

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA BAKU
TERKAIT PEMBATALAN DAN PENGEMBALIAN BARANG DALAM *E-
COMMERCE***



SKRIPSI

Skripsi ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional

”Veteran” Jawa Timur

Diajukan oleh :

Rizki Ihdan Maulana
21071010198

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

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA BAKU
TERKAIT PEMBATALAN DAN PENGEMBALIAN BARANG DALAM E-
COMMERCE**



SKRIPSI

**Skripsi ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional**

"Veteran" Jawa Timur

Diajukan oleh :

**Rizki Ihdan Maulana
21071010198**

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR
SURABAYA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA BAKU
TERKAIT PEMBATALAN DAN PENGEMBALIAN BARANG DALAM E-
COMMERCE

Penelitian untuk Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing,

Pada hari Kamis, 9 Oktober 2025

Penyusun,


Rizki Ihdan Maulana
NIM. 21071010198

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Dr. Teddy Prima A., S.H., S.Sos., M.Kn., M.H.
NPT. 17119910425 045

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Hukum,


Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.
NIP. 199001122020122003

**HALAMAN REVISI
SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA BAKU
TERKAIT PEMBATALAN DAN PENGEMBALIAN BARANG DALAM E-
COMMERCE**

Penyusun,

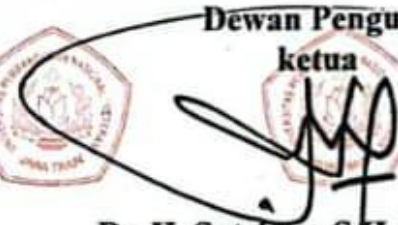

Rizki Ihdan Maulana
NPM. 21071010198

Skripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,
Pada hari Selasa, tanggal 11 November 2025.

Pembimbing,


Dr. Teddy Prima., S.H., S.Sos., M.Kn., M.H.
NPT. 171 19910425 045

Dewan Penguji:
ketua


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


Aldira Mara Ditta C.P., S.H., M.H.
NIP. 19880322 201807 2 001
Anggota II


Dr. Teddy Prima., S.H., S.Sos., M.Kn., M.H.
NPT. 171 19910425 045

**Mengetahui,
Koordinator Program Studi Hukum,**


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

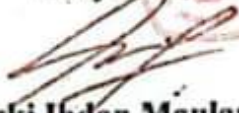
Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


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

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

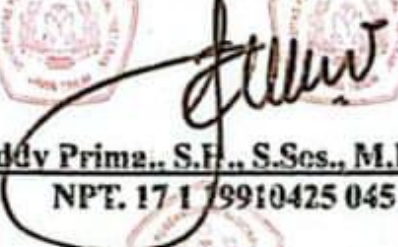
**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA BAKU
TERKAIT PEMBATALAN DAN PENGEMBALIAN BARANG DALAM E-
COMMERCE**

Penyusun,


Rizki Ihdan Maulana
NPM. 21071010198

Skrripsi telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,
Pada hari Selasa, tanggal 11 November 2025.

Pembimbing,


Dr. Teddy Prima., S.H., S.Scs., M.Kn., M.H.
NPT. 17119910425 045

Dewan Penguji:
ketua


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


Aldira Mara Ditta C.P., S.H., M.H.
NIP. 19880322 201807 2 001
Anggota II


Dr. Teddy Prima., S.H., S.Sos., M.Kn., M.H.
NPT. 17119910425 045

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Hukum,


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

Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


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

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

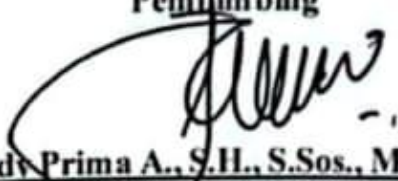
Nama : Rizki Ihdan Maulana
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 19 Juni 2003
NPM : 21071010198
Bidang/Konsentrasi : Perdata
Alamat : Perum ABR, Blok E6 No. 3A, Ds. Kembangan,
Kec. Kebomas, Kab. Gresik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Skripsi dengan judul, **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA BAKU TERKAIT PEMBATALAN DAN PENGEMBALIAN BARANG DALAM E-COMMERCE”** 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 akibat hukumnya.

Surabaya, 9 Oktober 2025

Menyetujui,
Pembimbing


Dr. Teddy Prima A., S.H., S.Sos., M.Kn., M.H.
NPT. 171 19910425 045

Penyusun,



Rizki Ihdan Maulana
NPM. 21071010198

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizki Ihdan Maulana
Npm : 21071010198
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/diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tulis 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 ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Surabaya, 9 Oktober 2025

Yang Membuat Pernyataan


RIZKI IHDAN MAULANA
NPM. 21071010198

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunianya-Nya, sehingga saya dapat untuk menyelesaikan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA BAKU TERKAIT PEMBATALAN DAN PENGEMBALIAN BARANG DALAM *E-COMMERCE*”**. Penelitian ini penulis bertujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Selain itu, penulisan penelitian ini juga bertujuan untuk menambah wawasan pembaca dan penulis terkait perlindungan konsumen terhadap klausula baku terkait pembatalan dan pengembalian barang dalam *E-commerce*. Penelitian ini dapat diselesaikan atas bantuan bimbingan dan motivasi dari beberapa pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih 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 Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.

