

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI TIKET KONSER MELALUI PERANTARA

A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Konsumen berasal dari kata *consumer* dalam Bahasa Inggris dan *consument* dalam Bahasa Belanda. Secara harfiah, Sri Haryani mendefinisikan konsumen sebagai individu atau perkelompok yang menggunakan produk berupa membeli barang atau menggunakan jasa. Selain itu ada yang mengartikan konsumen sebagai seseorang atau perkelompok yang menggunakan produk berupa barang atau jasa dalam berbagai perundang-undangan negara (Celina, 2011, hlm. 22).

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai pemakai. Dalam buku yang berjudul “*Principles of Marketing*”, Philip Kotler mendefinisikan konsumen sebagai semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk konsumsi pribadi. Maka secara umum, konsumen adalah seseorang atau perkelompok sebagai pengguna akhir suatu produk yang menggunakan barang dan jasa tanpa memiliki maksud untuk menukar atau menjualnya kembali.

Klasifikasi konsumen dari seseorang akan bergantung pada bagaimana orang tersebut dalam memakai barang dan jasa. Hal ini dijelaskan oleh Az Nasution, (2002, hlm. 13), yakni:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang membeli barang dan/atau jasa dengan maksud untuk mengolahnya menjadi produk lain atau untuk dijual kembali;
- c. Konsumen akhir adalah setiap individu yang membeli dan menggunakan produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangga, dan bukan untuk dijual kembali.

Menurut Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang disebut konsumen adalah setiap individu yang menggunakan barang atau jasa yang ada di masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, asalkan tidak untuk dijual kembali. Cakupan makna tentang konsumen menurut yang diatur dalam UUPK yakni:

- a. Hanya perorang-orangan;
- b. Konsumen dibatasi dengan konsumen akhir, konsumen antara tidak termasuk dalam pengertian yang dimaksud;
- c. Barang/jasa telah tersedia atau telah dipromosikan kepada masyarakat.

Namun terdapat kelemahan dalam definisi tersebut, yaitu tidak menyertakan banyak situasi yang semestinya dilindungi oleh konsep konsumen. Sebenarnya, tugas mereka adalah menjadi perantara yang menghubungkan antara pelaku usaha dengan konsumen akhir (Agustinus, 2023, hlm. 2–4).

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan serangkaian upaya yang bertujuan untuk memberikan jaminan kepastian hukum dalam rangka melindungi kepentingan konsumen. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 1 butir 1 UUPK, yang mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai segala bentuk usaha yang memastikan adanya kepastian hukum guna memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan demikian, perlindungan konsumen tidak hanya dipahami sebagai sebuah konsep abstrak, melainkan juga sebagai perangkat hukum yang memiliki dasar regulatif guna memastikan bahwa konsumen berada pada posisi yang seimbang dengan pelaku usaha. Perlindungan konsumen dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- a. Perlindungan yang diberikan kepada konsumen atas kemungkinan diterimanya barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya;
- b. Perlindungan terhadap konsumen dari penerapan syarat-syarat yang bersifat tidak adil atau merugikan.

Upaya perlindungan konsumen tidak hanya terbatas pada tindakan yang bersifat preventif, melainkan juga mencakup tindakan represif yang dilaksanakan dalam seluruh aspek perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan (Zulham, 2013, hlm. 22):

- a. Mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang didasarkan pada keterbukaan akses terhadap informasi serta menjamin adanya kepastian hukum;
- b. Memberikan perlindungan tidak hanya bagi kepentingan konsumen, tetapi juga bagi kepentingan seluruh pelaku usaha;
- c. Mendorong peningkatan mutu produk barang maupun kualitas pelayanan jasa;
- d. Menjamin perlindungan konsumen dari praktik usaha yang bersifat menipu maupun menyesatkan;
- e. Mengintegrasikan penyelenggaraan, pengembangan, serta pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan lainnya.

Hal tersebut berkaitan dengan Pasal 64 UUPK yang menegaskan bahwa seluruh ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah berlaku sebelumnya dan memiliki tujuan untuk melindungi konsumen tetap dinyatakan berlaku, sepanjang ketentuan tersebut tidak diatur secara khusus maupun tidak bertentangan dengan isi yang diatur dalam undang-undang ini.

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Penegakan hukum dalam bidang perlindungan konsumen tidak dapat dilepaskan dari keberlakuan asas-asas yang menjadi landasan utama dalam pembentukan maupun penerapannya. Asas-asas tersebut berfungsi sebagai pedoman normatif agar perlindungan konsumen dapat diwujudkan secara adil, proporsional, dan sesuai dengan tujuan hukum itu sendiri. Adapun yang menjadi asas-asas dari perlindungan konsumen tercantum dalam Pasal 2 UUPK yaitu:

a. Asas Manfaat

Segala bentuk upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi konsumen maupun pelaku usaha secara keseluruhan. Penerapan asas ini juga memberikan rasa aman dan keyakinan bagi konsumen. Dengan demikian, tidak dibenarkan apabila hanya salah satu pihak yang memperoleh keuntungan, sementara pihak lainnya mengalami kerugian.

b. Asas Keadilan

Sengketa konsumen tidak selalu disebabkan oleh kesalahan pelaku usaha, melainkan dapat pula timbul akibat kelalaian konsumen yang kurang memahami kewajibannya. Asas keadilan bertujuan untuk memastikan keterlibatan yang seimbang dan memberikan kesempatan yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat. Prinsip ini memungkinkan konsumen dan pelaku

usaha untuk memperoleh hak-haknya serta menjalankan kewajiban secara adil. Oleh karena itu, konsumen dan pelaku usaha dituntut untuk bersikap adil melalui pemenuhan hak dan kewajiban secara seimbang (Janus, 2014, hlm. 26).

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk menempatkan hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dalam posisi yang seimbang. Prinsip ini bertujuan untuk menjaga stabilitas dan keberlanjutan ekosistem antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam pelaksanaannya, asas ini mengharuskan adanya pertimbangan yang adil antara hak konsumen dan hak pelaku usaha. Dengan demikian, konsumen, pelaku usaha, maupun pemerintah diharapkan memperoleh manfaat yang proporsional dari pengaturan dan pelaksanaan hukum perlindungan konsumen.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan

Asas ini mengandung makna adanya jaminan hukum bagi konsumen bahwa produk yang digunakan tidak hanya bermanfaat, tetapi juga tidak menimbulkan ancaman terhadap keselamatan jiwa maupun harta bendanya. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh perlindungan yang memadai saat membeli barang dan/atau jasa. Dalam hal ini, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jelas, rinci, dan transparan kepada

konsumen terkait barang dan/atau jasa yang dijualnya. Informasi tersebut diperlukan agar konsumen memahami secara menyeluruh produk yang mereka beli. Selain itu, pelaku usaha juga berkewajiban menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi konsumen yang diperoleh selama proses transaksi, termasuk data kartu kredit dan informasi sensitif lainnya (Janus, 2014, hlm. 27).

e. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum bertujuan untuk memastikan bahwa baik pelaku usaha maupun konsumen mematuhi peraturan yang berlaku dan memperoleh keadilan dalam setiap proses transaksi. Asas ini menekankan pentingnya kepastian hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha dalam menjalankan hak dan kewajiban masing-masing. Prinsip tersebut juga memastikan bahwa tanggung jawab tidak dibebankan hanya kepada salah satu pihak, serta menjamin peran negara dalam memberikan kepastian hukum.

