

Legal Analysis of Standard Clauses in Daring Concert Ticket Purchase Agreements [Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku Dalam Perjanjian Pembelian Tiket Konser Melalui Daring]

Oleh:

Imelda Maulidiyah Putri Muafiyah,

M. Tanzil Multazam

Prodi Hukum

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli, 2026



Pendahuluan

Perkembangan teknologi telah mendorong pembelian tiket konser dilakukan secara daring melalui perjanjian elektronik yang umumnya memuat klausula baku No Refund. Dalam praktiknya, klausula tersebut sering merugikan konsumen ketika konser dibatalkan atau dijadwalkan ulang, sebagaimana terjadi pada kasus Mafest Volume 3 dan konser DAY6. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai keabsahan klausula tersebut berdasarkan KUH Perdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan UU ITE. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keabsahan klausula No Refund serta perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Apakah keabsahan klausula baku yang menyatakan "no refund" dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring sesuai dengan UU No.8 Thn 1999, KUHPerdara pasal 1338 (2) dan UU ITE No.11/2008 jo UU No.19/2016 pasal 17 ayat (2)
2. Dalam Aspek perlindungan hukum, hak apa yang diberikan kepada konsumen terkait dengan Klausula baku yang menyatakan bahwa no refund dan dibatalkan sepihak, jika dilihat dari sudut pandang UU NO. 8 THN 1999 Perlindungan Konsumen dan UU No.11/2008 jo UU No.19/2026 pembelian tiket secara daring?

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, yaitu KUH Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Selain itu, penelitian ini juga menggunakan bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, doktrin, dan penelitian terdahulu yang relevan. Seluruh bahan hukum dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif analitis untuk menjawab rumusan masalah mengenai keabsahan klausula baku "*No Refund*" dan perlindungan hukum bagi konsumen.

Hasil

ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis dilakukan terhadap keabsahan klausula baku “No Refund” dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip hukum.



1. Kedudukan Klausula Baku “No Refund”

Klausula “No Refund” merupakan klausula baku yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha tanpa adanya negosiasi dengan konsumen.



Konsumen berada pada posisi lemah karena hanya dapat menerima atau menolak seluruh syarat yang ditetapkan.

2. Ditinjau dari Peraturan Perundang-undangan



Pasal 18 UUPK
Melarang klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen atau menghilangkan hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi.



Pasal 1338 KUHPERDATA
Setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik dan tidak boleh bertentangan dengan hukum, kesucilaan, dan ketertiban umum.



UU ITE (Pasal 5)
Para pihak dalam transaksi elektronik wajib bertindak berdasarkan itikad baik.

3. Analisis Keabsahan Klausula “No Refund”



Tidak sah apabila menghilangkan hak konsumen atas pengembalian dana ketika pembatalan atau perubahan terjadi karena pihak penyelenggara.



Bertentangan dengan prinsip keseimbangan, keadilan, dan itikad baik dalam perjanjian.



Dapat dinyatakan batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 UUPK.



Alih-alih melindungi, klausula tersebut justru merugikan konsumen dan tidak memberikan kepastian hukum.

4. Implikasi Hukum dan Perlindungan Konsumen



Pelaku usaha tetap wajib bertanggung jawab terhadap pembatalan atau perubahan konser yang merugikan konsumen.



Konsumen berhak memperoleh informasi yang jelas, jujur, dan transparan sebelum melakukan pembelian.



Konsumen yang dirugikan berhak atas ganti rugi sesuai ketentuan hukum yang berlaku.



Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui BPSK, mediasi, atau pengadilan.



KESIMPULAN ANALISIS

Klausula baku “No Refund” tidak dapat diberlakukan secara mutlak dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring. Klausula tersebut hanya sah apabila konsumen telah diberi informasi yang jelas dan klausula tidak bertentangan dengan UUPK, KUHPERDATA, serta UU ITE.

