

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS RUSAKNYA BARANG PADA
PEMBELIAN MELALUI *E-COMMERCE* DENGAN CARA
PEMBAYARAN *NON-COD*



SKRIPSI

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

Diajukan oleh :

IMEYLLDA NABIILA TARORE

19071010153

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

SURABAYA

2026

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS RUSAKNYA BARANG PADA
PEMBELIAN MELALUI E-COMMERCE DENGAN CARA

PEMBAYARAN NON-COD



SKRIPSI

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

Diajukan oleh :

IMEYDA NABIILA TARORE

19071010153

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

SURABAYA

2026

HALAMAN PERSETUJUAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS RUSAKNYA BARANG PADA
PEMBELIAN MELALUI E-COMMERCE DENGAN CARA
PEMBAYARAN NON-COD

Penelitian untuk Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
pada hari Senin, tanggal 6 Juli 2026

Penyusun,


Imeylda Nabilla Tarore
NPM. 19071010153

Menyetujui Dosen
Pembimbing


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

Mengetahui
Koordinator Program Studi Hukum,


Maria Novita Apriyani, S.H., M.H.
NIP. 19930405 201903 2 029

**HALAMAN PERSETUJUAN REVISI UJIAN SKRIPSI
USULAN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI
PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS RUSAKNYA BARANG PADA
PEMBELIAN MELALUI E-COMMERCE DENGAN CARA PEMBAYARAN
NON-COD**

Penyusun,

Imeylida Nabilla Tarore
NPM 19071010153

Usulan penelitian untuk Skripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,
pada hari Selasa, 14 Juli 2026

Pembimbing

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

**Dewan Penguji
Ketua,**

Dessy Maevangsari, S.H., LL.M.
NIP. 19911229 202406 2 002

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

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

**Mengetahui,
KOORDINATOR PROGRAM STUDI**

Maria Novita Apriyani, S.H., M.H.
NIP. 19930405 201903 2 029

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

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

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
USULAN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI
PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS RUSAKNYA BARANG PADA
PEMBELIAN MELALUI E-COMMERCE DENGAN CARA PEMBAYARAN
NON-COD**

Penyusun,

Imeylda Nabilla Tarore

NPM 19071010153

**Usulan penelitian untuk Skripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,
pada hari Selasa, 14 Juli 2026**

Pembimbing

Eko Wahyudi, S.H., M.H.

NIP. 19780814 202121 1 002

Dewan Penguji

Ketua,

Dessy Maevangsari, S.H., LL.M.

NIP. 19911229 202406 2 002

Waluyo, S.H., M.H.

NIP. 19680902 199203 1 001

Eko Wahyudi, S.H., M.H.

NIP. 19780814 202121 1 002

**Mengetahui,
KOORDINATOR PROGRAM STUDI**

Maria Novita Apriyani, S.H., M.H.

NIP. 19930405 201903 2 029

Mengesahkan,

**Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"
Jawa Timur**

Dr. Erdien Rining Nawangsari, M.Si.

NIP. 19680116 199403 2 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imeylda Nabiila Tarore
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 19 Mei 2001
Nomor Pokok Mahasiswa : 19071010153
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 diacu dalam naskah ini dan disebutkan 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 dibuat dengan sebenar-benarnya dengan penuh rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 29/06/2026

Penyusun,



Imeylda Nabiila Tarore
NPM. 19071010153

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis limpahkan kepada Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya, maka dari itu Penulis berhasil menuntaskan skripsi ini. Penulis dalam hal ini mengambil judul “Perlindungan Konsumen Atas Rusaknya Barang Pada Pembelian Melalui *E-commerce* Dengan Cara Pembayaran *Non-COD*”. Penyusunan skripsi ini yaitu sebagai salah satu persyaratan kurikulum yang terdapat di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan ditujukan menjadi suatu sarana dalam meningkatkan pengetahuan dan guna membandingkanserta mengimplementasikan teori yang telah didapatkan melalui apa yang sebenarnya ditemukan pada lapangan. Skripsi ini mampu dituntaskan penyusunannya atas dukungan, arahan, dan dorongan yang berasal dari sejumlah pihak, sehingga kesempatan ini Penulis menyampaikan ucapan banyak terima kasih teruntuk:

1. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I dan Dosen Pembimbing Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Aldira Mara Ditta C.P., S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa timur.
4. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Maria Novita Apriyani, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi

Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah banyak berkontribusi sewaktu penulis mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan.
7. Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Hukum beserta Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Bapak dan Ibu Tim Penguji Skripsi yang memberi saran, kritik dan evaluasi untuk Penulis.
9. Kedua orang tua dan kakak Penulis yang telah memberi dukungan moril serta doa, restu dan senantiasa memberikan motivasi selama penyelesaian skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat Penulis yang telah mendukung dan memberikan semangat agar segera menuntaskan penyusunan skripsi ini.
11. Pihak-pihak lain yang tidak mampu penulis disebutkan satu per satu.

