

**TINJAUAN YURIDIS *TERMS & CONDITIONS* SEBAGAI KLAUSULA
BAKU PADA TIKET KONSER MUSIK DI INDONESIA
(Studi Kasus Konser NICOLE NIKI *World Tour* 2023)**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH GELAR STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM**

OLEH:

HANA RAHMA RAFADILLA

20103040070

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**DOSEN PEMBIMBING
ANNISA DIAN ARINI, S.H. M.H.**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hana Rahma Rafadilla
NIM : 20103040070
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "TINJAUAN YURIDIS TERMS & CONDITIONS SEBAGAI KLAUSULA BAKU PADA TIKET KONSER MUSIK DI INDONESIA (Studi Kasus Konser NICOLE NIKI World Tour 2023)" adalah asli, hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta, 8 Juli 2024

Yang menyatakan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Hana Rahma Rafadilla

NIM. 20103040070

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudari Hana Rahma Rafadilla

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Hana Rahma Rafadilla

NIM : 20103040070

Judul : TINJAUAN YURIDIS TERMS & CONDITIONS SEBAGAI
KLAUSULA BAKU PADA TIKET KONSER MUSIK DI INDONESIA (Studi
Kasus Konser NICOLE NIKI World Tour 2023)

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN
Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana
strata satu dalam Ilmu Hukum.

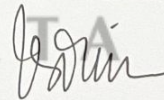
Dengan ini kami berharap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut di atas
dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 8 Juli 2024

Pembimbing



Annisa Dian Arini, S.H. M.H.

198801262019032007

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-748/Un.02/DS/PP.00.9/08/2024

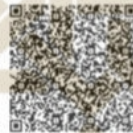
Tugas Akhir dengan judul : *TINJAUAN YURIDIS TERMS & CONDITIONS* SEBAGAI KLAUSULA BAKU PADA
TIKET KONSER MUSIK DI INDONESIA (STUDI KASUS KONSER NICOLE NIKI
WORLD TOUR 2023)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : HANA RAHMA RAFADILLA
Nomor Induk Mahasiswa : 20103040070
Telah diujikan pada : Jumat, 12 Juli 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A

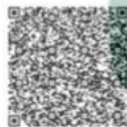
dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Annisa Dian Arini, M.H.
SIGNED

Valid ID: 668b753d9a1bd



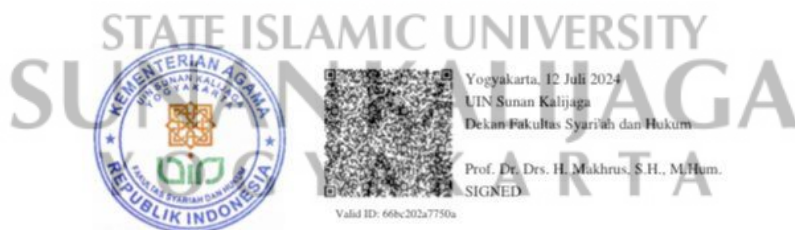
Penguji I
Dr. Wardatul Fitri, M.H.
SIGNED

Valid ID: 66b585e7c241c



Penguji II
Iswantoro, S.H., M.H.
SIGNED

Valid ID: 66b5f8bec13e0



Yogyakarta, 12 Juli 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Prof. Dr. Drs. H. Mahrus, S.H., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 66bc202a7750a

ABSTRAK

Konser musik menjadi salah satu sektor usaha hiburan yang diminati masyarakat karena perkembangan zaman. Pertunjukan konser musik melibatkan pihak penonton konser sebagai konsumen dan promotor sebagai pelaku usaha. Keterlibatan penonton konser dan promotor terjadi karena pola hubungan perjanjian jual-beli. Tiket konser merupakan sebuah benda hasil dari transaksi jual-beli antara penonton konser dan promotor yang menjadi bukti pembelian atau tanda bahwa penonton konser sebagai konsumen berhak untuk mengikuti konser. Perjanjian yang digunakan dalam transaksi tiket konser kedua belah pihak umumnya adalah perjanjian tertulis. Perjanjian tertulis yang sering ditemukan dalam pola transaksi perjanjian jual-beli tiket konser adalah perjanjian yang sudah berbentuk baku (*Standardized Contract/Kontrak Baku*). Namun, Klausula baku dalam perjanjian dapat menjadi tameng sekaligus senjata bagi para pelaku usaha untuk meraih keuntungan bagi pihak mereka sendiri. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap penerapan ketentuan perlindungan konsumen pada klausula baku tiket konser Nicole Niki *World Tour* 2023 dan upaya hukum yang dapat dilakukan ketika menemukan klausula baku yang tidak sesuai dengan ketentuan.

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah dengan menggunakan penelitian normatif empiris. Penelitian ini dilakukan dengan penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan (*library research*). Dalam metode pengumpulan data penulis menggunakan metode wawancara dan menelaah dokumen serta kepustakaan yang berkaitan dengan perjanjian serta perlindungan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pertama, pelaku usaha atau promotor mencantumkan klausula baku yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pelaku usaha tidak melaksanakan perjanjian yang telah disepakati dalam klausula baku. Konsumen berhak mendapatkan pertanggungjawaban penuh atas pelaku usaha apabila konser batal dilaksanakan. Kedua, Upaya hukum yang dapat dilakukan bagi konsumen ketika menemukan klausula baku yang tidak sesuai dengan perundang-undangan dapat ditempuh dengan cara litigasi maupun non-litigasi. Dalam menyelesaikan sengketa konsumen ranah non-litigasi dapat dilakukan secara mediasi, konsiliasi, atau arbitrase sesuai kesepakatan para pihak.

Kata Kunci: Klausula Baku, Perjanjian, Perlindungan Konsumen, Tiket Konser

ABSTRACT

Music concerts have become one of the entertainment business sectors that people are interested in because of developments over time. Music concert performances involve concert audiences as consumers and promoters as business actors. The involvement of concert audiences and promoters occurs because of the relationship pattern of sales and purchase agreements. A concert ticket is an object resulting from a buying and selling transaction between concert goers and promoters which is proof of purchase or a sign that concert goers as consumers have the right to attend the concert. The agreement used in concert ticket transactions between both parties is generally a written agreement. The written agreements that are often found in concert ticket sale and purchase agreement transaction patterns are agreements that are in standard form (Standardized Contract). However, standard clauses in agreements can become a shield as well as a weapon for business actors to gain profits for themselves. Therefore, the author is interested in conducting research on the application of consumer protection provisions to the standard clauses for Nicole Niki World Tour 2023 concert tickets and the legal remedies that can be taken when finding standard clauses that do not comply with the provisions.

