

Legal Analysis of Standard Clauses in Daring Concert Ticket Purchase Agreements

Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku Dalam Perjanjian Pembelian Tiket Konser Melalui Daring

Imelda maulidiyah putri muafiyah ¹⁾, M. Tanzil Multazam ^{*,2)}

¹⁾ Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: Tanzil@umsida.ac.id

Abstract. *The development of digital technology has transformed concert ticket purchasing from conventional transactions into electronic transactions conducted through digital platforms. In practice, online concert ticket purchase agreements generally use standard clauses determined unilaterally by business actors, including no-refund clauses that eliminate consumers' rights to receive refunds when concerts are canceled or rescheduled. This study aims to analyze the legal validity of no-refund clauses in online concert ticket purchase agreements based on the Indonesian Civil Code (KUHPdata), Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and Law Number 11 of 2008 as amended by Law Number 19 of 2016 concerning Electronic Information and Transactions (ITE Law). This research employs a normatif juridical method using statutory and conceptual approaches. The findings indicate that although standard clauses are legally recognized and electronic agreements are considered valid once consumers approve the terms and conditions, the implementation of no-refund clauses cannot be justified if they completely eliminate consumers' rights to compensation. Such clauses have the potential to violate the principles of good faith, fairness, proportionality, and consumer protection. Under Article 18 of the Consumer Protection Law, clauses that transfer business actors' responsibilities to consumers may be declared null and void. Furthermore, the Civil Code and the ITE Law emphasize that contractual freedom and electronic consent must still comply with the principles of good faith and legal fairness. Therefore, no-refund clauses in online concert ticket purchase agreements cannot automatically be considered legally valid merely because consumers have electronically agreed to them. The validity of such clauses must be assessed based on consumer protection principles and the balance of rights and obligations between the parties.*

Keywords - standard clause, no-refund clause, online concert ticket, consumer protection, electronic transaction.

Abstrak. *Perkembangan teknologi digital telah mengubah sistem pembelian tiket konser dari transaksi konvensional menjadi transaksi elektronik melalui platform digital. Dalam praktiknya, perjanjian pembelian tiket konser secara daring umumnya menggunakan klausula baku yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, termasuk klausula no refund yang menghilangkan hak konsumen untuk memperoleh pengembalian dana ketika konser dibatalkan atau mengalami perubahan jadwal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keabsahan klausula no refund dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun klausula baku diakui keberadaannya dan perjanjian elektronik dianggap sah setelah konsumen menyetujui syarat dan ketentuan yang ditetapkan, penerapan klausula no refund tidak dapat dibenarkan apabila menghilangkan secara mutlak hak konsumen untuk memperoleh ganti. Klausula tersebut berpotensi bertentangan dengan prinsip itikad baik, keadilan, keseimbangan, dan perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen dapat dinyatakan batal demi hukum. Selain itu, KUHPdata dan Undang-Undang ITE menegaskan bahwa kebebasan berkontrak serta persetujuan elektronik tetap harus dilaksanakan berdasarkan prinsip itikad baik dan kepatutan. Oleh karena itu, klausula no refund dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring tidak dapat secara otomatis dianggap sah hanya karena telah disetujui secara elektronik oleh konsumen, melainkan harus diuji berdasarkan prinsip perlindungan konsumen dan keseimbangan hak serta kewajiban para pihak.*

Kata Kunci - klausula baku, klausula no refund, tiket konser daring, perlindungan konsumen, transaksi elektronik.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi terus melesat, di era serba digital kini membawa perubahan dan kemudahan bagi kehidupan masyarakat khususnya pada pola transaksi di bidang industri hiburan[1]. Music merupakan dunia hiburan yang banyak diminati hingga saat ini, music dikenal sejak zaman dahulu untuk perayaan, upacara keagamaan, acara kerajaan, dizaman itu yang bisa menikmati music hanya beberapa masyarakat yang tinggalnya berdekatan dengan kerajaan[1][2]. Namun di era saat ini, untuk menikmati pentas seni music bisa dimana saja dan kapan saja, Jika sebelumnya untuk menikmati music harus melakukan pembelian tiket konser yang dilakukan secara konvensional melalui loket fisik atau pembelian tiket wajib secara langsung ke lokasi, kini transaksi tersebut beralih ke sistem daring yang bisa dilakukan secara efisiensi, dimanapun dan kapanpun melalui platform digital. Perbedaan ini mendorong terbentuknya perjanjian elektronik antara pelaku usaha dan konsumen yang pada umumnya dituangkan dalam bentuk perjanjian baku (standard contrac)[3].

Di dalam praktiknya, perjanjian pembelian tiket konser secara daring ini seringkali memuat Klausula baku berupa ketentuan non refund dan pembatalan sepihak yang ditetapkan oleh pelaku usaha seperti konsumen tidak memiliki ruang negosiasi, sehingga seluruh syarat ditentukan sepihak oleh pelaku usaha. Pola ini dikenal sebagai Klausula sepihak sehingga konsumen hanya diberikan pilihan untuk menerima atau menolak seluruh ketentuan perjanjian, kondisi ini mencerminkan lemahnya posisi tawar konsumen di dalam transaksi elektronik dan berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan kedudukan para pihak, terutama apabila terjadi pembatalan konser, perubahan jadwal atau kebijakan sepihak dari penyelenggara yang merugikan konsumen secara finansial maupun non finansial[4]. Dengan adanya Klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen pada dasarnya telah mendapat perhatian dalam hukum positif Indonesia. UU PK No. 8 Thn 1999 secara tegas melarang pencantuman Klausula baku tertentu yang meniadakan tanggung jawab pelaku usaha atau mengalihkan risiko kepada konsumen. Selain itu pada pasal 1338 ayat (2) KUHPerdata menegaskan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, sedangkan UU ITE No.11 Thn 2008 sebagaimana telah diubah dengan UU ITE No.19 Thn 2016 mengharuskan para pihak dalam transaksi elektronik untuk bertindak berdasarkan prinsip itikad baik[5].

Namun demikian, dalam praktik pembelian tiket konser secara online atau daring di Indonesia, penerapan dalam ketentuan-ketentuan tersebut masih menimbulkan perdebatan hukum, khususnya mengenai keabsahan Klausula no refund dan pembatalan sepihak yang tetap diberlakukan oleh pelaku usaha[6]. Munculnya transaksi elektronik di dalam sektor industri hiburan khususnya music telah mendorong munculnya beberapa kajian hukum yang menyoroti perlindungan terhadap pembeli tiket konser. Sejumlah penelitian terdahulu mengungkap bahwa praktik penyelenggaraan konser dan penjualan tiket secara daring kerap menimbulkan isu hukum karena terjadi pembatalan acara, perubahan jadwal, atau gangguan sistem yang berdampak pada tidak terpenuhinya hak sebagai konsumen. Konteks tersebut konsumen kerap berada pada posisi yang lemah karena terikat pada perjanjian baku yang disusun oleh pelaku usaha sehingga adanya batasan terhadap ruang menuntut keadilan[6].

Beberapa artikel membahas dan menyoroti praktik pembatalan konser secara sepihak oleh penyelenggara tanpa disertai kepastian pengembalian dana kepada konsumen disebutkan bahwa adanya permasalahan pembatalan tiket dalam Kasus Mafest Volume 3 yang digelar di kabupaten Malang Jawa Timur, bukan hanya pembatalan tiket saja namun juga pengunduran jadwal konser secara sepihak hingga akhirnya dibatalkan yang seharusnya dijadwalkan pada tanggal 8 Maret 2024 diundur pada 17 April 2024, tanpa diikuti kejelasan dan ketepatan waktu refund bagi konsumen yang telah membeli tiket sekitar Rp 105.000 per lembar untuk harga normal sehingga menimbulkan rasa tertipu dan kerugian bagi mereka, lambannya respons dan komunikasi tidak transparan dari event organizer antara lain beralasan akun media sosial diretas memperburuk ketidakpastian, padahal Pasal 19 UU 8/1999 mewajibkan pelaku usaha memberi ganti dalam waktu 7 hari, sehingga secara yuridis peristiwa ini mengilustrasikan wanprestasi dan pelanggaran hak konsumen, sampai perlu difasilitasi pengaduan oleh kepolisian. Artikel tersebut menunjukan bahwa sebagai konsumen yang telah memenuhi kewajiban pembayaran sebagai pelaku usaha tidak segera memberikan kompensasi atau refund dengan berbagai alasan tertentu, sehingga menimbulkan kerugian finansial dan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Secara normatif situasi tersebut dipandang sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen untuk memperoleh ganti sebagaimana diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen, serta dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi karena kewajiban utama pelaku usaha tidak terpenuhi[7].