Disamping asas-asas yang telah disebutkan, terdapat pula asas lain yang memiliki peranan penting yaitu asas itikad baik. Asas itikad baik merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang menyatakan bahwa suatu

perjanjian harus dilaksanakan dengan itidak baik. Dalam UUPK, kewajiban beritikad baik juga diatur dalam Pasal 5 dan Pasal 7. Pelaku usaha diwajibkan untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, sedangkan konsumen dituntut untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa (Ahmad, 2011, hlm. 120).

Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi landasan yuridis dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, khususnya dalam menjamin adanya kepastian hukum bagi para konsumen. Adapun tujuan dari perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 3 UUPK yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Mengamati dari tujuan dan asas yang terkandung dalam UUPK telah, tampak jelas bahwa terdapat misi yang besar dan mulia dalam rangka mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara. Namun demikian, apabila diperhatikan lebih lanjut, Pasal 3 UUPK juga mengatur mengenai tujuan khusus perlindungan konsumen yang sekaligus membedakannya dari tujuan yang bersifat umum.

Rumusan tujuan perlindungan konsumen pada huruf a dan huruf e menggambarkan tujuan hukum dalam mewujudkan keadilan. Sementara itu, rumusan pada huruf a, b, c, d, serta huruf f mencerminkan tujuan hukum yang berorientasi pada kemanfaatan. Adapun tujuan hukum yang secara khusus diarahkan untuk memberikan kepastian hukum tercermin dalam rumusan huruf d.

Tujuan hukum pada dasarnya mencakup upaya untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan, serta kepastian hukum. Dalam konteks perlindungan konsumen, tujuan utamanya terletak pada tercapainya kesejahteraan yang timbul dari pelaksanaan transaksi

ekonomi maupun bisnis. Dengan berlakunya undang-undang tersebut, diharapkan dapat tercipta tatanan masyarakat dan sistem hukum yang lebih baik, sekaligus mewujudkan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Keseimbangan ini pada akhirnya ditujukan untuk membentuk perekonomian yang sehat dan dinamis, sehingga dapat mendukung terwujudnya kemakmuran serta kesejahteraan bersama.

4. Hak dan Kewajiban Konsumen

Perlindungan konsumen pada hakikatnya identik dengan perlindungan hukum terhadap hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Upaya untuk melindungi kepentingan konsumen kemudian dirumuskan dalam bentuk pengakuan hak-hak tersebut. John F. Kennedy merumuskan bahwa konsumen memiliki sejumlah hak yang memperoleh perlindungan hukum, yakni (Janus, 2014, hlm. 31):

- a. hak atas keamanan (*the right to safety*);
- b. hak untuk memilih (*the right to choose*);
- c. hak untuk memperoleh informasi (*the right to be informed*); dan
- d. hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Keempat hak dasar tersebut telah diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang bernaung di bawah *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan beberapa hak lain, antara lain hak untuk memperoleh pendidikan konsumen, hak atas ganti kerugian, serta hak

untuk mendapatkan lingkungan hidup yang layak dan sehat. Sedangkan menurut UUPK, Hak konsumen diatur dalam Bab III Bagian Pertama Pasal 4 yang terdiri dari (Celina, 2011, hlm. 31):

- a. Konsumen berhak merasa nyaman, aman, dan selamat saat menggunakan barang atau jasa.

Hak ini mengandung makna bahwa konsumen, dalam menggunakan dan memanfaatkan barang dan/atau jasa, berhak memperoleh jaminan keamanan serta keselamatan baik secara jasmani maupun rohani. Hak atas keamanan tersebut memiliki kedudukan yang sangat penting, mengingat konsumen merupakan pihak yang rentan dan dituntut untuk berhati-hati, sedangkan tanggung jawab utama berada pada pelaku usaha. Melihat kondisi konsumen yang masih lemah dari segi ekonomi maupun sosial, UUPK memang perlu untuk menetapkan etika dan ketentuan yang mewajibkan pelaku usaha menjamin keamanan serta keselamatan konsumen.

- b. Konsumen berhak untuk mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan kesepakatan harga, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan.

Konsumsi suatu barang atau jasa seharusnya didasarkan pada kebutuhan dan kesesuaian dengan kondisi konsumen. Bagi konsumen dari golongan menengah ke atas yang memiliki kemampuan finansial memadai, pemenuhan hak untuk memilih

umumnya tidak menimbulkan persoalan. Namun, bagi konsumen dari golongan bawah dengan daya beli yang relatif terbatas, hal tersebut sering kali menjadi kendala. Keterbatasan tersebut pada umumnya disebabkan oleh minimnya pengetahuan mengenai kualitas suatu barang dan/atau jasa. Bahkan ketika konsumen memahami adanya potensi risiko dari barang atau jasa yang digunakan, kondisi daya beli yang rendah tetap mendorong mereka untuk mengonsumsi produk tersebut. Oleh karena itu, dalam konteks ini, jaminan keamanan atas barang dan/atau jasa yang ditawarkan menjadi sangat penting untuk melindungi konsumen dengan kemampuan ekonomi terbatas.

- c. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar dan tidak di ada-ada mengenai produk atau jasa yang di tawarkan.

Hak konsumen atas informasi yang benar dan lengkap mengenai suatu produk barang dan/atau jasa wajib dipenuhi oleh produsen. Pemenuhan hak ini sangat penting, sebab kesalahan dalam penyampaian informasi dapat menimbulkan pemahaman yang keliru dan berpotensi membahayakan konsumen. Pelaku usaha dapat menyampaikan informasi tersebut melalui beberapa cara, antara lain secara langsung, melalui media komunikasi, atau dengan mencantumkannya pada label produk. Dengan demikian, penyampaian informasi produk tidak hanya dimaksudkan sebagai sarana memperluas pasar, tetapi juga berkaitan erat dengan aspek

keamanan dan keselamatan konsumen. Oleh karena itu, penyampaian informasi harus dilakukan secara bijaksana, guna mencegah timbulnya kerugian di kemudian hari.

- d. Konsumen memiliki hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhannya apabila merasa dirugikan.

Pelaku usaha pada gilirannya berkewajiban untuk bersedia mendengar, menampung, serta menyelesaikan keluhan yang diajukan konsumen. Hak ini sekaligus menjadi jaminan bahwa kepentingan, pendapat, dan keluhan konsumen harus memperoleh perhatian, baik dari pemerintah, produsen, maupun pelaku usaha perdagangan. Oleh karena itu, konsumen berhak untuk menyampaikan keluhan dan permasalahan tersebut kepada pelaku usaha yang bersangkutan.

- e. Konsumen berhak mendapatkan bantuan hukum, perlindungan, dan penyelesaian sengketa yang adil dalam masalah perlindungan konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya mencakup aspek pemberian jaminan atas hak-hak konsumen, tetapi juga mencakup kewajiban untuk melakukan upaya peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, serta kemandirian konsumen dalam melindungi dirinya sendiri. Upaya tersebut pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan

harkat dan martabat konsumen, sekaligus mendorong tumbuhnya sikap jujur dan bertanggung jawab dari para pelaku usaha.

