

## PENGATURAN KLAUSULA BAKU PADA JUAL BELI ONLINE

Annisa Ratihayu <sup>1)</sup>

Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, Indonesia <sup>1)</sup>

Corresponding Author:

[annisaratihayu@gmail.com](mailto:annisaratihayu@gmail.com) <sup>1)</sup>

### Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai kebijakan klausula baku pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dikaitkan dengan kegiatan jual beli online, khususnya melalui *e-commerce*. Dalam pengiriman produk yang dibeli melalui online seringkali ditemukan frasa "tidak menerima komplain apapun, tanpa disertai video unboxing" pada kotak pengiriman yang diterima oleh konsumen, yang mana hal tersebut merupakan suatu ketentuan yang hanya ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan bersifat wajib dipenuhi oleh konsumen. Secara umum posisi konsumen pada jual beli sendiri terbilang cukup rentan mengalami kerugian, termasuk juga pada transaksi jual beli online dimana pihak konsumen tidak bisa menilai lebih dulu terkait kualitas dan kesempurnaan dari barang yang akan diterimanya. Berdasarkan dengan penelitian yuridis normatif, penelitian ini dikaji dengan menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai penunjang penelitian. Terdapat ketentuan klausula yang menyebutkan larangan bahwa pelaku usaha dilarang untuk memaksakan ketundukan kepada peraturan yang berupa aturan baru yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dan larangan mengenai pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Dimana seharusnya pelaku usaha tidak boleh melepaskan tanggung jawab begitu saja dalam menangani keluhan mengenai produk yang diberikan oleh konsumen.

**Kata Kunci:** Kebijakan klausula baku, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, E-commerce

### Abstract

*This research discusses the policy of standard clauses in the Consumer Protection Act (UUPK) in relation to online buying and selling activities, especially through e-commerce. In the delivery of products purchased online, the phrase "does not accept any complaints, without being accompanied by an unboxing video" is often found on the shipping box received by consumers. This is a provision that is only unilaterally determined by business actors and must be fulfilled by consumers. In general, the position of consumers in buying and selling is quite vulnerable to losses, including in online buying and selling transactions where consumers cannot first assess the quality of the goods they will receive. Based on normative juridical research, this research is examined using Consumer Protection Act (UUPK) as a supporting research. There is a clause provision that states that business actors are prohibited from forcing submission to regulations in the form of new rules unilaterally made by business actors and prohibitions on the transfer of business actor's responsibility.*

**Keywords:** Standard clause policy, Consumer Protection Law, E-commerce

## PENDAHULUAN

Pada era digital ini banyak perkembangan yang memberikan dampak yang sangat dapat dirasakan oleh masyarakat, khususnya pada perkembangan di bidang teknologi. Pertukaran informasi merupakan salah satu dampak yang paling berkembang pada perkembangan di bidang teknologi. Adanya kemudahan melakukan pertukaran informasi secara digital, memberikan dampak positif yang dapat dirasakan masyarakat yaitu masyarakat dapat melakukan berbagai aktivitas tanpa memerlukan pertemuan secara tatap muka langsung. Hal ini dapat dirasakan selama masa pandemi yang disebabkan oleh virus covid-19 yang berlangsung pada tahun 2020 sampai dengan 2022 kemarin.

Pandemi covid-19 memberikan berbagai hambatan pada masyarakat, bahkan juga memberikan hambatan dalam beraktivitas sehari-hari. Selama pandemi covid-19 berlangsung seluruh masyarakat dihimbau untuk meminimalisir bertemu atau tatap muka secara langsung dengan orang lain, khususnya orang yang tidak tinggal bersama di bawah satu atap. Larangan untuk bertemu manusia lain tersebut tentu sangat

