

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA AKIBAT  
KONSUMEN YANG TIDAK BERIKTIKAD BAIK DALAM LAYANAN  
GARANSI BEBAS PENGEMBALIAN DENGAN ALASAN BERUBAH  
PIKIRAN PADA *MARKETPLACE***



**SKRIPSI**

**Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Diajukan Oleh:**

**AMANDA VENCLY VANIA**

**NPM. 21071010152**

**PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN  
SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA AKIBAT  
KONSUMEN YANG TIDAK BERIKTIKAD BAIK DALAM LAYANAN  
GARANSI BEBAS PENGEMBALIAN DENGAN ALASAN BERUBAH  
PIKIRAN PADA MARKETPLACE**

Penelitian untuk Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing,  
Pada hari Selasa, tanggal 18 Maret 2025

Penyusun

  
**Amanda Yencly Vania**  
NPM.21071010152

Menyetujui  
Dosen Pembimbing

  
**Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum**  
NIP. 19601212 198803 1 001

Mengetahui  
Koordinator Program Studi Hukum

  
**Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H**  
NIP. 19900112 202012 2 003

**HALAMAN REVISI  
SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA AKIBAT  
KONSUMEN YANG TIDAK BERIKTIKAD BAIK DALAM LAYANAN  
GARANSI BEBAS PENGEMBALIAN DENGAN ALASAN BERUBAH  
PIKIRAN PADA MARKETPLACE**

Penyusun,  
Amanda Vencly Vania  
NPM. 21071010152

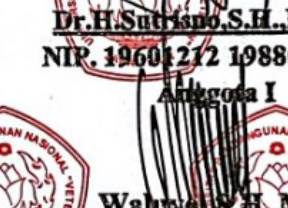
Skrripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Pengun  
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada hari Rabu, tanggal 14 Mei 2025

Pembimbing

  
**Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum**  
NIP. 19601212 198803 1 001

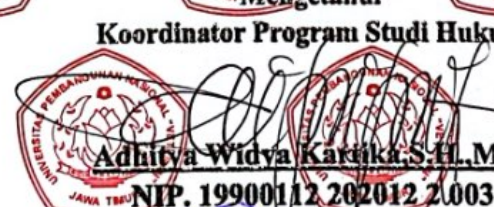
Dewan Penguji:

Ketua  
  
**Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum**  
NIP. 19601212 198803 1 001

Anggota I  
  
**Wahyu S.H., M.H**  
NIP. 19680902 199203 1 001

Anggota II  
  
**Abdullah Fikri, S.H., M.Si**  
NIP. 19880319 202012 1 006

Mengetahui  
Koordinator Program Studi Hukum

  
**Adhitya Widya Karika, S.H., M.H**  
NIP. 19900112 202012 2 003

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
**Dr. Erfien Rini Nawang Sari, M.Si**  
NIP. 19680116 199403 2 001

**HALAMAN PENGESAHAN  
SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA AKIBAT  
KONSUMEN YANG TIDAK BERIKTIKAD BAIK DALAM LAYANAN  
GARANSI BEBAS PENGEMBALIAN DENGAN ALASAN BERUBAH  
PIKIRAN PADA MARKETPLACE**

Penyusun,  
Amanda Vencly Vania  
NPM. 21071010152

Skrripsi telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji  
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada hari Senin tanggal 19 Mei 2021

Pembimbing

Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum  
NIP. 119601212 198803 1 001

Dewan Penguji:

Ketua

Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum  
NIP. 119601212 198803 1 001

Anggota I

Wahyu, S.H., M.H  
NIP. 19680902 199203 1 001

Anggota II

Abdullah Fikri, S.H., M.Si  
NIP. 19880319 202012 1 006

Mengetahui

Koordinator Program Studi Hukum

Adhitva Widya Kartika, S.H., M.H  
NIP. 19900112 202012 2 003

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si  
NIP. 19680116 199403 2 001