Penelitian terdahulu menyoroti serta mengkaji pada kasus konser day 6, masalah yang dikeluhkan oleh banyak pembeli yaitu yang pertama adanya kerugian yang dialami oleh para penonton karena tidak terbitnya tiket ketika pembeli melakukan payment, kedua perubahan jadwal yang rencana awalnya diselenggarakan Jakarta International Stadium (JIS) berubah di Stadion Madya Bung Karno, maka dari itu konsumen merasa sangat dirugikan. Banyak ajuan Refund tiket namun respon oleh promotor lamban dan dilempar-lempar sehingga menimbulkan geram karena banyak janji namun tidak sesuai realita pada lapangan, dan kerugian mencapai 4,6M. Kementerian Perdagangan (Kemendag) melalui Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga

(Ditjen PKTN) memanggil promotor konser Mecimapro, PT Global Tiket Network (tiket.com), dan Asosiasi Promotor Musik Indonesia (APMI) terkait dengan pengaduan konsumen terhadap pembelian tiket konser Day6 World Tour Forever Young, Direktur Jenderal PKTN Moga Simatupang mengatakan Kemendag menindaklanjuti pengaduan konsumen, khususnya pembeli tiket konser musik Day6, yang merasa dirugikan, Moga menekankan, Ditjen PKTN akan mengawal proses pengembalian dana tiket konser ini serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaku usaha untuk menjamin dipenuhinya hak dan kewajiban konsumen. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakpastian hukum dan kerugian bagi konsumen, terutama karena transaksi dilakukan secara digital dengan perjanjian baku yang posisi tawarnya tidak seimbang. Selain itu, penelitian juga menyoroti indikasi kecurangan dalam transaksi elektronik serta lemahnya perlindungan konsumen dalam menghadapi klausula baku dan praktik sepihak pelaku usaha dalam sistem transaksi daring[6].

Dalam kajian tersebut ditegaskan bahwa perjanjian elektronik telah sah dan mengikat sejak konsumen menyetujui syarat dan ketentuan serta melakukan pembayaran, sehingga pembatalan sepihak tanpa persetujuan konsumen dan tanpa mekanisme pengembalian dana yang jelas bertentangan dengan prinsip itikad baik. Penelitian ini juga menekankan bahwa posisi tawar konsumen dalam transaksi elektronik sangat lemah karena perjanjian disusun dalam bentuk klausula baku yang bersifat (take it or leave it), sehingga berpotensi menciptakan ketidakseimbangan hak dan kewajiban para pihak. Selain itu, beberapa kajian hukum kontrak dan perlindungan konsumen secara umum menegaskan bahwa klausula baku yang membatasi atau meniadakan tanggung jawab pelaku usaha, khususnya klausula yang menghapus hak konsumen atas pengembalian dana, termasuk dalam kategori klausula eksonerasi[8].

Klausula semacam ini dinilai bertentangan dengan asas kepatutan dan keadilan dalam hukum perjanjian, serta tidak sejalan dengan tujuan perlindungan konsumen yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilindungi dari penyalahgunaan posisi dominan pelaku usaha. Namun, kajian-kajian tersebut masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengkaji penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring sebagai kontrak elektronik.

Adapun penelitian terdahulu lainnya Penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penyelenggaraan konser musik sebelumnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ngurah Wijaya Kusuma dan I Wayan Wiryawan (2023) dengan judul *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik* membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat pembatalan konser yang dilakukan secara sepihak oleh penyelenggara serta bentuk penyelesaian sengketa dan sanksi hukum yang dapat dikenakan kepada penyelenggara yang melanggar hak konsumen. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Hanifah Purnamasari, Neni Sri Imaniyati, dan Makmur (2023) dengan judul *Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Dalam Konser Musik KV Fest Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* mengkaji mengenai tanggung jawab pelaku usaha atau promotor terhadap kerugian yang dialami konsumen serta mekanisme perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada pembeli tiket ketika terjadi pembatalan konser musik. Berdasarkan penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa kajian sebelumnya lebih menitikberatkan pada perlindungan hukum konsumen akibat pembatalan konser, sedangkan penelitian ini berfokus pada kepastian hukum dan tanggung jawab promotor terhadap wanprestasi yang terjadi dalam pelaksanaan konser musik[9].

Meskipun penelitian terdahulu telah memberikan gambaran mengenai tanggung jawab pelaku usaha dan akibat hukum pembatalan transaksi tiket, fokus kajian umumnya masih berada pada aspek wanprestasi atau perbuatan melawan hukum setelah terjadinya pembatalan[1]. Penelitian-penelitian tersebut belum menempatkan klausula baku no refund dan pembatalan sepihak sebagai objek utama analisis normatif sejak tahap pembentukan perjanjian. Akibatnya, persoalan keabsahan klausula tersebut dalam perspektif hukum perjanjian, perlindungan konsumen, dan transaksi elektronik belum dikaji secara komprehensif[10]. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat celah penelitian (research gap) terkait analisis normatif terhadap klausula baku no refund dan pembatalan sepihak dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring[8]. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan mengkaji keabsahan klausula baku berdasarkan ketentuan KUHPdata, UUPK NO 8 THN 1999, serta UU ITE. Melalui pendekatan yuridis normatif, penelitian ini menitikberatkan pada pengujian norma hukum, asas itikad baik, serta keseimbangan hak dan kewajiban para pihak guna memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang lebih adil bagi konsumen dalam transaksi pembelian tiket konser secara daring[8].

Kondisi tersebut menunjukkan adanya urgensi akademik dan praktis untuk dilakukan penelitian hukum yang secara khusus menganalisis keabsahan Klausula baku no refund dan pembatalan sepihak dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring. Penelitian ini penting untuk memberikan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha, mencegah praktik perjanjian yang tidak seimbang. Selain itu, penelitian ini juga relevan dalam mendukung prinsip keadilan dan akuntabilitas dalam sector hiburan digital. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian Klausula baku no refund dan pembatalan sepihak dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring dengan ketentuan KUHPdata, UU perlindungan konsumen dan UU ITE melalui pendekatan yuridis normatif, dengan menitikberatkan pada pengujian norma hukum, asas itikad baik, serta keseimbangan hak

dan kewajiban para pihak.

Berdasarkan uraian yang dijabarkan di atas, peneliti membuat rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut. 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), kemudian 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.19/2016 pembelian tiket secara daring.

II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yuridis yang berfokus pada analisis untuk menguraikan dan menganalisis norma hukum positif Indonesia terkait validitas Klausula baku dalam perjanjian pembelian tiket konser daring. Penulisan dan/ riset ini menggunakan 3 jenis bahan hukum terdiri dari Sumber bahan utama seperti bahan hukum primer KUH Perdata Pasal 1338 ayat (2) terkait kesepakatan kedua belah pihak, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dianalisis pada Pasal 1 (10) dan pasal 18, serta Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE Pasal 17 ayat (2) terkait aturan transaksi elektronik. Sumber bahan sekunder Sejumlah sumber yang dikutip untuk mendukung seperti kasus Mafest Volume 3, tulisan ilmiah, preseden hukum, dan jurnal serta publikasi ilmiah yang relevan. Analisis data menggunakan teknik deskriptif analisis, yakni Menyusun, membaca serta mengumpulkan data, secara sistematis untuk menjawab pertanyaan penelitian. Hasilnya akan dianalisis kemudian menarik kesimpulan pada temuan yang diperoleh.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Praktik Klausula Baku dalam Pembelian Tiket Konser Daring

Dalam penafsiran norma, tahap pertama analisis dilakukan dengan menguraikan fakta normatif yang menjadi suatu objek kajian yaitu seperti praktik hukum sebagaimana yang telah diatur dan ditetapkan dalam norma positif. Dalam konteks penelitian ini fakta normatif yang dikaji adalah praktik penggunaan Klausula baku dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring sebagai akibat dari perkembangan transaksi elektronik disektor hiburan.

Berdasarkan analisis terhadap suatu ketentuan hukum yang berlaku serta adanya praktik kontraktual dalam transaksi digital pembelian tiket konser secara daring pada umumnya dilakukan melalui perjanjian baku yang dirancang sepihak oleh penyelenggara acara atau penyedia layanan atau disebut pelaku usaha. Kontrak tersebut disajikan dalam bentuk syarat dan ketentuan elektronik yang harus disetujui konsumen sebagai prasyarat untuk melanjutkan proses pembayaran, persetujuan atas syarat dan ketentuan di atas menyebabkan perjanjian elektronik dianggap telah terbentuk dan mengikat oleh para pihak, meskipun konsumen tidak memiliki ruang untuk merundingkan atau negosiasi isi dalam Klausula yang diterapkan[6].

Praktik perjanjian baku pembelian tiket konser secara daring memuat sejumlah Klausula yang bersifat dominan. Klausula yang paling sulit dijumpai antara lain ketentuan yang menegaskan bahwa tiket yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan dalam kondisi apapun termasuk no refund seperti Klausula yang memberikan kewenangan kepada penyelenggara atau pelaku usaha untuk melakukan pembatalan maupun perubahan acara secara sepihak, keberadaan Klausula-Klausula tersebut menjadi signifikan dari sudut pandang hukum karena berpotensi menciptakan ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak dalam hubungan kontrak. Berdasarkan metode normatif penggunaan Klausula baku memperoleh pengakuan dalam pasal 1 angka (10) UUPK NO8/THN1999 yang mendefinisikan Klausula baku sebagai ketentuan atau syarat yang dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha serta diberlakukannya secara mengikat bagi konsumen. Namun begitu pengakuan normatif di atas tidak serta merta membenarkan penerapan Klausula baku yang menghilangkan dan membatasi hak-hak konsumen secara substansial khususnya apabila Klausula tersebut menempatkan konsumen pada posisi yang tidak seimbang dalam perjanjian (kontrak).

