

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Lajunya zaman pada kehidupan umat manusia mendorongnya untuk berkembang dalam banyak hal, termasuk di dalamnya hukum, teknologi, budaya, dan seni. Perkembangan seni dan budaya telah membentuk pola kehidupan manusia yang baru. Saat ini, manusia menikmati seni dengan cara yang lebih masif. Hal tersebut ditandai dengan banyaknya pertunjukan seni yaitu pameran, pagelaran seni, bahkan hingga konser musik. Selain itu, masifnya pertunjukan seni juga didukung oleh kemajuan teknologi yang mempermudah terjadinya transaksi jual beli tiket terhadapnya.

Perkembangan seni khususnya seni musik telah mendorong industri hiburan ke tahap yang baru. Para pelaku seni banyak mengadakan pertunjukannya hingga ke mancanegara. Distribusi dan perkembangan seni saat ini tidak terbatas hanya dalam ranah regional. Salah satu pertunjukan seni yang digemari di masyarakat adalah konser musik.

Konser musik ialah salah satu jenis hiburan seni yang sangat diminati di Indonesia. Hal itu terlihat dari meningkatnya tren positif dalam penyelenggaraan konser musik yang dapat dilihat dari data Studi Populix pada tahun 2023 menunjukkan bahwa 42 persen responden telah menghadiri konser musik,

dengan 32 persen di antaranya menghadiri lebih dari tiga kali dalam setahun.<sup>1</sup> Tingginya peminat terhadap konser musik menyebabkan banyak pula transaksi jual beli tiket konser yang terjadi. Penonton konser musik dapat mengakses konser musik yang diminatinya dengan mengantongi tiket konser tersebut. Membeli tiket konser tersebut memberinya hak terhadap konser tersebut.

Jual beli tiket konser tersebut ialah bentuk dari jual beli jasa yang ditawarkan oleh pihak promotor kepada para penonton konser sebagai konsumen. Selayaknya perjanjian apapun, maka ada konsekuensi yang mengikuti perjanjian jual-beli tersebut. Pada kasus ini, maka pihak promotor bersama dengan pihak konsumen terikat pada perikatan hukum dalam bentuk perjanjian jual beli jasa.

Pada saat penonton membeli tiket konser tersebut, pembelian tersebut menjadi pernyataan sepihak oleh penonton sebagai konsumen atas penerimaan tawaran jasa hiburan yang ditawarkan oleh promotor sebagai pelaku usaha jasa. Ketika penonton membayar harga tiket diikuti dengan pemberian akses terhadap konser oleh promotor, maka timbul perikatan timbal balik. Hal ini data dikategorikan sebagai jual beli jasa sesuai prinsip dalam hukum perdata bahwa objek transaksi bukan merupakan benda, melainkan berwujud penikmatan layanan yang bersifat immateriil.

---

<sup>1</sup> “Potensi Wisata Musik / Music Tourism Di Indonesia – BINUS Tourism,” accessed May 19, 2025, [https://tourism.binus.ac.id/student-gallery/potensi-wisata-musik-music-tourism-di-indonesia/?utm\\_source=chatgpt.com](https://tourism.binus.ac.id/student-gallery/potensi-wisata-musik-music-tourism-di-indonesia/?utm_source=chatgpt.com).

Sebagaimana terjadi pada perikatan pada umumnya, perikatan tersebut diikuti pula oleh konsekuensi untuk kedua belah pihak. Hak dan kewajiban keduanya sebagaimana dapat ditelaah melalui Pasal 4 hingga Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dirunut melalui ketentuan tersebut, maka promotor berkewajiban untuk menyelenggarakan konser sesuai janji atau promosi dan bertanggung jawab ketika adanya gangguan atau pembatalan konser, serta menyediakan ganti rugi jika terjadi wanprestasi. Sebaliknya, akses menonton pertunjukan musik, jaminan tanggung jawab jika pembatalan konser terjadi, beserta ganti rugi jika terjadi wanprestasi ialah hak yang seharusnya didapatkan oleh penonton sebagai konsumen.

Namun, terkadang konser musik tidak berjalan sebagaimana mestinya. Banyak konser musik yang terpaksa dibatalkan. Hal itu mengharuskan untuk terjadinya pengembalian dana atau yang sering disebut sebagai *refund*. Pengembalian dana adalah hak yang dimiliki oleh konsumen ketika pemenuhan prestasi gagal dilaksanakan.

Sebagaimana telah diatur dalam Pasal 4 huruf H UU Perlindungan Konsumen, *refund* merupakan hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Maka dari itu, promotor berkewajiban untuk memenuhi hak yang dimiliki oleh penonton ketika ia sudah membayarkan biaya pembayaran atas pembelian tiket konser tersebut.