The type of research used by the author is empirical normative research. This research was carried out using field research and library research. In the data collection method the author used the interview method and reviewed documents and literature related to agreements and consumer protection.

The research results show that: First, business actors or promoters include standard clauses that are not in accordance with statutory provisions. Business actors do not carry out the agreements agreed in the standard clauses. Consumers have the right to receive full responsibility from business actors if the concert is canceled. Second, legal remedies that can be taken by consumers when they find standard clauses that are not in accordance with legislation can be taken by means of litigation or non-litigation. Resolving non-litigation consumer disputes can be done through mediation, conciliation or arbitration according to the agreement of the parties.

Keywords: *Standard Clauses, Agreements, Consumer Protection, Concert Tickets*

MOTTO

THERE IS ALWAYS TWO STAIRS IN EVERYONE'S LIFE.

SO BE KIND TO OTHERS AND DO ALMS.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam. Dengan diiringi rasa syukur dan bahagia yang tidak bisa diungkapkan dengan kata-kata, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

Diri saya sendiri yang telah melangkah jauh melewati berbagai hal dan kuat dalam banyak keadaan.

Kedua orang tua saya Ibu Inna Fitriani dan Bapak Radya Anang Yuniartha yang tidak pernah berhenti mendoakan, memberi nasihat, serta dukungan kepada penulis dalam menggapai cita-cita.

Keluarga besar tersayang yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, dan seluruh kerabat serta teman-teman yang telah memberi dukungan, motivasi, dan doa yang tiada henti kepada penulis.

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الفتاح الجواد المعين على التفقه في الدين من اختاره من العباد

وأشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمدا عبده ورسوله صلى الله عليه وسلم عليه وعلى آله

وأصحابه الأئمة صلواته وسلامه أفوز بهما يوم المعاد

Puji dan syukur penulis junjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah, karunia, dan kenikmatan, berupa kenikmatan iman, kenikmatan Islam, dan ribuan kenikmatan lainnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tinjauan Yuridis *Terms & Conditions* Sebagai Klausula Baku Pada Tiket Konser Musik Di Indonesia (Studi Kasus Konser Nicole Niki *World Tour 2023*)”.

Shalawat serta salam semoga selamanya tetap terlimpah tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa rahmat Allah kepada seluruh umat manusia. Segala upaya untuk menjadikan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai dengan standar pedoman penulisan skripsi, meskipun demikian skripsi ini masih jauh dikatakan sebagai skripsi yang sempurna. Oleh karenanya, semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat menjadi bahan untuk perbaikan di masa mendatang.

Penulis juga berharap bahwa skripsi ini memiliki nilai manfaat yang luas bukan hanya bagi penulis, melainkan juga bagi seluruh pembaca. Adapun terselesaikannya penulisan skripsi ini tentu tidak hanya atas peran penulis semata, melainkan atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis

menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang dengan ikhlas membantu penulis dalam menyusun skripsi, terutama kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.
2. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Prof. Dr. Drs. H. Makhrus Munajat, S.H., M.H.
3. Kepala Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Bapak Dr. Ach Tahir, S.H.I., S.H., L.L.M., M.A., C.M., C.L.A.
4. Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Bapak Faiq Tobroni, S.H., M.H.
5. Dosen Pembimbing Akademik Ibu Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum.
6. Dosen Pembimbing Skripsi Ibu Annisa Dian Arini, S.H. M.H. yang telah membimbing penulis dan dengan sabar mendukung penulis.
7. Segenap Bapak dan Ibu Staff Pengajar/Dosen yang telah tulus dan ikhlas membekali serta membimbing penulis dalam memperoleh ilmu pengetahuan yang bermanfaat, sehingga penyusun dapat menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Keluarga penulis, Ibu Inna Fitriani, Bapak Radya Anang Yuniartha yang tidak pernah berhenti meneteskan keringat, mendoakan, mengasihi, memberi motivasi, serta dukungan moral dan finansial kepada penulis dalam menggapai cita-cita. Adik-adikku tersayang Aa Tegar Rifkiansyah dan Dek Dimas

Abdurrahman Rabbani yang selalu menyayangi dan menguatkan penulis serta membuat penulis merasa nyaman di rumah.

9. Keluarga besar, Alm. Bapak Bandi, Ibu Dewi Erna, Mama Ida, Mbak Syifa, dan semua saudara serta sepupu yang turut memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.
10. Sahabat-sahabat saya, Alifia Rakhma Dewi, Candrika Vania Anya Modana, Kayla Putria Elfreda, Chinta Belafatika Suryanto, Flora Ayu Rahma Dewi, Rosyida Nashirotulhaq, Mbak Gita Amalia Asri S., Balqis Nadira, Fajjarna Manasikana, Anida Salsabila, Novan Wijaya, Ihzal Rifaya, Bima Fikri Alam, Mas Irfan Aulia Ananta, Mas Arvian Putra Merdeka, dan Mas Deny Irawan yang telah menjadi pendengar dan sahabat baik penulis, memberi banyak dukungan emosi, mental, dan banyak menemani penulis dalam berbagai lika-liku kehidupan, memberi masukan saran dalam penulisan skripsi, serta membuat penulis banyak belajar memahami hidup, hingga membuat penulis merasa diterima.
11. Teman-teman REMAIS serta Takmir An-Nuur, Bapak Agus Mulyanto, Mba Ajeng, Mba Ima, Mba Ana, Mba Nafi, Mba Meifa, Balqis, Mas Qossam, Alip, Mas Reza, Mas Didi, Mas Dika, Mas Deny, Fani, Cipa, dan teman-teman remais lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak menghibur penulis dan memberi dukungan mental serta moral bagi penulis juga memberi ruang bagi penulis untuk berekspresi.
12. Rekan-rekan seperjuangan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta angkatan 20, Ridho, Rifka, Hakim, Hida, Mey, Sabrina, Kiki, Annisa, Arina, Zakia, Ihzal,

Rafi, Tata, Dhea, Reyhand, Gaplek, Ihsan, Qaffi, Fauzi, Arsa, Rizkiyanto, Safa, dan teman-teman lainnya yang telah menjadi teman ngopi, memberi dukungan, dan masukan selama menjalani proses perkuliahan. Rekan-rekan Kuliah Kerja Nyata (KKN) 111 Dusun Tanggulwelahan, Tulungagung, Alam, Sofi, Eni, Amel, Dila, Angga, Fauqi, Bitu, dan Deri yang telah mengajarkan kekeluargaan dan kebersamaan serta bersosialisasi dalam pengabdian di masyarakat serta mengajarkan penulis berbahasa Jawa.

