

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu produk *e-service* yang sekarang memiliki banyak peminat dan digemari oleh kalangan anak muda adalah bisnis jual beli tiket konser. Bisnis tiket konser berkembang cepat pada saat ini seiring dengan bertumbuhnya minat masyarakat terhadap acara festival musik.<sup>1</sup> Para Kultivizion mengambil kesempatan mengadakan acara festival musik dengan memperhitungkan sasaran pasar sehingga dapat mendatangkan *artist* yang sedang digemari oleh masyarakat baik dari dalam maupun luar negeri. Namun, dalam fenomena tersebut membuat berkembangnya perbuatan melawan hukum dalam penjualan tiket konser demi keuntungan salah satu pihak. Seperti yang dapat dipahami, seorang pelaku melakukan perbuatan corak ekonomi akan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya.<sup>2</sup>

Dugaan adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha antara lain; *pertama*, konser yang dibatalkan atau tidak berjalan sesuai dengan

---

<sup>1</sup> Dwi Astuti Wahyu Nurhayati, Novi Tri Oktavia, “Fenomena Anomali Ekonomi: Analisis Kecenderungan Pembelian Tiket Konser Di Tengah Deflasi Di Indonesia”, *Dimensi*, Vol. 13, No. 3 (2024): hlm. 903-915.

<sup>2</sup> Badan Pembinaan Hukum Nasional, *Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang tentang Perampasan Aset Tindak Pidana*, Jakarta, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, 2015, hlm.3.

telah diperjanjikan oleh Kultivizion;<sup>3</sup> *kedua*, penjualan tiket palsu untuk dapat menarik minat pembeli dengan berpura-pura memiliki akses ke tiket tersebut;<sup>4</sup> *ketiga*, penjualan tiket multipel yakni penjual menjual tiket yang sama kepada beberapa pembeli berbeda;<sup>5</sup> *keempat*, model jasa titip (jastip) tiket konser juga sering digunakan oleh penipu untuk memanfaatkan euforia war tiket<sup>6</sup>; *kelima*, *social engineering* untuk mencuri data pribadi korban melalui toko *online* atau media sosial; *keenam*, penipuan melalui pembatalan konser atau pengiriman tiket yang tidak sesuai dengan yang dijual.<sup>7</sup>

Kasus dugaan perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha dalam hal ini adalah Kultivizion, terjadi dalam kasus konser *Boy Pablo* yang dikabarkan akan mengadakan konser di Hall Basket Senayan, Jakarta pada Desember 2022 lalu.<sup>8</sup> Boy Pablo menggelar konser ketiganya di Indonesia pada

---

<sup>3</sup> Zidan Azayda Sabil, "Perlindungan Konsumen terhadap Hak Memperoleh Informasi dalam Pembatalan Konser Secara Sepihak (Studi Kasus Konser K-pop We all are one)," *Skripsi*, Universitas Islam Indonesia, 2023. hlm. 10.

<sup>4</sup> Bisuk, *et. al.*, "Penegakan Hukum Pidana Terhadap Penipuan Tiket Konser Online Coldplay Melalui Media Jastip (Jasa Titip)," In *National Conference on Law Studies (NCOLS)*, Vol. 6, No. 1, (2024): hlm. 448-462.

<sup>5</sup> Hasudungan Sinaga, "Kasus Jasa Titip (Jastip) Tiket Coldplay Secara Online Dalam Perspektif Hukum Pidana," *Innovative: Journal Of Social Science Research*, Vol. 3, No. 1 (2023): hlm. 755-768.

<sup>6</sup> Cholqi Choirunnisa, *et al.*, "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*, Vol. 1, No. 3, (2023): 254–278.

<sup>7</sup> Ariq Rifqi Aziz, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang membeli Tiket dari Calo Melalui E-commerce," *Skripsi*, Universitas Islam Indonesia, 2024. hlm. 8,

<sup>8</sup><https://www.jawapos.com/music-movie/013296108/konser-boy-pablo-di-jakarta-dibatalkan-pe-nonton-masih-belum-dapat-refund-dari-Kultivizion-setelah-satu-tahun>. diakses pada Kamis, 17 Oktober 2024 pukul 14:21 WIB.

