

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA
EKSONERASI DALAM PENGEMBALIAN BARANG
TANPA VIDEO *UNBOXING* PAKET**



Rencana penelitian untuk penulisan skripsi (Strata 1)

Diajukan oleh:

REZKY RAHMAN ABDI

NIM.1910211110054

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI
BANJARMASIN, JUNI 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

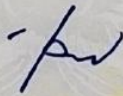
**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
KLAUSULA EKSONERASI DALAM
PENGEMBALIAN BARANG *REJECT*
TANPA VIDEO *UNBOXING* PAKET**

Diajukan oleh

**REZKY RAHMAN ABDI
NIM.1910211110054**

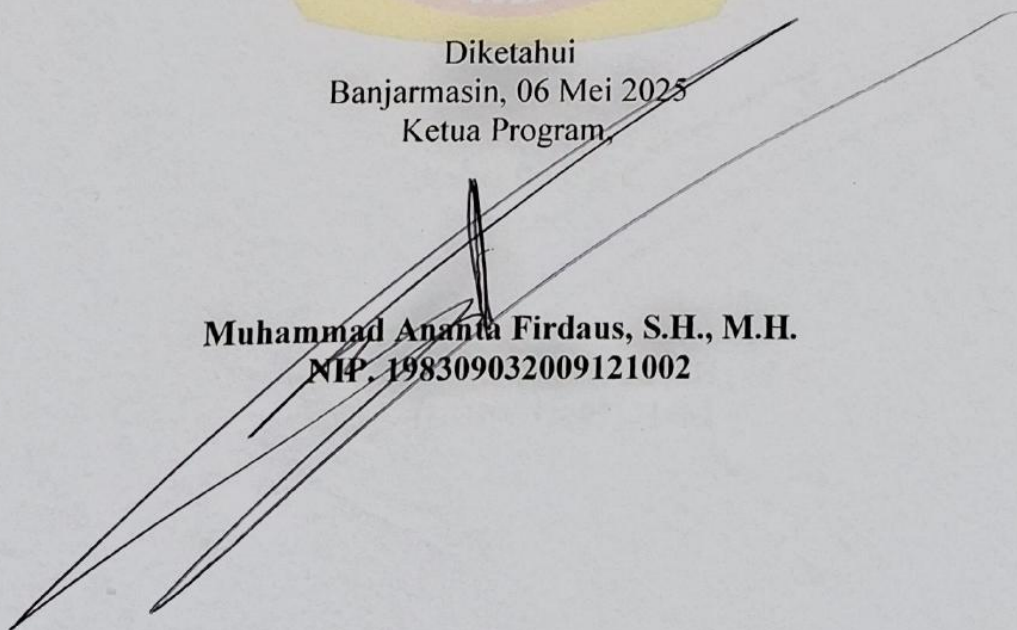
Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan
Pada tanggal 05 Mei 2025

Pembimbing Utama,



**Dr. Rachmadi Usman, S.H., M.H.
NIP. 196709141993031003**

Diketahui
Banjarmasin, 06 Mei 2025
Ketua Program,



**Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.
NIP. 198309032009121002**

LEMBAR PERSETUJUAN

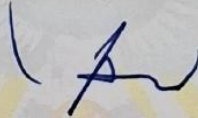
**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
KLAUSULA EKSONERASI DALAM
PENGEMBALIAN BARANG TANPA
VIDEO UNBOXING PAKET**

