Ekasakti Legal Science Journal
e-ISSN: 3032-0968 | p-ISSN: 3032-5595
Vol. 3, No. 4, Oktober 2026
Website: https://journal.unespadang.ac.id/legal

# Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Transaksi Tiket Pesawat Melalui *Platform E-Commerce* di Indonesia

**Dandi Fernando [1*], Beatrix Benni [2]**
[1] Program Magister Ilmu hukum Univeristas Ekasakti, Padang, Suamatera Barat, Indonesia
[2] Program Magister Ilmu hukum Univeristas Ekasakti, Padang, Suamatera Barat, Indonesia

[*]Corresponding Author: dandifernando2002@gmail.com

**Info Artikel**
Diterima, 12/09/2026
Direvisi, 28/10/2026
Dipublikasi, 17/11/2026

**Kata Kunci:**
Perlindungan Hukum; Konsumen; Klausula Eksonerasi; E-Commerce.

**Abstrak**

Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen, termasuk kebijakan *non-refundable*, serta membebankan tanggung jawab hukum kepada pelaku usaha perantara atas transaksi yang terjadi. Realitasnya, percepatan perkembangan *e-commerce* telah mentransformasi pola pembelian tiket pesawat secara daring melalui *platform* agen perjalanan yang justru secara masif menerapkan klausula eksonerasi. Praktik demikian menimbulkan kesenjangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha sehingga memunculkan persoalan serius dalam perlindungan hukum. Artikel ini mengkaji penerapan Pasal 18 UUPK terhadap klausula baku dalam transaksi tiket pesawat elektronik serta pertimbangan hakim dalam memeriksa, mengadili, dan memutus perkara. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan melakukan penelitian hukum yang in-concreto terhadap Putusan Nomor 731/Pdt.G/2022/PN Jkt.Brt dan Nomor 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt, Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertimbangan hakim dalam kedua putusan tersebut menghasilkan kualifikasi berbeda, yakni gugatan tidak dapat diterima karena *obscuur libel* pada putusan pertama dan penolakan gugatan pada putusan kedua karena Penggugat gagal membuktikan unsur Pasal 1365 KUHPerdata serta terbebasnya pelaku usaha berdasarkan Pasal 19 ayat (5) UUPK. Perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi *non-refundable* belum efektif secara preventif maupun represif, sebab hakim menafsirkan klausula baku secara formalistik dan mengedepankan kebebasan berkontrak, sehingga diperlukan reformasi hukum berupa penegasan klausula baku elektronik, pembalikan beban pembuktian, penguatan sanksi administratif dan BPSK, serta literasi konsumen.

**Keywords:**
*Legal Protection; Consumer; Exoneration Clause; e-Commerce.Certainty.*

***Abstract***

*Article 18 of the Consumer Protection Law prohibits the inclusion of standard clauses that disadvantage consumers—including non-refundable policies—and holds* intermediary *business operators legally liable for transactions. In reality, the rapid growth of e-commerce has transformed online flight ticket purchasing via travel agency platforms, which frequently employ exoneration clauses on a massive scale. Such practices create an imbalance in bargaining power between consumers and business operators, giving rise to serious legal protection issues. This article examines the application of Article 18 of the Consumer Protection Law to standard clauses in electronic flight ticket transactions, as well as the judicial reasoning employed in hearing and adjudicating these cases. The study employs a normative-juridical approach, conducting an in concreto legal analysis of Court Decisions No. 731/Pdt.G/2022/PN Jkt.Brt and No. 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt. The findings indicate that the judicial reasoning in these two cases led to different outcomes: the first case was declared inadmissible due to an obscuur libel (vague/defective claim), while the second case was dismissed because the Plaintiff failed to prove the elements of Article 1365 of the Civil Code and the business operator was absolved of liability under Article 19 paragraph (5) of the Consumer Protection Law. Consumer protection against non-refundable exoneration clauses remains*

DOI: https://doi.org/10.60034/c89tda66
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

