



TINJAUAN YURIDIS SISTEM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA TERHADAP KORBAN PENIPUAN TIKET KONSER

Amisah, Rolin Yahuli, Vanessa Oktavia

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Tarumanagara, Jakarta

Abstrak

Pada era berkembang sekarang ini, budaya konsumtif masyarakat juga ikut meningkat, dimana kebutuhan dan keinginan memiliki ruang lingkup yang lebih besar dan beragam. Bentuk dari suatu keinginan yang dapat menyenangkan bagi pribadi seseorang dapat didapatkan dengan berbagai cara, salah satunya adalah hiburan belaka, seperti mengikuti festival dan konser musik. Namun jika perkembangan ini meningkat tanpa diikuti dengan adanya pengawasan melalui regulasi, hal ini tentunya dapat menjadi permasalahan yang cukup besar. Dimana banyak terjadi penipuan penjualan tiket secara daring, dan menimbulkan kerugian yang sangat besar bagi konsumen. Dalam hal ini aturan hukum memiliki andil yang sangat besar agar dapat mencegah hal seperti ini untuk terjadi dan, dimana hukum memiliki andil yang besar dalam memberikan perlindungan bagi para konsumen serta memberikan sanksi pidana serta upaya preventif untuk mencegah hal seperti ini untuk terulang kembali.

Kata Kunci: Hukum Perlindungan Konsumen, Penegakan Hukum.

PENDAHULUAN

Manusia dalam kehidupannya tidak luput dari segala kebutuhan hidup. Kebutuhan hidup tersebut dimulai dari kebutuhan yang sangat penting dan wajib untuk dipenuhi, hingga kebutuhan yang bersifat tidak wajib. Selain kebutuhan, manusia dalam kesehariannya juga memenuhi segala keinginannya, hal tersebut diwujudkan dengan membeli berbagai macam

produk dan jasa. Produk barang atau jasa yang dibeli tersebut mencerminkan bahwa sesungguhnya manusia memerlukan orang lain dalam hal memenuhi segala kebutuhan dan keinginannya.

Perkembangan zaman yang semakin meluas, menyebabkan tingginya keinginan - keinginan yang ingin dipenuhi oleh manusia. Wujud dari keinginan tersebut salah satunya adalah dunia hiburan. Pasalnya, dunia hiburan

*Correspondence Address : oktaviavanessia@gmail.com

DOI : 10.31604/jips.v10i5.2023.2706-2711

© 2023UM-Tapsel Press

semakin marak di kalangan milenial saat ini. Hiburan menjadi salah satu cara bagi manusia dalam mencari kesenangan. Salah satu bentuk hiburan adalah konser musik. Berbagai macam konser musik seringkali terlaksana di Indonesia, dimulai dari musik tanah air hingga kanca internasional. Banyaknya konser yang akan dilaksanakan, menyebabkan marak terjadinya penipuan dalam memperjual belikan tiket konser tersebut. Korban dari penjualan tiket konser terhitung dalam jumlah yang banyak. Salah satunya adalah penipuan terhadap konser ColdPlay yang akan digelar di Indonesia. Dalam hal ini diperlukan perlindungan terhadap hak-hak dari konsumen tiket konser tersebut.

Perlindungan konsumen merupakan salah satu hal yang wajib dalam melindungi segala hak konsumen. Undang - Undang Perlindungan Konsumen merumuskan bahwa Perlindungan konsumen adalah semua tindakan yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Perlindungan konsumen melibatkan berbagai aspek yang mencakup barang dan jasa, mulai dari proses pengadaan barang dan jasa hingga konsekuensi yang timbul akibat penggunaannya. Cakupan perlindungan konsumen dapat diklasifikasikan menjadi dua aspek yang berbeda, yakni:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan ketidaksesuaian barang yang diberikan kepada konsumen dengan apa yang telah disepakati sebelumnya.
2. Perlindungan terhadap penerapan syarat-syarat yang tidak adil terhadap konsumen.²

