

**PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP PERJANJIAN
SEPIHAK OLEH *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:

SHAFIRA GITA RAMADHANI

NPM. 21071010167

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

SURABAYA

2026

**PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP
PERJANJIAN SEPIHAK OLEH *E-COMMERCE***



SKRIPSI

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

Diajukan oleh:
SHAFIRA GITA RAMADHANI
NPM. 21071010167

**PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA**

**TIMUR
SURABAYA**

2026

**HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP
PERJANJIAN SEPIHAK OLEH E-COMMERCE**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk mengikuti Sidang Skripsi,
pada Selasa, 20 Januari 2026

Penyusun,

Shaifra Gita Ramadhani
21071010167

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

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

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Hukum

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


HALAMAN REVISI
SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP PERJANJIAN SEPIHAK
OLEH E-COMMERCE

Penyusun,
Shafira Gita Ramadhani
NPM. 21071010167

Skrripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,
pada hari Selasa, tanggal 10 Maret 2026

Pembimbing,


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

Dewan Penguji:

Ketua,

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

Anggota I,

Waluyo S.H., M.H.
NIP. 19680902 199103 1 001

Anggota II,

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

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

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP PERJANJIAN SEPIHAK
OLEH E-COMMERCE

Penyusun,
Shafira Gita Ramadhani
NPM. 21071010167

Skrripsi telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,
pada hari Selasa, tanggal 10 Maret 2026

Pembimbing,


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

Dewan Penguji:

Ketua,

Eko Wahyudi S.H., M.H.
NIP. 19780814 201121 1 001

Anggota I,


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

Anggota II,


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

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. Dra. Ernen Rining Nawangsari M.Si.
NIP. 19680116 199403 2 001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shafira Gita Rahamadhani
NPM : 21071010167
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 lengkap dalam daftar pustaka.

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, 04 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan,


Shafira Gita Ramadhani
NPM. 21071010167

KATA PENGANTAR

Setiap proses akademik tidak terlepas dari usaha, ketekunan, dan pertolongan Tuhan Yang Maha Esa. Maka, penulis haturkan syukur ke hadirat Allah SWT karena dengan genggaman-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP PERJANJIAN SEPIHAK OLEH *E-COMMERCE*”**.

Skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan bukan karena kekuatan penulis semata, melainkan karena dukungan, doa, dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka penulis sampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M. Si., sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H., sebagai Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Herlina Suksmawati, M. Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H., sebagai Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
5. Ibu Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H., sebagai Koordinator Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

6. Bapak Abdullah Fikri, S.H.I., M.S.I., sebagai dosen pembimbing penulis yang telah membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
7. Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Hukum beserta Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang sudah banyak berkontribusi selama penulis mengikuti kegiatan perkuliahan;
9. Bapak dan Ibu Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi yang telah membantu penulis dengan memberikan evaluasi, kritik, dan saran yang membangun dalam penyempurnaan usulan penelitian skripsi ini;
10. Kedua orang tua penulis dan saudara-saudara, atas dukungan dan doa yang selalu menyertai penulis agar penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian skripsi ini;
11. Noor Rizky, Omi, dan Pedro yang selalu hadir dalam setiap perjalanan skripsi penulis memberikan semangat, kesabaran, dan dukungan.
12. “Andung Girls”, “Indomie”. “Keluarga Cewek”, Niki Rafadia, Anis Hamidah, Salsa dan Zakiyah selaku sahabat penulis atas semua dorongan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini, serta tawa yang tak pernah usai.

Penulis menyadari bahwa usulan penelitian skripsi ini jauh dari kata sempurna, dengan berbagai keterbatasan dan kekurangan yang mungkin ada, sehingga

kritik serta saran konstruktif dari pembaca sangat diharapkan untuk perbaikan di masa depan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak dan pembaca usulan penelitian skripsi ini.

