JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik
E-ISSN: 2747-1993
P-ISSN: 2747-2000
https://dinastirev.org/JIHHP dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jihhp.v6i5
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 23 Juni 2026 | **Revised**: 19 Juli 2026 | **Accepted**: 25 Juli 2026

Keabsahan Klausula Baku dalam Transaksi Jual Beli Barang Kebutuhan Rumah Tangga Ditinjau dari pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dwi Moeryani[1], Irma Maulida[2].
[1]Universitas Swadaya Gunung Jati, Kota Cirebon, Indonesia,
dwi.122010002@ugj.ac.id .
[2]Universitas Swadaya Gunung Jati, Kota Cirebon, Indonesia, irma.maulida@ugj.ac.id

Corresponding Author: irma.maulida@ugj.ac.id

Abstract: *Standard clauses prohibiting returns are commonplace in conventional retail, but are rarely seriously examined from a consumer protection law perspective. This study aims to examine the validity of the clause "purchased goods cannot be returned or exchanged" in three household goods retail stores in Cirebon City, based on Article 18 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK). The method used is a sociological juridical approach with a legislative approach and a case study approach, supported by field interview data. The results indicate that all three stores implement this clause to prevent consumer abuse. However, in practice, this prohibition is not absolute; returns are still possible if conditions such as a receipt, intact label, evidence of hidden defects, and a specific time limit are met. Substantively, based on an analysis of Article 18 paragraph (1) letters a and g of the UUPK, this clause shifts the business actor's responsibility and unilaterally binds consumers, thus being declared null and void. However, the stores' flexibility in accommodating conditional returns means that consumer rights are not automatically eliminated in its implementation.*

Keywords*:* Standard Clauses, Consumer Protection, Article 18 UUPK.

Abstrak: Klausula baku yang melarang pengembalian barang lazim diterapkan di ritel konvensional, namun jarang ditelaah secara serius dari perspektif hukum perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan mengkaji keabsahan klausula "barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar" di tiga toko ritel barang kebutuhan rumah tangga di Kota Cirebon berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Metode yang digunakan adalah yuridis sosiologis dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus, didukung data wawancara lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga toko menerapkan klausula tersebut untuk mencegah penyalahgunaan oleh konsumen. Namun dalam praktiknya, larangan ini tidak bersifat mutlak, pengembalian barang tetap dimungkinkan jika memenuhi syarat seperti adanya nota, label utuh, bukti cacat tersembunyi, dan batas waktu tertentu. Secara substantif,

berdasarkan analisis Pasal 18 ayat (1) huruf a dan g UUPK, klausula ini mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha dan mengikat konsumen secara sepihak sehingga dinyatakan batal demi hukum. Meski demikian, fleksibilitas toko dalam mengakomodasi pengembalian bersyarat membuat hak-hak konsumen tidak secara otomatis terhapus dalam implementasinya.

Kata Kunci: Klausula Baku, Perlindungan Konsumen, Pasal 18 UUPK.

PENDAHULUAN

Perjanjian merupakan instrumen hukum yang menjadi tulang punggung hampir seluruh aktivitas perekonomian modern. Dalam teori hukum kontrak, para pihak pada dasarnya bebas menentukan isi, bentuk, dan syarat perjanjian yang mereka buat, sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan. Kebebasan tersebut diakui secara universal sebagai fondasi efisiensi transaksi bisnis (Khairandy, 2013, hlm. 47). Namun, di balik kebebasan berkontrak tersimpan potensi ketidakseimbangan yang nyata. Ketika salah satu pihak memiliki posisi tawar yang jauh lebih kuat, kebebasan berkontrak dapat berubah menjadi instrumen tekanan bagi pihak yang lebih lemah (Sjahdeini, 1993, hlm. 62).

Kondisi inilah yang melahirkan fenomena *standard contract* atau klausula baku. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) mendefinisikan klausula baku sebagai setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Keberadaan klausula baku bukan semata-mata persoalan akademis, ia menyentuh langsung kehidupan sehari-hari konsumen, termasuk dalam transaksi jual beli barang kebutuhan rumah tangga di toko ritel konvensional. Ketimpangan posisi tawar ini pada dasarnya mencederai nilai keadilan proporsional yang seharusnya melandasi setiap kesepakatan komersial (Rawls, 1999, hlm.11).

