hukum ODR dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Persamaan kedua penelitian tersebut dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas *Online Dispute Resolution* (ODR) sebagai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi elektronik. Namun, terdapat perbedaan pada fokus kajian. Kedua penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada aspek normatif yang mengkaji konsep, urgensi, mekanisme, dan pengaturan hukum ODR. Sementara itu, penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan fokus pada implementasi *Online Dispute Resolution* dalam penyelesaian sengketa konsumen terkait *refund* di *marketplace* Shopee. Penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui bagaimana mekanisme penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen, kendala yang dihadapi konsumen dalam proses penyelesaian sengketa *refund*, serta Bagaimana efektivitas ODR dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen pada kasus *refund* di *marketplace* Shopee. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya melalui kajian terhadap implementasi ODR berdasarkan fakta empiris di lapangan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana mekanisme penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen terkait *refund* di *marketplace* Shopee di Kota Malang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi konsumen dalam proses penyelesaian sengketa *refund* melalui ODR di Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis mekanisme penerapan *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen terkait *refund* di *marketplace* shopee di Kota Malang.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi konsumen dalam proses penyelesaian sengketa *refund* melalui ODR di Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah bertujuan untuk meningkatkan pemahaman hukum, khususnya dibidang hukum konsumen dan cara menyelesaikan permasalahan melalui sistem *Online Dispute Resolution (ODR)*. Penelitian ini juga membantu memperkaya kumpulan pengetahuan akademik tentang penggunaan ODR dalam sistem hukum Indonesia yang sedang berkembang, serta memberikan dasar teoritis untuk penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana penyelesaian sengketa konsumen bisa lebih efektif di masa digital.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini yakni membantu konsumen memahami hak-hak mereka serta langkah-langkah yang harus diambil untuk menyelesaikan masalah pengembalian dana di platform Shopee. Bagi pihak Shopee, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja serta kejelasan sistem ODR yang sudah diterapkan. Penelitian ini bisa menjadi referensi bagi pemerintah untuk memperbaiki aturan perlindungan konsumen di dunia maya. Selain itu, bagi para akademisi dan praktisi hukum, penelitian ini bisa menjadi sumber rujukan baik secara empiris maupun teoretis dalam

membangun penelitian maupun praktik penyelesaian sengketa konsumen secara online.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan peneliti terhadap adanya peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penyusunan penelitian disusun dalam rangka memenuhi salah satu ketentuan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman hukum yang lebih baik mengenai hak dan kewajiban konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa secara online melalui sistem ODR. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi panduan praktis bagi konsumen ketika menghadapi permasalahan *refund* atau sengketa transaksi online, sekaligus mendorong peningkatan kesadaran hukum dan perlindungan konsumen dalam aktivitas perdagangan melalui platform digital.

F. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan sejumlah instrumen penelitian yang dirancang untuk mengoptimalkan proses pengumpulan dan analisis data secara

optimal. Dengan demikian, diharapkan temuan penelitian ini dapat menjadi sumber rujukan dan pedoman hukum bagi para pihak yang berkepentingan.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris guna menganalisis aspek hukum berdasarkan fakta dan praktik yang terjadi di lapangan. Penelitian hukum empiris ini melihat cara hukum diterapkan dalam kehidupan nyata, terutama bagaimana aturan hukum yang berlaku mengenai perlindungan konsumen dan transaksi secara elektronik dijalankan, khususnya dalam sistem penyelesaian sengketa secara *daring* atau *Online Dispute Resolution (ODR)* yang digunakan di *marketplace* Shopee. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, karena tidak hanya menjelaskan bagaimana ketentuan hukum yang berlaku diterapkan, tetapi juga meninjau bagaimana efektivitas dan hambatan yang dihadapi oleh konsumen serta pihak *marketplace* dalam menyelesaikan perselisihan *refund* secara *online*. Dengan cara ini, peneliti berusaha mendapatkan gambaran yang benar-benar jelas dan pemahaman yang dalam mengenai bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen benar-benar berjalan dalam praktik penyelesaian permasalahan di bidang elektronik di Indonesia.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan sosiologis (*sociological approach*) untuk mengkaji bagaimana suatu fenomena

sosial terwujud dalam situasi nyata serta keterkaitannya dengan hukum mengenai perlindungan konsumen dan transaksi elektronik diterapkan dalam praktik, khususnya dalam mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) di *marketplace* Shopee. Melalui pendekatan sosiologis, peneliti berfokus pada interaksi antara norma hukum dan realitas sosial, yaitu bagaimana konsumen menjalankan hak dan kewajiban mereka dalam proses penyelesaian sengketa *refund* secara online⁵.

Dalam konteks prosedur penyelesaian sengketa sosial, metode ini memberikan kesempatan kepada para peneliti untuk memperoleh pemahaman faktual dan empiris mengenai efektivitas penerapan berbagai UU dan peraturan, seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Elektronik. Melalui pendekatan sosiologis tersebut, peneliti dapat mengevaluasi sejauh mana penerapan ketentuan hukum tersebut mampu memberikan perlindungan yang efektif kepada konsumen, sekaligus mengidentifikasi berbagai kendala serta faktor-faktor sosial yang memengaruhi optimalisasi pelaksanaan Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia, khususnya pada platform Shopee.

⁵ Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Menjelaskan pentingnya pendekatan sosiologis dalam mengkaji penerapan norma hukum di masyarakat.

3. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber asli melalui kegiatan penelitian di lapangan, salah satunya dengan melakukan wawancara kepada narasumber yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pihak-pihak yang memiliki keterkaitan langsung dengan pelaksanaan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Online Dispute Resolution (ODR) pada *marketplace* Shopee. Narasumber dalam penelitian ini berjumlah 5 (lima) orang yang terdiri atas konsumen pengguna Shopee di Kota Malang, serta pihak-pihak terkait, terutama konsumen yang pernah mengajukan permohonan refund atas transaksi yang dilakukan di platform tersebut. Pemilihan narasumber tersebut bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan, mendalam, dan sesuai dengan ruang lingkup permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan (*library research*) dan digunakan untuk mendukung serta memperkuat data primer. Berbagai sumber hukum tertulis seperti peraturan perundang-undangan, literatur, jurnal

ilmiah, buku hukum dan temuan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian⁶.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai bahan hukum yang menjadi dasar pengaturan mengenai perlindungan konsumen dan penyelenggaraan transaksi elektronik. Bahan hukum tersebut meliputi UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), UU No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 19 Tahun 2016, serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

c. Data Tersier

Data tersier merupakan bahan hukum yang digunakan untuk melengkapi serta memberikan penjelasan terhadap istilah-istilah hukum yang digunakan dalam penelitian ini.⁷ Bahan hukum tersier yang dimanfaatkan meliputi Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus bahasa Inggris, serta berbagai situs dan laman resmi yang memiliki kredibilitas dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai sumber informasi.

⁶ Marzuki, P. M. (2017). Penelitian Hukum. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat, Rajawali Pers, Jakarta, 2007, hlm. 33.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang relevan dari lapangan agar dapat dianalisis selaras dengan tujuan penelitian. Penggunaan data primer dalam proses pengumpulan data dinilai menghasilkan temuan yang memiliki tingkat keakuratan lebih tinggi karena diperoleh langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi secara langsung antara peneliti dan narasumber untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian⁸. Melalui teknik ini, peneliti dapat menggali secara mendalam berbagai pandangan, pengalaman, serta pemahaman narasumber terhadap topik yang diteliti.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dipergunakan untuk mendapatkan data dengan mengumpulkan berbagai dokumen dan arsip yang berkaitan dengan objek penelitian. Sugiyono mendefinisikan dokumen sebagai catatan

⁸ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2017, hlm. 231.

mengenai suatu peristiwa yang telah berlangsung, yang dapat berbentuk tulisan, gambar, maupun dokumen elektronik dan dimanfaatkan sebagai sumber informasi dalam penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut, penelitian ini menggunakan berbagai dokumen berupa peraturan perundang-undangan dan laporan yang berkaitan dengan implementasi Online Dispute Resolution (ODR) di marketplace Shopee. Teknik dokumentasi ini diterapkan untuk mendukung hasil wawancara serta melakukan verifikasi terhadap data yang diperoleh dari lapangan.

5. Teknik Analisi Data

Metode analisis data kualitatif deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini mencakup pengolahan dan evaluasi data yang diperoleh dari penelitian lapangan, wawancara, dan deskripsi. Tujuan analisis ini adalah untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai penerapan dan dampak mekanisme Online Dispute Resolution (ODR) dalam menangani keluhan pelanggan terkait prosedur pengembalian dana di platform pasar Shopee.⁹

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun sesuai dengan

⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021), hlm. 248–250.

ketentuan penyusunan karya ilmiah yang terdiri atas Empat (4) bab dan sejumlah subbagian yang membentuk kerangka penelitian. Tujuan dari susunan ini adalah untuk memudahkan pembaca memahami kerangka dan substansi penelitian hukum ini melalui alur pembahasan yang sistematis. Penjelasan mendetail mengenai susunan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat di bawah ini.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan gambaran umum mengenai latar belakang yang menjadi dasar pemilihan topik penelitian, beserta penjelasan mengenai signifikansi masalah tersebut. Berbagai bidang yang menjadi minat peneliti serta hasil yang diharapkan dari penelitian ini juga dijelaskan pada bagian ini. Ulasan mengenai referensi dan sumber yang menjadi dasar analisis masalah penelitian juga disertakan dalam bab ini. Topik penelitian, tujuan dan manfaat studi, metodologi penelitian yang digunakan, tinjauan penelitian sebelumnya yang relevan, serta struktur organisasi yang berfungsi sebagai panduan dalam penyusunan studi ini, semuanya dijelaskan dalam Bab I kerangka penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Kerangka konseptual penelitian dijelaskan dalam bab ini. Bab ini mencakup gambaran umum, tinjauan teoretis yang didasarkan pada teori hukum dan pendapat para ahli, serta landasan hukum yang menjadi dasar analisis masalah penelitian.

BAB III : PEMBAHASAN

Pembahasan Bab ini merupakan landasan penelitian hukum yang dilakukan

oleh penulis. Temuan-temuan penelitian yang telah diolah dan dianalisis menggunakan data dari berbagai sumber yang relevan disajikan dalam bagian ini. Pembahasan dalam bab ini mencakup pemeriksaan terhadap isu-isu penelitian, uraian mengenai upaya untuk mengatasinya, serta tanggapan terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah dikembangkan.

BAB IV : PENUTUP

Kesimpulan Elemen terakhir dari penelitian hukum ini adalah Bab IV, yang mencakup rekomendasi penulis untuk topik yang diteliti serta kesimpulan yang ditarik dari temuan penelitian.