### History:

Received : 25 Januari 2024

Revised : 10 Maret 2024

Accepted : 30 Juli 2024

Published : 29 Agustus 2024

**Publisher:** LPPM Universitas Darma Agung

**Licensed:** This work is licensed under

[Attribution-NonCommercial-No](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Derivatives 4.0 International \(CC BY-NC-ND 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



bertentangan dengan dasa manusia, sebagai makhluk sosial. Dimana manusia di masyarakat saling membutuhkan hubungan dan kerjasama serta interaksi dengan manusia satu dengan satu yang lain. Kebutuhan dalam berhubungan dengan manusia lain juga menjadi bagian dari pemenuhan kebutuhan primer manusia, dimana dalam memenuhi kebutuhan pangan manusia perlu untuk berinteraksi dengan manusia lainnya dalam hal jual beli. Sedangkan selama masa pandemi covid-19 terdapat hambatan dalam transaksi jual beli secara tatap muka langsung. Era digital yang memberikan kemudahan untuk bertukar informasi secara digital sangat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan primernya selama masa pandemi berlangsung. Adanya sistem *e-commerce* yang menyediakan suatu ruang untuk adanya suatu transaksi jual beli secara *online* melalui perangkat gawai, tablet, ataupun komputer memberikan solusi dari permasalahan tersebut.

Definisi dari *e-commerce*, yang dikemukakan oleh Laudon & Laudon, merupakan proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis. Selanjutnya, terdapat pengertian *e-commerce* menurut Adi Nugroho yang mengemukakan bahwa *e-commerce* atau transaksi elektronik merupakan persetujuan jual beli antara pihak pembeli dengan penjual secara elektronik yang pada pelaksanaannya menggunakan jaringan komputer pribadi. Bila melihat pengertian yang telah dijabarkan, dapat diartikan bahwa *e-commerce* merupakan suatu proses tindakan jual-beli yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen secara daring atau *online* yang menggunakan suatu perangkat elektronik. Pada pelaksanaannya proses jual-beli secara *e-commerce* tidak hanya melibatkan kedua belah pihak yang terdiri dari pelaku usaha dan konsumen saja, melainkan juga melibatkan pihak penyedia jasa *e-commerce* serta kurir jasa antar pengiriman barang. Dua pihak lain dalam transaksi jual-beli secara *e-commerce* tersebut memiliki peran yang tidak kalah penting daripada pihak konsumen dan pelaku usaha, dimana penyedia jasa *e-commerce* sebagai pihak yang menyediakan alat perantara antara pelaku usaha dan konsumen dan juga kurir jasa antar pengiriman barang yang menjadi pihak yang memberikan produk perjanjian sampai kepada tangan konsumen.

Kemudahan dalam bertransaksi pada jasa *e-commerce* tidak luput dari oknum-oknum yang mengenyampingkan itikad baik dalam perjanjiannya. Pada umumnya dalam transaksi jual-beli secara umum konsumen sering berada dalam posisi sebagai pihak yang memiliki potensi lebih besar untuk mendapatkan kerugian. Hal tersebut dikarenakan dalam mendapatkan barang/jasa yang akan dikonsumsi oleh konsumen terkait, pihak konsumen tidak ikut andil atau campur tangan sejak proses sampai dengan hasil produksi barang yang akan dikonsumsi. Tidak ikut andilnya konsumen pada masa pemrosesan sampai dengan hasil produksi barang yang akan dikonsumsi, dapat memberikan peluang kepada pelaku usaha untuk melakukan itikad buruk berdasarkan "ketidaktahuan" dari konsumen. Pada penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa posisi konsumen sering menjadi obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kita promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Selain itu juga, dengan adanya perjanjian baku atau klausula baku yang menjadikan posisi pelaku usaha sebagai produsen atau distributor yang menyiapkan secara sepihak perjanjian dan secara sepihak pula syarat-syarat pada perjanjian terkait ditentukan. Dengan adanya perjanjian baku tersebut menimbulkan potensi kepada produsen untuk memberikan syarat-syarat yang tercantum pada perjanjian hanya memberikan keuntungan bagi pihak pelaku usaha atau produsen saja, bahkan paling parahnya dapat memberikan kerugian kepada pihak konsumen.