*ineffective both preventively and repressively—because judges interpret standard clauses formalistically and prioritize freedom of contract; consequently, legal reform is required, specifically regarding the clarification of electronic standard clauses, the reversal of the burden of proof, the strengthening of administrative sanctions and the Consumer Dispute Resolution Body (BPSK), and the enhancement of consumer literacy.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan fundamental dalam pola transaksi perdagangan barang dan jasa. *Electronic commerce* (*e-commerce*) telah mengubah cara konsumen berinteraksi dengan pelaku usaha, menciptakan pasar digital yang memungkinkan transaksi berlangsung cepat, efisien, dan tanpa batasan geografis. Di Indonesia, pertumbuhan *e-commerce* mengalami akselerasi signifikan dalam dekade terakhir, didorong oleh penetrasi internet yang meluas dan adopsi teknologi digital oleh masyarakat. Sektor transportasi udara menjadi salah satu industri yang paling terpengaruh oleh transformasi ini, di mana pembelian tiket pesawat kini didominasi oleh transaksi melalui *platform online*, baik situs resmi maskapai maupun agen perjalanan *online* (*Online Travel Agent*/OTA). Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi tersebut diatur melalui syarat dan ketentuan (*terms and conditions*) yang berbentuk perjanjian baku (*standard contract*), di mana konsumen hanya memiliki dua pilihan, yakni menerima atau menolak, tanpa ruang negosiasi.

Dalam praktiknya, banyak *platform e-commerce* penjualan tiket pesawat mencantumkan klausula yang cenderung melindungi kepentingan pelaku usaha dan membatasi, bahkan menghilangkan, tanggung jawab mereka terhadap konsumen — yang dalam ilmu hukum dikenal sebagai klausula eksonerasi (*exoneration clause*). Klausula ini problematik karena menempatkan konsumen pada posisi lemah, terutama ketika terjadi sengketa terkait pembatalan tiket, *reschedule*, atau *refund*. Padahal, Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab, penolakan pengembalian dana, atau pengurangan manfaat jasa yang menjadi hak konsumen. Namun demikian, dalam praktik transaksi tiket pesawat melalui *platform e-commerce* masih banyak ditemukan klausula *non-refundable*, pembatasan waktu komplain yang ketat, atau pengalihan tanggung jawab kepada maskapai tanpa pertanggungjawaban dari *platform* sebagai perantara.

Kompleksitas persoalan ini tercermin dalam Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Barat Nomor 731/Pdt.G/2022/PN Jkt.Brt dan Nomor 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt, dua perkara yang lahir dari sengketa identik antara Agus Kurniawan (Penggugat) melawan PT Global Tiket Network (Tergugat). Sengketa bermula ketika Penggugat memesan 35 tiket pesawat Saudi Airlines senilai Rp1.085.000.000,00 untuk penerbangan haji *furoda* melalui Tergugat. Ketika visa 35 calon jemaah belum terbit menjelang keberangkatan, permohonan *reschedule* ditolak maskapai karena penerbangan penuh, tiket pun hangus (*no-show*), dan permintaan *refund* ditolak Tergugat dengan alasan tiket telah *issued* sehingga bersifat *non-refundable*. Gugatan pertama (731/Pdt.G/2022) dinyatakan tidak dapat diterima karena gugatan dinilai kabur (*obscuur libel*) akibat mencampuradukkan dalil perbuatan melawan hukum dan wanprestasi. Gugatan kedua (310/Pdt.G/2023) yang diajukan dengan dalil dan fakta yang secara substansial identik justru diperiksa sampai pokok perkara, namun ditolak karena Penggugat dinilai gagal membuktikan perbuatan melawan hukum Tergugat, sementara Tergugat dinyatakan hanya bertindak sebagai agen perantara yang telah memberikan informasi kebijakan *non-refundable* secara jelas.

Kedua putusan tersebut menyisakan sejumlah persoalan hukum yang layak dikaji secara kritis: apakah kebijakan *non-refundable* yang mutlak tanpa ruang pengembalian dana dalam kondisi tertentu berpotensi melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf c UUPK, terlepas dari apakah

