

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP  
KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU PERUSAHAAN  
OTOMOTIF BUS X**



**SKRIPSI**

Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum

Pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

**Diajukan Oleh:**

**AZIZAH KALTSUM MABRUKAH**

**21071010039**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**SURABAYA**

**2026**

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP  
KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU PERUSAHAAN  
OTOMOTIF BUS X**



**SKRIPSI**

**Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum**

**Pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Diajukan Oleh:**

**AZIZAH KALTSUM MABRUKAH**

**21071010039**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**SURABAYA**

**2026**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP  
KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU PERUSAHAAN  
OTOMOTIF BUS X**

Penelitian untuk Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing,

Pada hari Rabu, tanggal 7 Mei 2026.

Penyusun,

  
Azizah Kalitsum Mabrukah  
21071010039

Menyetujui

Dosen Pembimbing,

  
Abdullah Fikri, S.H.I., M.S.I.  
NIP. 19880319 202012 1 006

Mengetahui

Koordinator Program Studi Hukum,

  
Maria Novita Apriyani, S.H., M.H.  
NIP. 19930405 201903 2 029

**HALAMAN REVISI SKRIPSI**


**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP  
KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU PERUSAHAAN  
OTOMOTIF BUS X**

**Penyusun,**

  
Azizah Kaltsum Mabrukah  
NPM. 21071010039

Skrripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji Fakultas Hukum Universitas  
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,  
Pada hari Selasa, tanggal 26 Mei 2026.

**Pembimbing,**

  
Abdullah Fikri, S.H.I., M.S.I.  
NIP. 19880319 202012 1 006

**Dewan Penguji:  
Ketua,**

  
Dr. Lintang Yadhantaka, S.H., M.H.  
NIP. 19950608 202406 1 002

**Anggota I,**

  
Aldira Mara Ditta, C.P., S.H., M.H.  
NIP. 19880322 201807 2 001


**Anggota II,**

  
Abdullah Fikri, S.H.I., M.S.I.  
NIP. 19880319 202012 1 006

**Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Hukum**

  
Maria Novita Apriyani, S.H., M.H.  
NIP. 19930405 201903 2 029

**Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur**

  
Dr. Erlican Rining Nawangsari, Dra., M.Si.  
NIP. 19680116 199403 2 001

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP  
KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU PERUSAHAAN  
OTOMOTIF BUS X**

**Penyusun,**


  
Azizah Kaltsum Mabrukah  
NPM. 21071010039

Skrripsi telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Fakultas Hukum Universitas  
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,  
Pada hari Selasa, tanggal 26 Mei 2026.

**Pembimbing,**

**Dewan Penguji:**

  
Abdullah Fikri, S.H.I., M.S.I.  
NIP. 19880519 202612 1 006

  
Dr. Lintang Yudhantaka, S.H., M.H.  
NIP. 19950608 202406 1 002

**Anggota I,**

  
Aldira Mara Ditta, C.P., S.H., M.H.  
NIP. 19880322 201807 2 001


**Anggota II,**

  
Abdullah Fikri, S.H.I., M.S.I.  
NIP. 19880319 202612 1 006

**Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Hukum**

  
Maria Novita Apriyani, S.H., M.H.  
NIP. 19930405 201903 2 029

**Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur**

  
Dr. Eriien Klining Nawangsari, Dra., M.Si.  
NIP. 19680116 199403 2 001

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azizah Kaltsum Mabrukah  
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 23 September 2003  
NPM : 21071010039  
Program Studi : Hukum  
Bidang/Konsentrasi : Hukum Perdata

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun untuk digunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 27 Mei 2026  
Penyusun,



Azizah Kaltsum Mabrukah  
NPM. 21071010039

## INTISARI

Nama : Azizah Kaltsum Mabrukah  
NPM : 21071010039  
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 23 September 2003  
Program Studi : Strata-I (S1) HUKUM

### ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU PERUSAHAAN OTOMOTIF BUS X

#### Abstrak

Klausula eksonerasi atau pengalihan tanggung jawab dalam perjanjian baku kerap ditemukan dalam perjanjian jual beli barang atau jasa oleh pelaku usaha. Klausula tersebut dilarang untuk dicantumkan, sebagaimana diatur dalam UUPK Pasal 18 ayat (1). Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini berfokus pada PO Bus X selaku penyedia jasa angkutan. Pada perjanjian baku PO Bus X yang termuat dalam e-tiket, penulis menemukan klausula eksonerasi. Hal tersebut menyebabkan sejumlah konsumen mengalami kerugian, namun klausula eksonerasi tersebut menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen yang dirugikan. Berdasarkan hal ini, penulis menganalisis keabsahan perjanjian baku PO Bus X serta perlindungan hukum bagi konsumen PO Bus X yang mengalami kerugian. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perjanjian baku e-tiket PO Bus X tidak memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam KUHPerdara Pasal 1320 yang bersifat kumulatif, yakni cacat pada syarat kesepakatan akibat penyalahgunaan keadaan ekonomis (*misbruik van omstandigheden*) dan tidak terpenuhinya syarat sebab yang halal karena klausula eksonerasi bertentangan dengan UUPK Pasal 18 ayat (1), sehingga batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 ayat (3). Perlindungan hukum konsumen secara preventif tidak terpenuhi akibat tidak tersedianya CCTV, sedangkan secara represif penyelesaian sengketa paling tepat ditempuh melalui mekanisme arbitrase pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang putusannya bersifat *final and binding* dengan sanksi administratif

**Kata Kunci:** Klausula Eksonerasi, Perjanjian Baku, Perlindungan Konsumen.

## **ANALYSIS OF CONSUMER LEGAL PROTECTION AGAINST EXONERATION CLAUSES IN THE STANDARD AGREEMENT OF BUS COMPANY X**

### *Abstract*

*Exoneration clauses or liability disclaimers in standard agreements are commonly found in contracts for the sale of goods or services by business actors. Such clauses are explicitly prohibited, as regulated under the Consumer Protection Act (UUPK) Article 18 paragraph (1). Based on this issue, this study focuses on Bus Company X as a transportation service provider. In the standard agreement of Bus Company X contained in the e-ticket, the author identified an exoneration clause. This has caused dozens of consumers to suffer losses; however, the existence of such exoneration clause has created legal uncertainty for the affected consumers. Accordingly, the author analyzes the validity of the standard agreement of Bus Company X and the legal protection available to consumers of Bus Company X who have suffered losses. The research method employed is normative juridical, using a statute approach and a conceptual approach. The findings indicate that the standard e-ticket agreement of Bus Company X does not fulfill the requirements for a valid contract as stipulated in the Civil Code (KUHPperdata) Article 1320, which are cumulative in nature — specifically, a defect in the element of consent due to the abuse of economic circumstances (misbruik van omstandigheden), and the failure to satisfy the requirement of a lawful cause, as the exoneration clause contravenes UUPK Article 18 paragraph (1), rendering it null and void by operation of law pursuant to Article 18 paragraph (3). Preventive consumer legal protection is not fulfilled due to the unavailability of CCTV as previously promised, while repressive legal protection is most appropriately pursued through an arbitration mechanism BPSK, whose decision is final and binding, accompanied by administrative sanctions.*

**Keywords:** *Exoneration Clause, Standard Agreement, Consumer Protection.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, usulan penelitian untuk skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU PERUSAHAAN OTOMOTIF BUS X”**. Usulan ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan sidang skripsi untuk menyelesaikan Program Studi Strata-1 Hukum Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan usulan penelitian skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nya, penulis berhasil menyelesaikan penulisan tersebut. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU., selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
- 2) Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si., selaku Dekan Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
- 3) Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.

- 4) Ibu Aldira Mara Ditta C.P, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
- 5) Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
- 6) Ibu Maria Novita Apriyani S.H., M.H. selaku Koordinator Program Studi Strata-1 Hukum Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
- 7) Bapak Abdullah Fikri .S.H.I., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing atas segala bantuan, bimbingan, petunjuk, yang telah diberikan dengan segala pengetahuan, kemampuan, kesabaran serta waktu yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian untuk skripsi ini dengan baik.
- 8) Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur, atas segala ilmu yang diberikan kepada penulis saat menempuh pendidikan di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
- 9) Segenap staff Tata Usaha Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah berkenan memberikan kemudahan dalam segala pengurusan administrasi.
- 10) Para sahabat kuliah penulis Uzlifatus Dea Arianty, Era Titis Cahya Rani, Elverda Nadifa Rosyadi, Farizza Taralita Arrachma Fachrezzi, Astiyah Putri, yang telah memberikan dukungan dan bantuan secara langsung dan tidak langsung, sehingga penelitian untuk skripsi ini bisa selesai.

- 11) Kepada kedua orang tua penulis, Mama dan Ayah, yang selalu mendukung dan mendoakan. Atas mereka penulis terus semangat dan memiliki motivasi untuk berusaha menyelesaikan pendidikan di kota rantauan sehingga penelitian untuk skripsi ini dapat selesai.
- 12) Kepada kedua adik laki-laki penulis, yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk memberikan semangat kepada penulis agar dapat segera menyelesaikan usulan penelitian untuk skripsi dengan baik.
- 13) Pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan yang telah banyak memberikan dukungan baik kepada penulis.
- 14) Serta yang terakhir kepada diri sendiri, karena telah berjuang hingga saat ini walaupun mengalami berbagai ujian dalam perjalanan menyelesaikan pendidikan ini.

Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun sehingga penulis dapat memperbaiki dan menyempurnakan penulisan usulan penelitian untuk skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk kepentingan akademik dan pembelajaran serta ilmu pengetahuan pada masa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surabaya, 20 Mei 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN REVISI SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORIGINALITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9

1.5 Keaslian Penelitian.....	10
1.6 Metode Penelitian.....	12
1.6.1.Jenis dan Sifat Penelitian.....	12
1.6.2 Pendekatan .....	13
1.6.3 Bahan Hukum .....	15
1.6.5 Analisis Bahan Hukum.....	17
1.6.6 Sistematika Penulisan .....	18
1.7 Tinjauan Pustaka.....	19
1.7.1 Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen .....	19
1.7.1.1 Konsep Hukum Perlindungan Konsumen.....	19
1.7.1.2 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	20
1.7.1.3 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	22
1.7.1.4 Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen.....	24
1.7.2 Tinjauan Perjanjian Baku .....	25
1.7.2.1 Pengertian Perjanjian.....	25
1.7.2.2 Pengertian Perjanjian Baku.....	26
1.7.2.3 Syarat Perjanjian Baku.....	27
1.7.2.4 Karakteristik Perjanjian Baku.....	28

1.7.2.5 Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku.....	29
1.7.3 Tinjauan Transportasi Bus .....	31
1.7.3.1 Pengertian Perusahaan Otomotif Bus.....	31
1.7.3.2 Pengertian Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor.....	32
1.7.3.3 Layanan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.....	34
<b>BAB II KEABSAHAN KLAUSULA EKSONERASI DI DALAM PERJANJIAN BAKU PERUSAHAAN OTOMOTIF BUS X .....</b>	<b>36</b>
<b>BAB III PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT KLAUSULA EKSONERASI PO BUS X DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN .....</b>	<b>50</b>
3.1. Analisis Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Akibat Klausula Eksonerasi PO Bus X Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen .....	50
3.2 Upaya Perlindungan Konsumen Yang Dirugikan Akibat Klausula Eksonerasi Pada PO Bus X.....	61
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
4.1 Kesimpulan.....	70
4.2 Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Pertumbuhan Transportasi Bus Tahun 2022-2023 .....	3
Tabel 2. Orisinalitas Penelitian. ....	12

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Keterangan Ditulis oleh konsumen (@Arsitekmudaa) yang Mengalami Kerugian Terhadap PO Bus X.....	50
Gambar 3. Keterangan Ditulis oleh Konsumen (@Widino) yang Mengalami Kerugian Terhadap PO BUS X.....	52
Gambar 4. Keterangan Ditulis oleh Konsumen (@prasetia495) yang Mengalami Kerugian Terhadap PO Bus X.....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Sertifikat <i>English Proficiency Test</i> (EPT).....	79
Lampiran 2: Transkrip Nilai .....	80
Lampiran 3: Persetujuan Ujian Seminar Hasil Skripsi Oleh Dosen Pembimbing .....	81
Lampiran 4: Surat Penugasan Pembimbing (SKEP).....	82
Lampiran 5: Kartu Bimbingan Skripsi .....	83
Lampiran 6: Formulir Pengajuan Judul Skripsi .....	87
Lampiran 7: Bukti Pembayaran UKT .....	88
Lampiran 8: Bukti Kartu Rencana Studi (KRS) .....	89
Lampiran 9: LOA Jurnal Artikel .....	90
Lampiran 10: Hasil dan Surat Keterangan Turnitin .....	91
Lampiran 11: Bukti Penyerahan Laporan Magang MBKM.....	92
Lampiran 12: Bukti Penyerahan Proposal Skripsi .....	95
Lampiran 13: Lembar Revisi Dosen Penguji I.....	96
Lampiran 14: Lembar Revisi Dosen Penguji II .....	97
Lampiran 15: Lembar Revisi Dosen Penguji III .....	98