13. Teman sekaligus sahabat terbaik saya, Mas Farhan Fazabilamni Kho'ad yang selalu mengusahakan hal baik, menjadi pendengar yang baik, yang menemani dan mendukung penulis untuk terus berkembang serta berkarir.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan kepada mereka dengan sebaik-baiknya balasan. Penulis juga berharap karya tulis ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang baik bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya bidang hukum pidana pada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga serta bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 8 Juli 2024

Penulis Skripsi,



Hana Rahma Rafadilla

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Telaah Pustaka	7
E. Kerangka Teoretik	11
F. Metode Penelitian	18
G. Sistematika Penulisan	21
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN, KLAUSULA BAKU, DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	22
A. Perjanjian.....	22
1. Pengertian Perjanjian	22
2. Asas Perjanjian.....	23
3. Syarat Sah Perjanjian	27
B. Perjanjian Baku	31
1. Pengertian Perjanjian Baku	31
2. Karakteristik Perjanjian Baku	36
3. Pengertian Klausula Baku	40
4. Bentuk Klausula Baku.....	42
5. Larangan pencantuman klausula baku	43
C. Perlindungan Konsumen	46
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	46

2.	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	47
3.	Para Pihak yang berkepentingan dalam perlindungan konsumen.....	50
4.	Hak dan Kewajiban	53
5.	Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha	61
BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG JASA PROMOTOR KONSER, PENYEDIA JASA PENYELENGGARA, DAN PERJANJIAN BAKU TIKET KONSER MUSIK NICOLE NIKI WORLD TOUR 2023.....		63
A.	Tinjauan Umum tentang Jasa Promotor Konser.....	63
B.	Tinjauan Umum Tentang Penyedia Jasa Penyelenggara Konser Musik NICOLE NIKI WORLD TOUR 2023	64
C.	Perjanjian Baku yang digunakan Promotor dalam Tiket Konser Nicole Niki World Tour 2023	65
1.	Bentuk perjanjian yang dibuat oleh Promotor pada Tiket Konser Nicole Niki World Tour 2023.	65
2.	Isi Perjanjian Baku dalam Nota Pembayaran	66
BAB IV ANALISIS PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU DAN UPAYA HUKUM PADA TIKET KONSER MUSIK NICOLE NIKI WORLD TOUR 2023		73
A.	Tinjauan Yuridis <i>Terms And Conditions</i> Pada Tiket Konser Nicole Niki World Tour 2023	73
1.	Tinjauan yuridis terms and condition sebagai klausula baku pada tiket konser Nicole Niki World Tour 2023 berdasarkan format dan bentuknya	76
2.	Tinjauan yuridis <i>terms and conditions</i> sebagai klausula baku pada tiket konser Nicole Niki World Tour 2023 berdasarkan substansinya	78
B.	Upaya hukum	95
BAB V PENUTUP		100
A.	Kesimpulan.....	100
B.	Saran	101
DAFTAR PUSTAKA		103
LAMPIRAN		108
CURRICULUM VITAE		113

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan bersosial seringkali seseorang terlibat dalam kegiatan jual-beli dimana seseorang tersebut berperan sebagai konsumen. Konsumen adalah orang yang mendapatkan barang atau jasa yang menggunakannya untuk tujuan tertentu seperti memperdagangkan kembali maupun untuk penggunaan secara pribadi.¹ Konsumen selalu berhubungan dengan produsen selaku pelaku usaha yang memproduksi barang atau menyediakan jasa dimana barang atau jasa adalah suatu hal yang akan digunakan oleh konsumen. Pola hubungan transaksi antara produsen dan konsumen ini masing-masing memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi.

Indonesia sebagai negara hukum sudah sepatutnya memberikan perlindungan bagi konsumen. Indonesia telah melahirkan instrumen hukum dalam bentuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai perwujudan perlindungan konsumen. Terciptanya UUPK diharapkan agar konsumen mawas diri akan hak dan kewajibannya terhadap pelaku usaha. Konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, dan kemampuannya untuk melindungi diri serta mengangkat derajat dan martabatnya.²

¹ Az. Nasution, S.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Cet. 3, (Jakarta: Diadit Media, 2007), hlm. 29.

² Gunawan Widjaja et. Al, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001) hlm. 3.

Perkembangan zaman menimbulkan kebiasaan baru pada pola perilaku masyarakat, salah satunya dalam sektor usaha. Konser musik menjadi salah satu sektor usaha hiburan yang diminati masyarakat. Peminat konser musik seiring perkembangan zaman semakin menjamur dan menyebabkan terciptanya lahan baru dalam pekerjaan. Pertunjukan konser musik tersebut diadakan guna menghibur banyak kalangan pada pertemuan-pertemuan, cafe, pesta, hingga kegiatan yang bersifat promosional. Saat ini banyak *event organizer*, perusahaan, promotor, universitas, bahkan sekolah menengah atas melaksanakan pentas seni dengan mengadakan konser karena tingginya peminat konser musik.

Pertunjukan konser musik melibatkan pihak penonton konser sebagai konsumen dan promotor sebagai pelaku usaha. Keterlibatan penonton konser dan promotor terjadi karena pola hubungan perjanjian jual-beli yang telah diatur dalam Pasal 1458 KUH Perdata. Adapun bunyi pasal tersebut, yaitu:³

“Perjanjian dengan satu pihak yang mengikatkan dirinya ke pihak yang lain untuk menyerahkan suatu barang/benda yang telah membayar sesuai harga yang telah dijanjikan. Kesepakatan yang dilakukan usaha dengan konsumen akan melahirkan hak dan kewajiban yang akan mengikat.”

Tiket konser merupakan sebuah benda hasil dari transaksi antara penonton konser dan promotor yang menjadi bukti pembelian atau tanda bahwa penonton konser sebagai konsumen berhak untuk mengikuti konser. Penonton konser wajib membayar sejumlah uang untuk membeli tiket konser dan promotor sebagai pelaku usaha juga wajib menyelenggarakan konser tersebut. Hal ini menjadi transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen.

³ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1458.

Pola transaksi jual-beli tiket konser antara konsumen dan pelaku usaha mengikat keduanya dalam sebuah perjanjian. Perjanjian yang digunakan dalam transaksi tiket konser kedua belah pihak umumnya adalah perjanjian tertulis. Perjanjian tertulis yang sering ditemukan dalam pola transaksi perjanjian jual-beli tiket konser adalah perjanjian yang sudah berbentuk baku (Standardized Contract/Kontrak Baku).