kebijakan tersebut telah diinformasikan; bagaimana pembagian tanggung jawab antara *platform e-commerce* selaku agen dan maskapai penerbangan selaku penyedia jasa transportasi; serta apakah konstruksi hukum yang menempatkan *platform* semata sebagai perantara tanpa tanggung jawab substantif menimbulkan kekosongan perlindungan (*protection gap*) bagi konsumen. Dalam kerangka ini, prinsip *vicarious liability* sebagaimana diatur Pasal 1367 KUHPerdata layak dipertimbangkan sebagai basis argumentasi bahwa *platform e-commerce* selaku agen dapat dimintai pertanggungjawaban atas kebijakan maskapai yang mereka pasarkan kepada konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini merumuskan dua permasalahan: (1) bagaimana pertimbangan hakim dalam memeriksa, mengadili, dan memutus Putusan Nomor 731/Pdt.G/2022/PN Jkt.Brt dan Nomor 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt; dan (2) bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pencantuman klausula eksonerasi dalam transaksi tiket pesawat melalui *platform e-commerce* di Indonesia berdasarkan kedua putusan tersebut. Kajian ini menggunakan tiga pisau analisis yang saling bertaut, yaitu teori perlindungan hukum dari Philipus M. Hadjon, teori kepastian hukum dari Gustav Radbruch, dan teori pertimbangan hakim, yang seluruhnya bermuara pada trilogi nilai dasar hukum: keadilan, kemanfaatan, dan kepastian.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normative, dengan melakukan penelitian hukum yang *in-concreto* terhadap putusan Nomor 731/Pdt.G/2022/PN Jkt.Brt dan Nomor 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt. Data yang digunakan adalah data sekunder berupa bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan dan kedua putusan Pengadilan Negeri Jakarta Barat yang menjadi objek kajian), bahan hukum sekunder (buku, jurnal, dan tesis terkait), serta bahan hukum tersier. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), dan data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif kualitatif untuk memperoleh pemahaman komprehensif atas persoalan yang dikaji.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pertimbangan hakim dalam memeriksa, mengadili, dan memutus Putusan Nomor 731/Pdt.G/2022/PN Jkt.Brt dan Nomor 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt

Secara yuridis, Pasal 1 angka 2 UUPK mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Az. Nasution memperluas pengertian ini dengan menekankan bahwa konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan bagi tujuan tertentu, sementara Celina Tri Siwi Kristiyanti membedakan konsumen ke dalam konsumen dalam arti umum, konsumen antara, dan konsumen akhir di mana hanya konsumen akhir yang mendapatkan perlindungan UUPK. Pasal 4 UUPK memberikan sejumlah hak dasar kepada konsumen, antara lain hak atas kenyamanan dan keselamatan, hak untuk memilih, hak atas informasi yang benar dan jujur, serta hak untuk didengar keluhannya empat prinsip yang pertama kali dikemukakan oleh Presiden AS John F. Kennedy pada 1962 dan menjadi rujukan universal hukum perlindungan konsumen. Namun, UUPK juga membebankan kewajiban kepada konsumen melalui Pasal 5, yaitu membaca petunjuk pemakaian barang/jasa, beritikad baik dalam bertransaksi, membayar sesuai nilai tukar yang disepakati, dan menempuh penyelesaian sengketa secara patut. Keseimbangan hak dan kewajiban ini menjadi prasyarat hubungan hukum yang sehat antara konsumen dan pelaku usaha, dan menjadi sangat relevan dalam transaksi elektronik yang berlangsung tanpa tatap muka.

Klausula eksonerasi secara etimologis berasal dari bahasa Latin *exonerare*, yang berarti membebaskan dari beban atau tanggung jawab. Mariam Darus Badrulzaman

mendefinisikannya sebagai klausul yang membatasi atau bahkan menghapus tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha, yang lazim ditemukan dalam perjanjian baku yang disiapkan sepihak tanpa ruang negosiasi bagi konsumen. Sutan Remy Sjahdeini menegaskan bahwa dalam perjanjian baku, posisi tawar pelaku usaha jauh lebih kuat karena merekalah yang menyusun isi perjanjian, sementara konsumen hanya dihadapkan pada pilihan *take it or leave it*. Pasal 18 ayat (1) UUPK secara limitatif melarang klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha (huruf a), penolakan pengembalian uang konsumen (huruf c), maupun pengurangan manfaat jasa (huruf f), dan Pasal 18 ayat (3) menegaskan bahwa klausula yang melanggar ketentuan tersebut batal demi hukum. Klausula eksonerasi dapat diklasifikasikan menjadi klausula pembebasan tanggung jawab total, klausula pembatasan tanggung jawab, klausula pengalihan tanggung jawab kepada pihak lain, dan klausula yang mempersulit prosedur klaim konsumen.