Diajukan oleh

**REZKY RAHMAN ABDI
NIM.1910211110054**

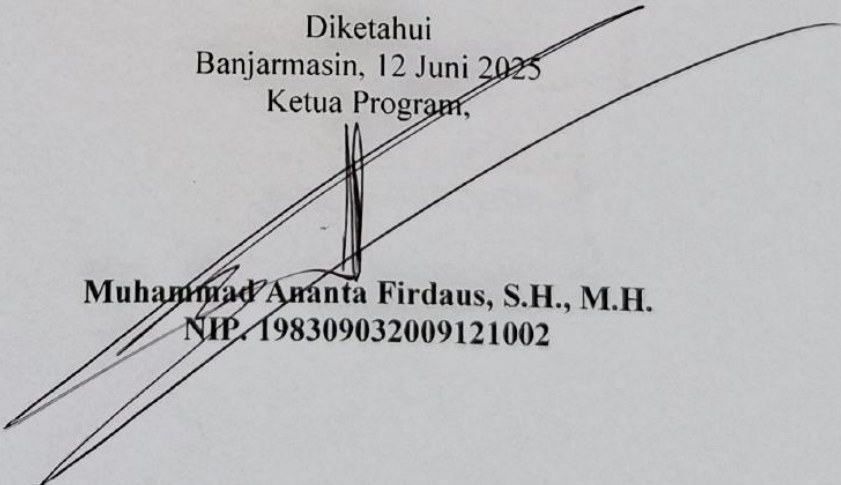
Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji
Pada hari Selasa tanggal 10 Juni 2025 dan
Dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima
pembimbing

Pembimbing Utama,



**Dr. Rachmadi Usman, S.H., M.H.
NIP. 196709141993031003**

Diketahui
Banjarmasin, 12 Juni 2025
Ketua Program,



**Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.
NIP. 198309032009121002**

LEMBAR PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA
EKSONERASI DALAM
PENGEMBALIAN BARANG TANPA
VIDEO UNBOXING PAKET**

Diajukan oleh

**REZKY RAHMAN ABDI
NIM.1910211110054**

**Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan
Sebagai persyaratan yudisium**

Nomor
Tanggal

: 347 / UM 0. 1. 11 / SP / 2025

: 11 0 JUL 2025

Disahkan
Dekan,



**Dr. Achmad Raisal, S.H., M.H.
NIP. 197506152003121001**

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan
di depan sidang panitia penguji

pada hari Selasa, tanggal 10 Juni 2025
dengan susunan Panitia Penguji

SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua/Anggota : Dr. Saprudin, S.H, LL.M.

Sekretaris/Anggota : Rahmat Budiman, S.H., LL.M

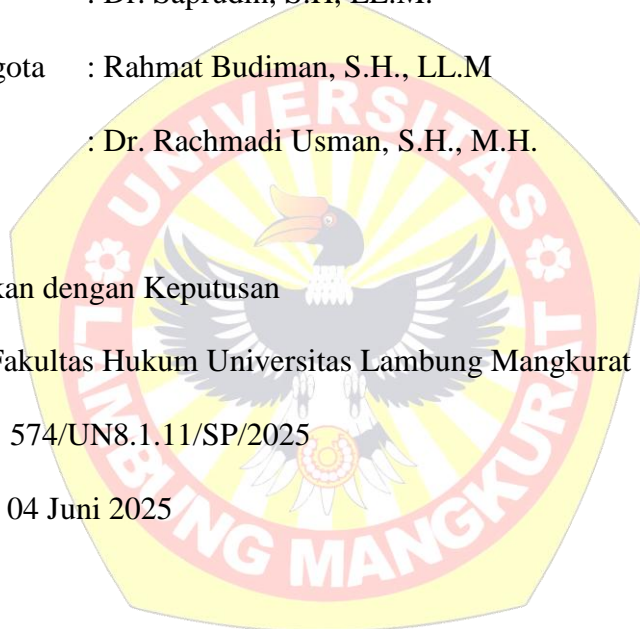
Anggota : Dr. Rachmadi Usman, S.H., M.H.

Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 574/UN8.1.11/SP/2025

Tanggal 04 Juni 2025



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rezky Rahman Abdi
NomorIndukMahasiswa : 1910211110054
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 11 Mei 2001
Program Kekhususan : Ekonomi
Bagian Hukum : Hukum Ekonomi
Program : Program Sarjana (S1)
Program Studi : Program Studi Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:

“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM PENGEMBALIAN BARANG TANPA VIDEO UNBOXING PAKET”

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa proposal skripsi saya ini hasi ljiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaan nya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Banjarmasin, 01 Mei 2025

:t pernyataan



Rezky Rahman Abdi

MOTTO

Sebaik-baik manusia diantaramu adalah yang paling banyak mantaatnya bagi orang lain (**Hadits Riwayat Bukhari**)

Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna (**kata bijak Albert Einstein**)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji bag Allah SW Tuhan penguasa semesta alam, yang atas kuasa dan ridho-Nya karya ilmiah skripsi yang sederhana in dipersembahkan diperuntukkan bagi orang-orang yang kucintai dan kusayangi:

Ayahnda dan ibunda terkasih,

sebagai tanda bakti, hormat dan sembah sujud ananda yang tiada terhingga, kupersembahkan kepada kedua ayah dan bundaku Abdillah dan Ernawati, yang telah melahirkan, merawat, menjaga dan mendidik sejak bayi hingga dewasa menjadi anak yang saleh dan berguna bagi agama, nusa, dan bangsa, cucuran keringat dan tangismu tidak dapat kubalas, doa serta harapanmu mudahan dapat terwujud. Sekiranya karya in menjadi kebajikan, hendaknya dilimpahkan kepada kedua orangtua kami. Setidaknya kelulusan ini menjadi langkah awal bagi ananda untuk menjadi lebih mandiri. Doa dan ridhomu, amat dinantikan dengan penuh harapan. Semoga ayahnda di lapangkan kuburnya dan ibunda selalu mendapatkan lindungannya. Dihaturkan sembah sujud buat ayah dan ibu berdua....

Kakak dan adikku tercinta dan tersayang

Diucapkan terimakasih kepada kakanda tercinta M. Ramadhony dan Fatmawati, atas dorongan, motivasi dan semangatnya selama ini agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Doa kalian amat dibutuhkan, semoga kalian menjadi anak yang beriman dan bertakwa padaNya. Salam sayang dan peluk cium selalu untuk kalian berdua....

Istri dan Anak tercinta, tersayang dan terkasih

Kepada Istri ku tercinta Rykee Rahim dan Alina Fitri Annisa memberikan doa dan semangat serta dukungan kepada penulis untuk kelancaran menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat dan semoga dengan selesainya skripsi ini dapat membuat penulis bangga....

Dosen pembimbing skripsi

Terimakasih kepada bapak Dr. Rachmadi Usman, S.H., M.H. atas bimbingan dan nasihatnya selama ini, hingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Engkau merupakan panutan kami semua....



RINGKASAN

Rezky Rahman Abdi, April 2025. **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM PENGEMBALIAN BARANG TANPA VIDEO UNBOXING PAKET**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 60 halaman. Pembimbing Utama: Dr. Rachmadi Usman, S.H., M.H.

Kemajuan zaman khususnya di era 4.0 mempermudah segala bentuk jenis transaksi jual beli, seperti halnya dalam jual beli online dengan melalui e-commerce banyak bermunculan aplikasi belanja online contohnya seperti Shopee, Lazada, Tokopedia, Bukalapak, BliBli, Sociolla dan lain-lain dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan. Tidak hanya dalam hal penawaran barang jualan tetapi dalam hal pembelian barang oleh konsumen pun dengan sangat mudahnya dilakukan secara online, seperti halnya hanya dengan satu kali klik maka barang apapun yang kita butuhkan ataupun inginkan akan dengan mudahnya terbeli langsung tanpa harus datang ke toko langsung.