Pembahasan

Klausula baku "*No Refund*" merupakan ketentuan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa adanya kesempatan bagi konsumen untuk melakukan negosiasi. Dalam praktik pembelian tiket konser secara daring, konsumen hanya dapat menyetujui atau menolak seluruh syarat yang telah ditetapkan (*take it or leave it*). Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, klausula yang menghilangkan hak konsumen atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha dilarang dan dapat dinyatakan batal demi hukum. Oleh karena itu, klausula "*No Refund*" tidak dapat diberlakukan secara mutlak apabila menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Pembahasan

Menurut Pasal 1338 KUH Perdata, setiap perjanjian yang dibuat secara sah mengikat para pihak sebagai undang-undang, namun pelaksanaannya harus didasarkan pada itikad baik. Selain itu, UU ITE juga mengatur bahwa transaksi elektronik harus dilakukan secara jujur, adil, dan bertanggung jawab. Dengan demikian, apabila pelaku usaha membatalkan konser atau mengubah jadwal secara sepihak tanpa memberikan mekanisme pengembalian dana yang jelas, maka tindakan tersebut bertentangan dengan prinsip itikad baik serta menciptakan ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen.

Pembahasan

Konsumen yang dirugikan akibat penerapan klausula *No Refund* berhak memperoleh perlindungan hukum sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi apabila kerugian timbul akibat pembatalan atau perubahan konser yang berasal dari pihak penyelenggara. Apabila hak konsumen tidak dipenuhi, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui negosiasi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau gugatan ke pengadilan. Perlindungan hukum ini bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum, keadilan, dan keseimbangan dalam transaksi elektronik.

Temuan Penting Penelitian

PENELITIAN TERDAHULU OLEH	FOKUS PENELITIAN
Kusuma & Wiryawan (2023)	Meneliti perlindungan hukum bagi konsumen akibat pembatalan konser musik serta tanggung jawab penyelenggara dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen.
Purnamasari dkk. (2023)	Menganalisis perlindungan hukum bagi pembeli tiket konser berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen.
Kasus DAY6 & Mafest Volume 3	Menunjukkan bahwa pembatalan konser, perubahan jadwal, dan lambatnya proses <i>refund</i> menimbulkan kerugian serta ketidakpastian hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat:

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi mengenai hukum perjanjian, perlindungan konsumen, dan transaksi elektronik.

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi konsumen untuk memahami hak-haknya, bagi pelaku usaha sebagai pedoman dalam menyusun klausula yang sesuai dengan hukum, serta bagi pemerintah dan akademisi sebagai bahan evaluasi dan pengembangan penelitian di bidang perlindungan konsumen.