Dalam ranah *e-commerce*, tanggung jawab hukum *platform* menjadi persoalan krusial karena posisinya berada di antara penjual dan pembeli. Edmon Makarim mengemukakan bahwa tanggung jawab *platform e-commerce* dapat ditentukan berdasarkan tanggung jawab kontraktual (*contractual liability*) maupun tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum (*tortious liability*). Dalam konteks tiket pesawat, Janus Sidabalok menegaskan bahwa *platform* OTA berkedudukan sebagai perantara (*intermediary*) yang mempertemukan konsumen dan maskapai, namun tetap memikul tanggung jawab tersendiri atas keakuratan informasi, keamanan transaksi, dan penanganan keluhan. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mewajibkan penyelenggara *marketplace* menyediakan sarana penyelesaian sengketa dan memastikan legalitas serta akurasi informasi para penjual di platformnya. Adapun keabsahan kontrak elektronik itu sendiri diakui berdasarkan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), sepanjang memenuhi syarat sahnya perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Janus Sidabalok mengkritisi mekanisme kesepakatan "asal klik" dalam kontrak elektronik yang membuat konsumen kerap menyetujui ketentuan tanpa benar-benar memahaminya kondisi yang menyerupai persoalan pada perjanjian baku konvensional.

Sebagai kerangka analitis, teori perlindungan hukum Philipus M. Hadjon membedakan perlindungan preventif yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan untuk mencegah pelanggaran dan perlindungan represif, yang berorientasi pada penyelesaian sengketa yang telah terjadi, termasuk melalui lembaga peradilan. Teori kepastian hukum Gustav Radbruch menempatkan kepastian (*Rechtssicherheit*) sebagai satu dari tiga nilai dasar hukum bersama keadilan (*Gerechtigkeit*) dan kemanfaatan (*Zweckmässigkeit*), yang menghendaki hukum bersifat jelas, konsisten, dan terprediksi. Adapun teori pertimbangan hakim memandang putusan sebagai hasil konstruksi penalaran yang tidak semata bertumpu pada logika hukum, tetapi juga pada penilaian atas keadaan dan perilaku para pihak mencakup pendekatan keseimbangan, pendekatan keilmuan, *ratio decidendi*, dan kebijaksanaan.

**Posisi Kasus dan Pertimbangan Hakim Putusan Nomor 731/Pdt.G/2022/PN Jkt.Brt.**

Penggugat mentransfer Rp1.085.000.000,00 kepada Tergugat pada 20 Juni 2022 untuk 35 tiket Saudi Airlines rute Cengkareng–Jeddah (27 Juni 2022) dan Jeddah–Cengkareng (26 Juli 2022) bagi calon jemaah haji *furoda*. Pada 24 Juni 2022, tiga hari sebelum keberangkatan, Penggugat mengajukan *reschedule* karena visa 35 penumpang belum terbit, namun ditolak karena penerbangan haji sudah penuh (*full flight*); permintaan *refund* pun ditolak dengan alasan tiket telah *issued*. Penggugat mendalilkan pelanggaran Pasal 18 ayat (1) huruf c dan f UUPK serta menuntut pengembalian dana disertai ganti rugi imateriil Rp1.000.000.000,00. Tergugat mengajukan delapan eksepsi. Majelis Hakim menolak sebagian besar eksepsi, namun mengabulkan eksepsi *obscuur libel* dengan merujuk Yurisprudensi Mahkamah Agung Nomor 1875 K/Pdt/1984 dan Nomor 879 K/Pdt/1997 yang melarang penggabungan dalil perbuatan

melawan hukum dan wanprestasi dalam satu gugatan tanpa didahului somasi. Dalam amarnya, Majelis Hakim menyatakan gugatan Penggugat tidak dapat diterima (*niet ontvankelijke verklaard*) dan menghukum Penggugat membayar biaya perkara Rp520.000,00.

