

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Manusia hidup selain untuk memenuhi kebutuhannya juga untuk memenuhi keinginan yang diinginkannya. Didukung oleh perkembangan pada bidang ekonomi sebagai salah satu faktor adanya persaingan di dunia usaha, dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat serta memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam memenuhi hal tersebut dapat dilakukan dengan cara membeli berbagai macam produk berupa barang atau jasa (Haryani & Neltje, 2021, hlm. 1158).

Orang atau badan yang membeli barang atau jasa disebut sebagai konsumen. Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjelaskan bahwa konsumen adalah orang atau badan hukum yang menggunakan barang atau jasa untuk diri sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup lain dan tidak untuk diperjualbelikan kembali. Sedangkan orang atau badan yang memperdagangkan barang atau jasa disebut sebagai pelaku usaha. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1 butir 3 UUPK, pelaku usaha adalah orang atau badan hukum yang didirikan dan beroperasi di Indonesia, baik menjalankan usahanya sendiri atau bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk atau layanan, konsumen perlu mengumpulkan informasi lebih lanjut sebagai dasar keputusan dalam membeli produk atau layanan tersebut, seperti mencari harga yang sesuai dan sebagainya. Setelah memutuskan untuk membeli suatu produk atau layanan tersebut, akan timbul hubungan antara konsumen dan pelaku usaha yang dikenal sebagai hubungan jual beli. Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), menjelaskan bahwa jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Hubungan jual beli dianggap sah ketika kedua pihak telah mencapai kesepakatan mengenai produk dan harganya, walaupun pihak konsumen belum melakukan pembayaran dan pihak pelaku usaha belum menyerahkan produknya.

Teknologi berkembang begitu pesat sehingga manusia dapat melakukan transaksi elektronik. Menurut Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE), definisi transaksi elektronik mencakup segala perbuatan hukum yang dilakukan melalui penggunaan komputer, jaringan komputer, atau media elektronik sejenisnya. Transaksi elektronik memudahkan konsumen dalam melakukan proses jual beli *online*, contohnya pada pembelian tiket konser musik.

Konser musik merupakan bentuk hiburan yang paling dinantikan oleh para penggemar musik. Tingginya antusiasme terhadap pertunjukan musik, baik oleh penyanyi solo maupun grup musik, menyebabkan konser hampir selalu dipenuhi penggemar. Dalam beberapa tahun terakhir, kehadiran artis internasional di kota-kota besar, khususnya Jakarta, semakin meningkat seiring dengan tingginya permintaan masyarakat terhadap produk hiburan tersebut. Hal ini menciptakan peluang bisnis besar yang sangat menjanjikan bagi para pelaku usaha, terutama perantara.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, perantara adalah orang yang menjadi penengah atau penghubung untuk menguruskan sesuatu berdasarkan upah. Bisnis jual tiket konser ini biasanya dilakukan oleh para perantara melalui berbagai *platform* media sosial, seperti *Instagram* dan *X*. Harga yang ditawarkan oleh para perantara pun bervariasi tergantung kategori yang ditentukan oleh penyelenggara konser. Perantara yang tidak mampu bersaing dengan pesaingnya sering kali bertindak ceroboh dengan menerapkan kebijakan baru yang tidak etis, seperti memberikan informasi yang tidak jelas, melakukan pemalsuan, dan tindakan serupa.

Praktik semacam ini jelas merugikan konsumen, baik secara finansial maupun dalam hal akses terhadap informasi dan pelayanan yang layak. Situasi ini menjadi lebih buruk karena jumlah konsumen yang masih kurang memahami akan hak-hak mereka, serta bersikap pasrah terhadap tindakan yang dilakukan oleh perantara jual beli tiket konser musik tersebut. Sehingga

konsumen berada di posisi lemah. Karena ada ketimpangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi sangat penting, terutama dalam memastikan hak-hak konsumen terpenuhi sesuai dengan ketentuan dalam UUPK.

Contoh kasus yang relevan adalah kasus Nerva. Nerva sebagai korban pada awalnya ingin menonton Taylor Swift: *The Eras Tour in Singapore* namun tidak dapat mengakses kode sehingga tidak bisa membeli tiket di situs resmi. Pada bulan November 2023, sebuah akun perantara tiket konser dengan *username* @konserkpop.id mengunggah promosi melalui *instastory* bahwa mereka memiliki tiket *ready stock*. Sebelum memutuskan membeli, Nerva sempat mencari informasi terkait akun tersebut dan memperoleh keterangan dari temannya yang pernah menggunakan jasa titip itu untuk membeli tiket konser BLACKPINK: *The Born Pink World Tour*. Saat itu, transaksi berjalan aman, ditambah lagi testimoni yang pernah ditampilkan cukup banyak, meskipun belakangan seluruh *highlight* testimoni tersebut telah dihapus. Karena akun jastip tersebut sudah cukup lama beroperasi dan tampak terpercaya, Nerva akhirnya memutuskan untuk membeli tiket tanpa rasa curiga. Setelah Nerva transaksi dan membayar *down payment* sebesar Rp 2.250.000, perantara tersebut sulit untuk dihubungi.