- f. Konsumen berhak mendapatkan edukasi tentang hak dan kewajiban sebagai konsumen.

Konsumen memiliki hak untuk memperoleh pendidikan dan keterampilan, khususnya yang berkaitan dengan mutu barang dan layanan, sehingga dapat meminimalisasi kemungkinan terjadinya penipuan. Dalam hal ini, konsumen juga dituntut untuk bersikap aktif, misalnya dengan membiasakan diri membaca label produk. Pemerintah maupun produsen diharapkan berperan dalam menyediakan informasi dan materi yang dibutuhkan konsumen. Upaya pendidikan konsumen tidak harus dilakukan melalui jalur pendidikan formal, tetapi dapat pula disalurkan melalui media massa maupun melalui kegiatan yang diselenggarakan oleh lembaga swadaya masyarakat.

- g. Konsumen berhak untuk dilayani dengan adil dan tanpa membedakan.

Tindakan pelaku usaha yang membedakan pelayanan antar konsumen, misalnya dengan memilah-milah status konsumen, merupakan praktik yang merugikan. Hal tersebut telah diantisipasi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan bahwa setiap konsumen memiliki hak untuk

memperoleh perlakuan dan pelayanan secara benar, jujur, serta bebas dari tindakan diskriminatif oleh pelaku usaha.

- h. Konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi, apabila barang atau jasa yang digunakan tidak sesuai dengan kesepakatan.

UUPK disusun dengan memperhatikan prinsip-prinsip dasar dalam mewujudkan perlindungan bagi konsumen. Hal ini mencakup pengaturan mengenai hubungan hukum yang jujur antara penjual dan konsumen, pemberian ganti rugi yang layak bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat cacat produk, serta penyediaan alternatif mekanisme penyelesaian sengketa bagi para pihak yang bersengketa.

- i. Konsumen juga memiliki hak-hak lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku (Ihwanudin dkk., 2025, hlm. 23–47).

Selain memperoleh hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang dijelaskan dalam Pasal 5 UUPK, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Jadi, hubungan hukum yang tercipta antara pelaku usaha dan konsumen sudah dilengkapi dengan (Hartono, 2007, hlm. 140):

- a. Hak dan kewajiban para pihak;
- b. Hak yang seharusnya tidak boleh dilakukan;
- c. Peran Negara; dan
- d. Badan perlindungan dan penyelesaian sengketa serta prosedur dan syarat penyelesaian sengketa.

B. Tinjauan Umum Perantara Sebagai Pelaku Usaha dalam Jual Beli

1. Pengertian Pelaku Usaha

Berdasarkan arahan *Product Liability Directive*, yang menjadi dasar bagi negara-negara Eropa dalam mengembangkan ketentuan Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan pelaku usaha atau produsen dijelaskan sebagai pembuat produk yang siap digunakan, penghasil bahan baku, pembuat bagian dari produk, atau pihak yang menempatkan identitasnya pada produk, yang membuatnya diakui sebagai produsen. Menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia, khususnya Pasal 1 angka 3 UUPK, pelaku usaha didefinisikan sebagai setiap individu, baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak, yang didirikan dan beroperasi atau menjalankan aktivitas di wilayah hukum Republik Indonesia, baik secara mandiri

maupun bersama-sama berdasarkan kesepakatan, dengan fokus pada penyelenggaraan kegiatan ekonomi di berbagai sektor. Penjelasan UUPK mencakup kategori seperti perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lainnya sebagai bagian dari pelaku usaha. Secara konseptual, pelaku usaha mengacu pada orang perseorangan atau unit bisnis yang terlibat aktif dalam aktivitas ekonomi di Indonesia, yang mencakup berbagai macam entitas, mulai dari perusahaan yang terstruktur sebagai badan hukum hingga individu atau kelompok yang mengelola bisnis tanpa struktur hukum resmi (Agus Wahyu Winarno & Agri Chairunisa Isradjuningtias, 2022, hlm. 580–592).

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Sebagai upaya untuk menciptakan lingkungan usaha yang menguntungkan bagi pelaku usaha dan sebagai betuk keseimbangan terhadap hak-hak konsumen, pelaku usaha memiliki hak-hak yang diakui. UUPK memberikan hak-hak kepada pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6. Berikut adalah hak-hak pelaku usaha:

- a. Pelaku usaha berhak mendapatkan pembayaran sesuai dengan perjanjian harga dan kondisi barang atau jasa yang mereka jual.
- b. Pelaku usaha berhak untuk dilindungi dari konsumen yang bertindak tidak baik.
- c. Pelaku usaha berhak untuk membela diri secara hukum dalam kasus sengketa dengan konsumen.

- d. Pelaku usaha berhak untuk mendapatkan pemulihan nama baik jika secara hukum terbukti bahwa produk atau layanan mereka tidak bersalah.
- e. Pelaku usaha memiliki hak-hak lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka menyeimbangkan hak-haknya, pelaku usaha memiliki kewajiban yang ditetapkan dalam Pasal 7 UUPK. Berikut adalah kewajiban pelaku usaha:

- a. Pelaku usaha wajib menjalankan bisnisnya dengan jujur dan bertanggung jawab.
- b. Pelaku usaha wajib memberikan penjelasan yang lengkap dan jujur mengenai kondisi dan jaminan produk atau layanan mereka.
- c. Pelaku usaha wajib melayani konsumen dengan jujur dan tanpa membedakan.
- d. Pelaku usaha wajib menjamin kualitas produk atau layanan yang mereka jual memenuhi standar kualitas yang berlaku.
- e. Pelaku usaha wajib memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji produk, dan memberikan jaminan atas produk.
- f. Pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi jika produk atau layanan mereka menyebabkan kerugian bagi konsumen.

- g. Pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila produk atau layanan yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian (Muthiah, 2023, hlm. 69–71).

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi konsumen dari risiko yang timbul akibat produk atau jasa yang tidak aman, tidak sesuai, atau menyesatkan. Bentuk-bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, antara lain (Edmon Makarim, 2003, hlm. 344–345):

a. *Contractual Liability*

Prinsip *Contractual Liability* (Pertanggungjawaban Kontraktual) adalah tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (baik barang maupun jasa), atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Dengan demikian, di dalam *contractual liability* ini terdapat suatu perjanjian kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen.

Prinsip *Contractual Liability* sebagai tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang

dan/atau jasa yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Prinsip *Contractual Liability* adalah sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen yang dimaksudkan untuk mencegah timbulnya kerugian bagi konsumen dan melindungi konsumen agar tetap memperoleh barang atau jasa dengan kualitas yang baik dan keamanan yang terjamin sesuai dengan nilai tukar yang dibayarkan. Namun apabila tetap timbul kerugian maka konsumen pun berhak mendapatkan penyelesaian sengketa secara patut.

b. *Product Liability*

Product Liability adalah suatu tanggung jawab secara hukum dan orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufactured*) atau dan orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau dan orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.