Dasar hukum perlindungan konsumen terhadap haknya untuk menerima *refund* juga diperkuat melalui regulasi dari sisi pelaku usaha, yaitu melalui dua ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen mewajibkan para pelaku usaha untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan kesepakatan. Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika prestasi yang ia jalankan tidak sesuai dengan kesepakatan. Menurut Hayati, terdapat dua mekanisme *refund* yang mungkin terjadi. Dua mekanisme tersebut yaitu *refund* tanpa kewajiban pengembalian barang oleh konsumen, dan *refund* dengan syarat pengembalian barang terlebih dahulu oleh konsumen.<sup>2</sup> Analisis tersebut menyebutkan mekanisme-mekanisme yang lazim untuk terjadi dalam proses *refund*.

Pada beberapa kondisi, *refund* memerlukan serangkaian proses yang harus dipenuhi. Salah satu dari rangkaian tersebut adalah menandatangani surat pernyataan. Praktik yang mensyaratkan surat pernyataan dalam proses *refund* adalah hal yang lazim ditemui. Misalnya dalam proses *refund* pembayaran pajak, diperlukan surat pernyataan sebagai dasar pengembalian sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-18/PJ/2016

---

<sup>2</sup> Adis Nur Hayati and Antonio Rajoli Ginting, "Analysis of the Compensation Mechanism in the Form of Refunds in E-Commerce Transactions Viewed from the Consumer Protection Law," *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 15, no. 3 (2021): 509–26, <http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2021.V15.509-526>.

tentang Pengembalian Kelebihan Pembayaran Uang Tebusan Dalam Rangka Pengampunan Pajak.

Surat pernyataan adalah sebuah dokumen hukum yang dibuat untuk menyatakan sesuatu secara resmi dan jelas. Surat pernyataan lazimnya dibuat untuk menegaskan kesanggupan atau ketidakanggupan suatu pihak terhadap suatu hal, misalnya pekerjaan, hutang, dan lain sebagainya. Legalitas dari surat pernyataan diatur melalui Pasal 1875 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang berbunyi *“Suatu tulisan di bawah tangan yang diakui kebenarannya oleh orang yang dihadapakan kepadanya atau secara hukum dianggap telah dibenarkan olehnya, menimbulkan bukti lengkap seperti suatu akta otentik bagi orang-orang yang menandatangani, ahli warisnya serta orang-orang yang mendapat hak dari mereka; ketentuan Pasal 1871 berlaku terhadap tulisan itu.”* Sebagaimana termuat dalam Pasal 1875 KUHPerdata, maka kedudukan hukum dari sebuah surat pernyataan tersebut memiliki kekuatan pembuktian sempurna layaknya akta otentik apabila pihak pembuat surat tersebut mengakui konten dari surat tersebut. Jika pembuat surat pernyataan tersebut tidak mengakuinya, kekuatan hukum dari surat pernyataan tersebut tetap menjadi akta di bawah tangan.

Surat pernyataan yang menjadi syarat pengembalian dana beserta klausul di dalamnya dapat dinilai sebagai bagian baru dari perjanjian. Oleh karenanya, penyusunan surat pernyataan tersebut haruslah sesuai dengan asas kebebasan berkontrak. Surat pernyataan harus disusun dengan posisi pelaku usaha dan konsumen dalam keadaan yang seimbang.

Ketidakseimbangan berarti lawan dari kata “imbang”. Kata “imbang” sendiri memiliki makna sebanding, sama berat, sederajat. Jika diibaratkan pada sebuah timbangan, maka berat yang dipikul oleh kedua belah pihak berada pada level yang sama. Keadaan tersebut mencerminkan keadilan dan tidak berat sebelah.<sup>3</sup> Pada konteks ini, ketidakseimbangan yang dimaksud adalah tidak samanya beban dan konsekuensi yang perlu dipikul oleh kedua belah pihak. Ketidakseimbangan konsekuensi yang perlu ditanggung berimbas kepada tidak seimbangya posisi tawar kedua belah pihak, sehingga menimbulkan salah satu pihak terjepit dalam kondisi *take it or leave it*.

Kondisi ketidakseimbangan tersebut dapat pula disebabkan oleh adanya klausul pembatasan. Klausul pembatasan sendiri dapat dimaknai sebagai ketentuan yang ditetapkan dalam sebuah kesepakatan untuk membatasi tanggung jawab atau kewajiban salah satu pihak. Klausul pembatasan lazim ditemui di kehidupan sehari-hari. Biasanya, dasar hukum yang didalilkan oleh suatu pihak dalam menggunakan klausul tersebut adalah Pasal 1249 KUHPerdara yang berbunyi, “...*Jika dalam suatu perikatan ditentukannya bahwa si yang lalai memenuhinya, sebagai ganti rugi harus membayar suatu jumlah uang tertentu, maka kepada pihak yang lain tak boleh diberikan suatu jumlah yang lebih maupun kurang daripada jumlah itu...*”. Pihak yang