Peraturan Perlindungan Konsumen di Indonesia berupa Undang -

Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan utama dari perlindungan konsumen adalah memberikan rasa aman kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka. Undang-undang perlindungan konsumen mengimplementasikan ketentuan-ketentuan ini dengan menggunakan sanksi pidana. Oleh karena itu, langkah-langkah perlindungan konsumen tidak hanya berfokus pada pencegahan, tetapi juga melibatkan tindakan represif di semua bidang perlindungan konsumen. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan cara-cara berikut:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen dengan melibatkan akses informasi yang terbuka dan menjamin kepastian hukum.
2. Memberikan perlindungan secara khusus terhadap kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian terhadap kepentingan seluruh pelaku usaha.
3. Meningkatkan kualitas barang dan layanan jasa yang disediakan.
4. Melindungi para konsumen dari berbagai praktek usaha yang menipu dan menyesatkan.
5. Memajukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan berbagai bidang perlindungan lainnya.

Dengan demikian, tujuan utama dari pengaturan perlindungan konsumen adalah menciptakan lingkungan yang adil dan aman bagi konsumen, serta memastikan keberlangsungan kegiatan usaha yang

² Rosmawati, *Pokok - Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok : Kencana, 2018, Cet.1, hlm. 6.

bertanggung jawab dan sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.³

Oleh karena itu perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting untuk diterapkan dalam berbagai kegiatan usaha, salah satunya hiburan musik tiket konser. Perlindungan konsumen perlu untuk terus diperbaiki secara terus menerus agar dapat memperkaya pemahaman mengenai bagaimana implikasi hukum perlindungan konsumen dalam memberikan perlindungan terhadap korban penipuan tiket konser.

METODE PENELITIAN

Dalam penyelesaian suatu penelitian, perlu adanya metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang diangkat, metode penelitian merupakan suatu cara untuk mengumpulkan data dan mendapatkan informasi tentang segala hal yang berkaitan dengan permasalahan. Penting dalam suatu penulisan untuk menggunakan metode penelitian, agar data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan penulisan, serta dapat dipastikan validitasnya, tentunya hal ini memudahkan penulis untuk menyelesaikan penulisan.

Dalam penulisan ini metode yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif (*yuridis normatif*) dengan dilakukannya pencarian sumber materi melalui bahan pustaka atau data sekunder.⁴ Adapun sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif (*descriptive research*), dimana

penelitian menggambarkan tentang sesuatu dalam ruang dan waktu tertentu. Penelitian yang dilakukan mengambil data dari hasil kajian perundang-undangan yang memiliki relevansi terhadap hak-hak konsumen dan juga aturan mengenai tindak pidana yang diatur dalam hukum positif di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian

Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Perlindungan konsumen merupakan suatu elemen yang tidak dapat dipisahkan dari praktik bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang berkelanjutan, penting adanya keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Ketika perlindungan tersebut tidak seimbang, konsumen akan menjadi pihak yang rentan dan tidak berdaya dalam interaksi bisnis.⁵ Hukum perlindungan konsumen merupakan suatu asas atau kaidah yang mengatur hubungan dan masalah dalam hal yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa, dengan kata lain hukum perlindungan konsumen ini bersifat mengatur serta melindungi berbagai kepentingan konsumen.⁶

Pasal 1 ayat (1) Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “ Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.⁷

³ *Ibid.*, hal. 7.

⁴ Komang.R&I Wayan N.P, *Perlindungan bagi pengguna e-commerce dalam perluasan ekonomi global* (Bali : Jurnal Kertha Semaya, 2022) , hal. 4.

⁵ Abd.Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan ke-1, (Makassar: Sah Media, 2017) hal. 4.

⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal. 13.

⁷ Indonesia, *Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Lembaran Negara

Berdasarkan bunyi pasal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hukum perlindungan konsumen dibentuk dan diberlakukan di Indonesia bertujuan untuk memberikan suatu perlindungan bagi konsumen.

