

202210110311480
Yolanda Veronica Putri Wiyono
Prodi Ilmu Hukum

SKRIPSI

**STUDI KASUS IMPLEMENTASI *ONLINE DISPUTE RESOLUTION*
(ODR) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERKAIT
REFUND DI MARKETPLACE SHOPEE DI KOTA MALANG**



Oleh:

Yolanda Veronica Putri Wiyono

NIM : 202210110311480

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2026

202210110311480
Yolanda Veronica Putri Wiyono
Prodi Ilmu Hukum

**STUDI KASUS IMPLEMENTASI ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERKAIT REFUND DI
MARKETPLACE SHOPEE DI KOTA MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Program Studi Ilmu Hukum



Disusun oleh:
YOLANDA VERONICA PUTRI WIYONO
NIM: 202210110311480

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2026

SKRIPSI

Disusun oleh:

YOLANDA VERONICA PUTRI WIYONO

202210110311480

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Selasa 07 Juli 2026

dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan

memperoleh gelar Sarjana Hukum

di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Malang

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua : Sofyan Arief, SH., M.Kn
Sekretaris : Yohana Puspitasari Wardoyo, SH., M.H
Penguji I : Wasis, S.H., M.Si., M.Hum
Penguji II : Nur Putri Hidayah, A.Md., SH., MH



**STUDI KASUS IMPLEMENTASI ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERKAIT REFUND
DI MARKETPLACE SHOPEE DI KOTA MALANG**

Diajukan Oleh:

YOLANDA VERONICA PUTRI WIYONO

202210110311480

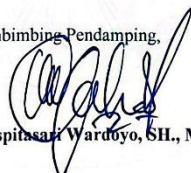
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada, Selasa 07 Juli 2026

Pembimbing Utama,


Sofyan Arief, SH., M.Kn

Pembimbing Pendamping,


Yohana Puspitasari Wardoyo, SH., M.H

Dekan,


Prodi D. Tonga, SH., M.Hum

Ketua Program Studi,


Cholildah, SH., MH

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : YOLANDA VERONICA PUTRI WIYONO
NIM : 202210110311480
Jurusan : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

SKRIPSI dengan judul :

STUDI KASUS IMPLEMENTASI ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERKAIT REFUND
DI MARKETPLACE SHOPEE DI KOTA MALANG

Adalah karya saya dan dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

1. Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia Skripsi ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, dan serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Malang, 16 Juli 2026

Yolanda Veronica Putri Wiyono

Motto :

“Allah tidak ada membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah 2:286)

“Rasakanlah setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tau betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini”



ABSTRAKSI

Nama : Yolanda Veronica Putri Wiyono
NIM : 202210110311480
Judul : Studi Kasus Implementasi *Online Dispute Resolution* (ODR)
Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait *Refund* Di
Marketplace Shopee Di Kota Malang
Pembimbing : Sofyan Arief, S.H., M.Kn.
Yohana Puspitasari Wardoyo, S.H., M.H

Penelitian ini mengkaji permasalahan *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam penyelesaian sengketa konsumen terkait *refund* di *marketplace* Shopee. Rumusan masalah mencakup tentang mekanisme penerapan ODR dalam penyelesaian sengketa dan kendala yang dihadapi konsumen. Tujuan penelitian adalah menganalisis mekanisme penerapan ODR serta mengidentifikasi kendala yang di hadapi konsumen. Metode yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan sosiologis, melalui wawancara terhadap lima narasumber di Kota Malang. Menggunakan teori efektivitas hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme ODR Shopee berlangsung secara bertahap mulai dari komunikasi dengan penjual, pengajuan klaim, peninjauan, investigasi, hingga keputusan *refund*. Namun, terdapat kendala utama seperti ketidakjelasan standar bukti, penyelesaian sepihak oleh penjual, kurangnya transparansi, kegagalan komunikasi, dan hilangnya kendali konsumen atas keputusan akhir, sehingga efektivitas perlindungan konsumen belum optimal meskipun berpotensi sebagai inovasi digital penyelesaian sengketa. Kesimpulan menyatakan perlindungan hukum konsumen belum maksimal akibat hambatan tersebut. Sarannya meliputi adanya peningkatan transparansi dan kecepatan oleh Shopee, persiapan, konsumen wajib menyiapkan bukti yang lengkap, dan responsivitas penjual untuk penyelesaian yang adil dan efektif.

