

**TANGGUNG JAWAB PENYELENGGARA SISTEM
ELEKTRONIK DALAM MEKANISME
PENGEMBALIAN BARANG TIDAK SESUAI
PESANAN BERDASARKAN PERATURAN
PEMERINTAH NOMOR 71 TAHUN 2019
TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM DAN
TRANSAKSI ELEKTRONIK**

SKRIPSI



**OLEH:
KOMANG VENA APRIANA DEWI
2214101010**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM (S1)
JURUSAN HUKUM DAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
• Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
• Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR-E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR-E
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA HUKUM

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H.,M.Kn NIP.198402092005012002
Pembimbing II	I Gusti Ayu Apsari Hadi, S.H.,M.H NIP.199001212023212041



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh KOMANG VENA APRIANA DEWI ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 03 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	Ni Komang Irma Adi Sukmaningsih, M.H. NIP.199709022024062001
Anggota	Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H.,M.Kn NIP.198402092005012002
Anggota	I Gusti Ayu Apsari Hadi, S.H.,M.H NIP.199001212023212041



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum

Menyetujui

Ketua Ujian	Prof. Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M. NIP.198412272009121007
Sekretaris Ujian	Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H.,M.Kn NIP.198402092005012002



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

**TANGGUNG JAWAB PENYELENGGARA SISTEM ELEKTRONIK
DALAM MEKANISME PENGEMBALIAN BARANG TIDAK SESUAI
PESANAN BERDASARKAN PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 71
TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM DAN
TRANSAKSI ELEKTRONIK**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk Memenuhi salah satu persyaratan
dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ilmu Hukum**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
JURUSAN HUKUM DAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2026**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Komang Vena Apriana Dewi
Tempat, Tanggal Lahir : Singaraja, 23 April 2004
NIM : 2214101010
Jurusan : Hukum dan Kewarganegaraan
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Dalam Mekanisme Pengembalian Barang Tidak Sesuai Pesanan Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik” adalah bukan karya ilmiah orang lain, baik sebagian atau keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Singaraja, 4 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,



Komang Vena Apriana Dewi

NIM: 2214101010

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat, kasih, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Dalam Mekanisme Pengembalian Barang Tidak Sesuai Pesanan Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik”***. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis menyadari bahwa perjalanan yang ditempuh tidaklah mudah. Banyak tantangan, hambatan, rasa lelah, keraguan, dan berbagai proses yang harus dilewati selama menyelesaikan penelitian ini. Namun berkat doa, dukungan, bantuan, motivasi, serta kasih sayang dari berbagai pihak, penulis mampu bertahan dan menyelesaikan skripsi ini hingga akhir. Penulis percaya bahwa keberhasilan ini bukanlah semata-mata hasil usaha pribadi, melainkan juga karena adanya orang-orang baik yang selalu hadir memberikan semangat, bantuan, dan dukungan dalam setiap proses yang penulis jalani.

Pada kesempatan yang penuh rasa syukur ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, membimbing, dan mendukung penulis baik secara langsung maupun tidak langsung selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih tersebut penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta seluruh jajaran universitas yang telah memberikan kesempatan, fasilitas, dan lingkungan pendidikan yang baik sehingga penulis dapat menjalani proses pendidikan dengan lancar hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial yang telah memberikan dukungan, perhatian,

serta kesempatan kepada mahasiswa untuk berkembang selama menjalani pendidikan di lingkungan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial.

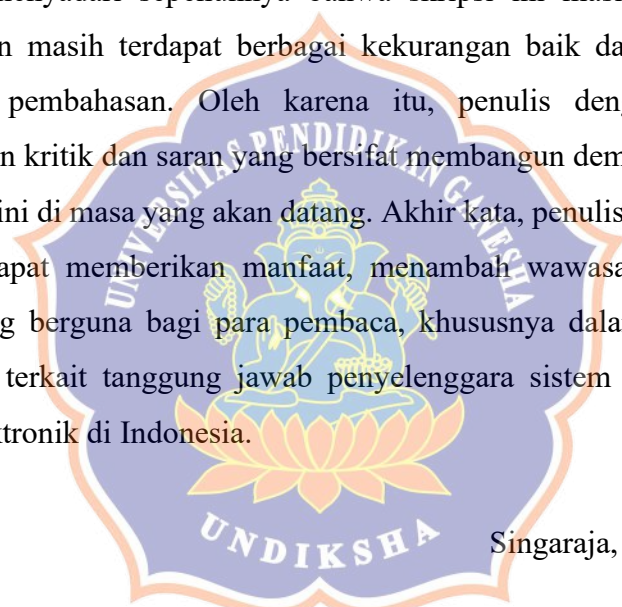
3. Ibu Dr. Ni Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Hukum sekaligus Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih atas segala arahan, motivasi, perhatian, serta masukan yang diberikan dengan penuh ketulusan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Setiap saran dan bimbingan yang diberikan menjadi pembelajaran yang sangat berharga bagi penulis, tidak hanya dalam proses akademik tetapi juga dalam membangun sikap disiplin dan tanggung jawab.
4. I Gusti Ayu Apsari Hadi, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, dukungan, arahan, kritik, dan saran yang sangat membantu penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan waktu yang telah diberikan di tengah kesibukan beliau sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lebih baik.
5. Ni Komang Irma Adi Sukmaningsih, M.H., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan banyak masukan, kritik, dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Segala evaluasi dan arahan yang diberikan menjadi pembelajaran yang sangat berarti bagi penulis dalam memperbaiki dan menyempurnakan karya ilmiah ini.
6. Seluruh Dosen pengajar Program Studi Ilmu Hukum yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, pengalaman, dan nilai-nilai kehidupan selama penulis menjalani masa perkuliahan. Penulis menyadari bahwa segala ilmu dan pembelajaran yang telah diberikan akan menjadi bekal yang sangat berharga bagi penulis dalam menjalani kehidupan di masa mendatang.