Peraturan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan Klausula baku tidak dilarang namun isi dan penerapannya harus tetap tunduk pada prinsip perlindungan konsumen dan keseimbangan kedudukan para pihak dalam perjanjian. Dalam transaksi elektronik penggunaan perjanjian baku menempatkan konsumen pada posisi tawar yang lemah karena tidak adanya ruang untuk melakukan negosiasi atas suatu isi perjanjian atau yang bersifat menerima atau menolak (take it or leave it)[8]. Karakteristik perjanjian elektronik yang dilakukan melalui sistem elektronik tanpa pertemuan fisik sebagaimana diatur dalam UU ITE semakin memperkuat kebutuhan akan penerapan suatu prinsip yaitu prinsip itikad baik dalam setiap tahap transaksi, oleh karena itu Klausula baku seperti norefund dan pembatalan sepihak perlu dianalisis lebih lanjut untuk dinilai kesesuaiannya dengan asas itikad baik serta perlindungan hukum bagi konsumen. Uraian di dalam subbab berikut ini berfungsi sebagai dasar normatif untuk memasuki analisis yuridis pada subbab berikutnya. Selanjutnya penelitian ini

akan memfokuskan pembahasan pada pengujian keabsahan Klausula baku no refund dan pembatalan sepihak dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring berdasarkan ketentuan KUHPdata, UUPK, serta UUTE guna menjawab rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan[11].

B. Keabsahan Klausula Baku No Refund dalam Perjanjian Pembelian Tiket Konser Daring

b.1 Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Secara normatif analisis terkait keabsahan suatu Klausula perjanjian dilalui dengan tahapan pengujian norma hukum positif yang berlaku serta penilaian terhadap sesuai atau tidaknya dengan asas dan prinsip hukum. Dalam konteks perjanjian pembelian tiket konser secara daring Klausula baku yang tersebut ketika menyatakan bahwa tiket yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan atau disebut no refund perlu diuji berdasarkan ketentuan UUPK NO8/THN1999 sebagai *lex spesialis* (aturan hukum yang bersifat khusus) dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, secara normatif ketentuan ini memberikan pengakuan terhadap keberadaan Klausula baku namun sekaligus menetapkan batasan tegas terhadap isi dalam Klausula tersebut[11].

Ada beberapa ketentuan, dalam berkontak yang diatur di dalam UUPK NO8/THN1999 yang harus dipenuhi dan diperhatikan disebutkan di dalam ketentuan ini konsumen adalah orang yang memakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan sendiri/orang lain pasal 1 ayat (2) sedangkan pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha yang melakukan kegiatan dalam wilayah NKRI, baik sendiri/bersama sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi pasal 1 ayat (3). Klausula baku juga disebutkan Klausula baku adalah suatu aturan atau syarat-syarat yang telah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang bersifat mengikat dan wajib untuk dipenuhi oleh konsumen pasal 1 ayat (10), dalam pembelian tiket konser secara daring dilihat dari ketentuan pada pasal 1 ayat (10) Klausula baku yang menyatakan no refund pada dasarnya boleh dicantumkan sebagai bagian dari syarat dan ketentuan transaksi.

Namun terdapat syarat yang harus diperhatikan yang pertama disebutkan pada Pasal (4) huruf [c] bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, dan jujur untuk mengetahui kondisi jaminan barang atau jasa[11]. Dalam pembelian tiket konser secara daring, pelaku usaha wajib menjelaskan secara transparan mengenai ketentuan refund, kondisi pembatalan konser, hak konsumen jika acara tidak terlaksana. Apabila klausula no refund tidak dijelaskan secara jelas atau menyesatkan, maka hal tersebut melanggar hak konsumen. Syarat yang kedua ketentuan pada pasal (4) huruf [h] Konsumen berhak memperoleh kompensasi, ganti, atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Jika konser dibatalkan atau tidak terlaksana, konsumen berhak memperoleh pengembalian dana (refund), penggantian tiket, atau kompensasi lain, Klausula no refund yang menghapus hak konsumen tersebut dapat bertentangan dengan ketentuan ini. Sesuai dengan prinsip yang disebutkan dalam UUPK NO8/THN1999 sebagai pelaku usaha yang mempunyai dan menjalankan usahanya wajib beritikad baik seperti yang diatur dalam Pasal (7) huruf a, prinsip ini berarti dalam memuat perjanjian dengan konsumen pelaku usaha tidak boleh memuat ketentuan seperti merugikan konsumen secara sepihak, menghilangkan hak konsumen, atau membebaskan pelaku usaha dengan tanggungjawabnya, dalam hal pembelian tiket secara daring pelaku usaha sebagai penyelenggara acara memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa konser terlaksana sesuai dengan jadwal awal (perjanjian), apabila terjadi pembatalan atau perubahan tanggal acara yang mengakibatkan konsumen tidak memperoleh hak dan manfaat jasa sesuai dengan yang diperjanjikan, maka pelaku usaha berkewajiban memberikan pengembalian dana atau bentuk kompensasi lainnya. Oleh karena itu Klausula no refund yang membebaskan pelaku usaha yang diatur dalam pasal 7UUPK. Adanya larangan pencantuman Klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha diatur pada pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK, selanjutnya di dalam pasal 8 ayat 1 huruf [g] melarang Klausula yang menyatakan tunduknya konsumen pada peraturan tambahan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dikemudian hari. Penerapan Klausula tersebut dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring pada dasarnya berimplikasi pada hilangnya hak konsumen untuk memperoleh pengembalian dana terutama apabila pembatalan atau perubahan acara terjadi akibat kelalian maupun keputusan sepihak dari pelaku usaha[12].

Tabel 1 Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

NO	Jenis Syarat	Nilai Unsur	Dasar Pasal UUPK	Terpenuhi/ Tidak Terpenuhi	Analisis
	Subjek Hukum	Status transaksi konsumen	Pasal 1 ayat (2)	Terpenuhi	Pembeli merupakan konsumen karena menggunakan jasa hiburan untuk kepentingan pribadi dan bukan untuk diperdagangkan, oleh karena itu konsumen berhak memperoleh perlindungan hukum sesuai dengan UUPK.
	Subjek hukum	Status pelaku usaha	Pasal 1 ayat (3)	Terpenuhi	Penyelenggara/ platform penjualan tiket merupakan pelaku usaha, oleh karena itu pelaku memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.
	Bentuk perjanjian	Keberadaan Klausula baku	Pasal 1 ayat(10)	Terpenuhi	Ketentuan terms and conditions merupakan Klausula baku karena dibuat terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha dan mengikat konsumen setelah disetujui.
	Hak konsumen	Hak memperoleh informasi yang jelas dan jujur	Pasal 4 huruf[c]	Bergantung pada praktik	Sebagai pelaku usaha wajib memberikan informasi jelas mengenai ketentuan refund, pembatalan konser dan hak konsumen apabila tidak terlaksananya acara, jika Klausula no refund tidak dijelaskan secara transparan maka telah melanggar pasal ini.
	Hak konsumen	Hak memperoleh kompensasi& ganti	Pasal 4 huruf[h]	Tidak terpenuhi jika diterapkan mutlak	Jika konser dibatalkan/ tidak terlaksana konsumen berhak memperoleh refund/ kompensasi lain, Klausula no refund yang menghapus hak tersebut dapat bertentangan dengan pasal ini.
	Kewajiban pelaku usaha	Prinsip itikad baik dalam usaha	Pasal 7 huruf[a]	Tidak terpenuhi jika merugikan konsumen	Pelaku usaha wajib bertindak itikad baik dalam menyusun perjanjian, Klausula no refund yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab dapat dinilai melanggar prinsip itikad baik.
	Larangan Klausula baku	Larangan pengalihan tanggung jawab	Pasal 18 ayat(1) huruf[a]	Tidak terpenuhi jika berlaku mutlak	Klausula no refund yang membebaskan seluruh resiko kerugian kepada konsumen merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
	Larangan Klausula baku	Larangan tunduk pada aturan tambahan sepihak	Pasal 18 ayat(1) huruf[g]	Berpotensi tidak terpenuhi	Jika pelaku usaha dapat mengubah aturan refund/ ketentuan konser secara sepihak, maka hal tersebut bertentangan dengan ketentuan ini.
	Akibat hukum	Status hukum Klausula baku yang melanggar	Pasal 18 ayat (3)	Tidak mengikat	Klausula baku yang bertentangan dengan pasal 18 ayat (1) dinyatakan batal demi hukum sehingga tidak memiliki kekuatan mengikat bagi konsumen.

Berdasarkan tabel di atas, Klausula baku no refund yang secara mutlak meniadakan hak konsumen atas ganti tidak sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen karena Klausula ini pada hakikatnya mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen dan menghapus mekanisme pertanggung jawaban atas kerugian yang timbul. Doktrin hukum dalam ketentuan ini Klausula membatasi dan menghapus tanggung jawab pelaku usaha dikenal sebagai Klausula eksonerasi yang keberadaannya harus dibatasi karena berpotensi menimbulkan suatu ketidakseimbangan kedudukan oleh para pihak dalam perjanjian. Konsumen yang pada umumnya tidak memiliki posisi tawar dalam proses pembentukan perjanjian menjadi pihak yang sangat dirugikan oleh penerapan Klausula ini, oleh karena itu pencantuman Klausula no refund dalam perjanjian tiket konser secara daring tidak dapat diterima begitu saja namun harus dinilai secara ketat dengan pertimbangan sebab terjadinya pembatalan dan perubahan secara tersedia bentuk kompensasi yang adil bagi konsumen, tanpa ada mekanisme perlindungan yang memadai Klausula tersebut berpotensi bertentangan dengan tujuan hukum perlindungan yang memadai karena Klausula tersebut berpotensi bertentangan dengan prinsip dan tujuan hukum perlindungan konsumen yaitu menciptakan keseimbangan

antara hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen[13]. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu di atas antara lain penelitian yang ditulis oleh apriani rumondor (2024) mengenai pembatalan konser mafest volume 3 yang menunjukkan bahwa pembatalan konser tanpa kepastian dan ketepatan waktu pengambilan dana merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen dan dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi, demikian juga dalam penelitian nur haliza (2025) menegaskan bahwa pembatalan perjanjian pembelian tiket secara elektronik dilakukan no refund oleh pihak pelaku usaha bertentangan dengan ketentuan UUPK dan menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen[14]. Berdasarkan pengujian suatu norma serta pendapat doktrin dan perbandingan penelitian terdahulu tersebut dapat dinilai bahwa Klausula baku no refund dalam kontrak pembelian tiket konser secara mutlak dan tanpa pengecualian. Klausula demikian berpotensi dinyatakan batal demi hukum sebagaimana diatur dalam pasal 18 ayat (3) UUPK sehingga tidak memiliki kekuatan mengikat bagi konsumen[15][12].