---

<sup>3</sup> Mafriyani K H, “Ketidakseimbangan Posisi Tawar Para Pihak Dalam Perjanjian Franchise Sebagai Dampak Dari Perjanjian Baku Beserta Akibat Hukumnya,” 2012, <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/36940>., hlm. 56

menggunakan ketentuan tersebut sebagai dalil biasanya menjadikannya sebagai celah perlindungan hukum ketika terjadi wanprestasi.<sup>4</sup>

Fenomena tersebut sungguh terjadi sebagai imbas gagal terselenggaranya Konser “BTOB OUR DREAM FANCON IN JAKARTA” pada 13 Juli 2024 yang dipromotori PT. Seraph Entertainment Production, sebagaimana dilaporkan oleh portal berita Kilat.com pada tanggal 12 Juli 2024 dengan judul “*Refund Tiket Konser BTOB di Jakarta, Promotor dan Penyelenggara Dinilai Saling Lempar Tanggung Jawab, Netizen : Tolong Bersikap Profesional*”. Pada artikel tersebut, diberitakan bahwa APlanet Entertainment mengeluarkan pengumuman terkait pembatalan konser tersebut. APlanet Entertainment menyampaikan bahwa pihaknya telah berupaya untuk menghubungi PT. Seraph Entertainment Production untuk berkomunikasi terkait *refund* tiket konser yang mereka selenggarakan bersama, namun komunikasi tersebut tidak kunjung bersambut. Batalnya penyelenggaraan konser musik tersebut merupakan imbas dari adanya persoalan kontrak antara promotor dengan APlanet Entertainment. Persoalan tersebut dikarenakan adanya poin prestasi yang tidak terpenuhi. Dengan gagalnya penyelenggaraan konser tersebut, pembeli tiket konser seharusnya mendapat haknya untuk mendapatkan pengembalian dana.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Togi Pangaribuan, “Permasalahan Penerapan Klausula Pembatasan Pertanggungjawaban Dalam Perjanjian Terkait Hak Menuntut Ganti Kerugian Akibat Wanprestasi,” *Jurnal Hukum & Pembangunan* 49, no. 2 (2019): 443, <https://doi.org/10.21143/jhp.vol49.no2.2012>.

<sup>5</sup> “Refund Tiket BTOB Dipenuhi Banyak Kejanggalan, Harus Pakai Rekening Bank Tertentu? - Kilat,” accessed May 19, 2025, <https://www.kilat.com/hiburan/84413124579/refund-tiket-btob-dipenuhi-banyak-kejanggalan-harus-pakai-rekening-bank-tertentu>.



*Gambar 1* Pengumuman pembatalan konser musik 2024 BTOB FANCON Our Dream yang diumumkan oleh promotor penyelenggara, APlanet Entertainment melalui akun media sosial X.

Mekanisme pengembalian dana yang disediakan oleh promotor memuat sebuah Surat Pernyataan Kesediaan *Refund* yang harus ditandatangani di atas materai oleh para pembeli tiket yang hendak klaim pengembalian dana. Namun, dalam Surat Pernyataan Kesediaan *Refund* tersebut tercantum sebuah klausul yang melarang para pembeli tiket untuk melakukan tuntutan hukum baik pidana maupun perdata. Adanya klausul tersebut jelas membatasi keadaan salah satu pihak. *Template* surat pernyataan tersebut juga dibuat oleh pihak promotor konser, menjadikannya untuk tidak dapat diubah terlebih dahulu oleh konsumen.

**SURAT PERNYATAAN  
KESEDIAAN REFUND TIKET KONSER BTOB**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama lengkap :  
Alamat :  
Nomor Tiket :  
(booking code).

Email :  
NIK KTP :

Dengan ini menyatakan hal - hal sebagai berikut :

1. Bahwa saya adalah pembeli tiket konser BTOB OUR DREAM FANCON IN JAKARTA 2024 yang rencananya akan konser di Jakarta tanggal 13 Juli 2024 yang diselenggarakan oleh PT.SERAPH ENTERTAINMENT PRODUCTION
2. Bahwa saya bersedia dilakukan refund atas pembelian tiket konser BTOB OUR DREAM FANCON IN JAKARTA 2024 Dengan nominal refund sudah di potong biaya :  
- Biaya-biaya Ticketing Service
3. Bahwa nomor rekening yang saya berikan kepada PT.SERAPH ENTERTAINMENT PRODUCTION adalah rekening penerimaan dana refund yang sah dalam pengembalian dana refund konser BTOB OUR DREAM FANCON IN JAKARTA 2024
4. Bahwa setelah saya menerima dana refund konser BTOB OUR DREAM FANCON IN JAKARTA 2024 tidak akan melakukan tuntutan apapun termasuk tuntutan hukum baik pidana maupun perdata kepada Pihak PT.SERAPH ENTERTAINMENT PRODUCTION dikemudian hari.