Perjanjian baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.⁴ Perjanjian baku dapat berbentuk formulir yang isi, bentuk, dan penutupnya telah distandarisasi atau dibakukan secara sepihak dan bersifat massal oleh pelaku usaha. Bersifat massal adalah tidak memperhatikan kondisi yang dimiliki konsumen dan perjanjian baku tidak dapat ditawar atau dinegoisasikan (*take it or leave it*).⁵

Perjanjian baku bukan merupakan suatu hal yang dilarang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hukum perlindungan konsumen Indonesia mengatur ketentuan pencantuman klausula baku pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang pencantuman klausula baku yang dilarang pada suatu kemasan atau dokumen seperti karcis, tiket, bon, dan

⁴ Benandri Dwiki Saputra, dkk., “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Handphone Resmi Di Toko Handphone Di Kota Magelang”, *Diponegoro Law Journal*, Volume 8 Nomor 2, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2019), hlm. 919.

⁵ Fahdelika Mahendar dan Christiana Tri Budhayati, “Konsep Take It Or Leave It Dalam Perjanjian Baku Sesuai Dengan Asas Kebebasan Berkontrak”, *Jurnal Ilmu Hukum Alethea*, Volume 2 Nomor 2, (Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana, 2019), hlm. 99.

sebagainya. Secara normatif kedudukan konsumen dan pelaku usaha berada pada tingkat yang setara karena hak dan kewajibannya tercantum pada peraturan yang ada. Realitanya, konsumen kerap dihadapkan dengan masalah dimana ia tidak dapat menuntut suatu kerugian karena telah terjadi kesepakatan yang telah dipersiapkan oleh pelaku usaha dalam sebuah klausula baku.

Ketentuan yang ada di dalam perjanjian baku disebut klausula baku.⁶ Klausula baku merupakan salah satu bentuk perjanjian. Pengaturan akan klausula baku atau perjanjian baku harus sesuai dengan aturan yang ada pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pada buku III tentang perikatan secara umum.

Suatu klausula baku yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha wajib disepakati atau tidak sama sekali (*take it or leave it*) oleh konsumen. Pencantuman syarat dan ketentuan dalam perjanjian baku dapat membatasi konsumen dari haknya dan memberikan kebebasan pada pelaku usaha untuk mengabaikan kewajibannya. Kedudukan konsumen dan pelaku usaha menjadi tidak seimbang karena klausula baku dapat melemahkan posisi konsumen. Seharusnya konstruksi hubungan secara hukum (*de Jure*) antara pelaku usaha dan konsumen berada pada kedudukan yang setara namun pada akhirnya secara fakta (*de Facto*) konsumen memiliki kedudukan yang lebih lemah.⁷

⁶ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hlm. 96.

⁷ Sekararrum Intan Mungaran, Sudjana, Bambang Daru Nugroho, *Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian*, (Bandung: Universitas Padjadjaran, 2019), Jurnal Hukum Acta Diurnal Volume 2 Nomor 2, hlm. 188.

Klausula baku dapat menjadi tameng sekaligus senjata bagi para pelaku usaha untuk meraih keuntungan bagi pihak mereka sendiri.⁸ Penulis menemukan bahwa promotor konser Nicole Niki *World Tour* 2023 mengabaikan peraturan perundang-undangan dalam pencantuman klausula baku. Pada tiket konser Nicole Niki *World Tour* 2023 terdapat pencantuman klausula baku yang dapat melemahkan dan mengeksploitasi konsumen. Berdasarkan uraian di atas menjadi menarik bagi penulis untuk mengkaji dan menganalisis lebih lanjut mengenai pencantuman klausula baku pada tiket konser Nicole Niki *World Tour* 2023 dan upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terhadap pencantuman klausula baku tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkajinya dalam skripsi yang berjudul **“TINJAUAN YURIDIS TERMS AND CONDITIONS SEBAGAI KLAUSULA BAKU PADA TIKET KONSER MUSIK DI INDONESIA (STUDI KASUS KONSER NICOLE NIKI WORLD TOUR 2023)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pencantuman klausula baku dalam penjualan tiket konser “NICOLE” sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen?

⁸ Yusuf Shofie, S.H, M.H., *21 Potensi Pelanggaran dan Cara Menegakkan Hak Konsumen*, (Jakarta: Lembaga Konsumen Jakarta, 2003), hlm. 70.

2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pencantuman klausula baku di dalam tiket konser tersebut?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan apakah pencantuman klausula baku dalam penjualan tiket konser “NICOLE” sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- b. Untuk menjelaskan bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pencantuman klausula baku di dalam tiket konser “NICOLE”.

2. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan daya guna baik secara teoritis maupun kegunaan secara praktis sebagai berikut:

a. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi berupa sumbangan ilmu pengetahuan dan kemajuan di bidang hukum perdata yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan juga diharapkan dapat menjadi rujukan untuk mengkaji tentang hukum perlindungan konsumen bagi civitas akademik serta dapat memberikan

pengembangan pada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

b. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi berupa informasi bagi para pelaku usaha untuk lebih memperhatikan hak-hak konsumen. penelitian ini juga diharapkan mampu untuk memberikan informasi kepada para konsumen supaya lebih mengetahui dan menyadari serta dapat melindungi hak-haknya sendiri. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi para pengawas klausula baku dari Direktorat Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen serta menjaga kesetaraan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen.

D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan analisis terhadap suatu hasil penelitian khususnya karya tulis ilmiah yang berupa skripsi, tesis, disertasi, maupun karya tulis lain yang merupakan hasil penelitian yang membahas topik atau tema penelitian yang memiliki similaritas atau kemiripan judul atau substansi yang sama. Tujuan telaah pustaka adalah untuk mencegah agar tidak terjadi kesamaan dalam penelitian guna tercapainya tujuan penelitian. Setelah penulis melakukan eksplorasi terhadap literatur-literatur terdahulu yang terkait dengan topik atau

tema yang sama, penulis menemukan beberapa literatur yang berkaitan dengan tema penelitian penulis, antara lain:

Pertama, jurnal dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen akibat Pembatalan Konser Musik”, yang di tulis oleh I Gusti Ngurah Wijaya Kusuma dan I Wayan Wiryawan.⁹ Karya tulis ini menganalisa mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen akibat pembatalan konser musik dan bagaimana upaya hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dari dampak pembatalan konser musik. Dalam jurnal ini tidak dibahas mengenai klausula baku dan menitikberatkan pada ganti rugi serta bentuk sanksi yang dapat dikenakan kepada promotor apabila tidak beritikad baik untuk memenuhi kewajibannya yang merupakan hak daripada konsumen. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah lebih memfokuskan Tinjauan Yuridis pada implementasi peraturan perundang-undangan utamanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap *terms and conditions* sebagai klausula baku dalam tiket konser dan mengkaji hak-hak konsumen sebagai penonton konser serta membahas mengenai upaya hukum yang bisa ditempuh oleh konsumen atas pencantuman klausula baku tersebut sebagai penegakan hukum.