Surabaya, 09 September 2025

Penulis

INTISARI

Nama : Shafira Gita Ramadhani
NPM : 21071010167
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 03 Desember 2002
Program Studi : Hukum

PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP PERJANJIAN SEPIHAK OLEH *E-COMMERCE*

ABSTRAK: Transformasi perdagangan dari metode konvensional ke sistem digital melalui platform *e-commerce* seperti Shopee dan Lazada telah menciptakan paradigma baru dalam interaksi antara penjual dan pembeli. Namun, kemajuan ini diiringi dengan isu ketimpangan kedudukan hukum, di mana pelaku usaha (*seller*) seringkali berada pada posisi tawar yang lemah dan wajib mematuhi perjanjian sepihak (*terms and conditions*) yang disusun sepihak oleh penyelenggara platform. Penelitian ini berfokus pada permasalahan hukum yang muncul akibat kebijakan pengembalian barang dengan alasan "berubah pikiran" (*change of mind*) yang diterapkan Shopee sejak 2024 dan Lazada sejak 2025. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan hukum antar para pihak dalam transaksi *e-commerce* serta bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap perjanjian sepihak pengembalian barang non-defektif tersebut. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan adanya kekosongan norma yang secara spesifik mengatur batasan pengembalian barang non-defektif, sehingga pelaku usaha rentan terhadap kerugian finansial akibat kebijakan sepihak *e-commerce*.

KATA KUNCI: Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha, *E-Commerce*, Perjanjian Sepihak, Berubah Pikiran.

ABSTRACT

The transformation of trade from conventional methods to digital systems through e-commerce platforms such as Shopee and Lazada has created a new paradigm in interactions between sellers and buyers. However, this progress is accompanied by the issue of unequal legal standing, where business actors (sellers) are often in a weak bargaining position and are obliged to comply with unilateral agreements (terms and conditions) drawn up unilaterally by the platform organizers. This study focuses on the legal issues arising from the return policy for goods due to "change of mind" implemented by Shopee since 2024 and Lazada since 2025. This study aims to analyze the legal relationship between parties in e-commerce transactions and the form of legal protection for business actors against unilateral agreements to return non-defective goods. The method used is normative juridical with a statutory and conceptual approach. The results of the study indicate a lack of norms that specifically regulate the limits of the return of non-defective goods, leaving business actors vulnerable to financial losses due to unilateral e-commerce policies.

KEYWORDS: *Legal Protection, Business Actors, E-Commerce, Unilateral Agreements, Change of Mind.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	ii
HALAMAN REVISI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8

1.5 Keaslian Penelitian	8
1.6 Metode Penelitian	11
1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian.....	11
1.6.2 Metode Pendekatan Penelitian.....	11
1.6.3 Bahan Hukum	12
1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum.....	14
1.6.5 Analisis Bahan Hukum.....	14
1.6.6 Sistematika Penulisan.....	14
1.6.7 Lokasi dan Jangka Waktu Penelitian.....	15
1.6.8 Jadwal Penelitian	16
1.6.9 Rincian Biaya Penelitian	16
1.7 Tinjauan Pustaka.....	18
1.7.1 Tinjauan Umum Perlindungan Hukum.....	18
1.7.2 Tinjauan Umum Perjanjian.....	20
1.7.3 Tinjauan Umum <i>E-Commerce</i>	26
BAB II HUBUNGAN HUKUM PARA PIHAK DALAM TRANSAKSI <i>E-COMMERCE</i>	36
2.1 Hubungan Hukum Konsumen, Pelaku Usaha, dan <i>E-Commerce</i>	36
2.2 Bentuk Perjanjian Pengembalian Barang Dengan Alasan ‘Berubah Pikiran’ Di <i>E-Commerce</i> Shopee dan Lazada	44

BAB III PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP PENGEMBALIAN BARANG DENGAN ALASAN BERUBAH PIKIRAN DALAM TRANSAKSI <i>E-COMMERCE</i>	51
BAB IV PENUTUP	63
4.1 Kesimpulan	63
4.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	8
Tabel 2. Jadwal Penelitian.....	16
Tabel 3. Rincian Biaya Penelitian.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sertifikat Test EPT	68
Lampiran 2 Transkrip.....	69
Lampiran 3 Halaman Persetujuan Ujian Skripsi	70
Lampiran 4 Surat Penugasan Dosen Pembimbing.....	71
Lampiran 5 Kartu Bimbingan	72
Lampiran 6 Formulir Persetujuan Judul.....	74
Lampiran 7 Bukti Pembayaran UKT	75
Lampiran 8 Kartu Rencana Studi	76
Lampiran 9 Bukti Penyerahan Laporan Magang	77
Lampiran 10 Bukti Penyerahan Proposal Skripsi	78
Lampiran 11 Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin	79
Lampiran 12 Hasil Turnitin Skripsi	80
Lampiran 13 LOA Artikel Jurnal.....	81
Lampiran 14 Hasil Turnitin Artikel Jurnal.....	82
Lampiran 15 Sertifikat Library Class.....	83
Lampiran 16 Lembar Revisi.....	84