Kata Kunci : *Online Dispute Resolution, Refund, Marketplace*

ABSTRACT

Name : Yolanda Veronica Putri Wiyono
NIM : 202210110311480
Title : *Case Study on the Implementation of Online Dispute Resolution (ODR) in Resolving Consumer Disputes Regarding Refunds on the Shopee Marketplace in Malang City*
Adviser : Sofyan Arief, S.H., M.Kn.
Yohana Puspitasari Wardoyo, S.H., M.H

This study examines the issues of Online Dispute Resolution (ODR) in resolving consumer disputes regarding refunds on the Shopee marketplace. The problem formulation includes the mechanisms for implementing ODR in dispute resolution and the obstacles faced by consumer. The research objectives are to analyze the ODR implementation mechanisms and identify the obstacles faced by consumers. The method used is empirical juridical with a sociological approach, through interviews with five informants in Malang City. It employs the theory of legal effectiveness. The results show that Shopee's ODR mechanism occurs in stages, starting from communication with the seller, claim submission, review, investigation, to the refund decision. However, there are main obstacles such as unclear evidence standards, unilateral resolution by sellers, lack of transparency, communication failures, and loss of consumer control over the final decision, so that the effectiveness of consumer protection is not yet optimal despite its potential as a digital innovation for dispute resolution. The conclusion states that consumer legal protection is not yet maximal due to these obstacles. The recommendations include increased transparency and speed by Shopee, consumers must prepare complete evidence, and seller responsiveness for fair and effective resolution.

Keywords : **Online Dispute Resolution, Refund, Marketplace**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia, sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi tingginya kepada:

1. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua tercinta, Papa AGUS WIYONO dan Mama AFI SAADA. Dua sosok yang paling berjasa dalam kehidupan penulis. Dua orang yang selalu mengusahakan anak pertamanya ini menempuh pendidikan setinggi tingginya meskipun Papa dan Mama tidak berkesempatan menempuh pendidikan hingga bangku perkuliahan. Dengan segala keterbatasan yang ada, Papa dan Mama selalu menjadi sumber kekuatan, penguat langkah, dan tempat kembali bagi penulis dalam setiap proses yang dijalani. Sebagai anak pertama, penulis bersyukur dan bangga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana sebagai lulusan pertama di keluarga. Setiap cucuran keringat, kerja keras, dan tanggung jawab Papa dalam menafkahi keluarga menjadi jalan bagi penulis untuk dapat mengenyam pendidikan hingga tahap ini, sekaligus menjadi teladan tentang arti teguhan tanggung jawab. Mama yang senantiasa menjadi sumber cinta, doa, dan kekuatan dalam setiap langkah kehidupan penulis. Tiada henti memberikan doa, motivasi, nasihat, kasih

sayang, serta dukungan yang tulus dengan penuh kesabaran dan pengorbanan yang tidak ternilai. Setiap perhatian, keikhlasan, dan perjuangan Papa dan Mama menjadi cahaya yang menerangi perjalanan penulis hingga mampu menyelesaikan pendidikan sarjana ini. Semoga Allah SWT senantiasa menganugerahkan kesehatan, keberkahan, umur yang penuh manfaat, serta membalas setiap kebaikan, pengorbanan, dan ketulusan Papa dan Mama dengan pahala yang berlipat ganda serta kebahagiaan di dunia dan akhirat.

2. Bapak Sofyan Arief, S.H., M.Kn. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Yohana Puspitasari Wardoyo, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang dengan sabar membimbing, memberikan arahan serta pelajaran berharga selama proses bimbingan. Penulis mengucapkan Terima kasih atas kesabaran dan perhatian yang diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Prof. Dr. Tongat, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Wakil Dekan I, Wakil Dekan II, Wakil Dekan III, Kaprodi, Wakaprodi, serta para dosen di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang yang telah membantu dalam memberikan arahan pada penyelesaian skripsi ini.
5. Adik perempuan saya, Kayla Syafira Putri Wiyono yang selalu membuat penulis termotivasi untuk bisa terus belajar menjadi sosok kakak yang dapat memberikan pengaruh positif, baik dalam bidang akademik maupun non-

akademik, serta berusaha menjadi panutannya dimasa yang akan datang kelak.

6. Kepada teman seperjuangan, penulis mengucapkan terimakasih sebesar besarnya yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa, serta kerja sama selama menempuh pendidikan hingga menyusun skripsi in. Kebersamaan, semangat, dan saling membantu yang terjalin dalam selama proses perkuliahan menjadi sumber motivasi bagi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan study dengan sebaik baiknya. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan memperoleh balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT serta kesuksesan senantiasa menyertai langkah kita di masa yang akan datang.
7. Terimakasih untuk Kota Malang yang memberikan banya kenangan yang tidak terhingga dalam setiap sudutnya, kota yang kecil namun membuat hangat dan rasa rindu ingin kembali terus menusuk agar dapat tinggal di kota ini lebih lama. Kota yang dulunya menjadi alasan saya pergi dari rumah ternyata menjadikan saya seorang sarjana dan memberikan saya sebuah kisah kasih perjuangan, pendewasaan, serta kesabaran yang mampu saya cari dan terdapat di kota ini.
8. *Last but not least*, anak pertama dan harapan orang tuanya, Yolanda Veronica. Terimakasih telah berjalan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan rasa keraguan, namun tetap dijalani dengan rasa keraguan, namun tetap dijalani dengan keberanian. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski

banyak hal yang terjadi di luar prediksi. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah karena kondisi. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah menghadapi tekanan tapi tetap diperjuangkan. Teruslah belajar dan mensyukuri nikmat yang tuhan berikan dan ribuan terimakasih diucapkan kepada diri sendiri karna sudah mampu mempertanggung jawabkan semua kepercayaan yang sudah diberikan termasuk menyelesaikan skripsi ini sampai selesai dengan jerih payah sendiri.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Penulis