Perlindungan konsumen diberikan kepada konsumen dalam hal apabila kemungkinan barang atau jasa yang diserahkan oleh pelaku usaha kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati bersama. Perlindungan konsumen juga diberlakukan untuk melindungi konsumen apabila pelaku usaha membuat dan menetapkan berbagai persyaratan yang tidak adil bagi konsumen.

Implikasi Hukum Perlindungan Konsumen dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Korban Penipuan Tiket Konser.

Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan (UUPK) merupakan peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen secara spesifik, yang dikeluarkan oleh pemerintah pada tanggal 20 April tahun 1999. Sebelum UUPK dikeluarkan, para pelaku usaha cenderung melakukan praktik usaha yang melanggar hak - hak para konsumen serta memperdaya kelemahan mereka tanpa mendapatkan sanksi hukum. Posisi konsumen yang lemah, disebabkan oleh regulasi yang kurang memberikan rasa aman dan memadai dalam melindungi kepentingan konsumen.⁸

Dewasa ini, hak - hak konsumen seringkali dilanggar, salah satunya

adalah hiburan berupa konser musik. Pelanggaran hak konsumen konser musik yang saat ini terjadi adalah penipuan terhadap tiket konser ColdPlay. Kejadian ini dimulai ketika korban sedang mencari tiket konser dari sebuah band asal Inggris. Korban menemukan akun Instagram @jastipkonser.coldplay yang diduga dibuat oleh para pelaku untuk menjual tiket konser Coldplay. Tertarik dengan postingan di akun tersebut, korban mengirim pesan pada tanggal 13 Mei untuk menanyakan ketersediaan tiket. Namun, pelaku menjawab bahwa tiket sudah habis. Enam hari kemudian, pada tanggal 19 Mei, korban menghubungi pelaku lagi melalui Instagram dan pelaku menyatakan bahwa ada dua tiket konser Coldplay yang tersedia. Korban kemudian diarahkan untuk melakukan transaksi melalui e-wallet Dana dengan nomor 8528082193692995 sebesar Rp9 juta. Korban mentransfer uang sesuai permintaan pelaku. Pelaku berjanji akan mengirimkan bukti transfer dan tiket konser kepada korban, tetapi janji tersebut tidak pernah ditepati. Akhirnya, korban melaporkan penipuan yang dialaminya ke pihak berwajib. Totalnya, korban telah mentransfer sejumlah Rp20.350.000 kepada para pelaku. Uang tersebut kemudian dibagi oleh keempat pelaku.⁹

Kegiatan jual beli dilandasi dengan adanya sebuah perjanjian, dengan perjanjian tersebut akan lahir kesepakatan bagi penjual dan pembeli. Apabila seorang pengusaha dan konsumen sepakat atas suatu perjanjian, hal tersebut akan berdampak pada terbentuknya suatu kesepakatan yang kemudian mengikat sebagai undang -

Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821), Pasal 1.

⁸ Haris, *Op.Cit.*, hal. 2.

⁹ CNN Indonesia, "Polisi Tetapkan Empat Tersangka Penipuan Tiket Coldplay Modus Jastip"

Juni 05, 2023, <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20230605152750-12-957838/polisi-tetapkan-empat-tersangka-penipuan-tiket-coldplay-modus-jastip>.

undang. Oleh karena itu, konsumen memiliki hak untuk menerima barang atau jasa yang telah disepakati, sesuai dengan hak-hak yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Meskipun konsumen telah memenuhi segala kewajibannya sesuai dengan rumusan Pasal 5, hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 tetap berlaku. Berikut adalah isi Pasal 4 yang mengatur hak-hak konsumen:

- a. Konsumen berhak merasakan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan barang/jasa.
- b. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jujur, dan jelas mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa.
- c. Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau standar yang seharusnya.

