

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP  
PENGEMBALIAN BARANG OLEH KONSUMEN KE  
PELAKU USAHA ATAS KEGIATAN JUAL BELI**



**RIZKI HANA SHAFURA  
NIM : 1810211220087**

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN  
TEKNOLOGI  
Banjarmasin, <Juni, 2023>**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP  
PENGEMBALIAN BARANG OLEH KONSUMEN KE  
PELAKU USAHA ATAS KEGIATAN JUAL BELI**

**SKRIPSI**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS HUKUM  
BANJARMASIN  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGEMBALIAN**  
**BARANG OLEH KONSUMEN KE PELAKU USAHA ATAS KEGIATAN**  
**JUAL BELI**

Diajukan oleh

**RIZKI HANA SHAFURA**  
**NIM. 1810211220087**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji  
pada 23 Juni 2023  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

**Pembimbing Ketua**



**Prof. Dr. Abdul Halim Barkatullah, S. Ag., S.H., M.Hum.**  
**NIP. 19761109 200604 1 003**

Diketahui  
Banjarmasin, 5 September 2023

**Ketua Program Studi**  
**Program Sarjana Ilmu Hukum**



**Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.**  
**NIP. 19830903 200912 1 002**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGEMBALIAN  
BARANG OLEH KONSUMEN KE PELAKU USAHA ATAS  
KEGIATAN JUAL BELI**

Diajukan oleh

**RIZKI HANA SHAFURA**

**NIM. 1810211220087**

Skripsi ini telah memenuhi syarat untuk disahkan  
sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 530/UTB.1.11/SP/2023

Tanggal : 20 SEP 2023

Disahkan  
Dekan,



**Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.**  
NIP. 19750615 200312 1 001

## **PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan  
di depan sidang panitia penguji

pada hari Jumat tanggal 23 Juni 2023  
dengan susunan Panitia Penguji

---

### **SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua/Anggota : Dr. Saprudin, S.H., LL.M.  
Sekretaris/Anggota : Hj. Zakiyah, S.H., M.H.  
Pembimbing : Prof. Dr. Abdul Halim Barkatullah, S. Ag., S.H., M.hum

Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 944/UN8.1.11/SP/2023

Tanggal : 22 Juni 2023

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RIZKI HANA SHAFURA

NIM : 1810211220087

Tempat/Tgl.Lahir : Batulicin, 27 Mei 1999

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Penelitian Skripsi saya yang berjudul :  
**“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGEMBALIAN BARANG OLEH  
KONSUMEN KE PELAKU USAHA ATAS KEGIATAN JUAL BELI”**

Merupakan hasil penelitian saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.  
Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa Penelitian Skripsi ini bukan hasil penelitian  
saya (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia gelar keserjanaan saya dicabut sesuai  
dengan aturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguhnya.

Banjarmasin, 12 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,  
Tanda tangan



Rizki Hana Shafura

# PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGEMBALIAN BARANG OLEH KONSUMEN KE PELAKU USAHA ATAS KEGIATAN JUAL BELI

Rizki Hana Shafura

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah: 1) Mengetahui bagaimana akibat hukum jika pengembalian barang dari konsumen ke pelaku usaha terjadi setelah lewat hari ke tujuh, 2) Mengetahui tanggung jawab pihak pelaku usaha jika konsumen menderita kerugian dengan barang yang diterima tidak sesuai dengan barang yang dipesan.

Menurut hasil dari penelitian Skripsi ini menunjukkan bahwa: **Pertama**, Akibat hukum jika pengembalian barang dari konsumen ke pelaku usaha lebih dari 7 hari yaitu diselenggarakan upaya hukum untuk mencegah konsumen tidak dirugikan akibat barang yang digunakan dalam keadaan rusak melalui pemenuhan kewajiban pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan usaha dengan beritikad baik. Pelaku usaha harus memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. **Kedua**, Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen adalah dengan memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pembayaran pengganti kerugian merupakan tanggung jawab paling utama dari pelaku usaha, ganti kerugian menurut UUPK dapat berupa: pengembalian uang, penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan. Perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia yaitu: a) Telah dikeluarkannya peraturan yang bertujuan untuk menjamin hak-hak konsumen b) Penegakkan peraturan melalui sanksi hukum administrasi, hukum pidana, dan hukum perdata sehingga terpenuhinya hak-hak konsumen benar-benar terpenuhi.

