

**ASPEK HUKUM PERDATA PEMBELIAN TIKET MELALUI JASA TITIP
SECARA ONLINE DI INDONESIA**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

**TANYA ADELIA SUHENDA
NPM : 2006200241**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 [tumsuMEDAN](#) 📷 [tumsuMEDAN](#) 🐦 [tumsuMEDAN](#) 📺 [tumsuMEDAN](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari **Rabu**, Tanggal **16 Oktober 2024**, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah Mendengar, Melihat, Memperhatikan, Menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : TANYA ADELIA SUHENDA
NPM : 2006200241
PRODI / BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : ASPEK HUKUM PERDATA PEMBELIAN TIKET MELALUI JASA TITIP ARTIS SECARA ONLINE DI INDONESIA

Dinyatakan : (A) Lulus Yudisium Dengan Predikat Istimewa
() Lulus Bersyarat, memperbaiki / Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar **Sarjana Hukum (S.H)** Dalam Bagian **Hukum Perdata**.

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 0118047901

Anggota Penguji:

1. Dr. RIZKA SYAFRIANA, S.H., M.Kn
2. Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn
3. Assoc. Prof. Dr. IDA NADIRAH, S.H., M.H

1.
2.
3.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 🐦 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari **Rabu** tanggal **16 Oktober 2024**. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

Nama : TANYA ADELIA SUHENDA
NPM : 2006200241
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : ASPEK HUKUM PERDATA PEMBELIAN TIKET MELALUI JASA TITIP ARTIS SECARA ONLINE DI INDONESIA

Penguji :

1. RIZKA SYAFRIANA, S.H, M,Kn	NIDK. 8830590019
2. Dr LILAWATI GINTING, S.H, M,Kn	NIDN. 0103107703
3. Assoc. Prof. Dr. IDA NADIRAH, S.H , M.H	NIDN. 0030116606

Lulus, dengan nilai A, Predikat Istimewa

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar **Sarjana Hukum (S.H)**.

Ditetapkan di Medan
Tanggal, 16 Oktober 2024

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H.M.Hum.
NIDN. 0122087502

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H.,M.H
NIDN. 0118047901

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : ASPEK HUKUM PERDATA PEMBELIAN TIKET
MELALUI JASA TITIP ARTIS SECARA ONLINE DI
INDONESIA

Nama : TANYA ADELIA SUHENDA

Npm : 2006200241

Prodi / Bagian : Hukum / Hukum Perdata

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 16 Oktober 2024.

Dosen Penguji

		
<u>RIZKA SYAFRIANA, S.H., M.Kn</u> NIDK. 8830590019	<u>Dr. LILAWATI GINTING, S.H., M.Kn</u> NIDN. 0103107703	<u>Assoc. Prof. Dr. IDA NADIRAH, S.H., M.H</u> NIDN. 0110128801

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Hukum UMSU


Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN : 0122087502



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 🐦 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Bagi:

NAMA : TANYA ADELIA SUHENDA
NPM : 2006200241
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : ASPEK HUKUM PERDATA PEMBELIAN TIKET MELALUI JASA TITIP ARTIS SECARA ONLINE DI INDONESIA
PENDAFTARAN : TANGGAL, 07 OKTOBER 2024

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

PEMBIMBING

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502

Assoc. Prof. Dr. IDA NADIRAH, S.H., M.H
NIDN. 0030116606

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003

<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.twitter.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

Nama : TANYA ADELIA SUHENDA
NPM : 2006200241
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : ASPEK HUKUM PERDATA PEMBELIAN TIKET MELALUI JASA TITIP ARTIS SECARA ONLINE DI INDONESIA
Dosen Pembimbing : Assoc. Prof. Dr. IDA NADIRAH, S.H., M.H
NIDN. 0030116606

Selanjutnya layak untuk diujikan

Medan, 07 Oktober 2024

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H. M.Hum.
NIDN. 0122087502

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 0118047901



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 🐦 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : TANYA DELIA SUHENDA
NPM : 2006200241
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : ASPEK HUKUM PERDATA PEMBELIAN TIKET MELALUI
JASA TITIP ARTIS SECARA ONLINE DI INDONESIA

Disetujui untuk disampaikan kepada
Panitia ujian Skripsi

Medan, 30 September 2024

Dosen Pembimbing

UMSU

Assoc. Prof. Dr. IDA NADIRAH, S.H., M.H

NIDN. 0030116606

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003

<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : TANYA ADELIA SUHENDA
NPM : 2006200241
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : ASPEK HUKUM PERDATA PEMBELIAN TIKET MELALUI JASA
TITIP ARTIS SECARA ONLINE DI INDONESIA
Pembimbing : Assoc. Prof, Dr IDA NADIRAH, S.H , M.H

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
	14-12-2023	Ace judul dan pengesahan	
	01-12-2023	Penambahan judul (Revisi judul)	
	19-01-2024	Bimbingan Proposal Skripsi	
	15-06-2024	Bimbingan Seminar Proposal	
	05-09-2024	Bimbingan Skripsi (perbaikan penulisan)	
	13-09-2024	Bimbingan Skripsi revisi Bab 1-IV	
	27-09-2024	Bimbingan Skripsi Edu Kembali	
	27-09-2024	Daftar pustaka / bedah buku	
	30-09-2024	Ace diujikan & dihabiskan	

Mahasiswa dengan data dan judul Skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya Skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Medan, 30 September 2024

Diketahui,
Dekan Fakultas Hukum

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN : 0122087502

Dosen Pembimbing

Assoc. Prof, Dr IDA NADIRAH, S.H , M.H
NIDN : 0030116606



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003

 <https://umsu.ac.id>  rektor@umsu.ac.id  [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan)  [umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan)  [umsu.medan](https://twitter.com/umsu.medan)  [umsu.medan](https://www.youtube.com/umsu.medan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : TANYA ADELIA SUHENDA
NPM : 2006200241
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : ASPEK HUKUM PERDATA PEMBELIAN TIKET MELALUI JASA TITIP ARTIS SECARA ONLINE DI INDONESIA

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 07 Oktober 2024

Saya yang menyatakan,



TANYA ADELIA SUHENDA
NPM. 2006200241

ABSTRAK

Aspek Hukum Jual Beli Tiket Artis Secara *Online* Di Indonesia

Tanya Adelia Suhenda

Jual beli tiket konser artis secara *online* di Indonesia merupakan praktik yang semakin umum seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan *e-commerce*. Meskipun kemudahan dan aksesibilitasnya sangat menguntungkan, praktik ini juga menghadapi berbagai tantangan hukum yang perlu ditangani. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji aspek hukum terkait jual beli tiket konser secara *online*, dengan fokus pada regulasi yang berlaku, pelaksanaan melalui jasa perantara, dan penyelesaian sengketa yang mungkin timbul. Dalam pembahasan ini, pertama-tama dijelaskan mengenai pengaturan hukum yang mengatur jual beli tiket secara *online* di Indonesia, menyoroti kekuatan hukum yang ada dan kekurangan dalam perlindungan konsumen. Selanjutnya, ditelaah pelaksanaan jual beli tiket melalui jasa perantara, termasuk standar layanan, kontrak, dan kepatuhan terhadap regulasi. Terakhir, penelitian ini membahas mekanisme penyelesaian hukum bagi konsumen yang tidak mendapatkan tiket yang telah dibeli, termasuk prosedur pengaduan dan jaminan yang dapat diterapkan.

Metode penelitian menggunakan jenis penelitian yuridis normatif dengan data sekunder yang diperoleh secara studi kepustakaan (*library research*) dan kemudian data diolah dengan menggunakan analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada regulasi yang mengatur jual beli tiket secara *online*, masih terdapat kekurangan dalam perlindungan konsumen dan pengawasan terhadap praktik penjualan tiket. Diperlukan peningkatan regulasi, penetapan standar layanan untuk jasa perantara, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efisien untuk meningkatkan transparansi dan keadilan dalam transaksi tiket konser. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk reformasi kebijakan dan praktik yang dapat mendukung perlindungan konsumen dan keadilan dalam industri tiket konser *online* di Indonesia.

Kata Kunci: Hukum jual beli *online*, konser artis, jasa perantara, perlindungan konsumen, Indonesia.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pertama-tama dan yang paling utama saya ucapkan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha pengasih dan Maha Penyayang dan atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang **Berjudul “Aspek Hukum Jual Beli Tiket Artis Secara Online Di Indonesia”**.

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankan saya ucapkan terima kasih dengan setulus hati kepada Ayahanda Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Prof. Dr. Agussani, M.AP atas kesempatan dan kemudahan fasilitas yang diberikan untuk mengikuti dan dapat menyelesaikan pendidikan program sarjana ini. Ayahanda Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Dr. Faisal, S.H., M.Hum. atas kesempatan dan menjadi kebanggaan sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga kepada Ayahanda Wakil Dekan I Dr. Zainuddin, S.H., M.H. dan Ibunda Atikah Rahmi, S.H., M.H selaku Wakil Dekan III. Terima kasih yang sebesar-besarnya dan hormat saya kepada Ibu Assoc. Prof.Dr. Ida Nadirah, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh perhatian dan ketulusan yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Saya ucapkan terima kasih juga kepada seluruh Dosen Pengajar di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara khususnya Ibu Nurhilmiyah, S.H., M.H. selaku Kepala Bagian Hukum Perdata atas bantuan dan motivasi yang diberikan kepada saya.

Terima kasih yang sangat istimewa saya ucapkan kepada kedua orang tua Ayah Bambang Suhenda S.E & Umi Nila Hazijah yang telah memberikan doa, menyemangati, serta dukungan moril maupun materil sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Juga saya mengucapkan terima kasih untuk abang saya, Sermatutar Sadtya Adiemas Suhenda dan adik adik saya Amirah Zenobia Zabrina Suhenda & Faith Asanka Fawza Suhenda yang telah memberikan keceriaan dan kebahagiaan membuat saya semangat menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih juga saya ucapkan kepada tunangan saya Aji Pribadi Sukma, S.H yang telah membantu dan mensupport saya dalam proses pengerjaan skripsi ini. Dan saya ucapkan terimakasih juga kepada para sahabat saya yang selalu ada dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini, Adibah Azzahra Lubis, S.H , Novi Rahmadiani, S.H , Dea Pricilia Paramita, serta seluruh teman-teman Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya yang telah memberikan semangat hingga selesai penulisan skripsi ini.

