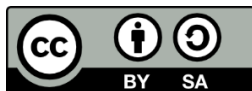


PERTANGGUNG JAWABAN PANITIA PENYELENGGARA KONSER MUSIK TERHADAP PENONTON YANG MEMBELI TIKET SECARA ONLINE

Hendrik Aldi Saputra^{1*}, Benhard Kurniawan Pasaribu²

^{1,2}Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Samarinda, Indonesia
hendrikaldisaputra@gmail.com^{1*}, benhard@untag-smd.ac.id²



Article Info	Abstract
<p>Article History</p> <p>Received: November 12, 2024</p> <p>Accepted: December 14, 2024</p> <hr/> <p>Keywords: legal protection, music concert, consumer</p>	<p><i>A music concerts are business prospects int the filed of entertainment, which can be held in various places because of promising business oportinity in there. A music concert Music concerts require careful planning, good organization, and implementation in accordance with the schedule that has been determined, therefore the organizers are obliged to fulfill their rights and obligations to consumers or in this case music concert goers. In this study the authors will raise two problems, namely how the legal protection of consumers who buy tickets online, and how the problem resolution efforts by the organizing committee of the music concert to the audience who buy tickets online. This study using normative legal research, of whom the data used in this study are library material, namely material that contains new or cutting-edge scientific knowledge, or a new understanding of facts that are known or about Ideas (Ideas), in this case covering books, journals, dissertations or theses and other legal materials. This study of normative legal materials fully uses premier legal materials and secondary legal materials. This study concludes that online concert ticket buyers have the right to get goods and/or services, specifically the ability to access the musical venue in accordance with the claimed exchange value, conditions, and guarantees. The concert organizer's failure to allow online ticket buyers into the musical venue constitutes a breach of contract for which restitution can be sought through either litigation or non-litigation procedures.</i></p>

Abstrak

Konser Musik merupakan prospek usaha di bidang hiburan, yang dapat diadakan di berbagai tempat karena adanya sebuah peluang bisnis yang menjanjikan dan memberikan keuntungan yang sangat besar. Konser musik membutuhkan perencanaan yang matang, pengorganisasian yang baik, dan pelaksanaan yang sesuai dengan jadwal atau *schedule* yang sudah ditentukan, oleh karena itu pihak penyelenggara wajib memenuhi hak dan kewajibannya terhadap konsumen atau dalam hal ini adalah penonton konser musik. Dalam penelitian ini penulis akan mengangkat dua rumusan masalah yaitu bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen yang membeli tiket secara online, dan bagaimanakah upaya penyelesaian masalah oleh panitia penyelenggara konser musik terhadap penonton yang membeli tiket secara online. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum normatif, dimana data penelitian mengambil dari bahan kepustakaan, yakni bahan yang berisikan pengetahuan ilmiah yang baru atau mutakhir, atau pengertian baru tentang fakta yang diketahui maupun mengenai gagasan (ide), dalam hal ini mencangkup buku, jurnal, disertasi atau tesis dan bahan hukum yang lainnya. Penelitian bahan hukum normatif ini sepenuhnya menggunakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pembeli tiket konser musik *online* memiliki hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yaitu untuk memasuki lokasi penyelenggaraan konser tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, dan kegagalan penyelenggara konser musik untuk memperbolehkan pembeli tiket *online* untuk memasuki lokasi penyelenggaraan konser adalah bentuk wanprestasi, yang dapat dituntut ganti rugi atasnya baik melalui jalur litigasi maupun jalur non litigasi.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Konser Musik, Tanggung Jawab

I. PENDAHULUAN

Industri musik tanah air saat ini sudah semakin berkembang, banyak penyanyi atau grup band terkenal baik yang dari dalam negeri maupun dari luar negeri melakukan konser di berbagai daerah di Indonesia. Penggemarnya pun sangat beragam mulai dari remaja sampai dewasa. Setelah pandemi *Covid 19* berakhir baik pemerintah daerah maupun pihak swasta sering mendatangkan penyanyi atau grup band terkenal untuk melakukan konser di daerah mereka masing-masing.

Konser Musik dimanfaatkan oleh pelaku usaha sebagai prospek usaha di bidang hiburan melalui suatu pertunjukan atau konser musik, yang diadakan di berbagai tempat/kota karena melihat adanya sebuah peluang bisnis yang menjanjikan dan memberikan keuntungan yang sangat besar. Konser musik membutuhkan perencanaan yang matang, pengorganisasian yang baik, dan pelaksanaan yang sesuai dengan jadwal atau *schedule* yang sudah ditentukan (Hanifah, 2023).

Suatu konser musik tentunya melibatkan banyak pihak dalam kegiatannya, salah satunya yaitu pihak promotor dan pembeli tiket. Dalam kegiatan tersebut menimbulkan hubungan antara promotor sebagai pelaku usaha dan pembeli tiket konser sebagai konsumen, yaitu hubungan yang berkelanjutan atau terus menerus, dimana hubungan antara promotor dan pembeli tiket terjadi sejak adanya kesepakatan dalam jual-beli. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lainnya. Pelaku usaha sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin pelaku usaha dapat terjamin kelangsungan usahanya dengan beragam pilihan..

