

**PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP PERBUATAN
MELAWAN HUKUM KONSUMEN PENGEMBALIAN DANA TANPA
BARANG TRANSAKSI SHOPEE.**



SKRIPSI

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

Diajukan oleh:

WINDY NAULI SABBASTINE

21071010117

Kepada

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

SURABAYA

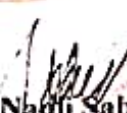
2025

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP PERBUATAN
MELAWAN HUKUM KONSUMEN PENGEMBALIAN DANA TANPA
BARANG TRANSAKSI SHOPEE**

Penelitian untuk Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing pada hari

Penyusun,


Windy Nadi Sabastine

NPM. 21071010117

Menyetujui,

Dosen Pembimbing,


Hariyo Sulistiyantoro, S.H., M.M.

NIP. 19620625 199103 1 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Hukum,


Adhitva-Widya Kartika, S.H., M.H.

NIP. 19900112 202012 2 003

**HALAMAN REVISI
SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP PERBUATAN
MELAWAN HUKUM KONSUMEN PENGEMBALIAN DANA TANPA
BARANG TRANSAKSI SHOPEE**

Penyusun,

Windy Naura Sabastine
NPM. 21071010117

Usulan Penelitian untuk Skripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,
Pada hari Selasa, tanggal

Pembimbing,

Hariyo Sulistiyantoro, S.H., M.M.
NIP. 19620625 199103 1 001

Dewan Penguji:
Ketua,

Eko Wahyudi, S.H., M.H.
NIP. 19780814 202121 1 002

Anggota I

Hariyo Sulistiyantoro, S.H., M.M.
NIP. 19620625 199103 1 001

Anggota II

Miko Aditya Suharto, S.H., M.H.
NIP. 19910721 202406 1 001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Hukum

Adhitya Widya Karaka, 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

**HALAMAN PENGESAIAN
SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP PERBUATAN
MELAWAN HUKUM KONSUMEN PENGEMBALIAN DANA TANPA
BARANG TRANSAKSI SHOPEE**

Penyusun,

Windy Nara Nabastine
NPM. 21071010117

Usulan Penelitian untuk Skripsi telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Pada
Pada hari Selasa, tanggal

Pembimbing,

Hariyo Sulistiyantoro, S.H., M.M.

NIP. 19620625 199103 1 001

Dewan Penguji:

Ketua

Eko Wahyudi, S.H., M.H.
NIP. 19780814 202121 1 002

Anggota I

Hariyo Sulistiyantoro, S.H., M.M.
NIP. 19620625 199103 1 001

Anggota II

Miko Aditya Suharto, S.H., M.H.
NIP. 19910721 202406 1 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Hukum

Adhitya 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

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Windy Nauli Sabbastine
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 29 Oktober 2003
NPM : 21071010117
Bidang/Konsentrasi : Perdata
Alamat : Pejaya Anugrah Blok XX-18

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Skripsi dengan judul, "PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP PERBUATAN MELAWAN HUKUM KONSUMEN PENGEMBALIAN DANA TANPA BARANG TRANSAKSI SHOPEE" dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur adalah benar hasil karya cipta Penyusun sendiri, yang dibuat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat). Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi ini merupakan hasil jiplakan (plagiat) maka Penyusun bersedia dituntut di Pengadilan dan dicabut gelar (Sarjana Hukum) yang telah diperoleh. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dengan penuh rasa tanggung jawab atas segala di atas hukumnya.

Surabaya, 08 September 2025

Yang mem'...

Windy Nauli Sabbastine
NPM. 21071010117

NPM. 21071010117

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Windy Nauli Sabbastine
NPM : 21071010117
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Hukum
Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi 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 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 di kemudian hari ditemukan indikasi plagiat dalam Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Surabaya, 08 September 2025

Yang membuat pernyataan,



Windy Nauli Sabbastine

NPM. 21071010117

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis unjukkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia dan rahmat-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP PERBUATAN MELAWAN HUKUM KONSUMEN PENGEMBALIAN DANA TANPA BARANG TRANSAKSI SHOPEE”** dapat dengan optimal diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Strata Satu Jurusan Hukum sesuai dengan kurikulum yang dianut di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Disisi lain, Skripsi ini juga memiliki tujuan sebagai penambah wawasan, penerapan serta membandingkan teori dalam perkuliahan dengan keadaan di lapangan bagi pembaca dan penulis.