Demikianlah Surat pernyataan ini saya tanda tangani dengan sadar dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta/...../2024

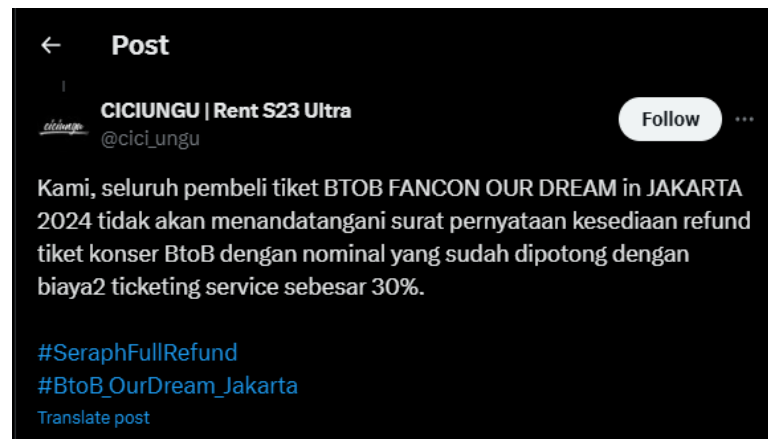
E-Materai  
Rp.10.000

(.....)  
Nama Lengkap

*Gambar 2* Templat Surat Pernyataan Kesiediaan *Refund* yang dikirimkan oleh promotor melalui *email* kepada konsumen.

Terlebih lagi meskipun telah menandatangani surat pernyataan, besaran dana yang dikembalikan hanya 70% dari keseluruhan harga tiket konser. Promotor kemudian menambahkan persyaratan yang tidak tercantum pula dalam surat pernyataan tersebut, bahwa *refund* hanya akan dilakukan pada rekening BRI. Promotor menolak untuk melakukan *refund* kepada konsumen

yang tidak menyertakan rekening bank BRI meskipun banyak konsumen yang bukan merupakan nasabah dari bank tersebut.<sup>6</sup>



Gambar 3 Pernyataan konsumen bahwa jumlah biaya yang tercakup dalam *refund* hanya 70 persen dari keseluruhan.

Fenomena tersebut terjadi karena adanya ketidakseimbangan posisi tawar dari kedua belah pihak. Hal tersebut bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang niscaya berpangkal pada posisi tawar yang seimbang oleh kedua belah pihak. Pada praktiknya, posisi tawar dalam berkontrak seringkali turut ditentukan oleh posisi ekonomis para pihak. Pihak dengan posisi ekonomis yang lebih kuat akan berusaha mendominasi pihak dengan posisi ekonomis yang lebih lemah.<sup>7</sup> Oleh karena tidak seimbangnya posisi tawar kedua belah pihak, maka pihak dengan posisi tawar ekonomis lebih lemah terpaksa untuk menerima ketentuan yang telah disalahgunakan oleh pihak dengan posisi tawar

<sup>6</sup> Unggahan oleh akun @cici\_ungu pada aplikasi X [https://x.com/cici\\_ungu/status/1832141715291185524?s=48&t=Hoq80\\_V3qSsATg0FFMokey](https://x.com/cici_ungu/status/1832141715291185524?s=48&t=Hoq80_V3qSsATg0FFMokey). diakses terakhir pada tanggal 19 Mei 2025.

<sup>7</sup> Muhammad Arifin, "Penyalahgunaan Keadaan Sebagai Faktor Pembatas Kebebasan Berkontrak," *Jurnal Notarius* 3, no. 2 (2017): 61–75, <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/notarius/article/viewFile/1329/1324>.

yang lebih kuat yang pada akhirnya akan memberinya keuntungan yang tidak seimbang.<sup>8</sup>

Fenomena di atas mencerminkan adanya kontradiksi antara idealita, yaitu perlindungan hukum memadai yang seharusnya didapatkan oleh konsumen seperti yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, dengan realita konsumen yang dihadapkan pada syarat sepihak yang merugikan dalam hal pemenuhan haknya untuk mendapatkan *refund*.

Melihat kondisi sebagaimana telah terurai, maka konsumen yang terjebak dalam ketidakseimbangan posisi tawar tidak akan mendapatkan perlindungan hukum sebagaimana semestinya. Maka dari itu, penelitian ini akan berfokus untuk mengkaji kasus tersebut dengan mengambil judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSUL PEMBATASAN TUNTUTAN HUKUM DALAM SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN *REFUND*”**. Penelitian ini harapannya akan menawarkan jawaban terkait perlindungan hukum untuk konsumen yang haknya dalam menerima *refund* menjadi terancam oleh karena persyaratan yang mengharuskannya untuk membuat surat pernyataan yang melarangnya untuk melakukan tuntutan hukum.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka terbentuk dua rumusan masalah, yaitu:

---

<sup>8</sup> *Ibid.*

1. Bagaimana legalitas surat pernyataan kesediaan *refund* dengan klausul yang melarang konsumen untuk melakukan tuntutan hukum?
2. Bagaimana perlindungan konsumen yang melakukan *refund* tiket terhadap klausul pembatasan untuk tidak melakukan tuntutan hukum?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian tersebut yaitu:

1. Untuk menganalisis legalitas surat pernyataan kesediaan *refund* yang mengandung klausul yang melarang konsumen untuk melakukan tuntutan hukum.
2. Untuk menganalisis perlindungan konsumen yang melakukan *refund* tiket dari klausul pembatasan untuk tidak melakukan tuntutan hukum.