Dalam pelaksanaan jual-beli melalui *e-commerce* sering juga ditemukan kasus-kasus yang didasarkan dengan adanya klausula baku yang memberikan kerugian bagi

konsumen. Salah satu klausula baku yang sering ditemukan adalah frasa “tidak menerima komplain apapun, tanpa disertai video unboxing”. Hal tersebut termasuk ke dalam klausula baku yang dilakukan setelah perjanjian terjadi. Klausula baku sendiri memiliki artian setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Frasa “tidak menerima komplain apapun, tanpa disertai video unboxing” cukup sering ditemui di box pengiriman paket yang sudah sampai ke tangan konsumen. Dimana frasa tersebut merupakan suatu ketentuan yang hanya ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan bersifat wajib dipenuhi oleh konsumen. Pada umumnya klausula baku biasa ditemui sebelum perjanjian terjadi sehingga memberikan ruang kepada konsumen untuk memutuskan akan melakukan perjanjian atau tidak, sedangkan pada kasus seperti ini konsumen tidak memiliki ruang untuk membatalkan perjanjian dikarenakan perjanjian telah terjadi. Pokok permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini, terdiri dari: 1) Bagaimana pengaturan mengenai klausula baku pada perjanjian jual beli? 2) Bagaimana keabsahan klausula baku yang dilakukan setelah dilaksanakan perjanjian jual beli secara online?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian jenis yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah metode penelitian hukum yang dilakukan dengan menggunakan cara menelaah bahan pustaka. Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan, dimana peneliti akan mengkaji peraturan perundang-undangan yang pada penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dikaitkan dengan isu hukum yang marak terjadi di masyarakat saat ini yaitu sistem perjanjian pada *e-commerce*. Adapun selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, peneliti juga menggunakan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sebagai bahan hukum primer yang kemudian didukung dengan buku-buku hukum dan juga artikel jurnal hukum terkait. Sesuai dengan, jenis penelitian yuridis normatif, peneliti menggunakan teknik penelusuran bahan hukum primer dengan menggunakan penelitian normatif, yaitu dengan melakukan penelusuran pada studi kepustakaan peraturan perundang-undangan. Kemudian, pengkajian pengaturan mengenai klausula baku pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menggunakan metode interpretasi gramatikal yang merupakan penafsiran peraturan perundang-undangan yang berpedoman pada makna pada kata per kata menjadi kalimat yang dirumuskan pada peraturan perundang-undangan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Klausula Baku pada Perjanjian Jual Beli Online**

Segala jenis perjanjian tentu berdasarkan dengan syarat sah perjanjian yang tercantum pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320 yang menyebutkan bahwa syarat sah perjanjian terdiri dari adanya kesepakatan, kecakapan, suatu hal, dan sebab yang halal. Selain itu juga perjanjian berdasarkan dengan asas konsensualisme, sesuai dengan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya. Suatu perjanjian dibentuk oleh kesepakatan pada para pihak yang memiliki kecakapan, yang dimana isi dari perjanjian tersebut mengikat bagi para pihak yang membuatnya. Bila melihat frasa “para pihak yang membuatnya” dapat diartikan bahwa terdapat dua atau lebih pihak yang membuat isi dari perjanjian tersebut, namun terdapat pula klausula baku. Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan terkait klausula baku tersebut, dimana klausula baku memiliki

pengertian setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Pada umumnya, dalam perjanjian jual beli selalu bersangkutan dengan klausula baku yaitu yang paling dan pasti ditemui ialah ketentuan harga. Sejak zaman dahulu klausula baku juga sudah sering ditemukan, seperti yang disebutkan oleh Plato bahwa klausula baku ditemukan pada penjualan makanan yang pada pemberian harganya ditentukan secara sepihak oleh pihak pelaku usaha dimana kedudukan konsumen hanyalah untuk melakukan perjanjian jual beli atau tidak melakukan perjanjian jual beli. Seiring perkembangan zaman perjanjian klausula baku pun terus berkembang, tidak hanya mencakup pada ketentuan pemberian harga saja. Namun kehadiran dari klausula baku sendiri memberikan potensi dampak yang merugikan bagi pihak konsumen,

Terkait pengaturan mengenai pencantuman klausula baku pada perjanjian terdapat pada Bab V Ketentuan Pencantuman Klausula Baku Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dimana pada Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
  - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
  - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang diberi oleh konsumen;
  - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
  - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
  - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab yang harus dipenuhi dalam suatu perjanjian jual beli yang tercantum pada Pasal 19 Undang-Undang Hukum Perlindungan Konsumen yang terdiri dari:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Bila melihat penjabaran tanggung jawab pelaku usaha di atas memiliki kesinambungan yang sangat signifikan dengan perjanjian klausula baku. Pada ketentuan mengenai perjanjian klausula baku melarang klausula baku yang memiliki substansi untuk menghapus tanggung jawab dari para pelaku usaha.