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Amanda Vencly Vania  
NPM : 21071010152  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Hukum  
Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 Maret 2025

Yang Membuat Pernyataan



Amanda Vencly Vania  
NPM. 21071010152

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA AKIBAT KONSUMEN YANG TIDAK BERIKTIKAD BAIK DALAM LAYANAN GARANSI BEBAS PENGEMBALIAN DENGAN ALASAN BERUBAH PIKIRAN PADA *MARKETPLACE*”**.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Strata Satu Jurusan Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Selain itu, penulisan ini juga bertujuan untuk menambah ilmu dan wawasan penulis serta pembaca terkait perlindungan hukum terhadap pelaku usaha akibat konsumen yang tidak beriktikad baik pada layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran. Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik atas dukungan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr.Ertien Rining Nawangsari, Msi., selaku Dekan Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Eko Wahyudi, S.H.,M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Aldira Mara Ditta CP,S.H.,M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;

4. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
5. Ibu Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Hukum Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
6. Bapak Dr. H.Sutrisno, S.H.,M.Hum., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini;
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu Penulis selama belajar di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
8. Bapak dan Ibu Tim Penguji Sidang Seminar yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun melalui evaluasi yang diberikan;
9. Bapak dan Ibu Bagian Tata Usaha Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan bantuan dalam pengurusan administrasi;
10. Keluarga penulis, terutama ayah, ibu dan adik penulis yang telah memberikan dukungan doa, semangat, dan motivasi yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
11. Teman-teman penulis yang telah memberikan dukungan, semangat, ide dan saran selama menjalani proses perkuliahan hingga penulisan skripsi ini;
12. Partner penulis, Vendi Winardi yang telah memberikan dukungan dan menemani penulis dalam setiap proses yang terjadi selama penulis menempuh pendidikan hingga mampu menyelesaikan skripsi ini;

13. Diri penulis sendiri, Manda, atas semua perjuangan dan usaha yang telah dilakukan, tidak ada proses yang mudah untuk tujuan yang indah, mari terus berdoa, bekerja lebih keras dan lebih kuat lagi untuk keberhasilan semua impian;

14. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga diperlukan kritik dan saran yang membangun. Besar harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan terhadap berbagai pihak yang memiliki kepentingan baik secara umum maupun khusus.

Surabaya, Mei 2025

Penulis

## INTISARI

Nama : Amanda Vencly Vania  
NPM : 21071010152  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 13 Januari 2003  
Program Studi : Strata I (SI) Hukum

### **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA AKIBAT KONSUMEN YANG TIDAK BERIKTIKAD BAIK DALAM LAYANAN GARANSI BEBAS PENGEMBALIAN DENGAN ALASAN BERUBAH PIKIRAN PADA *MARKETPLACE***

#### **ABSTRAK :**

Layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran merupakan fitur pengembalian barang dalam keadaan semula yang disediakan oleh *marketplace* untuk menunjang transaksi jual beli. Namun fitur ini dapat berdampak negatif bagi pelaku usaha yang menjadi mitra *marketplace*, karena konsumen dapat mengembalikan barang dengan mudah meskipun barang tersebut tidak memenuhi kriteria barang yang dapat dikembalikan. Dengan demikian permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini adalah ketika konsumen melakukan pengembalian barang melalui layanan pengembalian barang dengan alasan berubah pikiran, namun barang yang dikembalikan kepada pelaku usaha dalam keadaan pernah dipakai sehingga menyebabkan kerugian. Atas tindakan tersebut konsumen telah melanggar hak-hak pelaku usaha dan tidak beriktikad baik terhadap pengembalian barang yang berlangsung pada kegiatan jual beli melalui *marketplace*. Oleh karena itu diperlukan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha untuk melindungi hak-haknya dari tindakan konsumen yang dianggap merugikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan konsumen dan pelaku usaha terikat dalam perjanjian jual beli, yang didalam pelaksanaannya harus dilandaskan dengan iktikad baik. Konsumen yang tidak menjalankan iktikad baiknya secara optimal telah melanggar hak-hak pelaku usaha dan dapat dimintakan pertanggungjawaban. Jaminan perlindungan terhadap hak pelaku usaha secara preventif telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sedangkan perlindungan secara represif dapat ditempuh dengan fitur pengajuan banding yang diberikan oleh *marketplace* serta permintaan ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen. Perlindungan tersebut bertujuan untuk tetap mempertahankan hak-hak yang dimiliki oleh pelaku usaha.