### D. Orisinalitas Penelitian

Telah terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki persamaan dengan penelitian ini. Namun, dalam penelitian ini memiliki permasalahan yang berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Poin-poin persamaan dan perbedaan tersebut dicantumkan dalam bentuk table sebagai berikut :

No.	Nama, Jenis Karya, dan Instansi	Tahun	Judul	Hasil Penelitian Terdahulu	Perbedaan
1.	Muhammad Sena Wiraditya Putra, Prosiding, Universitas	2021	Tanggung Jawab PT Indonesia AirAsia Terhadap Penumpang Dalam Hal	Penelitian ini berfokus pada tanggung jawab maskapai penerbangan PT Indonesia AirAsia dalam melakukan	Penelitian ini berfokus pada klausul pembatasan tuntutan hukum yang terdapat

	Islam Indonesia		Pengembalian Dana Melalui Sistem Voucher	pengembalian dana kepada penumpang yang mengalami pembatalan penerbangan. Proses <i>refund</i> tersebut dilakukan dengan mekanisme penggunaan <i>voucher</i> .	dalam surat pernyataan kesediaan <i>refund</i> .
2.	Dara Qurratu Aini Yusuf, Jurnal Iuris Studia, Universitas Pembangunan Panca Budi	2022	Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Studi Pada Perusahaan Pengiriman Barang di Kota Binjai PT. JNE)	Penelitian ini berfokus pada ketidakseimbangan kedudukan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam perjanjian baku, serta adanya pelanggaran terhadap Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen.	Penelitian ini berbeda fokus dan objek kajian, yaitu pada klausul pembatasan hak tuntutan hukum dalam mekanisme <i>refund</i> yang mensyaratkan penggunaan surat pernyataan kesediaan <i>refund</i> .
3.	Athalah Rafif Maulana, Skripsi, Universitas Islam Indonesia	2021	Penerapan Asas Iktikad Baik dalam Kontrak Standar (Khususnya di dalam Klausul Eksonerasi)	Menganalisis bagaimana penerapan asas itikad baik dalam kontrak standar berklausul pengalihan tanggung jawab dan perlindungan hukum akibat tidak terpenuhinya asas itikad baik.	Fokus penelitian ini adalah terkait akibat hukum dari surat pernyataan berklausul pembatasan tuntutan hukum dan tidak berfokus kepada pemenuhan asas itikad baik, melainkan

					konsekuensi hukumnya.
4.	Indah Parmitasari, Tesis, Universitas Islam Indonesia	2012	Tanggung Jawab Pengelola Parkir terhadap Kehilangan Kendaraan terkait dengan Klausula Pengalihan Tanggung Jawab	Menganalisis konsekuensi hukum perjanjian baku yang mencantumkan klausul pengalihan tanggung jawab didasarkan kepada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan syarat sah perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.	Penelitian ini berfokus pada klausul pembatasan tuntutan hukum dalam surat pernyataan kesediaan <i>refund</i> .
5.	Supandriyo, Tesis, Universitas Islam Indonesia	2008	Analisis Normatif Filosofis tentang Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Jasa Pengiriman Barang pada PT. Pos Indonesia (Persero)	Menganalisis kondisi dan parameter batalnya sebuah perjanjian dikarenakan pencantuman klausul eksonerasi.	Menganalisis imbas yuridis dari pencantuman klausul pembatasan tuntutan hukum dalam surat pernyataan kesediaan <i>refund</i> .

Kelima penelitian terdahulu memiliki beberapa singgungan pembahasan dengan penelitian ini. Penelitian-penelitian terdahulu umumnya hanya membahas terkait tanggung jawab hukum penyedia jasa secara umum. Misalnya, tanggung jawab pengembalian dana oleh agen travel, tanggung jawab

pengembalian dana oleh maskapai penerbangan, dan pengalihan tanggung jawab pengelola parkir dalam kehilangan kendaraan. Terdapat pula riset terdahulu yang membahas terkait klausul pembatasan. Namun, riset dilakukan hanya pada salah satu bentuk klausul pembatasan, yakni klausul eksonerasi. Masih terdapat beberapa area *research gap*, yaitu:

1. Belum ada penelitian terdahulu yang membahas terkait klausul pembatasan tuntutan hukum.
2. Belum ada penelitian terdahulu yang membahas terkait kedudukan surat pernyataan dalam mekanisme *refund*.
3. Belum ada penelitian terdahulu yang membahas terkait perlindungan konsumen yang terdampak klausul pembatasan tuntutan hukum pada proses *refund*.