tahun 2022 setelah sukses dalam dua konser sebelumnya di tahun 2018 dan 2019. Mereka dijadwalkan menggelar konser di Hall Basket Senayan Jakarta selama 3 hari berturut turut pada tanggal 3, 4, dan 5 Desember 2022. Boy Pablo sendiri merupakan band rock asal Bergen, Norwegia yang dibentuk oleh Nicolas Pablo Munoz pada 2017 lalu.<sup>9</sup> Para fans *Boy Pablo* selanjutnya berbondong-bondong untuk membeli tiket konser tersebut melalui media elektronik *kultivizion* seharga Rp. 1.200.000 (Satu Juta Dua Ratus Ribu Rupiah). *Kultivizion* sendiri merupakan usaha informal di Indonesia yang tidak memiliki status badan hukum, pada tahun yang sama, *Boy Pablo* membatalkan konser di Indonesia dengan alasan mengalami gangguan kesehatan. Dalam kasus pembatalan konser Boy Pablo oleh *Kultivizion*, pembeli tiket tidak memperoleh kejelasan informasi maupun pengembalian dana, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Pembatalan tersebut berdampak pada kerugian *materiil* bagi para fans yang sudah membeli tiket tersebut. Kendatinya telah melakukan berbagai upaya, akan tetapi hingga saat ini, belum ada pengembalian yang dilakukan oleh pihak *Kultivizion* kepada pembeli.<sup>10</sup>

Bahwa faktanya konser musik *Boy Pablo* tidak terlaksana sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan dan terjadi pembatalan secara sepihak oleh *Kultivizion* sehingga menyebabkan kerugian materiil bagi konsumen. Adanya

---

<sup>9</sup> LA Zone ID, "Fakta Boy Pablo, Musisi Yang Nggak Sengaja Viral", terdapat dalam <https://www.lazone.id/entertainment/music/fakta-boy-pablo-musisi-yang-nggak-sengaja-viral-ebYgf>, diakses pada 07 April 2025 pukul 14:20 WIB.

<sup>10</sup><https://hot.detik.com/music/d-6781002/halo-kultivizion-publik-tunggu-uang-tiket-konser-boy-pablo-kembali-nih>. diakses pada Kamis, 17 Oktober 2024 pukul 14:24 WIB.

pembatalan secara sepihak oleh Kultivizion menyebabkan konsumen yang telah membeli tiket mengalami kerugian. Fakta hukum lainnya adalah bahwa pihak Kultivizion dalam hal ini Pihak Kultivizion tidak pernah memberikan penjelasan atau informasi yang benar dan jelas terkait pembatalan Konser *Boy Pablo* kepada konsumen. Seharusnya pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur kepada konsumen. Sehingga dalam hal ini pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur terkait jasa yang seharusnya diberikan kepada konsumen berupa pembatalan konser *Boy Pablo* yang menjadi kewajibannya. Adanya fakta hukum ini menyebabkan pihak konsumen menderita kerugian akibat perbuatan pelaku usaha dalam hal ini adalah Pihak Kultivizion. Kultivizion berperan sebagai promotor yang membawa Boy Pablo untuk konser di Indonesia tunduk pada sistem hukum yang ada di Indonesia pada saat ini.

Bahwa dalam memberikan kepastian bagi konsumen sudah seharusnya diupayakan perlindungan untuk memiliki kekuatan hukum agar para konsumen yang menikmati jasa maupun barang dapat merasa aman serta terlindungi khususnya pemenuhan hak konsumen. Hal ini bertujuan agar konsumen terhindar dari penipuan, kecurangan serta terhindar dari paksaan. Namun, setiap pelaksanaan perjanjian sejati diperlukan adanya perlindungan agar setiap pihak mendapatkan haknya masing-masing. Sejalan dengan pendapat Sutan Remy Sjahdeini yang menjelaskan itikad baik digambarkan “niat dari para pihak dalam melaksanakan

suatu perjanjian agar tidak merugikan satu sama lain maupun kepentingan umum.”<sup>11</sup> Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah tersebut, maka penelitian ini mengambil judul, **TANGGUNG GUGAT PROMOTOR KONSER TERHADAP KONSUMEN ATAS DUGAAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM DALAM PEMBATALAN KONSER MUSIK SECARA SEPIHAK (Studi Kasus: Konser Boy Pablo).**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Apakah perbuatan promotor konser Boy Pablo yang melakukan pembatalan sepihak dapat dikategorikan melakukan perbuatan melawan hukum?
2. Bagaimana tanggung gugat promotor konser Boy Pablo atas terjadinya pembatalan sepihak terhadap konsumen?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis perbuatan promotor konser Boy Pablo yang melakukan pembatalan sepihak dapat dikategorikan melakukan perbuatan melawan hukum
2. Untuk menganalisis tanggung gugat promotor konser Boy Pablo atas terjadinya pembatalan sepihak terhadap konsumen

---

<sup>11</sup> Afif Khalid, "Analisis Itikad Baik sebagai Asas Hukum Perjanjian," *Jurnal Legal Reasoning*, Vol. 5, No. 2 (2023): hlm. 109-122.