**Putusan Nomor 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt.**

Penggugat mengajukan gugatan baru dengan dalil dan fakta yang secara substansial identik, kali ini murni berdasarkan perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 dan 1367 KUHPerdata) tanpa mencampurkan dalil wanprestasi. Tergugat mengajukan dua eksepsi diskualifikasi *in person* dan kurang pihak karena maskapai tidak ditarik sebagai pihak yang keduanya ditolak Majelis Hakim. Dalam pokok perkara, berdasarkan bukti T-7 (percakapan WhatsApp 20 Juni 2022) terungkap bahwa Tergugat telah mengingatkan "jika sudah *issued* tidak bisa *refund*" sebelum tiket diterbitkan, dan Penggugat tetap meminta penerbitan tiket. Berdasarkan bukti T-9 (email Penggugat 28 Juni 2022), Penggugat sendiri mengakui visa belum terbit hingga tanggal keberangkatan. Majelis Hakim menyimpulkan Tergugat hanya berkedudukan sebagai agen penjualan tiket yang telah menyampaikan informasi secara jelas dan jujur, sehingga tidak terbukti melakukan perbuatan melawan hukum; sebaliknya, kerugian yang timbul dinilai sebagai akibat kelalaian Penggugat sendiri yang bertentangan dengan Pasal 34 ayat (1) Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler serta Pasal 5 huruf a dan b UUPK. Majelis Hakim juga menegaskan bahwa kebijakan *non-refundable* yang disampaikan melalui percakapan WhatsApp bukan merupakan klausula baku sebagaimana dimaksud Pasal 18 UUPK karena tidak dituangkan dalam dokumen perjanjian tertulis. Dalam amarnya, Majelis Hakim menolak seluruh eksepsi Tergugat dan menolak gugatan Penggugat untuk seluruhnya, dengan pembebanan biaya perkara Rp262.700,00.

Pertimbangan hakim dalam kedua putusan menunjukkan pola penalaran yang metodis dengan memisahkan aspek yuridis (hukum positif, kontrak, dan pembuktian) dari aspek non-yuridis (itikad baik, kepatutan, dan perilaku para pihak). Pada putusan pertama, sikap Majelis Hakim yang tidak segan menyatakan gugatan tidak dapat diterima meskipun secara substantif Penggugat mungkin memiliki alasan yang kuat, mencerminkan komitmen terhadap kepastian hukum (*Rechtssicherheit*) sebagaimana dikehendaki Radbruch bahwa hukum acara yang jelas dan konsisten harus didahulukan agar keadilan substantif dapat ditegakkan di atas fondasi prosedural yang kokoh. Pada putusan kedua, Majelis Hakim (dengan susunan yang sama) melangkah ke pokok perkara dan menilai unsur-unsur Pasal 1365 KUHPerdata secara cermat berdasarkan bukti-bukti, dan sekaligus menautkan kelalaian Penggugat pada kerugian yang timbul. Sebuah penerapan teori *ratio decidendi* karena kesimpulan hukum ditarik langsung dari keterkaitan fakta terbukti dengan dasar hukum yang relevan.

Persoalan paling krusial dari perbandingan kedua putusan terletak pada konsistensi penerapan asas *ne bis in idem*. Secara formal, putusan yang menyatakan gugatan tidak dapat diterima karena kabur tidak menutup pengajuan gugatan baru yang telah diperbaiki syarat formilnya, sehingga asas *ne bis in idem* dalam ranah perdata memang tidak seketat dalam hukum pidana. Namun secara substansial, gugatan kedua pada hakikatnya hanya mengulang dalil yang sama dengan penyesuaian redaksional minim, tanpa disertai pertimbangan eksplisit Majelis Hakim mengenai sejauh mana kekurangan formil gugatan pertama telah benar-benar diperbaiki. Absennya pertimbangan atas perbaikan formil ini berpotensi mengaburkan batas antara koreksi gugatan yang sah dan pengulangan yang tidak produktif, sekaligus membuka celah *forum shopping*. Dari sudut kemanfaatan, pengadilan sesungguhnya dapat menempuh jalan yang lebih efisien dengan memberi kesempatan perbaikan gugatan pada tahap pertama, sehingga gugatan kedua tidak perlu diajukan sama sekali. Sebuah catatan kritis pada dimensi kebijaksanaan hakim yang berorientasi pencegahan sengketa berulang, meskipun secara doktrinal kedua putusan tetap konsisten dan tidak mengandung cacat hukum.