Dampak dari permasalahan tersebut, menunjukkan bahwa promotor pertunjukan musik menyiapkan "tiket *Online*" sebagai konfirmasi hak bagi pemegangnya untuk menonton pertunjukan musik sesuai dengan yang diperjanjikan oleh promotor pertunjukan musik. Promotor musik kemudian menjual tiket ini kepada masyarakat umum, sehingga mereka yang membeli tiket mempunyai hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan yang diperjanjikan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tiket tersebut menjadi bukti adanya hubungan antara para pemegangnya. Hubungan antara pihak penyelenggara dan pemegang tiket menunjukkan bahwa tiket berfungsi sebagai bukti akan kewajiban yang masih harus dijalankan oleh pihak penyelenggara untuk memberikan hal yang telah dijanjikan seperti yang telah ditawarkannya kepada pembeli tiket. Sehingga diperlukannya perlindungan terhadap konsumen serta pertanggungjawaban dari promotor sebagai pelaku usaha untuk menghadapi permasalahan yang mungkin muncul di kemudian hari. Karena orang yang sudah bertransaksi dan membeli tiket itu pada dasarnya sudah melaksanakan perjanjian.

Namun demikian, tidak dipungkiri sering kali terjadi suatu kasus dalam pertunjukan konser musik yaitu penonton konser tidak diperbolehkan atau ditolak masuk ke dalam area konser dengan berbagai alasan tertentu, padahal para penonton tersebut sudah memiliki tiket. Salah satu syarat untuk masuk adalah memiliki tiket resmi yang hanya dijual oleh promotor atau pihak penyelenggara yang dapat dibeli secara *Online* beberapa bulan sebelumnya. Beberapa kejadian penolakan tersebut juga pernah diberitakan oleh media massa.

Hal ini dibuktikan dengan kejadian beberapa waktu lalu yang dialami oleh penonton konser band asal luar negeri yaitu Coldplay yang melakukan konser di Jakarta tepatnya di Stadion Utama Gelora Bung Karno pada 15 November 2023. Ribuan *fans* tumpah ruah untuk menyaksikan band idola mereka tampil, namun pada saat beberapa jam sebelum konser dimulai banyak penonton yang tidak dapat masuk ke dalam *venue*, para penonton yang ditolak masuk ini semuanya memiliki tiket resmi namun pihak panitia menolak dengan berbagai alasan tertentu (suara.com, 2023).

Penelitian yang akan dilaksanakan oleh penulis dalam penulisan ini meninjau penyelesaian permasalahan secara alternatif yang merujuk kepada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dengan melihat masalah di atas penulis

tertarik melakukan penelitian skripsi dengan judul Pertanggung jawaban panitia penyelenggara konser musik terhadap penonton yang membeli tiket secara *Online*. Adapun permasalahan yang penulis identifikasi terkait dengan judul terurai diatas adalah mengenai : (i) Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli tiket penyelenggaraan konser musik secara *Online*?; dan (ii) Bagaimanakah upaya penyelesaian masalah oleh panitia penyelenggara konser musik terhadap penonton yang telah membeli tiket secara *Online*?

II. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilaksanakan oleh penulis termasuk dalam kategori penelitian hukum normatif, dimana pada jenis penelitian ini penulis sepenuhnya menggunakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder (Johan, 2008). Pendekatan penelitian yang digunakan sendiri adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yaitu permasalahan yang dirumuskan dilakukan pengkajian atasnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang terkait. Bahan hukum primer dan sekunder yang dipakai guna pelaksanaan penelitian sendiri dihimpun melalui metode studi pustaka, dimana bahan-bahan hukum tersebut dianalisis dengan metode analisis deskriptif kualitatif. Melalui penghimpunan berbagai sumber bahan hukum primer dan bahan sekunder pada penelitian ini diperoleh beberapa kerangka teoritik sebagai berikut:

a. Teori Negara Hukum

Dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menghendaki bahwa penyelenggaraan pemerintahan didasarkan atas prinsip-prinsip hukum untuk membatasi kekuasaan pemerintah dan ini artinya kekuasaan negara melalui aparatnya dibatasi oleh hukum (*rechtsstaat*), bukan didasarkan atas kekuasaan (*machtsstaat*).

Rechtsstaat pada prinsipnya mengandung sejumlah ciri pokok di antaranya adanya perlindungan terhadap hak asasi manusia, adanya pemisahan atau pembagian kekuasaan lembaga negara dalam rangka menjamin pelaksanaan kekuasaan negara itu sendiri, serta adanya peradilan administrasi. *The rule of law* pada prinsipnya mengandung ciri pokok seperti adanya supremasi hukum, adanya persamaan kedudukan di hadapan hukum (*equility before the law*) serta adanya jaminan perlindungan hak asasi manusia (Haposan, 2016: 132).

Dilihat dari sejumlah ciri khas dimaksud, tampak dengan jelas adanya perbedaan di antara kedua sistem hukum dimaksud. Dalam negara hukum yang menganut *rechtsstaat*, terlihat dengan jelas bagaimana pentingnya peradilan administrasi sebagai salah satu alat pembeda dengan sistem hukum lainnya. Sementara dalam negara hukum yang menganut *the rule of law*, menempatkan pentingnya persamaan di hadapan hukum. namun demikian,

kendati misalnya *rechtsstaat* tidak menegaskan adanya prinsip persamaan di hadapan hukum, bukan berarti bahwa hal tersebut dapat dimaknai bahwa negara hukum *rechtsstaat* tidak mengakui konsep persamaan di hadapan hukum.

Berdasarkan uraian diatas yang dimaksud dengan Negara Hukum ialah negara yang berdiri di atas hukum yang menjamin keadilan kepada warga negaranya, dan sebagai dasar dari pada keadilan itu perlu diajarkan rasa susila kepada setiap manusia agar ia menjadi warga negara yang baik. Demikian pula peraturan hukum yang sebenarnya hanya ada jika peraturan hukum itu mencerminkan keadilan bagi pergaulan hidup antar warga negaranya (Kusnardi et al, 1998:153).

