

## Perlindungan Konsumen dalam Penjualan Tiket Konser Secara Online

Clairina Marva<sup>1\*</sup>, Hery Firmansyah<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universitas Tarumanagara, Indonesia

 marvaclairina@gmail.com\*

### Abstract

With the increasing use of digital platforms and the rising number of crimes associated with them, the government must take serious measures to protect every individual who accesses these platforms. One notable area of concern is in the process of purchasing concert tickets, which has become increasingly common, particularly in the Korean entertainment industry. In 2023 alone, there were 44 K-pop concerts and fan meetings held, with reported fraud cases amounting to IDR 172 million from just one concert. Moreover, perpetrators of such fraud often disappear without leaving any trace of their identity, making it difficult for consumers to report these cases. This study uses a qualitative approach through literature review, utilizing written sources such as journals, articles, news, and other references. The method applied is a normative legal approach that focuses on the analysis of statutory regulations. The results of the study show that Indonesia provides adequate protection for consumers in both conventional and online transactions. Specifically for online purchases, consumers are protected not only by the Consumer Protection Law but also by the Electronic Information and Transactions (ITE) Law. This offers double protection for consumers and allows them to hold perpetrators accountable. However, what needs to be emphasized is the willingness of consumers themselves to report such cases to the authorities, regardless of the amount of loss incurred.

**Keywords:** Consumer Protection, Concert Tickets, Purchasing Concert Tickets

Published by Fakultas Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Furqan Makassar

ISSN 2622-5212

Website <https://ojs.staialfurqan.ac.id/jtm/>

This is an open access article under the CC BY SA license

<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



@ 2025 by the author (s)

### PENDAHULUAN

Sepanjang tahun 2022 hingga sekarang, budaya korea menjadi salah satu yang paling menarik perhatian dunia termasuk Indonesia. Mulai dari makanan hingga industri hiburan seperti drama dan music K-pop menjadi hal yang paling diminati Masyarakat Indonesia terutama generasi muda. Antusiasme tersebut terbukti dengan diadakannya 44 konser dan fan meeting yang digelar oleh artis korea di Indonesia sepanjang 2023 (Hussy & Tjempaka, 2024). Fenomena tersebut kemudian memberikan efek yang cukup signifikan terhadap penjualan tiket konser. Seperti yang telah diketahui, dalam beberapa tahun terakhir kegiatan digital telah mengalami perkembangan signifikan yang kemudian menjadi hal penting dalam kehidupan. Hal tersebut didorong oleh perluasan infrasturuktur internet dan harga perangkat teknologi yang semakin terjangkau sehingga meningkatkan aksesibilitas bagi banyak orang.

Contohnya adalah pertumbuhan pengguna sosial media yang saat ini telah menjadi platform utama untuk berkomunikasi, berbagi informasi dan berbagai kegiatan obline lainnya termasuk tempat belanja Masyarakat. Hal tersebut juga berlaku dalam penjualan tiket konser, tiket konser ini diperjualbelikan secara online melalui situs resmi promotr, platform ticketing maupun aplikasi mobile yang diharapkan dapat mempermudah konsumen untuk mengakses dari berbagai Lokasi dengan cepat dan efisien.

Namun, karena jual beli dilakukan secara tidak langsung, kemungkinan untuk terjadi kecurangan atau kekeliruan dari kedua belah pihak akan meningkat dibandingkan jual beli konvensional. Salah satu contohnya dalam pengadaan konser blackpink di Jakarta pada tahun 2023 yang memiliki kerugian mencapai Rp.172 juta (Yuhani'ah, 2025). Hal tersebut terjadi akibat dari banyaknya pihak yang disebut sebagai calo dan turut menguasai pasar pada industri ini. Biasanya, mereka membeli tiket dari para promotor dan akan menjualnya kembali kepada penggemar

dengan harga yang di markup jauh dari pasaran. Selain itu, beberapa permasalahan dalam jual beli tiket konser ini adalah terjadinya server website down hingga kebijakan pengembalian dana yang tidak jelas jika konser dibatalkan (Sinaga, 2023).