b.2 Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Klausula baku menurut KUHPerdata merupakan ketentuan yang diatur dalam perjanjian yang telah ditetapkan sejak awal oleh salah satu pihak dan berlaku mengikat bagi para pihak sepanjang memenuhi syarat sah dalam perjanjian, disebutkan dalam Pasal 1320 KUHPerdata yang menjadi syarat sah yaitu yang pertama adanya kesepakatan para pihak, kedua kecakapan (artinya sudah dewasa, tidak dalam pengampuan, dan tidak dilarang oleh undang-undang), Objek tertentu (artinya harus jelas, dapat ditentukan seperti barang, jasa, hak dan kewajiban), Sebab halal (tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum)[16].

Analisis normatif berdasarkan ketentuan umum hukum perjanjian seperti dalam kitab Undang undang Hukum Perdata suatu perjanjian dinyatakan sah apabila memenuhi empat syarat sebagaimana diatur dalam pasal 1320 KUHPerdata. Konteks pembelian tiket konser secara daring ini pada prinsipnya telah memenuhi keempat syarat tersebut dan melahirkan perjanjian elektronik antara pelaku usaha dengan konsumen karena kesepakatan dianggap tercapai ketika Consensus/kesepakatan para pihak, kesepakatan tercapai ketika konsumen menyetujui syarat dan ketentuan elektronik (terms and conditions), Capax capacity/kecakapan menurut hukum ini sudah memiliki identitas KTP agar bisa melakukan pemesanan tiket konser, Objek certain objek/objek perjanjian berupa tiket hiburan untuk penyelenggaraan konser, dan Lawful cause/sebab halal karena perjanjian ini tidak bertentangan dengan hukum[17]. Analisis dalam pasal 1337 KUHPerdata yang menyatakan bahwa suatu sebab adalah terlarang apabila berlawanan dengan kesusilaan baik/ketertiban umum, pasal 1337 KUHPerdata ini berkaitan dengan sebab halal atau Klausula yang sah dalam suatu perjanjian artinya suatu perjanjian hanya dianggap sah apabila tujuan atau isi perjanjian tidak bertentangan dengan UU kesusilaan maupun ketertiban umum, dalam praktik perjanjian pembelian tiket konser secara daring Klausula baku yang menyatakan no refund perlu diuji berdasarkan ketentuan pasal 1337 KUHPerdata, apabila Klausula-klausula tersebut digunakan untuk menghilangkan hak konsumen secara mutlak seperti ketika konser dibatalkan oleh penyelenggara tetapi konsumen tetap tidak mendapatkan pengembalian dana, maka Klausula tersebut berpotensi dianggap bertentangan dengan ketentuan hukum yang melindungi konsumen, seperti dalam UU NO 8/1999 Tentang perlindungan konsumen, jika suatu Klausula bertentangan dengan hukum atau merugikan konsumen secara tidak wajar maka Klausula tersebut dapat dinilai tidak memiliki Klausula yang halal dan berpotensi dinyatakan tidak sah atau batal demi hukum[11]. Selanjutnya Analisis dalam pasal 1338 KUHPerdata juga menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya dan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Disebutkan dalam pasal 1338 KUHPerdata Ayat (1) menyatakan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai UU bagi mereka yang membuatnya, ayat ini menunjukkan adanya asas kebebasan berkontrak yang dimaksud adalah para pihak membuat perjanjian dan isi perjanjian yang ditetapkan mengikat seperti UU bagi mereka dan itu terjadi ketika konsumen menyetujui syarat ketentuan termasuk Klausula baku, maka secara hukum perjanjian tersebut mengikat keduanya[18]. Pada pasal 1338 KUHPerdata Ayat (2) menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak/ karena alasan UU yang menyatakan cukup untuk itu. Disebutkan dalam pasal 1338 KUHPerdata Ayat (3) bahwa suatu perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik yang berarti pelaku usaha tidak boleh membuat Klausula yang merugikan konsumen secara tidak wajar, seperti no refund yang menghilangkan hak konsumen ketika konser tidak digelar sesuai jadwal atau dibatalkan. Dilihat dari pasal 1339 KUHPerdata yang menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian tersebut, analisis di dalam ketentuan ini walaupun dalam perjanjian tercantum Klausula no refund tetapi berdasarkan asas kepatutan dan perlindungan konsumen, konsumen tetap dapat menuntut pengembalian dana apabila konser dibatalkan, pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya atau terjadi wanprestasi jadi menurut ketentuan ini perjanjian tidak hanya sebatas pada apa yang tertulis dalam kontrak, namun juga mencakup hal yang dianggap wajar menurut kepatutan (keadilan dan kelayakan), kebiasaan yang berlaku dalam praktik masyarakat atau dunia usaha serta ketentuan UU[19]. Praktik Klausula no refund tidak dapat dilihat hanya dari apa yang tertulis dalam syarat dan ketentuan transaksi, berdasarkan pasal 1339 KUHPerdata perjanjian tersebut juga harus memperhatikan asas dan ketentuan hukum termasuk dalam ketentuan UU NO8/THN1999 tentang perlindungan konsumen, apabila konser dibatalkan oleh penyelenggara sehingga konsumen tidak memperoleh manfaat jasa sebagaimana diperjanjikan maka menurut prinsip

keputusan dalam pasal 1339 KUHPdata karena berpotensi menghilangkan hak konsumen atas ganti. Selanjutnya bunyi pada pasal 1243 KUHPdata yang mengatakan penggantian biaya kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya atau apabila sesuatu yang harus diberikan atau dibuat hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampauinya, artinya bahwa pihak yang dirugikan dalam perjanjian dapat menuntut ganti apabila pihak lain tidak memenuhi kewajibannya atau wanprestasi setelah terlebih dahulu dinyatakan lalai, ketentuan ini digunakan ketika tidak digelarnya konser sesuai jadwal atau batal, tiket tidak dapat digunakan atau penyelenggara tidak memenuhi kewajibannya[20][21].

Tabel 2 Perbandingan pengaturan Klausula baku no refund dalam KUHPdata

Jenis Syarat	Unsur Syarat	Dasar Pasal	Terpenuhi / Tidak	Analisis
Syarat sah perjanjian (Subjektif)	Kesepakatan para pihak	Pasal 1320 KUHPdata	Terpenuhi secara formil	Kesepakatan dianggap terjadi ketika konsumen menyetujui terms and conditions dan melakukan pembayaran tiket konser secara daring. Namun klausula no refund merupakan klausula baku yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha tanpa ruang negosiasi bagi konsumen (take it or leave it). Hal ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi para pihak sehingga unsur kesepakatan bebas menjadi lemah meskipun secara formil tetap dianggap terpenuhi.
Syarat subjektif	Kecakapan para pihak	Pasal 1320 KUHPdata	Terpenuhi	Pelaku usaha sebagai penyelenggara konser merupakan badan usaha yang sah dan memiliki kapasitas hukum untuk melakukan kegiatan usaha. Konsumen sebagai pembeli tiket pada umumnya merupakan orang yang telah dewasa dan tidak berada di bawah pengampuan, sehingga memiliki kecakapan hukum untuk membuat perjanjian.
Syarat objektif	Objek tertentu	Pasal 1320 KUHPdata	Terpenuhi	Objek perjanjian dalam pembelian tiket konser adalah jasa hiburan berupa penyelenggaraan konser serta hak konsumen untuk menghadiri acara tersebut. Objek tersebut jelas dan dapat ditentukan sehingga memenuhi unsur objek tertentu dalam hukum perjanjian.
Syarat Objektif	Sebab yang halal	Pasal 1320 jo 1337 KUHPdata	Berpotensi tidak terpenuhi	Klausula no refund yang diberlakukan secara mutlak dapat menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban para pihak, karena konsumen tidak dapat memperoleh pengembalian dana meskipun konser dibatalkan atau terjadi kesalahan dari pihak penyelenggara. Kondisi ini berpotensi bertentangan dengan asas keadilan, keputusan, dan itikad baik dalam perjanjian.
Asas kebebasan berkontrak	Perjanjian mengikat sebagai UU bagi keduanya	Pasal 1338 ayat (1) KUHPdata	Terpenuhi secara formal	Setelah konsumen menyetujui syarat dan ketentuan pada platform pembelian tiket perjanjian tersebut secara hukum mengikat para pihak seperti UU Namun keberlakuannya tetap harus memperhatikan ketentuan hukum lain yang melindungi konsumen.
Prinsip perubahan (pembatalan perjanjian)	Perjanjian tidak dapat ditarik secara sepihak	Pasal 1338 ayat (2) KUHPdata	Berpotensi tidak terpenuhi	Apabila pelaku usaha membatalkan konser secara sepihak tetapi tetap memberlakukan klausula no refund maka tindakan tersebut dapat bertentangan dengan prinsip bahwa perjanjian tidak dapat dibatalkan sepihak tanpa alasan yang sah menurut undang-undang.
Asas itikad baik	Perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik	Pasal 1338 ayat (3) KUHPdata	Dapat dilanggar	Pencantuman klausula no refund yang menghapus seluruh tanggung jawab pelaku usaha terutama ketika konser dibatalkan oleh penyelenggara, dapat dianggap tidak memenuhi asas itikad baik karena menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban kedua pihak.
Prinsip keputusan dan kebiasaan	Perjanjian juga mengikat pada hal keputusan dan kebiasaan	1339 KUHPdata	Tidak semuanya terpenuhi	Walaupun klausula no refund dicantumkan dalam kontrak pelaksanaannya tetap harus memperhatikan keputusan dan perlindungan konsumen, jika konser dibatalkan dan konsumen tidak memperoleh manfaat jasa maka berdasarkan prinsip keputusan konsumen tetap dapat menuntut pengembalian dana.
Wanprestasi dan ganti rugi	Kewajiban mengganti kerugian akibat tidak dipenuhinya perikatan	Pasal 1243 KHUPdata	Terpenuhi sebagai dasar tuntutan	jika konser tidak terlaksana/pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya maka kondisi tersebut dapat di kategorikan sebagai wanprestasi, berdasarkan pasal ini konsumen berhak menuntut penggantian biaya kerugian/ kompensasi atas kerugian yang dialami