Menurut Aristoteles yang memerintah dalam negara bukanlah manusia yang sebenarnya, melainkan fikiran yang adil, sedangkan penguasa sebenarnya hanya pemegang hukum dan keseimbangan saja. Kesusilaan yang akan menentukan baik tidaknya suatu peraturan undang-undang dan membuat undang-undang adalah sebagian dari cakupan menjalankan pemerintah negara. Oleh karena itu Menurut, bahwa yang penting adalah mendidik manusia menjadi warga negara yang baik, karena dari sikapnya yang adil akan terjamin kebahagiaan hidup warga negaranya (Kusnardi et al, 1998:154).

Secara umum, dalam setiap negara yang menganut paham negara hukum, selalu berlakunya, tiga prinsip dasar, yakni supermasi hukum (*supremacy of law*), kesetaraan di hadapan hukum (*equality before the law*) dan penegak hukum dengan cara tidak bertentangan dengan hukum (*due Process of law*).

Menurut Dicey sebagaimana dikutip Kusnardi et al (1998:3), bahwa berlakunya konsep kesetaraan dihadapan hukum (*equality before of law*), di mana semua orang harus tunduk kepada hukum, dan tidak seorang pun berada diatas hukum (*above the law*). Istilah *due process of law* mempunyai konotasi bahwa segala sesuatu harus dilakukan secara adil. Konsep *due process of law* sebenarnya terdapat dalam konsep hak-hak fundamental (*fundamental rights*) dan konsep kemerdekaan atau kebebasan yang tertib (*ordered liberty*).

b. Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum merupakan perkembangan dari konsep pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia (HAM) yang berkembang pada abad ke 19. Adapun arah dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap HAM adalah adanya pembatasan dan peletakan kewajiban kepada masyarakat dan pemerintah (Satjipto, 2000:53-54). Menurut Satjipto Raharjo (2000:53-54), perlindungan hukum adalah upaya untuk mengorganisasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat supaya tidak terjadi tubrukan antar-kepentingan dan dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum, pengorganisasian dilakukan dengan cara membatasi suatu kepentingan tertentu dan memberikan kekuasaan pada yang lain secara terukur.

Teori perlindungan hukum dari Satjipto Raharjo ini terinspirasi oleh pendapat Fitzgerald tentang tujuan hukum, yaitu untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan cara mengatur perlindungan dan pembatasan terhadap berbagai kepentingan tersebut (Satjipto, 2000:69). Menurut pendapat Phillipus M. Hadjon (1987:2) bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan bwedasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan. Teori perlindungan hukum merupakan salah satu teori yang sangat penting untuk dikaji, karena fokus kajian teori ini pada perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat yang berada pada posisi yang lemah, baik secara ekonomis maupun lemah dari aspek yuridis.

c. Teori Pertanggungjawaban Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya (Andi, 2005). Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan (Soekidjo, 2010:14). Selanjutnya menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya (Titik et al, 2010:48).

Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strick liability*). Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah

bahwa konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya.

Menurut Abdulkadir Muhammad (2010:503), teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu :

1. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
2. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermingled*).
3. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

d. Tinjauan Umum Perjanjian Jual Beli

1. Pengertian perjanjian jual beli

Jual beli adalah perjanjian timbal balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang, sedang pihak yang lainnya (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut (Qiom, 2010:38). Jual beli menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, mengatakan jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

Menurut Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, jual beli sudah dianggap terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar, sehingga dengan lahirnya "kata sepakat" maka lahirlah perjanjian itu dan sekaligus pada saat itu menyebabkan timbulnya hak dan kewajiban, oleh karena itu maka perjanjian jual beli dikatakan juga sebagai perjanjian konsensual dan sering juga disebut "perjanjian obligatur".

Perjanjian jual beli adalah suatu perjanjian antara pihak penjual dan pihak pembeli, dimana pihak penjual mengikatkan diri untuk menyerahkan hak miliknya atas sesuatu barang kepada pembeli, dan pembeli mengikatkan diri untuk membayar harga barang itu dengan uang, sesuai dengan yang telah disepakati dalam perjanjian mereka (Santoso, 1989:34). Objek dari suatu perjanjian jual beli adalah hak milik suatu barang, dengan kata lain tujuan pembeli adalah pemilikan suatu barang.

2. Unsur-unsur perjanjian jual beli

Unsur-unsur pokok (*essentialia*) perjanjian jual beli adalah barang dan harga, sesuai dengan asas "konsensualisme" yang menjwai hukum perjanjian Kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa perjanjian jual beli itu sudah dilahirkan pada detik tercapainya "sepakat" mengenai barang dan harga yang kemudian lahirlah perjanjian jual beli yang sah (Subekti, 2002:24). Sifat konsensual dari jual beli tersebut dapat dilihat dari Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang isinya jual beli sudah dianggap terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar.