6. Dr. Teddy Prima A., S.H., S.Sos., M.Kn., M.H. selaku dosen pembimbing penulis yang senantiasa dengan sabar dan tekun membimbing penulis.
7. Ibu Rochani selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha serta Staf Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah banyak membantu selama penulis belajar di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
9. Kepada Kedua Orang tua dan Keluarga, yang selalu memberikan dukungan moril serta doa dan restunya selama ini agar penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
10. Kepada Nur Amsaini Rizqiyah. selaku kekasih penulis yang selalu memberikan dukungan dan kontribusi yang banyak dalam penulisan penelitian ini.
11. Rekan – rekan saya yaitu Naya, Fauzul, Umar, Caryn, Arinda, Gita, Rofiq, Jogi, Misrina, dan Sulfany. selaku sahabat penulis yang selalu menemani dan memberikan dukungan serta hal-hal positif yang menambah semangat penulis dalam mengerjakan laporan ini.
12. Serta penulis ucapkan terima kasih banyak kepada teman-teman yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu yang selalu memberikan bantuan, do’a, dan dukungan.

Surabaya, 9 Oktober 2025

Penulis

INTISARI

Nama : Rizki Ihdan Maulana
NPM : 21071010198
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 19 Juni 2003
Program Studi : Strata 1 (S1) Hukum

”PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA BAKU TERKAIT PEMBATALAN DAN PENGEMBALIAN BARANG DALAM *E- COMMERCE*”

ABSTRAK : Penelitian ini dilatar belakangi dari maraknya penggunaan klausula baku dalam transaksi *E-commerce* yang cenderung timpang dan merugikan konsumen, terutama terkait kebijakan pembatalan maupun pengembalian barang. Kondisi ini menimbulkan ketidakjelasan mengenai hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga konsumen kerap menghadapi kesulitan saat ingin membatalkan pesanan atau menuntut pengembalian uang akibat adanya pembatalan sepihak atau produk yang cacat. Fokus penelitian ini adalah menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap keberlakuan klausula baku dalam perjanjian elektronik, serta menilai efektivitas regulasi yang ada, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan pemerintah mengenai transaksi elektronik, dalam menjamin keadilan dan memberikan perlindungan yang maksimal. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan menelaah peraturan perundang-undangan, literatur hukum, serta putusan pengadilan yang relevan, sehingga menghasilkan analisis deskriptif terkait upaya perlindungan konsumen di ranah *E-commerce*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa klausula baku umumnya disusun secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa memperhatikan kepentingan konsumen, terutama dalam aspek pembatalan dan pengembalian barang. Hal ini berpotensi melanggar asas keadilan, kepastian hukum, dan itikad baik dalam transaksi elektronik. Meski Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan dasar perlindungan bagi masyarakat, dalam praktiknya masih dibutuhkan pengawasan yang lebih ketat, peningkatan literasi hukum konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif agar tercipta keseimbangan hak dan kewajiban sekaligus jaminan

Kata Kunci : *E-commerce*, Klausula Baku, Perlindungan Konsumen, Pembatalan dan Pengembalian Barang

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN REVISI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORIGINALITAS	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
INTISARI	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Keaslian Penelitian.....	12
1.6 Metode Penelitian.....	14
1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian	14
1.6.2 Pendekatan	15
1.6.3 Bahan Hukum	16

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	23
1.7.1	Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	23
1.7.2	Tinjauan Klausula Baku	34
1.7.3	Tinjauan Kontrak Elektronik.....	37
1.7.4	Tinjauan Pengembalian Barang	39
BAB II KEABSAHAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU YANG		
MEMBATASI HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI		
ONLINE MELALUI PLATFORM E-COMMERCE MENURUT UNDANG-		
UNDANG NO 8 TAHUN 199 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.		
.....		41
2.1	Uraian Kasus Pencantuman Klausula Baku dalam Transaksi <i>E-commerce</i>	
	41	
2.2	Keabsahan Klausula Baku Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun	
	1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	51
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG		
DIRUGIKAN OLEH KLAUSULA BAKU DALAM E-COMMERCE		
TERKAIT PENGEMBALIAN DAN PEMBATALAN BARANG		62
3.1	Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang Dirugikan oleh	
	Klausula Baku dalam E-commerce	62

3.2	Mekanisme Penyelesaian Sengketa Terkait Klausula Baku dalam <i>E-commerce</i>	71
BAB IV PENUTUP		83
4.1	Kesimpulan	83
4.2	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....		85
LAMPIRAN-LAMPIRAN		92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Penggunaan E-commerce di Indonesia	2
Gambar 2 Bukti Penolakan Pengembalian Barang.....	5
Gambar 3 Permasalahan Pengajuan Pengembalian dan Pembatalan Barang	47
Gambar 4 Alur Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Persamaan dan Perbedaan atas Penelitian yang telah Dilakukan	13
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sertifikat English Proficiency Test (EPT)	92
Lampiran 2 Transkrip Nilsa	93
Lampiran 3 Surat Penugasan Dosen Pembimbing	94
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi	95
Lampiran 5 Formulir Persetujuan Judul Skripsi	98
Lampiran 6 Formulir Persetujuan Ganti Judul Skripsi	99
Lampiran 7 Bukti Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)	100
Lampiran 8 Bukti Kartu Rencana Studi (KRS)	101
Lampiran 9 Bukti Penyerahan Laporan Magang MBKM	102
Lampiran 10 Bukti Penyerahan Laporan Akhir Kuliah Kerja Nyata (KKN).....	103
Lampiran 11 Bukti Penyerahan Proposal Skripsi	104
Lampiran 12 Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin Skripsi.....	105
Lampiran 13 Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin Jurnal	107
Lampiran 14 Sertifikat Library Class.....	108
Lampiran 15 Letter of Acceptance Jurnal Sinta 4	109
Lampiran 16 Bukti Pendaftaran Ujian Lisan	110
Lampiran 17 Lembar Revisi Dosen Penguji 1	111
Lampiran 18 Lembar Revisi Dosen Penguji 2	112
Lampiran 19 Lembar Revisi Dosen Penguji 3	113