Fakta bahwa terdapat ketentuan-ketentuan yang baik yang berasal dan *legal culture* bangsa lain ataupun konvensi-konvensi internasional yang dapat dimanfaatkan dalam rangka modernisasi hukum nasional. Salah satu lembaga hukum yang berdimensi internasional yang perlu diperhatikan dalam revisi maupun

pembentukan hukum ekonomi nasional adalah tanggung jawab produk (*product liability*).

Ciri-ciri *Product Liability* adalah sebagai berikut:

- 1) Kualifikasi Produsen
 - a) Pembuat produk jadi (*finished product*);
 - b) Penghasil bahan baku;
 - c) Pembuat suku cadang;
 - d) Setiap orang yang menampakan dirinya sebagai produsen dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli pada produk tertentu;
 - e) Importer suatu produk dengan maksud untuk diperjualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan;
 - f) Pemasok (*supplier*) dalam hal identitas dan produsen atau importir tidak dapat ditentukan.
- 2) Kualifikasi konsumen adalah konsumen akhir (*end consumer* atau *ultimate consumer*)
- 3) Kualifikasi produk adalah benda bergerak, sekalipun benda bergerak tersebut telah menjadi komponen/bagian dan

benda bergerak atau benda tetap lain, listrik dengan pengecualian produk-produk pertanian dan perburuan.

- 4) Kualifikasi kerugian adalah kerugian pada manusia (*death* atau *personal injury*) dan kerugian pada harta benda, selain produk yang bersangkutan.
- 5) Produk dikualifikasi sebagai mengandung kerusakan apabila produk itu tidak memenuhi keamanan (*safety*) yang diharapkan oleh seseorang dengan mempertimbangkan semua aspek.

c. *Strict Liability*

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. *Strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualian.

d. *Professional Liability*

Dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, di mana prestasi pelaku

usaha dalam hal ini sebagai pemberi jasa tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar (*inspanningsverbintenis*) yang didasarkan pada iktikad baik (*te goeder trouw*), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban profesional. Di mana pertanggungjawaban profesional ini menggunakan tanggung jawab langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikannya. Sebaliknya manakala hubungan perjanjian (*privity of contract*) tersebut merupakan prestasi yang terukur sehingga merupakan perjanjian hasil (*resultaatsverbintenis*), Maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban profesional yang menggunakan tanggung jawab perdata atas perjanjian/kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha sebagai pemberi jasa atas kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.

e. *Criminal Liability*

Dalam hal hubungan pelaku usaha (barang dan/ atau jasa) dengan negara dalam memelihara keamanan masyarakat (konsumen), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban pidana (*criminal liability*). Dalam hal pembuktian, maka pembuktian yang dipakai adalah pembuktian

terbalik (*shifting the burden of proof*) seperti yang diatur dalam Pasal 22 UUPK, yang menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 UUPK yaitu kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang dialami konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan dalam melakukan pembuktian.

f. *Fault Liability*

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPer, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Dalam pasal 1365 KUHPer yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- 1) Adanya perbuatan;
- 2) Adanya unsur kesalahan;
- 3) Adanya kerugian yang diterima;
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

g. *Presumption Liability*

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada ada si tergugat. Dalam prinsip ini tampak beban pembuktian terbalik, dimana dasar pemikiran dari teori ini, pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Berdasarkan asas ini, beban pembuktian ada pada tergugat. Berkaitan dengan prinsip ini pelaku usaha dapat membebaskan diri dari tanggung jawab, kalau ia dapat membuktikan bahwa:

- 1) Kerugian ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaannya.
- 2) Pelaku usaha sudah mengambil tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
- 3) Kerugian yang timbul bukan karena alasannya.
- 4) Kesalahannya atau kelalain yang dilakukan oleh pelaku usaha

4. Keperantaraan

a. Pengertian Keperantaraan

Keperantaraan adalah perjanjian antara seseorang perantara dengan prinsipal, dimana perantara mengikatkan diri kepada prinsipal untuk melakukan perbuatan hukum untuk kepentingan prinsipal. Prinsipal adalah seseorang yang memberikan tugas

kuasa kepada perantara untuk melakukan suatu perbuatan hukum dengan orang lain demi kepentingannya. Sedangkan perantara adalah orang yang memegang kuasa atau di bawah pengawasan prinsipal. Selanjutnya, secara umum perantara diklasifikasikan menjadi dua golongan yakni (Martha Eri Safira, 2017, hlm. 15):

- 1) Berdasarkan hubungan kerja, artinya pedagang perantara dalam menjalankan tugasnya terikat dalam perjanjian kerja antara majikan dan pekerja.
- 2) Berdiri sendiri, artinya pedagang perantara tidak terikat dengan pemberi kerja.

Pengertian perantara secara luas yaitu pihak yang menghubungkan dua atau lebih pihak yang memiliki kepentingan berbeda. Fungsi perantara dalam perdagangan adalah untuk menghubungkan antara penyedia barang atau jasa dengan konsumen. Biasanya, perantara memberikan nilai tambah yang tidak akan didapatkan jika berurusan langsung dengan penyedia. Peran perantara dalam perdagangan adalah untuk memperluas cakupan pasar dan mempermudah proses transaksi. Contohnya perantara pada jual beli tiket konser musik.

Perantara tiket konser musik adalah pihak yang memfasilitasi penjualan tiket konser antara penyelenggara acara atau penjual tiket resmi dengan konsumen. Peran mereka dapat

bervariasi, mulai dari penjual tiket resmi yang ditunjuk oleh penyelenggara hingga pihak ketiga yang menjual tiket di pasar sekunder. Perantara tersebut membeli tiket dalam jumlah besar atau memperoleh tiket dari sumber lain dan menjualnya kembali dengan harga yang lebih tinggi. Namun, praktik ini sering kali menimbulkan masalah, seperti harga yang tidak wajar dan tiket palsu.

Keberadaan perantara tiket konser musik membuat harga tiket menjadi tidak terjangkau untuk sebagian besar orang. Selain itu, praktik ini dapat memberikan dampak negatif bagi industri musik secara luas, karena mengganggu stabilitas harga tiket dan merusak hubungan antara penggemar dan musisi. Pembelian tiket konser melalui perantara sering kali menimbulkan masalah karena adanya tindakan-tindakan curang, antara lain:

- 1) Penjualan tiket palsu, di mana perantara menjual tiket yang tidak sah kepada pembeli. Pembeli yang tidak curiga membayar mahal untuk tiket palsu tersebut, sehingga mengalami kerugian finansial dan kekecewaan karena tidak dapat menonton konser.
- 2) Pemaksaan pembelian, seperti menghubungi calon pembeli secara terus-menerus untuk memaksa mereka membeli tiket dengan dalih tiket langka dan hampir habis.