Keadaan tersebut menunjukkan adanya pelanggaran terhadap hak yang dimiliki konsumen seperti yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Longdong, 2024). Terlebih, tak jarang konsumen tidak memberikan laporan terkait penipuan kepada Kepolisian karena jumlah uang yang dirugikan tidak begitu besar, padahal hal tersebut dapat memperparah aksi dari para pelaku dan dapat menyebabkan korban dan kerugian yang lebih banyak. UU Perlindungan Konsumen ini menjadi wadah terhadap kepastian hukum bagi para korban penipuan di atas (Trisnamurti dkk., 2023). Seharusnya, setiap pelaku usaha konvensional maupun online dapat menjalankan usahanya secara fair dengan berpedoman pada undang-undang tersebut agar tidak merugikan konsumen (Marwah, 2024). Terlebih dalam jual beli online, jual beli tidak dapat dilakukan dengan hanya bermodalkan asas kepercayaan.

Dengan adanya problematika kasus tersebut, menarik perhatian penulis untuk mengkaji peraturan perundang-undangan yang memberikan perlindungan konsumen dan menganalisis tanggungjawab yang diberikan oleh pelaku usaha ketika melakukan wanprestasi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku (Achmad, 2024).

## **METODE**

Metode penelitian didefinisikan sebagai cara ilmiah yang sistematis dalam mengumpulkan, menganalisis dan menafsirkan segala bentuk data untuk menjawab pertanyaan dari suatu penelitian (Sugiono, 2021). Menurut Sugiyono, metode penelitian merupakan cara untuk mendapatkan data yang valid yang kemudian dapat digunakan untuk menanggulangi suatu masalah (Mandiana & Achmad, 2024).

Dalam penelitian ini, penulis mengambil data secara kualitatif dengan metode kepustakaan atau memanfaatkan literatur tertulis seperti jurnal, artikel, berita dan lain-lain. Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan normative yang berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan (Hafni Sahir, 2021).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Perlindungan Konsumen menurut Peraturan Perundang-Undangan dan Penerapannya dalam Kasus Penipuan Tiket Konser**

Mochtar Kusumaatmadja memberikan penjelasan bahwa Perlindungan Konsumen merupakan keseluruhan dari asas serta kaidah hukum yang mengatur terkait hubungan dan problematika yang terjadi antara berbagai pihak dan menyangkut barang atau jasa konsumsi. Pendapat lain mengatakan bahwa Perlindungan konsumen adalah asas atau aturan yang mengatur dan melindungi kepentingan konsumen (Ismail dkk., 2021). Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen merupakan aturan yang muncul untuk melindungi hak-hak para konsumen. Oleh sebab itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 diterapkan oleh Pemerintah Indonesia untuk memberikan kepastian hukum dalam mengawasi jalannya jual beli Masyarakat (Mariana dkk., 2025).

UU Perlindungan Konsumen telah memberikan payung hukum melalui Pasal 8 ayat (1) huruf f melarang pelaku usaha memproduksi atau memasarkan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang tercantum dalam label, tanda, deskripsi, iklan, atau promosi penjualan barang atau jasa (Azizah, 2024). Bentuk perlindungan hukum terhadap permasalahan ini diatur dalam Pasal 4 Ayat h yang menyatakan bahwa konsumen yang terlibat dalam pelanggaran berhak memperoleh ganti rugi atau penggantian barang, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi persyaratan sebagaimana mestinya. Bagi pelaku usaha yang melanggar hal tersebut juga bisa diancam dengan pidana penjara paling lama 5 tahun atau denda paling banyak Rp. 2 miliar sesuai dengan Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen (Herawati dkk., 2023).

Di samping itu, karena kasus yang diangkat terjadi pada penjualan online, maka konsumen juga dapat dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Choirunnisa dkk., 2023). Dalam Pasal 49 PP PSTE dijelaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar dan lengkap terkait produknya (Aziz, 2024). Jika konsumen mendapati barangnya tidak sesuai dengan informasi yang

diberikan di awal, maka pelaku usaha harus memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang. Selain itu, jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diiklankan, maka pelaku usaha dapat juga dituntut dengan UU ITE pasal berita bohong. Hal tersebut diatur dalam Pasal 28 ayat (1) (Johansyah & Anggraini, 2025).

Selain kedua peraturan tersebut, Hukum Perdata juga menjamin hak-hak yang dimiliki oleh Konsumen. Hukum Perdata memiliki aturan terkait prinsip dasar yang mengatur kontrak antara penjual dan pembeli. Kontrak jual beli menjadi kontrak yang mengikat kedua belah pihak untuk bertukar barang atau jasa dengan harga tertentu. Dalam hal ini, hukum melindungi konsumen dari tindakan eksploitasi oleh penjual yang mungkin memiliki pengetahuan atau informasi lebih unggul. Pasal 1320 KUPerdata telah memberikan penjelasan bahwa transaksi jual beli harus dilakukan oleh suatu sebab yang halal, dalam hal ini tujuan dan motif perjanjian tidak boleh melanggar hukum atau norma termasuk penipuan (Hasibuan & Faisal, 2024).

### **Analisis Pertanggungjawaban Pidana Pelaku Usaha dalam Kasus Penipuan Tiket Konser Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan**

Pertanggungjawaban pidana adalah penerapan sanksi yang dijatuhkan kepada pelanggar larangan atau aturan (Ananda, 2024). Pertanggungjawaban pidana bertujuan untuk memperjelas bagaimana pelaku bertanggungjawab atas tindakannya. Jika dia terbukti bersalah, berarti tindakan yang dilakukannya merupakan perbuatan melawan hukum dan terdakwa harus bertanggung jawab atasnya. Kemampuan ini menyoroti kesalahan pelaku dalam bentuk kesengajaan atau kelalaian (Zaini, 2024).

Pada hakikatnya, pertanggungjawaban pidana ini erat keitannya dengan unsur kesalahan. Seperti yang disebutkan dalam pasal 6 ayat (2) Undang-I Undang No.4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman bahwa tidak seorang pun dapat dihukum, kecuali pengadilan telah meyakinkannya, berdasarkan bukti-bukti yang sah menurut undang-undang, bahwa orang yang bertanggung jawab itu bersalah atas perbuatan yang dituduhkan kepadanya. Berdasarkan pasal ini, jelaslah bahwa unsur kesalahan menentukan akibat perbuatan seseorang (Sabil, 2023).

Saat ini, sistem pertanggungjawaban pidana dalam hukum positif Indonesia menganut asas bersalah dan asas legalitas. Asas legalitas merupakan dasar perbuatan pidana, sedangkan asas bersalah merupakan dasar pertanggungjawaban pidana. Oleh karena itu, pertanggungjawaban pidana timbul karena kesalahan dan termasuk di antara tindak pidana yang diatur dalam undang-undang. Agar dapat dinyatakan bersalah, pelaku harus memenuhi persyaratan berikut:

a. Mampu bertanggungjawab (toerekeningsvatbaarheid)

KUHP tidak secara eksplisit memberikan penjelasan terkait mampu bertanggungjawab serta hal tersebut tidak termasuk unsur tertulis dan tidak perlu dibuktikan. Namun, pasal yang berkaitan erat dengan pertanggungjawaban menyebutkan bahwa "barang siapa melakukan perbuatan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya, karena jiwanya terganggu atau karena penyakit..." Sebagaimana dikemukakan pasal tersebut, seseorang yang sedang dalam kesulitan atau tidak berdaya tidak dapat dimintai pertanggungjawaban atas tindakannya. Hal ini terjadi karena individu tersebut tidak dapat menyadari bahwa tindakannya melanggar hukum dan semua tindakannya dilakukan di luar hati nuraninya (Islamadina dkk., 2022).

Namun, dalam kasus yang sering terjadi dalam jual beli tiket konser, pihak penjual secara sadar melakukan penipuan untuk memperkaya diri sendiri. Hal itu dapat dilihat dari usahanya untuk mengelabui konsumen dengan membuat iklan yang menarik hingga konsumen membelinya. Dalam kasus konser yang dibatalkan, harusnya pihak promotor melakukan itikad baik dengan memberikan pengembalian dana meskipun tidak utuh. Tetapi yang sering terjadi adalah pihak promotor terus mengulur waktu untuk pengembalian dana hingga berbulan-bulan dari pembatalan acara hingga konsumen tidak dapat lagi memberikan toleransi waktu. Dari hal-hal tersebut dapat penulis simpulkan bahwa pelaku penipuan tiket konser ini dapat bertanggungjawab terhadap perbuatannya (Qiram, 2021).