Abdulkadir Muhammad (2010:65) merincikan unsur-unsur dalam perjanjian jualbeli ke dalam empat unsur sebagai berikut:

a. Subyek Jual Beli

Subyek jual beli adalah pihak-pihak dalam perjanjian. Sekurang-kurangnya ada dua pihak, yaitu penjual yang menyerahkan hak milik atas benda dan pembeli yang membayar harga dari benda tersebut. Subyek dari perjanjian jual beli adalah

penjual dan pembeli, yang masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban. Subyek yang berupa orang atau manusia ini telah diatur oleh Undang-Undang yaitu harus memenuhi syarat umum untuk dapat melakukan suatu perbuatan hukum antara lain, ia harus dewasa, sehat pikirannya, dan tidak dilarang atau dibatasi di dalam melakukan suatu perbuatan hukum yang sah oleh Undang-undang.

b. Status Pihak-Pihak

Pihak penjual atau pembeli dapat berstatus pengusaha atau bukan pengusaha. Pengusaha adalah penjual atau pembeli yang menjalankan perusahaan, sedangkan penjual atau pembeli yang bukan pengusaha adalah pemilik atau konsumen biasa. Penjual atau pembeli dapat juga berstatus kepentingan diri sendiri, atau kepentingan pihak lain atau kepentingan badan hukum.

c. Peristiwa Jual Beli

Peristiwa jual beli adalah saling mengikatkan diri berupa penyerahan hak milik dan pembayaran harga. Peristiwa jual beli di dasari oleh persetujuan dan kesepakatan anatara penjual dan pembeli. Apa yang dikehendaki oleh penjual, itulah yang dikehendaki pembeli.

d. Objek Jual Beli

Objek jual beli adalah barang dan harga. Barang adalah harta kekayaan yang berupa benda material dan benda immaterial, baik bergerak maupun tidak bergerak. Sedangkan harga ialah sejumlah uang yang senilai dengan benda. Objek persetujuan jual beli adalah barang yang diperjualbelikan tersebut. Karena barang adalah esensial pada perjanjian jual beli, maka tentunya tidak ada perjanjian jual beli, maka tentunya tidak ada perjanjian jual beli apabila tidak ada barang yang diperjualbelikan.

3. Hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian jual beli

a. Hak dan kewajiban penjual

Menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, hak penjual adalah menuntut harga pembayaran atas barang-barang yang diserahkan kepada pembeli, sedangkan kewajiban penjual adalah menyerahkan barang ke dalam kekuasaan dan kepunyaan si pembeli dan menanggung terhadap barang yang dijual itu. Mengenai "menanggung", lebih lanjut diatur dalam Pasal 1491 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang mengatakan bahwa kewajiban dari penjual adalah menjamin bahwa penguasaan benda yang dijual oleh si pembeli berlangsung secara aman dan menjamin terhadap adanya cacat tersembunyi.

b. Hak dan kewajiban pembeli

Hak pembeli adalah menuntut penyerahan barang yang telah dibelinya dari si penjual, sedangkan kewajibannya adalah membayar harga pembelian pada waktu dan tempat sebagaimana yang ditetapkan di dalam perjanjian mereka.

Menurut Pasal 1514 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, jika pada waktu membuat persetujuan tidak ditetapkan tentang itu, pihak pembeli harus membayar di tempat dan pada waktu di mana penyerahan harus dilakukan.

e. Tinjauan Umum Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent*, dalam bahasa Inggris, *producer* yang artinya adalah penghasil (Siahaan, 2005:28). Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen (Sidabalok, 2010:16).

Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negative berupa kerugian yang ditimbulkan oleh

usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen (Sidabalok, 2010:17). Meskipun demikian konsumen dan pelaku usaha ibarat sekeping mata uang dengan dua sisinya yang berbeda (Nasution, 1995:21).

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa Hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kemudian pada Pasal 7 menyebutkan bahwa terdapat beberapa Kewajiban dari pelaku usaha, diantaranya meliputi:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

f. Tinjauan Umum Hak dan Kewajiban Konsumen

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebelum berlakunya UUPK praktis hanya sedikit pengertian konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Dalam ketetapan MPR No. II/MPR/1993 kata konsumen disebut dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan, tanpa disertai penjelasan tentang pengertian konsumen. Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen adalah "pembeli". Istilah ini dapat dijumpai dalam kitab Undang-undang Hukum Perdata (Susanti, 2008:60).

Berdasarkan pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 menyebutkan bahwa Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kemudian dalam Pasal 5 menyebutkan bahwa terdapat beberapa Kewajiban dari konsumen, diantaranya meliputi:

- 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.

g. Tinjauan Umum Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Hiburan (Konser Musik)

Usaha penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi adalah usaha penyelenggaraan kegiatan berupa usaha seni pertunjukan, arena permainan, karaoke, serta kegiatan hiburan dan rekreasi lainnya yang bertujuan untuk pariwisata. Salah satunya adalah penyelenggaraan konser musik. Konser adalah pertunjukan musik di depan umum, pertunjukan oleh sekelompok pemain musik yang terjadi dari beberapa komposisi perorangan. Konser adalah pertunjukan musik secara langsung baik oleh seorang musisi atau kelompok musik di depan umum. Konser bisa diadakan di dalam maupun di luar ruangan. konser ada yang memungut biaya dan banyak juga yang gratis.

Penyelenggara konser Penyelenggara konser sering disebut Promotor. Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh penyelenggara konser musik sebelum menyelenggarakan konser tersebut yaitu :

- a. Penyelenggara konser musik wajib memiliki sejumlah dokumen perijinan setidaknya ada dua dokumen perijinan dari pihak Pemda dan perijinan dari pihak Kepolisian.
- b. Mempersiapkan fasilitas yang akan digunakan untuk menyelenggarakan konser. Menyesuaikan kapasitas tempat konser dengan jumlah tiket yang dijual ke konsumen untuk menghindari terjadinya musibah saat konser berlangsung.
- c. Menjamin keamanan dan kenyamanan bagi para konsumen saat konser berlangsung.
- d. Mempersiapkan seluruh fasilitas yang diperlukan untuk penampil dalam konser sesuai dengan perjanjian yang dibuat (Ahmadi et al, 2004:14).

Jika salah satu tidak dapat dipenuhi maka sudah dipastikan konser akan gagal unuk diselenggarakan.

h. Tinjauan Umum Proses Jual Beli Secara Online

a. Pengertian Jual Beli Online

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:589), jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual.