Akhir kata saya memohon maaf atas segala kesalahan perkataan ataupun tindakan saya tidak berkenan di dalam hati saudara dan saudari sekalian. Sekali lagi saya ucapkan terima kasih semoga kita semua dalam menjalani kehidupan dituntun dan diberikan perlindungan oleh Allah SWT, Aamiin.

Nuuun, Wal Qolami wa ma Yashthuruun

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, 30 September 2024
Penulis

TANYA ADELIA SUHENDA
NPM : 2006200241

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah.....	5
2. Tujuan Penelitian	5
3. Manfaat Penelitian	6
B. Defenisi Operasional	6
C. Keaslian Penelitian	7
D. Metode Penelitian.....	8
1. Jenis Penelitian	8
2. Sifat Penelitian.....	8
3. Pendekatan Penelitian	9
4. Sumber Data Penelitian	9
5. Alat Pengumpulan Data	10
6. Analisis Data	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Hukum Jasa Titip	12
B. Tinjauan Pembelian Tiket.....	23
1. Pengertian jual beli <i>Online</i>	23
2. Asas dan Tujuan <i>E-Commerce</i>	26
3. Kelebihan <i>E-Commerce</i>	27
4. Kekurangan <i>E-Commerce</i>	28
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Pengaturan Hukum Praktik Jasa Titip Di Indonesia	36
B. Pelaksanaan Jasa Titip Pembelian Tiket Pada Konser Musik Artis Secara Online	43
C. Penyelesaian Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Mendapatkan Tiket Konser Secara <i>Online</i> Dengan Menggunakan Jasa titip Pembelian Tiket.....	55
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
Daftar Pustaka	78
Lampiran I Kartu Bukti Bimbingan	

BABI I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat telah menyebabkan perubahan kegiatan kehidupan manusia dan berbagai bidang, di abad yang serba maju ini pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik mutlak harus dilakukan karena sangat menunjang dunia perdagangan dan untuk akselerasi pertumbuhan perekonomian di suatu negara.¹

Kegiatan jual beli pun mengalami banyak perkembangan seiring perkembangan zaman, para penjual selalu berusaha membuat inovasi baru yakni bukan hanya bertransaksi dengan sistem *offline* tetapi juga melakukannya dengan sistem *online*, Salah satunya penjualan atau pembelian tiket konser artis.

Dalam beberapa tahun terakhir, penjualan tiket untuk berbagai acara, termasuk konser artis, telah beralih ke platform *online*. Hal ini memudahkan para penggemar untuk membeli tiket tanpa harus menghadapi antrean panjang. Namun, pergeseran ini membawa serta tantangan hukum, terutama ketika menggunakan jasa penitipan untuk pembelian tiket. Dalam konteks hukum Indonesia, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan sehubungan dengan praktek ini.

Berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia, jual beli tiket adalah suatu bentuk perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer). Dalam perjanjian ini, terdapat kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak — penjual dan pembeli. Penjual bertanggung jawab untuk

¹ Abdul Halim Barkatullah, 2019, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia*, Bandung: Nusa Media, Halaman. 3

menyediakan tiket yang dijanjikan, sedangkan pembeli wajib membayar harga yang disepakati. Ketika menggunakan jasa pembelian tiket, terdapat tiga pihak yang terlibat, yaitu penjual, pembeli, dan penitipan. Oleh karena itu, kejelasan mengenai kewajiban dan hak masing-masing pihak sangat penting untuk menghindari sengketa di kemudian hari.

Penggunaan platform digital dalam jual beli tiket juga terikat oleh Undang-Undang ITE (Informasi dan Transaksi Elektronik). UU ITE mengatur tentang transaksi yang dilakukan secara elektronik, termasuk ketentuan mengenai keabsahan tanda tangan elektronik. Oleh karena itu, penitipan harus memastikan bahwa sistem yang digunakan dalam penjualan tiket memenuhi syarat-syarat hukum yang diatur dalam undang-undang tersebut. Ini termasuk keamanan data pribadi dan informasi transaksi yang dilakukan oleh pembeli.

Di samping itu, ada pula permasalahan terkait dengan hak kekayaan intelektual dalam konteks penjualan tiket konser. Tiket sering kali terkait dengan hak cipta dan hak atas kekayaan intelektual lainnya, sehingga menggunakan tiket secara ilegal atau menjualnya dengan harga lebih tinggi tanpa izin dapat melanggar hukum. konsumen harus waspada dan memahami aspek ini untuk menghindari potensi pelanggaran yang dapat berujung pada tuntutan hukum.

Kesadaran dan edukasi hukum bagi pelanggan dan pedagang sangat penting. Konsumen perlu tahu hak dan kewajiban mereka saat membeli tiket, dan pedagang termasuk konsumen harus memahami hukum yang mengatur aktivitas mereka. Dengan demikian, terciptanya ekosistem jual beli tiket yang sehat dan legal dapat

terwujud. Pihak berwenang juga memiliki peran penting dalam mengawasi dan mengatur pasar ini agar tidak terjadi praktik yang merugikan konsumen.

Dengan mempertimbangkan semua aspek hukum di atas, penjualan tiket artis secara *online* melalui jasa penitipan pembelian tiket di Indonesia memerlukan pemahaman dan kepatuhan terhadap berbagai regulasi yang ada. Hal ini bukan hanya melindungi kepentingan pemangku kepentingan tetapi juga memastikan bahwa konsumen dapat menikmati acara yang mereka bayar dengan aman dan legal. Maka dari itu pembeli tiket dengan perantara harus tunduk pada kesepakatan para pihak. Artinya, jual beli tiket yang dilakukan adalah legal yang mana pembeli secara sadar membeli tiket dari penyedia jasa dengan harga yang umumnya lebih tinggi dari pada harga aslinya.

Harga yang sudah lebih tinggi dari pada harga aslinya pun terdapat beberapa oknum yang melakukan Ingkar terhadap calon penonton, Seperti yang dilakukan oleh ES (30) perempuan asal Jakarta Selatan ingkar dalam perjanjian pembelian tiket para calon penonton konser dengan modus bisa menyediakan jasa untuk membeli tiket secara *online* , Dalam kasus ini, total ada 19 orang yang telah menggunakan jasa pembelian tiket secara *online* namun tidak mendapatkan tiketnya²

Melakukan transaksi jual beli salah satu pihak tidak melakukan suatu tekanan atau paksaan kepada pihak lain, sehingga pihak lain pun dalam melakukan transaksi jual beli bukan karena kehendaknya sendiri. Oleh karena itu,

²Adrial Akbar, 2023, "Penipu Tiket Konser NCT Dream Pakai Uang Korban Untuk Beli Barang Pribadi" <https://news.detik.com/berita/d-6815958/penipu-tiket-konser-nct-dream-pakai-uang-korban-untuk-beli-barang-pribadi>, Artikel ini di akses pada hari Sabtu, 10 Februari 2024, Jam 16.00 Wib

jual beli yang dilakukan bukan atas dasar kehendak sendiri adalah tidak sah.

Hal ini sebagaimana firman Allah Swt. :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا
 أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu.” (QS. An-Nisa : 29)

Tentang jual beli ini pun diperjelas dalam hadits Sunnah Rasulullah yang diriwayatkan oleh Imam Bulhari yang berbunyi:

إذا بايعت فقل : لا خلابة (رواه البخارى ومسلم عن عبد الله ابن عمر رضى الله عنه)

Artinya: “Apabila engkau menjual sesuatu, maka katakanlah: “tidak ada tipuan di dalamnya“ (HR. Bulhari, No. 1974) dan Muslim No. 2825) dari Abdullah bin Umar ra.).

Ayat dan Hadist diatas berbicara tentang bagaimana manusia beriman mengelola harta sesuai dengan keridaan Allah. Wahai orang-orang yang beriman Janganlah sekali-kali kamu saling memakan atau memperoleh harta di antara sesamamu yang kamu perlukan dalam hidup dengan jalan yang batil, yakni jalan tidak benar yang tidak sesuai dengan tuntunan syariat, kecuali kamu peroleh harta itu dengan cara yang benar dalam perdagangan dan jasa yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu yang tidak melanggar ketentuan syariat. Dan janganlah kamu membunuh dirimu atau membunuh orang lain karena ingin mendapatkan harta. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu dan hamba-hamba-Nya yang beriman.

Dari pandangan hukum perdata fenomena ini telah melanggar prinsip hukum perjanjian yaitu tidak melaksanakan perjanjiana dengan itikad baik (*in good faith*),

Maka konsekuensi yuridis dari perjanjian tersebut adalah batal, baik batal demi hukum (*null and void*) dalam hal syarat obyektif tidak dipenuhi, maupun dapat dibatalkan (*voidable*) dalam hal syarat su-byektif yang tidak dipenuhi dan harus di pertanggungjawab.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan diatas, Maka uraian diatas, Skripsi ini dapat disusun dengan judul “Aspek Hukum Jual Beli Tiket Artis Secara *Online* Di Indonesia”.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Pengaturan Hukum Jasa titip Di Indonesia ?
- b. Bagaimana Pelaksanaan jasa titip pembelian tiket Pada Konser Musik diindonesia?
- c. Bagaimana Penyelesaian Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Mendapatkan Tiket Konser Secara *Online* Dengan Menggunakan Jasa titip Pembelian Tiket?

2. Tujuan Penelitian

Penelitian dan pembahasan terhadap suatu permasalahan sudah selayaknya memiliki tujuan sesuai dengan masalah yang dibahas. Maka yang menjadi tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan proposal ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui Pengaturan Hukum Jasa titip Di Indonesia
- b. Untuk menjelaskan tentang Pelaksanaan jasa titip pembelian tiket Pada Konser Musik diindonesia

- c. Untuk menganalisis Penyelesaian Hukum Terhadap praktik jasa titip Yang Tidak Mendapatkan Tiket.

3. Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis adalah faedah sebagai sumbangan baik kepada ilmu pengetahuan pada umumnya maupun kepada ilmu hukum khususnya. Pengembangan ilmu pengetahuan bagi para peneliti lainnya dapat menambah wawasan dari segi ilmu pengetahuan hukum terkait dengan Aspek Hukum Jual Beli tiket artis secara *online* di Indonesia.
- b. Pengembangan ilmu pengetahuan bagi para peneliti lainnya dapat menambah wawasan dari segi ilmu pengetahuan hukum terkait dengan pengambilalihan data informasi dan terutama tentang hukum Perdata.

B. Defenisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi atau konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Berdasarkan judul yang telah diajukan Judul : Aspek Hukum Jual Beli tiket artis secara *online* di Indonesia, maka dapat dijabarkan definisi operasional penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Aspek Hukum Perdata dipenelitian ini adalah mengkaji ketentuan hukum yang harus di penuhi sebelum melakukan jual beli tiket *online*
- b. Jasa Titip dipenelitian ini adalah Suatu jasa menitipkan Amanah pembelian suatu benda atau barang kepada penedia jasa.
- c. Pembelian tiket dipenelitian ini adalah suatu alat tukar untuk menghadiri konser atas penjualannya

C. Keaslian Penelitian

Persoalan mengenai Aspek Hukum Jual Beli Tiket Artis Secara *Online* Di Indonesia bukanlah merupakan hal yang baru namun menulis meyakini masih sedikit peneliti yang mengangkat tentang Aspek Hukum Jual Beli Tiket Artis Secara *Online* Di Indonesia sebagai tajuk dalam berbagai penelitian. Berdasarkan bahan kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait Analisis hukum pembebanan biaya parkir terhadap konsumen layanan pesan antar makanan Di aplikasi *online*. Penulis mencantumkan 1 (Satu) judul yang hampir mendekati sama dengan penelitian dalam penulisan Skripsi ini, antara lain:

1. Fajriatul Izmi, 2018, Mahasiswa Magister Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim yang berjudul perlindungan hukum akibat penipuan penjual tiket *online*: Study kasus regulasi tentang transaksi *online* keduanya memiliki perbedaan dalam studi penelitian, subjek penelitiann dan rumusan masalah yang di ambil. Dalam penelitian tersebut membahas regulasi transaksi *online* dengan perlindungan hukum di Indonesia dan Untuk mengetahui bentuk sanksi hukum terhadap para penjual tiket *online*. Perbedaan itu cukup jelas maka dari itu saya dapat melanjutkan penelitian saya dengan judul Aspek Hukum Jual Beli Tiket Artis Secara *Online* Di Indonesia
2. Maulina Maudy Afisha, 2023, Mahasiswa fakultas hukum universitas islam sultan agung Semarang yang berjudul Perlindungan Hukum terhadap hak

konsumen pembelian tiket konser melalui pihak ketiga beritikad buruk. Keduanya memiliki persamaan dalam studi penelitian, subjek penelitian yang di ambil. Namun berbeda dengan Rumusan masalah dan hasil penelitian nantinya. Dalam penelitian tersebut tanggung jawab pihak ketiga dan membahas tentang perlindungan konsumen.

D. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang dipergunakan dalam hal memaksimalkan hasil penelitian ini terdiri atas:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan dengan cara Yuridis Normatif. Penelitian Hukum Yuridis Normatif disebut dengan istilah penelitian hukum *doktrinal*, atau penelitian *dogmatic* dimana Hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertuliskan Peraturan Perundang Undangan (*Law Is Book*),³

2. Sifat Penelitian

Penelitian hukum bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan norma hukum dan bekerjanya norma hukum pada masyarakat. Berdasarkan tujuan penelitian hukum tersebut, maka sifat penelitian ini menekankan penelitian deksriptif.

³ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram :Mataram University Press Halaman 45.

Penelitian deksriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwa tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku

3. Pendekatan Penelitian

Penelitian dengan pendekatan yuridis normatif terhadap sistematika hukum dapat dilakukan pada kaus, historis, komparatif, peraturan perundang-undangan tertentu dan konseptual ⁴

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang dapat digunakan dalam melakukan penelitian terdiri dari:

- a. Data yang bersumber dari hukum Islam yaitu dalam Al-Qur'an Surah An-Nisa Ayat 29, dan Hadist Riwayat Bulhari No. 1974 dan Muslim No.2825
- b. Data sekunder yaitu data pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi dan publikasi tentang hukum. Data sekunder terdiri dari:
 1. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, yaitu Kitab Undang- Undang Hukum Perdata, Kitab Undang- Undang Hukum Acara Perdata, Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No.19 Tahun 2016 perubahan atas Undan-Undang No. 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi Elektronik.

⁴ *Ibid*, halaman 55

2. Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer berupa Buku Hukum, Jurnal, Artikel dan lain lain.
3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa kamus hukum atau kamus bahasa Indonesia untuk menjelaskan maksud atau pengertian istilah-istilah yang sulit untuk diartikan.

5. Alat Pengumpulan data

Dalam penelitian ini, alat pengumpulan data yang dipergunakan studi kepustakaan *Offline* dan *Online*:

- a. *Offline* yaitu menghimpun data studi kepustakaan (*library research*) secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku, perpustakaan (baik di dalam maupun di luar kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara), dan mengumpulkan datanya langsung dari sumbernya guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dengan cara dokumentasi.
- b. *Online* yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara searching melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

6. Analisis Data

Analisis Data adalah kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan

jawaban terhadap permasalahan. Analisis data menguraikan tentang bagaimana memanfaatkan data yang terkumpul untuk dipergunakan dalam memecahkan permasalahan penelitian. Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis kualitatif yaitu pemilihan teori-teori, asas-asas, norma-norma, doktrin dan pasal-pasal di dalam Undang-Undang yang relevan dengan permasalahan, membuat sistematika dari data-data tersebut sehingga akan menghasilkan kualifikasi tertentu yang sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Hukum Jasa Titip

Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya. Jika merujuk pada Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (5), jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Jasa pada dasarnya merupakan proses aktivitas yang diberikan kepada konsumen yang tidak berwujud dan memiliki nilai bagi konsumen karena dapat memenuhi kebutuhannya. Pengguna jasa merupakan suatu yang khusus, karena merupakan sesuatu yang tidak nyata atau berbeda dengan barang (produk fisik).

Jastip dapat diartikan secara umum sebagai suatu peluang atau layanan usaha untuk membelikan barang pesanan yang diminta oleh pengguna jasa dengan memanfaatkan teknologi atau media sosial untuk pemasarannya.

Dalam proses jual-beli barang dengan sistem jastip melalui media sosial, ini memberikan keuntungan bagi pihak konsumen untuk mendapatkan barang sesuai dengan keinginan tanpa harus mengeluarkan biaya dan tenaga ekstra untuk mencari barang yang diinginkan.

Jastip menjadi fenomena yang tersebar luas karena ini merupakan layanan informal yang menawarkan bantuan kepada orang-orang yang membutuhkan atau ingin membeli sesuatu tetapi tidak dapat pergi ke tempat yang diinginkan untuk membeli sendiri karena berbagai alasan. Semakin banyak individu atau perusahaan yang menawarkan layanan jastip, maka semakin baik bagi pembeli karena mereka tidak harus mengunjungi toko yang menjual barang, dan juga menghindari antrian panjang yang biasanya terjadi selama musim penjualan. Pembeli tinggal bersantai dirumah tanpa harus datang langsung ke toko, mereka hanya

Pembayaran layanan jastip dapat dilakukan dengan membayar masing-masing item, atau akumulasi dari semua transaksi. Namun, survei yang dilakukan JakpatSurvey Report pada tahun 2017 menunjukkan bahwa ada dua macam jastip, yakni jastip per item dan jastip total transaksi. Dari 1.603 responden dalam survei tersebut, ada 58% responden yang cenderung membayar layanan jastip berdasarkan total transaksi.

Pasal 1337 KUHPerdara suatu sebab adalah terlarang, jika sebab itu dilarang oleh undang-undang atau bila sebab itu bertentangan dengan kesusilaan atau dengan ketertiban umum. Sehingga Pasal 1335 KUHPerdara menyatakan bahwa suatu perjanjian tanpa sebab atau dibuat berdasarkan suatu sebab yang palsu atau yang terlarang, tidaklah mempunyai kekuatan hukum.

Ada beberapa jenis perjanjian jual beli yang dapat dijelaskan diantaranya yaitu sebagai berikut:

- a. Jual Beli Secara Tunai

Dalam perjanjian ini, harga barang dibayar secara tunai seketika itu dan sekaligus. KUHPerdata sendiri hanya mengenal jual beli secara tunai, tidak mengenal jual beli dengan cicilan atau secara angsuran.

b. Jual Beli Dengan Percobaan

Dalam jual beli percobaan ini, barang yang hendak mau di beli dicoba terlebih dahulu dan kemudian baru dibayar harganya. Jual beli seperti ini merupakan jual beli dengan syarat ditangguhkan. Jika syaratnya terpenuhi seperti misalnya barang tersebut dalam keadaan baik, maka perjanjian dapat dilaksanakan.

c. Jual Beli Dengan Pemberian Panjar Atau Uang Muka

Menurut ketentuan Pasal 1464 KUHPerdata, jika pembelian dilakukan dengan memberi uang panjar, maka salah satu pihak tidak dapat membatalkan pembelian itu dengan menyuruh memiliki atau mengembalikan uang panjarnya. Berdasarkan ketentuan ini, apabila pembeli membatalkan niatnya untuk membeli barang yang dimaksud, pihak penjual masih dapat menuntut agar perjanjian jual beli tersebut dapat dilaksanakan. Sedangkan menurut Wirdjono Prodjodikoro dalam hukum adat, apabila pembeli membatalkan niatnya untuk membeli barang tersebut, maka pembeli membatalkan niatnya untuk membeli barang tersebut, maka uang panjar menjadi milik penjual, sebaliknya pihak penjual tidak dapat menuntut agar perjanjian jual beli tetap dilaksanakan.