Nerva berusaha meminta bukti tiket sebagai jaminan kejelasan posisi kursi yang sudah ia bayar, terlebih karena pihak perantara sebelumnya berjanji akan mengirimkan tangkapan layar detail tiket tersebut. Namun,

permintaan itu tidak kunjung dipenuhi dengan berbagai alasan yang terkesan mengulur waktu. Kondisi ini membuat Nerva semakin curiga, apalagi komunikasi semakin sulit dilakukan. Bahkan, ketika Nerva mencoba terus menanyakan, pihak perantara hanya berjanji akan memberikan kepastian setelah tanggal rilis tiket, yaitu sekitar 18 - 20 Februari 2024. Situasi ini menimbulkan kepanikan bagi Nerva. Ia tidak hanya kehilangan kepercayaan kepada pihak jastip, tetapi juga mulai merasakan adanya indikasi penipuan, terlebih setelah mendapat informasi dari sesama korban bahwa pemilik akun perantara, bernama Francia. Seiring berjalannya waktu, para korban yang mengalami nasib serupa kemudian membuat sebuah grup percakapan untuk saling bertukar informasi. Hingga kini, grup tersebut beranggotakan sekitar 38 orang, termasuk satu akun jastip konser yang sengaja diundang. Meskipun komunikasi di grup awalnya berjalan baik, pihak Francia sama sekali tidak memberikan kejelasan mengenai tiket, bahkan tidak pernah membalas pesan dari para korban. Nerva mengaku tidak hanya dirugikan atas *down payment* yang sudah dia bayar, tetapi juga transportasi pulang pergi dan tempat tinggal yang ia tempati selama di Singapura.

Setelah berbagai upaya komunikasi yang menemui jalan buntu dengan pihak Francia, para korban memutuskan untuk membawa permasalahan ini ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses penyelesaian dimulai dengan pengajuan pengaduan resmi oleh Nerva dan beberapa korban lain ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Jakarta. Dalam pengaduan tersebut, mereka melampirkan bukti-bukti transaksi, komunikasi dengan pihak

perantara, serta keterangan dari saksi dan korban lain yang mengalami kerugian serupa. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kemudian mengundang kedua belah pihak, yaitu para korban dan perwakilan dari pihak perantara, untuk mengikuti sesi mediasi yang difasilitasi oleh mediator independen dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Mediasi ini bertujuan untuk mencari solusi yang adil dan menghindari proses hukum yang lebih panjang dan rumit.

Selama proses mediasi, mediator membantu kedua belah pihak untuk menyampaikan keluhan dan keberatan secara terbuka serta mencari titik temu yang dapat diterima bersama. Pihak perantara akhirnya mengakui kesalahan dan berkomitmen untuk mengembalikan dana *down payment* yang telah dibayarkan oleh para korban. Dalam waktu yang telah disepakati, pelaku melakukan pengembalian dana secara penuh kepada Nerva dan korban lain, sehingga kerugian finansial mereka dapat diminimalisir.

Kasus jual beli tiket konser juga terjadi pada Ghisca Debora Aritonang, yang diduga telah melakukan penipuan dalam penjualan tiket konser Coldplay: *Music of the Spheres in Jakarta*. Kasus ini berawal pada awal tahun 2023 ketika Ghisca seorang mahasiswi berusia 19 tahun, mengetahui akan diadakannya konser Coldplay: *Music of the Spheres World Tour* di Stadion Utama Gelora Bung Karno, Jakarta, pada 15 November 2023. Ghisca memanfaatkan momentum tersebut dengan berinisiatif melakukan penjualan tiket konser. Setelah itu, Ghisca mulai menawarkan tiket tersebut kepada

teman-temannya serta mengajak temannya untuk ikut menjualkan tiket tersebut. Ghisca menyakinkan kepada teman-temannya bahwa tiket akan diserahkan menjelang hari pelaksanaan konser. Ghisca juga mengaku kenal dekat dengan pihak promotor. Padahal selama bulan Mei 2023 hingga November 2023, tidak ada komunikasi apapun antara Ghisca dengan promotor. Untuk meyakinkan calon pembeli, Ghisca mengunggah penjualan tiket di akun *Instagram* pribadi dan mengaku memiliki akses tiket Mabes Polri serta bekerja di perusahaan asuransi dengan gaji tinggi. Pernyataan tersebut merupakan rangkaian kebohongan agar orang lain percaya dan bersedia membeli tiket darinya. Dalam menjalankan aksinya, Ghisca tidak hanya menggunakan kebohongan mengenai akses promotor, tetapi juga membuat perjanjian tertulis dan menjanjikan *refund* untuk memberikan kesan seolah-olah transaksi dilakukan secara resmi. Namun, hingga konser Coldplay berlangsung, tidak satu pun tiket yang dijanjikan diserahkan, dan uang yang diterima Ghisca juga tidak dikembalikan.