Pasal 18 UUPK secara tegas melarang sejumlah klausula baku yang merugikan konsumen, di antaranya klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen, klausula yang menolak pengembalian barang atau uang yang telah dibayarkan, serta klausula lain yang secara substansial merugikan konsumen. Lebih jauh, Pasal 18 ayat (3) UUPK menegaskan bahwa klausula baku yang melanggar ketentuan tersebut batal demi hukum. Pembatasan ketat ini krusial karena dalam perkembangannya, klausula baku tidak hanya ditemukan pada sektor konvensional, melainkan juga meluas pada sektor perbankan (Aprilia et al., 2025) hingga transaksi berbasis digital (Soediono et al., 2023).

Dalam praktik perdagangan ritel barang kebutuhan rumah tangga di Kota Cirebon, penelitian lapangan menemukan tiga bentuk klausula baku yang umum dijumpai. Pertama, tulisan "Barang yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Ditukar" yang tercetak pada struk pembelian. Kedua, papan pengumuman bertuliskan "Barang Tidak Bisa Ditukar" yang dipasang pada rak produk. Ketiga, stiker "Dilarang Membuka Segel" yang tertempel langsung pada rak toko. Klausula-klausula tersebut ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan tidak dimuat dalam perjanjian tertulis yang dinegosiasikan bersama konsumen.

Fenomena ini menarik perhatian karena beberapa alasan. Nilai transaksi yang umumnya kecil membuat konsumen merasa tidak sepadan untuk memperkarakan masalah secara hukum (Sidabalok, 2014, hlm. 89).Sebagian besar konsumen tidak menyadari bahwa hak-hak mereka dilindungi secara eksplisit oleh UUPK. Klausula semacam itu sudah dianggap sebagai kebiasaan dagang yang lazim sehingga tidak lagi dipertanyakan (Zulham, 2013, hlm. 112). Padahal, kebiasaan dagang tidak dapat mengalahkan larangan yang bersifat *imperatif* dalam peraturan perundang-undangan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji persoalan klausula baku dari berbagai sudut pandang. (Harahap & Chrisanta 2023) menegaskan bahwa UUPK membatasi secara tegas klausula-klausula dalam perjanjian baku yang tidak adil, dan pelanggaran terhadap Pasal 18 UUPK berakibat pada batalnya klausula tersebut demi hukum. (Perdana *et.al.* 2024) menemukan dalam analisis yuridis terhadap klausula baku *e-commerce* bahwa klausula yang melanggar Pasal 18 UUPK tidak dapat dipertahankan dan konsumen berhak mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum. Hal senada juga ditemukan pada platform belanja digital, di mana perlindungan hukum tetap harus ditegakkan demi menjaga keseimbangan hak para pihak (Faqih et al., 2023), sementara itu, (Maulana & Anggriawan 2025) menyimpulkan bahwa klausula baku yang melarang pengembalian barang melanggar Pasal 18 UUPK dan batal demi hukum. Demikian pula dengan temuan (Rahmawati Dewi et al. 2025) yang menekankan pentingnya analisis yuridis *komprehensif* terhadap klausa-klausa sepihak yang berpotensi merugikan hak *esensial* konsumen. Namun kajian yang secara khusus menyasar keabsahan klausula baku yang dipasang secara fisik di toko ritel konvensional barang kebutuhan rumah tangga, bukan dalam perjanjian tertulis formal, masih sangat terbatas. Di sinilah letak urgensi dan kebaruan penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan: (1) menganalisis dan menentukan keabsahan klausula baku yang diterapkan dalam transaksi jual beli barang kebutuhan rumah tangga di Kota Cirebon ditinjau dari Pasal 18 UUPK; (2) mengidentifikasi alasan pelaku usaha menerapkan klausula tersebut serta bagaimana praktik pengembalian barang sesungguhnya berlangsung; dan (3) memberikan kontribusi pemikiran hukum terhadap upaya penguatan perlindungan konsumen di sektor perdagangan ritel konvensional.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode yuridis sosiologis *socio-legal research,* yaitu pendekatan yang memadukan kajian normatif terhadap teks hukum dengan pengamatan empiris terhadap perilaku hukum di masyarakat. Pilihan metodologi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa permasalahan yang diteliti, keabsahan klausula baku dalam kerangka Pasal 18 UUPK tidak dapat dipahami secara utuh hanya dengan mengandalkan analisis teks normatif semata, melainkan juga memerlukan pemahaman terhadap konteks sosial-ekonomi dan praktik nyata yang berlangsung di lapangan (Soekanto & Mamudji, 2015, hlm.13-14).