Jual beli merupakan perjanjian konsensual yang mana ia lahir sebagai suatu perjanjian yang sah mengikat para pihak saat tercapainya kata sepakat antara

penjual dengan pembeli mengenai unsur-unsur pokoknya atau *essensialia* yaitu mengenai barang dan harga. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1458 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.

Kata sepakat tersebut dituangkan dalam bentuk pernyataan kehendak. Tercapainya kesepakatan ini dinyatakan oleh para pihak yang membuat perjanjian dengan mengucapkan “setuju”, “oke” dan lain-lain, atau dengan memberikan tanda tangan dalam pernyataan tertulis sebagai bukti bahwa para pihak telah menyetujui segala apa yang tertera dalam tanda tangan tersebut. Kesepakatan inilah yang melahirkan perjanjian jual beli

Berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 1457 KUHPerdara bahwa jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.

Definisi pasal diatas menyatakan bahwa penjual berhak atas sejumlah pembayaran atas barang yang telah diserahkan kepada pembeli sebagaimana yang telah disepakati bersama. Disamping itu pembeli berhak atas penyerahan barang yang telah dibelinya dari si penjual Dalam Pasal 1474 KUHPerdara menentukan bahwa penjual memiliki kewajiban utama yaitu menyerahkan bendanya dan menanggungnya. Ketentuan tersebut dapat disimpulkan bahwa ada dua kewajiban penjual, yaitu menyerahkan benda yang dijualnya dan menanggung atau menjamin

Penjual diwajibkan menanggung cacat tersembunyi atas barang yang ia jual, yang mengakibatkan barang tersebut tidak dapat dipakai. Namun apabila cacat tersebut tidak terlihat, penjual tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban dan dalam hal tersebut pembeli dianggap menerima adanya kecacatan barang tersebut.

Kewajiban utama pembeli sebagaimana ditentukan Pasal 1513 KUHPerdara adalah membayar harga pembelian pada waktu dan tempat yang ditetapkan dalam perjanjian. Harga yang dimaksud adalah berupa sejumlah uang. Begitu pula apabila harga yang dimaksud adalah jasa maka perjanjiannya bernama perjanjian kerja. Berdasarkan Pasal 1266 dan 1267 apabila pembeli tidak membayar barang yang ia beli, penjual dapat menuntut pembatalan pembelian.

E-Commerce adalah suatu jenis dari mekanisme bisnis secara elektronik yang memfokuskan diri pada transaksi bisnis berbasis individu dengan menggunakan internet sebagai media pertukaran barang dan jasa.⁵

Menurut penelitian, jumlah *online shopper* (pelaku jual beli *online*) di Indonesia terus meningkat selama beberapa patahun terakhir. Pada tahun 2018, jumlah *online shopper* diperkirakan mencapai 11,9 persen dari total populasi di Indonesia.⁶ *Public Relations and Communications Manager CupoNation*, Olivia Putri, menjelaskan, dari studi internal pihaknya, didapati pertumbuhan pembeli secara *online* atau *online shopper* di Indonesia terjadi dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2016, jumlah pembeli *online* mencapai 9,6 persen dari jumlah populasi dan meningkat menjadi 10,7 persen pada tahun 2017.

⁵ Risvan Hadi, 2019, Analisis Praktek Jual Beli Dropshipping dalam Perspektif Ekonomi Islam, t-Tawassuth: *Jurnal Ekonomi Islam*, vol 4 no.2, halaman 241

⁶ *Ibid*, halaman 233

Jika dikaitkan dengan pembagian jual beli, jual beli *online* bisa dikategorikan sebagai jual beli yang tidak tunai. Pada prakteknya dalam sistem jual beli *online*, ketika terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak, penjual dan pembeli, biasanya penjual meminta untuk dilakukan pembayaran, setelah itu barulah barang yang dipesan akan dikirimkan.

Di dalam Islam secara umum ada empat jenis jual beli. Tiga jenis pertama dihalalkan dan satu yang terakhir diharamkan, yaitu: ⁷

1. Jual beli semua tunai. Pembayaran dilakukan secara tunai dan barangnya pun diberikan secara tunai. Jual beli ini yang biasa terjadi di pasar atau jika seseorang belanja langsung ke warung tanpa berhutang.
2. Jual beli non tunai. Pembayaran dilakukan secara tunai, namun pembayarannya ditangguhkan atau dicicil belakangan.
3. Jual beli salam / *istisna'*. Jual beli dengan pembayaran tunai dan barangnya ditangguhkan atau belakangan. Jual beli kategori 1,2, dan 3 hukumnya halal dan sah sesuai syarat yang berlaku.
4. Jual beli berhutang. Maksudnya adalah jual beli dengan cara pembayaran tidak tunai (ditangguhkan) dan barangnya pun ditangguhkan. Pada prakteknya, jual beli berhutang tidak ada kejelasan antara pembayaran dan penerimaan barang. Praktek jual beli ini dikenal dalam istilah fiqih dengan *,Bai' Kali bil Kali'* .

⁷ Isnawati, 2018, *Jual Beli Online Sesuai Syariah*, Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, halaman 8-9

Dengan demikian, bisnis *online* adalah segala upaya yang dilakukan untuk mendatangkan keuntungan finansial dengan menggunakan jaringan internet untuk menjual barang dan jasa. Dengan koneksi jaringan internet, orang dapat berbicara satu sama lain. Dengan kata lain, penjual yang memiliki koneksi internet dapat mengiklankan barang dagangannya dengan harga terjangkau tanpa harus mendirikan toko fisik. Penjual dapat memasarkan barang mereka dengan sedikit kuota internet dan foto produk yang akan dijual.⁸

Sebelum memahami bagaimana hukum jual beli secara *online*, maka ketahui terlebih dahulu apa saja jenis-jenis akad dalam Hukum Jual Beli *Online* setidaknya ada empat jenis jual beli di dalam agama Islam, yang mana satu diharamkan dan dua lainnya dihalalkan:⁹

a. Jual Beli Tunai

Jual beli jenis ini sangat mudah dipahami selama ada produk barang atau jasa yang diperjualbelikan kemudian dibayar oleh pembeli secara tunai atau cash. Transaksi jual beli seperti ini biasa terjadi di warung atau pasar yang dilakukan antara penjual dan pembeli tanpa ada hutang piutang. Sehingga pembeli akan langsung mendapatkan produk yang mereka inginkan setelah mereka membayarnya dengan.

b. Jual Beli Non Tunai

Jual beli non tunai sering disebut dengan istilah kredit. Dalam transaksi jenis ini pembeli akan mendapatkan barangnya secara tunai. Namun,

⁸ Laksamana Varelino Zeustan Hartono, 2023, Aspek Hukum Perjanjian dalam Transaksi Jual-Beli secara Online: *Jurnal Notarius*, Volume 16, No. 3, halaman 5

⁹ Hafidz Muftisany, 2021, *Hukum Jual Beli Online*, Jakarta: Intera, halaman 2-3

pembayarannya masih ditangguhkan hingga waktu yang telah disepakati bersama dan bisa dibayar dengan cara menyicil belakangan.

Rukun jual beli adalah adanya akad ijab dan qabul. Akad ijab qabul ini bisa dengan bentuk perkataan ataupun perbuatan. Ijab adalah perkataan penjual, seperti ucapan “Saya menjual buku ini kepada kamu dengan harga lima ribu”. Adapun qabul adalah perkataan pembeli seperti ucapan “Saya beli buku ini dengan harga lima ribu”. Adapun ijab qabul dalam bentuk perbuatan adalah dengan cara seraterimah (mu’athah), yakni adanya perbuatan mengambil dan memberi, penjual memberikan barang kepada pembeli, kemudian pembeli mengambil barangnya sekaligus menyerahkan uang pembayarannya.

Pada dasarnya hukum asal dari jual beli adalah mubah atau boleh, tetapi tetap saja harus mengikuti aturan dan syarat syarat tertentu. Karena jika ada akad yang dilnggar, maka hukum jual beli yang tadinya mubah bisa menjadi haram

Perjanjian jual beli merupakan perbuatan hukum yang mempunyai konsekuensi terjadinya peralihan hak atas sesuatu barang dari pihak penjual kepada pihak pembeli, maka dengan sendirinya dalam perbuatan hukum ini haruslah dipenuhi rukun dan syarat sahnya jual beli.¹⁰

a) Rukun Jual Beli

Adapun yang menjadi rukun dalam perbuatan hukum jual beli terdiri dari:

- 1) Adanya orang yang bertekad atau *al-muta’aqidain* (penjual dan pembeli)
- 2) Adanya *Shighat* (lafal *ijab* dan *qabul*)

¹⁰ Abd.Hamid, 2016, Praktek jual beli sistem online ditinjau dari hukum islam, stadi kasus mahasiswa universitas al asyariah mandar, kabupaten polewali mandar, *Jurnal penelitian hukum ekonomi syariah dan sosial budaya islam, Vol.1, No. 1 November 2016*, halaman 5

- 3) Ada barang yang beli
- 4) Ada nilai tukar pengganti

b) Syarat sahnya jual beli

Jual beli haruslah memenuhi syarat, baik subyeknya, dan tentang obyeknya

Kedua belah pihak yang melakukan perjanjian jual beli haruslah:

1. Berakal, tidak gila atau bodoh
2. Dengan kehendak sendiri (bukan paksaan)
3. Keduanya tidak mubazir
4. *Baligh* (dewasa, dapat melakukan perbuatan hukum)

Yang dimaksud dengan objek jual beli disini adalah benda yang menjadi sebab terjadinya jual beli. Benda yang dijadikan sebagai obyek jual beli ini haruslah memenuhi syarat-syarat berikut:

1. Bersih barangnya
2. Dapat dimanfaatkan
3. Milik orang yang melakukan akad
4. Mampu menyerahkan
5. Mengetahui

Syarat-syarat sahnya perjanjian di Indonesia didasarkan pada Pasal 1320 KUHPerduta yang mana disebutkan bahwa suatu perjanjian harus memiliki persetujuan dari pada pihak; pihak memiliki kewenangan pihak-pihak meliputi unsur pihak, pihak perjanjian, memiliki hal tertentu sebagai prestasi perjanjian dan sebagai objek perjanjian memiliki kausa yang halal Perjanjian,¹¹ Perjanjian jual beli pun pastinya tidak dikecualikan dari syarat-syarat yang dituliskan oleh Pasal 1320

¹¹ Nurhilmayah 2020, *Hukum Perdata*, Medan: Cv. Multi global makmur, halaman 119

KUHPerduta, sehingga setiap perjanjian jual beli juga harus memenuhi seluruh syarat sah yang tertulis pada Pasal 1320 KUHPerduta.