**Kata Kunci:** perlindungan hukum, konsumen, pengembalian barang

## RINGKASAN

### PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGEMBALIAN BARANG OLEH KONSUMEN KE PELAKU USAHA ATAS KEGIATAN JUAL BELI

(Rizki Hana Shafura, 2023, 63 hlm)

Permasalahan yang sangat sering terjadi diantara pelaku usaha dan konsumen yaitu kebanyakan konsumen yang membeli barang di aplikasi *ecommerce* dimana barang yang datang tidak sesuai dengan apa yang dipesan bisa dikarenakan kosongnya barang dipesan ataupun tidak adanya pilihan yang dipilih oleh konsumen yang kemudian akan dikirimkan oleh penjual secara acak barang sejenis yang tidak sesuai dengan kemauan konsumen itu sendiri. Hal ini sangatlah merugikan konsumen dikarenakan konsumen merasa tidak membutuhkan barang lain selain apa yang dipesan sehingga ingin mengajukan pengembalian dana berupa uang tunai sesuai dengan cara pembayaran awal dalam pembelian barang tersebut agar dapat digunakan untuk membeli keperluan lainnya. Namun dalam proses melakukan *refund* atau pengembalian dana terkesan bertele-tele dan juga terkadang tidak adanya respon dari penjual terhadap keluhan konsumen tersebut.

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah: 1) Mengetahui bagaimana akibat hukum jika pengembalian barang dari konsumen ke pelaku usaha terjadi setelah lewat hari ke tujuh, 2) Mengetahui tanggung jawab pihak pelaku usaha jika konsumen menderita kerugian dengan barang yang diterima tidak sesuai dengan barang yang dipesan.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif. Penelitian ini dilakukan Peneliti dengan studi kepustakaan, untuk menjawab permasalahan yang ada dengan mengumpulkan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Kemudian bahan-bahan hukum yang diperoleh diolah dan dianalisa deduktif dan induktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Akibat hukum jika pengembalian barang dari konsumen ke pelaku usaha lebih dari 7 hari yaitu diselenggarakan upaya hukum untuk mencegah konsumen tidak dirugikan akibat barang yang digunakan dalam keadaan rusak melalui pemenuhan kewajiban pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan usaha dengan beritikad baik. Pelaku usaha harus memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan yang dijanjikan
2. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen adalah dengan memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pembayaran pengganti kerugian merupakan tanggung

jawab paling utama dari pelaku usaha, ganti kerugian menurut UUPK dapat berupa: pengembalian uang, penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan. Perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia yaitu: a) Telah dikeluarkannya peraturan yang bertujuan untuk menjamin hak-hak konsumen b) Penegakkan peraturan melalui sanksi hukum administrasi, hukum pidana, dan hukum perdata sehingga terpenuhinya hak-hak konsumen benar-benar terpenuhi.



## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas selesainya skripsi ini yang berjudul **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGEMBALIAN BARANG OLEH KONSUMEN KE PELAKU USAHA ATAS KEGIATAN JUAL BELI**. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis untuk mencapai gelar sarjana di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat. Tak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita insan yang paling mulia baginda Nabi Besar Muhammad SAW.

Penulis juga menyertakan penghargaan serta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan doa, bantuan, semangat, kritik, saran dan bimbingan selama penulis masih dalam masa perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin sampai dengan terselesaikannya penulisan skripsi ini, kepada:

1. Bapak Prof Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
2. Bapak Dr. Rachmadi Usman, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
3. Prof. Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag., S.H., M.Hum. selaku Pembimbing yang dengan tulus ikhlas memberikan waktu dan pemikirannya serta memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dari konsultasi pengangkatan judul, penyusunan proposal hingga terselesaikannya penulisan Skripsi ini.

4. Para Dosen Penguji yang telah memberikan waktu luang serta masukan-masukan selama ini dari usulan penelitian Skripsi sampai pengajuan Skripsi ini.
5. Para Dosen Pengajar Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan ilmu-ilmunya serta wawasan-wawasan yang luar biasa kepada penulis selama perkuliahan berlangsung.
6. Seluruh karyawan dan karyawan Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan informasi dan bantuan kepada penulis selama perkuliahan sampai terselesaikannya penulisan Skripsi ini.
7. Kedua orang tua dan yang tiada hentinya memberikan dorongan, semangat, nasehat yang begitu besar dan sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
8. Para sahabat dan teman seperjuangan yang tak mungkin disebutkan satu persatu, perkuliahan akan tidak ada rasa jika tanpa kalian, pasti tidak ada yang akan dikenang, tidak ada yang diceritakan pada masa depan. Saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Akhirnya dengan iringan do'a semoga Allah memberikan pahala yang berlipat ganda atas segala amal baik yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi semua pihak yang berkepentingan.

Banjarmasin, Juni 2023

Penulis

Rizki Hana Shafura



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL .....	
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
SUSUNAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
RINGKASAN.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Keaslian Penelitian.....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
E. Metode Penelitian .....	8
F. Sistematika Penulisan .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	15
B. Tinjauan Umum Pelaku Usaha .....	26
C. Tinjauan Umum Jual Beli .....	30
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
A. Akibat Hukum Jika Pengembalian Barang Dari Konsumen Kepada Pelaku Usaha Terjadi Setelah Lewat Hari Ke Tujuh.....	45
B. Tanggung Jawab Pihak Pelaku Usaha Jika Konsumen Menderita Kerugian Dengan Barang Yang Diterima Tidak Sesuai Dengan Barang Yang Dipesan.....	51
BAB IV PENUTUP .....	60
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62