#### **D. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian**

1. Alifia Islamandia, Citra Layali Nur Rahmah, dan Aril Ramadhan Nur Alam, dalam penelitian jurnal *Padjadjaran Law Review*, Vol. 10 No. 2, Tahun 2022 yang berjudul **“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”**.<sup>12</sup> Penelitian ini didasarkan 2 (dua) rumusan masalah, antara lain: *pertama*, Bagaimana ketentuan mengenai pembatalan sepihak dengan alasan indikasi kecurangan pada transaksi tiket.com berdasarkan hukum positif di Indonesia? *Kedua*, Bagaimana bentuk perlindungan bagi konsumen atas pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh Tiket.com? Berdasarkan permasalahan tersebut melahirkan dua kesimpulan, yakni: *pertama*, Tiket.com selaku penyelenggara telah melakukan pembatalan sepihak secara massal atas tiket yang dibeli oleh konsumen dengan alasan ditemukannya indikasi kecurangan penggunaan bot, tanpa menyediakan konsumen informasi yang komprehensif. Perbuatan demikian termasuk ke dalam PMH menurut hukum perdata di Indonesia, dasar hukum PMH yang dilanggar ialah Pasal 1320 KUH Perdata yang memuat tentang syarat-syarat perjanjian yang sah, pada prinsipnya perjanjian elektronik memiliki kedudukan yang sama dengan

---

<sup>12</sup> Alifia Islamandia *et.al.*, “Tinjauan Hukum terhadap Pembatalan Perjanjian secara sepihak dalam transaksi pembelian tiket elektronik (E-ticket) atas indikasi kecurangan melalui Platform Tiker.com ditinjau dalam hukum positif Indonesia”, *Padjadjaran Law Review*, Vol 10, No. 2, 2022, hlm. 242-254.

perjanjian fisik dan perjanjian lisan, sehingga atas tindakan tersebut, Tiket.com dapat digugat ke pengadilan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada konsumen yang dirugikan. **Kedua**, Pembatalan sepihak yang dilakukan Tiket.com dengan alasan indikasi kecurangan karena adanya penggunaan bot pada pemesanan tiket konser, telah melanggar ketentuan-ketentuan yang terdapat di dalam Pasal UU Perlindungan Konsumen, diantaranya: Pasal 4 huruf c dan g, Pasal 7 huruf a, b, dan c. Selain itu juga melanggar Pasal 3 ayat (1) PP PSTE. Guna melindungi konsumen akibat dari pelanggaran yang dilakukan oleh Tiket.com, konsumen dapat menempuh upaya hukum berupa pengajuan gugatan ganti rugi PMH, yang didasarkan pada Pasal 1365 KUH Perdata untuk meminta ganti kerugian sebagai bentuk perlindungan bagi konsumen. Hal yang membedakan dalam penelitian sebelumnya ialah: objek transaksi berupa tiket konser hiburan boy pablo dan penggunaan website pembelian tiket yang subyek hukumnya.

2. Zidan Azayda Sabil, dalam penelitian skripsi fakultas hukum Universitas Islam Indonesia yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Hak Memperoleh Informasi Dalam Pembatalan Konser Secara Sepihak (Studi Kasus Konser K-POP We All Are One)”**.<sup>13</sup> Penelitian ini terdapat 2 (dua) rumusan masalah penelitian, yakni: *pertama*, Bagaimana Perlindungan konsumen terhadap hak memperoleh informasi dalam pembatalan konser secara

---

<sup>13</sup> Zidan Azayda Sabil, “Perlindungan Konsumen Terhadap Hak Memperoleh Informasi Dalam Pembatalan Konser secara sepihak”, *Skripsi*, Universitas Islam Indonesia., tahun 2023

sepihak (Studi Kasus Konser K-POP *We All Are One*)? **Kedua**, Bagaimana tanggung jawab promotor kepada pembeli tiket akibat konser yang dibatalkan secara sepihak? Penelitian tersebut memberikan 2 (dua) kesimpulan antara lain: **pertama**, Perlindungan konsumen terhadap hak memperoleh informasi dalam pembatalan konser secara sepihak tidak berjalan sesuai dengan yang diatur oleh UUPK. PT. Coution live sebagai Promotor konser K-pop "*We All Are One*" hanya memberikan informasi terkait dengan penundaan konser sebagai bentuk duka tragedi Itaewon 2022, tetapi tidak memberikan informasi resmi yang benar, jujur, dan jelas terkait pembatalan konser secara sepihak sesuai dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 huruf b UUPK. **Kedua**, Pertanggung jawaban promotor atas konser yang dibatalkan secara sepihak pada dasarnya tidak berjalan sebagaimana yang diatur dalam UUPK. Perbuatan yang dilakukan oleh pihak promotor PT. Coution Live telah memenuhi unsur Perbuatan Melawan Hukum yang menyebabkan kerugian bagi konsumen, pihak promotor hanya memberikan kompensasi/ganti rugi hanya sebesar 68% dari harga penjualan tiket, hal ini tentunya tidak sesuai dengan Pasal 19 angka 2 UUPK yang mana promotor bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi sesuai/setara nilainya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, tanggung jawab promotor tersebut timbul akibat tidak terpenuhinya kewajiban promotor sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen. Berdasarkan pemaparan penelitian tersebut, hal yang membedakan dalam penelitian penulis merupakan berfokus terhadap tentang

