

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KLAUSULA “BARANG YANG
SUDAH DIBELI TIDAK DAPAT DI KEMBALIKAN”
DALAM TRANSAKSI KONSUMEN
(Studi Kasus Toko Bunga Obral)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Kesarjanaan dalam Ilmu Hukum*



OLEH:

IRWAN ASWARI
NIM. 2235095

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
FAKULTAS HUKUM**

2026

HALAMAN PENGESAHAN
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KLAUSULA “BARANG YANG
SUDAH DIBELI TIDAK DAPAT DI KEMBALIKAN” DALAM
TRANSAKSI KONSUMEN
(Studi Kasus Toko Bunga Obral)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat – Syarat Memperoleh
Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum

PENYUSUN

IRWAN ASWARI
NIM. 2235095

DOSEN PEMBIMBING I



Dani Kurniawansyah, SH., M. Kn
NIDN. 1005118608

DOSEN PEMBIMBING II



Rise Karmilia, SH., MH., Ph.D.
NIDN.1004068502

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
FAKULTAS HUKUM
2026

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji pada hari
Kamis tanggal 22 Januari 2026

TIM PENGUJI SKRIPSI

Ketua : Dani Kurniawansyah, SH., M. Kn ()

Sekretaris : Rise Karmilia, SH.,M.Hum.,Ph.D. ()

Anggota 1 : Almadison, SH., MH., CPLC., CPCLE ()

Anggota 2 : Romadhon Lubis,SH.,MH ()

Anggota 3 : Siti Rahma, SH., MH ()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Pasir Pangaraian


Rise Karmilia, SH.,MH.,Ph.D.
NIDN.1004068502

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irwan Aswari

NIM : 2235095

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum terhadap Klausula “Barang yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Dikembalikan” dalam Transaksi Konsumen
(Studi Kasus Toko Bunga Obral)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang ditulis ini tidak ada persamaan dengan skripsi lain.

Demikian pernyataan ini dibuat tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila Pernyataan ini tidak benar, maka akan diberikan sanksi oleh Pimpinan Fakultas

Kepenuhan Timur, 22 Januari 2026

Yang Membuat Pernyataan



IRWAN ASWARI
NIM. 2235095

ABSTRAK

Perkembangan kegiatan perdagangan menyebabkan semakin seringnya penggunaan klausula baku dalam transaksi jual beli antara pelaku usaha dan konsumen. Salah satu klausula yang kerap ditemui dalam praktik adalah klausula “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”, yang berpotensi menimbulkan permasalahan hukum apabila diterapkan tanpa memperhatikan hak-hak konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap klausula baku tersebut serta bagaimana penerapannya dalam praktik transaksi konsumen di Toko Bunga Obral. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis. Data diperoleh melalui studi kepustakaan untuk mengkaji peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, serta penelitian lapangan melalui wawancara dengan pihak pelaku usaha dan konsumen di Toko Bunga Obral. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara deskriptif dengan menelaah kesesuaian antara ketentuan hukum yang berlaku dan praktik transaksi yang terjadi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pencantuman klausula baku “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan” telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengaturan tersebut pada dasarnya tidak melarang penggunaan klausula baku secara mutlak, melainkan membatasi penerapannya agar tidak merugikan konsumen. Dalam praktiknya, Toko Bunga Obral menerapkan klausula tersebut dengan disertai penyampaian informasi kepada konsumen sebelum transaksi dilakukan dan tidak menerapkannya secara kaku. Pihak toko memberikan penjelasan mengenai kebijakan tersebut serta membuka ruang komunikasi apabila terjadi permasalahan tertentu pada barang, sehingga mencerminkan adanya upaya perlindungan konsumen melalui keterbukaan informasi dan penerapan asas itikad baik dalam transaksi jual beli. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan klausula baku di Toko Bunga Obral digunakan sebagai pedoman umum dalam transaksi jual beli dan tetap memperhatikan keseimbangan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen.

Kata kunci: perlindungan konsumen, klausula baku, transaksi jual beli.