Ketergantungan pada percakapan WhatsApp yang singkat dan informal sebagai dasar kesepakatan *non-refundable* turut menyisakan persoalan kepastian hukum pada level pembuktian. Meskipun Majelis Hakim tepat menilainya sebagai kesepakatan sah yang memenuhi Pasal 1320 KUHPerdata dan bukan klausula baku, format komunikasi yang tidak baku secara inheren mengandung kerentanan interpretasi di kemudian hari. Penggunaan perjanjian tertulis baku yang eksplisit disetujui konsumen akan memperkuat kepastian hukum sekaligus memperkecil ruang sengketa serupa di masa mendatang. Dengan demikian, kualitas pertimbangan hakim pada kedua putusan secara umum memadai dan sistematis, kokoh pada dimensi keilmuan dan *ratio decidendi*, namun masih menyisakan ruang penguatan pada dimensi kebijaksanaan yang berorientasi efisiensi dan pencegahan sengketa berulang.

**Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Klausula Eksonerasi *Non-Refundable***

Kebijakan *non-refundable* yang diterapkan Tergugat terhadap 35 tiket senilai Rp1.085.000.000,00 pada hakikatnya termasuk substansi klausula eksonerasi sebagaimana dilarang Pasal 18 ayat (1) huruf c UUPK, yang melarang klausula baku yang menyatakan pelaku usaha berhak menolak pengembalian uang konsumen, serta huruf f yang melarang pengurangan manfaat jasa. Konstruksi hukum yang dibangun Tergugat — bahwa kebijakan tersebut bukan klausula baku yang ditetapkan sepihak olehnya, melainkan sekadar diteruskan dari kebijakan maskapai, pada akhirnya diterima Majelis Hakim dalam Putusan Nomor 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt. Argumentasi ini bertumpu pada penafsiran bahwa klausula baku dalam Pasal 1 angka 10 UUPK mensyaratkan adanya dokumen tertulis yang disiapkan sepihak, sedangkan komunikasi informal melalui WhatsApp dianggap sebagai kesepakatan individual yang sah menurut Pasal 1320 KUHPerdata, bukan klausula baku yang dilarang.

Pendekatan formalistik ini menimbulkan persoalan mendasar bila dikonfrontasikan dengan karakteristik transaksi *e-commerce* kontemporer, di mana klausula baku umumnya tidak hadir dalam dokumen tertulis yang ditandatangani kedua pihak, melainkan dalam bentuk kebijakan di situs web, pesan elektronik, atau percakapan aplikasi. Dengan mensyaratkan bentuk dokumen tertulis formal, penafsiran demikian secara praktis mempersempit cakupan perlindungan Pasal 18 UUPK justru pada ranah transaksi digital yang paling membutuhkan perlindungan tersebut. Dari perspektif teori perlindungan hukum Philipus M. Hadjon, perlindungan preventif yang seharusnya dijalankan Pasal 18 UUPK tidak berjalan efektif dalam perkara *a quo*, karena tidak terdapat mekanisme pengawasan yang mencegah pencantuman kebijakan *non-refundable* sebelum klausula tersebut mengikat konsumen; konsumen terpaksa menerimanya sebagai satu-satunya syarat mendapatkan tiket. Perlindungan represif melalui jalur peradilan pun tidak memberikan pemulihan bagi konsumen yang kehilangan lebih dari satu miliar rupiah, karena Majelis Hakim lebih menekankan itikad baik dan keterbukaan informasi Tergugat dibandingkan substansi klausula yang secara tekstual dilarang undang-undang.

Di sisi lain, putusan kedua juga menegaskan dimensi yang kerap terabaikan dalam wacana perlindungan konsumen, yaitu bahwa Pasal 5 huruf a dan b UUPK membebankan kewajiban kepada konsumen untuk beritikad baik dan mengikuti prosedur pemakaian jasa. Kelalaian Penggugat yang membeli tiket dalam jumlah besar sebelum visa 35 calon jemaah terbit bertentangan dengan Pasal 34 ayat (1) Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018 menempatkan sebagian risiko kerugian pada dirinya sendiri, sejalan dengan Pasal 19 ayat (5) UUPK yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang disebabkan kesalahan konsumen. Pendekatan ini mencerminkan asas keseimbangan dalam hukum perjanjian, dan merupakan koreksi penting terhadap persepsi bahwa UUPK semata-mata memihak konsumen tanpa syarat. Meski demikian, agen perjalanan sebagai pihak yang memiliki penguasaan informasi dan posisi tawar yang jauh lebih dominan idealnya menjalankan perlindungan preventif yang lebih konkret, misalnya melalui kewajiban surat