Kata *Online* terdiri dari dua kata, yaitu *On* (Inggris) yang berarti hidup atau didalam, dan *Line* (Inggris) yang berarti garis, lintasan, saluran atau jaringan. Secara bahasa *Online* bisa diartikan "didalam jaringan" atau dalam koneksi. *Online* adalah keadaan terkoneksi dengan jaringan internet. Dalam keadaan *Online*, kita dapat melakukan kegiatan secara aktif sehingga dapat menjalin komunikasi, baik komunikasi satu arah seperti membaca berita dan artikel dalam website maupun komunikasi dua arah seperti *chatting* dan saling berkirim email. *Online* bisa diartikan sebagai keadaan dimana sedang menggunakan jaringan, satu perangkat dengan perangkat lainnya saling terhubung sehingga dapat saling berkomunikasi.

Dari pengertian-pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa jual beli *Online* adalah persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Jual beli secara *Online* menerapkan sistem jual beli di internet. Tidak ada kontak secara langsung antara penjual dan pembeli. Jual beli dilakukan melalui suatu

jaringan yang terkoneksi dengan menggunakan handphone, komputer, tablet, dan lain-lain.

b. Subjek dan Objek Jual Beli *Online*

Dalam transaksi jual beli *Online*, penjual dan pembeli tidak bertemu langsung dalam satu tempat melainkan melalui dunia maya. Adapun yang menjadi subjek jual beli *Online* tidak berbeda dengan jual beli secara konvensional, yaitu pelaku usaha selaku penjual yang menjual barangnya dan pembeli sebagai konsumen yang membayar harga barang. Penjualan dan pembelian *Online* terkadang hanya dilandasi oleh kepercayaan, artinya pelaku jual beli *Online* kadang tidak jelas sehingga rentan terjadinya penipuan.

Adapun yang menjadi objek jual beli *Online*, yaitu barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen, namun barang atau jasa tidak dilihat langsung oleh pembeli selaku subjek jual beli *Online*, Sangat berbeda dengan jual beli secara konvensional dimana penjual dan pembeli dapat bertemu dan melihat objek jual beli secara langsung, sehingga memungkinkan pembeli mendapatkan kepastian terkait dengan kualitas barang yang ingin dibelinya, sehingga sangat minim terjadi tindakan penipuan.

c. Jenis-Jenis Jual Beli *Online*

Transaksi *E-commerce* meliputi banyak hal, maka untuk membedakannya perlu dibagi dalam jenis-jenis *e-commerce*. Jenis-jenis *e-commerce* dari suatu kegiatan *e-commerce* adalah sebagai berikut:

1. *Business to Business (B2B)* Transaksi yang terjadi antara perusahaan dalam hal ini, baik pembeli maupun penjual adalah sebuah perusahaan dan bukan perorangan biasanya transaksi ini dilakukan karena mereka telah sering mengetahui satu sama lain dan transaksi jual beli tersebut dilakukan untuk menjalin kerja sama antara perusahaan itu.
2. *Business to Consumer (B2C)* Transaksi antara perusahaan dengan konsumen atau individu. Pada jenis ini transaksi disebarakan secara umum, dan konsumen yang berinisiatif melakukan transaksi. Produsen harus siap menerima respon dari konsumen tersebut. Biasanya system yang digunakan adalah system web karena system ini yang sudah umum dipakai dikalangan masyarakat.
3. *Consumer to Consumer (C2C)* Transaksi jual beli yang terjadi antar individu dengan individu yang akan saling menjual barang.
4. *Consumer to Business (C2B)* Transaksi yang memungkinkan individu menjual barang pada perusahaan.
5. *Non-Business Electronic Commerce* Transaksi yang merupakan kegiatan non bisnis seperti kegiatan lembaga pendidikan, organisasi nirlaba, keagamaan dan lain-lain.
6. *Intrabusiness (Organizational) Electronic Commerce* Kegiatan ini meliputi semua aktifitas internal organisasi melalui internet untuk melakukan pertukaran barang, jasa, informasi dan menjual produk perusahaan kepada karyawan.
7. *Governer to Citizens (G2C)* Pelayanan pemerintah terhadap warga negaranya melalui teknologi *ecommerce*, selain itu dapat digunakan untuk kerjasama antara pemerintah dengan pemerintah lain atau dengan perusahaan.
8. *Mobile Commerce* Memungkinkan penggunaan internet tanpa kabel, seperti mengakses internet melalui handphone

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen terjadi pada waktu adanya kesepakatan dalam menentukan hak dan kewajiban. Hubungan hukum tersebut bisa berbentuk perjanjian jual beli. Hubungan hukum tersebut lahir dari kehendak kedua belah pihak dan keduanya saling memiliki ketergantungan satu sama lain. Dalam perjanjian jual beli terdapat produsen yang di sebut pelaku usaha dan pembeli disebut sebagai konsumen. Hak dan Kewajiban Pelaku usaha dan konsumen diatur dalam hukum perlindungan konsumen dalam perdagangan barang dan jasa dalam masyarakat.

Pengertian jual beli yang tercantum dalam Pasal 1457 KUHPdata menetapkan bahwa Suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan atau suatu jasa dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

Salah satu kegiatan dalam bidang jasa bisa dalam bentuk pertunjukan konser musik. Konser merupakan suatu aktivitas atau event yang melibatkan banyak pihak. Pihak tersebut sebagai pelaku usaha dan konsumen. Konsumen membeli tiket konser, dengan demikian terdapat perikatan antara pihak satu sebagai pelaku usaha dan pihak kedua sebagai konsumen (Brahmanta et al, 2016).