- 3) Pemberian informasi yang tidak jujur, seperti menyesatkan pembeli tentang ketersediaan tiket atau menawarkan tiket dengan harga diskon palsu.
- 4) Penetapan harga tiket yang sangat tinggi, di mana perantara menggunakan perangkat lunak untuk mendapatkan banyak tiket dan menjualnya kembali dengan harga yang jauh melebihi harga normal.

b. Terjadinya Hubungan Keperantaraan

Hubungan keperantaraan yang terjadi karena disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya adalah (Ridwan Khairandry, 2013, hlm. 248–250):

- 1) Kewenangan yang diberikan prinsipal karena perantara; Lisan, Tertulis, Diam-diam.
- 2) Pengesahan prinsipal atas perikatan yang dibuat perantara

Pengesahan dalam keperantaraan sebenarnya adalah persetujuan (*approval*) atas perjanjian yang dilakukan seseorang perantara atau seorang yang mengaku bertindak sebagai perantara dengan pihak ketiga tanpa izin (kewenangan) dari pihak prinsipal.

- 3) Ketentuan undang-undang

Dalam kepustakaan *common law* biasanya disebutkan, bahwa kperantaraan didasarkan pada perjanjian atau kesepakatan para pihak, namun dalam keadaan

tertentu, undang-undang dapat mewajibkan adanya keperantaraan.

Prinsipal wajib memberikan komisi atau imbalan kepada perantara sesuai dengan kesepakatan yang telah diperjanjikan. Perantara bertindak atas nama prinsipal, sehingga perantara dalam perikatan itu tidak bisa disebut sebagai para pihak dalam perjanjian. Prinsipal berhak menggugat pihak ketiga dan pihak ketiga juga berhak menuntut prinsipal untuk memenuhi perikatan yang dilakukan perantara selaku wakil atas kepentingan prinsipal.

C. Tinjauan Umum Perjanjian Jual Beli

1. Pengertian Jual Beli

Dalam ketentuan Pasal 1457 KUHPdata dijelaskan bahwa jual beli adalah suatu bentuk kesepakatan yang mewajibkan penjual menyerahkan barang dan pembeli membayar harganya. Dalam pandangan Wirjono Prodjodikoro, jual beli merupakan suatu bentuk persetujuan yang menciptakan kewajiban timbal balik. Satu pihak terikat untuk menyerahkan suatu barang, sementara pihak lain memiliki kewajiban untuk membayar harga yang telah disepakati oleh keduanya (Prodjodikoro, 1991, hlm. 17).

2. Perjanjian Jual Beli

Perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPdata adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya

terhadap satu orang lain atau lebih. Berdasarkan rumusan awal Pasal 1313 KUHPerdata, dapat dipahami bahwa perjanjian memerlukan adanya perbuatan nyata dalam bentuk ucapan atau tindakan fisik. Hal ini mengimplikasikan bahwa perjanjian tidak dapat terbentuk hanya berdasarkan pada pemikiran atau niat yang belum diungkapkan (Muljadi & Widjaja, 2010, hlm. 7–8).

Peraturan mengenai perjanjian jual beli, yang tertuang dalam KUHPerdata Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540, menjelaskan bahwa jual beli adalah suatu persetujuan yang mengikat kedua belah pihak. Inti dari persetujuan ini adalah kewajiban penjual untuk menyerahkan hak kepemilikan barang kepada pembeli, dan kewajiban pembeli untuk membayar sejumlah uang sebagai harga yang telah disepakati. Dengan demikian, perjanjian jual beli melibatkan dua elemen utama yaitu penyerahan kebendaan, yang berarti penjual berjanji untuk mengalihkan kepemilikan sesuai ketentuan yang disepakati, serta pembayaran harga, yang merupakan kewajiban pembeli untuk memberikan imbalan moneter kepada penjual atas barang yang diperolehnya. Harga ini menjadi fondasi pertukaran nilai dalam setiap transaksi jual beli (Syahputra, 2012, hlm. 127).

Sebuah perjanjian jual beli dapat dikatakan sah apabila memenuhi empat syarat yaitu kesepakatan, kecakapan pihak, objek yang jelas, dan sebab yang halal. Dalam transaksi jual beli terdapat dua sisi, yaitu

hukum kebendaan yang mengatur hak atas barang dan pembayaran, serta hukum perikatan yang mengatur kewajiban penyerahan dan pembayaran. KUHPdata secara spesifik mengatur aspek perikatan dalam jual beli, yaitu menekankan pada kewajiban timbal balik yang jelaskan dalam Buku Ketiga tentang Perikatan. Pasal 1458 KUHPdata secara eksplisit menyatakan bahwa perjanjian jual beli lahir saat ada kesepakatan mengenai penyerahan barang oleh satu pihak dan pembayaran harga oleh pihak lain. Contohnya, dalam industri hiburan, pembelian tiket konser adalah wujud transaksi jual beli yang mengikat penyelenggara untuk menyediakan pertunjukan dan pembeli untuk membayar tiket. Dengan demikian, hubungan jual beli adalah interaksi bisnis fundamental di mana terjadi pertukaran produk atau jasa dengan imbalan pembayaran, yang landasan hukumnya terdapat dalam Pasal 1458 KUHPdata.

3. Asas Perjanjian Jual Beli

Asas-asas dalam perjanjian jual beli terdiri dari asas konsensualitas, asas kebebasan membuat perjanjian, asas kekuatan mengikat perjanjian, asas kepatuhan, asas kebiasaan, asas keseimbangan, dan asas pilihan hukum. Asas-asas tersebut berkaitan dengan pembelian tiket konser melalui perantara yaitu sebagai berikut:

a. Asas Konsensualitas

Konsensualitas berakar dari istilah Latin “*consensus*” yang berarti kesepakatan, menjadi landasan bahwa suatu perjanjian

tercipta saat para pihak mencapai kesepakatan atau persetujuan mengenai apa yang dijanjikan. Sebagai contoh dalam transaksi jual beli, kesepakatan mengenai objek barang dan harganya sudah cukup untuk mengikat perjanjian. Asas ini diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdara, yang menyatakan bahwa kesepakatan adalah syarat sahnya perjanjian, meskipun mungkin ada persyaratan formal lainnya. Dengan demikian, setiap perjanjian dianggap sah dan mengikat bagi pembuat begitu tercapai kata sepakat mengenai hal-hal pokok dari perjanjian tersebut. Perantara dan calon pembeli harus mencapai kesepakatan yang jelas mengenai harga, jumlah tiket, tanggal, waktu, dan detail konser lainnya. Artinya, sebelum transaksi jual beli terjadi, kedua pihak harus sepakat dan memahami sepenuhnya informasi terkait konser.

b. Asas Kebebasan Membuat Perjanjian

Asas kebebasan membuat perjanjian dikenal dengan istilah *partij autonomie* atau *freedom of contract*, memberikan wewenang kepada para pihak untuk mengatur sendiri isi perjanjian mereka, termasuk menentukan hal-hal yang ingin dan tidak ingin dimasukkan. Akan tetapi, kebebasan ini tidak bersifat tanpa batas. Negara memiliki peran untuk melakukan intervensi demi melindungi pihak yang secara sosial dan ekonomi kurang beruntung, serta untuk menjamin terpeliharanya ketertiban

umum, kepatuhan, dan nilai-nilai kesusilaan. Pembelian tiket konser melalui perantara, baik perantara maupun calon pembeli memiliki kebebasan untuk menentukan ketentuan-ketentuan dalam perjanjian jual beli. Contohnya dalam transaksi ini terjadi pertukaran nilai antara pembeli tiket yang menyerahkan sejumlah uang sebagai pembayaran dan perantara yang menyerahkan tiket konser.