Kedua, tesis yang ditulis oleh Fajar Nugroho Handayani yang berjudul “Perlindungan Konsumen akibat Pencantuman klausula baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi dalam Nota Transaksi Jasa *Laundry*”.¹⁰ Penulis pada tesis

⁹ I Gusti Ngurah Wijaya Kusuma dan I Wayan Wiryawan, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen akibat Pembatalan Konser Musik”, *Jurnal Kertha Desa*, Volume 11 Nomor 2, (2023).

¹⁰ Fajar Nugroho Handayani, “Perlindungan Konsumen akibat Pencantuman Klausula Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi dalam Nota Transaksi Jasa *Laundry*”, *Skripsi*, Program Magister Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, (2022).

ini menganalisa karakteristik klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi pada perjanjian jasa *laundry* dan bagaimana akibat hukum yang timbul apabila klausula baku yang ada pada perjanjian jasa *laundry* terdapat kandungan klausula eksonerasi. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada tinjauan yuridis pada implementasi peraturan perundang-undangan utamanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap *terms and conditions* sebagai klausula baku dalam Tiket konser dan mengkaji hak-hak konsumen sebagai penonton konser juga membahas mengenai upaya hukum yang bisa ditempuh oleh konsumen atas pencantuman klausula baku tersebut sebagai penegakan hukum.

Ketiga, jurnal berjudul “Perlindungan Hukum bagi Pembeli Tiket dalam Konser Musik KV Fest yang diselenggarakan oleh Promotor Festival Kultvizion Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.” yang ditulis oleh Hanifah Purnamasari, Neni Sri Imaniyati, dan Makmur.¹¹ Pada jurnal ini dibahas mengenai mekanisme perlindungan hukum dan bentuk tanggung jawab dari promotor sebagai pelaku usaha terhadap pembeli tiket dalam konser Kv Fest berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan mengkaji secara normatif. Penulis dalam jurnal tersebut juga membahas mengenai bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha yaitu dengan *contractual liability*

¹¹ Hanifah Purnamasari, dkk., “Perlindungan Hukum bagi Pembeli Tiket dalam Konser Musik KV Fest yang Diselenggarakan oleh Promotor Festival Kultvizion Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Bandung Conference Law: Law Studies*, Volume 3 Nomor 1, (2023).

(pertanggungjawaban perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha baik barang maupun jasa atas kerugian yang dialami konsumen). Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah melakukan pengkajian secara normatif empiris dan lebih memfokuskan tinjauan yuridis pada implementasi peraturan perundang-undangan utamanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap *terms and conditions* sebagai klausula baku dalam Tiket konser dan mengkaji hak-hak konsumen sebagai penonton konser juga membahas mengenai upaya hukum yang bisa ditempuh oleh konsumen atas pencantuman klausula baku tersebut sebagai penegakan hukum.

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Rifka yang berjudul “Penerapan klausula baku dalam Hukum Kontrak pada Tiket Parkir Sepeda Motor”.¹² Penulis pada skripsi ini membahas tentang tempat parkir sepeda motor yang dikelola oleh pengusaha perparkiran yang mengandung klausula eksonerasi yang dalam hal ini merupakan sesuatu yang bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen. Hasil skripsi ini menyebutkan bahwa pencantuman klausula eksonerasi dinyatakan batal demi hukum yang memiliki makna perjanjian batal secara deklaratif atau batal seluruhnya karena klausula eksonerasi sendiri merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumennya. Perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan oleh penulis lebih memfokuskan tinjauan yuridis pada implementasi peraturan perundang-undangan utamanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen

¹² Rifka, “Penerapan Klausula Baku dalam Hukum Kontrak pada Tiket Parkir Sepeda Motor”, *Skripsi*, Program Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana, (2023).

terhadap *terms and conditions* sebagai klausula baku dalam tiket konser dan mengkaji hak-hak konsumen sebagai penonton konser juga membahas mengenai upaya hukum yang bisa ditempuh oleh konsumen atas pencantuman klausula baku tersebut bukan akibat hukumnya.

Kelima, skripsi yang ditulis oleh Fikri Fardhian yang berjudul “Tinjauan Yuridis terhadap klausula baku pada Perjanjian Pengiriman Barang oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (PT. CV TIKI) menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.¹³ Skripsi tersebut menemukan bahwa beberapa klausula baku yang ditetapkan TIKI bertentangan dengan Pasal 18 UUPK yang mengatur larangan pencantuman klausula baku. Hasil skripsi ini menyebutkan bahwa pencantuman klausula baku tersebut dinyatakan batal demi hukum dan pihak TIKI wajib menyesuaikan klausula-klausula baku tersebut sesuai dengan aturan dan ketentuan UUPK. Perbedaanannya adalah penelitian yang dilakukan oleh penulis lebih memfokuskan tinjauan yuridis pada implementasi peraturan perundang-undangan utamanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap *terms and conditions* sebagai klausula baku dalam tiket konser dan mengkaji hak-hak konsumen sebagai penonton konser juga membahas mengenai upaya hukum yang bisa ditempuh oleh konsumen atas pencantuman klausula baku tersebut bukan akibat hukumnya.

E. Kerangka Teoretik

¹³ Fikri Fardhian, “Tinjauan Yuridis terhadap Klausula Baku pada Perjanjian Pengiriman Barang oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (PT. CV TIKI) menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Skripsi*, Program Reguler Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia, (2009).

Beberapa teori yang digunakan oleh penulis untuk melakukan kajian dan analisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teori Perjanjian

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, definisi Perjanjian adalah Persetujuan tertulis atau secara lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing sepakat akan menaati apa yang telah disepakati dalam perjanjian. Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang yang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji melaksanakan sesuatu hal.¹⁴ Merujuk pada Pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian memiliki definisi, “suatu perbuatan satu orang atau lebih mengaitkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”¹⁵ Unsur-unsur perjanjian disimpulkan dengan adanya para pihak, adanya kesepakatan antara kedua belah pihak, adanya tujuan yang akan dicapai, adanya prestasi yang akan dilaksanakan, adanya bentuk tertentu baik lisan maupun tulisan, dan adanya syarat-syarat tertentu. Hal ini menjadi dasar bahwa perjanjian merupakan suatu proses dalam berinteraksi yang dapat menimbulkan hubungan hukum dan perbuatan hukum dimana pihak yang satu memberikan penawaran sedangkan pihak lain menerimanya agar tercipta kesepakatan dalam perjanjian tersebut yang mengikat kedua belah pihak. Adapun dalam hukum perjanjian terdapat beberapa asas penting, yaitu:¹⁶

¹⁴ Firman Floranta Adonara, *Aspek-aspek Hukum Perikatan*, (Bandung: Mandar Maju, 2014), hlm. 4.