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember sampai januari 2026 di Kota Cirebon, dengan subjek penelitian terdiri atas tiga toko ritel barang kebutuhan rumah tangga yang masing-masing disebut Toko S, Toko M, dan Toko I, serta instansi Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian (DKUKMPP) Kota Cirebon.

Sebagaimana ditegaskan (Fajar & Achmad, 2010, hlm. 34), pendekatan empiris merupakan yang paling tepat untuk mengidentifikasi kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein* dalam konteks penerapan norma hukum. Oleh karena itu, dua pendekatan penelitian diterapkan secara terpadu dalam penelitian ini. Pertama, pendekatan perundang-undangan *(statute approach)* yang menelaah seluruh regulasi relevan, khususnya UUPK dan KUHPerdata, guna menemukan *ratio legis* yang menjadi landasan pembentukan norma (Marzuki, 2005,hlm.93-94). Kedua, pendekatan kasus (*case approach*) yang menelaah klausula baku yang ditemukan di ketiga toko melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam.

Sumber bahan hukum terdiri atas dua jenis. Bahan hukum primer mencakup Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata khususnya Pasal 1320, 1337, dan 1338, serta hasil wawancara dengan pelaku usaha dan DKUKMPP Kota Cirebon. Bahan hukum sekunder mencakup buku-buku hukum, jurnal ilmiah, dan karya tulis ilmiah yang relevan dengan permasalahan yang dikaji.

Data lapangan dikumpulkan melalui wawancara terstruktur dengan pemilik dan pengelola ketiga toko serta pejabat DKUKMPP, observasi terhadap klausula yang terpasang di toko, dan pengumpulan nota pembelian sebagai bukti fisik penerapan klausula. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan interpretasi gramatikal, sistematis, dan teleologis untuk menentukan makna serta konsekuensi hukum dari klausula yang ditemukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Praktik Penerapan Klausula Baku di Toko Ritel Kota Cirebon

Penelitian lapangan dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap tiga pelaku usaha toko ritel barang kebutuhan rumah tangga di Kota Cirebon. Toko S telah beroperasi sejak tahun 2002, Toko M sejak lebih kurang 20 tahun yang lalu, dan Toko I selama sekitar 8 tahun. Ketiga toko tersebut secara konsisten menerapkan klausula "Barang yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Dikembalikan atau Ditukar," meskipun cara penyampaiannya berbeda-beda.

Toko S menyampaikan klausula melalui tulisan yang ditempelkan di area toko dan papan pengumuman yang terlihat oleh konsumen. Toko M menyampaikannya secara lisan kepada konsumen di awal transaksi dan mencantumkannya secara tertulis pada nota pembelian dengan bunyi "Barang-barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan/ditukar." Toko I menyampaikannya secara lisan melalui pegawai kepada konsumen saat transaksi berlangsung.

Meskipun klausula tersebut tampak seolah bersifat mutlak, temuan lapangan menunjukkan fakta yang berbeda. Dalam praktiknya, pengembalian atau penukaran barang masih dimungkinkan dengan memenuhi sejumlah syarat kumulatif, yaitu: nota pembelian masih ada dan dapat ditunjukkan, label atau kemasan produk masih utuh dan tidak rusak akibat pemakaian, konsumen dapat membuktikan bahwa kerusakan bersifat cacat tersembunyi yang berasal dari toko atau produsen, bukan dari kelalaian konsumen, serta permohonan pengembalian atau penukaran diajukan dalam batas waktu yang telah ditentukan. Toko S menetapkan batas waktu tiga hari sejak tanggal pembelian, dengan pengecualian bahwa barang pecah tidak dapat ditukar karena sifat kerentanannya. Toko I menetapkan batas waktu satu hari. Toko M secara prinsip tidak menerima pengembalian setelah transaksi selesai, karena pengecekan barang dilakukan bersama antara pegawai dan konsumen sebelum serah terima.

Terkait penanganan sengketa barang cacat, terdapat variasi prosedur antar ketiga toko. Toko S bersedia mengganti barang apabila konsumen dapat membuktikan bahwa cacat tersembunyi berasal dari toko dan barang belum pernah digunakan. Toko I akan melaporkan kasus tersebut kepada manajemen dan melakukan pemeriksaan bersama sebelum penggantian dilakukan. Sementara Toko M berpegang pada prinsip bahwa pengecekan di awal transaksi menutup kemungkinan klaim cacat tersembunyi setelah barang diterima.