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan segala cara guna mencapai jaminan kepastian hukum dalam memberikan perlindungan dalam kegiatan yang melibatkan konsumen. Kepastian hukum itu termasuk dalam cara dalam mendapatkan atas barang dan/jasa yang dipilih serta mempertahankan hak-haknya apabila konsumen menderita kerugian akibat dari kelalaian pelaku usaha dalam memenuhi kewajibannya. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ialah peraturan yang dibuat pemerintah yang bertujuan memberi perlindungan dan kepastian hukum terhadap konsumen. Perlindungan terhadap konsumen bertujuan agar dapat melindungi konsumen yang berada pada posisi yang lemah dalam melakukan kegiatan perekonomian antara pelaku usaha dan konsumen dengan memperhatikan hak-hak konsumen, sesuai dengan dalam ketentuan Undang-Undang tersebut.

Perlindungan hukum yang diberikan sebagaimana tersebut di atas, termasuk juga dalam hal perlindungan hukum terhadap pembelian tiket konser musik yang dibeli secara *Online*. Hal ini karena pada faktanya tidak dapat dipungkiri ada beberapa kasus konser musik yang dimana para penonton tidak diperbolehkan masuk kedalam area konser tersebut dengan berbagai macam alasan. Padahal penonton sudah membayar dan mendapatkan bukti tiket secara *Online*. Misalnya pada kasus penonton konser band asal luar negeri yaitu *Coldplay* yang melakukan konser di Jakarta tepatnya di Stadion Utama Gelora Bung Karno pada 15 November 2023. Ribuan fans beberapa jam sebelum acara dimulai mereka tidak diperbolehkan memasuki area konser padahal Ribuan penonton atau konsumen tersebut memiliki bukti resmi pembelian berbentuk tiket *Online*.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut seharusnya menjadi dasar bahwa penyelenggara konser yang mengadakan penjualan tiket konser baik secara *Online* maupun *Offline* harus mampu mengakomodir pembeli tiket/penonton konser mendapatkan fasilitas yang sesuai yakni masuk ke area konser, mendapatkan tempat duduk dan menyaksikan konser dengan nyaman

Kemudian bentuk perlindungan hukum kepada pembeli tiket/penonton konser yang juga telah dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah terdapat dalam Pasal 7 huruf c yang menyebutkan bahwa Kewajiban pelaku usaha adalah memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Berdasarkan ketentuan ini maka, seharusnya penyelenggara konser musik harus melayani penonton konser baik saat pembelian tiket maupun saat pelaksanaan konser musik akan dan sedang berlangsung. Hal ini karena penonton telah membayar tiket untuk mendapatkan prestasi berupa menonton konser musik yang diselenggarakan.

Dalam Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang ITE diatur bahwa Setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Kemudian ayat (2) mengatur bahwa Penyelenggara sistem elektronik bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya. Terkait transaksi elektronik diatur dalam pada Pasal 17 hingga Pasal 22 Undang-Undang ITE.

Dalam Pasal 17 ayat (1) Undang-Undang ITE menetapkan bahwa Penyelenggaraan Transaksi Elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat. Selain itu, pada Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang ITE disebutkan bahwa Para Pihak yang melakukan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran dokumen elektronik selama transaksi berlangsung.

Dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang ITE *juncto* Pasal 46 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dikatakan bahwa Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak. Perjanjian elektronik dianggap sah apabila adanya kesepakatan para pihak, terdapat hal tertentu, dilaksanakan oleh subjek hukum yang cakap serta memiliki kewenangan sesuai aturan perundang-undangan, serta objek dalam melakukan transaksi dilarang bertentangan dengan aturan perundang-undangan, serta kesusilaan dan ketertiban umum.

Kemudian dijelaskan dalam Pasal 19 Undang-Undang ITE bahwa Para Pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang disepakati. Mengenai kasus ini, penyelenggara menggunakan sistem elektronik melalui sebuah platform. Ketika melakukan jual beli *Online* baik barang maupun jasa terdapat hubungan hukum yang jelas, dan hubungan antara para pihak yang melakukan perjanjian tersebut dapat dipastikan dengan pasti.

Berdasarkan uraian pengaturan di atas, maka dapat dipahami bahwa Undang-Undang ITE telah mengatur mengenai transaksi yang dilakukan secara elektronik. Pembelian tiket konser musik secara *Online* oleh pembeli merupakan sebuah bentuk transaksi yang dilakukan secara elektronik, sehingga perlindungan hukum terhadap pemberi tiket konser musik ini juga mendapat perlindungan hukum sesuai dengan Undang-Undang ITE. Hal ini dapat dilihat dari Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang ITE, sehingga penyelenggara konser musik yang menggunakan sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik pembelian tiket tersebut secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Kemudian Penyelenggara sistem elektronik bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.

Apabila melihat pengaturan tersebut, maka penyelenggara konser musik bertanggungjawab terhadap tiket resmi yang didapatkan oleh pembeli tiket *Online*, namun apabila pada faktanya pembeli tiket yang telah mendapatkan tiket resmi tetapi tidak diperbolehkan masuk karena suatu hal tertentu, misalnya adanya kesalahan dalam kode tiket yang *double* dengan tiket lainnya, maka itu tetap menjadi tanggungjawab penyelenggara konser musik yang menyediakan sistem pembelian tiket secara elektronik.