Melalui modus tersebut, Ghisca berhasil memperdaya banyak orang, baik sebagai *reseller* maupun pembeli langsung, untuk mentransfer sejumlah besar uang ke rekening yang digunakannya. Beberapa korban antara lain Arya Elanda Zuriat yang menyerahkan uang lebih dari Rp1,3 miliar untuk 430 tiket, Vinsa Arinaldi yang mengalami kerugian sekitar Rp1,6 miliar untuk 700 tiket, Shahiba Gabrielle Rachman yang kehilangan sekitar Rp147 juta setelah menjual 82 tiket, serta Fiery Muhammad Rean yang menderita kerugian Rp1 miliar lebih setelah menjual tiket atas permintaan Ghisca. Selain itu, korban

lain seperti Muhammad Dafa dan Jasmine Diandra Maulana juga mengalami kerugian hampir Rp250 juta, Elzalzabilla Rachman sebesar Rp51 juta, Mufidah Sholihati Amna sebesar Rp1,1 miliar, Anissa Soraya Fujimoto sebesar Rp1 miliar lebih, Lulu Luqyana sebesar Rp292 juta, serta Reza Dwi Dayana sekitar Rp419 juta. Perlu diketahui, Ghisca sebelumnya memang telah menjadi perantara tiket konser internasional sejak 2022.

Ghisca diketahui menggunakan uang hasil penipuan terhadap penggemar Coldplay untuk membeli berbagai barang bermerek. Pembelian tersebut dilakukan selama periode Mei 2023 hingga November 2023, bersamaan dengan aktivitas penipuan tiket konser yang ia jalankan. Pihak kepolisian telah menyita barang-barang bermerek tersebut sebagai barang bukti. Selain itu, Ghisca juga menggunakan dana dari hasil pemesanan tiket untuk keperluan pribadi, yang diperkirakan mencapai Rp2 miliar. Setelah menerima sejumlah laporan dari korban dengan total kerugian mencapai Rp15 miliar, Polres Metro Jakarta Pusat akhirnya menangkap Ghisca.

Ghisca diketahui telah dibawa oleh pihak kepolisian pada tanggal 13 November 2023 untuk menjalani proses mediasi antara pelapor dan terlapor. Mediasi tersebut berujung pada pelaporan resmi oleh pihak korban ke kepolisian. Salah satu korban menyatakan telah menerima pengembalian dana (*refund*) tiket tersebut. Namun demikian, masih terdapat sejumlah korban lain yang belum mendapatkan pengembalian dana. Ayah Ghisca, Natalis, sempat menyatakan kesediaannya untuk mengganti kerugian para

korban, namun beberapa korban mengaku hingga kini belum menerima pengembalian dana atas pembelian tiket konser tersebut. Berdasarkan Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Nomor 157/Pid.B/2024/PN Jkt.Pst, Ghisca dijatuhi hukuman pidana penjara selama tiga tahun karena terbukti melanggar Pasal 378 KUHP *jo* Pasal 65 ayat (1) KUHP terkait tindak pidana penipuan yang dilakukan secara berlanjut.

Kedua kasus di atas jika dilihat dari sudut pandang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memiliki sejumlah persamaan mendasar dalam konteks pelanggaran terhadap hak konsumen. Keduanya merupakan bentuk transaksi jual beli tiket konser melalui perantara secara *online*, dengan memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi dan promosi. Dalam kedua peristiwa tersebut, perantara menawarkan jasa yang tidak dapat mereka penuhi, yaitu menjual tiket konser yang pada kenyataannya tidak tersedia. Konsumen dirugikan karena tidak memperoleh tiket seperti yang dijanjikan, serta mengalami kerugian finansial dalam jumlah yang bervariasi. Di sisi lain, hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, jelas telah dilanggar. Langkah hukum pun ditempuh oleh para korban, baik melalui pelaporan kepada pihak berwajib maupun melalui pengumpulan bukti dan pembentukan kelompok sesama korban.

Meski memiliki banyak kesamaan, kedua kasus juga menunjukkan sejumlah perbedaan yang signifikan. Kasus Ghisca berujung pada proses hukum pidana dengan penangkapan oleh kepolisian dan vonis hukuman

penjara selama tiga tahun berdasarkan Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Hal ini menunjukkan bahwa kasus tersebut telah melewati tahap penyidikan dan persidangan, serta menegakkan sanksi pidana sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaku. Sebaliknya, kasus Nerva dan korban lain berhasil diselesaikan melalui mekanisme mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Jakarta, yang merupakan lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Melalui mediasi ini, pelaku mengakui kesalahan dan melakukan pengembalian dana kepada korban, sehingga kerugian finansial dapat diminimalisir tanpa harus melalui proses peradilan yang panjang dan kompleks.

Analisis kedua kasus ini sangat relevan jika dikaitkan dengan UUPK. Dalam kedua kasus, pelaku perantara telah melanggar prinsip transparansi dan itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK, sehingga konsumen berhak mendapatkan ganti rugi dan penyelesaian sengketa. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen juga merupakan implementasi dari Pasal 45 UUPK, yang memberikan alternatif penyelesaian sengketa secara cepat, sederhana, dan biaya ringan.

Dengan demikian, kedua kasus ini tidak hanya menggambarkan risiko yang melekat dalam transaksi pembelian tiket konser melalui perantara, tetapi juga menegaskan pentingnya perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen. Kajian ini akan mengkaji lebih lanjut bagaimana perlindungan

hukum tersebut dapat dioptimalkan melalui regulasi dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, sehingga konsumen dapat terlindungi dari praktik penipuan dan mendapatkan keadilan secara hukum.