c. Asas Kekuatan Mengikat Perjanjian

Asas kekuatan mengikat perjanjian atau dikenal sebagai *pacta sunt servanda*, mengharuskan setiap pihak yang terlibat dalam perjanjian untuk memenuhi semua kewajiban yang telah disepakati bersama. Asas ini tercermin dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata, yang memberikan ketentuan normatif bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah menurut hukum memiliki kekuatan hukum yang sama dengan undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Kedua belah pihak yang terlibat dalam perjanjian pembelian tiket yaitu perantara dan calon pembeli harus memenuhi syarat kecakapan hukum untuk membuat perjanjian. Asas ini berperan penting dalam mendorong para pihak untuk melaksanakan kewajiban yang telah disepakati. Hak ini penting untuk menjaga keseimbangan hak dan kewajiban antara pembeli dan pihak ketiga yang beritikad buruk, serta

menciptakan landasan hukum yang kokoh untuk mengatasi potensi terjadinya sengketa atau pelanggaran kesepakatan.

d. Asas Kepatuhan

Asas kepatuhan dalam hukum perjanjian mengharuskan agar isi perjanjian yang dibuatkan oleh para pihak mempertimbangkan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat. Rasa keadilan inilah yang menjadi dasar penilaian apakah hubungan hukum di antara para pihak tersebut dapat dianggap patut dan adil. Pasal 1339 KUHPerdara secara eksplisit mencantumkan asas ini, menyatakan bahwa perjanjian tidak hanya mengikat pada ketentuan yang tertulis, melainkan juga pada segala sesuatu yang sesuai dengan sifat perjanjian, yang dipersyaratkan oleh kepatutan, kebiasaan, atau peraturan perundang-undangan. Dalam konteks ini menekankan prinsip perlakuan yang adil, jujur, dan etis bagi semua pihak yang terlibat. Asas ini bertujuan menjaga keseimbangan dan integritas dalam jual beli. Dengan menerapkan asas ini dalam pembelian tiket konser melalui perantara dapat berlangsung secara berintegritas, etis, dan dengan keseimbangan hak serta kewajiban yang adil bagi semua pihak, sehingga menciptakan iklim bisnis yang positif dan menumbuhkan kepercayaan di antara semua pihak yang terlibat.

e. Asas Kebiasaan

Asas kebiasaan dalam hukum perjanjian menunjukkan bahwa suatu kesepakatan tidak hanya diatur oleh ketentuan formal seperti undang-undang dan putusan pengadilan, melainkan juga oleh praktik-praktik yang telah menjadi kebiasaan umum di masyarakat. Pasal 1339 KUHPerdara mengatur asas ini, yang menyatakan bahwa suatu perjanjian mengikat tidak hanya pada hal-hal yang secara tegas disetkan di dalamnya, tetapi juga pada segala sesuatu yang sesuai dengan karakteristik perjanjian tersebut, diwajibkan oleh prinsip kepatuhan, praktik kebiasaan yang berlaku, atau ketentuan undang-undang.

f. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dalam perjanjian menuntut agar kedua pihak memenuhi dan melaksanakan semua ketentuan yang telah mereka sepakati. Asas ini berkaitan dan merupakan penjabaran dari asas persamaan hukum. Transaksi jual beli harus menghasilkan hubungan yang adil bagi calon pembeli. Prinsip ini menggarisbawahi pentingnya menjaga proposi yang seimbang dalam hak, kewajiban, serta keuntungan antara pembeli, perantara, dan penyelenggara konser. Dengan mengedepankan asas ini, para pihak dapat melaksanakan transaksi pembelian tiket konser secara adil. Hal ini menciptakan relasi bisnis yang saling

menguntungkan, berlandaskan etika, dan rasa tanggung jawab kepada semua pihak yang terlibat.

g. Asas Pilihan Hukum

Asas pilihan hukum berlaku untuk perjanjian internasional yang melibatkan pihak dengan kewarganegaraan dan sistem hukum berbeda. Asas ini penting karena pihak asing mungkin lebih memilih hukum negara lain untuk mengatur dan menafsirkan perjanjian mereka daripada hukum Indonesia. Dengan demikian, sebelum menyepakati isi perjanjian, para pihak perlu menyepakati terlebih dahulu sistem hukum mana yang akan mereka gunakan dalam pelaksanaan perjanjian tersebut. Untuk menentukan hukum yang berlaku, terdapat beberapa teori lama seperti *lex loci contractus* (hukum tempat kontrak dibuat), *lex loci solutionis* (hukum tempat kontrak dilaksanakan), *the proper law of the contract*, serta doktrin tentang titik taut. Para pihak memiliki hak untuk mencantumkan klausul pilihan hukum dalam perjanjian, yang secara jelas menyebutkan hukum negara atau yuridiksi spesifik yang akan mengatur perjanjian tersebut.

Sebagai ilustrasi dalam konteks ini, pembeli dan perantara memiliki opsi untuk menyepakati bahwa hukum negara A akan menjadi dasar pengaturan perjanjian mereka. Jika perjanjian mencantumkan klausul pilihan hukum, maka sistem hukum yang

telah disepakati ini akan mengendalikan bagian-bagian tertentu dari perjanjian. Hal ini dapat mencakup proses penyelesaian sengketa yang mungkin timbul, cara pelaksanaan kewajiban dalam kontrak, dan berbagai hal lainnya yang relevan.

4. Subjek dan Objek Jual Beli

Setiap pihak yang membuat perjanjian harus memenuhi syarat agar perjanjian itu mengikat. Individu disyaratkan telah dewasa, sedangkan badan hukum (*rechtspersoon*) harus memenuhi persyaratan formal sebagai badan hukum. Kedua jenis subjek hukum ini memiliki kedudukan yang setara dalam membuat perjanjian, termasuk hak dan kewajiban untuk melakukan tindakan hukum. Dengan demikian, dalam hukum perjanjian, subjek hukum dapat berupa interaksi antara individu, badan hukum, atau kombinasi keduanya.

Dalam kasus pembelian tiket konser melalui perantara, terdapat dua subjek yaitu calon pembeli tiket dan perantara, yang akan dijelaskan lebih lanjut:

- a. Pembeli tiket adalah pihak dalam perjanjian yang ingin mendapatkan tiket konser melalui perantara. Pembeli setuju membayar harga tiket sebagai imbalan atas tiket yang akan diterima, yang merupakan pertukaran nilai dalam perjanjian. Harga tiket yang disepakati adalah bagian penting dari perjanjian, dan pembeli wajib membayar sesuai harga tersebut.

- b. Perantara merupakan subjek dalam transaksi jual beli tiket konser antara pembeli dan perantara acara. Fungsi utama pihak ketiga adalah memfasilitasi akses pembeli untuk mendapatkan tiket konser. Dalam menjalankan perannya, perantara menerima pembayaran dari pembeli dan kemudian menyerahkan tiket sesuai dengan ketentuan perjanjian yang telah disepakati.

Objek hukum perjanjian menurut M. Yahya Harahap adalah prestasi yang berbentuk memberikan sesuatu (*te geven*), seperti penyerahan barang dalam transaksi jual beli atau pemberian hak atas pemanfaatan barang dalam perjanjian.