¹⁵ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1313.

¹⁶ Simanjutak, *Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 286.

a. Asas Konsensualisme (*consensualism*)

Asas ini menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, melainkan cukup dengan kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan adalah persesuaian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak.¹⁷ Pada intinya, Asas ini menyatakan bahwa dalam perjanjian harus ada kesepakatan antara para pihak yang berjanji untuk mengikatkan diri.

b. Asas Kebebasan Berkontrak (*freedom of contract*)

Asas ini berarti bahwa mereka yang tunduk dalam perjanjian bebas menentukan hak dan kewajibannya. Namun, Asas ini tidak boleh bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan dan undang-undang. Asas kebebasan berperjanjian terdapat pada ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang berbunyi, "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya".¹⁸ Asas kebebasan berperjanjian adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapa pun, menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya, dan menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.¹⁹

¹⁷ Wawan Muhawan Hariri, *Hukum Perikatan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), hlm. 139-141.

¹⁸ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1338 Ayat 1.

¹⁹ Salim H.S, *Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penulisan Kontrak)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), hlm. 9.

c. Asas I'tikad Baik (*good faith*)

Asas itikad baik tercantum dalam pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang menyebutkan, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.²⁰ Asas ini menyatakan bahwa para pihak wajib untuk melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh maupun kemauan yang baik dari para pihak dan juga tidak dicemari dengan tipu daya dalam sebuah perjanjian.

d. Asas Kepastian Hukum (*Pacta Sunt Servanda*)

Asas ini menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* dapat disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang berbunyi, "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya". Asas ini menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.

e. Asas Kepribadian (*personality*)

Asas ini menyatakan bahwa perjanjian hanya berlaku antara para pihak yang membuatnya (Pasal 1315 jo. 1340 ayat (1) KUH Perdata.) Perjanjian tidak dibolehkan dibuat untuk kepentingan atau keuntungan

²⁰ Wawan Muhawan Hariri, *Hukum Perikatan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), hlm. 142.

apalagi kerugian pihak ketiga (pihak diluar perjanjian) kecuali ditentukan lain dalam 1317 KUH Perdata.²¹

2. Teori Perlindungan Konsumen

Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sementara, Shidarta dalam bukunya menyatakan bahwa tindakan perlindungan konsumen merupakan segala bentuk kegiatan yang bertujuan untuk menjaga kepentingan masyarakat sehingga dapat hidup dengan aman, nyaman, dan sejahtera.²² Sehingga Perlindungan Konsumen dalam hal ini hadir sebagai tameng bagi konsumen dalam melakukan hubungan hukum dengan pelaku usaha. Oleh karenanya, dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha terdapat hak-hak konsumen yang dilindungi berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

²¹ Salim H.S, *Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penulisan Kontrak)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), hlm. 12.

²² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2006), hlm. 19.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada

konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

3. Teori Kepastian Hukum

Kepastian Hukum adalah penerapan hukum sesuai dengan apa yang dibunyikan dalam hukum tersebut, sehingga masyarakat bisa membenarkan bahwa hukum berjalan dengan semestinya.²³ Mengacu pada pendapat Gustav Radburch, bahwa kepastian hukum merupakan suatu hal yang mengatur setiap orang dalam masyarakat dan harus dipenuhi. Layaknya sebuah adagium *Fiat Justitia et pereat mundus* (meski dunia runtuh, hukum tetap harus ditegakkan).

²³ Fernando M Manulang, *Hukum Dalam Kepastian*, (Bandung: Prakasa, 2007), hlm. 95.

Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum ialah perlindungan bagi pencari keadilan terhadap tindakan sewenang-wenang. Hal ini berarti seseorang dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu. Karenanya masyarakat mengharapkan adanya kepastian hukum supaya hukum masyarakat dapat lebih tertib.²⁴ Setiap konsumen memiliki hak yang setara dengan pelaku usaha sehingga kepastian hukum dapat menghindarkan konsumen dari tindak sewenang-wenang yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha dengan peraturan yang berlaku.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.²⁵ Agar mempermudah dalam mengarahkan penelitian dalam penyusunan skripsi ini, penulis menjabarkan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah dengan menggunakan penelitian normatif empiris. Penelitian ini dilakukan dengan penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu metode penelitian hukum yang diperoleh melalui wawancara yang dilakukan terhadap orang tertentu dan juga pengkajian dokumen. Selanjutnya penelitian ini juga dilakukan dengan

²⁴ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 2007), hlm. 160.

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm.3.

penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat serta mengolah bahan penelitiannya.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-analitis. Penelitian deskriptif analitis adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran mengenai suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis adalah pendekatan normatif-empiris. Penelitian hukum normatif empiris mengkaji tentang pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil penerapan tersebut dapat dipahami apakah ketentuan Undang – Undang telah dilaksanakan sebagaimana patutnya atau tidak.

Penelitian hukum normatif-empiris bermula dari ketentuan hukum positif yang diberlakukan pada peristiwa hukum *in concreto* dalam masyarakat, sehingga dalam penelitiannya senantiasa ada gabungan dua tahap kajian, yaitu:²⁶

- 1) Tahap pertama adalah kajian mengenai hukum normatif yang berlaku;

²⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, cet. ke-1, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 52.

2) Tahap kedua adalah penerapan pada peristiwa *in concreto* guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penerapan tersebut dapat diwujudkan melalui perbuatan nyata dan dokumen hukum. Hasil penerapan akan menciptakan pemahaman realisasi pelaksanaan ketentuan-ketentuan hukum normatif yang dikaji telah dijalankan secara patut atau tidak. Penggunaan kedua tahapan tersebut membutuhkan data sekunder dan data primer.

4. Sumber Data

Adapun sumber data yang diperoleh penulis dalam melakukan penelitian ini terdiri dari:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Daerah Istimewa Yogyakarta beserta lima penonton konser NICOLE Niki.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pelengkap yang penulis gunakan untuk melengkapi data primer yang terdiri dari:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mengikat berkaitan dengan suatu peraturan perundang-undangan dan segala

dokumen resmi yang memuat ketentuan hukum.²⁷ Pada penelitian ini, bahan hukum primer yang digunakan berupa:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- c) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi.²⁸ Pada penelitian ini, bahan hukum sekunder yang digunakan yakni, buku, jurnal hukum, skripsi, tesis, dan artikel yang berhubungan dengan perjanjian, perlindungan konsumen, dan klausula baku.