**Kata Kunci : Pengembalian Barang, Pelaku Usaha, Perlindungan Hukum, Iktikad Baik**

## **ABSTRACT :**

The free return warranty service for reasons of changing your mind is a feature of returning goods in their original state provided by the marketplace to support buying and selling transactions. However, this feature can have a negative impact on business actors who are marketplace partners, because consumers can return goods easily even though the goods do not meet the criteria for returnable goods. Thus, the problem raised in this thesis is when consumers return goods through the return service for reasons of changing their minds, but the goods returned to the business actors have been used, causing losses. For these actions, consumers have violated the rights of business actors and are not in good faith towards the return of goods that take place in buying and selling activities through the marketplace. Therefore, legal protection is needed for business actors to protect their rights from consumer actions that are considered detrimental. The method used in this research is normative juridical research with a statutory approach and conceptual approach. The results of this study indicate that the relationship between consumers and business actors is bound in a sale and purchase agreement, which in its implementation must be based on good faith. Consumers who do not carry out their good faith optimally have violated the rights of business actors and can be held accountable. The guarantee of protection of the rights of business actors in a preventive manner has been regulated in the Consumer Protection Law. Meanwhile, repressive protection can be achieved with the appeal feature provided by the marketplace and the request for compensation by business actors to consumers. This protection aims to maintain the rights of business actors.

**Keywords: Return of Goods, Business Actors, Legal Protection, Good Faith**

## DAFTAR ISI

|                                             |             |
|---------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>            | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN REVISI.....</b>                  | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>              | <b>iv</b>   |
| <b>PERNYATAAN OROGINALITAS .....</b>        | <b>v</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b> | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                  | <b>vii</b>  |
| <b>INTISARI .....</b>                       | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                      | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                   | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>               | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                    | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                   | 6           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                 | 6           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                | 6           |
| 1.5 Keaslian Penelitian.....                | 7           |
| 1.6 Metode Penelitian.....                  | 10          |
| 1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian .....      | 10          |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 1.6.2 Pendekatan Penelitian .....            | 11 |
| 1.6.3 Sumber Data dan/atau Bahan Hukum ..... | 13 |
| 1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum ..... | 14 |
| 1.6.5 Analisis Bahan Hukum.....              | 15 |
| 1.6.6 Sistematika Penulisan .....            | 15 |
| 1.6.7 Jadwal Penelitian .....                | 16 |
| 1.7 Tinjauan Pustaka .....                   | 17 |
| 1.7.1 Definisi Perlindungan Hukum.....       | 17 |
| 1.7.2 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum ..... | 18 |
| 1.7.3 Definisi Pelaku Usaha .....            | 19 |
| 1.7.4 Hak- Hak Pelaku Usaha .....            | 20 |
| 1.7.5 Kewajiban Pelaku Usaha.....            | 20 |
| 1.7.6 Tinjauan Umum Konsumen.....            | 21 |
| 1.7.7 Definisi Iktikad Baik.....             | 22 |
| 1.7.8 Unsur-Unsur Iktikad Baik .....         | 24 |
| 1.7.9 Definisi Perjanjian .....              | 26 |
| 1.7.10 Syarat Sahnya Perjanjian .....        | 27 |
| 1.7.11 Asas-Asas Perjanjian.....             | 29 |
| 1.7.12 Jual Beli Secara Elektronik.....      | 31 |
| 1.7.13 Definisi <i>Marketplace</i> .....     | 33 |