Berdasarkan analisis di atas perjanjian pembelian tiket konser secara daring pada dasarnya telah memenuhi unsur syarat subjektif dan objektif secara formil, namun keberadaan Klausula baku no refund dapat menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen sehingga berpotensi tidak memenuhi prinsip sebab halal serta asas keadilan dan itikad baik dalam berkontrak. Namun demikian pemenuhan syarat sah perjanjian secara formil tersebut tidak serta merta menjadikan seluruh isi perjanjian termasuk Klausula baku no refund sah dan dapat dibenarkan secara hukum[10]. Dalam pasal 1338 ayat (1) dan (2) KUHPerdara mengandung dua prinsip penting pertama asas kebebasan berkontrak artinya para pihak bebas membuat isi perjanjian namun kebebasan ini harus memperhatikan keadilan, kepatutan, dan itikad baik, prinsip yang kedua perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik yang disebutkan dalam pasal 1338 ayat (2) KUHPerdara yang menegaskan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik, ketentuan ini menempatkan asas itikad baik sebagai parameter normatif dalam menilai tidak hanya pelaksanaan tapi juga substansinya dalam perjanjian, termasuk Klausula yang disusun secara sepihak dalam perjanjian baku[22]. Dalam konteks no refund penerapan Klausula secara mutlak menunjukan pelaku usaha menghindari tanggung jawab dan seluruh resiko kerugian dibebankan kepada konsumen, apabila Klausula ini diberlakukan tanpa pertimbangan penyebab pembatalan konser atau kesalahan penyelenggara maka Klausula tersebut melanggar asas itikad baik. Dilihat dari pasal 1139 KUHPerdara menyatakan bahwa perjanjian tidak hanya mengikat terhadap apa yang secara tegas diperjanjikan tapi juga terhadap suatu hal yang menurut kepatutan, kebiasaan, UU harus dianggap termasuk dalam perjanjian, dalam praktik seperti pada kasus konser Day6 bahwa konsumen berhak memperoleh pengembalian dana apabila acara tidak digelar atau tidak terlaksana atau tidak sesuai dengan perjanjian awal, apakah Klausula no refund diberlakukan secara mutlak tanpa mempertimbangkan keadaan tersebut maka Klausula ini dapat dianggap tidak sesuai dengan prinsip kepatutan dan keseimbangan dalam hubungan berkontrak, ketentuan ini menunjukan bahwa meskipun Klausula tersebut dicantumkan secara tertulis dalam perjanjian keberlakuannya tetap dapat dibatasi apabila bertentangan dengan prinsip keadilan dalam hukum perjanjian. Sah atau tidaknya perjanjian secara formil tidak serta merta membenarkan seluruh ketentuan yang dimuat di dalamnya apabila ketentuan tersebut menimbulkan ketidakadilan bagi salah satu pihak [22].

Perkembangan doktrin hukum perdata ditegaskan bahwa kebebasan berkontrak tidak lagi dipahami secara absolut, hukum kontrak modern menempatkan keseimbangan hak dan kewajiban para pihak sebagai unsur penting dalam menilai legitimasi suatu Klausula perjanjian. Oleh karena itu Klausula yang disusun secara sepihak dan berakibat pada pembatasan atau penghapusan hak salah satu pihak dapat dinilai tidak patut, meskipun secara formal telah disepakati. Prinsip ini menjadi relevan dalam perjanjian baku yang tidak memberi ruang negosiasi bagi konsumen. Klausula baku no refund dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring ini secara praktik cenderung melindungi kepentingan pelaku usaha secara sepihak karena meniadakan hak konsumen untuk memperoleh pengembalian dana dalam berbagai kondisi, apabila Klausula tersebut diberlakukan tanpa perbedaan sebab terjadinya pembatalan dan perubahan acara baik akibat kelalaian pelaku usaha, kondisi maupun faktor lainnya, maka Klausula tersebut berpotensi menempatkan seluruh resiko kerugian pada konsumen. Kondisi demikian tidak sejalan dengan asas kepatutan dan keadilan karena sebagai konsumen tetap menanggung kerugian meskipun kewajiban utama pelaku usaha tidak terpenuhi, selain itu Klausula no refund yang bersifat mutlak juga menimbulkan suatu yaitu ketidakseimbangan hak dan kewajiban para pihak. Di lain sisi ini pelaku usaha memperoleh kepastian keuntungan dan pembebasan dari tanggung jawab finansial sementara sisi lain pada konsumen kehilangan hak untuk menuntut pengembalian dana meskipun mengalami kerugian nyata. Kondisi tersebut menunjukan adanya ketidakseimbangan dalam hubungan berkontrak yang tidak sejalan dengan prinsip itikad baik sebagaimana menjadi landasan pelaksanaan perjanjian menurut KUHPerdara[23]. Yang dimaksud dengan prinsip keseimbangan ini menghendaki agar hak dan kewajiban para pihak ditempatkan secara proporsional yang dimana agar tidak ada pihak yang dirugikan secara sepihak. Namun dalam perjanjian baku pembelian tiket konser secara daring ini sebagai konsumen pada umumnya tidak memiliki kesempatan untuk memengaruhi isi perjanjian karena seluruh ketentuan telah ditetapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha, keadaan tersebut mengakibatkan Klausula no refund tidak lahir dari proses kesepakatan yang setara melainkan dari penerimaan konsumen terhadap syarat dan ketentuan yang bersifat sepihak. Karakteristik perjanjian baku tersebut menempatkan konsumen pada posisi yang lemah dan memperkuat alasan normatif bahwa Klausula no refund harus dinilai secara ketat[10].

Oleh karena itu pengujian terhadap Klausula tersebut tidak hanya bertumpu pada adanya persetujuan formal namun juga harus mempertimbangkan terpenuhinya prinsip keadilan serta keseimbangan dalam hubungan berkontrak, berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun perjanjian pembelian tiket konser secara daring secara formil sah menurut pasal 1320 KUHPerdara. Klausula baku no refund tetap dapat dinyatakan tidak sah atau tidak mengikat apabila melanggar asas itikad baik, kepatutan dan menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen, KUHPerdara memberikan dasar normatif yang kuat untuk menilai dan membatasi keberlakuan Klausula baku no refund dalam perjanjian elektronik[24].

b.3 Ditinjau dari Undang-Undang Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo

Undang-Undang 19/Thn2016 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Analisis normatif terhadap ketentuan UU UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 Jo UU NO19/THN2016 ITE memberikan landasan hukum bagi penyelenggaraan transaksi elektronik di Indonesia[25]. Dalam pembahasan perjanjian pembelian tiket konser secara daring ini terdapat hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen merupakan bagian dari transaksi elektronik yang sah dan diakui secara hukum. Analisis yang pertama disebutkan pada pasal 1 angka (2) bahwa yang disebut transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer jaringan komputer atau media elektronik lainnya, selanjutnya disebutkan dalam pasal 1 angka (17) bahwa kontrak elektronik merupakan suatu perjanjian antara para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik[18]. Praktik dalam transaksi pembelian tiket konser melalui aplikasi atau platform digital termasuk dalam kategori transaksi elektronik karena dilakukan melalui sistem elektronik dan internet oleh karena itu hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dengan pilihan terms and conditions yang disetujui oleh konsumen sebelum pembayaran dan terbentuklah kontrak elektronik maka kedua belah pihak ini harus tunduk pada ketentuan ini. Analisis selanjutnya pada pasal 5 ayat (1) informasi elektronik atau dokumen cetak elektronik merupakan bukti yang sah, dalam praktik pembelian tiket secara daring ini dokumen yang sah adalah e-tiket, email konfirmasi, bukti pembayaran syarat dan ketentuan elektronik. Pada pasal 9 UU ITE disebutkan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang jelas, lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan, maka dari itu pelaku usaha wajib menjelaskan secara jelas mengenai Klausula no refund jika informasi tidak disampaikan secara transparan atau menyesatkan maka pelaku usaha dianggap melanggar kewajiban dalam transaksi elektronik. Selanjutnya pada pasal 17 ayat (1) disebutkan bahwa penyelenggaraan transaksi elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik atau privat, karena dalam transaksi pembelian tiket secara daring ini merupakan transaksi dalam ruang lingkup privat antara pelaku usaha dan konsumen yang diakui oleh hukum. Pasal 17 ayat (2) UU ITE menegaskan bahwa para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan pertukaran informasi selama transaksi berlangsung, yang berarti dalam transaksi pembelian tiket konser secara daring sejak tahap pembentukan kontrak, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jelas, tidak menyembunyikan risiko dan tidak memanfaatkan posisi dominan, klausula no refund yang dirumuskan secara sepihak dan sulit dipahami konsumen berpotensi melanggar prinsip itikad baik dalam transaksi elektronik. Ketentuan ini menunjukkan bahwa asas itikad baik tidak hanya relevan dalam tahap pelaksanaan perjanjian, tetapi juga sejak tahap pembentukan perjanjian elektronik termasuk dalam perumusan dan pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha. Selain itu disebutkan juga pada pasal 18 ayat (1) ketentuan ini menyatakan bahwa kontrak elektronik mengikat para pihak sepanjang memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan[25]. Pasal 18 ayat (2) menyatakan bahwa para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi transaksi elektronik internasional yang dibuatnya, pasal ini dapat dianalisis apabila transaksi tiket konser melibatkan promotor asing, platform internasional dan konser internasional lintas negara. Analisis selanjutnya pada pasal 19 UU ITE para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati, dalam pembelian tiket konser secara daring platform penjualan tiket wajib menyediakan sistem elektronik yang aman dan dapat digunakan secara layak oleh konsumen, termasuk dalam penyampaian informasi mengenai refund dan pembatalan acara. Keabsahan kontrak elektronik termasuk Klausula no refund tetap tunduk pada prinsip-prinsip umum hukum perjanjian dan tidak dapat dilepaskan dari kewajiban beritikad baik serta perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah dalam transaksi elektronik, meskipun kontrak elektronik sah secara formal karena adanya persetujuan elektronik, keabsahan substansi Klausula tetap harus diuji terhadap hukum perjanjian, serta menggunakan asas itikad baik dan perlindungan konsumen, dengan demikian persetujuan elektronik tidak otomatis melegitimasi Klausula yang merugikan konsumen[26].

Praktik pembelian tiket konser secara daring di platform digital seperti Tix.id atau Tiket.com adanya persetujuan antara konsumen dan pelaku usaha terbentuk melalui kontrak elektronik, proses terbentuknya perjanjian biasanya terjadi melalui beberapa tahapan yang pertama yaitu konsumen memilih acara atau konser yang ingin ditonton, selanjutnya konsumen memilih jumlah tiket dan kategori tempat duduk, ketiga sistem menampilkan syarat dan ketentuan terms and conditions yang harus disetujui oleh konsumen, keempat konsumen menekan tombol setuju atau I agree terhadap syarat dan ketentuan tersebut, dan yang terakhir konsumen melakukan pembayaran melalui metode pembayaran elektronik, pada saat konsumen menyetujui syarat dan ketentuan serta melakukan pembayaran melalui metode pembayaran, maka perjanjian elektronik antara konsumen dan pelaku usaha dianggap telah terjadi[27]. Secara hukum dalam berkontak terutama kontrak elektronik dalam pembelian tiket konser secara daring dianggap sah apabila memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam KUHPerdata pasal 1320 seperti kesepakatan para pihak, kecakapan, objek tertentu dan sebab halal. Dengan terpenuhinya unsur-unsur di atas, perjanjian pembelian tiket konser secara daring pada dasarnya sah serta mengikat para pihak sesuai dengan ketentuan Undang-undang nomor 11 tahun 2008 Tentang Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan

UU No. 19/thn2016 Tentang perubahan atas UU ITE. Namun yang terjadi di lapangan mengenai ketentuan no refund lazim dimuat dalam syarat dan ketentuan elektronik yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha atau penyedia platform digital. Konsumen pada umumnya hanya dapat menerima atau menolak keseluruhan kontrak tanpa diberikan ruang untuk menyampaikan keberatan maupun melakukan penyesuaian atas isi Klausula. Pola hubungan berkontrak semacam ini menempatkan konsumen pada posisi yang lemah dan membuka peluang terjadinya praktik yang tidak selaras dengan prinsip itikad baik dalam transaksi elektronik, pemberlakuan Klausula no refund secara mutlak berpotensi mengabaikan kewajiban pelaku usaha untuk bertindak secara jujur dan adil, khususnya ketika pembatalan atau perubahan jadwal konser yang terjadi akibat kebijakan sepihak penyelenggara. Dalam kondisi tersebut resiko kerugian sepenuhnya dialihkan kepada konsumen, sementara pelaku usaha tetap memperoleh perlindungan hukum terhadap tanggung jawabnya, ketimpangan ini menunjukkan bahwa persetujuan elektronik tidak selalu mencerminkan adanya kesetaraan kehendak antara para pihak, terutama dalam kontrak yang dibentuk secara baku[28]. Transaksi elektronik yang berlangsung tanpa pertemuan langsung menurut adanya transparansi informasi dan tanggung jawab yang lebih tinggi dari pelaku usaha. Klausula no refund yang dirumuskan secara sepihak dengan Bahasa teknis dan sulit dipahami oleh konsumen yang berpotensi mencerminkan pemanfaatan posisi dominan dalam sistem elektronik[8].

Praktik demikian tidak sejalan dengan tujuan pengaturan transaksi elektronik yang tidak hanya berorientasi ada keabsahan kontrak secara formal, tetapi juga pada terciptanya interaksi digital yang beretika, adil dan berimbang bagi para pihak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara formal kontrak elektronik tersebut sah, namun secara substansi Klausula tetap harus diuji berdasarkan prinsip itikad baik dan perlindungan konsumen dalam transaksi digital, berdasarkan analisis tersebut dapat dinilai bahwa Klausula baku no refund dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring tidak sepenuhnya sejalan dengan ketentuan UU ITE apabila diterapkan tanpa mempertimbangkan keseimbangan kepentingan para pihak dan tanpa memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen. UU ITE memperkuat argumentasi bahwa keabsahan Klausula no refund tidak dapat dinilai secara sempit hanya dari aspek persetujuan elektronik, melainkan harus diuji berdasarkan prinsip itikad baik transaksi elektronik[26].

Untuk memperjelas hasil analisis normatif terhadap keabsahan Klausula baku no refund dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring ini dalam penelitian menyajikan perbandingan pengaturan Klausula baku berdasarkan tiga rezim hukum yang relevan yaitu UUPK, KUHPdata, dan UU ITE, penyajian dalam bentuk tabel dimaksudkan sebagai alat bantu analisis komparatif guna menegaskan posisi hukum Klausula no refund serta implikasi normatifnya terhadap perlindungan konsumen dan prinsip itikad baik dalam transaksi elektronik, untuk memperjelas hasil normatif terhadap keabsahan Klausula baku no refund dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring. Berikut disajikan tabel yang memuat perbandingan pengaturan Klausula baku berdasarkan ketiga ketentuan di atas.

Tabel 3 Analisis Perbandingan pengaturan Klausula baku no refund dalam peraturan perundang undangan

Aspek yang dianalisis	UUPK (Nomor 8 Tahun 1999)	KUHPdata	UU ITE (No.11/2008) jo (No. 19/2016)	Kesimpulan
Pengakuan Klausula baku	Diperbolehkan sepanjang tidak merugikan konsumen (pasal 1 angka 10)	Perjanjian diperbolehkan berdasarkan asas kebebasan berkontrak (pasal 1338 ayat (1))	Kontrak elektronik diakui dan sah serta mengikat para pihak (pasal 18 ayat (1))	Klausula baku sah dan diperbolehkan dalam kontrak elektronik namun tetap dibatasi
Hak konsumen atas informasi	konsumen berhak memperoleh kompensasi atau ganti rugi (pasal 4 huruf h)	Konsumen dapat menuntut ganti akibat wanprestasi (pasal 1243)	Prinsip itikad baik dalam transaksi elektronik (pasal 17 ayat (2))	Konsumen tetap memiliki hak atas pengembalian dana apa bila konser dibatalkan atau tidak terlaksana sesuai perjanjian
Larangan pengalihan tanggung jawab	Dilarang mencantumkan Klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha (18 ayat (1) huruf a)	Klausula yang Bertentangan dengan kepatutan dan keadilan dapat dianggap tidak sah (pasal 1337 dan 1339)	Klausula sepihak yang merugikan konsumen dapat dianggap bertentangan dengan prinsip itikad baik	Klausula no refund yang membebaskan seluruh tanggung jawab pelaku usaha berpotensi melanggar hukum

Kedudukan konsumen dalam perjanjian baku	Konsumen berada pada posisi lemah karena tidak dapat bernegosiasi	perjanjian baku bersifat take it or leave it	Persetujuan elektronik tidak selalu mencerminkan kesetaraan kehendak	Perjanjian baku dalam transaksi elektronik berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban para pihak
Akibat hukum Klausula no refund	Klausula yang melanggar pasal 18 batal demi hukum (pasal 18 ayat (3))	Klausula yang bertentangan dengan asas keadilan dapat dinyatakan tidak menikat	Keabsahan kontrak elektronik tetap tunduk pada hukum perjanjian dan perlindungan konsumen	Klausula no refund yang diterapkan secara mutlak berpotensi dinyatakan tidak sah dan tidak memiliki kekuatan yang mengikat bagi konsumen
Kesimpulan umum	Perlindungan konsumen menjadi prioritas pertama	Kebebasan berkontrak dibatasi asas keadilan dan itikad baik	Transaksi elektronik harus tetap menjamin keseimbangan para pihak	Klausula baku no refund dalam pembelian tiket konser daring tidak dapat diberlakukan secara mutlak karena berpotensi melanggar itikad baik dan keseimbangan dalam perjanjian

Berdasarkan tabel analisis tersebut, dapat ditemukan bahwa meskipun klausula baku diakui keberadaannya dalam hukum positif Indonesia, penerapannya tidak bersifat absolut dan tetap dibatasi oleh prinsip itikad baik, kepatutan, serta perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah. Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas memberikan perlindungan paling kuat terhadap konsumen dengan melarang klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha dan menyatakan klausula yang melanggar sebagai batal demi hukum. Sementara itu, KUHPerdata dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menempatkan asas itikad baik sebagai parameter utama dalam menilai keabsahan substansi perjanjian, termasuk dalam kontrak elektronik. Dengan demikian, secara normatif klausula baku *no refund* dalam perjanjian pembelian tiket konser daring tidak dapat dinilai sah dan mengikat secara otomatis, terutama apabila klausula tersebut meniadakan hak konsumen atas ganti dan menciptakan ketidakseimbangan hak dan kewajiban para pihak.