3) Bahan Hukum Tersier

Data tersier adalah sumber data pendukung dari sumber data primer dan sekunder yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian seperti website, kamus, dan sumber lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

G. Sistematika Penulisan

²⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, cet. ke-13 (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017), hlm. 181.

²⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Prenada Media, 2006), hlm.141.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul “Tinjauan Yuridis *Terms & Conditions* Sebagai Klausula Baku Pada Tiket Konser Musik Di Indonesia (Studi Kasus Konser Nicole Niki *World Tour* 2023)” terdiri dari 5 (lima) bab yang tiap-tiap bab dibagi dalam sub-bab. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

Bab pertama, merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, sistematika penulisan yang menjelaskan gambaran umum dari penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

Bab kedua, membahas mengenai tinjauan umum mengenai Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, klausula baku, serta larangan pencantuman klausula baku berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjadi landasan teori yang mana digunakan untuk menganalisis permasalahan yang diangkat.

Bab ketiga, membahas mengenai objek penelitian. Pada bab ini peneliti menguraikan gambaran umum mengenai tiket konser Nicole Niki *World Tour* 2023, bentuk perjanjian yang termuat dalam tiket konser, isi klausula baku yang termuat dalam tiket konser, dan butir-butir klausula baku yang dilarang dan melemahkan konsumen, serta data lapangan atau data objek dari hasil wawancara.

Bab keempat, membahas hasil dari analisis mengenai implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap klausula baku pada contoh tiket konser serta upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen.

Bab kelima, merupakan penutup yang memuat kesimpulan yang mana merupakan jawaban dari penelitian yang diangkat oleh penulis dan juga saran sebagai rekomendasi penelitian berkelanjutan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Pada tiket pertunjukan konser music Nicole Niki *World Tour 2023* terdapat klausula baku yang tidak sesuai dan melanggar ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Konser tetap terlaksana namun terdapat beberapa klausula baku yang tidak ditaati oleh promotor sebagai pihak yang berkepentingan mempunyai prestasi dan membuat klausula baku sebagai undang-undang yang mengikat antara promotor dan konsumen. Klausula baku yang tercantum kurang memperhatikan kesejahteraan dan hak bagi konsumen. Hal ini dibuktikan dengan salah satu klausula baku yang berbunyi “Tiket yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan uang dengan alasan apapun.” yang mengatur bahwa promotor menutup segala jalan pada penonton konser bahwa apabila konser batal dilaksanakan maka tiket yang sudah dibeli tidak dapat ditukar dan tidak akan ada pengembalian dalam hal apapun. Sehingga klausula tersebut melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf b, c, dan e UUPK.
2. Upaya hukum yang bisa dilakukan apabila menemukan klausula baku yang tidak sesuai ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konser dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu secara litigasi maupun non-litigasi. Hal ini sesuai dengan Pasal 45 UUPK yang menyebutkan bahwa konsumen

yang merasa dirugikan dapat menggugat ganti rugi melalui Lembaga di luar pengadilan (non-litigasi) maupun Lembaga yang berada di lingkungan peradilan umum (litigasi). Pihak bersengketa yang memilih jalur non-litigasi (di luar pengadilan) dapat melaporkan ke LPKSM maupun BPSK. BPSK menyelesaikan sengketa konsumen secara Mediasi, Konsiliasi, atau Arbitrase.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah diuraikan, maka penulis memiliki beberapa saran supaya dapat melindungi konsumen dari klausula baku yang merugikan dan berguna bagi Upaya perlindungan konsumen sebagai berikut:

1. Bagi pelaku usaha atau promotor, hendaknya menjalankan usahanya dengan cara yang baik dan professional. Selain itu, promotor harus memiliki pengetahuan hukum terkhusus tentang perlindungan konsumen supaya semakin jelas limitasi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Promotor perlu beritikad baik dalam pencantuman klausula baku yang menyangkut para pihak, tidak hanya melindungi kepentingan salah satu pihak namun dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak yang terkait. Adapun dalam hal “sesuai ketentuan penyelenggara” sebaiknya dibuat *manual guide* kepada para konsumen supaya konsumen tidak hanya mengawang kebijakan-kebijakan susulan dari promotor. Sehingga hal ini dapat memberikan kepastian hukum dan ketentuannya dapat dipertanggung jawabkan. Promotor harus bertindak setegas dan sejelas

mungkin supaya menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti kerugian yang akan diderita konsumen maupun promotor itu sendiri.

2. Bagi konsumen sebaiknya berperan aktif untuk memperjuangkan hak-haknya dengan pemahaman hukum khususnya perlindungan konsumen. Konsumen dapat melapor pada BPSK yang merupakan badan hukum yang memberikan pelayanan perlindungan konsumen apabila menemukan temuan pelanggaran hak-hak konsumen.
3. Bagi pemerintah sebaiknya lebih aktif dalam mengadvokasi dan mengedukasi Masyarakat tentang pengetahuan perlindungan konsumen dan mencoba masuk ke dalam konser *case by case*. Sehingga dengan sosialisasi dan sumbangsih ilmu pengetahuan serta kemajuan di bidang hukum perdata yang berkaitan dengan perlindungan konsumen diharapkan dapat sampai kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui langkah apa saja yang dapat dilakukan untuk mempertahankan hak mereka. Pemerintah juga perlu membuat regulasi tentang ketentuan petunjuk pelaksanaan pengawasan pencantuman klausula baku yang bisa dilakukan untuk menyaring klausula baku yang berhak dicantumkan.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

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

Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 1963 tanggal 4 Agustus 1963.

Buku

Adonara, F. F. *Aspek-aspek Hukum Perikatan*, Bandung: Mandar Maju, 2014.

AK, Syahmin. *Hukum Kontrak Internasional*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.

Badruzaman, Mariam Darus. *Aneka Hukum Bisnis*. Cet. 1, Bandung: PT Alumni, 1994.

Badruzaman, Mariam Darus. *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*. Jakarta: Binacipta, 1986.

Barkatullah, A. H. *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008.

Bram, D. A. *Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Mediasi*. Jakarta: Pusat Kajian Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pancasila, 2011.

Fuady, Munir. *Hukum Kontrak (dari sudut pandang hukum bisnis)*. buku kedua, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2007.

Gunawan, Johannes. dkk., *Perjanjian baku: masalah dan solusi*. Jakarta: Deutsche Gesellschaft fur internationale zusammenarbeit (GIZ), 2021.

Hafidz, Ibnu Novel. *CEO Chief Event Organizer*. Yogyakarta: GAVA Media, 2017.

Hariri, W. M. *Hukum Perikatan*, Bandung: Pustaka Setia, 2011.