Karena dalam kasus tersebut konsumen tidak menerima barang atau jasa yang telah disepakati, pelanggan membutuhkan perlindungan agar semua hak yang diberikan oleh hukum dapat dipenuhi. Konsumen berhak mendapatkan perlindungan sebagaimana yang dirumuskan dalam Pasal 4 huruf e UUPK, yang berbunyi “hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”.¹⁰

Dilihat dari kasus jual beli tiket konser diatas, dalam situasi tersebut, konsumen memiliki opsi untuk mengajukan tuntutan secara hukum ke pengadilan umum atau menggunakan alternatif lain di luar sistem peradilan. Salah satu opsi yang tersedia adalah melibatkan lembaga penyelesaian sengketa konsumen seperti, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).

Meskipun hak dan kewajiban konsumen telah diatur dalam peraturan khusus dan lembaga perlindungan konsumen serta badan penyelesaian sengketa konsumen telah dibentuk, kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka masih kurang, terutama dalam konteks perlindungan konsumen sebagai pengguna media elektronik dalam transaksi jual beli. Penting bagi pemerintah untuk mengembangkan peraturan khusus yang mengatur perdagangan melalui sistem elektronik atau media sosial guna mengurangi jumlah kasus yang sering terjadi dalam perdagangan online. Hal ini bertujuan untuk memperkuat aspek perlindungan konsumen yang terkait dengan penggunaan sistem elektronik dalam transaksi perdagangan.¹¹

SIMPULAN

Dari uraian sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam menjalankan bisnis yang sehat, perlu ada keseimbangan dalam perlindungan hukum antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Oleh karena hal

¹⁰ Indonesia, *Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821)*, Pasal 4.

¹¹ Elisabeth Haryani dan Jeane Neltje, “Perlindungan Hukum Terhadap

Konsumen Yang Tidak Menerima Pembelian Produk Jasa Berupa Tiket Konser Dari Pelaku Usaha Melalui Media Sosial Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum Adigama*, Edisi No. 2 Tahun 2021, hal. 1172-1173.

tersebut, maka dibentuklah hukum perlindungan konsumen yang bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi konsumen dan mengatur hubungan serta masalah yang berkaitan dengan barang dan jasa. Di Indonesia hukum perlindungan konsumen itu sendiri diatur dalam Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Salah satu contoh pelanggaran hak konsumen adalah penipuan tiket konser musik, seperti kasus penipuan tiket konser *band Coldplay*. Pada kasus tersebut konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum untuk memastikan pemenuhan terhadap hak - haknya, dalam hal ini berhak mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan perjanjian. Untuk penyelesaian sengketa perlindungan konsumen, konsumen dapat mengajukan tuntutan ke Pengadilan umum atau melibatkan lembaga penyelesaian sengketa konsumen seperti Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Berdasarkan fenomena tersebut harus diingat juga bahwa diperlukan adanya peningkatan kesadaran konsumen terutama dalam konteks transaksi jual beli melalui media elektronik, agar mengurangi jumlah kasus yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

Abd.Haris Hamid. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: Sah Media.

Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

CNN Indonesia, "Polisi Tetapkan Empat Tersangka Penipuan Tiket Coldplay Modus Jastip" Juni 05, 2023, <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20230605152750-12-957838/polisi-tetapkan->

[empat-tersangka-penipuan-tiket-coldplay-modus-jastip](#).

Elisabeth Haryani dan Jeane Neltje. (2021).Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Menerima Pembelian Produk Jasa Berupa Tiket Konser Dari Pelaku Usaha Melalui Media Sosial Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,*Jurnal Hukum Adigama*, 4 (2): 1172-1173.

Indonesia, *Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821), Pasal 1.

Komang.R&I Wayan N.P. (2022). Perlindungan bagi pengguna e-commerce dalam perluasan ekonomi global, *Jurnal Kertha Semaya*, 10(2): 475-484.

Rosmawati. (2028). *Pokok - Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok : Kencana.