pernyataan pemahaman risiko yang ditandatangani konsumen sebelum tiket bersifat *non-refundable* diterbitkan, khususnya ketika dokumen keimigrasian belum lengkap. Ketergantungan semata pada pesan singkat informal menciptakan celah perlindungan yang rentan disalahtafsirkan dan merugikan pihak yang secara struktural lebih lemah.

Implikasi yuridis dari kedua putusan ini signifikan bagi perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia, khususnya karena secara tidak langsung memberi legitimasi terhadap praktik pencantuman kebijakan *non-refundable* oleh agen tiket sepanjang disampaikan secara transparan dan disetujui konsumen, padahal Pasal 18 UUPK dirancang untuk melarang substansi klausula yang merugikan konsumen, terlepas dari persetujuan tersebut. Jika setiap klausula eksonerasi yang "disepakati secara sadar" dianggap sah dan mengikat berdasarkan asas kebebasan berkontrak Pasal 1338 KUHPerdata, maka fungsi protektif Pasal 18 UUPK berisiko kehilangan efektivitasnya, sebab pelaku usaha dapat dengan mudah memperoleh persetujuan formal atas klausula yang secara substansi dilarang undang-undang. Kedua putusan tetap tepat dalam membedakan tanggung jawab agen tiket dari tanggung jawab maskapai penerbangan agen bertanggung jawab atas proses pemesanan, penyerahan tiket, dan keakuratan informasi, sedangkan kebijakan pembatalan, *reschedule*, dan pengembalian dana sepenuhnya berada dalam kewenangan maskapai. Namun demikian, pembedaan tanggung jawab ini juga menyingkap *protection gap*: ketika konsumen dirugikan, agen menyatakan hal tersebut kebijakan maskapai, sementara konsumen umumnya tidak memiliki hubungan hukum langsung dengan maskapai karena transaksi dilakukan melalui agen situasi yang relevan dikaji lebih lanjut melalui prinsip *vicarious liability* dalam Pasal 1367 KUHPerdata.

Kesenjangan antara norma larangan klausula baku dalam Pasal 18 UUPK dan implementasinya dalam praktik peradilan sebagaimana tergambar pada kedua putusan menegaskan urgensi reformasi hukum yang komprehensif. *Pertama*, diperlukan penegasan eksplisit baik melalui perubahan UUPK maupun peraturan pelaksana bahwa klausula baku dalam transaksi *e-commerce* dapat berbentuk elektronik, meliputi kebijakan di situs web, pesan elektronik, maupun percakapan aplikasi, sehingga tidak dapat dielakkan melalui penafsiran formalistik yang mensyaratkan dokumen tertulis semata. Penegasan ini sejalan dengan tuntutan kepastian hukum Radbruch, agar baik konsumen maupun pelaku usaha memiliki pemahaman yang sama tentang kapan suatu klausula dilarang undang-undang. *Kedua*, sistem pembuktian yang membebankan seluruh *burden of proof* kepada konsumen perlu direformasi melalui prinsip pembalikan beban pembuktian (*reversal of burden of proof*), di mana pelaku usahalah yang harus membuktikan bahwa klausula yang dicantumkannya tidak termasuk kategori terlarang, mengingat pelaku usaha memiliki akses yang jauh lebih mudah terhadap dokumen perjanjian dan kebijakan internalnya.

*Ketiga*, penegakan Pasal 18 UUPK yang selama ini hanya didukung sanksi pidana yang jarang diterapkan karena proses pembuktian yang sulit perlu dilengkapi sanksi administratif yang lebih responsif dan cepat dilaksanakan, seperti pencabutan izin usaha sementara atau denda administratif proporsional. *Keempat*, peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi perlu diperkuat, termasuk kewenangan menangani sengketa konsumen lintas wilayah dan menjatuhkan sanksi administratif, sejalan dengan fungsi perlindungan represif yang efektif menurut teori Hadjon. *Kelima*, edukasi dan literasi konsumen tentang hak-hak mereka dalam transaksi *e-commerce* termasuk pemahaman bahwa kebijakan *non-refundable* dapat termasuk klausula baku terlarang perlu digalakkan oleh Kementerian Perdagangan bersama lembaga perlindungan konsumen, disertai kewajiban bagi *platform e-commerce* untuk mencantumkan peringatan yang jelas dan menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses.