tanggung gugat promotor dalam pembatalan konser secara sepihak, sedangkan penelitian sebelumnya menitikberatkan pada kewajiban informasi dalam pembatalan konser.

3. Patricia Pascalina Erica S, Sari Mandiana, dan Andyna Susiawati Achmad, pada artikel jurnal *Unes Law Review*, Vol. 6, No. 3, Tahun 2024 yang berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Musik Serasa Nada Di Yogyakarta Yang Dibatalkan Sepihak”**.<sup>14</sup> Penelitian tersebut merumuskan 2 (dua) rumusan masalah penelitian, antara lain: *pertama*, Bagaimana kedudukan penjualan tiket konser sebagai bentuk perjanjian jual beli? *Kedua*, Bagaimana perlindungan hukum terhadap pembeli tiket konser serasa nada yang dibatalkan secara sepihak oleh penyelenggara? Penelitian tersebut menyimpulkan antara lain: *pertama*, Penjualan tiket konser masuk dalam perjanjian jual-beli. Hal tersebut didasari dalam pasal 1457 KUHPerdara yang menetapkan bahwa” suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan atau jasa dan pihak yang lain untuk membayar harga uang telah dijanjikan” melihat pada konstruksi pasal 1457 KUHPerdara terdapat unsur-unsur dalam perjanjian jual beli yakni subyek jual beli, status para pihak, peristiwa jual beli dan obyek jual beli. Dalam perjanjian jual beli terdapat hak dan kewajiban yakni: hak dari seorang penjual ialah pihak yang menerima sejumlah pembayaran atas barang yang telah diserahkan kepada

---

<sup>14</sup> Patricia Erica *et.al.*, “Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiker Konser Musi Serasa Nada di Yogyakarta yang Dibatalkan Sepihak,” *Unes Law revies*, Vol. 6, No. 3, 2024, hlm. 7859-7877.

pembeli sesuai dengan kesepakatan bersama dan hak pembeli ialah pihak yang menerima barang yang telah diserahkan oleh penjual. Kedudukan Penjualan tiket konser termasuk dalam perjanjian jual beli. **Kedua**, Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pembeli tiket konser Serasa Nada di Yogyakarta yaitu melakukan gugatan perdata dan gugatan pidana. Gugatan perdata yang dilakukan yaitu gugatan wanprestasi yang tercantum pada Pasal 1267 KUHPperdata serta dikarenakan penjualan tiket konser Serasa Nada yang menggunakan platform artatix maka pembeli tiket atau konsumen juga dapat melakukan gugatan yang tercantum pada Pasal 35 juncto Pasal 38 UU ITE. Selain itu juga dapat diajukan gugatan secara pidana sesuai yang terdapat pada Pasal 28 ayat (1) juncto Pasal 45 ayat (2) UU ITE. Namun sebelum diajukan gugatan melalui pengadilan diharapkan pembeli tiket konser wajib melakukan peneguran sebanyak tiga kali terhadap penyelenggara untuk meminta ganti kerugian yang dialami oleh pembeli tiket. Berdasarkan kesimpulan tersebut yang membedakan dalam penelitian sebelumnya ialah Penulis memfokuskan pembahasan terhadap pembatalan tiket oleh pihak promotor sebagai perbuatan melawan hukum.

4. Via Rizky Ananda pada artikel *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol. 10, No. 15, Tahun 2024 yang berjudul “**Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidakfungsian Barcode Pada Tiket Konser Coldplay**”.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Via Rizky Ananda, “Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidakfungsian Barcode Pada Tiket Konser Coldplay,” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol. 10, No. 15, 2024, hlm. 646-654.

Penelitian tersebut merumuskan rumusan masalah, yakni; Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen akibat ketidakfungsian barcode pada tiket *coldplay*? Dalam penelitian tersebut menyimpulkan, yakni: perlindungan konsumen memandang setiap konsumen harus dilindungi akibat permasalahan ketidakfungsian barcode pada tiket *coldplay*, hal tersebut merupakan bentuk pelanggaran yang menyebabkan kerugian materiil konsumen, sehingga pihak penyelenggara memiliki tanggung jawab ataupun kewajiban yang harus dilaksanakan atas kerugian akibat ketidakfungsian barcode pada tiket konser terutama kepada konsumen yang memiliki tiket resmi dalam bentuk kompensasi layak sebagaimana dijelaskan pada Pasal 7 huruf (a, f) dan Pasal 19 angka (1,2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perbedaan yang mendasar antara penelitian tersebut, yakni: penelitian penulis berfokus terhadap tanggung gugat pembatalan tiket oleh pihak promotor yang dilakukan secara sepihak dan pada objek penelitian adalah tiket konser *boy pablo*.