Referensi

- [1] M. Danuri, “Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital,” *J. Ilm. Infokam*, vol. 15, no. 2, pp. 116–123, 2019, doi: 10.53845/infokam.v15i2.178.
- [2] F. S. Pratama, “Dari sufistik ke pop religi; sejarah transformasi musik dalam peradaban Islam,” *J. Ilm. Perad. Islam*, vol. 20, no. 1, p. 2023, 2023, doi: 10.15575/al-tsaqafa.v20i1.
- [3] T. O. Iftinaity Shaumi Rahma, Eliza July Hasiana, Sian Lie Cantika, “Indonesian Legal Protection for Consumers on the Validity of Electronic Contracts in the E-Commerce Transactions,” *J. Yuridika*, vol. 37, no. 3, pp. 697–714, 2022, doi: 10.20473/ydk.v37i3.36976.
- [4] H. A. Saputra and B. K. Pasaribu, “Pertanggung Jawaban Panitia Penyelenggara Konser Musik Terhadap Penonton Yang Membeli Tiket Secara Online,” *Coll. Stud. J.*, vol. 7, no. 2, pp. 339–352, 2024, doi: 10.56301/csj.v7i2.1342.
- [5] A. P. Jayanti, M. Karmenita, and S. D. Rade, “Legal Aspects Of Business Contract Planning In The Digital Era,” *J. Huk. Sehasen*, vol. 11, no. 1, pp. 121–128, 2025, doi: 10.37676/jhs.v11i1.7827.
- [6] A. Yulia Salsa Billa and R. Budi Setianigrum, “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Ticketing Pending Payment dan Keterlambatan Konfirmasi E-Ticket Konser Day6,” *Adagium J. Ilm. Huk.*, vol. 3, no. 2, pp. 307–328, 2025, doi: 10.70308/adagium.v3i2.223.
- [7] I. P. S. Sumadi, Sanny Mariani Hisarma, “Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pembatalan konser musik oleh pihak promotor,” *Kertha Wicara J. Ilmu Huk.*, vol. 12, no. 05, 2023, doi: <https://doi.org/10.24843/KW.2023.v12.i05.p4>.
- [8] Dewa Kadek Kevin Patria and Abdul Rokhim, “Klausula Eksonerasi dalam E-Commerce: Antara Kebebasan Berkontrak dan Penyalahgunaan Keadaan,” *J. Usm Law Rev.*, vol. 8, no. 3, pp. 1743–1757, 2025, doi: 10.26623/julr.v8i3.12776.
- [9] S. Listyani *et al.*, “Perlindungan hukum terhadap konsumen atas wanprestasi promotor dalam penyelenggaraan konser musik,” *Jma*, vol. 3, no. 10, pp. 3031–5220, 2025, [Online]. Available: doi: <https://doi.org/10.62281/5ap3jr14>
- [10] S. Solechah, “Keabsahan Klausul Non-Refundable Dalam Perjanjian Jual Beli Ditinjau dari Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” *J. Sains, Ekon. Manajemen, Akunt. dan Huk.*, vol. 2, no. 6, pp. 455–468, 2025, doi: 10.60126/sainmikum.v2i6.1363.
- [11] Melisa Aquaria Putri S, “Klausula Baku Dalam Suatu Perjanjian Berdasarkan UU No.8/1999 tentang perlindungan konsumen,” *J. unilak*, vol. 02, no. 02, pp. 122–134, 2020, doi: DOI: <https://doi.org/10.31849/jgh.v2i02.8553>.
- [12] R. Indonesia, “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen,” *Undang. Nomor 8 Tahun 1999*, no. 8, pp. 1–19, 1999, [Online]. Available: Lembaran Negara Nomor 8 tahun 1999
- [13] V. M. Marcellino and A. A. A. Primantari, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku,” *Ethics Law J. Bus. Notary*, vol. 3, no. 3, pp. 269–270, 2025, doi: 10.61292/eljbn.279.
- [14] Nurhaliza Damayanti and R. Apriani, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Kasus Perubahan Venue Konser DAY6 Oleh Promotor,” *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 5, no. 2, pp. 344–350, 2025, doi: <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11968>.
- [15] R. S. P. Harahap and F. Chrisanta, “Pembatasan Klausul pada Perjanjian Baku dalam Upaya Perlindungan Konsumen melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” *J. Huk. Lex Gen.*, vol. 4, no. 4, pp. 323–338, 2023, doi: 10.56370/jhlg.v4i4.371.
- [16] H. Hassanah, W. Wahyudi, and N. Abdul Aziz, “Standard Clause Problems in E-Commerce Based on Indonesian Civil Law,” *J. Wawasan Yuridika*, vol. 7, no. 2, pp. 221–238, 2023, doi: 10.25072/jwy.v7i2.4226.
- [17] F. N. Eleanora and A. S. Dewi, “Pelaksanaan Perjanjian Baku dan Akibat Hukumnya bagi Konsumen,” *J. Mercat.*, vol. 16, no. 1, pp. 91–98, 2021, [Online]. Available: doi: <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v15i1.6812>
- [18] I. P. Sari, “Keabsahan Perjanjian Kontrak Elektronik dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Hukum Perdata,” *AL WASATH J. Ilmu Huk.*, vol. 6160, no. 2, pp. 105–111, 2022, doi: <https://doi.org/10.47776/alwasath.v3i2.613>.
- [19] D. Budiman, “Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Perjanjian Baku Bermuatan Klausula Eksonerasi,” *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 8, pp. 1218–1226, 2024, doi: DOI: <https://doi.org/10.31004/jptam.v8i1.12533>.
- [20] N. Rohaya, “Pelarangan penggunaan Klausula baku yang mengandung Klausula eksonerasi dalam perlindungan konsumen,” *J. Huk. Replik*, vol. 6, no. 1, 2018, doi: DOI: <https://doi.org/10.31000/jhr.v6i1.1116>.
- [21] Indrawati and E. Andreas, “Analisis yuridis terhadap keabsahan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku di indonesia,” *J. Ilm. Nas.*, vol. 8, no. 2, pp. 24–31, 2026, doi: DOI: <https://doi.org/10.54783/jin.v8i2.1613>.