Yolanda Veronica Putri Wiyono

DAFTAR ISI

LEMBAR SAMPUL DALAM	i
SURAT LAMPIRAN SKRIPSI	ii
SURAT LAMPPIRAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
Motto :	v
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR PUSTAKA.....	xv
SERTIFIKASI BEBAS PLAGIASI	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Kegunaan Penelitian.....	15
F. Metode Penelitian.....	15
BAB II	24
TINJAUAN UMUM.....	24
A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	24
B. Tinjauan Umum Transaksi Elektronik.....	30
C. Tinjauan Umum Online Dispute Resolution (ODR).....	34
BAB III.....	39
HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Mekanisme Penerapan <i>Online Dispute Resolution</i> (ODR) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait <i>Refund</i> di <i>Marketplace</i> Shopee di Kota Malang.....	39
B. Kendala Yang Dihadapi Konsumen dalam Proses Penyelesaian Sengketa <i>Refund</i> melalui <i>Online Dispute Resolution</i> (ODR) di Kota Malang.....	49

BAB IV	69
PENUTUP.....	69
A. KESIMPULAN	69
B. SARAN.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Penelitian	73
Lampiran 2. Surat Tugas Pembimbing	80
Lampiran 3. Kartu Kendali	81



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Andayaningrat. (1980). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kristiyanti, C. T. S. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, A. Z. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Soekanto, S. (1983). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soekanto, S. (1985). *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi*. Bandung: CV Ramadja Karya.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2007). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, R. (2017). *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*. Jakarta: Sinar Grafika.

JURNAL

- Asih, E. M. (2025). Analisis Shopee sebagai E-Commerce Terpopuler di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika*.
- Ganesha, I. M. G., Hitsanuddin, & Raodah, P. (2023). Penyelesaian sengketa konsumen melalui Online Dispute Resolution (ODR). *Commerce Law*, 3(2).
- Indrayani, P., dkk. (2025). Studi kasus sengketa konsumen dalam e-commerce. *Jurnal Prinsip*, 3(1), 77–88.

Iqbal, J. (2018). Perlindungan bagi konsumen online marketplace melalui mekanisme Online Dispute Resolution (ODR). *Jurist-Diction*, 1(2).

Nazran, F. (2020). Perlindungan konsumen terhadap informasi menyesatkan mengenai suatu barang pada kegiatan perdagangan elektronik. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 7(2), 169–176.

Nurul F., & Al Fikry, A. H. (2022). Online Alternative Dispute Resolution for Consumer Dispute Settlement in the Digital World.

Ramadhani, N., & Afriana, A. (2025). Online Dispute Resolution as a Mechanism for Resolving Consumer Disputes in the Marketplace in Seeking Justice.

Refiva, A. (2022). Penyelesaian Sengketa E-Commerce Shopee Melalui Online Dispute Resolution (ODR) sebagai Perlindungan Hak Konsumen. *Repository Universitas Bengkulu*.

Widiantari, K. S. D. (2024). Upaya penyelesaian sistem Online Dispute Resolution (ODR) dalam kasus penipuan penjualan di e-commerce. *Jurnal Hukum, Politik dan Humaniora (Progresif)*.

PERUNDANG UNDANGAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas

SERTIFIKASI BEBAS PLAGIASI

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cholidah, SH., MH

Jabatan : Ka. Prodi Hukum- Fakultas Hukum

Dengan ini menerangkan, nama tersebut di bawah ini :

Nama : YOLANDA VERONICA PUTRI WIYONO

Nim : 202210110311480

Dengan Judul Skripsi :

“ STUDI KASUS IMPLEMENTASI ONLINE DISPUTE RESOLUTION
(ODR) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
TERKAIT REFUND DI MARKETPLACE SHOPEE DI KECAMATAN
LOWOKWARU KELURAHAN TUNGGULWULUNG KOTA MALANG

”

Sudah melakukan cek plagiasi dan dinyatakan telah **BEBAS
PLAGIASI.**

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan
sebagaimana mestinya.



Malang, 24 Juni 2026

[Signature]
Cholidah, SH., MH
Ka. Prodi Hukum