5. Penelitian Riza Faizah Achmad dan Dessy Maeyangsari dalam *Jurnal Darma Agung*, Vol. 32, No. 6, Tahun 2024 dengan judul “**Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Konser Coldplay Yang Tidak Mendapatkan *Seat Penonton***”<sup>16</sup>, dalam penelitian tersebut mengagas rumusan masalah, yakni; 1) Bagaimana perlindungan hukum bagi pembeli tiket

---

<sup>16</sup> Riza Faizah Achmad, Dessy Maeyangsari, “Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Konser Coldplay Yang Tidak Mendapatkan *Seat Penonton*,” *Jurnal Darma Agung*, Vol. 32, No. 6, 2024, hlm. 431-440.

konser coldplay yang tidak mendapatkan *seat* penonton atau dirugikan secara materi berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen? 2) Bagaimana bentuk tanggungjawab promotor konser terkait penjualan tiket konser *coldplay* yang tidak mendapatkan *seat* penonton? Dalam kesimpulan penelitian tersebut, antara lain: ***pertama***, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan landaasan hukum bagi transaksi elektronik, termasuk pembelian tiket konser Coldplay Jakarta 2023. Ketentuan dalam undang-undang ini memastikan bahwa hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi elektronik terlindungi secara hukum. ***Kedua***, Penjual memiliki kewajiban untuk memenuhi kesepakatan yang telah dibuat dengan konsumen. Jika terjadi pelanggaran terhadap kesepakatan antara penjual dan konsumen, maka penjual dapat dianggap melakukan wanprestasi dan wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pembeli. Berdasarkan kesimpulan penelitian tersebut, perbedaan yang mendasar adalah dalam penelitian penulis menitikberatkan kepada tanggung gugat terhadap perbuatan promotor yang dilakukan secara sepihak yang berfokus pada tiket konser boy pablo, sedangkan dalam penelitian tersebut berfokus kepada pertanggungjawaban promotor dalam tiket konser *coldplay*.

6. Abdur Rozak dan Triny Srihadiati dalam INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 yang berjudul, “**Tinjauan Kriminologis Terhadap Praktik Penipuan Calo Tiket Konser di**

**Indonesia**”, dalam penelitian tersebut menggagas rumusan masalah, yakni menganalisis tinjauan kriminologis terhadap praktik penipuan calo tiket konser di Indonesia. Dalam kesimpulan peneliti menggagas, dalam kasus calo tiket, fenomena pembelian tiket secara besar-besaran dengan niat menjual kembali telah menimbulkan banyak pertanyaan mengenai kemungkinan sanksi hukum yang dapat diterapkan pada para calo. Namun, dari perspektif hukum, keberadaan calo tiket sebenarnya tidak melanggar hukum. Meskipun demikian, dalam praktiknya, sejumlah calo tiket seringkali terlibat dalam tindakan penipuan terhadap pembeli tiket. Contohnya, dengan cara memalsukan tiket konser dan menjualnya sebagai tiket asli, menggandakan satu atau beberapa tiket konser yang sebenarnya, sehingga tidak semua pembeli dapat memasuki venue karena tiket sudah terpakai. Selain itu, terdapat juga calo tiket yang, setelah menerima pembayaran, tidak memberikan tiket dan sulit dihubungi. Perbedaan yang mendasar antara penelitian tersebut, yakni: penelitian penulis berfokus terhadap tanggung gugat pembatalan tiket oleh pihak promotor yang dilakukan secara sepihak dan pada objek penelitian adalah tiket konser *boy pablo*.