Dalam perkembangannya di lapangan, ditemukan beberapa kasus nyata terkait penyelesaian masalah barang dengan karakteristik yang berbeda. Di Toko S, insiden bersumber dari kelalaian konsumen yang tidak sengaja menyenggol produk kaca hingga pecah, namun karena konsumen beritikad baik untuk bertanggung jawab, pihak toko mengapresiasinya dengan memberikan pelayanan penyelesaian yang meringankan Di sisi lain, kasus di Toko I murni disebabkan oleh adanya cacat tersembunyi pada produk, sehingga pihak toko melakukan eskalasi dengan mendiskusikannya bersama manajer terlebih dahulu sebelum menyetujui penggantian barang tersebut.

Tabel 1. Rekapitulasi Temuan Lapangan dan Praktik Penerapan Klausula Baku

Aspek	Toko S	Toko M	Toko I

Penempatan Klausula	Ditempel di area toko	Disampaikan saat transaksi dan dicantumkan pada nota	Disampaikan secara lisan oleh pegawai
Batas Waktu Pengembalian	3 hari	Tidak ada pengembalian setelah pemeriksaan awal	1 hari
Syarat Pengembalian	Nota ada, cacat dapat dibuktikan, barang pecah dikecualikan	Tidak berlaku karena pemeriksaan awal	Nota ada, label utuh, cacat tersembunyi dapat dibuktikan, persetujuan manajemen
Kasus Nyata	Konsumen tidak sengaja memecahkan produk kaca tetapi bertanggung jawab (beritikad baik)	Tidak terdapat kasus pengembalian	Ditemukan cacat tersembunyi pada produk; diselesaikan melalui diskusi dan persetujuan manajer untuk penggantian barang.
Pengetahuan UUPK	Tidak mengetahui	Tidak mengetahui	Mengetahui
Praktik Sesungguhnya	Masih menerima pengembalian dengan syarat tertentu	Tidak menerima pengembalian	Masih menerima pengembalian dengan prosedur ketat

Sumber: Data Primer, diolah peneliti (2025)

2) Alasan Pelaku Usaha Menerapkan Klausula Baku

Pemahaman terhadap keabsahan suatu klausula tidak dapat dilepaskan dari penelusuran terhadap alasan pelaku usaha menerapkannya. Berdasarkan wawancara lapangan, teridentifikasi beberapa alasan utama yang melatarbelakangi penerapan klausula tersebut.

Pertama, kekhawatiran terhadap penyalahgunaan hak pengembalian. Pelaku usaha mengantisipasi praktik konsumen yang menggunakan barang terlebih dahulu kemudian berusaha mengembalikannya dengan alasan yang dibuat-buat. Kedua, kekhawatiran terhadap klaim palsu atas kerusakan barang. Terdapat kemungkinan bahwa barang yang rusak akibat kelalaian atau ketidakhati-hatian konsumen diklaim sebagai cacat yang berasal dari toko atau produsen, sehingga pelaku usaha menanggung kerugian yang seharusnya tidak menjadi tanggung jawabnya. Ketiga, pertimbangan efisiensi operasional. Bagi toko ritel kecil dan menengah, proses verifikasi setiap klaim pengembalian memerlukan waktu dan sumber daya yang tidak sedikit. Klausula baku dipandang sebagai mekanisme penyederhanaan yang efisien. Keempat, faktor kebiasaan dagang. Toko S dan Toko M secara terus terang mengakui bahwa mereka tidak mengetahui bahwa klausula tersebut diatur dan dibatasi dalam UUPK. Klausula itu diterapkan semata-mata karena sudah lazim dipraktikkan oleh pelaku usaha lain dan dianggap sebagai kebiasaan dagang yang wajar.

Keterangan DKUKMPP Kota Cirebon memperkuat temuan ini. Instansi tersebut menyatakan bahwa kebijakan "barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar" merupakan kebijakan internal masing-masing pelaku usaha dan bukan ketentuan yang ditetapkan oleh DKUKMPP. Dinas juga mengakui bahwa masih banyak pelaku UMKM yang menerapkan kebijakan usaha berdasarkan kebiasaan atau meniru praktik pelaku usaha lain tanpa mempertimbangkan aspek hukum dan hak-hak konsumen.