Memahami tentang peningkatan signifikan teknologi informasi dan komunikasi, yang salah satunya mengenai dalam beberapa aktivitas seperti jual-beli yakni pembelian barang melalui e-commerce. Seorang pengguna aplikasi belanja online atau para konsumen secara tidak langsung dituntut untuk cermat dalam memahami sistematis berbelanja online melalui aplikasi. Kelebihan dan kekurangan dalam belanja online yang dilakukan seorang konsumen haruslah lebih diperhatikan lagi. Hal ini karena salah satu kekurangan dengan melakukan pembelian melalui belanja online ialah pembeli tidak dapat melihat secara langsung kondisi dari barang yang akan dibeli.

Ternyata dalam realitanya terdapat kasus konsumen yang tidak mengetahui adanya sebuah perjanjian seperti halnya wajib menyertakan video unboxing untuk melakukan pengembalian barang yang telah dibeli apabila ada kerusakan, kecacatan ataupun salah pengiriman. Tidak menutup kemungkinan adanya ketidak telitian yang dilakukan konsumen dalam pembelian barang contohnya seperti tidak memperhatikan adanya ketentuan untuk menyertakan video unboxing untuk melakukan pengembalian barang, sehingga langsung

membuka paket seperti biasa tanpa melakukan rekaman video.

Kasus yang terjadi sekarang merupakan terjadinya jual beli di online shop atau melalui e-commerce dimana kemungkinan besar adanya klausula baku yang dilarang terjadi dalam jual beli tersebut. Terdapat adanya suatu barang yang menyatakan bahwa wajib menyertakan adanya video unboxing untuk bisa complain, kerusakan atau kekurangan untuk dapat pengembalian barang apabila adanya hal tersebut. Maka dalam suatu hal, terdapat suatu kasus konsumen yang ingin mengembalikan barang reject, akan tetapi tidak menyertakan video unboxing sebagai salah satu syarat pengembalian barang, bagaimana aturan hukum yang mengatur terhadap perlindungan konsumen tersebut.

Berkaca kepada kasus yang meresakan beberapa pembeli yang merasa dirugikan, dalam penelitian kali ini jika tidak didampingi oleh regulasi manapun pengaturan-pengaturan terkait dengan perlindungan konsumen terhadap pengembalian barang reject tanpa video unboxing, dapat dipastikan akan menimbulkan masalah yang sama kedepannya yang membawa masalah lainnya bagi konsumen yang melakukan pengembalian barang reject tanpa video unboxing. Wujud dengan adanya hukum dalam kasus kali ini pastinya sangat diperlukan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada para konsumen selaku yang akan melakukan pengembalian barang. Namun, dalam hal pengembalian barang reject tanpa video unboxing ini, belum ditemukan hukum yang mengatur secara seksama mengenai perlindungan konsumen terhadap pengembalian barang tanpa video unboxing yang menjadi syarat wajib apabila ingin adanya sebuah pergantian barang apabila ditemukan barang yang rusak, cacat bahkan yang tidak sesuai dengan pesanan.

Berdasarkan hal tadi, maka akan menimbulkan adanya kekaburan norma hukum atau kebijakan yang seperti kita tau apabila tidak segera diatasi akan menimbulkan masalah baru dengan kasus yang sama sehingga tidak adanya kepastian perlindungan hukum kepada konsumen. Tidak hanya tidak adanya kepastian hukum, tetapi juga menimbulkan kekhawatiran, ketidakadilan dan rasa aman serta permasalahan hukum lainnya.

Rezky Rahman Abdi, April 2025. **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM PENGEMBALIAN BARANG TANPA VIDEO UNBOXING PAKET.** Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 60 halaman. Pembimbing Utama: Dr. Rachmadi Usman, S.H., M.H.

ABSTRAK

Kasus yang terjadi sekarang merupakan terjadinya jual beli di *online shop* atau melalui *e-commerce* dimana kemungkinan besar adanya klausula baku yang dilarang terjadi dalam jual beli tersebut. Terdapat adanya suatu barang yang menyatakan bahwa wajib menyertakan adanya *video unboxing* untuk bisa *complaint*, kerusakan atau kekurangan untuk dapat pengembalian barang apabila adanya hal tersebut. Maka dalam suatu hal, terdapat suatu kasus konsumen yang ingin mengembalikan barang, akan tetapi tidak menyertakan *video unboxing* sebagai salah satu syarat pengembalian barang, bagaimana aturan hukum yang mengatur terhadap perlindungan konsumen tersebut.