Berdasarkan keseluruhan hasil perbandingan analisis normatif terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, penelitian ini menemukan bahwa klausula baku no refund dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring secara konsisten menimbulkan persoalan keabsahan secara substantif. Temuan ilmiah penelitian ini menunjukkan bahwa klausula tersebut cenderung berfungsi sebagai klausula eksonerasi yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab hukum, sekaligus meniadakan hak konsumen atas pengembalian dana dan ganti[20].

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa praktik kontrak elektronik dalam industri hiburan masih cenderung mengedepankan aspek formal kebebasan berkontrak, tanpa diimbangi dengan perlindungan yang memadai bagi pihak yang berada pada posisi lemah. Penyusunan klausula baku yang sepenuhnya dikendalikan oleh pelaku usaha, ditambah dengan mekanisme transaksi elektronik yang berlangsung tanpa interaksi langsung, menyebabkan penerapan asas itikad baik dan keseimbangan hak dan kewajiban para pihak belum berjalan secara efektif. Akibatnya, konsumen sering kali terikat pada ketentuan kontrak yang tidak memberikan perlindungan yang proporsional terhadap kepentingannya. Temuan ini menegaskan bahwa dalam perjanjian baku berbasis digital, penilaian terhadap keabsahan klausula tidak dapat dibatasi pada keberadaan persetujuan elektronik semata. Sebaliknya, klausula tersebut harus diuji secara substansial dengan memperhatikan prinsip keadilan, kepatutan, serta tujuan perlindungan konsumen sebagai bagian dari upaya menciptakan hubungan kontraktual yang seimbang dalam transaksi elektronik[29].

C. Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Klausula No Refund

Perkembangan teknologi saat ini memudahkan masyarakat Indonesia terutama para Gen Z dalam jual beli di dunia hiburan khususnya dalam pembelian tiket konser secara daring, dari zaman dahulu sampai sekarang penyelenggaraan konser sangat diminati, oleh karena itu adanya platform digital dan aplikasi digital saat ini sangat memudahkan, namun dibalik kemudahan tersebut banyak kejahatan elektronik yang beredar yang menimbulkan rasa tidak aman dan menimbulkan permasalahan hukum, khususnya pada saat terjadi pembatalan atau perubahan jadwal konser yang akan diselenggarakan yang mengakibatkan pihak konsumen mengalami kerugian[30]. Di dalam praktiknya konsumen umumnya berada pada posisi yang paling lemah karena tidak memiliki kesempatan untuk

bernegosiasi terhadap isi perjanjian yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha melalui sistem take it or leave it, kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban oleh pelaku usaha dan konsumen dalam berkontrak.

Sebagai pihak yang menggunakan jasa yaitu konsumen, memiliki hak untuk memperoleh informasi yang jelas, jujur dan transparan mengenai syarat transaksi, termasuk ketentuan mengenai pengembalian dana atau refund, jadi apabila konser dibatalkan atau tidak terlaksana sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, selain itu konsumen juga berhak memperoleh perlindungan hukum atas kerugian yang timbul akibat tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha, oleh karena itu keberadaan Klausula baku no refund tidak dapat diberlakukan secara mutlak apabila menghilangkan hak-hak konsumen yang dijamin dalam ketentuan UUPK, KUHPERDATA, UU ITE. Berdasarkan hal tersebut maka perlindungan hukum konsumen terhadap Klausula no refund penting untuk menganalisis bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen, tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi elektronik serta upaya yang seharusnya dilakukan oleh konsumen apabila mengalami kerugian akibat Klausula baku secara sepihak terhadap Klausula no refund[31].

c.1 Upaya hukum jika konsumen dirugikan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Ketentuan dalam UUPK No8/1999 memberikan perlindungan kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha dalam transaksi pembelian tiket secara daring ini, di dalam praktiknya kerugian konsumen dapat terjadi ketika konser dibatalkan atau ditunda secara sepihak atau ketika pelaku usaha tetap memberikan Klausula baku no refund tanpa pengembalian dana maupun kompensasi yang layak, kondisi tersebut menempatkan konsumen pada pihak yang paling dirugikan karena tidak memperoleh suatu manfaat jasa sebagaimana diperjanjikan sehingga konsumen berhak menempuh upaya hukum untuk mendapat atau memperoleh perlindungan serta pemulihan haknya[31]. Ketentuan tentang upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen diatur dalam pasal 45 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas yang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum. Berdasarkan ketentuan di atas penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh konsumen ada dua cara atau jalur yaitu jalur non litigasi dan litigasi, penyelesaian sengketa melalui non litigasi dilalui dengan melalui negosiasi antara konsumen dan pelaku usaha, pengaduan kepada platform penjualan tiket maupun melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), jalur ini pada umumnya dipilih karena dianggap lebih cepat, sederhana, dan tidak memerlukan biaya besar. Selain melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan ada juga jalur litigasi yaitu melalui gugatan perdata apabila pelaku usaha tidak melaksanakan tanggungjawabnya[32][12].

c.2 Upaya hukum jika konsumen dirugikan menurut KUHPERDATA

Hubungan berkontrak KUHPERDATA memberikan perlindungan terhadap pihak yang mengalami kerugian akibat tidak dipenuhinya kewajiban oleh salah satu pihak dalam suatu perjanjian, dalam konteks pembelian tiket konser secara daring ini hubungan antara pelaku usaha dan konsumen merupakan hubungan kontraktual yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak, sebagai konsumen memiliki kewajiban melakukan pembayaran dalam pembelian tiket sedangkan sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan konser sesuai dengan ketentuan yang telah diperjanjikan diawal, apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya seperti melakukan pembatalan konser secara sepihak tanpa melakukan pengembalian dana atau refund atau kompensasi yang layak maka tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi[33].

Dasar hukum mengenai wanprestasi diatur dalam pasal 1243 KUHPERDATA yang menyatakan bahwa penggantian biaya kerugian dan bunga akibat tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan apabila pihak yang berutang setelah dinyatakan lalai tetap tidak memenuhi kewajibannya, berdasarkan pasal tersebut konsumen yang dirugikan akibat pembatalan penyelenggaraan konser atau tidak terpenuhinya hak dari jasa hiburan dapat mengajukan tuntutan ganti kepada pelaku usaha, bentuk dari ganti yang diberikan kepada konsumen oleh pelaku usaha dapat berupa pengembalian dana dari tiket yang telah dibeli oleh konsumen, penggantian kerugian materil, atau kompensasi lain yang timbul akibat tidak terlaksananya acara konser sesuai dengan yang dijanjikan diawal. Selain itu perlindungan terhadap konsumen juga dapat dianalisis berdasarkan pasal 1338 ayat (3) KUHPERDATA yang menegaskan bahwa setiap perjanjian harus dilakukan atau dilaksanakan dengan itikad baik, transaksi pembelian tiket secara daring sebagai pelaku usaha tidak boleh menggunakan Klausula baku no refund untuk menghindari tanggung jawab secara sepihak, terutama apabila pembatalan konser terjadi karena kelalaian atau keputusan oleh pihak penyelenggara sendiri. Selanjutnya di dalam ketentuan pada pasal 1339 KUHPERDATA juga menyatakan bahwa perjanjian tidak hanya mengikat terhadap hal-hal yang secara tegas sudah tercantumkan dalam kontrak tetapi juga terhadap segala sesuatu yang menurut sifat perjanjiannya diwajibkan oleh kepatutan, kebiasaan, dan undang-undang. Dengan demikian meskipun di dalam kontrak Klausula no refund, konsumen tetap memiliki hak untuk menuntut

pengembalian dana apabila sebagai pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya yang menimbulkan kerugian bagi konsumen[34].

c.3 Upaya Hukum Jika Konsumen Dirugikan menurut ketentuan Undang-Undang Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo 19/Thn2016 Tentang Transaksi Elektronik