3) Analisis Penafsiran Klausula Baku

Sebelum menguji keabsahan klausula baku di hadapan ketentuan UUPK, diperlukan langkah penafsiran terlebih dahulu untuk memahami makna dan jangkauan klausula tersebut secara tepat. Penafsiran ini penting karena redaksi klausula yang singkat dan bersifat umum, seperti "barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan", berpotensi menimbulkan *ambiguitas* dalam penerapannya.

Secara *gramatikal*, frasa "tidak dapat dikembalikan" tampak bersifat *absolut* dan menutup segala kemungkinan pengembalian dalam kondisi apapun. Namun, penafsiran sistematis yang mempertimbangkan keseluruhan konteks hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, serta penafsiran *teleologis* yang berorientasi pada tujuan hukum perlindungan konsumen, menghasilkan pemahaman yang berbeda. Berdasarkan penafsiran sistematis, klausula tersebut tidak dapat dibaca secara terisolasi dari kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang yang diperdagangkannya.

Penafsiran *teleologis*, yaitu penafsiran yang mengacu pada tujuan dibuatnya suatu norma hukum, menunjukkan bahwa larangan dalam Pasal 18 UUPK ditujukan untuk mencegah pengalihan tanggung jawab yang tidak adil dari pelaku usaha kepada konsumen, bukan untuk melarang pelaku usaha menetapkan prosedur pengembalian yang rasional dan berimbang. Dengan kata lain, klausula "tidak dapat dikembalikan" menjadi bermasalah secara hukum bukan semata karena keberadaannya, melainkan karena penafsirannya yang absolut, yaitu ketika klausula tersebut digunakan untuk menolak penggantian barang yang cacat sekalipun cacatnya bersifat tersembunyi dan berasal dari pelaku usaha (Muhammad, 2014, hlm. 142).

Temuan lapangan menunjukkan bahwa dalam praktik, ketiga toko tidak menerapkan klausula tersebut secara absolut. Pengembalian dan penukaran masih dimungkinkan dengan syarat-syarat tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha sendiri secara tidak langsung mengakui bahwa klausula tersebut tidak dapat dan tidak seharusnya diterapkan secara mutlak. Penafsiran yang lebih tepat atas klausula tersebut adalah sebagai mekanisme manajemen risiko untuk mencegah penyalahgunaan, bukan sebagai penghapusan mutlak atas tanggung jawab pelaku usaha.

4) Pengujian Formal: Syarat Sahnya Perjanjian (Pasal 1320 KUHPerdata)

Pengujian pertama bersifat formal, yakni memeriksa apakah klausula baku yang ditemukan memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Keempat syarat yang dimaksud adalah kesepakatan, kecakapan para pihak, suatu hal tertentu, dan kausa yang halal.

Dari aspek kesepakatan, klausula yang terpampang di area toko, baik pada rak produk, nota pembelian, maupun papan pengumuman, secara prinsip dapat dianggap memenuhi syarat ini secara tersirat. Konsumen yang meneruskan transaksi setelah mengetahui adanya klausula tersebut dianggap telah memberikan persetujuannya secara diam-diam atau stilzwijgende aanvaarding (Mertokusumo, 2007, hlm. 105). Doktrin hukum mengakui bahwa penerimaan diam-diam tetap merupakan bentuk kesepakatan yang sah sepanjang konsumen mendapatkan kesempatan yang wajar untuk mengetahui adanya klausula tersebut (Miru & Yodo, 2014, hlm.45).

Namun, persetujuan tersirat semata tidaklah cukup untuk menyimpulkan keabsahan klausula tersebut. Perlu dicermati syarat keempat, yaitu kausa yang halal. Suatu perjanjian hanya sah apabila kausanya tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, maupun ketertiban umum. Manakala isi klausula baku bertentangan dengan norma yang ditetapkan peraturan perundang-undangan, dalam hal ini Pasal 18 UUPK, maka syarat kausa yang halal tidak terpenuhi. Akibatnya, klausula tersebut tidak sah sejak semula *ab initio* dan tidak dapat dipaksakan kepada konsumen. Dalam hal terjadi konflik antara ketentuan perjanjian dengan larangan yang diatur undang-undang, maka undang-undang harus dimenangkan sebagai norma yang lebih tinggi dan bersifat imperatif (Marzuki, 2005, hlm. 112).

