

LAPORAN SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
PENGEMBALIAN BARANG ATAU DANA ATAS BARANG CACAT
TERSEMBUNYI PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* SHOPEE



IVONNIE WIJAYA

NIM: 20.C1.0120

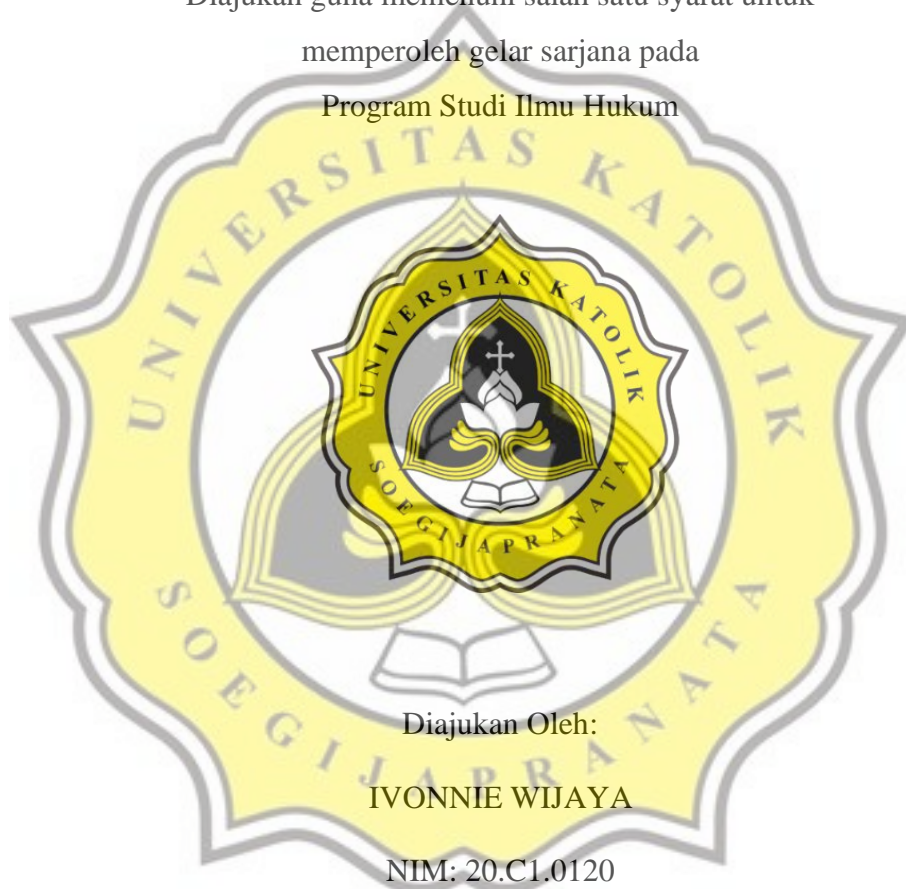
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

2024

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
PENGEMBALIAN BARANG ATAU DANA ATAS BARANG CACAT
TERSEMBUNYI PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* SHOPEE**

Skripsi

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk
memperoleh gelar sarjana pada
Program Studi Ilmu Hukum



Diajukan Oleh:

IVONNIE WIJAYA

NIM: 20.C1.0120

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2024

ABSTRAK

Dewasa ini kegiatan jual beli dapat dilakukan secara *online* melalui platform *e-commerce*. Di Indonesia telah berkembang berbagai *e-commerce* dan saat ini Shopee menjadi *e-commerce* terbesar di Indonesia. Dalam penyelenggaraan kegiatan jual beli *online*, tidak sedikit permasalahan muncul yang salah satunya yaitu permasalahan terkait pengembalian barang atau dana atas barang cacat tersembunyi yang diterima oleh konsumen. Penelitian ini mengkaji permasalahan pengembalian barang atau dana atas barang cacat tersembunyi pada transaksi *e-commerce* Shopee serta perlindungan hukum yang didapatkan konsumen dalam permasalahan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis yang mengaitkan realitas di masyarakat terkait permasalahan pengembalian barang atau dana atas barang cacat tersembunyi pada transaksi *e-commerce* Shopee dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik pengumpulan data dengan studi lapangan melalui kegiatan wawancara dan teknik pengumpulan data dengan studi pustaka untuk memperoleh data-data sekunder berupa bahan-bahan hukum.

Hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti yaitu beberapa ketentuan pada sistem pengembalian barang atau dana atas barang cacat tersembunyi di Shopee masih tidak sesuai dengan yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seperti tidak adanya pilihan untuk metode pengembalian, pengalihan beban pembuktian kepada konsumen, ketentuan waktu pengajuan pengembalian, dan tidak ditegakkannya asas-asas perlindungan konsumen. Selanjutnya terkait perlindungan hukum bagi konsumen dalam pengembalian barang atau dana atas barang cacat tersembunyi pada transaksi *e-commerce* telah diatur dalam Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun, peraturan perundang-undangan tersebut masih belum sepenuhnya melindungi konsumen karena masih banyak ditemukan permasalahan terkait pengembalian barang atau dana atas barang cacat tersembunyi pada transaksi *e-commerce* Shopee.

Kata kunci: perlindungan hukum, pengembalian barang atau dana, barang cacat tersembunyi, *e-commerce*