



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
FAKULTAS HUKUM**

**ANALISIS NORMATIF HAK KONSUMEN ATAS GARANSI
DAN RETUR BARANG DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE*
MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Program
Sarjana Program Studi Ilmu Hukum

Disusun oleh :

GRESSELA DWI KRISTANTI
NPM. 221003742019431

SEMARANG

2026



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
FAKULTAS HUKUM**

**ANALISIS NORMATIF HAK KONSUMEN ATAS GARANSI DAN
RETUR BARANG DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* MENURUT UU
NO. 8 TAHUN 1999**

SKRIPSI

Telah dilakukan pengujian di hadapan Tim Penguji
dan memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan
Program Sarjana Program Studi Ilmu Hukum

Disusun oleh :
GRESSELA DWI KRISTANTI
NPM. 221003742019431

Mengesahkan,
Tim Penguji
Ketua,

Dr. Aniek Tyaswati Wiji Lestari, SH.,M.Hum
NUPTK. 4534740641230083

Anggota,

Dr. Budi Prasetyo, SH.,M.HUM
NUPTK: 0444739640130072

Anggota,

Endarto, SH.,MHUM
NUPTK:5755739640130052

Mengetahui,
Dekan,

Prof.Dr.Edy Lisdiyono,SH.,M.Hum
NUPTK.2757741642130072

**SEMARANG
2026**

ABSTRAK

Perkembangan transaksi *e-commerce* di Indonesia mengalami pertumbuhan, namun memunculkan persoalan hukum terkait perlindungan konsumen, khususnya mengenai hak atas garansi dan retur barang. Konsumen kerap berada pada posisi yang lemah akibat asimetri informasi, keterbatasan akses pembuktian, serta praktik pelaku usaha yang belum sepenuhnya menjalankan kewajiban hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. 1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hak konsumen atas garansi dan retur barang diinterpretasikan secara normatif dalam transaksi *e-commerce* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, serta mengetahui hambatan penerapan hak konsumen atas garansi dan retur barang dalam transaksi *e-commerce* menurut undang-undang No. 8 tahun 1999 dan upaya mengatasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data yang digunakan berupa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif hak konsumen atas garansi dan retur barang telah dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, khususnya melalui Pasal 4, Pasal 7, Pasal 19, Pasal 24, dan Pasal 25, serta diperkuat oleh regulasi turunan seperti PP Nomor 80 Tahun 2019 dan Permendag Nomor 31 Tahun 2023. Namun, dalam praktik *e-commerce*, penerapan hak tersebut masih menghadapi berbagai hambatan, antara lain lemahnya penegakan hukum, ketidakjelasan pembagian tanggung jawab antara penjual dan platform marketplace, serta rendahnya literasi hukum konsumen. Penelitian ini menyimpulkan bahwa diperlukan penguatan regulasi yang adaptif terhadap karakteristik transaksi digital, peningkatan pengawasan terhadap pelaku usaha dan platform *e-commerce*, serta edukasi hukum yang berkelanjutan bagi konsumen guna mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif dan berkeadilan di era ekonomi digital.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Garansi, Retur Barang, *E-commerce*, Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 7
A. Tinjauan Umum	7
1. Pasal-Pasal Terkait Garansi dan Ganti Rugi dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen.....	7
2. Kewajiban Pelaku Usaha <i>E-commerce</i> terhadap Garansi dan Retur	8
3. Hak Garansi dan Retur di <i>Platform E-commerce</i>	10
B. Tinjauan Khusus	11
1. Pengertian dan Tujuan Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Positif di Indonesia.....	11
2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	13
3. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen	15
4. Teori Perlindungan Hukum dan Tanggung Jawab Perdata.....	16

5. Prinsip Transaksi Elektronik dalam Konteks Ekonomi Digital.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Tipe Penelitian.....	21
B. Spesifikasi Penelitian.....	21
C. Sumber Data	22
D. Metode Pengumpulan Data.....	23
E. Metode Penyajian Data.....	24
F. Metode Analisis Data	25
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	27
A. Hak Konsumen atas Garansi dan Retur Barang Diinterpretasikan secara Normatif dalam Transaksi <i>E-commerce</i> Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.....	27
B. Hambatan Penerapan Hak Konsumen atas Garansi dan Retur Barang dalam Transaksi <i>E-commerce</i> Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan Upaya Mengatasinya	46
 BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran	62
 DAFTAR PUSTAKA	64