Praktik *reject shop* di shopee diawali dengan adanya transaksi jual beli di aplikasi shopee, dimana *buyer* yang *order* barang di beberapa toko shopee ketika barangnya tiba mendapati cacat pada produknya namun tidak bisa komplain atas cacat produk tersebut, juga tidak bisa mengklaim *return* (pengembalian barang) atau *refund* (pengembalian uang) karena beberapa toko di shopee dalam deskripsinya menggunakan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi dimana hal ini bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) butir a, b, dan c dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum bagi *buyer reject shop* terhadap klausula baku di Shopee dalam penelitian ini menggunakan perspektif UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, meskipun UUPK tersebut tidak memberikan peraturan khusus terhadap *Reject Shop* tetapi secara umum dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan salah satunya diatur dalam UUPK tersebut.

Kata Kunci (keyword): Barang *Reject*, Klausula Baku, Perlindungan Konsumen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim,

Tiada kegembiraan dan sebagai hamba-Nya, seraya mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT Than Yang Mahakuasa yang telah melimpahkan taufik dan rahmat-Nya dengan memberikan kesehatan, kekuatan, dan ketabahan, akhirnya dapat menghantarkan peneliti kepada selesainya penyusunan skripsi ini, sebagai salah satu syarat menempuh derajat gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat. Juga tidak lupa disampaikan shalawat dan salam, semoga dicurahkan selalu kepada junjungan kita Nabi Muhammad SA W beserta keluarga, para sahabatnya, para tabi' in dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tertata dengan baik, tanpa mendapatkan bantuan, dorongan, dukungan, masukan dan bimbingan dari berbagai pihak dan kalangan, baik secara perseorangan maupun kelembagaan. Dalam kesempatan ini, izinkan peneliti dengan penuh suka cita menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM PENGEMBALIAN BARANG TANPA VIDEO UNBOXING PAKET” Atas budi baiknya, seraya memanjatkan doa semoga Allah SWT Tuhan Yang Mahakuasa akan memberikan pahala yang berlipat ganda sesuai dengan amal kebajikannya masing-masing. Pada kesempatan ini peneliti tidak mungkin menyebutkan satu persatu para pihak yang telah membantu dalam mempersiapkan, melaksanakan, dan penyelesaian penelitian dan penulisan skripsi ini, hanya beberapa nama saja yang disebutkan, diantaranya yaitu:

1. Yang terhormat lagi amat terpelajar Dr. Achmad Faisal, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berkenan menerima penelitian sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat pada program sarjana program studi hukum;

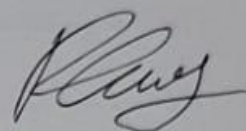
2. yang terhormat lagi amat terpelajar Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H., selaku Ketua Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah bersedia memberikan layanan akademik dan administratif kepada peneliti sejak awal studi sampai sat ini;
3. yang terhormat lagi amat terpelajar Dr. Rachmadi Usman, S.H., M.H., selaku Pembimbing yang dengan penh kesabaran memberikan bimbingan dan masukan terkait dengan penelitian dan penulisan skripsi ini, baik dari sejak penyusunan proposalnya sampai dengan penyelesaian penyusunan penulisan skripsi ini;
4. yang terhormat lagi terpelajar semua Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan dan membuka wawasan berpikir mengenai dunia hukum Betapa banyak ilmu yang didapat dari mereka, yang kesemuanya itu memberikan inspirasi agar menjadi orang lebih bermanfaat bagi orang lain;
5. kepada semua pihak yang tidak mungkin lagi disebutkan satu per satu dalam kesempatan ini, yang telah membantu peneliti baik langsung maupun tidak langsung, memberikandorongannya, sehingga penyusunan skripsi ini selesai tepat waktu.
6. Kepada Dewan Pimpinan Pelaksana LPM Peristiwa, terimakasih penulis ucapkan karena sudah memberikan penulis kesempatan untuk berkontribusi serta mendapatkan pengalaman organisasi dan memberikan semangat, nasihat, dan ilmu baru yang penulis tidak bisa bayangkan sebelumnya.
7. Kepada LPM Peristiwa, khusus nya angkatan 11 (So11daritas) terimakasih telah selalu memberikan semangat, nasihat, dan ilmu baru selama penulis berada di organisasi ini. Terimakasih telah menganggap dan menyambut hangat penulis sebagai keluarga.