Syarat sah yang tertulis pada Pasal 1320 KUHPerduta dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis syarat yaitu syarat subjektif dan syarat objektif. Syarat subjektif dan objektif memuat hal-hal yang berbeda dan tentunya memiliki akibat hukum yang berbeda. Syarat subjektif memuat hal-hal mengenai kesepakatan dan kecakapan para pihak, dimana apabila tidak dipenuhi mengakibatkan perjanjian dapat dibatalkan. Sedangkan syarat objektif memuat hal-hal mengenai objektivitas dan klausa yang halal, dimana apabila tidak dipenuhi mengakibatkan perjanjian batal demi hukum. Pemenuhan syarat subjektif dan objektif yang menjadi indikator dasar untuk menentukan sahnya suatu perjanjian.¹²

Sebagaimana dalam hukum perjanjian menurut KUHPerduta yang mengenal asas kebebasan berkontrak, asas personalitas, dan asas itikad baik, sedangkan dalam hukum adat mengenal asas terang, tunai, dan riil. Dalam konteks hukum Islam juga mengenal asas-asas hukum perjanjian. Ada 6 asas pada hukum perjanjian islam diantaranya :¹³

1. *Al-Hurriyah* (Kebebasan)
2. *Al- Musawah* (Persamaan atau Kesetaraan)
3. *Al- 'Adalah* (Keadilan)
4. *Al- Ridha* (Kerelaan)
5. *Ash- Shidiq* (Kebenaran atau Kejujuran)

¹² Abd.Hamid, *Op Cit*, halaman 9

¹³ Abdul Gofur Ansori, 2018, *Hukum Perjanjian Islam diindonesia: Konsep Regulasi dan Implementasi*, Yogyakarta: UGM Press, halaman 36

6. *Al-Kitabah* (Tertulis)

Dalam Islam ketika seorang subyek hukum hendak membuat perjanjian dengan subyek hukum lainnya, selain harus didasari dengan adanya kata sepakat ternyata juga dianjurkan untuk dituangkan dalam bentuk tertulis dan diperlukan kehadiran adanya saksi-saksi. Hal ini sangat penting, khususnya bagi akad-akad yang membutuhkan pengaturan yang kompleks seperti akad pemberian wakaf, akad ekspor - impor, dan sebagainya.

Pembuatan perjanjian secara tertulis, juga akan sangat bermanfaat ketika dikemudian hari timbul sengketa sehingga terdapat alat bukti tertulis mengenai sengketa yang terjadi. Dalam perjanjian yang tertulis itu pula biasanya disebutkan mengenai mekanisme penyelesaian sengketa yang terjadi.¹⁴

B. Tinjauan Pembelian Tiket

1. Pengertian jual beli *Online*

Seiring dengan perubahan zaman, kebutuhan manusia semakin meningkat. Manusia memerlukan cara yang lebih efisien dan efektif dalam melakukan transaksi jual beli, baik dari segi cara maupun waktu. Dalam era teknologi ini, segala aspek kehidupan manusia terhubung dengan penggunaan teknologi. Oleh karena itu, berkembanglah teknologi dalam bidang jual beli, di mana penjual dan pembeli dapat melakukan transaksi tanpa harus bertemu secara langsung. Mereka hanya berinteraksi melalui platform *online* seperti internet.

Pada dasarnya transaksi jual beli *E-commerce* juga merupakan kontrak jual beli yang sama dengan jual beli konvensional yang biasa dilakukan oleh

¹⁴ *Ibid*, halaman 37

masyarakat. Perbedaannya hanya pada media yang digunakan adalah media elektronik yaitu internet, sehingga kesepakatan ataupun kontrak yang tercipta adalah melalui *online*.¹⁵ Sebagai suatu sistem perdagangan berbasis teknologi, *E-Commerce* diyakini memiliki potensi untuk mengubah paradigma perdagangan konvensional di masyarakat. Tradisionalnya, interaksi antara penjual dan pembeli terjadi secara langsung atau tatap muka. Namun, dengan hadirnya *E-Commerce*, dinamika ini berubah menjadi interaksi tidak langsung, di mana transaksi dapat dilakukan tanpa perlu pertemuan fisik terlebih dahulu. Dengan demikian, *E-Commerce* dianggap sebagai penggerak ekonomi baru dalam ranah teknologi, menyajikan sistem yang lebih praktis karena pembeli dan penjual tidak harus bertemu secara langsung untuk melakukan transaksi.

E-payment juga bagian dari *E-commerce* dapat didefinisikan sebagai semua pembayaran yang dilakukan kepada bisnis, bank, atau layanan publik dari masyarakat atau bisnis, dan dieksekusi melalui jaringan telekomunikasi atau jaringan elektronik menggunakan teknologi modern." Sistem pembayaran elektronik secara umum dapat diklasifikasikan ke dalam empat kategori utama, yaitu *online credit card*, *electronic cash*, *electronic cheque*, dan *smart cards*¹⁶

Transaksi jual beli *online* ini sudah menjadi gaya belanja masyarakat baik orang desa maupun orang kota, karena hampir semua penduduk bumi saat ini menggenggam *gadget*. Proses transaksi ini memang sangat mudah, sehingga

¹⁵ Krista Yitawati, Anik Tri Haryani dan Sigit Sapto N, 2017, *Hukum dan Teknologi*, Solo: Iltizam Pustaka, halaman 8

¹⁶ Farid Wajdi dan Suhrawardi K.Lubis, 2021, *Hukum Ekonomi Islam (Edisi Revisi)*, Jakarta: Sinar Grafik halaman. 213

pembeli bisa membeli sesuatu yang ia butuhkan tanpa harus keluar rumah. Dengan demikian, mudahnya dalam bertransaksi tersebut justru rawan menimbulkan banyak resiko dan kerugian.¹⁷

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), pengertian Informasi Elektronik adalah “satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, electronic data interchange (EDI), surat elektronik (electronic mail), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.” Selain itu pada Pasal 1 angka 2 UU ITE Transaksi Elektronik adalah “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

Dalam teori *Mac Iver* mengemukakan "bahwa negara adalah anak, tetapi juga orang tua dari hukum". Maksudnya bahwa negara adalah anak dari hukum, artinya negara dilahirkan oleh hukum. Di samping itu, negara adalah orang tua dari hukum, maksudnya bahwa negara melahirkan hukum. Dari pemahaman atas ulasan satu persatu hubungan di antara ketiganya, dapat disimpulkan bahwa masyarakat (yang persyaratan terbentuknya negara) dan negara memiliki kekuasaan dan kewenangan untuk mengatur masyarakatnya melalui pranata media hukum agar cita dan tujuan dari masyarakat dan negara tersebut dapat mewujudkan.¹⁸ Maka dari itu, Peranan pemerintah sangat dibutuhkan oleh para pelaku bisnis *E-commerce* untuk

¹⁷ Nasirotul Hayat, 2021, Transaksi Perdagangan Online dalam Perspektif Hadis: *Jurnal Holistic, Volume 7 No.1* halaman 2

¹⁸ Lukman Santoso dan Yahyanto, 2016, *Pengantar Ilmu Hukum*, Malang: Setara Press, halaman 69

mendorong percepatan dan pengembangan sistem perdagangan nasional berbasis elektronik, usaha pemula (start-up), pengembangan usaha, dan percepatan logistik. Startup merupakan kata serapan dari bahasa Inggris yang memiliki arti proses memulai sebuah organisasi atau bisnis baru.

2. Asas dan Tujuan *E-Commerce*

Menurut pasal 3 Undang-Undang Transaksi Elektronik Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan 5 asas yaitu:

1. Asas kepastian hukum berarti landasan hukum bagi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik serta segala sesuatu yang mendukung penyelenggaraannya yang mendapatkan pengakuan hukum di dalam dan di luar pengadilan.
2. Asas manfaat berarti asas bagi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik diupayakan untuk mendukung proses berinformasi sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
3. Asas kehati-hatian berarti landasan bagi pihak yang bersangkutan harus memperhatikan segenap aspek yang berpotensi mendatangkan kerugian, baik bagi dirinya maupun bagi pihak lain dalam pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik.
4. Asas itikad baik berarti asas yang digunakan para pihak dalam melakukan Transaksi Elektronik tidak bertujuan untuk secara sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakibatkan kerugian bagi pihak lain tanpa sepengetahuan pihak lain tersebut.

Asas kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi berarti asas pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik tidak terfokus pada penggunaan teknologi tertentu sehingga dapat mengikuti perkembangan pada masa yang akan datang, Menurut pasal 4 UUIITE pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

1. Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
2. Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
3. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik;
4. Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap Orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab; dan
5. Memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi.

3. Kelebihan *E-Commerce*

Pelaku bisnis menganggap *E-Commerce* sebagai peluang baru dalam dunia bisnis, karena platform ini memiliki sejumlah keunggulan yang signifikan. Beberapa kelebihan tersebut mencakup:

1. Luasnya cakupan dan jumlah konsumen yang besar merupakan keunggulan bagi pengecer yang memanfaatkan situs web. Mereka dapat menikmati pertumbuhan konsumen yang terus meningkat tanpa adanya hambatan

geografis, serta tidak terbatas oleh waktu operasional selain keterbatasan perangkat keras dan perangkat lunak.