Pembelian tiket secara *Online* yang dilakukan oleh pembeli tiket/penonton konser kepada penyelenggara konser musik melalui sistem elektronik secara resmi merupakan suatu bentuk jual beli. Dalam hal ini yang menjadi problem adalah pembeli tiket yang telah mendapatkan tiket secara resmi tidak diperbolehkan masuk oleh panitia penyelenggara dikarekan berbagai macam alasan. Oleh karena hal ini merupakan suatu bentuk perjanjian jual beli, maka penelitian ini akan menganalisis hal tersebut agar pembeli tiket mendapatkan perlindungan hukum dan pertanggungjawaban hukum yang sesuai dan adil.

Dalam hal ini perbuatan yang merugikan konsumen atau pembeli tiket konser musik secara *Online* dapat dikualifikasikan dalam 2 bentuk, yaitu :

1. Perbuatan yang merugikan konsumen sebagai perbuatan melanggar hukum.
2. Perbuatan yang merugikan konsumen sebagai wanprestasi.

Apabila dikatakan sebagai suatu wanprestasi, maka dalam kasus ini wanprestasi yang dilakukan penyelenggara konser musik adalah wanprestasi yang termasuk ke dalam bentuk wanprestasi keliru, atau yang dimaksud memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru. Dalam hal ini dijelaskan bahwa pihak yang memenuhi prestasi namun keliru, dalam hal ini penyelenggara konser musik telah memenuhi prestasi dengan memberikan tiket resmi secara *Online*, namun beberapa jam sebelum acara konser musik dimulai terdapat pembeli tidak diperbolehkan masuk. Sehingga dapat dikatakan prestasi berupa adanya tiket resmi secara *Online* itu telah didapatkan oleh pembeli tiket, namun itu tidak dapat dirasakan atau digunakan oleh pembeli tiket sebab pembeli tiket tidak menggunakan tiket tersebut untuk menyaksikan atau menonton konser musik yang diselenggarakan. Dalam hal ini apabila prestasi tersebut keliru dan tidak dapat diperbaiki, maka pihak tersebut dikatakan tidak memenuhi prestasi sama sekali.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka yang melakukan wanprestasi wajib memberikan

ganti rugi. Sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Kemudian pada ayat (2) menyebutkan bahwa Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam kasus ini tindakan pengembalian uang pembayaran tiket kepada pembeli tiket merupakan bentuk pertanggungjawaban oleh pihak penyelenggara konser, karena telah menjual tiket resmi namun ada kekeliruan dimana pihak penyelenggara menjual tiket secara *Online* di *website* resmi dengan nomer seri yang sama, sehingga tidak memperbolehkan pembeli tiket untuk masuk menyaksikan konser musik. Maka dari itu pihak penyelenggara konser musik dapat mengganti seluruh uang pembeli, sehingga hal tersebut tidak menimbulkan masalah berkepanjangan antara penyelenggara dan pembeli.

Namun dalam hal permasalahan di atas, pembeli tiket dapat saja menggunakan jalur penyelesaian yang tersedia dan dapat ditempuh sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, misalnya :

- a. Jalur di luar pengadilan (non litigasi), hal ini diatur dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.
- b. Jalur pengadilan (litigasi), dalam hal ini pembeli tiket yang merasa dirugikan dapat menempuh jalur ini, sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut mengatur bahwa :

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa pembeli tiket konser musik yang telah mendapatkan tiket resmi secara *Online*, namun tidak diperbolehkan masuk oleh penyelenggara konser dikarenakan berbagai alasan, merupakan bentuk wanprestasi atas perjanjian jual beli yang telah dilakukan oleh kedua pihak. Atas dasar wanprestasi tersebut, maka pembeli tiket wajib mendapatkan ganti kerugian atas hal tersebut sesuai dengan nilai kerugian pembeli tiket, dan penyelenggara konser musik wajib memberikan ganti kerugian yang sesuai dengan kerugian pembeli tiket, dikarenakan pembeli tiket tidak mendapatkan prestasi yakni tidak dapat menyaksikan konser musik pada area pelaksanaan konser yang telah disediakan. Pembeli tiket dan penyelenggara konser dalam upaya penyelesaian masalah dapat menempuh jalur penyelesaian yakni jalur non litigasi dan jalur litigasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