Penelitian ini memiliki poin-poin kebaruan dengan konteks baru terkait Perlindungan Konsumen terhadap Klausul Pembatasan Tuntutan Hukum dalam Surat Pernyataan Kesediaan *Refund*. Topik tersebut belum pernah menjadi pembahasan dalam penelitian sebelumnya sehingga memiliki titik inovasi dalam ruang lingkup kajian mengenai perlindungan konsumen.

## **E. Tinjauan Pustaka**

### **1. Perjanjian**

Pengertian dari perjanjian seperti yang telah termuat dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata adalah “suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau

lebih".<sup>9</sup> Untuk menjadi sebuah persetujuan yang sah, maka perlu terpenuhi terlebih dahulu empat syarat sah perjanjian seperti yang telah termuat dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu:<sup>10</sup>

- a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;

Syarat ini mengharuskan para pihak untuk bersepakat terhadap hal-hal pokok yang tercantum dalam isi perjanjian tersebut.

- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

Pasal 1330 KUHPerdara memberi batasan kecakapan pada para pihak, yaitu:

1. Anak yang belum dewasa
2. Orang yang ditaruh di bawah pengampuan
3. Perempuan yang telah kawin dalam hal-hal yang ditentukan undang-undang dan pada umumnya semua orang yang oleh undang-undang dilarang untuk membuat persetujuan tertentu.

- c. Suatu pokok persoalan tertentu;

Dalam persyaratan ini, diharuskan adanya suatu hal tertentu yang disepakati untuk menjadi objek perjanjian. Objek perjanjian dalam hal ini dapat berupa barang ataupun jasa.

- d. Suatu sebab yang tidak terlarang.

Persyaratan ini memiliki keterikatan yang erat dengan Pasal 1337 KUHPerdara yang mengatur mengenai keharusan suatu perjanjian

---

<sup>9</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 224.

<sup>10</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: PT Intermasa, 1984), hlm. 36.

memiliki objek yang tidak dilarang, baik oleh undang-undang maupun ketentuan kesusilaan dan ketertiban umum. Dalam pasal yang berbeda, yaitu dalam Pasal 1335 KUHPerdara juga diatur bahwa sebab yang terlarang menyebabkan perjanjian tidak berkekuatan hukum.

## 2. Surat Pernyataan

Surat pernyataan adalah salah satu bentuk *unilateral obligation* atau lebih sering disebut sebagai perikatan sepihak. Dalam KUHPerdara, perikatan sepihak diatur dalam Pasal 1313 yang menerangkan bahwa suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Isi surat pernyataan memuat hanya satu pihak saja yang membuat pernyataan sehingga menimbulkan kewajiban hukum baginya untuk melaksanakan isi dari pernyataan tersebut.<sup>11</sup>

Kedudukan surat pernyataan bergantung kepada pengakuan orang yang membuatnya. Surat pernyataan memiliki kedudukan sebagai sebuah tulisan di bawah tangan. Jika sudah diakui kebenarannya oleh pembuatnya sehingga menimbulkan bukti lengkap, maka kedudukannya layaknya suatu akta otentik.<sup>12</sup> Ketentuan tersebut diatur dalam Pasal 1875 KUHPerdara. Dua jenis akta tersebut diatur dalam Pasal 1868 KUHPerdara. Akta otentik merupakan bentuk akta yang ketentuan pembuatannya telah ditentukan oleh

---

<sup>11</sup> “Surat Pernyataan Diketik Atau Ditulis Tangan, Lebih Kuat Mana? | Klinik Hukumonline,” accessed February 4, 2025, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/surat-pernyataan-diketik-atau-ditulis-tangan-lebih-kuat-mana-lt5e6b0cb4396a8/>.

<sup>12</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, *loc.cit.*

undang-undang oleh pejabat umum yang memiliki kewenangan terhadap pembuatan akta.

### 3. Klausul Pembatasan

Klausul pembatasan merupakan hal yang cukup lazim untuk ditemui dalam kehidupan sehari-hari. Penggunaan klausul pembatasan merupakan hal yang wajar dalam praktik bisnis. Penggunaan klausul tersebut berfungsi sebagai penjaga kestabilan perjanjian. Misalnya pada penggunaan klausul pembatasan yang sering ditemui di masyarakat, yaitu penitipan barang. Pihak pengelola penitipan dengan adanya ketentuan klausul pembatasan yang mengatur bahwa jika ada barang yang rusak, maka pihaknya akan bertanggung jawab, sehingga meminimalisir kerugian yang mungkin didapatkan oleh pengguna jasa penitipan.<sup>13</sup> Penggunaan klausul tersebut didasarkan kepada ketentuan Pasal 1249 KUHPerdara yang mengatur bahwa ketika suatu pihak melakukan kelalaian, maka pihak tersebut harus membayar suatu jumlah uang tertentu sesuai dengan kesepakatan.<sup>14</sup> Klausul pembatasan tidak selalu berdampak baik. Ia juga dapat disalahgunakan sebagai suatu “perlindungan hukum” bagi suatu pihak yang tidak beritikad baik.