Menurut Harianto, (2010, hlm. 10–11), negara berkewajiban untuk melindungi warga negaranya dari tindakan, ancaman, maupun gangguan yang dapat menyebabkan kerugian termasuk dalam hal memberikan pemahaman terhadap hak-hak konsumen. Di Indonesia, perlindungan hukum bagi konsumen akibat pembelian tiket konser melalui perantara masih menjadi permasalahan yang belum sepenuhnya teratasi. Walaupun UUPK dirancang untuk memberikan pengaturan perlindungan terhadap konsumen untuk mengatur hak-haknya, berbanding terbalik dengan pada yang terjadi di masyarakat. Karena masih terdapat konsumen yang rugi akibat pembelian tiket konser melalui perantara.

Pembelian tiket konser melalui perantara perlu dianalisis lebih dalam lagi. Mengingat tidak sedikit konsumen yang membeli tiket konser melalui perantara akan tetapi belum mengetahui hak-haknya sebagai konsumen. Penulis akan mengkaji permasalahan tersebut menggunakan Hukum Perlindungan Konsumen sebagai dasar Penulis untuk menganalisis lebih lagi dengan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT PEMBELIAN TIKET KONSER MELALUI PERANTARA DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

B. Identifikasi Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik rumusan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan perlindungan hukum terhadap pembelian tiket konser melalui perantara?
2. Bagaimana bentuk kerugian dari pembelian tiket konser melalui perantara?
3. Bagaimana upaya penyelesaian dari kerugian akibat pembelian tiket konser melalui perantara?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, dapat ditemukan tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, meneliti, mengkaji, dan menganalisis penerapan hukum perlindungan konsumen terhadap pembelian tiket konser melalui perantara.
2. Untuk mengetahui, meneliti, mengkaji, dan menganalisis bentuk kerugian dari pembelian tiket konser melalui perantara.
3. Untuk mengetahui, meneliti, mengkaji, dan menganalisis upaya penyelesaian dari kerugian akibat pembelian tiket konser melalui perantara.

D. Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian ini mampu menyajikan manfaat, baik dalam ranah teoritis maupun praktis, yang teraktualisasi dalam bentuk karya ilmiah skripsi. Manfaat mempelajari skripsi ini, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dalam segi teoritis, diharapkan penelitian ini mampu memberikan wawasan baru dan menjadi karya ilmiah yang berperan dalam kemajuan di bidang pengetahuan terutama mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap akibat pembelian tiket konser melalui perantara. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori hukum perlindungan konsumen dengan memperluas pemahaman tentang penerapan hak-hak konsumen, tanggung jawab konsumen, hak-hak pelaku usaha, dan tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi digital, untuk mengatasi celah hukum dalam pasar hiburan. Sehingga memperkaya literatur hukum Indonesia terkait perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Dari perspektif praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi berbagai pihak yang terlibat:

a. Bagi penyelenggara konser

Penelitian ini menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara konser dalam mengelola distribusi tiket secara lebih transparan dan aman. Dengan memahami risiko yang dihadapi konsumen

akibat praktik perantara yang tidak bertanggung jawab, penyelenggara dapat memperkuat sistem penjualan tiket resmi, meningkatkan pengawasan terhadap perantara, serta mengedukasi konsumen agar lebih waspada. Hal ini pada akhirnya dapat meningkatkan reputasi penyelenggara dan kepercayaan publik terhadap acara yang diselenggarakan.

b. Bagi konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan edukasi hukum yang penting bagi konsumen terkait hak-hak mereka dalam pembelian tiket konser melalui perantara serta langkah-langkah yang harus diambil jika terjadi masalah seperti tiket palsu serta membantu konsumen secara efektif dalam proses penyelesaian sengketa. Dengan demikian, konsumen dapat mengambil keputusan yang lebih bijak dan melindungi diri dari potensi penipuan.

c. Bagi perantara

Penelitian ini dapat menjadi pengingat akan pentingnya menjalankan usaha secara profesional dan sesuai dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen serta sebagai acuan untuk memperbaiki praktik bisnisnya, meningkatkan transparansi, serta membangun kepercayaan dengan konsumen.

Hal ini juga dapat membantu perantara menghindari risiko hukum dan sanksi yang merugikan.

E. Kerangka Pemikiran

Indonesia adalah negara yang menganut prinsip hukum. Menurut Mochtar Kusumaatmadja (2006, hlm. 180), negara hukum berarti kekuasaan tunduk pada hukum dan semua orang dipandang sama di mata hukum. Hal ini menunjukkan bahwa hukum tidak membedakan berdasarkan agama, ras, suku, kekayaan, atau status sosial. Hukum berisi aturan-aturan yang mengatur, melindungi, dan menciptakan keseimbangan untuk menjaga kepentingan bersama masyarakat. Pelanggaran hukum yang berdampak pada kerugian, kelalaian, atau terganggunya kepentingan umum berpotensi memicu reaksi publik (Djamali, 2014, hlm. 3).