5) Pengujian Substantif: Larangan Pasal 18 UUPK

Pengujian substantif berdasarkan Pasal 18 UUPK menunjukkan bahwa klausula "Barang yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Ditukar/Dikembalikan" secara absolut melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK karena membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas cacat tersembunyi. Tindakan pengalihan risiko ini merupakan wujud nyata dari ketidakseimbangan kontraktual yang berat sebelah (Hernoko, 2010, hlm. 243).Secara teoretis, larangan mutlak tersebut jelas bertentangan dengan semangat perlindungan konsumen tanpa memedulikan ada atau tidaknya niat buruk dari pelaku usaha (Miru & Yodo, 2014, hlm. 125). Oleh karena itu, demi menegakkan kewajiban ganti rugi Pasal 19 ayat (1) UUPK, praktik peradilan secara konsisten menerapkan prinsip *contra proferentem*, yaitu menafsirkan klausula baku yang ambigu dengan cara tidak menguntungkan pelaku usaha selaku penyusun teks (Hafilda et al., 2024).

Di sisi lain, pembatasan pengembalian melalui aturan sepihak yang dicetak pada struk tanpa persetujuan aktif konsumen juga melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf g UUPK karena tidak transparan. Meskipun pada praktiknya toko terkadang masih melayani pengembalian secara lisan, keberadaan teks larangan pada nota tetap menciptakan hambatan psikologis bagi konsumen yang disebut sebagai efek penghambat klaim (Prasetyo et al., 2024). Akibat pelanggaran substantif ini, berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UUPK, klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum (nietigheid/van rechtswege) karena dianggap tidak pernah ada sejak semula tanpa memerlukan putusan hakim terlebih dahulu (Subekti, 2014, hlm. 45).Sementara itu, klausula "Dilarang Membuka Segel" tidak serta-merta batal; penerapannya sah jika diberlakukan sebelum transaksi untuk melindungi stok, namun menjadi ilegal dan melanggar hak atas informasi Pasal 4 huruf c UUPK apabila digunakan untuk melarang pembeli memeriksa kondisi barang setelah transaksi selesai.

6) Akibat Hukum dan Penilaian atas Praktik yang Berjalan

Pasal 18 ayat (3) UUPK menetapkan sanksi yang tegas, setiap klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum. Batal demi hukum bermakna lebih kuat dari pada sekadar dapat dibatalkan. Suatu klausula yang batal demi hukum dianggap tidak pernah ada sejak semula, sehingga tidak pernah mengikat konsumen, bahkan tanpa diperlukan gugatan atau keputusan hakim terlebih dahulu. Konsekuensi ini sejalan dengan doktrin nietigheid van rechtswege dalam hukum perdata, pembatalan terjadi demi hukum, artinya hukum sendiri yang membatalkannya, bukan kehendak salah satu pihak (Subekti, 2014, hlm.45).

Meskipun demikian, "batal demi hukum" tidak berarti seluruh hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak sah. Doktrin separabilitas (separability doctrine) dalam hukum kontrak memungkinkan bagian perjanjian yang tidak bermasalah tetap berlaku dan mengikat, sementara hanya bagian yang melanggar larangan undang-undang yang dinyatakan tidak sah. Dalam konteks penelitian ini, perjanjian jual beli itu sendiri tetap sah, yang batal adalah klausula yang secara *absolut* melarang pengembalian barang termasuk untuk kasus cacat tersembunyi dari pelaku usaha.

Temuan lapangan yang menunjukkan bahwa penerapan klausula tidak bersifat mutlak, pengembalian masih dimungkinkan dengan syarat nota masih ada, label utuh, cacat dapat dibuktikan, dan dalam batas waktu yang ditentukan, mengandung makna hukum yang penting. Praktik ini menunjukkan bahwa pelaku usaha, secara tidak langsung, mengakui dan memenuhi sebagian kewajiban yang dibebankan UUPK kepadanya. Toko yang bersedia mengganti barang cacat tersembunyi dengan syarat pembuktian yang wajar sesungguhnya tidak melanggar semangat UUPK, yang bermasalah adalah ketika klausula tertulis tersebut dibaca oleh konsumen sebagai larangan mutlak yang menutup segala kemungkinan pengembalian, termasuk untuk kasus cacat yang sepenuhnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha.