Objek dalam kasus pembelian tiket konser melalui perantara, yaitu tiket konser. Tiket konser adalah barang yang diberikan oleh perantara kepada pembeli sesuai dengan ketentuan perjanjian. Tiket ini memberikan hak kepada pemiliknya untuk mengakses dan menikmati acara konser. Dalam perjanjian ini, kedua subjek hukum menjalankan peran masing-masing dengan tujuan untuk mencapai persetujuan terkait objek. Pembeli melaksanakan kewajibannya dengan memberikan pembayaran sebagai imbalan atas tiket dan perantara memenuhi kewajibannya dengan menyerahkan tiket konser sebagai bagian dari perjanjian tersebut.

5. Jual Beli Melalui *Platform*

Jual beli melalui *platform* digital merupakan transaksi perdagangan yang dilakukan secara elektronik melalui aplikasi atau situs web (seperti *marketplace e-commerce* atau aplikasi *ride-hailing*), di mana *platform* bertindak sebagai perantara antara penjual dan pembeli. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) mengharuskan platform media sosial untuk mematuhi aturan transaksi elektronik, termasuk pada penjualan tiket konser melalui perantara yang dikategorikan sebagai jasa elektronik. Jika terjadi penaggaran seperti penjualan tiket palsu, penjual dapat dikenakan sanksi berdasarkan Pasal 45A UUITE, yang berbunyi:

“Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).”

Secara khusus untuk penjualan tiket konser, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif melalui Peraturan Menteri No. 14 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan menekankan bahwa penjualan tiket harus melalui kanal resmi penyelenggara. *Reselling* diperbolehkan asalkan tidak melanggar syarat, seperti tidak menjual dengan harga berlebihan atau tanpa izin.

Asosiasi Penyelenggara Event Indonesia (APEKSI) mendorong penggunaan *platform* resmi untuk menghindari tiket palsu, dan pelanggaran bisa berujung pada litigasi. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia, ini diatur oleh UUPK dan peraturan turunannya, yang menekankan perlindungan konsumen dari risiko seperti penipuan, produk cacat, atau pelanggaran data. *Platform* dianggap sebagai pelaku usaha, sehingga transaksi ini harus mematuhi prinsip keamanan, transparansi, dan tanggung jawab mutlak.

Secara umum, penggunaan platform dipilih karena kebanyakan orang sekarang ini karena kemudahan-kemudahan yang dimiliki suatu jaringan internet (Viola Annisa Ikhsan, 2022, hlm. 678):

- a. Internet sebagai jaringan publik yang sangat besar, layaknya yang dimiliki suatu jaringan publik elektronik, yaitu murah, cepat, dan kemudahan akses.
- b. Menggunakan data elektronik sebagai media penyimpanan pesan atau data sehingga dapat dilakukan pengiriman dan penerimaan informasi secara mudah dan singkat, baik dalam bentuk data elektronik, analog maupun digital.

Sebagaimana yang terjadi dalam perdagangan di dunia nyata, basis hukum utama untuk transaksi melalui platform media sosial adalah kontrak. Kontrak di sini menyangkut bisnis ke bisnis dan bisnis ke konsumen. kontrak online di dalam transaksi internet memiliki

beberapa variasi diantaranya adalah (Viola Annisa Ikhsan, 2022, hlm. 679):

- a. Kontak pengembangan dan pengaturan jaringan elektronik (*website design and development contract*);
- b. Kontrak melalui *chatting* dan *video conference*;
- c. Kontrak pengadaan pembayaran dengan;
- d. Kontrak melalui email.

6. Perbuatan Melawan Hukum

Perbuatan melawan hukum berasal dari istilah Belanda “*Onrechtmatige daad*”. Moegni Djojodirdjo menginterpretasikan kata “melawan” sebagai unsur kesengajaan, baik dalam tindakan aktif maupun pasif yang menimbulkan kerugian. Dalam tindakan aktif, seseorang dengan sengaja melakukan suatu perbuatan yang mengakibatkan kerugian bagi pihak lain. Sedangkan dalam tindakan pasif, yaitu ketika seseorang dengan sengaja memilih untuk tidak bertindak atau diam, yang kemudian menyebabkan kerugian bagi orang lain.

Perbuatan melawan hukum merupakan suatu tindakan aktif atau pasif yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain, di mana sebelumnya tidak terjalin suatu hubungan hukum yang mengatur kewajiban antar keduanya. Adanya kewajiban umum yang melekat pada setiap orang

untuk tidak menyebabkan kerugian bagi sesamanya, dan pelanggaran terhadap kewajiban ini dapat dituntun ganti rugi.

Pasal 1365 KUHPerdata menetapkan kewajiban bagi pelaku untuk mengganti kerugian yang timbul akibat perbuatannya jika disebabkan oleh kesalahannya. Pasal ini mengatur tanggung jawab yang timbul dari adanya perbuatan melawan hukum, baik karena berbuat maupun tidak berbuat. Sedangkan dalam Pasal 1366 KUHPerdata, lebih mengarah pada tuntutan tanggung jawab yang disebabkan oleh kesalahan akibat kurang hati-hati atau kelalaian.

Suatu perbuatan dapat diklasifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum jika memenuhi unsur adanya indakan dari pelaku. Tindakan ini mencakup perbuatan aktif (melakukan suatu hal), maupun perbuatan pasif (tidak melakukan sesuatu). Mengingat secara hukum setiap individu memiliki kewajiban untuk mematuhi perintah undang-undang, norma ketertiban umum, dan kesusilaan. Berikut merupakan unsur-unsur perbuatan melawan hukum:

a. Adanya perbuatan melawan hukum

Suatu tindakan dianggap melawan hukum apabila seseorang tidak melaksanakan kewajiban yang ditetapkan oleh undang-undang, norma ketertiban umum, atau nilai-nilai kesusilaan, maka perbuatannya dianggap melawan hukum.

Sehingga menimbulkan akibat hukum yang dapat dituntut oleh pihak lain yang merasa dirugikan oleh tindakan tersebut.

Pada awalnya, pemahaman mengenai "melanggar hukum" terbatas hanya pada pelanggaran terhadap hukum tertulis, yaitu undang-undang. Akibatnya, seseorang atau badan hukum hanya dapat digugat jika terbukti melanggar ketentuan undang-undang. Akan tetapi, terjadi perluasan interpretasi sejak tahun 1919, melalui putusan penting Mahkamah Agung Belanda dalam kasus Arrest Cohen-Lindenbaum (H.R. 31 Januari 1919). Putusan ini memperluas makna "melawan hukum" sehingga tidak lagi terbatas pada undang-undang (hukum tertulis), tetapi juga mencakup prinsip-prinsip hukum yang tidak terkodifikasi, sebagai berikut:

- 1) Pelanggaran terhadap hukum positif yang berbentuk undang-undang.
- 2) Pelanggaran terhadap hak-hak individu yang dilindungi oleh hukum, baik yang bersifat privat seperti hak atas diri, kebebasan, dan harta, maupun hak-hak personal lainnya seperti kehormatan dan nama baik.
- 3) Pelanggaran terhadap kewajiban hukum yang melekat pada pelaku, baik yang bersumber dari peraturan tertulis maupun norma-norma hukum tidak tertulis.