Dalam prosesnya, penulisan Skripsi ini tidak dapat berjalan dan selesai secara optimal tanpa adanya bimbingan, arahan, dukungan, serta bantuan dari semua pihak yang terkait. Oleh karena itu, penulis hendak menghaturkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si., 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. C. P., 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 S-1 Hukum, Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak Hariyo Sulistiyantoro, S.H.,M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan baik berupa masukan, saran, serta arahan terhadap penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang banyak membantu penulis selama melaksanakan perkuliahan di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
8. Bapak dan Ibu Tenaga Pendidik bagian Tata Usaha Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah banyak memberi bantuan dalam hal-hal terkait administratif.
9. Bapak Jaspis Permata dan Bunda Christiana Desi, selaku orang tua penulis yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan kepada penulis selama ini.
10. Phoebe Manuela, Ruben Hamonangan Eliezer, dan Jason Ragil Panogari, selaku adik-adik penulis yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan kepada penulis selama ini.
11. Daru Setyadharma Mardi Leksono dan Alanda Aldora Lamadiri, selaku sahabat yang selalu memberikan dukungan serta hiburan sejak awal perkuliahan hingga saat penulis melakukan penulisan ini.

12. Mohammad Abdullah Masrur, Nathaza Dini Utary, Puput Lutfiah dan Amelia Suci Ramadhani, selaku teman-teman penulis yang memberikan dukungan saat penulis melakukan penulisan ini.

13. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

14. Pihak-pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu-persatu

Penulis menyadari betul bahwasanya penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang konstruktif guna mengevaluasi tulisan penulis dengan sepuh hati.

Surabaya, 16 September 2025

Penulis

INTISARI

Nama : Windy Nauli Sabbastine
NPM : 21071010117
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 29 Oktober 2003
Program Studi : Strata 1 (S1) Hukum

PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP PERBUATAN MELAWAN HUKUM KONSUMEN PENGEMBALIAN DANA TANPA BARANG TRANSAKSI SHOPEE

ABSTRAK: Perkembangan transaksi elektronik melalui platform *e-commerce* seperti Shopee memunculkan permasalahan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yaitu adanya pengajuan pengembalian dana tanpa pengembalian barang dengan bukti yang tidak memadai yang menyebabkan kerugian pada pelaku usaha. Kebijakan platform Shopee terkait proses pengembalian dana tanpa barang yang sering disalahgunakan konsumen masih terdapat ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha akibat mekanisme verifikasi bukti yang lemah serta waktu tanggapan yang terbatas bagi pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya hukum dan perlindungan hukum bagi pelaku usaha atas ajuan pengembalian dana tanpa barang yang merugikan di Shopee. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Hasil penelitian perlunya reformasi sistem penyelesaian sengketa di *e-commerce* agar dapat memberikan jaminan keadilan seimbang dan perlindungan hukum yang memadai bagi pelaku usaha dalam menghadapi potensi penyalahgunaan hak oleh konsumen serta perlindungan hukum menunjukkan masih ada ketidakadilan dalam penyelesaian sengketa di platform, terutama karena kurangnya transparansi, akses waktu memadai, dan objektivitas dalam pengambilan keputusan oleh Shopee.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha, Perbuatan Melawan Hukum, Pengembalian Dana Tanpa Barang, Shopee

ABSTRACT

of electronic transactions through e-commerce platforms such as Shopee has given rise to legal issues between businesses and consumers, namely the submission of refund requests without returning the goods and with insufficient evidence, causing losses to businesses. Shopee's policy regarding refunds without goods, which is often abused by consumers, still creates an imbalance between consumers and businesses due to weak evidence verification mechanisms and limited response time for businesses. This study aims to analyze legal efforts and legal protection for businesses against harmful refund requests without goods on Shopee. The research method used in this study is normative juridical. The results of the study indicate the need for reform of the dispute resolution system in e-commerce in order to provide balanced justice and adequate legal protection for business actors in facing potential abuse of rights by consumers. The study also shows that there is still injustice in dispute resolution on the platform, mainly due to a lack of transparency, adequate access time, and objectivity in decision-making by Shopee.