Ketidaktahuan pelaku usaha, sebagaimana diakui oleh Toko S dan Toko M, tidak dapat dijadikan dalih untuk mempertahankan klausula yang bermasalah. Dalam hukum, asas *ignorantia juris non excusat* berlaku secara universal, tidak mengetahui hukum tidak dapat membebaskan seseorang dari akibat hukum yang timbul dari perbuatannya. Mahkamah Agung dalam berbagai putusannya telah berulang kali menegaskan bahwa penilaian terhadap klausula baku tidak cukup berhenti pada terpenuhinya formalitas, melainkan harus meluas pada aspek keadilan substantif yang menjadi ruh perlindungan konsumen (Hafilda *et al.,* 2024).

Konsumen yang mengalami kerugian akibat penerapan klausula tersebut misalnya karena ditolak saat hendak menukarkan produk yang terbukti cacat dari toko, berhak menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha, baik melalui jalur litigasi di pengadilan umum maupun melalui jalur non-litigasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang tersedia di Kota Cirebon.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Klausula baku "Barang yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Dikembalikan atau Ditukar" yang diterapkan oleh ketiga toko ritel barang kebutuhan rumah tangga di Kota Cirebon, apabila ditafsirkan dan diterapkan secara *absolut* tanpa pengecualian apapun, melanggar larangan yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a dan huruf g UUPK, karena secara efektif mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen dan mengikat konsumen pada kebijakan sepihak tanpa persetujuan aktif. Dalam pembacaan yang demikian, klausula-klausula tersebut batal demi hukum sesuai Pasal 18 ayat (3) UUPK.

Namun demikian, temuan lapangan menunjukkan bahwa penerapan klausula di ketiga toko tidaklah bersifat mutlak. Pengembalian atau penukaran barang masih dimungkinkan dengan memenuhi syarat-syarat tertentu: nota pembelian masih ada, label produk utuh, cacat tersembunyi dapat dibuktikan berasal dari pelaku usaha, dan permintaan diajukan dalam batas waktu yang ditentukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa yang perlu dikritisi bukan semata-mata keberadaan klausula, melainkan redaksinya yang bersifat mutlak dan berpotensi menyesatkan konsumen. Klausula yang tidak memberikan pengecualian atas cacat tersembunyi yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha tetap tidak sah secara hukum, sedangkan prosedur pengembalian yang berimbang dan transparan, yang mengharuskan pembuktian cacat dan pemenuhan syarat administratif yang wajar, dapat dibenarkan secara hukum dan tidak bertentangan dengan semangat UUPK.

Alasan pelaku usaha menerapkan klausula tersebut pada pokoknya adalah untuk mencegah penyalahgunaan hak pengembalian dan melindungi diri dari klaim atas kerusakan barang yang disebabkan oleh konsumen itu sendiri. Alasan-alasan ini secara bisnis dapat dipahami, namun tidak dapat dijadikan dasar hukum yang sah untuk meniadakan hak konsumen atas ganti rugi atas cacat yang berasal dari pelaku usaha. Penegakan Pasal 18 UUPK, disertai pembinaan pelaku usaha yang lebih intensif oleh DKUKMPP dan instansi terkait, merupakan langkah yang diperlukan untuk memperbaiki ketidakseimbangan struktural yang terdokumentasi dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yuridis sosiologis mengenai praktik di lapangan, diajukan beberapa saran bagi pelaku usaha ritel sebagai berikut:

Pelaku usaha harus segera menghentikan pencantuman klausula "Barang yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Dikembalikan" pada nota, dinding toko, maupun penyampaian lisan. Karena secara tekstual bertentangan dengan Pasal 18 UUPK dan berstatus batal demi hukum, kalimat *absolut* tersebut harus diganti dengan teks kebijakan pengembalian yang transparan.

Pelaku usaha (seperti Toko S dan Toko I) yang pada kenyataannya masih beriktikad baik menerima pengembalian, wajib menuangkan aturan tersebut secara tertulis dan jelas sebelum transaksi terjadi. Teks baru harus mencantumkan syarat kumulatif yang sesungguhnya berlaku, seperti: wajib menyertakan nota pembelian, label barang utuh, adanya bukti cacat tersembunyi, serta batas waktu pengajuan (1 hingga 3 hari).