- 4) Pelanggaran terhadap kaidah-kaidah moral atau norma kesusilaan yang diakui oleh hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1335 dan Pasal 1337 KUHPerdara.
- 5) Pelanggaran terhadap standar kehati-hatian yang dianggap patut dan wajar dalam interaksi sosial. Standar ini berasal dari hukum tidak tertulis dan bersifat relatif, mengacu kepada perbuatan yang bertentangan dengan sikap baik dan kepatuhan dalam memperhatikan kepentingan pihak lain.

b. Ada kesalahan.

Unsur kesalahan dalam perbuatan melawan hukum dapat terwujud dalam dua bentuk, yaitu karena kesengajaan atau karena kealpaan. Kesengajaan diartikan sebagai tindakan mengabaikan kewajiban atau kurang hati-hati yang menyebabkan kerugian. Sementara itu, kealpaan berarti adanya tindakan mengabaikan sesuatu yang seharusnya dilakukan, atau bertindak tanpa kehati-hatian atau ketelitian yang memadai sehingga mengakibatkan kerugian bagi orang lain. Meskipun demikian, dalam kondisi tertentu, unsur kesalahan ini dapat ditiadakan, contohnya dalam situasi keadaan memaksa (*overmacht*) atau apabila pelaku mengalami gangguan kejiwaan.

c. Ada hubungan sebab akibat antara kerugian dan perbuatan.

Yang dimaksud adanya hubungan sebab akibat adalah adanya keterkaitan langsung antara perbuatan yang dilakukan

oleh pelaku dengan timbulnya akibat kerugian. Contohnya kerugian yang dialami merupakan hasil dari tindakan pelaku, dan dapat disimpulkan bahwa kerugian tersebut tidak akan terjadi seandainya pelaku tidak melakukan perbuatan melawan hukum tersebut.

d. Ada kerugian.

Akibat dari perbuatan melawan hukum adalah timbulnya kerugian, yang dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu kerugian materiil dan immaterial. Kerugian materiil mencakup kerugian yang dapat dinilai secara ekonomis. Sementara itu, kerugian immaterial yaitu bersifat non-ekonomis, contohnya rasa kecewa, penyesalan. KUHPer mengatur pemberian ganti rugi dalam beberapa pasal diantaranya:

- 1) Kewajiban mengganti kerugian akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan sendiri (Pasal 1365);
- 2) Tanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang lain yang berada di bawah tanggung jawabnya atau oleh barang-barang yang berada dalam pengawasannya (*vicarious liability*, Pasal 1367);
- 3) Tanggung jawab pemilik hewan atas kerugian yang disebabkan oleh hewannya (Pasal 1368);
- 4) Tanggung jawab pemilik bangunan atas kerugian akibat bangunan yang roboh (Pasal 1369);

- 5) Tanggung jawab atas kerugian yang diderita keluarga korban pembunuhan (Pasal 1370);
- 6) Tanggung jawab atas kerugian akibat luka atau cacat tubuh (Pasal 1371);
- 7) Tanggung jawab atas kerugian akibat tindakan penghinaan (Pasal 1372).

Akibat hukum dari perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 sampai dengan Pasal 1367 KUHPperdata. Pasal 1365 KUHPperdata secara eksplisit menyatakan bahwa setiap perbuatan yang melanggar hukum dan menimbulkan kerugian bagi orang lain mewajibkan pelaku yang bersalah untuk mengganti kerugian tersebut. Pasal 1366 KUHPperdata memperluas kewajiban penggantian kerugian ini tidak hanya untuk perbuatan aktif, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh kelalaian atau kurangnya kehati-hatian. Selain itu Pasal 1367 KUHPperdata menambahkan dimensi tanggung jawab dengan menyatakan bahwa seseorang juga bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh orang-orang yang berada di bawah pengawasannya.

Merujuk pada kutipan pasal-pasal di atas, dapat ditarik kesimpulan mengenai batasan tanggung jawab akibat dari suatu perbuatan melawan hukum. Secara yuridis, akibat perbuatan melawan hukum tidak hanya berimplikasi pada pelaku langsung, tetapi juga pada

pihak-pihak yang memiliki hubungan hukum dalam konteks pekerjaan yang memicu terjadinya perbuatan melanggar hukum tersebut. Dengan demikian, konsekuensi yang timbul dari suatu perbuatan melanggar hukum pada umumnya akan berupa kewajiban untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada pihak yang menjadi korban.

Kompensasi atas kerugian yang timbul akibat perbuatan melawan hukum, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat meliputi kerugian materiil dan immaterial. Dalam praktik umum, besaran ganti rugi dapat dikonversikan ke dalam uang. Selain itu, pihak yang menjadi korban perbuatan melanggar hukum juga memiliki hak untuk penggantian atas asset atau barang yang mengalami kerusakan atau hilang akibat tindakan pelaku.

Berdasarkan analisis terhadap rumusan ketentuan Pasal 1365 KUHPdata, dapat dipahami bahwa pasal tersebut secara terbatas menganut asas hukum yang mewajibkan penggantian kerugian dalam hal terjadinya perbuatan melawan hukum. Dari sudut pandang teoritis, ganti rugi yang timbul akibat perbuatan melawan hukum dikategorikan menjadi dua bagian utama yaitu kerugian yang bersifat actual (actual loss) dan kerugian yang diperkirakan akan terjadi di masa mendatang.

Kerugian *actual* didefinisikan sebagai kerugian yang jelas terlihat secara fisik atau nyata, baik yang bersifat materiil maupun immaterial. Jenis kerugian ini didasarkan pada fakta-fakta konkret yang timbul

sebagai konsekuensi langsung dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku. Di sisi lain, kerugian di masa mendatang adalah kerugian-kerugian dari tindakan melanggar hukum yang dilakukan oleh pihak pelaku.

Terdapat akibat hukum dari perbuatan melawan hukum dalam pembelian tiket konser melalui perantara, yaitu:

- a. Jika perantara melakukan perbuatan yang melawan hukum dan menyebabkan kerugian bagi pembeli misalnya menjual tiket palsu. Maka perantara wajib mengganti kerugian yang diderita oleh pembeli. Kerugian ini dapat berupa kerugian materiil atau uang yang telah dibayarkan maupun immaterial seperti kekecewaan atau hilangnya kesempatan menikmati konser.
- b. Jika kerugian pembeli disebabkan oleh kelalaian atau kurang hati-hatinya perantara seperti tidak memverifikasi keaslian tiket sebelum menjualnya. Maka perantara juga dapat dimintakan pertanggungjawaban atas kerugian tersebut.
- c. Jika perantara merupakan karyawan atau berada di bawah tanggung jawab pihak lain misalnya sebuah platform penjualan tiket sekunder. Maka pihak yang bertanggung jawab atas perantara tersebut dapat dimintakan pertanggungjawaban atas kerugian yang timbul akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh bawahannya.

- d. Jika perbuatan perantara merupakan penipuan atau mengandung cacat kehendak lainnya, pembeli dapat mengajukan pembatalan perjanjian jual beli tiket. Dalam hal ini, pembeli berhak meminta kembali uang yang telah dibayarkan.