## **B. Keabsahan Klausula Baku Setelah Perjanjian Jual Beli Secara Online**

*E-commerce* memiliki pengertian sebagai seluruh bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa (*trade of goods and service*) dengan menggunakan media elektronik yang terhubung secara *online* melalui internet, kegiatan perniagaan yang dimaksud merupakan bagian dari kegiatan bisnis. Perjanjian sendiri berdasarkan dengan asas konsensualisme, dimana perjanjian timbul apabila terdapat kesepakatan antara para pihak yang terlibat. Terkait pengaturan mengenai perjanjian jual beli secara *online* dapat dikatakan sah-sah saja apabila para pihak yang terlibat telah menyetujui untuk melakukan jual beli secara *online*. Disebutkan juga bahwa kesepakatan yang terkandung dalam suatu perjanjian berdasarkan dengan perwujudan dari kehendak para pihak yang bersangkutan dengan perjanjian tersebut, seperti hal-hal yang dikehendaki untuk dilaksanakan, mengenai bagaimana cara pelaksanaan kehendak, mengenai pelaksanaan kehendak, dan mengenai pihak yang memiliki kewajiban dalam melaksanakan hal-hal yang disepakati.

Pada pelaksanaannya perjanjian jual beli secara online memiliki perbedaan dengan perjanjian jual beli pada umumnya, dimana pada perjanjian jual beli secara online tidak melibatkan pihak pelaku usaha dan konsumen saja. Pada perjanjian jual beli secara online, khususnya melalui *e-commerce*, setidaknya akan melibatkan empat pihak yang terdiri dari pelaku usaha, konsumen, penyedia *platform e-commerce*, dan jasa kurir antar pengiriman barang.

Pada transaksi jual beli secara *online*, klausula baku justru lebih sering ditemukan daripada pada jual beli secara tatap muka. Hal tersebut dikarenakan pada transaksi jual beli secara *online*, pihak konsumen tidak dapat melihat secara langsung kondisi dari produk yang akan dibelinya sehingga cukup sulit bagi konsumen untuk menentukan kualitas dari produk yang dituju bila hanya berdasarkan oleh foto atau video. Dengan hal ini perjanjian klausula baku dapat memberikan kerugian bagi konsumen, dimana pada klausula baku tersebut dapat melahirkan kontrak yang tidak adil yang disebabkan oleh tidak adanya *bargaining position* antara konsumen dan pelaku usaha. Pada pelaksanaannya juga terdapat klausula baku yang diberikan oleh pelaku usaha setelah kesepakatan perjanjian dilakukan, seperti adanya frasa "tidak menerima komplain tanpa adanya video *unboxing*". Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur beberapa hal-hal yang dilarang pada klausula baku yang terdiri dari:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;

- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang diberi oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Bila melihat beberapa ketentuan mengenai larangan pada klausula baku, tidak ada larangan yang secara eksplisit menyebutkan bahwa adanya larangan untuk menambahkan suatu klausula baru baku setelah perjanjian disepakati. Namun, bila melihat pada huruf g yang menyebutkan bahwa tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya

Bila melihat salah satu larangan dari ketentuan klausula baku di atas, terdapat larangan bahwa pelaku usaha dilarang untuk memaksakan ketundukan kepada peraturan yang berupa aturan baru yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha. Selain itu juga, terdapat larangan mengenai pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Pada perjanjian jual beli secara *online*, kerusakan pada produk tidak selalu disebabkan oleh kelalaian dari pelaku usaha, namun juga memungkinkan apabila kerusakan yang dialami merupakan kesalahan daripada jasa kurir pengantar barang. Kewajiban pengambilan video memang dibutuhkan oleh pelaku usaha sebagai barang bukti dari kerusakan tersebut, hal ini juga disebabkan untuk menghindari oknum-oknum konsumen yang memiliki itikad buruk. Namun, pada pelaksanaannya pihak konsumen merupakan pihak yang memiliki kedudukan lemah dalam kegiatan transaksi jual beli, khususnya jual beli secara *online*. Hal yang menjadikan konsumen berada pada posisi sebagai pihak yang memiliki potensi lebih besar untuk mendapatkan kerugian dikarenakan dalam mendapatkan barang/jasa yang akan dikonsumsi oleh konsumen terkait, pihak konsumen tidak ikut andil atau campur tangan sejak proses sampai dengan hasil produksi barang yang akan dikonsumsi. Hal serupa mengenai posisi pihak konsumen sebagai pihak yang lebih berpotensi untuk mendapatkan kerugian juga disebutkan oleh Hulman Panjaitan pada bukunya yang menyebutkan bahwa ide perlindungan konsumen lahir dikarenakan lemahnya posisi konsumen dibandingkan dengan pelaku usaha. Selanjutnya, Hulman Panjaitan menyebutkan bahwa rasio diperlukannya peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai khusus pada pihak tertentu dikarenakan pihak tersebut dianggap lebih lemah. Sehingga berdasarkan dengan posisi lemah yang dimiliki oleh konsumen, serta kewenangan pelaku usaha dalam menentukan klausula baku, menjadikan klausula baku harus tetap dibentuk demi melindungi keamanan dari perlindungan konsumen bukan hanya condong kepada perlindungan pelaku usaha.

## SIMPULAN

Pencantuman *video unboxing* yang diwajibkan oleh pelaku usaha sebagai barang bukti dari kerusakan produk sah-sah saja untuk dilakukan, berdasarkan dengan asas konsensual. Namun, kewajiban tersebut harus diinformasikan kepada konsumen

sebelum konsumen sepakat dalam pembelian produk, bukan diberikan pada saat konsumen telah menerima produk yang berpotensi mengalami kerusakan. Selain itu, pelaku usaha tidak diperbolehkan untuk melepaskan tanggung jawab begitu saja dalam menangani keluhan mengenai produk yang diberikan oleh konsumen. Meskipun keluhan tersebut melibatkan dan/atau disebabkan oleh pihak lain, seperti jasa kurir pengiriman barang, pelaku usaha tetap bertanggung jawab untuk membantu penyelidikan mengenai kerusakan produk. Hal tersebut dikarenakan selama kerusakan diakibatkan sebelum produk sampai ke tangan konsumen maka hal tersebut masih menjadi tanggung jawab pelaku usaha.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia. 2021.
- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika. 2018.
- Ginting, Miko Susanto. "Menegaskan Kembali Keberadaan Klausula Baku dalam Perjanjian", *Jurnal Hukum dan Peradilan*, Vol 3, No. 3 (2014): 223-236.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata [Burgerlijke Wetboek], diterjemahkan oleh R. Soebekti dan R. Tjitrosudibio, Pasal 1320. Selanjutnya disebut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Languyu, Novianto. "Kedudukan Hukum Penjual dan Pembeli dalam Bisnis Jual Beli Online", *Lex et Societas*, Vol 3 No. 9 (2015): 94-100.
- Laudon, Kenneth C dan Jane Laudon P. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm Thirteenth Edition*. Essex: Pearson Education Limited. 2014.
- Nugroho, Adi S. *E-Commerce Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekuilibria. 2016.
- Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bekasi: Permata Aksara. 2021.
- Pradana, Mahir. "Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce di Indonesia", *Jurnal Neo-bis*, Vol 9, No. 2 (2015): 32-40.
- Siwi, Celina Tri. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. 2016.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cetakan Ke Dua Puluh Satu. Jakarta: Intermedia, 2005.
- Undang-Undang UU Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Nomor 2 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor.
- Ustien, Dewi Oktoviana. "Keabsahan Hukum Transaksi E-Commerce", *Journal of Social Science, Humanities, dan Humaniora Adpertisi*, Vol 1 No. 2 (2021): 22-28.
- Wulandari, Yudha Sri. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce", *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hkum*, Vol 2 No. 2 (2018): 199-210.
- Yulanda, Atika. "Implementasi Virtue Ethics Aristoteles di Era Kekinian", *Jurnal Al-Aqidah: Jurnal Ilmu Aqidah Filsafat*, Vol 12, No.1(2020): hlm 90-104.