7. Aziza Zulia Zaini dalam Vol. 6, No. 4, Juni 2024, yang berjudul "**Perlindungan Konsumen dalam Penipuan Transaksi Pembelian Tiket Konser Secara Online**", adapun rumusan permasalahan yakni, bagaimana aspek perlindungan konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen terhadap konsumen yang melakukan transaksi jual beli online, serta bagaimana aspek tanggung jawab

pelaku usaha dalam hal ketidakmampuan memenuhi hak perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online. Kesimpulan penelitian tersebut adalah, ada dua jalur yang dapat ditempuh dalam upaya perlindungan konsumen terhadap pelanggaran penjualan tiket secara online yang dilakukan oleh calo. Upaya ini seharusnya berpusat pada dua jalur utama: penegakan oleh pihak swasta dan penegakan oleh pemerintah. Upaya yang dapat dilakukan oleh pihak swasta sebagai penjual tiket antara lain meningkatkan keamanan situs web, menerapkan sistem penjualan langsung, menyediakan sistem imbalan, serta menggunakan identifikasi data pribadi konsumen yang membeli tiket secara langsung untuk mengurangi surplus calo. Perbedaan yang mendasar antara penelitian tersebut, yakni: penelitian penulis berfokus terhadap tanggung gugat pembatalan tiket oleh pihak promotor yang dilakukan secara sepihak dan pada objek penelitian adalah tiket konser *boy pablo*.

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Perlindungan Konsumen**

Konsep perlindungan hukum bertujuan memberikan perlindungan kepada masyarakat terutama pada konsumen dalam rangka menciptakan iklim usaha atau persaingan usaha sehat antar pelaku usaha dan menghindari kemungkinan adanya kerugian yang dialami oleh konsumen. Secara khusus, perlindungan konsumen diupayakan terhadap seluruh lapisan masyarakat baik yang mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa guna

menghindari kerugian konsumen tersebut.<sup>17</sup> *Cambridge Business English Dictionary* menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan “*laws and rules intended to protect customers from dishonest practices by sellers*”<sup>18</sup>, jika dijelaskan dapat bermakna bahwa adanya ketentuan hukum yang dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari adanya praktik-praktik ketidakjujuran dari penjual atau pelaku usaha.

Perlindungan konsumen harus diwujudkan dalam bentuk hukum tertulis, kamus hukum (*The Law Dictionary*), “*a rule in place to keep the customer’s rights safe, increase the product availability, and prevent deception*”<sup>19</sup> berarti aturan yang diberlakukan untuk menjaga hak konsumen agar tetap aman serta menjamin ketersediaan produk dan mencegah kecurangan dari pelaku usaha. Perlindungan Konsumen di Indonesia pada dasarnya diselenggarakan dengan mengacu kepada asas-asas yang secara rinci tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen<sup>20</sup> yaitu asas manfaat, yaitu bertujuan untuk menegaskan bahwa semua upaya yang dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat maksimal bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, sehingga tidak ada pihak yang merasa ada diskriminasi.

---

<sup>17</sup> Wiwik Sri Widiarty, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Komodo Books, Depok, 2016, hlm. 9-10.

<sup>18</sup> *Cambridge Business English Dictionary*, yang diakses dari <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/consumer-protection>. diakses pada Selasa, 5 November 2024 pukul 13:02 WIB.

<sup>19</sup> *The Law Dictionary*, diakses dari <https://thelawdictionary.org/consumer-protection-laws/> pada Selasa, 5 November 2024 pukul 15:02 WIB.

<sup>20</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 11

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Asas keadilan, yaitu pengaturan dan penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen serta hubungan antara konsumen dan pelaku usaha harus adil, di mana kedua belah pihak memiliki hak dan kewajiban yang seimbang. Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur dengan jelas mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen dan pelaku usaha. Asas keseimbangan, asas ini mendorong agar konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dapat meraih manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum terkait perlindungan konsumen.

Asas keamanan dan keselamatan konsumen, yaitu memberikan garansi terhadap keamanan, kenyamanan, dan keselamatan bagi konsumen dalam proses menggunakan, memanfaatkan, dan mengonsumsi barang dan/atau jasa yang telah mereka beli. Asas kepastian hukum, yaitu Pelaku usaha dan konsumen secara bersamaan untuk senantiasa tunduk terhadap hukum dan mendapatkan perlakuan yang adil dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi dua aspek, yaitu: perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dan Perlindungan

terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil bagi konsumen.<sup>21</sup> Tujuan dari terbentuknya perlindungan konsumen dengan keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup.

Maka perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan cara menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum, melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha serta meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.<sup>22</sup>

## **2. Teori Tanggung Gugat**

Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Disebutkan pula dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa hak pelaku usaha yaitu hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan

---

<sup>21</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 22.