Ketentuan dalam UU ITE No11/2008 sebagaimana telah diubah menjadi No19/2016 memberikan perlindungan hukum terhadap para pihak yang melakukan transaksi elektronik khusus nya di dalam pembelian tiket konser secara daring ini yang di dalam praktiknya merupakan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi elektronik menimbulkan dan melahirkan hak dan kewajiban yang harus dilakukan atau di dasari dengan itikad baik, apabila sebagai konsumen mengalami kerugian akibat perubahan jadwal atau pembatalan penyelenggaraan acara secara sepihak yang menerapkan Klausula no refund dan tindakan tersebut merugikan konsumen, maka sebagai konsumen dapat menempuh upaya hukum berdasarkan ketentuan di dalam UUIE, UUPK, serta ketentuan hukum perdata lainnya yang berkaitan dengan transaksi elektronik[30]. Salah satu bentuk upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yaitu dengan mengajukan atau keberatan kepada pelaku usaha maupun platform digital penyedia layanan tiket elektronik, berikut berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha yang telah diatur di dalam ketentuan pasal 9 UUIE yang mewajibkan pelaku usaha tidak bertindak sesuka hati atau wajib untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan transparan mengenai syarat di dalam perjanjian mengenai produk yang ditawarkan di dalam sistem elektronik. Apabila pelaku usaha tidak memberikan informasi secara jelas maka tindakan tersebut dapat dikatakan atau dianggap bertentangan dengan prinsip itikad baik dalam transaksi elektronik sebagaimana diatur di dalam pasal 17 ayat (2) UUIE. Selain itu sebagai pihak yang paling dirugikan yaitu konsumen, dapat menggunakan alat bukti untuk menuntut hak nya berupa dokumen elektronik yang disebutkan dalam ketentuan pasal 5 ayat (1) UUIE yang menyatakan bahwa informasi elektronik atau dokumen elektronik beserta hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah, di dalam praktik pembelian tiket konser secara daring bukti seperti e-tiket, bukti pembayaran elektronik, email konfirmasi atau tangkapan layar syarat dan ketentuan, maupun riwayat transaksi dapat digunakan sebagai alat bukti apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Adanya pengakuan bukti elektronik, konsumen memiliki dasar hukum untuk mengajukan tuntutan ganti atau pengembalian dana ketika apabila sebagai pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya dalam transaksi elektronik[24][26].

VII. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai keabsahan Klausula baku no refund dalam perjanjian elektronik dengan pembelian tiket konser secara daring, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Klausula baku pada dasarnya diperbolehkan dalam praktik transaksi elektronik dan diakui keberadaannya, namun Klausula baku no refund yang diterapkan secara mutlak dan sepihak berpotensi bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku apabila menghilangkan hak konsumen untuk memperoleh pengembalian dana atau kompensasi ketika konser dibatalkan dan ditunda atau tidak terlaksana sesuai dengan perjanjian awal. Dilihat dari UUPK Nomor 8 Tahun 1999 Klausula no refund yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab dan menghilangkan hak konsumen atas ganti bertentangan dengan pasal 4 pasal 7 dan pasal 8, konsumen tetap memiliki hak untuk memperoleh informasi yang jelas, perlindungan hukum serta kompensasi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak awal. Oleh karena itu Klausula baku yang mengalihkan seluruh resiko kepada konsumen dapat dinyatakan batal demi hukum dan tidak memiliki kekuatan mengikat. Ditinjau dari KUHPdata perjanjian pembelian tiket konser secara daring pada prinsipnya telah memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam pasal 1320 KUHPdata, namun keberadaan Klausula baku no refund tetap harus diuji berdasarkan asas itikad baik, kepatutan, dan keseimbangan para pihak sebagaimana yang diatur di dalam pasal 1338 dan pasal 1339 KUHPdata, Klausula yang menyebabkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban serta menempatkan konsumen pada posisi yang dirugikan berpotensi dinilai tidak sah atau mengikat secara hukum, selain itu apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dalam penyelenggaraan konser, maka tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi yang memberikan hak kepada konsumen untuk menuntut ganti. Selanjutnya berdasarkan UU ITE No.11/2008 jo No.19/2016 disebutkan bahwa pembelian tiket konser secara daring merupakan bentuk transaksi elektronik yang sah dan mengikat para pihak, namun persetujuan elektronik tidak serta merta melegitimasi seluruh isi Klausula baku ketika substansinya merugikan konsumen, ketentuan di dalam UU ITE menekankan pentingnya prinsip itikad baik, transparansi serta tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi elektronik.

Berdasarkan hasil keseluruhan dari analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa klausula baku no refund dalam perjanjian pembelian tiket konser secara daring tidak dapat diberlakukan secara mutlak, keabsahan Klausula tersebut harus tetap memperhatikan prinsip perlindungan konsumen seperti asas itikad baik, kepatutan dan keseimbangan hak dan kewajiban para pihak dalam berkontrak atau di dalam perjanjian, oleh karena itu diperlukan penerapan Klausula yang lebih adil dan proporsional agar tercipta kepastian hukum serta perlindungan yang seimbang bagi konsumen

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.

Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada pihak yang telah memberikan bantuan dalam bentuk pikiran, waktu serta tenaga. Ucap terimakasih juga kepada pihak yang mendanai dan fasilitas sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu kelancaran proses penelitian, baik dalam bentuk dukungan administratif, penyediaan data, maupun bantuan teknis lainnya yang berkontribusi terhadap penyusunan dan penyelesaian penelitian ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak dapat terlaksana secara optimal tanpa dukungan dari berbagai pihak tersebut. Oleh karena itu, penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat akademik dan praktis sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

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 Nomor 8 Tahun 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/jhl.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>.
- [22] Shavananda Shalsabilzahra H, Herwastoeti, and Dwi Ratna Indri Hapsari, "Juridical Review of Standard Clauses in Car Rental Agreements Based on Good Faith Principles," *Indones. Law Reform J.*, vol. 3, no. 2, pp. 132–144, 2023, doi: 10.22219/ilrej.v3i2.25361.
- [23] I. Q. A. Amalia, "Akibat Hukum Pembatalan Perjanjian Dalam Putusan Nomor 1572 K/Padat/2015 Berdasarkan Pasal 1320 Dan 1338 Kuh Perdata," *J. Huk. Bisnis Bonum Commune*, vol. 1, no. 1, pp. 61–72, 2019, doi: 10.30996/jhbhc.v1i1.1750.
- [24] D. Atmoko and N. Noviriska, "Kepastian Hukum dalam Transaksi Online: Peran Asas Itikad Baik Berdasarkan Hukum Perdata Indonesia," *Binamulia Huk.*, vol. 13, no. 2, pp. 421–428, 2024, doi: 10.37893/jbh.v13i2.955.
- [25] L. H. Sujamawardi, "Analisis Yuridis Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," *Dialogia Iurid. J. Huk. Bisnis dan Investasi*, vol. 9, no. 2, pp. 84–100, 2018, doi: 10.28932/di.v9i2.974.
- [26] R. Indonesia, "Undang-undang Republik Indonesia No.11/2008 UU ITE," 2008.
- [27] T. O. Iftinaity Shaumi Rahma, Eliza July Hasiana, Sian Lie Cantika, "Penggunaan click warp agreement pada e-commerce; tinjauan terhadap keabsahannya sebagai bentuk perjanjian elektronik," *J. Supremasi*, vol. 14, pp. 73–86, 2024, doi: DOI: <https://doi.org/10.35457/supremasi.v14i1.2797>.
- [28] N. L. Chusnida, "Click-Wrap Agreement: Pengalihan Tanggungjawab Dalam Melindungi Konsumen," *PROGRESIF J. Huk.*, vol. XVII, no. 2, pp. 180–204, 2023, doi: DOI: <https://doi.org/10.33019/progresif.v17i2.4368>.
- [29] A. Desiani, M. Amirulloh, and A. Suwandono, "Implementasi asas itikad baik dalam perlindungan konsumen atas pembatalan transaksi yang dilakukan oleh situs belanja elektronik," *ACTA DIURNAL J. Ilmu Huk. Kenotariatan*, vol. 2, no. 1, pp. 56–68, 2018, doi: DOI: 10.24198/acta.v2i1.157.
- [30] J. O. G. Manalu, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik," *Konsensus J. Ilmu Pertahanan, Huk. dan Ilmu Komun.*, vol. 3, no. 1, pp. 168–177, 2026, doi: <https://doi.org/10.62383/konsensus.v3i1.1558>.
- [31] F. Dwi, N. Fadhillah, T. T. Suriaatmaja, and M. I. Abidin, "Perlindungan Hukum terhadap Para Penonton Konser yang Mengalami Kerugian Akibat Tidak Terselenggaranya Konser," *J. Ris. Ilmu Huk.*, vol. 5, no. 1, pp. 17–24, 2025, doi: DOI: <https://doi.org/10.29313/jrih.v5i1.6647>.
- [32] Krismat Hutagalung, Hasnati, and Indra Afrita, "Pengaturan Klausula Baku Dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Mizan J. Ilmu Huk.*, vol. 10, no. 2, pp. 207–228, 2021.
- [33] N. P. A. D. Utari and I. M. M. Widyantara, "Perlindungan hukum bagi konsumen pemegang membership atas wanprestasi promotor penyelenggara konser," *J. Prefer. Huk.*, vol. 4, no. 2, pp. 153–158, 2023, doi: <https://doi.org/10.55637/jph.4.2.7143.153-158>.
- [34] M. Alif and B. Suryadi, "Analisis itikad baik sebagai asas hukum perjanjian: Perlindungan Hukum Konsumen dalam Perjanjian Baku pada Transaksi Elektronik di Indonesia," *J. Leg. Reason.*, vol. 5, no. 2, pp. 109–122, 2023, doi: DOI: <https://doi.org/10.35814/jlr.v5i2.4644>.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