Penulis sadar sepenuhnya bahwasanya penulisan skripsi ini masih banyak ditemukan berbagai ketidaksempurnaan, atas dasar tersebut kritik dan saran amat lah diharapkan oleh penulis untuk memberikan perbaikan pada penulisan skripsi ini supaya mendekati kesempurnaan agar mampu membawa kegunaan untuk yang pihak memerlukan.

Surabaya, 29 Juni 2026

Imeylda Nabiila Tarore

INTISARI

Nama : Imeylda Nabiila Tarore
NPM : 19071010153
Tempat, Tanggal Lahir : 19 Mei 2001
Program Studi : Hukum

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS RUSAKNYA BARANG PADA PEMBELIAN MELALUI *E-COMMERCE* DENGAN CARA PEMBAYARAN *NON-COD*

ABSTRAK: Perlindungan konsumen atas barang rusak pada pembelian melalui *e-commerce* dengan pembayaran *non-COD* memerlukan kepastian mengenai pemenuhan hak dan mekanisme penyelesaian sengketa. Kajian ini bertujuan menganalisis pemenuhan hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta upaya hukum yang dapat ditempuh. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara kualitatif. Hasil kajian menunjukkan bahwa konsumen berhak memperoleh barang yang aman, bermutu, sesuai informasi dan perjanjian, serta kompensasi apabila barang diterima dalam keadaan rusak. Pelaku usaha wajib memberikan penggantian barang, perbaikan, atau pengembalian uang. Upaya nonlitigasi dapat ditempuh melalui pengaduan, negosiasi, pendampingan lembaga konsumen, dan BPSK, sedangkan upaya litigasi dilakukan melalui gugatan biasa atau gugatan sederhana di pengadilan negeri.

Kata kunci: perlindungan konsumen; barang rusak; *e-commerce*; pembayaran *non-COD*.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN REVISI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
INTISARI.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Keaslian Penelitian	10
1.6 Metode Penelitian	13
1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian	13
1.6.2 Pendekatan	14
1.6.3 Bahan Hukum	14
1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum	16
1.6.5 Analisis Bahan Hukum	17
1.6.6 Sistematika Penulisan	18
1.7 Tinjauan Pustaka	19
1.7.1 Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen.....	19
1.7.2 Tinjauan Umum tentang E-Commerce	28
BAB II PEMENUHAN HAK KONSUMEN DALAM PEMBELIAN MELALUI E-COMMERCE DENGAN PEMBAYARAN NON-COD ATAS BARANG YANG RUSAK DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	35
2.1 Hak Konsumen atas Barang Rusak dalam Pembelian melalui E- Commerce dengan Pembayaran Non-COD Berdasarkan Undang- Undang Perlindungan Konsumen	35
2.2 Pemenuhan Hak Konsumen oleh Pelaku Usaha atas Barang Rusak dalam Pembelian melalui E-Commerce dengan Pembayaran Non- COD	49

BAB III UPAYA HUKUM LITIGASI DAN NONLITIGASI BAGI KONSUMEN YANG MENERIMA BARANG RUSAK DALAM PEMBELIAN MELALUI E-COMMERCE DENGAN PEMBAYARAN NON-COD .	62
3.1 Upaya Hukum Nonlitigasi bagi Konsumen yang Menerima Barang Rusak dalam Pembelian melalui E-Commerce dengan Pembayaran Non-COD.....	62
3.2 Upaya Hukum Litigasi bagi Konsumen yang Menerima Barang Rusak dalam Pembelian melalui E-Commerce dengan Pembayaran Non- COD	75
BAB IV PENUTUP	88
4.1 Kesimpulan	88
4.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penugasan Dosen Pembimbing	97
Lampiran 2. Formulir Pengajuan Judul.....	98
Lampiran 3. Kartu Bimbingan	99
Lampiran 4. Transkrip Nilai.....	100
Lampiran 5. Kartu Rencana Studi.....	101
Lampiran 6. Bukti Bayar UKT	102
Lampiran 7. Bukti Penyerahan Laporan Magang MBKM.....	103
Lampiran 8. Sertifikat <i>English Proficiency Test</i> (EPT)	104
Lampiran 9. Persetujuan Skripsi Oleh Dosen Pembimbing.....	105
Lampiran 10. Bukti Penyerahan Proposal Skripsi	106
Lampiran 11. Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin Skripsi	107
Lampiran 12. Hasil Turnitin Jurnal.....	108
Lampiran 13. Bukti Daftar Ujian Skripsi.....	109
Lampiran 14. Lembar Revisi 1.....	110
Lampiran 15. Lembar Revisi 2.....	111
Lampiran 16. Lembar Revisi 3.....	112