b. Hubungan batin antara pelaku dan tindakannya

Hubungan spiritual antara pelaku dengan perbuatan pidana dimaksudkan untuk menentukan apakah kejahatan itu dilakukan dengan sengaja atau tidak. Chaerul Huda menyatakan dalam bukunya bahwa dalam hukum pidana penggunaan pikiran yang mengarahkan pelaku untuk melakukan kejahatan didefinisikan sebagai bentuk kesalahan, yang secara teknis didefinisikan sebagai kesengajaan (Achmad & Maeyangsari, 2024)

Dalam hal penipuan tiket konser, dapat dipastikan bahwa pelaku melakukan hal tersebut dengan sengaja, karena tak jarang mereka menggunakan identitas palsu untuk melancarkan tipu muslihatnya.

c. Tidak ada alasan pembenar dan pemaaf

Unsur ketiga menyatakan bahwa tidak ada alasan untuk menghapus kesalahan atau memaafkan. Terkait dengan hal ini, dalam kondisi tertentu, seseorang tidak dapat berbuat apa-apa lagi dan ini berarti terjadi tindakan kriminal meski ia tidak menginginkannya. Ada kalanya seseorang tidak dapat menghindari melakukan kejahatan karena ada sesuatu yang berasal dari luar dirinya dan faktor inilah yang menyebabkan orang tersebut tidak dapat menghindar dari perbuatan pidananya, sehingga berakibat hapusnya kesalahannya (Saputra & Pasaribu, 2024).

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa untuk dapat menetapkan ada tidaknya suatu kesalahan, perlu diperhatikan kemampuan si pembuat untuk mempertanggungjawabkan perbuatannya, adanya kesengajaan, dan tidak adanya alasan yang dapat diterima. Sedangkan suatu perbuatan dapat dipertanggungjawabkan apabila si pembuat perbuatan menyadari bahwa perbuatannya itu melanggar hukum dan perbuatan itu dilakukan dengan penuh kesadaran dari pihak pelaku

## KESIMPULAN

Peraturan perundang-undangan Indonesia memberikan payung hukum yang cukup untuk memberikan perlindungan hukum bagi para konsumen yang menjadi korban penipuan, baik transaksi konvensional maupun transaksi online. Perlindungan tersebut diberikan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan kepastian hukum utama. Dalam hal penipuan transaksi online, maka perlindungan yang diberikanpun menjadi berlapis dengan adanya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pasalnya, Undang-Undang tersebut tidak memberikan celah bagi pelaku usaha untuk melakukan penipuan dengan memberlakukan pasal 28 ayat (1) yang dapat menjerat pelaku usaha yang dengan sengaja menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Selain perlindungan yang diberikan, pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha juga dapat menjadi opsi dalam memulihkan hak-hak konsumen. Karena dalam kasus penipuan tiket konser ini, pelaku dapat mempertanggungjawabkan perbuatannya, perbuatan dilakukan dengan sengaja dan tidak terdapat alasan pemaaf maupun pembenar bagi Tindakan penipuan.

## REFERENSI

- Achmad, R. F. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Coldplay Yang Tidak Mendapatkan Seat Penonton Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen [PhD Thesis, UPN Veteran Jawa Timur]. <https://repository.upnjatim.ac.id/33345/>
- Achmad, R. F., & Maeyangsari, D. (2024). ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN KONSER COLDPLAY YANG TIDAK MENDAPATKAN SEAT PENONTON. *Jurnal Darma Agung*, 32(6), 431–440.
- Ananda, V. R. (2024). Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidakfungsian Barcode Pada Tiket Konser Coldplay. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(15), 646–654.
- Aziz, A. R. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang membeli Tiket dari Calo Melalui E-commerce [PhD Thesis, Universitas Islam Indonesia]. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/48950>
- Azizah, I. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian Tiket Konser K-pop Melalui Jasa Titip di Media Sosial [PhD Thesis, Universitas Islam Indonesia]. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/50542>
- Choirunnisa, C., Humaeroh, N. S., & Fitriani, R. E. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Menerima Produk Pembelian Jasa Titip (Jastip) Berupa Tiket Konser Melalui Media Twitter Ditinjau Dari Hukum Positif Dan Hukum Islam. *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosial*, 1(3), 254–278.
- Hafni Sahir, S. (2021). Metodologi Penelitian. PENERBIT KBM INDONESIA. <https://www.penerbitbukumurah.com/>
- Hasibuan, S. A., & Faisal, F. (2024). Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Jual Beli Tiket Konser Coldplay Secara Online. *UNES Law Review*, 6(3), 9181–9186.