Peneliti menyadari, bahwa skripsi in mash jauh dari kesempurnaannya sebagai

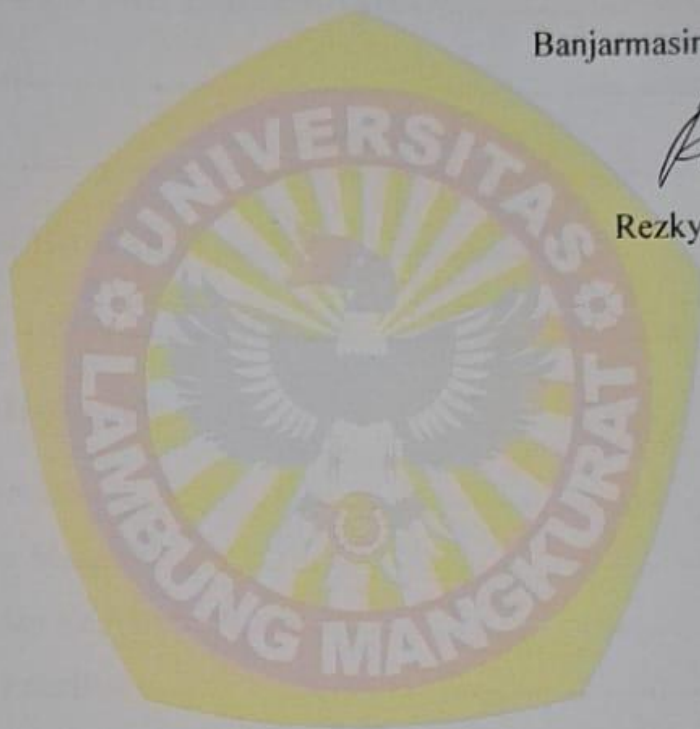
mahasiswa lainnya, setidaknya agar dapat memenuhi prasyarat mengakhiri pendidikan akademik Program Sarjana Program Studi Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Akhirnya dengan kerendahan hati, peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsih bag pengembangan keilmuan hukum serta mendatangkan kemaslahatan agama, nusa, bangsa dan negara Indonesia yang merdeka dan berdaulat. Semoga terkabul harapan tersebut.

Banjarmasin, 10 Mei 2025



Rezky Rahman Abdi



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SUSUNAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
RINGKASAN.....	viii
ABSTRAK.....	x
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
a. Latar Belakang.....	1
b. Rumusan Masalah.....	6
c. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
d. Metode Penelitian.....	7
e. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
a. Pengertian Perlindungan Konsumen dan Hak-Hak Konsumen.....	12
b. Pengertian Klausula Eksonerasi.....	17
c. Pengertian Barang Reject.....	20
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
a. Pengembalian Barang <i>Reject</i> oleh Konsumen yang Terdapat Kerusakan Tanpa Adanya Video <i>Unboxing</i> Paket termasuk Klausula Eksonerasi.....	22

b. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Tidak Melakukan Video *Unboxing* Paket Apabila Terjadinya Suatu Klausula Eksonerasi yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha.....29

BAB IV PENUTUP

a. Kesimpulan.....38
b. Saran.....39

DAFTAR PUSTAKA.....40