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.7.14 Layanan Garansi Bebas Pengembalian pada <i>Marketplace</i> ..... | 34 |
|-------------------------------------------------------------------------|----|

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.7.15 Kebijakan Layanan Garansi Bebas Pengembalian Pada<br><i>Marketplace</i> ..... | 35 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|

|                                                                                                                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB II ANALISIS PRINSIP IKTIKAD BAIK DALAM HUBUNGAN<br/>HUKUM ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN PADA<br/>LAYANAN GARANSI BEBAS PENGEMBALIAN DENGAN ALASAN<br/>BERUBAH PIKIRAN .....</b> | <b>37</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|

|                                                                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1 Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen Pada Layanan<br>Garansi Bebas Pengembalian Dengan Alasan Berubah Pikiran..... | 37 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

|                                                                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2 Analisis Prinsip Iktikad Baik Dalam Hubungan Hukum Antara Pelaku<br>Usaha Dan Konsumen Pada Layanan Garansi Bebas Pengembalian Dengan<br>Alasan Berubah Pikiran ..... | 45 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

|                                                                                                                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA<br/>AKIBAT KONSUMEN YANG TIDAK BERIKTIKAD BAIK PADA<br/>LAYANAN GARANSI BEBAS PENGEMBALIAN DENGAN ALASAN<br/>BERUBAH PIKIRAN .....</b> | <b>55</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|

|                                                                                                                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Yang Mengalami Kerugian<br>Akibat Konsumen Yang Tidak Beriktikad Baik Pada Layanan Garansi Bebas<br>Pengembalian Dengan Alasan Berubah Pikiran ..... | 55 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

|                                                                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2 Pertanggungjawaban Konsumen Yang Tidak Beriktikad Baik Pada Layanan<br>Garansi Bebas Pengembalian Dengan Alasan Berubah Pikiran..... | 66 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b> | <b>71</b> |
| 4.1 Kesimpulan .....        | 71        |
| 4.2 Saran.....              | 72        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>73</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>        | <b>82</b> |

## **DAFTAR TABEL**

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Tabel 1 : Perbedaan Penelitian Terdahulu..... | 10 |
|-----------------------------------------------|----|

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Lampiran 1</b> : Sertifikat <i>English Proficiency Test</i> (EPT).....  | 82 |
| <b>Lampiran 2</b> : Surat Penugasan Dosen Pembimbing.....                  | 83 |
| <b>Lampiran 3</b> : Transkrip Sementara.....                               | 84 |
| <b>Lampiran 4</b> : Kartu Rencana Studi (KRS) .....                        | 85 |
| <b>Lampiran 5</b> : Formulir Pengajuan Judul Skripsi.....                  | 86 |
| <b>Lampiran 6</b> : Kartu Bimbingan Skripsi.....                           | 87 |
| <b>Lampiran 7</b> : Bukti Pembayaran UKT.....                              | 89 |
| <b>Lampiran 8</b> : Bukti Penyerahan Laporan Magang MBKM.....              | 90 |
| <b>Lampiran 9</b> : Bukti Penyerahan Proposal Skripsi.....                 | 91 |
| <b>Lampiran 10</b> : Surat Keterangan Bebas Plagiarisme .....              | 92 |
| <b>Lampiran 11</b> : Turnitin Artikel Jurnal.....                          | 94 |
| <b>Lampiran 12</b> : <i>Letter of Acceptance</i> (LOA) Artikel Jurnal..... | 95 |
| <b>Lampiran 13</b> : Persetujuan Ujian Skripsi oleh Dosen Pembimbing.....  | 96 |
| <b>Lampiran 14</b> : Sertifikat Library Class.....                         | 97 |
| <b>Lampiran 15</b> : Bukti Pendaftaran Ujian Lesan.....                    | 98 |
| <b>Lampiran 16</b> : Lembar Revisi.....                                    | 99 |