2. Potensi pendapatan yang meningkat menjadi salah satu hasil positif dari adopsi situs web dalam penjualan dan distribusi. Para pedagang dapat meraih keuntungan dari pasar yang luas baik dari segi geografis maupun jumlah konsumen.
3. Efisiensi biaya menjadi salah satu manfaat lainnya. Penggunaan transaksi *E-Commerce* dapat secara signifikan mengurangi biaya persediaan yang harus disiapkan oleh pedagang dalam periode tertentu. Beberapa perusahaan bahkan dapat beroperasi tanpa memiliki persediaan, namun masih dapat melakukan transaksi dengan efisien.

4. Kekurangan *E-Commerce*

Walaupun kelemahan *E-Commerce* dapat dipertimbangkan dari dua perspektif, yaitu teknis dan non-teknis, kerentanannya dapat terlihat pada aspek keamanan dan aspek non-teknis.

Secara teknis, masalah keamanan menjadi fokus utama, di mana kelemahan dalam sistem dapat mengakibatkan gangguan serius dan mempermudah terjadinya kejahatan dunia maya. Dinamika cepat dalam perkembangan teknologi juga menuntut pembaruan berkelanjutan pada perangkat yang digunakan. Perhatian khusus juga harus diberikan pada integrasi sistem, terutama pada jaringan *E-Commerce* yang luas, karena semakin kompleksnya sistem yang berlaku. Kesuksesan *E-Commerce* sangat bergantung pada kekuatan integrasi sistem internet, sehingga ketersediaan jaringan menjadi keharusan mutlak.

Segi non-teknis, tantangan yang dihadapi juga tidak sedikit. Biaya tinggi untuk membangun sistem *E-Commerce* yang aman dan efektif menjadi hambatan bagi perusahaan yang masih dalam tahap perkembangan. Beberapa alternatif seperti website, blog, atau platform ritel *online* seperti tiket.com, traveloka, dll. Kemudian, tingkat kepercayaan masyarakat dipengaruhi oleh kredibilitas situs atau platform resmi perusahaan. *E-Commerce*, dibandingkan dengan toko konvensional, mengandalkan review pelanggan sebagai salah satu elemen pemasaran dan evaluasi layanan yang ditawarkan. Di beberapa kasus, masalah keamanan diangkat sebagai aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan, terutama ketika *E-Commerce* mengandalkan situs gratis yang rentan terhadap potensi pelanggaran keamanan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Perlindungan konsumen dalam hukum mencakup berbagai tindakan baik pencegahan maupun penindakan, dan dapat dilakukan baik secara tertulis maupun lisan guna mendorong pematuhan terhadap peraturan. Dalam perspektif Islam, negara memiliki kewenangan untuk ikut serta dalam segala aspek ekonomi, termasuk pengaturan dan pelaksanaan kegiatan ekonomi yang tidak dapat dilakukan secara mandiri, serta pengawasan terhadap kegiatan pasar. Dasar hukum untuk campur tangan negara dalam ekonomi Islam yaitu:

“Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari

kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik.” (QS. An-Nisa ayat 59).

Dalam kerangka hukum Islam, hak dan kewajiban diatur sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam. Hal ini bertujuan untuk mencegah timbulnya konflik kepentingan di dalam masyarakat. Contohnya, jika suatu produk memiliki cacat atau tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh penjual, maka pembeli memiliki hak untuk mengembalikannya dan menggunakan "khiyar." Khiyar adalah hak yang dimiliki oleh pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli, yang memungkinkan mereka untuk memilih apakah akan melanjutkan kontrak tersebut atau membatalkannya. Ini berarti bahwa pihak yang terlibat dalam transaksi memiliki kebebasan untuk menentukan apakah mereka akan melanjutkan perjanjian atau membatalkannya, tergantung pada situasi dan kepentingan mereka.

Konsumen adalah raja, di mana teori ini mengatakan bahwa segala keinginan konsumen adalah yang menjadi arah segala aktifitas perekonomian untuk memenuhi keinginan mereka sesuai kadar relatifitas keinginan tersebut. Konsumen Muslim dalam menggunakan produk atau layanan adalah untuk menjalankan ibadah dan mewujudkan apa yang diinginkan oleh Allah SWT.¹⁹

1. Mandiri

Cara pembelian tiket konser secara mandiri secara *offline* dan *online* bisa sedikit berbeda tergantung pada penyelenggara acara dan platform penjualan tiket

¹⁹ Jaribah bin Ahmad al-Haritsi, 2006, *Fikih Ekonomi Umar bin al-Khatab*, Jakarta : terjemahan As- muni Solihan Zamakhsyari, *Falife* halaman. 138

yang digunakan. Berikut adalah panduan umum untuk kedua cara pembelian tersebut :

a. Pembelian Secara *Offline*:

1) Penjualan di Lokasi Acara

Beberapa konser memiliki penjualan tiket langsung di lokasi acara pada hari konser berlangsung. Anda dapat membeli tiket langsung dari loket atau stan penjualan yang disediakan.

2) Toko Fisik atau Outlet Resmi

Banyak konser menggunakan sistem penjualan melalui toko fisik atau outlet resmi di sekitar kota. Anda bisa mendatangi toko atau outlet tersebut untuk membeli tiket secara langsung.

3) Agensi atau Agen Resmi

Agensi atau agen resmi yang ditunjuk oleh penyelenggara acara juga biasanya menjual tiket secara *offline*. Anda bisa mencari tahu lokasi dan jam operasional agen resmi tersebut untuk membeli tiket.

4) Telepon

Beberapa penyelenggara acara juga menyediakan layanan pembelian tiket melalui telepon. Anda dapat menghubungi nomor yang disediakan dan melakukan pembelian tiket melalui pembayaran kartu kredit atau sistem pembayaran lainnya.

b. Pembelian Secara *Online*

1) Situs Web Resmi

Banyak konser memiliki situs web resmi mereka sendiri di mana Anda dapat membeli tiket secara *online*. Kunjungi situs web penyelenggara acara atau konser dan cari bagian pembelian tiket Dengan cara :

1. Buka Aplikasi resmi web Konser
2. Lakukan Daftar atau *Log in* pada Aplikasi Platform
3. Pilih menu *booking* tiket
4. Masukkan data calon penonton (Nama, No.ktp,Email,No.HP, dan lain sebagainya)
5. Pilih tiket yang ingin di *booking*
6. Pilih berapa jumlah tiket yang akan di beli
7. Kemudian anda akan diarahkan ke menu pembayaran
8. Pilih metode pembayaran yang akan di lakukan
9. Lakukan pembayaran secara *online*
10. Setelah melakukan pembayaran akan tiket akan dikirimkan melalui email dalam bentuk (*E-tiket atau Barcode*)

2) Platform Penjualan Tiket *Online*

Ada banyak platform penjualan tiket *online* seperti Ticketmaster, Eventbrite, Go-Tix (di Indonesia), dan sebagainya. Anda dapat mengunjungi situs web atau aplikasi platform tersebut, mencari acara yang ingin Anda hadiri, dan membeli tiket secara *online* Dengan cara :

1. *Download* Aplikasi Platform penjualan tiket
2. Buka Aplikasi resmi Platform
3. Lakukan Daftar atau *Log in* pada Aplikasi Platform

4. Pilih Konser yang akan di tonton
5. Pilih menu *booking* tiket
6. Masukkan data calon penonton (Nama, No.ktp,Email,No.HP, dan lain sebagainya)
7. Pilih tiket yang ingin di *booking*
8. Pilih berapa jumlah tiket yang akan di beli
9. Kemudian anda akan diarahkan ke menu pembayaran
10. Pilih metode pembayaran yang akan di lakukan
11. Lakukan pembayaran secara *online*
12. Setelah melakukan pembayaran tiket akan dikirimkan melalui email dalam bentuk (*E-tiket atau Barcode*)

3) Aplikasi Seluler

Beberapa konser atau penyelenggara acara menggunakan media sosial mereka untuk menjual tiket. Mereka mungkin menyediakan tautan pembelian tiket langsung melalui platform seperti Instagram, Facebook, atau Twitter.

a) Instagram

Ada banyak platform penjualan tiket *online* seperti halnya di Instagram, berikut cara pembeliannya:

1. Download Aplikasi Instagram
2. Lakukan *Log in* pada aplikasi Instagram
3. Kunjungi Akun Pihak penyelenggra Konser

4. Lihat Bio Instagram Pihak penyelenggara Konser, kemudian kunjungi *link website* yang di cantumkan dalam bio Instagram tersebut
5. Masuk ke *website* pemesanan tiket konser
6. Lakukan Daftar atau *Log in* pada *website* konser
7. Pilih menu *booking* tiket
8. Masukkan data calon penonton (Nama, No.ktp,Email,No.HP, dan lain sebagainya)
9. Pilih tiket yang ingin *dibooking*
10. Pilih berapa jumlah tiket yang akan di beli
11. Kemudian anda akan diarahkan ke menu pembayaran
12. Pilih metode pembayaran yang akan di lakukan
13. Lakukan pembayaran secara *online*
14. Setelah melakukan pembayaran tiket akan dikirimkan melalui email dalam bentuk (*E-tiket* atau *Barcode*)

b) Facebook

Ada banyak platform penjualan tiket *online* seperti halnya di Facebook, berikut cara pembeliannya:

1. Download Aplikasi Facebook
2. Lakukan *Log in* pada aplikasi Facebook
3. Kunjungi Akun resmi Pihak penyelenggara Konser
4. Lihat Postingan promosi Facebook Pihak penyelenggara Konser, kemudian kunjungi *link website* yang di posting dalam akun resmi