7. Seluruh Staf dan Pegawai di lingkungan kampus yang telah membantu penulis dalam berbagai proses administrasi serta memberikan pelayanan yang baik selama penulis menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Ayah tercinta, I Made Budiawan, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas segala perjuangan, pengorbanan, kerja keras, doa, dan kasih sayang yang telah diberikan tanpa henti kepada penulis. Terima kasih karena selalu menjadi sosok yang kuat, selalu berusaha memberikan yang terbaik, dan selalu mendukung setiap langkah penulis dalam mengejar pendidikan. Semua perjuangan dan pengorbanan yang telah diberikan menjadi alasan terbesar bagi penulis untuk terus berjuang dan tidak menyerah dalam menyelesaikan pendidikan ini.
9. Kepada Ibu tercinta, Ketut Mardewi, penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya atas kasih sayang, perhatian, doa, kesabaran, dan cinta yang begitu besar kepada penulis. Terima kasih karena selalu memberikan semangat ketika penulis merasa lelah dan selalu menjadi tempat pulang yang penuh ketenangan. Penulis menyadari bahwa tanpa doa dan dukungan seorang ibu, penulis tidak akan mampu berada di titik ini.
10. Kepada kakak tersayang, Kadek Lina Mariana Dewi, S.Farm., penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan, perhatian, motivasi, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis selama menjalani proses pendidikan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dukungan yang diberikan sangat berarti bagi penulis dalam menghadapi setiap tantangan selama masa perkuliahan.
11. Kepada kekasih penulis, Putu Yova Pradnyana, S.Kom., penulis mengucapkan terima kasih karena telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis selama menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas segala dukungan, perhatian, waktu, kesabaran, dan pengertian yang selalu diberikan kepada penulis dalam berbagai situasi. Terima kasih karena selalu hadir untuk mendengarkan keluhan kesah, memberikan

semangat ketika penulis merasa lelah, serta menjadi tempat berbagi cerita selama proses penyusunan skripsi ini. Segala bentuk dukungan yang diberikan sangat berarti dan menjadi salah satu alasan penulis mampu bertahan dan menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.

12. Kepada teman-teman seperjuangan di Program Studi Ilmu Hukum, Law Budget, dan Chill People, penulis juga mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, dan pengalaman yang telah dilalui bersama selama masa perkuliahan. Segala cerita, perjuangan, dan kenangan yang telah tercipta selama proses pendidikan menjadi hal yang sangat berharga bagi penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat berbagai kekurangan baik dari segi penulisan maupun isi pembahasan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi referensi yang berguna bagi para pembaca, khususnya dalam perkembangan ilmu hukum terkait tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik dalam transaksi elektronik di Indonesia.



Singaraja, 30, Juni 2026

Komang Vena Apriana Dewi
NIM:2214101010

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang.....	1
1. 2 Identifikasi Masalah	8
1. 4 Rumusan Masalah	9
1. 5 Tujuan Penelitian	10
1.5.1. Tujuan Umum	10
1.5.2. Tujuan Khusus.....	11
1. 6 Manfaat Penelitian.....	12
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	12
1.6.2. Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	17
2.2 Tinjauan Umum tentang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).....	21
2.3 Tinjauan Umum tentang Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).....	24
2.4 Tinjauan Umum tentang PP Nomor 71 Tahun 2019.....	27
2.5 Tinjauan Umum tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.....	31
2.6 Tinjauan Umum tentang Konsumen	33
2.7 Tinjauan Umum Tentang <i>E-commerce</i>	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Jenis Penelitian.....	45
3.2 Jenis Pendekatan	46
3.3 Sumber Bahan Hukum	48

3.4	Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	50
3.5	Teknik Analisis Hukum	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		54
4.1	Pengaturan Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik	54
4.1.1.	Hak Konsumen untuk Mengembalikan Barang (<i>Return</i>) dalam Transaksi <i>E-Commerce</i>	54
4.1.2.	Perlindungan Konsumen dalam Transaksi <i>E-commerce</i>	58
4.1.3	Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik dalam Mekanisme Pengembalian Barang (<i>Return</i>) Berdasarkan PP Nomor 71 Tahun 2019	63
4.2.	Kewajiban Penyelenggara Sistem Elektronik	66
4.2.1.	Kewajiban Pelaku Usaha dalam Transaksi <i>E-Commerce</i>	66
4.2.2.	Pengembalian Barang (<i>Return</i>) sebagai Bentuk Ganti Kerugian dalam Transaksi Elektronik	69
4.2.3.	Kewajiban Penyelenggara Sistem Elektronik dalam Memberikan Perlindungan Hukum	76
BAB V PENUTUP		84
5.1	Simpulan	84
5.2	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA		88

DAFTAR LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP	95
---------------------	----