- Herawati, Z. D., Putri, R. S., Nursabila, A., Listari, L., & Mustaqim, M. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Penipuan Tiket Konser Di Tinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Pelita*, 4(2), 159–168.
- Hussy, M. M., & Tjempaka, T. (2024). Comparative Analysis of Legal Recourses for Document Forgery in Civil Law: Indonesia and ASEAN Countries. *Jurnal Mahkamah : Kajian Ilmu Hukum Dan Hukum Islam*, 9(2), 169–182. <https://doi.org/10.25217/jm.v9i2.4358>
- Islamadina, A., Rahmah, C. L. N., & Alam, A. R. N. (2022). Tinjauan Hukum terhadap Pembatalan Perjanjian secara Sepihak dalam Transaksi Pembelian Tiket Elektronik (E-ticket) atas Indikasi Kecurangan melalui Platform Tiket. Com Ditinjau dari Hukum Positif di Indonesia. *Padjadjaran Law Review*, 10(2), 242–254.
- Ismail, H., Hakim, D. A., & Hakim, M. L. (2021). The Protection of Indonesian Migrant Workers under Fiqh Siyasah Dusturiyah. *Lentera Hukum*, 8, 151.
- Johansyah, M. R., & Anggraini, A. M. T. (2025). UPAYA PEMULIHAN HAK KONSUMEN ATAS KERUGIAN PEMBELI TIKET KONSER COLDPLAY DARI PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERATURAN TERKAIT: Efforts to Restore Consumer Rights for Losses of Coldplay Ticket Buyers from Perspective Consumer Protection Law and Relevant. *Reformasi Hukum Trisakti*, 7(2), 629–638.
- Longdong, V. V. M. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Pembatalan Konser Menurut Hukum Positif. *Lex Administratum*, 12(4). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/administratum/article/view/55731>
- Mandiana, S., & Achmad, A. S. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Musik Serasa Nada di Yogyakarta yang Dibatalkan Sepihak. *UNES Law Review*, 6(3), 7859–7877.
- Mariana, D., Gilalo, J. J., & Erbiana, N. M. G. B. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Pembelian Tiket Konser melalui Social Media Platform. *Karimah Tauhid*, 4(5), 2652–2667.
- Marwah, F. Z. (2024). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam proses Refund tiket konser musik menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen [PhD Thesis, UIN Sunan Gunung Djati Bandung]. <https://digilib.uinsgd.ac.id/106324/>
- Qiram, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19. *Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen*, 4(1). <https://www.terbitan.sasanti.or.id/index.php/jda/article/view/73>
- Sabil, Z. A. (2023). Perlindungan Konsumen terhadap Hak Memperoleh Informasi dalam Pembatalan Konser Secara Sepihak (Studi Kasus Konser K-pop We all are one) [PhD Thesis, Universitas Islam Indonesia]. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/48391>
- Saputra, H. A., & Pasaribu, B. K. (2024). PERTANGGUNG JAWABAN PANITIA PENYELENGGARA KONSER MUSIK TERHADAP PENONTON YANG MEMBELI TIKET SECARA ONLINE. *Collegium Studiosum Journal*, 7(2), 339–352.
- Sinaga, H. (2023). Kasus Jasa Titip (Jastip) Tiket Coldplay Secara Online Dalam Perspektif Hukum Pidana. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(1), 755–768.
- sugiono. (2021). Resensi Buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Institut Teknologi Dan Bisnis PalComTech Palembang. <https://palcomtech.ac.id/resensi-buku-metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-rd/>
- Trisnamurti, D. A. N., Budiarta, I. N. P., & Putra, I. M. A. M. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemegang Membership atas Wanprestasi Promotor Penyelenggara Konser. *Jurnal Preferensi Hukum*, 4(2), 153–158.
- Yuhani'ah, R. (2025). Pemikiran Agus Hermanto Tentang Pembaruan Hukum Keluarga Islam di Indonesia Dalam Nalar Al-Narajil. *Bulletin of Islamic Law*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.51278/bil.v2i1.1780>
- Zaini, A. Z. (2024). Perlindungan Konsumen dalam Penipuan Transaksi Pembelian Tiket Konser Secara Online. *UNES Law Review*, 6(4), 10443–10452.