5. Masuk ke *website* pemesanan tiket konser
6. Lakukan Daftar atau *Log in* pada *website* konser
7. Pilih menu *booking* tiket
8. Masukkan data calon penonton (Nama, No.ktp,Email,No.HP, dan lain sebagainya)
9. Pilih tiket yang ingin *dibooking*
10. Pilih berapa jumlah tiket yang akan di beli
11. Kemudian anda akan diarahkan ke menu pembayaran
12. Pilih metode pembayaran yang akan di lakukan
13. Lakukan pembayaran secara *online*
14. Setelah melakukan pembayaran tiket akan dikirimkan melalui email dalam bentuk (*E-tiket* atau *Barcode*)

BAB III

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Pengaturan Hukum Jasa Titip Tiket Konser Secara *Online* Di Indonesia

Konser merupakan kegiatan yang melibatkan banyak pihak. Dalam konser musik tersebut terdapat perikatan antara pihak yang satu mengikatkan diri dengan pihak yang lain. Perikatan adalah suatu hubungan hukum (mengenai kekayaan harta benda) antara dua orang, yang memberi hak pada yang satu untuk menuntut barang sesuatu dari yang lainnya, sedangkan yang lainnya diwajibkan untuk memenuhi tuntutan itu.²⁰

Penyelenggara konser atau biasa disebut promotor konser adalah seseorang yang memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan, mengorganisasikan dan mempromosikan sebuah konser. Mulai dari pemilihan venue, kerja sama dengan tiket platform dan sponsor.²¹

Tugas dan tanggung jawab utama seorang promotor konser adalah melakukan promosi sekaligus memastikan suatu konser berjalan lancar. Pada umumnya tata cara jual beli tiket konser, promotor biasanya bekerja sama dengan tiket platform seperti tiket.com, Traveloka, Tokopedia, Locket.com, dll.²² Awalnya promotor konser akan mempromosikan konsernya di media sosial resminya, disitu promotor akan menjelaskan tanggal konser dilaksanakan, platform tiket yang

²⁰ Subekti, 1985. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta : Intermassa, halaman 34

²¹ Kumparan, 2024, *Promotor Konser: Pengertian, Tugas dan Cara Menjadi Promotor yang Baik*, terdapat dalam <https://kumparan.com/jendela-dunia/promotor-konser-pengertian-tugas-dan-cara-menjadi-promotor-yang-baik-20yvDWlnKGK/full>. Diakses Pada tanggal 19 Juli 2024 Jam 14.00 WIB

²² Nika Audina, 2024. *Promotor, Arti, Tanggung Jawab, Cara Menjadikan Skill Wajibnya*, terdapat dalam <https://glints.com/id/lowongan/promotor-adalah/#arti-promotor>, Diakses pada tanggal 19 Juli 2024.

bekerjasama dan kapan tiket bisa mulai di perjual belikan. Setelah itu konsumen akan membeli tiket konser di *website* resmi tiket platform yang sudah bekerjasama dengan promotor konser.

Pembelian yang dilakukan melalui *website* resmi penyedia tiket konser yang telah bekerjasama dengan promotor konser tersebut biasanya kemungkinan kecil untuk bisa mendapatkan tiket konser, karena banyaknya orang yang mengakses *website* resmi penyedia tiket konser tersebut atau sekarang biasa disebut dengan *war* tiket, sehingga *website* tersebut sering mengalami error. Maka dari itu banyak penggemar K-POP yang menghindari *war* tiket dan demi bertemu dengan idolanya mereka akhirnya memutuskan untuk melakukan pembelian tiket konser melalui jasa titip.

Jasa titip merupakan bisnis dibidang jasa dimana orang tersebut membelanjakan barang sesuai dengan yang telah dipesan konsumen. Pelaku jasa titip tiket konser ini sebagai penyedia jasa antara penjual dan pembeli atau dapat dikatakan sebagai pihak ketiga yang saling terhubung melalui internet di media sosial. Pada umumnya tata cara jual beli jasa titip tiket konser itu hampir sama di beberapa layanan jasa titip. Adapun mekanisme jual beli tiket konser melalui jasa titip adalah sebagai berikut:

Konsumen atau pembeli pertama-tama menghubungi penjual atau penyedia layanan jasa titip untuk *booking slot*, setelah mendapat slot akan diundang ke grup Whatsapp.

1. Konsumen kemudian membayar harga tiket konser dengan cara transfer uang ke rekening penjual dengan jumlah sesuai dengan section yang

diinginkan serta *fee* atau jasa *war*. Setiap penyedia jasa titip tiket konser biasanya mengenakan *fee* jasa titip berbeda-beda, biasanya *fee* jasa titip dimulai dari harga 200-700 ribu rupiah.

2. Setelah mentransfer uang pembayaran, pembeli melakukan konfirmasi dengan mengirimkan bukti tranfer tersebut kepada penjual. Kemudian penjual akan mendata jenis tiket yang dipesan pembeli dan tiket konser akan dibelikan saat tiket konser sudah mulai dijual di *website* resmi platform tiket yang telah bekerjasama dengan promotor konser.
3. Penjual akan mengurus tiket sampai di tukar menjadi tiket fisik, untuk menghindari dari penyalahgunaan *e-voucher* maka penjual tidak akan memberikan bukti *e-voucher* kepada pembeli. Konsumen akan langsung mendapatkan tiket fisik di hari pelaksanaan konser.
4. Apabila tiket pesanan konsumen tidak berhasil di dapatkan, uang akan di *refund* atau dikembalikan oleh penjual. Setiap penyedia jasa titip memiliki ketentuan yang berbeda-beda, apabila tidak dapat tiket uang akan di *refund* sepenuhnya dan juga ada yang di *refund* tidak sepenuhnya karena dipotong jasa *war* tiket.

Setelah adanya transaksi tersebut terdapat hubungan hukum antara promotor konser, penyedia jasa titip konser dan konsumen. Hubungan hukum (*rechtsbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban dipihak yang lain

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Hubungan langsung adalah hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang secara langsung terikat dengan perjanjian.
2. Hubungan tidak langsung adalah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum yang tidak langsung terikat dengan perjanjian, karena adanya pihak diantara pihak konsumen dengan pelaku usaha. Hubungan tidak langsung terjadi apabila tiket konser promotor ini tidak langsung ke konsumen namun terlebih dahulu melalui agen resmi platform tiket yang sudah bekerjasama dengan promotor, selanjutnya baru sampai ke konsumen .

Pasal 1313 KUHPerdara mengatur bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. R.Subekti memberikan pengertian perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.²³ Hubungan antara dua orang tersebut dinamakan perikatan. Perjanjaian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya.²⁴

Jual beli sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdara adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar harga yang telah di janjikan. Dalam ketentuan

²³ Subekti, 2005 *Hukum Perjanjian*, Intermassa, Jakarta, halaman. 1

²⁴ Raskita J.F. Surbakti, 2022, "Analisis Hukum Penggunaan Surat Kuasa Yang Melebihi Tujuannya (Studi Putusan Mahkamah Agung Republic Indonesia Nomor 1189K/PDT/2017 Dan Putusan Pengadilan Negeri Cibinong Nomor 104/PDT.G/2012/PN.CBN), *Nommensen Journal of Legal Opinion*, Vol. 3 No. 1, halaman. 19.

Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Kata "semua perjanjian" dapat mencerminkan adanya kebebasan berkontrak (*Freedom of contract*). Penerapan asas kebebasan berkontrak tersebut mensyaratkan adanya keseimbangan kedudukan antara para pihak dalam membuat kesepakatan untuk mengatur hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Namun kebebasan berkontrak terdapat batasannya. Batasan tersebut diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdota bahwa perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik.

Hubungan hukum antara penyedia jasa titip dengan konsumen adalah hubungan hukum pemberian kuasa. Dalam Pasal 1792 KUHPerdota menyebutkan bahwa pemberian kuasa adalah suatu perjanjian dengan mana seorang memberkan kekuasaan kepada orang lain, yang menerimanya, untuk atas Namanya menyelenggarakan suatu urusan. Hubungan ini terjadi saat adanya perjanjian antara penyedia jasa titip tiket konser dengan konsumen, dimana dalam perjanjian tersebut penyedia jasa titip tiket konser mewakili konsumen untuk membelikan tiket konser yang dijual oleh promotor konser sampai diurus menjadi tiket fisik dan apabila penyedia jasa titip tidak berhasil mendapatkan tiket konser yang diinginkan konsumen maka penyedia jasa titip akan mengembalikan atau *refund* uang yang telah ditransfer oleh konsumen. Jadi disini penyedia jasa titip tiket konser sebagai penyedia jasa antara promotor konser dan konsumen.

Setelah adanya kesepakatan antara penyedia jasa titip dengan konsumen maka penyedia jasa titip wajib membelikan tiket konser konsumen di *website* resmi platform tiket yang bekerjasama dengan promotor konser, pada saat itu penyedia

konser memiliki hubungan hukum dengan promotor konser. Hubungan hukum antara promotor konser dengan penyedia jasa titip terjadi saat adanya kesepakatan dalam menentukan hak dan kewajiban, hubungan hukum tersebut berbentuk perjanjian jual beli. Dalam hal ini, penyedia jasa titip adalah pihak yang membeli tiket konser dan promotor konser adalah pihak yang menjual tiket serta menyelenggarakan konser. Maka penyedia jasa titip berhak mendapatkan tiket konser dan promotor konser wajib menyerahkan tiket konser serta menyelenggarakan konser.

Dalam melakukan transaksi jual beli tiket konser melibatkan pihak bank sebagai sarana pembayaran. Ketika konsumen melakukan transaksi dengan penyedia jasa titip yang kemudian penyedia jasa titip membelikan tiket konser, sistem pembayaran tersebut biasa dilakukan dengan cara transfer via bank melalui ATM atau mbanking, *Virtual Account* dan Kartu Kredit (Visa, Matercard). Dalam hal ini, bank menerbitkan kart kredit atau debit serta mobile banking sebagai metode pembayaran. Hubungan hukum dengan pihak bank adalah hubungan hukum simpan pinjam. Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan menjelaskan bank adalah badan usaha yang

menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Hubungan simpan pinjam terjadi saat konsumen dan penyedia jasa titip melaksanakfin transaksi jual beli tiket konser dan pihak bank sebagai metode pembayaran dalam transaksi tersebut. Sebelum konsumen dan penyedia jasa titip melakukan transaksi, media

sosial adalah sebagai media yang menghubungkan antara konsumen dengan jasa titip.