Hernoko, Agus Yudha. *Hukum Perjanjian (Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013.

HS, Salim. *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Cet. 1, Jakarta: Sinar Grafika, 2003.

- Khairandy, Ridwan. *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Manulang, F.M. *Hukum Dalam Kepastian*, Bandung: Prakasa, 2007.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*, cet. ke-13, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017.
- Mertodiningrat, Tirta. *Ikhtisar Hukum Perdata dan Hukum Dagang*. Cet I, Jakarta: Pembangunan, 1986.
- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 2007.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum dan Penelitian Hukum*, cet. ke-1, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2004.
- Muhammad, Abdul Kadir. *Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bhakti, 1992.
- Muhammad, Abdulkadir. *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Cet. 3, Jakarta: Diadit Media, 2007.
- Nasution, Az. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Panggabean. *Praktik Standaard Contract (perjanjian baku) dalam Perjanjian Kredit Perbankan*. Bandung: PT Alumni, 2012.
- Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha*. Cet. 1, Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.
- Rahman, Hasanudin. *Contract Drafting*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003.
- Salim, H.S. *Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penulisan Kontrak)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2003.
- Satrio, J. *Hukum Perjanjian (Perjanjian Pada Umumnya)*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992.
- Satrio, J. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Grasindo, 2006.

Shofie, Yusuf. *21 Potensi Pelanggaran dan Cara Menegakkan Hak Konsumen*, Jakarta: Lembaga Konsumen Jakarta, 2003.

Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.

Sidabalok, Janus. *Pengantar Hukum Ekonomi*. Medan: Bina Media, 2000.

Simanjutak. *Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2017.

Sjahdeni, Sutan Remy. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Jakarta: Grafiti, 2009.

Sjahdeni, Sutan Remy. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*. Jakarta: Institut Bank Indonesia, 1993.

Subekti. *Aneka Perjanjian*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1995.

Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT. Intermasa, 2001.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Susilo, Zumrotin K. *Penyambung Lidah Konsumen*. Cet. 1, Jakarta: Puspa Suara, 1996.

Syamsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggungjawab Mutlak*. Jakarta : Fakultas Hukum Pascasarjana Universitas Indonesia, 2004.

Tobing, David M.L. *Parkir + Perlindungan Hukum Konsumen*, Jakarta: Timpani Agung, 2007.

Treitel, G.H. *The Law Of Contract*. Edisi 10, London: Sweet & Maxwell Limited, 2000.

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

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2013.

Jurnal

Ali Ma'ruf dan Vera Rimbawani Sushanty, "Perlindungan Hukum Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Paket Dalam Jasa Layanan Pengiriman

- Barang Melalui Pt. Jne Wilayah Kediri”, *Jurnal Judiciary*, Vol. 11 No. 2 (2022).
- Andi Ardillah Albar, “Dinamika Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Konteks Hukum Bisnis Internasional”, *Jurnal Hukum Kenotariatan*, Vol. 1 No. 1 (2019).
- Benandri Dwiki Saputra, dkk., “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Handphone Resmi Di Toko Handphone Di Kota Magelang”, *Diponegoro Law Journal*, Vol. 8 No. 2, (2019).
- Christianto, Hwian, "Perlindungan Konsumen atas Keamanan Pengguna Jasa Perparkiran terkait Klausula Baku: Studi kasus Ganti rugi atas hilangnya kendaraan di area perparkiran", *Jurnal Hukum Bisnis* Vol. 30 No. 1, (Jakarta 2011).
- Dwi Atmoko, “Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Suatu Perjanjian Baku”, *Jurnal Binamulia Hukum*, Vol. 11 No. 1, (2022).
- Ery Agus Priyono, “Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan bagi Para Pihak)”, *Diponegoro Private Law Review*, Vol. 1 No. 1 (2017).
- Fahdelika Mahendar dan Christiana Tri Budhayati, “Konsep Take It Or Leave It Dalam Perjanjian Baku Sesuai Dengan Asas Kebebasan Berkontrak”, *Jurnal Ilmu Hukum Alethea*, Vol. 2 No. 2 (2019).
- Fransiska Novita Eleanora & Aliya Sandra Dewi, “Pelaksanaan Perjanjian Baku dan Akibat Hukumnya bagi Konsumen”, *Jurnal Mercatoria*, Vol. 15 No. 1 (2022).
- Muhammad Farhan Gayo, Heru Sugiyono. Penerapan Asas Pacta Sunt Servanda Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Ruang Usaha, *Jurnal Yustitia*, Vol. 8 No. 3 (2021).
- Hanifah Purnamasari, dkk. “Perlindungan Hukum bagi Pembeli Tiket dalam Konser Musik KV Fest yang Diselenggarakan oleh Promotor Festival Kultvizion Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Bandung Conference Law: Law Studies*, Vol. 3 No. 1 (2023).
- I Gusti Ngurah Wijaya Kusuma dan I Wayan Wiryawan, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen akibat Pembatalan Konser Musik”, *Jurnal Kertha Desa*, Vol. 11 No. 2 (2023).
- Mohammad Zamroni, “Urgensi Pembatasan Prinsip Kebebasan Berkontrak Dalam Perspektif Historis”, *Jurnal Perspektif Hukum*, Vol. 19 No. 2 (2019).

Sekararrum Intan Mungaran, dkk. “Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian”, *Jurnal Hukum Acta Diurnal* Vol 2 No. 2 (2019).

Shinta Rachmaniyah, Dipo Wahyoen, “Perjanjian Baku Yang Memuat Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen”, *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, Vol. 2 No. 2 (2022).

Skripsi/Tesis

Fardhian, F. (2009). Tinjauan Yuridis terhadap Klausula Baku pada Perjanjian Pengiriman Barang oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (PT. CV TIKI) menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Skripsi*, Universitas Indonesia.

Handayani, F. N. (2022). Perlindungan Konsumen akibat Pencantuman Klausula Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi dalam Nota Transaksi Jasa Laundry. *Tesis*, Universitas Islam Indonesia.

Rifka. (2023). Penerapan Klausula Baku dalam Hukum Kontrak pada Tiket Parkir Sepeda Motor. *Skripsi*, Universitas Kristen Satya Wacana.

Natamenggala, M. A. (2019). Pelaksanaan Perjanjian Kerjasama dalam Penyelenggaraan Konser Musik antara CV. Musik Tulus dan Elmount sebagai *Event Organizer*. *Skripsi*, Universitas Lampung.

Website

Apa Itu Mediasi. <https://www.pa-balige.go.id/> Diakses pada tanggal 20 Mei 2024.

Pengertian dan Ruang Lingkup Mediasi. <https://pa-tigaraksa.go.id> Diakses pada tanggal 20 Mei 2024.