IV. PENUTUP

Berdasarkan uraian pembahasan di atas, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan meliputi bahwa perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli tiket penyelenggaraan konser musik secara *Online* telah di atur dan dilindungi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang ITE yang menunjukkan bahwa pembeli tiket harus mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, sehingga penyelenggara konser yang mengadakan penjualan tiket konser baik secara *Online* maupun offline harus mampu mengakomodir pembeli tiket/penonton konser mendapatkan fasilitas yang sesuai yakni masuk ke area konser, mendapatkan tempat duduk dan menyaksikan konser dengan nyaman. Sebab penyelenggara konser musik bertanggungjawab terhadap tiket resmi yang didapatkan oleh pembeli tiket dan terhadap tersedianya sistem pembelian tiket secara elektronik. Selanjutnya upaya penyelesaian masalah oleh panitia penyelenggara konser musik terhadap penonton yang telah membeli tiket secara *Online* namun tidak diperbolehkan masuk oleh penyelenggara konser dikarenakan berbagai alasan, merupakan bentuk wanprestasi atas perjanjian jual beli yang telah dilakukan oleh kedua pihak. Atas dasar wanprestasi tersebut, maka pembeli tiket wajib mendapatkan ganti kerugian atas hal tersebut sesuai dengan nilai kerugian pembeli tiket, dikarenakan pembeli tiket tidak mendapatkan prestasi yakni tidak dapat menyaksikan konser musik pada area pelaksanaan konser yang telah disediakan. Pembeli tiket dan penyelenggara konser dalam upaya penyelesaian masalah dapat menempuh jalur penyelesaian yakni jalur non litigasi dan jalur litigasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bahwa adapun beberapa saran yang penulis dapat utarakan setelah dilaksanakannya penelitian diantaranya adalah diharapkan penonton selaku konsumen agar mengetahui tata cara dan syarat ketentuan yang telah dibuat oleh panitia penyelenggara konser agar tidak terjadi hal hal yang tidak di inginkan seperti penolakan untuk masuk ke dalam *venue* oleh panitia penyelenggara dikarenakan adanya ketidaksesuaian tiket yang dibeli atau adanya penonton membawa barang yang dilarang untuk dibawa masuk ke dalam area konser. Penulis menyarankan konsumen untuk membeli tiket langsung dari pihak pertama yaitu promotor konser dan tidak membeli tiket melalui pihak kedua atau dalam hal ini biasanya disebut calo, Karena sangat rentan calo tersebut berbuat curang dengan menjual tiket tersebut kepada dua orang atau lebih sehingga hal ini dapat menyebabkan terjadi nya *double scan* pada saat penonton ingin masuk kedalam area konser musik dan berujung penonton di tolak masuk oleh panitia. Jika penonton terpaksa harus membeli kepada pihak kedua maka penulis lebih meyarankan untuk membeli di tempat yang terpercaya, Pilihlah calo yang memiliki testimoni *positif* dan memberi garansi jika tiket yang dijual nya itu bermasalah. Saran lainnya yang dapat penulis kemukakan disini adalah diharapkan panitia penyelenggara konser selaku pelaku usaha agar dapat melaksanakan kegiatan usahanya dengan mempertimbangkan manajemen risiko yang mungkin akan menimbulkan kerugian dan pelanggaran peraturan perundang undangan. Selain itu panitia penyelenggara harus bersikap profesional dengan cara bertanggung jawab atas tidak terpenuhinya hak konsumen dan kelalaiannya dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Panitia harus memiliki tim *IT* yang bertugas untuk menjaga server mereka dari gangguan *Hacker* dan *bug* pada sistem *E-Ticket* mereka sehingga dapat meminimalisir masalah pada saat hari konser tiba.

REFERENSI

- Brahmanta, D. G. A. Y. (2016). *Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen*. Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Edisi IV, Cet. 1). Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Fuady, M. (2009). *Teori negara hukum modern (Rechtstaat)*. Bandung: Refika Aditama.
- Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*. Surabaya: PT Bina Ilmu.

- Hanifah, P., dkk. (2023). Perlindungan hukum bagi pembeli tiket dalam konser musik KF FEST yang diselenggarakan oleh promotor festival Kultvizion berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum*, 3(1).
- Haposan, S. (2016). Penerapan prinsip negara hukum di Indonesia. *Jurnal Sosiohumaniora*, 18(2), Juli.
- Ibrahim, J. (2007). *Teori metodologi penelitian hukum normatif*. Malang: UMM Press.
- Jurnal Hukum. (2024, April 30). *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta*. <http://e-journal.uajy.ac.id/7998/1/JURNAL.pdf>
- Kristiyanti, C. T. S. (2008). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kusnardi, M., & Ibrahim, H. (1998). *Hukum tata negara Indonesia*. Jakarta: Sinar Bakti.
- Mahmud, P. (2008). *Penelitian hukum (Cet. ke-2)*. Jakarta: Kencana.
- Marzuki, P. M. (2008). *Penelitian hukum (Cet. ke-2)*. Jakarta: Kencana.
- Meliata, A. Q. S. (2010). *Pokok-pokok hukum perjanjian beserta perkembangannya*. Yogyakarta: Liberty.
- Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Miru, A., & Yodo, S. (2010). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammad, A. (2010). *Hukum perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, A. (2010). *Hukum perusahaan Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Nasution, A. Z. (1995). *Konsumen dan hukum: Tinjauan sosial, ekonomi, dan hukum pada perlindungan konsumen Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Nasution, A. Z. (2000). *Hukum perlindungan konsumen: Suatu pengantar*. Jakarta: Daya Widya.
- Notoatmojo, S. (2002). *Hukum perjanjian*. Jakarta: Intermedia.
- Notoatmojo, S. (2010). *Etika dan hukum kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, S. A. (2008). *Proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Prodjodikoro, W. (2000). *Asas-asas hukum perjanjian*. Bandung: Mandar Maju.
- Prodjodikoro, W. (2012). *Asas-asas hukum perjanjian*. Bandung: Sumur Pustaka.
- Raharjo, S. (2000). *Ilmu hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Santoso, D., & Ali, A. (1989). *Hukum perjanjian Indonesia*. Yogyakarta: Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
- Satrio, J. (1993). *Hukum perikatan: Perikatan pada umumnya*. Bandung: Alumni.
- Sidabalok, J. (2010). *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Siahaan, N. H. T. (n.d.). *Hukum konsumen, perlindungan konsumen, dan tanggung jawab produk*. Jakarta: Panta Rei.
- Subekti. (2004). *Pokok-pokok hukum perdata*. Jakarta: Intermedia.
- Sutedi, A. (2008). *Tanggung jawab produk dalam perlindungan konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Siregar, T. A. (2007). *Metode penelitian hukum*. Medan: Pustaka Bangsa.
- Suara. (2023, November 16). *Gegara chaos, penonton Coldplay kecewa gagal masuk area konser meski sudah beli tiket Rp84 juta*. <https://www.suara.com/entertainment/2023/11/16/103615>
- Triwulan, T., & Febrian, S. (2010). *Perlindungan hukum bagi pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Wirjono, P. (2012). *Asas-asas hukum perjanjian*. Bandung: Sumur Pustaka.