Konsep tentang negara hukum dikemukakan oleh sejumlah pakar, termasuk Immanuel Kant, dengan menggunakan istilah "*Rechtsstaat*" yang diambil dari Bahasa Jerman. Di Indonesia, konsep negara hukum sudah dikenal sejak masa kemerdekaan dan kedaulatan negara ini. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1 butir 3 Undang-Undang Dasar Tahun 1945 (UUD 1945) Amandemen ke IV Indonesia merupakan negara hukum (*rechtsstaat*). Jika dilihat secara yuridis, hal tersebut artinya bahwa negara memiliki kemampuan hukum untuk memastikan keadilan dan kepastian hukum bagi rakyatnya. Dengan demikian, setiap individu harus diperlakukan secara setara di hadapan hukum serta masyarakat berhak memperoleh perlindungan hukum

yang tidak memihak. Selain itu, hukum bertujuan untuk mengatur kepentingan-kepentingan yang terjadi di dalam kehidupan bermasyarakat (Suryawati, 2020, hlm. 11).

Pancasila sebagai dasar negara tercantum di dalam Pembukaan UUD 1945 Amandemen ke IV. Pancasila dipercaya merupakan landasan filosofis yang di dalamnya terdapat nilai-nilai luhur dan memiliki kekuatan yang mengikat. Di samping itu, Pancasila memiliki prinsip keadilan, kemanusiaan, dan keseimbangan dalam kehidupan sosial. Sebagaimana disebutkan pada Sila Kedua yang berbunyi “Kemanusiaan yang Adil dan Beradab”, memiliki arti bahwa setiap warga negara Indonesia memiliki hak dan kewajiban yang sama untuk mendapatkan keadilan dalam penghidupan yang layak. Kemudian pada Sila Kelima berbunyi “Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”, memiliki arti bahwa keadilan tercipta untuk semua rakyat dalam mendapatkan perlakuan yang adil. Sehingga konsumen mendapatkan hak keadilannya dalam kegiatan jual beli (Syaharie, 2023, hlm. 354).

Pancasila sebagai dasar negara tercermin dalam teori tujuan hukum yang dikemukakan oleh Gustav Radbruch. Keberadaan suatu aturan tidak hanya ditinjau dari segi normatifnya saja, melainkan juga dari tujuan hukum yang ingin dicapai. Tujuan hukum merupakan aspek mendasar dalam peraturan perundang-undangan, karena hukum memberikan perlindungan, keadilan, dan kepastian bagi masyarakat. Menurut Gustav Radbruch, tujuan hukum terdiri dari tiga aspek utama yaitu kepastian hukum (*rechtszekerheid*),

keadilan (*gerechtigheid*), dan kemanfaatan (*doelmatigheid*) (M. Muslih, 2013, hlm. 143).

Kepastian hukum menekankan bahwa hukum disusun secara tertulis, jelas, dan dapat diterapkan secara konsisten. Kepastian hukum selain menuntut adanya aturan tertulis, juga adanya penegakan hukum yang konsisten dan tidak membedakan untuk menciptakan keteraturan sosial. Kepastian hukum mengandung makna bahwa masyarakat memiliki jaminan atas hak-haknya dan dapat memperoleh perlindungan ketika hak tersebut dilanggar. Perlindungan hukum diberikan kepada konsumen yang menggunakan barang atau jasa, termasuk jasa hiburan seperti tiket konser (Simanjuntak & Sidabutar, 2020, hlm. 18).

Keadilan adalah nilai utama dalam sistem hukum yang menekankan adanya perlakuan yang adil dan setara bagi setiap individu. Dalam pandangan Gustav Radbruch, hukum harus menjamin perlakuan adil bagi setiap orang tanpa adanya diskriminasi. Keadilan menekankan bahwa hukum memberikan perlakuan yang layak dan setara bagi semua pihak. Dalam pembelian tiket konser melalui media sosial, keadilan hukum terwujud apabila konsumen sebagai pihak yang lemah diberikan akses setara terhadap perlindungan hukum, sarana pengaduan, dan pemulihan hak. Hukum secara moral dan legal menjamin bahwa kerugian yang dialami konsumen akan dipulihkan secara adil. Artinya keadilan memberi ruang hukum bagi konsumen untuk menggugat, melaporkan, atau setidaknya mengetahui bahwa ia punya hak

untuk menolak perlakuan tidak adil dari pelaku usaha (Rahman, 2021, hlm. 25).

Kemanfaatan merupakan tujuan hukum yang menekankan bahwa hukum harus memberikan manfaat praktis dan efektif bagi masyarakat. Radbruch berpendapat bahwa hukum tidak hanya sekadar aturan yang harus ditaati, tetapi juga harus mampu mencapai tujuan sosial dan memberikan solusi yang berguna dalam kehidupan nyata. Dengan kata lain, hukum harus berfungsi sebagai alat untuk menciptakan ketertiban, keadilan, dan kesejahteraan secara nyata, sehingga keberadaannya dirasakan langsung oleh masyarakat yang dilindungi. Misalnya, keberadaan mekanisme penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan implementasi nyata dari prinsip kemanfaatan hukum, karena memberikan alternatif penyelesaian yang cepat, sederhana, dan biaya terjangkau bagi konsumen yang dirugikan. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen harus mampu menjawab kebutuhan praktis konsumen dalam memperoleh keadilan dan pemulihan hak secara efektif, bukan sekadar menjadi aturan yang sulit diakses atau diterapkan (Muhamad & Anwar, 2022, hlm. 45).

Perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 1 butir 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah suatu upaya yang dilakukan oleh negara dan lembaga terkait untuk menjamin hak-hak konsumen agar tidak dirugikan dalam setiap transaksi jual beli. Perlindungan ini bertujuan untuk menciptakan keadilan, keamanan, dan

kepastian hukum bagi konsumen dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Dalam konteks pembelian tiket konser, perlindungan hukum menjadi sangat penting mengingat adanya risiko kerugian yang dapat dialami konsumen, terutama ketika transaksi dilakukan melalui perantara (Subekti & Tjitrosudibio, 2021, hlm. 45–47).

Hukum perlindungan konsumen berfungsi sebagai landasan normatif yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, termasuk mekanisme penyelesaian sengketa dan sanksi terhadap pelanggaran hak konsumen. Perlindungan konsumen juga mengandung unsur tanggung jawab sosial pelaku usaha. Pelaku usaha, termasuk perantara penjualan tiket, memiliki kewajiban untuk bertindak jujur, transparan, dan bertanggung jawab atas produk atau jasa yang mereka tawarkan. Konsep ini sejalan dengan prinsip *good faith* (itikad baik) dalam hukum kontrak yang mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan demikian, perlindungan hukum bagi konsumen tidak hanya bersifat represif tetapi juga preventif, yaitu dengan mendorong pelaku usaha untuk menerapkan standar etika dan profesionalisme dalam menjalankan usahanya (Lubis, 2017, hlm. 45–47).

Hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen mengenai barang dan/atau jasa maka tanggung jawab pelaku usaha di sini didasarkan pada *Contractual Liability* (pertanggungjawaban kontraktual). Dengan demikian yang dimaksud *Contractual Liability* yaitu

tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikannya (Edmon Makarim, 2003, hlm. 344–345).

Teori perlindungan konsumen juga dapat dikaitkan dengan teori hak asasi manusia. Perlindungan konsumen merupakan bagian dari pemenuhan hak asasi manusia dalam bidang ekonomi, yaitu hak atas perlindungan dari praktik perdagangan yang merugikan dan hak atas informasi yang benar. Dengan demikian, perlindungan hukum konsumen tidak hanya bersifat teknis hukum dagang, tetapi juga merupakan bagian dari penghormatan dan pemenuhan hak asasi manusia yang harus dijamin oleh negara melalui regulasi dan penegakan hukum yang efektif (United Nation, 2016, hlm. 6).

Setiap negara perlu memahami bahwa konsumen harus dipandang sebagai subjek yang memiliki kedudukan setara dengan pelaku usaha, bukan sebagai objek yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan pribadi. UUPK menjadi dasar hukum utama yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dalam rangka menciptakan keseimbangan dan keadilan dalam transaksi (Harianto, 2010, hlm. 11–13).

Menurut Kansil (2018, hlm. 82), hukum sebagai norma mempunyai karakteristik khusus, yaitu memberikan panduan kepada warga negara tentang cara bertindak dalam kehidupan bermasyarakat. Selain itu, hukum juga mengarahkan perbuatan apa saja yang sebaiknya dilakukan dan yang

seharusnya dihindari. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam UUD 1945 yang menegaskan bahwa setiap orang memiliki hak atas pengakuan, jaminan perlindungan, serta kepastian hukum yang adil. Berdasarkan Alinea ke-I Pembukaan UUD 1945, Indonesia memiliki tujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan sejahtera. Guna mencapai tujuan ini, penting untuk memperhatikan aspek keadilan untuk memberikan perlindungan hukum yang layak bagi seluruh warga negaranya.

Notonegoro mendefinisikan hak sebagai kuasa untuk memperoleh atau menjalankan suatu yang seharusnya menjadi miliknya atau menjadi tanggung jawabnya, yang tidak bisa dialihkan kepada pihak lain dan dapat dituntut secara paksa. Hak ini bersifat subjektif, artinya melekat pada individu sebagai subjek hukum yang berhak memperoleh perlindungan dan pemenuhan haknya. Notonegoro membedakan hak menjadi beberapa jenis, antara lain hak mutlak dan hak relatif. Hak mutlak adalah hak yang harus dihormati oleh semua orang dan tidak dapat diganggu gugat seperti hak atas kehidupan dan hak milik. Sedangkan hak relatif adalah hak yang hanya berlaku antara individu tertentu, misalnya hak kontraktual antara konsumen dan pelaku usaha dalam suatu perjanjian jual beli (Asikin, 2012, hlm. 115).

Menurut Sukanto Notonagoro, kewajiban adalah suatu keharusan yang dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Apabila kewajiban tidak dipenuhi, maka akan menimbulkan konsekuensi berupa sanksi. Kewajiban merupakan tanggungan untuk memberikan sesuatu yang seharusnya

diberikan oleh pihak tertentu, tetapi tidak dapat dipaksakan oleh pihak yang berkepentingan. Notonagoro menekankan adanya hubungan timbal balik antara hak dan kewajiban dalam suatu sistem hukum. Hak konsumen untuk mendapatkan produk yang layak dan informasi yang benar harus diimbangi dengan kewajiban pelaku usaha untuk memenuhi standar tersebut. Apabila kewajiban ini dilanggar, pelaku usaha dapat dikenai sanksi hukum berupa ganti rugi, pembatalan transaksi, atau sanksi administratif (Pratama & Hasan, 2020, hlm. 2–3).