Klausul pembatasan kerap kali dipersamakan dengan klausul eksonerasi. Namun, sejatinya keduanya berbeda. Klausul pembatasan sesuai

---

<sup>13</sup> Indah Parmitasari, “Tanggung Jawab Pengelola Parkir Terhadap Kehilangan Kendaraan Terkait Dengan Klausula Pengalihan Tanggung Jawab” (Universitas Islam Indonesia, 2012).

<sup>14</sup>Togi Pangaribuan, *loc.cit.*

dengan namanya berfokus untuk membatasi hak dan tanggung jawab kedua belah pihak. Sementara itu, klausul eksonerasi berfokus untuk mengalihkan tanggung jawab salah satu pihak dalam perjanjian.<sup>15</sup>

#### 4. Perlindungan Konsumen

Adanya konsep perlindungan konsumen sesungguhnya merupakan cita-cita besar masyarakat terhadap terwujudnya ekonomi kerakyatan. Pada awal perumusannya di Indonesia, kelahirannya didasarkan dari maraknya situasi dalam praktik perdagangan yang merugikan konsumen, salah satu contohnya adalah penggunaan klausul eksonerasi.<sup>16</sup> Perlindungan konsumen bertujuan sebagai pendorong efisiensi dalam kegiatan usaha dan kesejahteraan masyarakat.<sup>17</sup>

Pengertian dari perlindungan konsumen dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) diartikan sebagai “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Konsumen sendiri adalah sebuah entitas dalam perjanjian yang dalam Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen sebagai “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam

---

<sup>15</sup> Rahil Sasia Putri Harahap and Fiona Chrisanta, “Pembatasan Klausul Pada Perjanjian Baku Dalam Upaya Perlindungan Konsumen Melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Hukum Lex Generalis* 4, no. 4 (2023): 323–38, <https://doi.org/10.56370/jhlg.v4i4.371>.

<sup>16</sup> Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Edisi Revi (Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, 2003).

<sup>17</sup> A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Cetakan Pe (Daya Wisya, 1999), hlm. 28.

masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Menurut N.H.T. Siahaan, konsumen secara hukum tidak cukup untuk diartikan hanya sebagai pembeli. Definisi yang tepat untuk mengartikan konsumen justru adalah pemakai. Melihat pada makna etimologis dari kata *konsumen* yang diserap dari kata *consumer* dalam bahasa Inggris yang artinya adalah “*a person who uses service.*” Pengertian konsumen sebagai pemakai pun memperluas pengertian bahwa yang dianggap sebagai konsumen tidak selalu harus sebagai pihak yang terkait dalam transaksi jual beli, sehingga hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha tidak terbatas hanya pada pihak yang membeli tetapi juga sampai kepada pengguna barang dan/atau jasa yang ditawarkan.<sup>18</sup>

## 5. *Refund*

*Refund* merupakan istilah yang sering digunakan untuk merujuk pada praktik pengembalian dana dalam suatu perjanjian. Merujuk pada ketentuan KUHPdata, *refund* merupakan salah satu bentuk ganti rugi akibat terjadinya wanprestasi. Ketentuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Pasal 1239 KUHPdata yang menyebutkan bahwa tiap perikatan wajib diselesaikan dengan penggantian biaya, kerugian, dan bunga bila pihak lainnya tidak berhasil memenuhi kewajibannya.<sup>19</sup> Hal itu diperkuat

---

<sup>18</sup> N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggungjawab Produk*, Cetakan Pe (Jakarta: Penerbit Panta Rei, 2005), hlm. 24.

<sup>19</sup> “Seluk-Beluk Refund Dalam Aspek Hukum Jual-Beli,” accessed February 7, 2025, <https://www.hukumonline.com/berita/a/seluk-beluk-refund-dalam-aspek-hukum-jual-beli-lt5ec3766410fbb/>.

dengan regulasi yang diatur dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen yang mencantumkan bahwa ganti rugi yang dapat berbentuk *refund* merupakan kewajiban pelaku usaha.<sup>20</sup> Jika terjadi sebuah wanprestasi dalam suatu perikatan, maka menjadi sebuah kewajiban dari pihak yang melakukan wanprestasi untuk melakukan *refund*.

Dari sisi pandang yang berbeda, *refund* juga dapat dilihat sebagai hak jika dipandang dari perspektif pihak yang terdampak wanprestasi. Untuk mengatur hak tersebut, terdapat dua pasal khusus untuk mengaturnya. Ketentuan dalam Pasal 4 huruf H UU Perlindungan Konsumen memberi regulasi bagi pihak pelaku wanprestasi untuk memberikan ganti rugi jika barang/jasa yang didapat tidak sesuai.

Mekanisme *refund* pun tidak dapat dilakukan dengan sembarangan. Terdapat ketentuan batas waktu pemberian ganti rugi. Hal itu diatur pada Pasal 19 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen telah diatur bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari dari tanggal transaksi. Meskipun ketentuan tersebut masih memiliki perdebatan interpretasi terkait pemaknaan waktu yang pasti terkait batas tenggang waktu dilakukannya pemberian ganti rugi, tetapi telah ada regulasi yang mengatur waktu pemberian ganti rugi.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Bagas Wisnu Syammulya and Aditya Rizky Ramadhan, "Analisis Tantangan Konsumen Mendapatkan Pengembalian Dana Terhadap Barang Tidak Sesuai Di Platform Toko Online," *Media Hukum Indonesia (MHI)* 2, no. 4 (December 6, 2024): 728, <https://doi.org/10.5281/zenodo.14287655>.

<sup>21</sup> Adis Nur Hayati and Antonio Rajoli Ginting, "Analysis of the Compensation Mechanism in the Form of Refunds in E-Commerce Transactions Viewed from the Consumer Protection Law."

## **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah cara yang digunakan untuk menempuh penelitian. Oleh karenanya, metode penelitian merupakan petunjuk berjalannya suatu penelitian.<sup>22</sup> Maka dari itu, dalam penelitian ini digunakan metode sebagai berikut:

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini berjenis penelitian yuridis-normatif. Melalui jenis penelitian hukum normatif, maka penelitian ini didasarkan pada hukum sebagai bangunan sistem norma. Bangunan sistem norma yang dipilih diisi oleh ketentuan-ketentuan terkait permasalahan yang menjadi objek penelitian tersebut. Jenis penelitian ini dipilih dikarenakan penelitian ini berangkat dari suatu peristiwa hukum yang telah ada sehingga selanjutnya akan ditelaah menggunakan bangunan sistem norma yang telah ada.

### **2. Metode Pendekatan**

Penelitian ini menggunakan pendekatan konseptual dan pendekatan peraturan perundang-undangan. Pendekatan undang-undang bersandar pada telaah regulasi dan ketentuan yang terkait dengan objek penelitian. Pendekatan konseptual bersandar pada doktrin-doktrin ilmu hukum.

### **3. Objek Penelitian**

---

<sup>22</sup> Mukti Fajar and Yulianto Ahmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Cetakan Kedua (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm. 104.

Objek penelitian ini adalah Perlindungan Konsumen terhadap Klausul Pembatasan Tuntutan Hukum pada Surat Pernyataan Kesediaan *Refund*.

#### **4. Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan sumber data sekunder yang diperoleh dari sumber lain yang sudah tersedia. Data-data tersebut terdiri atas:

- a. Bahan Hukum Primer, berisi bahan yang sifatnya mengikat secara yuridis dan dikeluarkan oleh pemerintah.
  - 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
  - 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- b. Bahan Hukum Sekunder, berisi penjelasan terhadap bahan hukum primer berbentuk buku, literatur, jurnal, dan hasil penelitian.
- c. Bahan Hukum Tersier, berisi penjelasan terkait bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, terdiri dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Inggris-Indonesia, kamus hukum, serta ensiklopedia hukum.

#### **5. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum**

- a. Studi pustaka, didapat melalui proses telaah jurnal, hasil penelitian, dan literatur yang memiliki relevansi dengan objek penelitian.
- b. Studi dokumen, didapat melalui proses kajian dokumen resmi institusi yang berupa peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan berbagai dokumen lain yang memiliki relevansi dengan objek penelitian.

## 6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini ialah analisis data deskriptif kualitatif. Peneliti menganalisis dengan cara memberikan Gambaran atau pemaparan atas subjek dan objek penelitian sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan.

## G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam 4 (empat) bab, yaitu:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab Pertama ialah Pendahuluan yang memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan Pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

### BAB II TINJAUAN UMUM

Bab Kedua memuat teori-teori yang bersumber pada perundang-undangan maupun literatur-literatur mengenai Perlindungan Konsumen terhadap Klausul Pembatasan Tuntutan Hukum dalam Surat Pernyataan Kesediaan *Refund*.

### BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab Ketiga memuat hasil penelitian berupa perlindungan konsumen terhadap klausul pembatasan tuntutan hukum pada proses *refund*.

### BAB IV PENUTUP

Bab Keempat memuat kesimpulan dan saran terhadap perlindungan konsumen terhadap klausul pembatasan tuntutan hukum pada proses *refund* dan langkah-langkah yang disarankan untuk diambil para pihak dalam rangka mewujudkan perlindungan konsumen yang seharusnya menjadi hak dari konsumen.