## KESIMPULAN

Pertimbangan hakim dalam Putusan Nomor 731/Pdt.G/2022/PN Jkt.Brt dan Nomor 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt yang berasal dari sengketa identik antara Agus Kurniawan dan PT Global Tiket Network dibangun secara metodis melalui pemisahan pertimbangan yuridis dan non-yuridis, meskipun menghasilkan kualifikasi berbeda: gugatan tidak dapat diterima karena *obscuur libel* pada putusan pertama, dan penolakan gugatan pada putusan kedua karena Penggugat gagal membuktikan unsur Pasal 1365 KUHPerdata serta terbebasnya Tergugat berdasarkan Pasal 19 ayat (5) UUPK. Ditinjau dari teori kepastian hukum Radbruch dan teori pertimbangan hakim, perbedaan amar bukan merupakan inkonsistensi maupun pelanggaran *ne bis in idem*, sekalipun terdapat ruang penguatan pada dimensi kebijaksanaan hakim untuk mencegah pengajuan gugatan berulang yang tidak produktif.

Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap klausula eksonerasi *non-refundable* dalam transaksi tiket pesawat melalui *platform e-commerce* belum berjalan efektif, baik secara preventif melalui Pasal 18 UUPK maupun represif melalui jalur peradilan, karena Majelis Hakim menafsirkan klausula baku secara formalistik dengan mensyaratkan dokumen tertulis dan lebih mengedepankan asas kebebasan berkontrak Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUHPerdata, padahal Pasal 18 ayat (3) UUPK menyatakan klausula demikian batal demi hukum tanpa mempersoalkan persetujuan konsumen. Kesenjangan sistemik antara norma dan implementasi ini menegaskan urgensi reformasi hukum yang komprehensif: penegasan klausula baku elektronik, pembalikan beban pembuktian, penguatan sanksi administratif dan kewenangan BPSK, serta peningkatan literasi konsumen agar transaksi tiket pesawat melalui *platform e-commerce* dapat mencapai keseimbangan yang lebih baik antara perlindungan konsumen, kepastian hukum, dan keadilan bagi seluruh pihak.

## REFERENSI


Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004.

Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2007.

Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011.

Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001.

Badan Pusat Statistik, *Statistik E-Commerce 2022*, BPS, Jakarta, 2023.

Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2001.

Carrie Menkel-Meadow, *Dispute Processing and Conflict Resolution: Theory, Practice and Policy*, Dartmouth, Aldershot, 2003.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika: Suatu Kompilasi Kajian*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2010.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.

Gustav Radbruch, "Statutory Lawlessness and Supra-Statutory Law," *Oxford Journal of Legal Studies*, Volume 26, Nomor 1, 2006.

Hans Kelsen, *Pure Theory of Law*, The Lawbook Exchange, Ltd., New Jersey, 2005.

J. Widarto, "Keabsahan Kontrak Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik *Juncto* Kitab Undang-Undang Hukum Perdata," *Lex Jurnalica*, Volume 18, Nomor 2, 2021.

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Lilis Suryani, "Dampak *Online Travel Agent* (OTA) dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Hotel," *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Volume 3, Nomor 1, 2019.

Mariam Darus Badrulzaman, *Perjanjian Baku (Standar) Perkembangannya di Indonesia*, Alumni, Bandung, 2015.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

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

Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 2007.

Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Barat Nomor 310/Pdt.G/2023/PN Jkt.Brt.

Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Barat Nomor 731/Pdt.G./2022/PN Jkt. Brt.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2004.

Shinta Rachmaniyah dan Dipo Wahyoeno, "Perjanjian Baku yang Memuat Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen," *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, Volume 2, Nomor 2, 2022.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2010.

Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 2010.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), *Laporan Pengaduan Konsumen Sektor E-Commerce 2022*, YLKI, Jakarta, 2023.