<sup>22</sup> *Ibid.*, hlm. 23.

konsumen yang beritikad tidak baik; hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen; hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain adanya hak diatas, terdapat kewajiban maupun tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; 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; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat tanggung gugat (tanggung jawab) yang harus dipenuhi oleh pihak pelaksanaan. Hukum perdata mengenal istilah tanggung gugat dengan *aansprakelijkheid* (Belanda) atau *accountability* (Inggris). Istilah *aansprakelijkheid* dan *liability* digunakan untuk membedakan makna dari istilah berbahasa Belanda *verantwoordelijkheid* dan *responsibility* dalam bahasa Inggris yang istilah dalam bahasa Indonesia adalah tanggung jawab. Kamus hukum memaknai tanggung gugat tersebut sebagai suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.<sup>23</sup>

*Accountable* atau *accountability* dalam *Black's Law Dictionary*, Seventh Edition, 1999, berarti *responsible* atau *answerable*. Sedangkan *accountable* atau *accountability* menurut *the Contemporary English-Indonesia Dictionary* adalah tanggung jawab. Definisi tanggung gugat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (bila terjadi sesuatu boleh dituntut, diperkarakan dan lain sebagainya).<sup>24</sup>

Menurut J. Satrio, istilah tanggung gugat tidak dikenal dalam hukum. Jika yang dimaksud dengan tanggung gugat adalah *vrijwaring* maka itu berarti jaminan, akan tetapi istilah *vrijwaring* tidak ditemui padan katanya dalam

---

<sup>23</sup> Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Surabaya, Ghalia Indonesia, 2005. hlm. 15.

<sup>24</sup> Diakses dari <http://m.hukumonline.com/klinik/detail/cl5934/apa-arti-tanggung-gugat>, pada 5 November 2024 pukul 14:11 WIB.

bahasa Indonesia.<sup>25</sup> Hal ini berarti bahwa sebenarnya antara tanggung jawab dan tanggung gugat memiliki arti yang sama tetapi hanya penggunaan istilah saja yang berbeda diantara hukum pidana dan hukum perdata. Tanggung gugat didahului dengan perbuatan melanggar hukum, dan karena perbuatan tersebut seseorang harus bertanggung jawab dalam gugatan yang diajukan dihadapan pengadilan.

### **3. Teori Perbuatan Melawan Hukum**

Menurut Rosa Agustina pengertian perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang melanggar hak subyektif orang lain atau perbuatan/tidak berbuat yang bertentangan dengan undang- undang atau bertentangan dengan hukum tidak tertulis yang seharusnya dijalankan oleh seseorang dengan sesama masyarakat. Kelalaian maupun kurang hati-hati termasuk dalam perbuatan melanggar hukum, sehingga seseorang diwajibkan untuk tanggung gugat atas kerugian yang muncul.<sup>26</sup>

Hoffman memberikan penjelasan tentang unsur-unsur atau persyaratan tentang ganti rugi karena perbuatan melawan hukum, yaitu:<sup>27</sup>

- a. Adanya perbuatan
- b. Perbuatan yang melawan hukum
- c. Menimbulkan kerugian kepada pihak lain

---

<sup>25</sup> *Ibid.*

<sup>26</sup> Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, cet. 1, Jakarta, Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2013, hlm. 37.

<sup>27</sup> Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2003, hlm 8.

d. Suatu perbuatan yang karena kesalahan yang dapat dijatuhkan kepadanya.

## **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan landasan untuk mengkaji serta menganalisis problematika hukum yang muncul dengan tujuan untuk memberikan solusi dalam menjawab permasalahan tersebut.

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian hukum yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum normatif. Penelitian normatif berfokus kepada kajian dengan memandang hukum menjadi suatu sistem yang utuh baik mencakup; asas-asas hukum, norma-norma hukum, serta aturan-aturan hukum (tertulis atau tidak tertulis).<sup>28</sup>

### **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue approach*), pendekatan kasus (*case approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue approach*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan menekankan bahan hukum berupa peraturan perundang-undangan terkait dengan perlindungan konsumen serta tanggung gugat terhadap perbuatan melawan hukum.<sup>29</sup> Sedangkan, Pendekatan kasus digunakan untuk menjelaskan bagaimana hukum itu dapat menyelesaikan konflik.

---

<sup>28</sup> Solikin Nur, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Pasuruan, Qiara Media, 2021, hlm. 21.

<sup>29</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta, Kencana, 2014, hlm. 133.

Peter Mahmud Marzuki menjelaskan bahwa pendekatan kasus yang harus diliat merupakan *ratio decidendi/reasoning*/pertimbangan hakim terhadap kasus maupun sengketa.<sup>30</sup> Pendekatan kasus bertujuan untuk memahami bagaimana norma-norma maupun kaidah-kaidah hukum diterapkan pada suatu praktik hukum<sup>31</sup>, dalam penelitian peneliti berfokus terhadap kasus yang berhubungan dengan objek penelitian peneliti yang telah berkekuatan hukum tetap. Selanjutnya, pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yaitu pendekatan yang dilakukan untuk membangun konsep terkait dengan permasalahan penelitian.<sup>32</sup> Pendekatan ini bertujuan untuk menggali makna baru yang ada dalam istilah-istilah yang sedang diteliti, serta menguji penggunaan istilah hukum tersebut dalam teori dan praktik hukum.

### **3. Objek Penelitian**

Objek dari penelitian ini adalah perlindungan konsumen terhadap hak ganti rugi dalam pembatalan konser secara sepihak serta tanggung gugat promotor kepada pembeli tiket akibat konser yang dibatalkan secara sepihak

### **4. Sumber Data Penelitian**

Sumber data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

---

<sup>30</sup> Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*, Bandung, CV. Alfabeta, 2017. hlm. 98.

<sup>31</sup> Muhammad Fatahillah Akbar, "Reformulasi Keadilan Restoratif Dalam Penyelesaian Tindak Pidana di Bidang Ekonomi". *Disertasi, Universitas Gadjah Mada*, 2024. hlm. 33.

<sup>32</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta, Kencana, 2021, hlm. 177.

a. **Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer adalah jenis bahan hukum yang memiliki otoritas atau kekuatan hukum yang sah. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan, catatan resmi atau risalah yang terkait dengan pembuatan perundang-undangan, serta putusan-putusan hakim. Bahan hukum primer yang digunakan sebagai berikut:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- 2) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional;
- 5) Putusan Negeri Jakarta Pusat Nomor 157/Pid.B/2024/PN Jkt.Pst.

b. **Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder merupakan jenis bahan hukum yang memberikan penjelasan lebih mendalam tentang penelitian ini, termasuk penjelasan yang bersumber dari bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder ini mencakup buku, jurnal, serta penelitian sebelumnya yang relevan dengan hukum perlindungan konsumen.<sup>33</sup>

c. **Bahan Hukum Tersier**

---

<sup>33</sup> Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*, CV. Alfabeta, Bandung, 2017, hlm. 68.

Bahan hukum tersier merupakan jenis bahan yang mengandung interpretasi, penjelasan, atau opini terkait dengan bahan hukum primer atau sekunder. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan Kamus Hukum sebagai bahan hukum tersier.<sup>34</sup>

## **G. Metode Pengumpulan Data Penelitian**

Metode pengumpulan data penelitian dalam penelitian ini terdiri dari:

### **a. Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan akan memperoleh bahan hukum sekunder, untuk bahan hukum sekunder menitikberatkan kepada literatur-literatur baik buku, skripsi, tesis, disertasi, maupun hasil seminar, yang berkaitan dengan tanggung gugat, konser musik, serta perlindungan konsumen.

### **b. Studi Dokumen**

Studi dokumen akan memperoleh bahan hukum primer, untuk bahan hukum primer diperoleh dari pengumpulan segala peraturan dan putusan kasus yang berkekuatan hukum tetap yang akan digunakan untuk melihat objek penelitian.

## **H. Analisis Data Penelitian**

Analisis data penelitian menggunakan deskriptif kualitatif yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan makna dari data yang telah dikumpulkan dengan memperhatikan dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang sedang diteliti pada saat itu guna mendapatkan

---

<sup>34</sup> *Ibid.*

gambaran yang komprehensif dan menyeluruh tentang kondisi sebenarnya secara umum. <sup>35</sup>Penelitian ini dilakukan dengan pengklasifikasikan data, *editing*, penyajian hasil analisis dalam bentuk narasi, dan pengambilan kesimpulan.

## **I. Kerangka Penelitian**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan terbagi dalam terbagi dalam 7 (tujuh) sub yang menguraikan dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Orisinalitas Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Kerangka Penelitian.

### **BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, TANGGUNG GUGAT, PERBUATAN MELAWAN HUKUM, DAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM DALAM PERSPEKTIF ISLAM**

Bab ini akan menguraikan tentang tinjauan konseptual perlindungan konsumen, tanggung gugat, perbuatan melawan hukum dan perbuatan melawan hukum dalam perspektif Islam

### **BAB III PERBUATAN PROMOTOR KONSER YANG MELAKUKAN PEMBATALAN SEPIHAK DAPAT DIKATEGORIKAN MELAKUKAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM DAN TANGGUNG GUGAT PROMOTOR KONSER ATAS TERJADINYA PEMBATALAN SEPIHAK TERHADAP KONSUMEN**

---

<sup>35</sup> Johny Ibrahim, *Teori dan Metodologi: Penelitian Hukum Normatif*, Malang, Bayumedia Publishing, 2006, hlm. 393.

Bab ini berisi analisa dan pembahasan terhadap rumusan masalah perbuatan promotor konser yang melakukan pembatalan sepihak dapat dikategorikan melakukan perbuatan melawan hukum dan tanggung gugat promotor konser atas terjadinya pembatalan sepihak terhadap konsumen?

#### **BAB IV PENUTUP**

Bab penutup merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi ini yang berisikan kesimpulan dan saran.