Bagi pelaku usaha yang menerapkan sistem penolakan total pasca-transaksi (seperti Toko M), wajib memastikan prosedur pemeriksaan kualitas produk dilakukan bersama-sama secara ketat dan informatif sebelum konsumen membayar. Hal ini penting agar konsumen secara aktif menyetujui kualitas barang dan tidak merasa dirugikan oleh ketentuan sepihak di kemudian hari.

REFERENSI

Aprilia, V., Agustini, S., & Situmeang, A. (2025). Analisis perlindungan hukum konsumen terhadap klausula baku pada perjanjian kredit perbankan. *Jurnal Hukum To-RA, 11*(1), 18–34. https://ejournal.fhuki.id/index.php/tora/article/view/412%20

Dewi, S. R., Aulia, M. F., Gunawan, M. S., & Maulida, I. (2025). Liability of airlines that unilaterally cancel flights in Indonesia. Journal of Law Science (Legisci), 2(5). https://doi.org/10.62885/jurnallegisci.v2i5.680

Fajar, M., & Achmad, Y. (2010). *Dualisme penelitian hukum: Normatif & empiris.* Pustaka Pelajar.

Faqih, G. A., Djumardin, & Munandar, A. (2023). Klausula baku dalam perjanjian jual beli melalui e-commerce menurut hukum positif Indonesia. *Jurnal Risalah Kenotariatan, 4*(2). https://api.semanticscholar.org/CorpusID:266506513

Hafilda, N., Sastro, M., & Sari, E. (2024). Interpretasi hakim terhadap penerapan klausula baku berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Mahkamah Agung No. 2078/K/Pdt/2009). *Suloh: Jurnal Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh, 12*(1), 106–129. https://doi.org/10.29103/sjp.v12i1.15674

Harahap, R. S. P., & Chrisanta, F. (2023). Pembatasan klausul pada perjanjian baku dalam upaya perlindungan konsumen melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Lex Generalis, 4*(4), 323–338. https://doi.org/10.56370/jhlg.v4i4.371

Hernoko, A. Y. (2010). *Hukum perjanjian: Asas proporsionalitas dalam kontrak komersial.* Kencana Prenada Media Group.

Khairandy, R. (2013). *Hukum kontrak Indonesia dalam perspektif komparatif (Bagian Pertama).* FH UII Press.

Marzuki, P. M. (2005). *Penelitian hukum*. Kencana Prenada Media Group.

Maulana, R. I., & Anggriawan, T. P. (2025). Implikasi klausula baku terhadap perlindungan konsumen dalam pengembalian barang. *Jurnal Hukum Lex Generalis, 6*(4). https://ojs.rewangrencang.com/index.php/JHLG/article/view/1819

Mertokusumo, S. (2007). *Mengenal hukum: Suatu pengantar.* Liberty

Miru, A., & Yodo, S. (2014). *Hukum perlindungan konsumen.* PT RajaGrafindo Persada.

Muhammad, A. (2014). *Hukum perikatan.* PT Citra Aditya Bakti.

Perdana, I., Putri, A., & Lestari, R. (2024). Analisis yuridis terhadap klausula baku dalam perjanjian konsumen. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, 2*(9), 112–124. https://doi.org/10.572349/kultura.v2i9.2542

Prasetyo, A. J., Saidin, & Kamello, T. (2024). Perlindungan hukum konsumen tentang adanya klausula baku dalam kontrak elektronik antara konsumen dan pihak e-commerce (Studi kasus pada e-commerce Shopee). *Gorontalo Law Review, 7*(2). https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/5680655

Rawls, J. (1999). *A theory of justice* (Revised ed.). Harvard University Press. https://giuseppecapograssi.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/08/rawls99.pdf

Sidabalok, J. (2014). *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia.* PT Citra Aditya Bakti.

Sjahdeini, S. R. (1993). *Kebebasan berkontrak dan perlindungan yang seimbang bagi para pihak dalam perjanjian kredit bank di Indonesia.* Institut Bankir Indonesia.

Soediono, R., Doroh, G., Hidayat, A. T., & Afandi, M. I. (2023). Perlindungan konsumen berdasarkan klausula baku dalam kontrak digital sebagai wujud kepatuhan terhadap undang-undang. *Asy-Syariah: Jurnal Hukum Islam, 9(*1), 102–109. https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/5257614

Soekanto, S., & Mamudji, S. (2015). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat.* Rajawali Pers.

Subekti, R. (2014). *Hukum perjanjia*n (Cetakan ke-23). PT Intermasa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/e39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf