# Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Klausula Eksonerasi dalam Transaksi Jasa Titip Tiket melalui Platform Digital

**Andri Aryanata[1], Anthony Alexander Sompotan[2], Michael Herdi Hadylaya[3]**
[1,2,3]Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Litigasi
E-mail: [1]andriaryanata@gmail.com, [2]anthonyalexander.id@gmail.com, [3]mh.hadylaya@gmail.com

**Article History:**
*Received: 14-10-2026*
*Revised: 01-11-2026*
*Accepted: 17-11-2026*

**Keywords:** Consumer Protection; Exoneration Clause; Ticket Personal Shopper Service; Digital Transactions; Standard Contracts

***Abstract:*** *This study analyzes the legal regulation of exoneration clauses in ticket personal-shopper (jasa titip) transactions conducted through digital platforms and examines their juridical implications for the protection of consumer rights under Indonesian positive law. It uses normative juridical research with statutory and conceptual approaches. Data were obtained through library research on primary, secondary, and tertiary legal materials and analyzed qualitatively through legal interpretation. The results show that the use of exoneration clauses in ticket personal-shopper transactions is, in principle, restricted by Article 18 of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. Clauses intended to shift or limit the business actor's liability unilaterally potentially conflict with the principles of consumer protection, balance, and good faith in contract law. Such clauses can create legal uncertainty and reduce the protection of consumer rights in digital transactions. Therefore, stronger supervision of the use of standard clauses and stronger regulation are needed to ensure legal certainty and consumer protection as the digital economy develops.*

## PENDAHULUAN

Transformasi teknologi digital yang berlangsung secara masif telah mendorong perubahan fundamental dalam pola transaksi masyarakat menuju sistem berbasis elektronik. Fenomena ini turut mempengaruhi berkembangnya praktik jasa titip (jastip) tiket yang kini semakin luas dijalankan melalui berbagai platform digital (Anastasia et al., 2026; Huwaida & Setianingrum, 2024). Kehadiran sistem digital tersebut tidak hanya memberikan kemudahan dan efisiensi bagi konsumen dalam memperoleh layanan, tetapi juga melahirkan bentuk hubungan hukum baru yang berlandaskan penggunaan kontrak elektronik serta perjanjian baku sebagai instrumen utama transaksi. Dalam realitas tersebut, hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sering kali menunjukkan ketidakseimbangan posisi tawar, terutama karena substansi perjanjian pada umumnya ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Kondisi ini menimbulkan potensi kerentanan bagi konsumen serta menghadirkan persoalan yuridis yang penting untuk dikaji secara lebih mendalam dalam perspektif perlindungan hukum dan keadilan kontraktual.

Transaksi yang terkait dengan layanan tiket sebagian besar didasarkan pada perjanjian standar yang secara sepihak ditetapkan oleh pelaku usaha. Atribut ini sejalan dengan praktik yang berlaku yang diamati dalam perjanjian pinjaman online, yang sering memasukkan klausul

pembebasan sebagai mekanisme untuk membatasi tanggung jawab pelaku usaha. Klausul tersebut memiliki kapasitas untuk merugikan konsumen, terutama karena kurangnya peluang negosiasi selama proses pembentukan kontrak.

Dari sudut pandang hukum perjanjian, klausul pengecualian menunjukkan penyimpangan dari prinsip-prinsip dasar keseimbangan yang adil dan niat tulus. Djogolang, Maramis, dan Pontoh berpendapat bahwa pengaruh yang berlaku dari pelaku usaha dalam perumusan kontrak elektronik mengakibatkan berkurangnya perlindungan kepentingan konsumen. Skenario ini menggaris bawahi adanya ketidaksetaraan struktural dalam hubungan kontrak berbasis digital.

Secara normatif, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan batasan yang tegas terhadap penggunaan klausula eksonerasi, khususnya melalui ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen, serta Pasal 18 ayat (3) yang menegaskan bahwa setiap klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan tersebut dinyatakan batal demi hukum (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999). Kedua ketentuan ini menjadi dasar normatif utama penelitian, baik dalam mengkaji pengaturan hukum klausula eksonerasi sebagaimana dimaksud dalam Rumusan Masalah 1, maupun dalam menilai implikasinya terhadap kedudukan hukum konsumen sebagaimana dimaksud dalam Rumusan Masalah 2. Akan tetapi, Budiman menunjukkan bahwa implementasi norma tersebut belum berjalan secara efektif dalam praktik, sehingga klausula yang merugikan konsumen tetap ditemukan dalam berbagai transaksi digital.

Kondisi tersebut merefleksikan adanya disparitas yang cukup mendasar antara konstruksi normatif yang dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan dengan implementasi empiris yang terjadi dalam praktik. Walaupun ketentuan hukum telah secara eksplisit melarang penggunaan klausula eksonerasi tertentu yang berpotensi merugikan konsumen, penerapannya di lapangan menunjukkan bahwa ketentuan tersebut belum sepenuhnya ditaati oleh pelaku usaha. Situasi ini menjadi semakin kompleks seiring dengan pesatnya perkembangan ekosistem transaksi digital yang bersifat dinamis dan adaptif, di mana perkembangan model bisnis kerap melampaui kecepatan regulasi dalam mengakomodasi serta mengawasi praktik-praktik yang muncul. Dalam konteks demikian, posisi konsumen cenderung berada pada kondisi yang rentan, terutama ketika pelaku usaha memanfaatkan klausula baku sebagai instrumen untuk membatasi atau mengalihkan tanggung jawab hukum secara sepihak (Agustianto, 2022; Hakim, 2019).

Kajian-kajian sebelumnya mengenai klausula eksonerasi pada umumnya lebih banyak menitikberatkan pada transaksi elektronik dalam lingkup marketplace digital. Penelitian yang dilakukan oleh Pohan, Priowirjanto, dan Ramli menunjukkan bahwa perjanjian baku elektronik kerap dimanfaatkan oleh pelaku usaha sebagai instrumen perlindungan sepihak guna meminimalisasi bahkan menghindari risiko tanggung jawab hukum yang mungkin timbul dalam transaksi digital. Temuan tersebut memperlihatkan adanya kecenderungan dominasi pelaku usaha dalam menentukan konstruksi hubungan kontraktual dengan konsumen (Pohan et al., 2023). Namun demikian, kajian-kajian tersebut belum secara mendalam menguraikan praktik penerapan klausula eksonerasi dalam layanan jasa titip tiket, padahal karakter hubungan hukumnya memiliki kompleksitas tersendiri karena melibatkan peran perantara dalam proses transaksi elektronik.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Eniasih dan tim lebih menitikberatkan pada penerapan Pasal 18 UUPK dalam transaksi barang (Eniasih et al., 2025). Fokus kajian tersebut

memperlihatkan keterbatasan dalam menguraikan dinamika transaksi jasa digital, khususnya layanan yang bersifat nonformal dan berlandaskan kepercayaan seperti jasa titip tiket.

Dalam sektor jasa pengiriman, penggunaan klausula eksonerasi juga ditemukan sebagai bentuk pembatasan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen. Jawak, Windari, dan Dantes mengidentifikasi bahwa praktik tersebut berpotensi mereduksi hak konsumen dan tidak sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen (Jawak et al., 2026). Akan tetapi, karakteristik risiko dalam jasa pengiriman berbeda secara fundamental dengan jasa titip tiket.

Di sisi lain, kajian yang dilakukan oleh Putri beserta tim dalam sektor transportasi berbasis aplikasi menunjukkan adanya kecenderungan pelaku usaha untuk membatasi bahkan mengalihkan tanggung jawab atas risiko yang dialami konsumen selama penggunaan layanan. Temuan tersebut memperlihatkan bagaimana posisi konsumen kerap berada pada kondisi yang kurang seimbang dalam hubungan kontraktual digital. Meskipun demikian, penelitian tersebut belum mengkaji secara spesifik karakter hubungan hukum yang bersifat intermediari, sebagaimana tercermin dalam praktik jasa titip tiket, di mana penyedia jasa berperan sebagai perantara antara konsumen dan pihak penyelenggara layanan utama (Putri & Sudharma, 2026). Kondisi ini membuka ruang kajian lebih lanjut mengenai konstruksi tanggung jawab hukum dalam hubungan hukum digital yang melibatkan pihak perantara.

Dalam ranah financial technology, khususnya *peer-to-peer lending*, Saifullah, Adhyputra, dan Fikri menunjukkan bahwa klausula eksonerasi digunakan untuk membatasi tanggung jawab platform terhadap potensi kerugian konsumen (Saifullah et al., 2025). Meskipun relevan, fokus kajian tersebut masih terbatas pada sektor keuangan digital dan belum mencakup praktik jasa berbasis perantara informal.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian-penelitian tersebut, tampak bahwa kajian mengenai klausula eksonerasi masih bersifat sektoral dan belum menyentuh secara spesifik praktik dalam jasa titip tiket (Djalaluddin et al., 2025; Kristiyanti, 2019; Prata et al., 2025). Kondisi ini menunjukkan adanya kekosongan kajian (*research gap*) yang memerlukan eksplorasi lebih lanjut, baik dari aspek normatif maupun empiris.

Selain itu, terdapat keterbatasan dalam pendekatan konseptual yang digunakan dalam penelitian terdahulu. Analisis terhadap klausula eksonerasi umumnya masih bertumpu pada pendekatan normatif tanpa mengaitkannya secara memadai dengan perkembangan ekonomi digital dan karakteristik transaksi berbasis platform (Chen Indra Nata, 2026; Polopadang & Silalahi, 2026; Tamaela & Solichin, 2025).

Di sisi lain, perkembangan praktik jasa titip tiket yang beroperasi melalui platform digital menunjukkan dinamika yang belum sepenuhnya terakomodasi dalam kerangka regulasi yang berlaku saat ini. Perkembangan model bisnis digital tersebut bergerak lebih cepat dibandingkan adaptasi instrumen hukum yang mengaturnya, sehingga menimbulkan ruang abu-abu dalam aspek pengaturan dan penegakan hukum (Khaulah & Adam, 2026).

Kondisi ini pada akhirnya memunculkan ketidakpastian hukum, terutama terkait penentuan batas serta bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen apabila terjadi kerugian dalam transaksi. Ketidakjelasan tersebut berpotensi melemahkan posisi konsumen dalam hubungan hukum digital, sekaligus menimbulkan persoalan mengenai efektivitas perlindungan hukum dalam menghadapi praktik bisnis berbasis platform yang terus berkembang secara dinamis.

Dengan demikian, diperlukan suatu analisis yuridis yang komprehensif untuk mengkaji praktik klausula eksonerasi dalam transaksi jasa titip tiket melalui platform digital. Analisis

tersebut tidak hanya berfokus pada norma hukum yang berlaku, tetapi juga mempertimbangkan realitas praktik serta karakteristik hubungan hukum yang terbentuk.

Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat konstruksi hukum perlindungan konsumen di era digital, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi yang relevan terhadap praktik klausula eksonerasi yang berkembang. Penelitian ini difokuskan pada Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Klausula Eksonerasi Dalam Transaksi Jasa Titip Tiket Melalui Rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan hukum dan konstruksi normatif terhadap klausula eksonerasi dalam transaksi jasa titip tiket melalui platform digital ditinjau berdasarkan sistem hukum positif di Indonesia, khususnya dalam perspektif hukum perlindungan konsumen?
2. Bagaimana kedudukan hukum dan implikasi yuridis klausula eksonerasi dalam transaksi jasa titip tiket melalui platform digital terhadap perlindungan hak-hak konsumen, termasuk di dalamnya batasan tanggung jawab pelaku usaha sebagai salah satu bentuk implikasi tersebut, berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku?

**Landasan Teori**

Penulis menggunakan landasan teori beberapa pendapat para ahli hukum diantaranya:

a. Teori Perlindungan Konsumen menempatkan konsumen sebagai subjek hukum yang secara struktural berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Ketimpangan ini tidak hanya bersifat ekonomis, tetapi juga berkaitan dengan keterbatasan akses informasi dan rendahnya daya tawar dalam proses pembentukan perjanjian. Dalam konteks transaksi digital, kondisi tersebut semakin kompleks karena hubungan hukum dibangun melalui mekanisme kontrak elektronik yang bersifat baku dan tidak memberikan ruang negosiasi. Studi terbaru menunjukkan bahwa penggunaan kontrak baku dalam transaksi digital cenderung memperkuat dominasi pelaku usaha serta mengurangi otonomi kehendak konsumen dalam menentukan isi perjanjian (Triana et al., 2026).
b. Teori Perjanjian (*Contract Theory)* pada dasarnya memberikan landasan normatif mengenai bagaimana suatu hubungan hukum dibentuk dan dilaksanakan. Dalam hukum perjanjian dikenal beberapa asas utama, seperti asas kebebasan berkontrak, asas konsensualisme, dan asas itikad baik. Akan tetapi, dalam praktik perjanjian baku berbasis digital, makna asas kebebasan berkontrak mengalami pergeseran. Kebebasan tersebut tidak lagi bersifat substantif, melainkan cenderung formalistik, karena konsumen pada umumnya tidak memiliki ruang untuk merundingkan isi perjanjian selain hanya menerima atau menolak ketentuan yang telah ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha (Atmoko, 2022; Mubarak et al., 2023). Keadaan ini memperlihatkan adanya penyimpangan terhadap prinsip keseimbangan yang semestinya menjadi fondasi dalam setiap hubungan kontraktual (Djogolang et al., 2025).
c. Teori Keadilan Kontraktual (*Contractual Justice)* relevan digunakan untuk menilai apakah suatu perjanjian telah mencerminkan prinsip keadilan, baik dari aspek prosedural maupun substantif. Keadilan prosedural berkaitan dengan proses pembentukan kontrak yang seharusnya memberikan posisi dan kesempatan yang seimbang bagi para pihak, sedangkan keadilan substantif menitikberatkan pada isi perjanjian agar tidak menimbulkan ketidaksetaraan hak dan kewajiban. Dalam konteks ini, klausula eksonerasi berpotensi mengganggu keseimbangan tersebut karena cenderung memindahkan beban risiko dari pelaku usaha kepada konsumen secara sepihak. Sejumlah penelitian terkini juga menunjukkan bahwa

penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku digital kerap bertentangan dengan prinsip keadilan kontraktual, terutama karena dapat membatasi bahkan menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen (Budiarti et al., 2026). (Yanshintya Putri Budiarti, et. al., Jurnal Hukum Vol. 8, No. 1 (2026)

d. Teori Tanggung Jawab Hukum (*Liability Theory)* memberikan kerangka analisis dalam menentukan sejauh mana pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami konsumen. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha tidak dapat dikesampingkan melalui klausula sepihak, terutama apabila kerugian tersebut timbul akibat wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.

Penelitian dalam sektor layanan berbasis aplikasi menunjukkan bahwa meskipun terdapat klausula pembatasan tanggung jawab, pelaku usaha tetap memiliki kewajiban hukum untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen berdasarkan prinsip tanggung jawab yang melekat (Putri & Sudharma, 2026).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan yuridis normatif, yakni metode penelitian hukum yang menitikberatkan pada penelaahan terhadap norma dan ketentuan hukum yang berlaku dalam sistem hukum positif. Pendekatan tersebut digunakan untuk mengkaji pengaturan mengenai klausula eksonerasi dalam transaksi jasa titip tiket berbasis platform digital, sekaligus menganalisis konsekuensi yuridisnya terhadap aspek perlindungan konsumen.

Sebagaimana dikemukakan oleh Irwansyah, penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengkaji hukum sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat serta memberikan argumentasi mengenai apa yang seharusnya dilakukan berdasarkan hukum tersebut (Irwansyah, 2023, hlm. 45). Dengan demikian, pendekatan ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga preskriptif dalam memberikan solusi terhadap permasalahan hukum yang dikaji.

Selain itu, Muhaimin menyatakan bahwa penelitian hukum normatif menitikberatkan pada analisis terhadap bahan hukum primer dan sekunder guna menemukan asas, prinsip, dan sistematika hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian (Muhaimin, 2023, hlm. 32). Pendekatan ini relevan digunakan untuk mengkaji klausula eksonerasi yang terdapat dalam perjanjian baku digital.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Yuridis Pengaturan Hukum dan Konstruksi Normatif Klausula Eksonerasi dalam Transaksi Jasa Titip Tiket Melalui Platform Digital

#### 1. Pengaturan Klausula Eksonerasi dalam Hukum Positif Indonesia

Dalam konteks transaksi jasa titip tiket melalui platform digital, klausula eksonerasi merupakan klausula yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha untuk membatasi, mengalihkan, atau bahkan menghapus tanggung jawab hukum yang seharusnya dipikul apabila terjadi kerugian pada konsumen. Secara normatif, keberadaan klausula eksonerasi tidak dapat dilepaskan dari rezim hukum perlindungan konsumen, hukum perjanjian, hukum transaksi elektronik, serta regulasi perdagangan melalui sistem elektronik.

Klausula tersebut umumnya ditemukan dalam syarat dan ketentuan *(terms and conditions)* platform digital yang mengatur bahwa penyedia jasa tidak bertanggung jawab atas pembatalan tiket, keterlambatan pengiriman tiket elektronik, kegagalan sistem, maupun kerugian yang dialami pengguna akibat penggunaan layanan. Padahal, secara konseptual hubungan hukum antara penyedia jasa titip tiket dan konsumen merupakan hubungan kontraktual yang melahirkan

hak dan kewajiban timbal balik sehingga tidak dapat secara sepihak menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen (Sidabalok, 2014, hlm. 16).

Ditinjau dari perspektif konstitusional, pengaturan klausula eksonerasi harus tunduk pada prinsip perlindungan hak warga negara sebagaimana dijamin dalam Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menegaskan hak setiap orang atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil (UUD NRI 1945). Selain itu, Pasal 28G ayat (1) UUD 1945 memberikan jaminan perlindungan atas rasa aman dan perlindungan diri dari ancaman yang merugikan hak-hak individu. Dalam transaksi jasa titip tiket berbasis digital, pencantuman klausula yang membebaskan pelaku usaha dari segala bentuk tanggung jawab berpotensi menghilangkan hak konsumen untuk memperoleh perlindungan hukum dan ganti rugi atas kerugian yang dialaminya. Oleh karena itu, secara konstitusional klausula eksonerasi tidak boleh bertentangan dengan prinsip keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hak-hak konsumen yang telah dijamin oleh UUD 1945.

Dari aspek hukum perdata, keberlakuan klausula eksonerasi tetap harus memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, 1847). Meskipun secara teoritis asas kebebasan berkontrak yang terdapat dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata memberikan kebebasan kepada para pihak untuk menentukan isi perjanjian, kebebasan tersebut tidak bersifat mutlak.

Klausula eksonerasi yang menghilangkan hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi dapat dikategorikan bertentangan dengan prinsip itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Selain itu, apabila pelaku usaha jasa titip tiket tidak melaksanakan kewajibannya, seperti gagal memperoleh tiket yang telah dibayar konsumen atau tidak menyerahkan tiket sesuai perjanjian, maka dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi berdasarkan Pasal 1238 dan Pasal 1243 KUH Perdata sehingga tetap menimbulkan kewajiban ganti rugi (Subekti, 2005, hlm. 45). Dengan demikian, klausula eksonerasi tidak dapat dijadikan dasar untuk menghapus tanggung jawab hukum yang timbul akibat wanprestasi pelaku usaha.

Pengaturan yang lebih tegas mengenai larangan klausula eksonerasi terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK secara eksplisit melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Selanjutnya, Pasal 18 ayat (1) huruf b melarang klausula yang menyatakan pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen, sedangkan huruf c melarang penolakan pengembalian uang yang telah dibayarkan konsumen. Tidak hanya itu, Pasal 18 ayat (3) UUPK secara tegas menyatakan bahwa setiap klausula baku yang ditetapkan pelaku usaha dan memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

Ketentuan ini menunjukkan bahwa hukum positif Indonesia menganut prinsip perlindungan konsumen yang kuat terhadap penyalahgunaan posisi dominan pelaku usaha dalam penyusunan kontrak baku digital (Patricia & Adam, 2023). Dalam praktik jasa titip tiket, klausula yang menyatakan bahwa seluruh risiko pembatalan tiket menjadi tanggung jawab konsumen atau pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kegagalan sistem secara mutlak merupakan klausula yang berpotensi bertentangan dengan Pasal 18 UUPK.

Dalam perspektif hukum transaksi elektronik, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor

19 Tahun 2016 dan terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE) memberikan legitimasi terhadap kontrak elektronik melalui Pasal 18 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024; Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008; Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016).

Akan tetapi, keberlakuan kontrak elektronik tersebut tetap harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, termasuk UUPK. Selain itu, Pasal 15 ayat (1) UU ITE mewajibkan Penyelenggara Sistem Elektronik untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara andal, aman, dan bertanggung jawab. Kewajiban tersebut diperkuat dalam Pasal 16 UU ITE yang mengharuskan sistem elektronik memenuhi prinsip keamanan, integritas, ketersediaan, dan kerahasiaan data. Oleh sebab itu, apabila platform jasa titip tiket mencantumkan klausula yang membebaskan diri dari tanggung jawab akibat kegagalan sistem elektronik, maka klausula tersebut bertentangan dengan kewajiban hukum yang secara langsung dibebankan oleh UU ITE kepada penyelenggara sistem elektronik (Izazi & Rizki, 2024).

Lebih lanjut, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) mempertegas kewajiban pelaku usaha digital untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen (Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019). Pasal 26 PP PMSE mengatur bahwa pelaku usaha wajib menyediakan informasi yang lengkap mengenai syarat kontrak, identitas pelaku usaha, spesifikasi barang atau jasa, harga, mekanisme pembayaran, dan tata cara pengembalian barang atau pembatalan transaksi. Selain itu, Pasal 29 mengharuskan pelaku usaha menerapkan prinsip iktikad baik dalam melakukan transaksi elektronik.

Dalam konteks jasa titip tiket, klausula eksonerasi yang dibuat secara sepihak tanpa memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melakukan negosiasi menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar para pihak dan berpotensi bertentangan dengan prinsip transparansi serta itikad baik yang diwajibkan oleh PP PMSE (Valentina & Suraji, 2024).

Berdasarkan keseluruhan pengaturan tersebut, dapat dianalisis bahwa hukum positif Indonesia pada prinsipnya tidak melarang keberadaan klausula baku dalam transaksi digital, termasuk pada layanan jasa titip tiket. Akan tetapi, klausula eksonerasi yang bertujuan membatasi atau menghapus tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dibatasi secara ketat oleh Pasal 18 UUPK, asas itikad baik dalam KUH Perdata, kewajiban tanggung jawab Penyelenggara Sistem Elektronik dalam UU ITE, serta prinsip perlindungan konsumen dalam PP PMSE.

Dengan demikian, konstruksi normatif hukum Indonesia menempatkan klausula eksonerasi sebagai klausula yang hanya dapat dibenarkan sepanjang tidak menghilangkan hak-hak konsumen dan tidak mengalihkan tanggung jawab hukum pelaku usaha. Klausula eksonerasi dalam transaksi jasa titip tiket melalui platform digital yang membebaskan atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen bertentangan dengan Pasal 18 UUPK, asas itikad baik dalam KUH Perdata, kewajiban tanggung jawab Penyelenggara Sistem Elektronik dalam UU ITE, serta prinsip perlindungan konsumen dalam PP PMSE sehingga berpotensi batal demi hukum.

**2. Kedudukan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Digital**

Klausula eksonerasi merupakan ketentuan dalam perjanjian yang dibuat untuk membatasi, mengurangi, atau bahkan menghapus tanggung jawab hukum salah satu pihak, yang umumnya

adalah pelaku usaha. Dalam praktik transaksi jasa titip tiket melalui platform digital, klausula ini lazim ditemukan dalam syarat dan ketentuan *(terms and conditions)* yang disusun secara sepihak oleh penyedia platform tanpa memberikan ruang negosiasi kepada konsumen. Secara yuridis, keberadaan klausula eksonerasi tidak dapat dilepaskan dari konsep perjanjian baku (*standard contract*) yang diakui dalam praktik bisnis modern karena efisiensi transaksi, namun penggunaannya tetap harus tunduk pada batasan hukum yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan (Miru & Yodo, 2021, hlm. 112).

Berdasarkan ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), suatu perjanjian dinyatakan sah apabila memenuhi syarat berupa kesepakatan para pihak, kecakapan, objek tertentu, dan causa yang halal. Selanjutnya Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata menegaskan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Akan tetapi, asas kebebasan berkontrak tersebut tidak bersifat absolut karena dibatasi oleh ketentuan undang-undang, ketertiban umum, kesusilaan, dan prinsip itikad baik sebagaimana tercermin dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata. Oleh karena itu, meskipun klausula eksonerasi lahir dari kebebasan para pihak dalam menentukan isi kontrak, keberlakuannya tetap harus diuji terhadap norma perlindungan konsumen yang berlaku (Syahrani, 2018, hlm. 214).

Dalam konteks hukum positif Indonesia, pembatasan terhadap klausula eksonerasi diatur secara tegas dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Ketentuan tersebut melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, menolak pengembalian barang atau uang yang telah dibayarkan konsumen, memberikan kuasa sepihak kepada pelaku usaha, maupun membebankan pembuktian kepada konsumen.

Pasal 18 ayat (2) UUPK melarang pencantuman klausula yang letak, bentuk, atau pengungkapannya sulit terlihat, tidak dapat dibaca secara jelas, atau sulit dipahami oleh konsumen. Apabila larangan tersebut dilanggar, maka berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UUPK klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum (Pohan et al., 2023).

Dalam transaksi jasa titip tiket berbasis digital, klausula yang menyatakan bahwa penyedia jasa tidak bertanggung jawab atas pembatalan tiket, kesalahan sistem, keterlambatan pengiriman e-ticket, maupun kerugian konsumen akibat kegagalan transaksi sering kali dikategorikan sebagai klausula eksonerasi. Klausula demikian berpotensi bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK karena secara substansial mengalihkan tanggung jawab hukum pelaku usaha kepada konsumen. Secara normatif, hubungan hukum yang tercipta dalam transaksi digital tidak menghilangkan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan perlindungan kepada konsumen sebagaimana diamanatkan dalam UUPK (Patricia & Adam, 2023).

Selain UUPK, perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi elektronik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 (UU ITE). Pasal 9 UU ITE mewajibkan pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar mengenai syarat kontrak, identitas pelaku usaha, serta produk yang ditawarkan.

Kewajiban tersebut diperkuat oleh Pasal 15 UU ITE yang mengharuskan penyelenggara sistem elektronik menyelenggarakan sistem secara andal, aman, dan bertanggung jawab. Dengan demikian, pencantuman klausula yang membebaskan penyelenggara platform dari segala bentuk

tanggung jawab atas kegagalan sistem elektronik dapat dipandang bertentangan dengan kewajiban hukum yang telah ditetapkan oleh UU ITE (Patria & Rokhim, 2025).

Secara konstruksi normatif, kedudukan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku digital berada dalam posisi yang terbatas. Klausula tersebut hanya dapat diterima sepanjang tidak menghilangkan hak-hak konsumen dan tidak mengalihkan tanggung jawab yang secara hukum dibebankan kepada pelaku usaha. Apabila klausula eksonerasi digunakan untuk menciptakan ketidakseimbangan hak dan kewajiban para pihak, maka klausula tersebut kehilangan kekuatan mengikatnya karena bertentangan dengan Pasal 18 UUPK serta prinsip itikad baik dalam hukum perjanjian. Oleh sebab itu, dalam transaksi jasa titip tiket melalui platform digital, klausula eksonerasi harus ditafsirkan secara restriktif demi menjamin keseimbangan kontraktual dan perlindungan hukum bagi konsumen.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun klausula eksonerasi dimungkinkan dalam perjanjian baku digital, keberlakuannya dibatasi secara ketat oleh Pasal 18 UUPK, Pasal 9 dan Pasal 15 UU ITE, serta prinsip itikad baik dalam KUHPerdata sehingga klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen berpotensi batal demi hukum.

**3. Analisis Berdasarkan Teori Perlindungan Konsumen**

Teori perlindungan konsumen pada dasarnya lahir dari kesadaran bahwa dalam aktivitas perdagangan modern terdapat ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha umumnya memiliki kemampuan ekonomi, informasi, serta penguasaan teknologi yang lebih besar dibandingkan konsumen sehingga berpotensi menimbulkan praktik bisnis yang merugikan konsumen apabila tidak diimbangi dengan instrumen perlindungan hukum yang memadai. Menurut teori ini, negara memiliki kewajiban untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen melalui pembentukan regulasi yang memberikan perlindungan terhadap berbagai bentuk penyalahgunaan kekuasaan ekonomi oleh pelaku usaha (Patria & Rokhim, 2025). Dalam konteks transaksi jasa titip tiket berbasis digital, teori perlindungan konsumen menjadi landasan penting untuk menilai apakah klausula eksonerasi yang digunakan oleh platform digital telah sesuai dengan prinsip keadilan dan keseimbangan dalam hubungan hukum antara para pihak.

Pasal 4 UUPK mengatur berbagai hak konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam menggunakan jasa, hak memperoleh informasi yang benar dan jujur, serta hak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Hak-hak tersebut merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan negara kepada konsumen agar tidak menjadi objek eksploitasi dalam hubungan kontraktual (Kristiyanti, 2022). Dalam praktik jasa titip tiket, konsumen menyerahkan sejumlah dana kepada penyedia jasa dengan harapan memperoleh tiket sesuai dengan spesifikasi, waktu, dan harga yang telah dijanjikan. Oleh karena itu, apabila terjadi kegagalan dalam pelaksanaan layanan akibat kesalahan atau kelalaian pelaku usaha, konsumen berhak memperoleh perlindungan dan pemulihan atas kerugian yang dialaminya.

Keberadaan klausula eksonerasi yang menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak pada dasarnya bertentangan dengan tujuan utama perlindungan konsumen. Hal ini karena klausula tersebut berpotensi menghapus hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi sebagaimana dijamin dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha merupakan kewajiban hukum yang tidak dapat dihapus hanya melalui pencantuman klausula baku dalam kontrak.

Dengan demikian, setiap upaya pelaku usaha untuk membatasi atau meniadakan kewajiban tersebut harus dinilai secara ketat berdasarkan prinsip perlindungan konsumen (Miru & Yodo, 2021, hlm. 112).

Lebih lanjut, dalam transaksi elektronik perlindungan terhadap konsumen juga diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Regulasi tersebut mengakui keberlakuan kontrak elektronik, namun pada saat yang sama menghendaki adanya penyelenggaraan sistem elektronik yang andal, aman, dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, penyedia platform jasa titip tiket tidak dapat serta-merta melepaskan tanggung jawabnya dengan alasan bahwa seluruh risiko transaksi telah disetujui oleh pengguna melalui mekanisme "*click agreement*". Persetujuan elektronik tidak dapat dijadikan dasar untuk mengesampingkan hak-hak konsumen yang telah dijamin oleh peraturan perundang-undangan. Dalam perspektif teori perlindungan konsumen, perlindungan terhadap pihak yang lemah harus lebih diutamakan dibandingkan kepentingan bisnis pelaku usaha yang berupaya membatasi risiko hukum melalui klausula baku (Munggaran et al., 2019).

Berdasarkan teori perlindungan konsumen, klausula eksonerasi dalam transaksi jasa titip tiket digital tidak boleh digunakan untuk menghilangkan hak konsumen memperoleh perlindungan dan ganti rugi. Keberadaan klausula tersebut harus tunduk pada prinsip keadilan, keseimbangan, dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam UUPK.

**4. Analisis Berdasarkan Teori Perjanjian**

Teori perjanjian memandang kontrak sebagai instrumen hukum yang lahir dari kesepakatan para pihak untuk menimbulkan akibat hukum tertentu. Dalam sistem hukum Indonesia, dasar keberlakuan suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata yang mensyaratkan adanya kesepakatan, kecakapan para pihak, objek tertentu, dan sebab yang halal. Keempat syarat tersebut harus terpenuhi agar suatu perjanjian memiliki kekuatan mengikat secara hukum. Dalam transaksi jasa titip tiket berbasis digital, hubungan hukum antara penyedia jasa dan konsumen pada dasarnya merupakan hubungan kontraktual yang lahir melalui persetujuan elektronik ketika konsumen menyetujui syarat dan ketentuan layanan yang disediakan platform (Subekti, 2005, hlm. 17).

Meskipun demikian, teori perjanjian modern tidak hanya menekankan aspek formal mengenai adanya kesepakatan, tetapi juga memperhatikan substansi dan keseimbangan isi kontrak. Hal ini penting karena dalam praktik kontrak baku, kesepakatan yang diberikan oleh konsumen sering kali bersifat formalistik dan tidak mencerminkan kehendak bebas yang sesungguhnya. Konsumen umumnya tidak memiliki kesempatan untuk merundingkan isi kontrak sehingga hanya dapat menerima seluruh ketentuan yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha. Kondisi tersebut menyebabkan asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata tidak dapat dipahami secara absolut. Kebebasan para pihak dalam menentukan isi perjanjian harus dibatasi oleh prinsip keadilan, kepatutan, dan perlindungan terhadap pihak yang memiliki posisi lebih lemah (Hernoko, 2019, hlm. 87).

Dalam kaitannya dengan klausula eksonerasi, teori perjanjian menghendaki adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak. Klausula yang membebaskan pelaku usaha dari seluruh tanggung jawab atas kerugian konsumen berpotensi menciptakan ketidakseimbangan kontraktual karena hanya memberikan keuntungan kepada satu pihak. Selain itu, klausula semacam itu juga dapat bertentangan dengan prinsip itikad baik yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata. Prinsip itikad baik mengharuskan para pihak melaksanakan perjanjian

secara jujur, wajar, dan memperhatikan kepentingan pihak lain. Oleh karena itu, pelaku usaha tidak dapat menggunakan klausula eksonerasi sebagai sarana untuk menghindari tanggung jawab yang timbul akibat kesalahan atau kelalaiannya sendiri.

Dari perspektif doktrin hukum kontrak kontemporer, klausula eksonerasi yang menyebabkan hilangnya hak konsumen untuk memperoleh pemulihan atas kerugian dapat dikategorikan sebagai *unfair contract terms* atau klausula yang tidak adil. Klausula demikian tidak sejalan dengan perkembangan hukum kontrak modern yang menekankan perlindungan terhadap pihak yang rentan dalam hubungan kontraktual. Dalam transaksi jasa titip tiket melalui platform digital, risiko bisnis seharusnya dibagi secara proporsional antara pelaku usaha dan konsumen. Apabila seluruh risiko dibebankan kepada konsumen melalui klausula baku, maka kontrak kehilangan karakter keseimbangannya dan berpotensi bertentangan dengan tujuan hukum untuk mewujudkan keadilan dalam hubungan keperdataan. Oleh karena itu, teori perjanjian memberikan dasar normatif yang kuat untuk membatasi penggunaan klausula eksonerasi yang merugikan konsumen (Rachmaniyah & Wahyoeno, 2022).

Berdasarkan teori perjanjian, klausula eksonerasi yang menghapus atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha secara berlebihan bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang berkeadilan, asas itikad baik, dan asas keseimbangan. Oleh karena itu, klausula tersebut tidak dapat dibenarkan apabila menyebabkan hilangnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jasa titip tiket melalui platform digital.

## B. Analisis Kedudukan Hukum dan Implikasi Yuridis Klausula Eksonerasi terhadap Perlindungan Hak Konsumen

### 1. Kedudukan Hukum Konsumen dalam Transaksi Jasa Titip Tiket

Dalam transaksi jasa titip (jastip) tiket, konsumen berkedudukan sebagai pihak yang menggunakan jasa pelaku usaha untuk memperoleh tiket suatu kegiatan, perjalanan, atau acara tertentu dengan imbalan sejumlah pembayaran. Secara yuridis, kedudukan konsumen memperoleh perlindungan berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diperdagangkan.

Dalam praktik jasa titip tiket, hubungan hukum yang terbentuk merupakan hubungan kontraktual yang melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak berdasarkan Pasal 1313 dan Pasal 1338 KUHPerdata. Namun demikian, posisi tawar konsumen sering kali lebih lemah karena syarat dan ketentuan transaksi ditentukan secara sepihak oleh penyedia jasa titip melalui kontrak baku yang tidak memberikan ruang negosiasi kepada konsumen. Kondisi tersebut menyebabkan asas keseimbangan (*equality of bargaining position*) dalam kontrak menjadi tidak terpenuhi sehingga berpotensi menimbulkan ketidakadilan bagi konsumen (Shidarta, 2019, hlm. 54).

Lebih lanjut, Pasal 4 UUPK memberikan hak-hak mendasar kepada konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, hak memperoleh informasi yang benar, serta hak memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan jasa. Dalam konteks jasa titip tiket, hak-hak tersebut sering kali terancam ketika pelaku usaha mencantumkan klausula yang membatasi tanggung jawabnya atas kegagalan memperoleh tiket, keterlambatan penyerahan tiket, atau kerugian akibat pembatalan transaksi.

Secara normatif, kedudukan konsumen tetap merupakan subjek hukum yang harus dilindungi negara karena adanya ketidakseimbangan informasi dan kekuatan ekonomi antara konsumen

dengan pelaku usaha. Oleh sebab itu, kedudukan hukum konsumen dalam transaksi jasa titip tiket berada pada posisi yang memerlukan perlindungan hukum preventif maupun represif guna menjamin terpenuhinya hak-haknya secara adil dan proporsional (Miru & Yodo, 2018, hlm. 98).

Kedudukan hukum konsumen dalam transaksi jasa titip tiket merupakan pihak yang dilindungi oleh UUPK, namun secara faktual berada pada posisi yang lebih lemah akibat dominasi pelaku usaha dalam menentukan isi perjanjian sehingga memerlukan perlindungan hukum yang optimal

2. **Implikasi Klausula Eksonerasi terhadap Hak-Hak Konsumen**

Klausula eksonerasi merupakan klausula yang bertujuan membatasi, mengurangi, atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang mungkin dialami konsumen. Dalam praktik jasa titip tiket, klausula tersebut umumnya berbentuk pernyataan seperti "uang yang telah dibayarkan tidak dapat diminta kembali", "pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kegagalan memperoleh tiket", atau "segala risiko ditanggung pembeli".

Klausula demikian secara substansial bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK yang secara tegas melarang pencantuman klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Akibat hukumnya, berdasarkan Pasal 18 ayat (3) UUPK, klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum (Rasyid & Yamin, 2024).

Implikasi yuridis dari keberadaan klausula eksonerasi adalah berkurangnya efektivitas perlindungan terhadap hak-hak konsumen sebagaimana dijamin dalam Pasal 4 UUPK. Konsumen kehilangan akses terhadap kompensasi atau ganti rugi ketika mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha. Selain itu, klausula eksonerasi menciptakan ketidakseimbangan hak dan kewajiban para pihak karena hanya menguntungkan pelaku usaha serta menghilangkan prinsip itikad baik dalam perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata. Secara teoritis, penggunaan klausula eksonerasi tidak hanya merugikan secara ekonomi, tetapi juga mengurangi kepastian hukum dan rasa keadilan yang seharusnya diperoleh konsumen dalam hubungan kontraktual (Colose, 2025).

Klausula eksonerasi dalam jasa titip tiket menimbulkan implikasi yuridis berupa pengurangan hak konsumen, ketidak seimbangan hubungan kontraktual, serta bertentangan dengan Pasal 18 UUPK sehingga batal demi hukum.

3. **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Titip Tiket**

Tanggung jawab pelaku usaha jasa titip tiket secara normatif diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa setiap kerugian yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, atau wanprestasi pelaku usaha wajib dipertanggungjawabkan tanpa dapat dikesampingkan melalui klausula baku. Dalam konteks jasa titip tiket, tanggung jawab tersebut dapat berupa pengembalian dana, penggantian tiket, maupun pemberian kompensasi lain yang setara dengan kerugian yang diderita konsumen.

Dari perspektif hukum perdata, kegagalan pelaku usaha memenuhi prestasi yang diperjanjikan dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi berdasarkan Pasal 1243 KUHPerdata. Sementara itu, apabila kerugian timbul karena tindakan melawan hukum, maka dapat diterapkan Pasal 1365 KUHPerdata. Dengan demikian, pelaku usaha tidak dapat berlindung di balik klausula eksonerasi untuk menghindari tanggung jawab hukumnya. Sebaliknya, pelaku usaha tetap wajib

memenuhi prinsip tanggung jawab hukum dan perlindungan konsumen sebagai konsekuensi dari kegiatan usaha yang dijalankannya (Nugraha & Nachrawi, 2022).

Pelaku usaha jasa titip tiket tetap bertanggung jawab atas kerugian konsumen baik berdasarkan UUPK maupun KUHPerdata, sehingga klausula eksonerasi tidak dapat dijadikan dasar untuk menghapus kewajiban ganti rugi.

4. **Analisis Berdasarkan Teori Keadilan Kontraktual**

Teori keadilan kontraktual menekankan bahwa suatu perjanjian harus dibangun atas dasar keseimbangan hak dan kewajiban para pihak. Menurut Agus Yudha Hernoko, kontrak yang adil bukan hanya memenuhi syarat sah perjanjian, tetapi juga harus mencerminkan proporsionalitas dan kesetaraan posisi para pihak dalam proses pembentukan maupun pelaksanaannya. Dalam transaksi jasa titip tiket, keberadaan klausula eksonerasi menunjukkan adanya ketimpangan karena pelaku usaha memperoleh perlindungan maksimal sementara konsumen dibebani risiko secara sepihak.

Dari sudut pandang keadilan kontraktual, klausula yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab bertentangan dengan prinsip fairness dan good faith. Hal ini disebabkan konsumen tidak memiliki kesempatan yang memadai untuk menegosiasikan isi kontrak, sehingga persetujuan yang diberikan bersifat formal dan bukan hasil kesepakatan yang seimbang. Oleh karena itu, pencantuman klausula eksonerasi dalam jasa titip tiket tidak sejalan dengan tujuan hukum kontrak modern yang mengedepankan perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah (Patricia & Adam, 2023).

Berdasarkan teori keadilan kontraktual, klausula eksonerasi menciptakan ketidakseimbangan hak dan kewajiban sehingga tidak memenuhi prinsip keadilan, proporsionalitas, dan itikad baik dalam hubungan kontraktual.

5. **Analisis Berdasarkan Teori Tanggung Jawab Hukum**

Teori tanggung jawab hukum berpandangan bahwa setiap subjek hukum yang melakukan perbuatan dan menimbulkan kerugian wajib mempertanggungjawabkan akibat hukumnya. Menurut Hans Kelsen, tanggung jawab hukum muncul ketika norma hukum menghubungkan suatu pelanggaran dengan kewajiban untuk menanggung sanksi atau akibat tertentu. Dalam konteks jasa titip tiket, pelaku usaha yang gagal memenuhi prestasi atau lalai menjalankan kewajibannya tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawab hanya karena adanya klausula eksonerasi (Kelsen, 2007, hlm. 65). Ketentuan Pasal 19 sampai Pasal 28 UUPK secara jelas mengatur bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen. Oleh karena itu, klausula yang mengalihkan tanggung jawab kepada konsumen bertentangan dengan prinsip liability dan accountability yang menjadi dasar perlindungan konsumen. Secara yuridis, penerapan teori tanggung jawab hukum mengharuskan pelaku usaha tetap menanggung konsekuensi atas kerugian yang timbul akibat aktivitas usahanya. Dengan demikian, keberadaan klausula eksonerasi tidak menghapus hubungan kausal antara tindakan pelaku usaha dengan kerugian yang dialami konsumen (Marcellino & Primantari, 2025).

Berdasarkan teori tanggung jawab hukum, pelaku usaha tetap wajib mempertanggungjawabkan kerugian konsumen sehingga klausula eksonerasi tidak dapat menghapus kewajiban hukum yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

6. **Model Perlindungan Hukum yang Ideal bagi Konsumen Jasa Titip Tiket**

Model perlindungan hukum yang ideal bagi konsumen jasa titip tiket harus mengintegrasikan perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif dilakukan melalui pengawasan terhadap penggunaan klausula baku, kewajiban transparansi informasi, serta larangan tegas

terhadap klausula eksonerasi sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UUPK. Selain itu, pelaku usaha wajib menyampaikan syarat dan ketentuan transaksi secara jelas, mudah dipahami, dan tidak menyesatkan sehingga konsumen dapat memberikan persetujuan secara sadar (*informed consent).*

Sementara itu, perlindungan represif diwujudkan melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), litigasi di pengadilan, maupun alternatif penyelesaian sengketa lainnya. Model perlindungan ini harus didasarkan pada prinsip keseimbangan, kepastian hukum, kemanfaatan, dan keadilan. Dengan demikian, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha jasa titip tiket dapat berlangsung secara sehat serta memberikan jaminan perlindungan yang memadai terhadap hak-hak konsumen (Yusuf, 2022).

Model perlindungan hukum yang ideal bagi konsumen jasa titip tiket adalah perlindungan yang menggabungkan mekanisme preventif dan represif dengan menempatkan konsumen sebagai pihak yang memperoleh jaminan kepastian hukum, keadilan, dan akses terhadap pemulihan kerugian.

## KESIMPULAN

1. Pengaturan dan konstruksi normatif klausula eksonerasi dalam hukum Indonesia secara tegas dibatasi oleh ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 18 ayat (1) huruf a. Ketentuan tersebut melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang bertujuan mengalihkan tanggung jawab, membatasi hak konsumen, atau membebaskan pelaku usaha dari kewajiban hukum yang seharusnya dipenuhi. Meskipun asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan kebebasan kepada para pihak untuk menentukan isi perjanjian, pelaksanaannya tetap harus memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan, asas itikad baik, kepatutan, dan keseimbangan. Konstruksi normatif klausula eksonerasi dalam hukum Indonesia menunjukkan adanya pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak demi menjamin perlindungan konsumen dan mewujudkan keadilan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen.
2. Kedudukan hukum klausula eksonerasi dalam perspektif perlindungan konsumen berada pada posisi yang tidak dapat mengesampingkan hak-hak konsumen yang telah dijamin oleh peraturan perundang-undangan. Klausula eksonerasi yang memuat pengalihan tanggung jawab atau pembatasan hak konsumen secara sepihak bertentangan dengan prinsip keseimbangan dan perlindungan hukum sehingga dinyatakan batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Implikasi yuridis dari pencantuman klausula tersebut adalah tetap melekatnya tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen meskipun dalam perjanjian telah dicantumkan pembatasan atau penghapusan tanggung jawab. Pengaturan mengenai klausula eksonerasi memberikan jaminan perlindungan hukum yang lebih efektif bagi konsumen dan mendukung terciptanya hubungan kontraktual yang adil, seimbang, dan berkepastian hukum.

### Saran

1. Pemerintah perlu memperkuat regulasi transaksi digital dan jasa titip berbasis platform guna memberikan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha. Penguatan regulasi diperlukan karena perkembangan ekonomi digital telah melahirkan berbagai bentuk transaksi yang belum sepenuhnya terakomodasi dalam peraturan yang ada. Selain itu, pengawasan

terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen di ruang digital perlu ditingkatkan agar hak-hak konsumen tetap terjamin

2. Pelaku usaha perlu menyesuaikan klausula baku yang digunakan dengan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Klausula yang membatasi hak konsumen atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha berpotensi merugikan konsumen dan bertentangan dengan hukum. Oleh karena itu, penyusunan perjanjian elektronik harus dilakukan secara transparan dan berlandaskan prinsip itikad baik.
3. Konsumen perlu meningkatkan literasi hukum dan digital agar mampu memahami hak serta kewajibannya dalam transaksi elektronik. Pemahaman terhadap isi perjanjian dan syarat layanan penting untuk menghindari kerugian akibat klausula yang merugikan. Dengan pengetahuan yang memadai, konsumen dapat lebih bijak dalam melakukan transaksi digital.
4. Akademisi perlu mengembangkan penelitian mengenai perlindungan konsumen dalam ekonomi digital, khususnya terkait klausula baku dan transaksi elektronik. Kajian akademik yang berkelanjutan dapat menjadi dasar dalam pembaruan regulasi dan pengembangan kebijakan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi.

## PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moral dan material sehingga penelitian dan penulisan artikel ini dapat diselesaikan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Agustianto. (2022). An exoneration clause in standard agreements: Problems in consumer protection. *Pandecta Research Law Journal*, *17*(1), 129–136. https://doi.org/10.15294/pandecta.v17i1.35401

Anastasia, E. G., Windari, R. A., & Sari Adnyani, N. K. (2026). Perbandingan hukum perlindungan konsumen terkait jasa titip tiket di Indonesia dan Amerika Serikat. *Al-Muamalat: Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, *11*(1), 79–92. https://doi.org/10.32505/muamalat.v11i1.14179

Atmoko, D. (2022). Penerapan asas kebebasan berkontrak dalam suatu perjanjian baku. *Binamulia Hukum*, *11*(1), 81–92. https://doi.org/10.37893/jbh.v11i1.683

Budiarti, Y. P., et al. (2026). Re-evaluasi klausula eksonerasi dalam perjanjian baku dalam perspektif hukum perlindungan konsumen. *Jurnal Hukum*, *8*(1), 77–88.

Chen Indra Nata, R. (2026). Rekonstruksi perlindungan konsumen dalam perjanjian baku digital: Analisis hukum keperdataan terhadap kontrak elektronik berbasis platform digital di Indonesia. *Yustitiabelen*, *12*(2), 88–107. https://doi.org/10.36563/zg5ce179

Colose, C. (2025). Tinjauan yuridis perbandingan pengaturan klausula eksonerasi dalam hukum Indonesia dan Inggris. *Lex Patrimonium*, *4*(2).

Djalaluddin, P., Sulaeman, & Novitasari, I. (2025). Perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian baku jasa laundry di Kabupaten Majene. *Jurnal Hukum Unsulbar*, *8*(1), 13–27. https://doi.org/10.31605/j-law.v8i1.3927

Djogolang, G. P. N., Maramis, R. A., & Pontoh, K. C. (2025). Tinjauan yuridis penggunaan klausula eksonerasi oleh pelaku usaha terhadap barang yang diperjualbelikan secara online. *Lex Crimen*, *14*(2), 45–53.

Eniasih, N. L., Dantes, K. F., & Ardhya, S. N. (2025). Implementasi ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait penggunaan klausula eksonerasi pada bukti transaksi barang di Kota Singaraja. *Jurnal Ilmu Hukum Sui Generis*, *5*(2). https://doi.org/10.23887/jih.v5i2.5052

Hakim, J. (2019). Exoneration clause on law of consumer protection: Effects and legal efforts. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, *8*(2), 297–314. https://doi.org/10.25216/jhp.8.2.2019.297-314

Hernoko, A. Y. (2019). *Hukum perjanjian: Asas proporsionalitas dalam kontrak komersial*. Kencana.

Huwaida, N., & Setianingrum, R. B. (2024). Penegakan hukum jasa titip (jastip) tiket konser melalui website ilegal dalam perspektif hukum perlindungan konsumen. *Jurnal Hukum Pelita*, *5*(1), 52–60. https://doi.org/10.37366/jh.v5i1.3449

Irwansyah. (2023). *Penelitian hukum: Pilihan metode & praktik penulisan artikel*. Mirra Buana Media.

Izazi, F. S., & Rizki, M. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kegiatan transaksi elektronik (e-commerce). *Leuser Journal*, *2*(1), 56–59.

Jawak, A. V., Windari, R. A., & Dantes, K. F. (2026). Perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perusahaan jasa pengiriman barang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *10*(1).

Kelsen, H. (2007). *General theory of law and state*. The Lawbook Exchange.

Khaulah, T., & Adam, R. C. (2026). Perlindungan hukum preventif dan represif bagi scalper atau pedagang perantara dalam transaksi tiket pertunjukan konser musik. *SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, *5*(5), 5061–5070. https://doi.org/10.55681/seikat.v5i5.4465

*Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek voor Indonesie), Staatsblad 1847 Nomor 23*. (1847).

Kristiyanti, C. (2019). Perlindungan hukum bagi konsumen jasa keuangan dalam perjanjian baku dengan klausula eksonerasi. *Arena Hukum*, *12*(2), 356–369. https://doi.org/10.21776/ub.arenahukum.2019.01202.8

Kristiyanti, C. T. S. (2022). *Hukum perlindungan konsumen* (Cet. ke-6). Sinar Grafika.

Marcellino, V. M., & Primantari, A. A. A. (2025). Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian baku. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, *3*(3). https://doi.org/10.61292/eljbn.279

Miru, A., & Yodo, S. (2018). *Hukum perlindungan konsumen*. RajaGrafindo Persada.

Miru, A., & Yodo, S. (2021). *Hukum perlindungan konsumen* (Cet. ke-11). RajaGrafindo Persada.

Mubarak, M. R., Habim, N., & Edrisy, I. F. (2023). Asas keseimbangan dan asas kebebasan berkontrak pada perjanjian baku yang menganut konsep take it or leave it. *Jurnal Hukum Legalita*, *5*(2), 282–293. https://doi.org/10.47637/legalita.v5i2.1089

Muhaimin. (2023). *Metode penelitian hukum*. Mataram University Press.

Munggaran, S. I., Sudjana, & Nugroho, B. D. (2019). Perlindungan konsumen terhadap pencantuman klausula baku dalam perjanjian. *Acta Diurnal: Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan dan ke-PPAT-an*, *2*(2), 187–198. https://doi.org/10.24198/acta.v2i2.277

Nugraha, S., & Nachrawi, G. (2022). Review on the inclusion of the exoneration clause in the standard clause based on Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection. *Legal Brief*, *11*(1).

Patria, D. K. K., & Rokhim, A. (2025). Klausula eksonerasi dalam e-commerce: Antara kebebasan berkontrak dan penyalahgunaan keadaan. *Jurnal USM Law Review*, *8*(3), 1743–1757. https://doi.org/10.26623/julr.v8i3.12776

Patricia, T., & Adam, R. C. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan kontrak elektronik dengan klausula eksonerasi pada e-commerce. *UNES Law Review*, *6*(2), 5114–5122. https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2.1342

*Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*. (2019).

Pohan, T. G., Priowirjanto, E. S., & Ramli, T. S. (2023). Analisis penggunaan perjanjian baku elektronik berklausula eksonerasi pada marketplace ditinjau berdasarkan hukum positif Indonesia. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, *3*(7), 2913–2923. https://doi.org/10.59141/comserva.v3i07.1075

Polopadang, F., & Silalahi, W. (2026). Konstruksi hubungan hukum dalam kontrak elektronik ojek online dan perlindungan konsumen. *Jurnal USM Law Review*, *9*(3), 1438–1457. https://doi.org/10.26623/julr.v9i3.14255

Prata, S. C., Mauritsius, D., & Pello, H. F. (2025). Perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi perjanjian baku pengiriman barang pada JNT di Kota Kupang. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, *4*(1), 278–286. https://doi.org/10.55606/jurrish.v4i1.5066

Putri, I. G. A. A. V. M., & Sudharma, K. J. A. (2026). Analisis perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian ride-hailing di Indonesia. *Yustisi*, *13*(1), 259–269. https://doi.org/10.32832/yustisi.v13i1.21645

Rachmaniyah, S., & Wahyoeno, D. (2022). Perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi dalam perspektif hukum perlindungan konsumen. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, *2*(2), 714–724. https://doi.org/10.53363/bureau.v2i2.100

Rasyid, F., & Yamin, M. (2024). Perlindungan hukum bagi konsumen atas perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi. *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, *11*(2).

Saifullah, A., Adhyputra, M. F., & Fikri, Z. (2025). Implikasi klausula eksonerasi terhadap perlindungan konsumen dalam kontrak financial technology peer-to-peer lending. *Jurnal Restorasi Hukum*, *7*(2), 236–256. https://doi.org/10.14421/zmpxcr40

Shidarta. (2019). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia* (Ed. revisi). Grasindo.

Sidabalok, J. (2014). *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia* (Cet. ke-3). Citra Aditya Bakti.

Subekti, R. (2005). *Hukum perjanjian* (Cet. ke-21). Intermasa.

Syahrani, R. (2018). *Seluk-beluk dan asas-asas hukum perdata*. Alumni.

Tamaela, K. W., & Solichin, R. A. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kegiatan transaksi elektronik (e-commerce): Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Humaniorum*, *3*(3), 75–85. https://doi.org/10.37010/hmr.v3i3.112

Triana, Y., et al. (2026). Perlindungan konsumen dalam kontrak digital. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, *5*(2), 112–120.

*Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. (1945).

*Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. (2024).

*Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. (2008).

*Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. (2016).

*Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. (1999).

Valentina, D. D., & Suraji. (2024). Analisis pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian e-commerce menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, *1*(1), 361–369. https://doi.org/10.62383/terang.v1i1.148

Yusuf, D. Q. A. (2022). Perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian baku. *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, *3*(2).