ABSTRACT

The development of trade activities has led to the increasing use of standard clauses in sales transactions between businesses and consumers. One clause frequently encountered in practice is the "goods purchased cannot be returned" clause, which has the potential to raise legal issues if applied without regard for consumer rights. This study aims to determine the legal protection of this standard clause and how it is applied in consumer transactions at Toko Bunga Obral. This research is an empirical legal study with a sociological juridical approach. Data were obtained through a literature review to examine laws and regulations related to consumer protection, as well as field research through interviews with businesses and consumers at Toko Bunga Obral. The data obtained were then analyzed descriptively by examining the consistency between applicable legal provisions and transaction practices in the field. The results of the study indicate that legal protection for consumers related to the inclusion of the standard "goods purchased cannot be returned" clause is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the Civil Code. These regulations do not essentially prohibit the use of standard clauses outright, but rather limit their application to prevent consumer harm. In practice, Toko Bunga Obral implements these clauses by providing information to consumers prior to transactions, rather than strictly enforcing them. The store provides an explanation of the policy and provides an open communication channel should any product issues arise, reflecting consumer protection efforts through information transparency and the application of the principle of good faith in sales transactions. Based on the research findings, it can be concluded that the implementation of standard clauses at Toko Bunga Obral serves as a general guideline in sales transactions and maintains a balance of interests between business actors and consumers.

Keywords: *consumer protection, standard clauses, sales transactions.*

KATA PENGANTAR

“Assalamu’alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh”

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta’ala atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kelapangan dan kemudahan di dalam penulisan Skripsi, serta dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, penulisan Skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KLAUSULA “BARANG YANG SUDAH DIBELI TIDAK DAPAT DI KEMBALIKAN” DALAM TRANSAKSI KONSUMEN (Studi Kasus Toko Bunga Obral) ”** dapat penulis selesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pasir Pengaraian. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai hambatan, namun berkat bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Teristimewa, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Ayahanda Koir B, yang dengan penuh kesabaran, ketulusan, dan kerja keras senantiasa memberikan dukungan moral maupun doa yang tidak pernah terputus. Setiap nasihat, pengorbanan, dan kepercayaan yang Ayah berikan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menempuh pendidikan hingga sampai pada tahap ini. Penulis menyadari bahwa

keberhasilan ini tidak terlepas dari peran Ayah yang selalu menjadi tempat bersandar dan teladan dalam menjalani kehidupan.

2. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada almarhumah Ibunda Ermayuli, yang meskipun telah berpulang ke rahmatullah, kasih sayang, didikan, dan nilai-nilai hidup yang beliau tanamkan tetap menjadi pegangan bagi penulis hingga saat ini. Doa dan nasihat almarhumah Ibunda senantiasa mengiringi langkah penulis dalam menempuh pendidikan, termasuk dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala mengampuni segala khilaf dan menempatkan almarhumah Ibunda di tempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin.
3. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kakak Neli Afridha dan Adik Rifki Hermawan atas dukungan, perhatian, dan semangat yang diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Rise Karmilia, SH., M.Hum., Ph.D selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pasir Pengaraian sekaligus Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan petunjuk dan koreksi sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik.
5. Bapak Almadison, S.H, M.H, CPLC, CPCLE selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pasir Pengaraian.
6. Bapak Dani Kurniawansyah, SH., M. Kn Selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, serta masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

7. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Abel Febiola, yang telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan penulis melalui dukungan, pengertian, dan semangat yang konsisten hingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Seluruh Staf Dosen Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberikan ilmu sertaawasannya kepada penulis sejak semester 1 hingga semester 7.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	11
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	11
2. Bentuk-bentuk Perlindungan Hukum	12
3. Dasar Hukum Perlindungan Hukum di Indonesia.....	13
2.2 Tinjauan Umum tentang Klausula Baku.....	15
1. Pengertian Klausula Baku	15
2. Ciri-ciri Klausula Baku.....	17
3. Tujuan dan Fungsi Klausula Baku	20
2.3 Tinjauan Umum tentang Perlindungan konsumen	25
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	25
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	28
3. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha.....	32
2.4 Perjanjian dalam Perspektif Hukum Perdata	36
2.5 Asas-asas Pokok dalam Perjanjian	39

2.6 Teori Ketidakseimbangan Kedudukan Para Pihak dalam Perjanjian Konsumen	43
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Pendekatan Penelitian.....	48
3.2 Alasan Pemilihan Lokasi	49
3.3 Jenis dan Sumber Data	49
3.4 Populasi dan Sampel.....	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data	52
3.6 Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Penerapan Klausula Baku “Barang yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Dikembalikan”	55
4.2 Penerapan dan Implikasi Yuridis Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Klausula Baku dalam Praktik Transaksi Jual Beli di Toko Bunga Obral....	66
BAB V PENUTUP	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi dan Sampel	52
-------------------------------------	----