Hak dan kewajiban kedua belah pihak dapat muncul dalam transaksi jual. Transaksi jual dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang melibatkan pembeli dan penjual, dimana penjual menyerahkan produk atau layanan, sementara pembeli memberikan imbalan yang setara dengan nilai dari produk atau layanan tersebut. Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457-1540 Buku III KUHPerdata. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdata, perjanjian jual beli merupakan suatu perjanjian di mana satu pihak mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu barang, sedangkan pihak lain berkewajiban membayar harga yang telah disepakati. Dalam perjanjian ini, kedua belah pihak memiliki hak dan kewajiban yang saling mengikat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam pasal tersebut, diatur mengenai penyerahan kebendaan yaitu ketika penjual berkomitmen untuk menyerahkan suatu produk kepada pembeli berdasarkan kesepakatan yang telah dibuat oleh kedua belah pihak. Terdapat syarat subjektif dan syarat

objektif yang menentukan perjanjian tersebut sah atau tidak sah. Syarat-syarat sah perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPdata, yaitu:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu; dan
4. Suatu sebab yang tidak terlarang (Subekti, 2005, hlm. 95–100).

Contohnya dalam industri hiburan seperti sebuah konser musik terdapat suatu kewajiban antara pihak perantara sebagai pelaku usaha dengan konsumen sebagai pembeli tiket. Mengingat kasus pembelian tiket konser musik melalui perantara merupakan sebuah transaksi jual beli yang menggunakan media elektronik, maka kemajuan teknologi ini diantisipasi dengan UUIE. Sebagaimana diatur dalam Pasal 17 ayat (2) UUIE menegaskan bahwa para pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik wajib melaksanakan interaksi dan pertukaran informasi atau dokumen elektronik dengan itikad baik selama proses transaksi berlangsung.

Berdasarkan ketentuan perjanjian dan hukum yang berlaku, proses jual-beli harus dilakukan secara bertanggung jawab, sah, dan adil. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, tanggung jawab adalah kewajiban seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya apabila terjadi sesuatu, orang tersebut dapat dituntut, disalahkan, atau diakukan ke pengadilan. Sedangkan dalam terminologi hukum, tanggung jawab dipahami sebagai suatu kewajiban yang diemban oleh setiap insan (Hamzah, 2005, hlm. 26).

Seseorang memiliki tanggung jawab hukum atas tindakan tertentu yang dilakukannya, termasuk bertanggung jawab menerima sanksi jika tindakan tersebut melanggar kewajiban yang harus dipenuhinya. Contohnya dalam industri hiburan seperti pada pembelian tiket konser musik yang dilakukan oleh konsumen melalui perantara. Perantara adalah seseorang yang berperan sebagai penghubung antar dua belah pihak yang memiliki kepentingan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perantara adalah orang yang menjadi penengah dalam jual beli. Kehadiran perantara muncul karena adanya situasi yang sulit diakses. Situasi ini dapat diartikan pada keadaan jika pelaku usaha ingin menjual sesuatu dan pelaku usaha itu memiliki keterbatasan akses ke konsumen. Perantara dapat menawarkan layanannya untuk membantu konsumen menjangkau pasar yang dituju. Contohnya saat calon pembeli tidak mau repot membeli tiket konser di *website* yang sudah disediakan oleh penyelenggara konser dan mendapatkan kategori tiket yang diinginkan bisa menggunakan jasa perantara tiket konser. Namun, tidak sedikit perantara yang menggunakan *bot* untuk membeli tiket konser dalam jumlah banyak dan menjual kembali kepada calon pembeli dengan harga sewenang-wenang (Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, 2011, hlm. 45–50).

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan prosedur sistematis untuk memperoleh pengetahuan yang benar. Dalam penelitian ini, pengumpulan dan analisis data dilakukan untuk memperoleh pengetahuan. Dengan demikian, untuk mengkaji isu-isu dalam penelitian ini diperlukan metode sebagai berikut:

1. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis. Tujuan dari penelitian menggunakan penyajian tertulis ini adalah untuk mengumpulkan data-data sesuai dengan yang sebenarnya kemudian data-data tersebut disusun, diolah dan dianalisis untuk dapat memberikan gambaran mengenai masalah yang ada. Metode ini dirancang untuk memberikan deskripsi mengenai perlindungan hukum bagi konsumen akibat pembelian tiket konser melalui perantara (Sugiyono, 2023, hlm. 105).

2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan yuridis normatif. Dimana penelitian ini merupakan penelitian hukum yang menggunakan bahan pustaka untuk diteliti dengan cara mengkaji peraturan dan literatur yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen akibat pembelian tiket konser melalui perantara. Menurut Soerjono Soekanto, (2002, hlm. 24) di dalam bukunya yang berjudul “Penelitian Hukum Normatif”, menjelaskan bahwa pendekatan yuridis normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti data atau bahan perpustakaan yang merupakan data sekunder berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder maupun bahan hukum tersier.