Keywords: *Legal Protection, Businesses Actor, Refunds Without Return, Tort, Shopee*

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN REVISI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORIGINALITAS	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Keaslian Penelitian	10
1.6 Metode Penelitian	16

1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian	16
1.6.2 Pendekatan Penelitian.....	17
1.6.3 Bahan Hukum	18
1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum.....	19
1.6.5 Analisis Bahan Hukum	20
1.6.6 Sistematika Penulisan	21
1.7 Tinjauan Pustaka.....	22
1.7.1 Tinjauan Umum Perbuatan Melawan Hukum	22
1.7.2 Tinjauan Pustaka Perlindungan Hukum	25
1.7.3 Tinjauan Umum <i>E-Commerce</i>	28
1.7.4 Tinjauan Umum Pelaku Usaha dan Konsumen	34
1.7.5 Tinjauan Umum Pengembalian Dana/Barang	42
BAB II PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA SHOPEE TERHADAP PERBUATAN MELAWAN HUKUM KONSUMEN PENGEMBALIAN DANA TANPA BARANG MENURUT PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN	45
2.1 Perlindungan Hukum Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku	45
2.2 Kesesuaian <i>Terms and condition</i> dan Penyelesaian Sengketa Platform Shopee dengan Peraturan Perundang-undangan di Indonesia.....	54

BAB III UPAYA HUKUM PELAKU USAHA YANG DIRUGIKAN ATAS PENGEMBALIAN DANA TANPA BARANG DALAM TRANSAKSI SHOPEE	62
3.1 Peran Platform Shopee Serta <i>Terms and condition</i> Yang Berlaku.....	62
3.2 Upaya Hukum Litigasi Dan Nonlitigasi	68
3.3 Hambatan Dalam Menjalankan Upaya Hukum.....	73
BAB IV PENUTUP	80
4.1 Kesimpulan.....	80
4.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Penelitian Terdahulu	15
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Sertifikat English Proficiency Tes (EPT) UPA Bahasa UPNVJT....	89
Lampiran 2. Validasi Transkrip	90
Lampiran 3. Persetujuan Ujian Skripsi Oleh Dosen Pembimbing	91
Lampiran 4. Surat Penugasan Dosen Pembimbing	92
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi	93
Lampiran 6. Formulir Persetujuan Judul yang ditandatangani Admin Prodi dan Koordinator Program Studi	95
Lampiran 7. Bukti Pembayaran UKT	96
Lampiran 8. Bukti KRS Terbaru	97
Lampiran 9. Bukti Penyerahan Laporan Magang MBKM/PKL-P	98
Lampiran 10. Bukti Penyerahan Proposal Skripsi	99
Lampiran 11. Hasil Uji Turnitin Skripsi	100
Lampiran 12. Hasil Uji Turnitin Artikel Jurnal	102
Lampiran 13. Sertifikat Library Class.....	103
Lampiran 14. Bukti Pendaftaran Ujian Lisan	104
Lampiran 15 Wawancara Ibu Saripah Ohorella, S.PI., MTD.	105
Lampiran 16 Wawancara dengan Wensi Febriani	106
Lampiran 17 Wawancara Gracia Sinulingga	108
Lampiran 18 Lembar Revisi Ketua Dewan Penguji	110
Lampiran 19 Lembar Revisi Anggota 1 Dewan Penguji	111
Lampiran 20 Lembar Revisi Anggota 2 Dewan Penguji	112