3. Tahap Penelitian

Tahap penelitian yaitu rangkaian kegiatan dalam penelitian yang diuraikan secara rinci, yaitu:

a. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan merupakan tahap awal dalam penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber pustaka yang relevan dengan masalah penelitian, kemudian menganalisis dan menyimpulkannya untuk memperoleh gambaran teoritis yang mendukung penelitian. Dalam penelitian ini, penelitian kepustakaan digunakan untuk mengidentifikasi kerangka hukum, risiko konsumen, dan praktik dalam transaksi tiket konser. Berikut data primer dan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu (Sugiyono, 2023, hlm. 45):

- 1) Bahan hukum primer didefinisikan sebagai materi hukum yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yang memiliki hubungan substantif dengan objek yang diteliti, seperti:
 - a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
 - c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

d) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

- 2) Bahan hukum sekunder sebagai pelengkap bahan hukum primer, bahan hukum sekunder terdiri dari buku-buku dan hasil penelitian yang menguraikan teori-teori hukum melalui penafsiran dan konstruksi. Selain itu, termasuk pula materi perpustakaan yang memuat karya ilmiah, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen dalam konteks pembelian tiket konser melalui pihak perantara (Soekanto, 2002, hlm. 29).
- 3) Bahan hukum tersier berfungsi sebagai sumber informasi hukum yang memberikan panduan dan eksplanasi terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Materi ini tersaji melalui media seperti kamus, internet, ensiklopedia, surat kabar, serta bahan-bahan lain yang relevan dengan penelitian.

b. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan merupakan tahap yang melibatkan pengumpulan data primer secara langsung di lokasi seperti melalui wawancara, observasi, survey, atau studi kasus, untuk mendapatkan wawasan tentang fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, penelitian lapangan dapat digunakan untuk mengumpulkan data dari konsumen yang mengalami sengketa

dalam pembelian tiket konser melalui perantara, guna menganalisis praktik nyata dan efektivitas hukum perlindungan konsumen.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metodologi yang digunakan untuk mengakuisisi data yang dibutuhkan dalam penelitian. Peneliti mengumpulkan data ini melalui serangkaian tahapan berikut:

a. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan teknik pengumpulan melalui proses penelaahan yang meliputi membaca, mencatat, dan mengutip dari sumber-sumber tertulis seperti buku dan peraturan perundang-undangan, yang berkaitan dengan masalah penelitian. Tujuan dari proses ini adalah untuk memahami secara mendalam mengenai topik perlindungan hukum bagi konsumen akibat pembelian tiket konser melalui perantara dengan memanfaatkan sumber yang ada (Soemitro, 1990, hlm. 52).

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi langsung antara pewawancara dan responden, baik secara fisik maupun virtual, dalam format tanya jawab. Proses wawancara dapat bersifat terstruktur, dengan pertanyaan yang telah dirancang sebelumnya oleh peneliti, atau

tidak terstruktur, di mana pertanyaan bersifat fleksibel dan berkembang sesuai respons serta kondisi narasumber, menciptakan interaksi yang lebih dinamis (Soemitro, 1990, hlm. 57).

5. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini disesuaikan dengan dua teknik yang digunakan yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Dalam penelitian kepustakaan, alat pengumpul data yang digunakan terdiri dari dokumen dan literatur hukum, seperti buku teks, peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, serta karya ilmiah lainnya yang relevan dengan hukum perlindungan konsumen. Sementara ini, studi lapangan menggunakan catatan hasil wawancara dengan narasumber yang relevan sebagai instrumen utama. Wawancara dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu terstruktur (mengikuti pedoman yang telah disiapkan/*Directive Interview*) dan bebas (mengalir sesuai interaksi/*Non-Directive Interview*). Untuk mendukung kelancaran dan keakuratan, peneliti menggunakan perekam suara selama sesi wawancara.

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis kualitatif. Menurut M. Syamsuddin, (2007, hlm. 133), yuridis kualitatif adalah pengkajian hasil olah data yang tidak berbentuk angka yang

lebih menekankan analisis hukumnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif dengan menggunakan cara-cara berpikir dan argumentatif. Pada tahap ini penulis menganalisis data atau informasi yang sudah terkumpul dari studi dokumen dan studi lapangan. Setelah data terkumpul, kemudian data tersebut diuraikan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih jelas terkait solusi dari permasalahan yang diteliti. Hasil analisis data akan disimpulkan secara induktif, yaitu dari data yang spesifik sampai ke pemahaman yang luas. Analisis ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang berfungsi sebagai solusi permasalahan. Solusi ini akan menggambarkan sejauh mana konsep keadilan dalam perlindungan hukum bagi konsumen akibat pembelian tiket konser melalui perantara.

7. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini di tempat-tempat yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti pada penulisan hukum ini. Lokasi penelitian terbagi menjadi dua, yaitu:

a. Penelitian Kepustakaan

- 1) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Pasundan Bandung, Jl. Lengkong Dalam No.17, Bandung;
- 2) Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Jl. Medan Merdeka Selatan No.11, Jakarta.

b. Penelitian Lapangan

- 1) Wawancara lapangan dengan konsumen yang pernah membeli tiket konser melalui perantara yaitu Nerva, Jakarta, sebagai konsumen yang pernah menggunakan jasa perantara tiket konser pada konser “Taylor Swift: *The Eras Tour*”;
- 2) Wawancara lapangan dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Jl. Mataraman No.17, Bandung;

Lokasi penelitian tersebut dipilih karena berkaitan dengan materi dan permasalahan yang akan penulis teliti.