Hubungan antara konsumen dan penyedia jasa titip dengan media sosial adalah hubungan penggunaan jasa. Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah menjelaskan bahwa Kemitraan adalah Kerjasama dalam keterkaitan usaha, baik langsung maupun tidak langsung, atas dasar prinsip saling memerlukan, mempercayai, memperkuat dan menguntungkan yang melibatkan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dengan Usaha Besar. Meskipun belum ada peraturan khusus yang mengatur jual beli jasa titip tiket konser melalui media sosial seperti twitter dan instagram, tetapi secara tidak langsung media sosial tersebut sebagai layanan jasa. Hubungan hukum penggunaan jasa terjadi ketika media sosial seperti twitter dan Instagram sebagai media yang digunakan penyedia jasa titip untuk mempromosikan jasanya dan konsumen menggunakan media sosial untuk mencari informasi mengenai jasa titip tiket konser, maka media sosial sebagai penyedia layanan jual beli barang atau jasa antara penggunanya.

Namun dalam pelaksanaan jual beli tiket konser tidak selalu berjalan lancar, ada salah satu pihak melakukan perbuatan melawan hukum. Apabila pelaku usaha melakukan perbuatan melawan hukum maka konsumen berhak mendapat perlindungan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Karena jual beli yang dilakukan antara pihak adalah jual beli online maka perlindungan konsumen juga diatur dalam Undang-

Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasa dan Transaksi Elektronik.

B. Pelaksanaan Praktik Jasa Titip Pembelian Tiket Secara *Online*

Ada banyak dampak yang terjadi sebagai akibat penggunaan media sosial, termasuk persoalan hukum Islam seputar jual beli *online* melalui medsos. Jual beli *online* menjadi trend masa sekarang. Setiap buka media sosial, khususnya Facebook, Instagram, dan status Whats App, hampir bisa dipastikan akan ada informasi tentang produk atau jasa yang diiklankan, entah itu iklan yang berponsor ataupun iklan biasa yang ditulis di akun pribadinya.²⁵

Layanan *online reservation* ticket merupakan salah satu layanan berbasis web dan salah satu contoh nya adalah *e-commerce* dan penjualan tiket konser artis, yang sama dengan memiliki arti perusahaan atau aplikasi yang menawarkan untuk bertransaksi serta memberi fasilitas penjualan produk atau jasa secara *online*.

Tiket elektronik merupakan sistem penjualan tiket secara *online* dalam proses ini adalah pemesanan Konser artis. Definisi pelayanan yaitu aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Dengan kata lain pelayanan merupakan salah satu aktifitas

²⁵ Holilur rohman, 2020, *Hukum Jual. Beli Online*, Pamekasan :Duta media publishing halaman 43

yang dilakukan untuk memberikan sesuatu kepada konsumen untuk kepuasan konsumen dan melakukan kembali keputusan pembelian.

Dalam konteks penelitian, pendekatan fenomenologis berfungsi untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman manusia sehubungan dengan suatu fenomena tertentu. Dalam konteks war ticket, seseorang yang mau membeli tiket dengan harga tinggi bisa saja memiliki motif tertentu atau tujuan tertentu untuk kedepannya. Misalnya saja, mereka ingin menghadiri konser idolanya dan mendapatkan pengalaman berbeda dan spesial di konser tersebut. Pada motivasi ini bisa berupa keinginan untuk mendapatkan kesempatan melihat langsung sang idola di atas panggung, sehingga menjadikan momen yang tidak terlupakan. Selain itu, motif atau alasan berdasarkan pengalaman masa lalu juga dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk membeli tiket dengan harga yang mahal. Mereka bisa jadi memiliki pengalaman positif dengan konser sebelumnya atau mengalami konser tersebut sebagai acara yang penting dan bermakna bagi mereka secara pribadi. Pengalaman masa lalu ini dapat menjadi faktor yang memotivasi seseorang untuk bertindak dan membeli tiket dengan harga yang mahal karena mengasosiasikan nilai dan makna positif dengan pengalaman tersebut.

Unsur-unsur pokok dalam perjanjian jual beli yaitu barang dan harga. Dimana dalam perjanjian jual beli maka antara penjual dan pembeli wajib ada kata sepakat tentang harga dan benda yang menjadi objek jual beli. Pada Pasal 1465 ayat (1) KUHPerdata menyatakan bahwa, "Harga beli harus ditetapkan oleh kedua belah pihak". Perjanjian jual beli dianggap sah dan mengikat apabila para pihak telah

setuju dan sepakat mengenai harga dan barang. Perjanjian jual beli ini memiliki sifat konsensual yang tercantum dalam Pasal 1458 KUHPerdara yaitu bahwa, “Jual-beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar”.

Jual beli sudah terjadi antara para pihak secara langsung dan seketika setelah para pihak tersebut telah mencapai kata sepakat tentang barang dan harga walaupun barang yang diperjualbelikan tersebut belum diserahkan maupun harga yang telah disepakati belum dibayar. Adanya kata “sepakat”, maka perjanjian itu akan menimbulkan adanya hak dan kewajiban. Menurut Abdulkadir Muhammad, unsur-unsur dalam perjanjian jual-beli

Subjek jual beli yaitu para pihak yang terdapat dalam perjanjian. Dalam perjanjian jual beli, minimal terdapat dua pihak. Dua pihak tersebut yaitu penjual dan pembeli. Penjual merupakan pihak yang menyerahkan hak milik atas benda. Pembeli merupakan pihak yang membayar harga dari benda yang dijual oleh penjual. Penjual dan pembeli dalam mengikatkan dirinya dalam perjanjian pasti memiliki hak dan kewajiban. Subjek yang dimaksud dalam hal ini merupakan orang atau manusia. Hal tersebut telah diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Salah satu objek Studi Hukum Dagang adalah Perantara Dagang (Pedagang Perantara).²⁹ Tugas utama Pedagang Perantara adalah menghubungkan produsen dan konsumen. Untuk membakukan lembaga ini pemerintah melalui Menteri Perindustrian dan Perdagangan mengeluarkan Keputusan Menteri Perindustrian

dan Perdagangan Nomor 23/MPM/Kep/1998 tentang Lembaga Usaha Perdagangan, tanggal 21 Januari 1998.

Kepmenperindag digunakan istilah lembaga perdagangan. Apa yang dimaksud dengan lembaga Perdagangan Dalam Pasal 1 butir 3 disebutkan, Lembaga Perdagangan adalah suatu instansi/badan yang dapat berbentuk perorangan atau badan usaha, baik sebagai EKsportir, Importir, Pedagang Besar, Pedagang Pengecer, ataupun lembaga-lembaga perdagangan lain yang sejenis, yang di dalam tatanan pemasaran barang dan/atau jasa, melakukan kegiatan perdagangan dengan cara memindahkan barang dan/atau jasa, baik langsung maupun tidak langsung dari produsen sampai pada konsumen. Sedangkan yang dimaksud dengan Perdagangan dan Pedagang dirumuskan dalam Pasal 1 butir 1 dan butir 2, yaitu sebagai berikut²⁶:

1. Perdagangan adalah kegiatan jual beli barang dan/atau jasa yang dilakukan secara terus-menerus dengan tujuan pengalihan hak atas barang dan/atau dengan disertai imbalan atau kompensasi.
2. Pedagang adalah perorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan perniagaan/perdagangan secara terus-menerus dengan tujuan memperoleh laba.

Pihak penjual maupun pihak pembeli dapat berstatus pengusaha ataupun bukan pengusaha. Pengusaha adalah penjual atau pembeli yang menjalankan usahanya. Sedangkan penjual atau pembeli yang bukan pengusaha adalah pemilik atau

²⁶ Erie Hariyanto, 2013, *Hukum dagang &Perusahaan di Indonesia*, Surabaya : Cv. Salsabila Putra pratama halaman 85

konsumen pada umumnya. Penjual atau pembeli dapat berstatus kepentingan atas diri sendiri, kepentingan pihak lain ataupun kepentingan atas badan hukum.

Peristiwa jual beli merupakan peristiwa dimana para pihak saling mengikatkan diri untuk penyerahan hak milik dan pembayaran harga. Peristiwa jual beli ini juga didasari oleh persetujuan dan kesepakatan antara penjual dan pembeli.

Objek jual beli yaitu berupa barang dan harga. Barang adalah harta kekayaan berupa benda material maupun benda immaterial, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak. Harga adalah sejumlah uang yang senilai dengan barang. Objek jual beli yaitu barang yang diperjualbelikan tersebut. Barang dan harga merupakan unsur essentialia dalam perjanjian jual beli. Apabila barang dan harga tidak ada maka tentunya tidak ada perjanjian jual beli

Pada perjanjian jual beli, pasti terdapat hak dan kewajiban yang dilakukan oleh para pihak agar perjanjian yang disepakati oleh para pihak. Hak merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan beberapa macam kegiatan, seperti menerima, melakukan, dan memiliki sesuatu hal yang benar dan sesuai peraturan perundang-undangan. Sedangkan kewajiban memiliki pengertian sesuatu beban yang diwajibkan, sesuatu yang harus dilaksanakan, atau suatu keharusan yang diberikan kepada pihak tertentu.²⁷

Menurut Pasal 1267 KUHPerdara dijelaskan bahwa : Pihak yang terhadapnya perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih; memaksa pihak yang lain untuk memenuhi perjanjian, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan

²⁷ Patricia E, Sari M, dan Andyna S, 2024, Perlindungan hukum bagi pembeli tiket konser music serasa di Yogyakarta yang dibatalkan sepihak, *Jurnal Hukum:Unes Law Preview*. Vol.6.No.3,maret 2024, halaman 7871

perjanjian, dengan penggantian biaya, kerugian dan bunga.” Menurut kamus hukum, wanprestasi memiliki arti kelalaian, kealpaan, cidera janji, atau tidak menepati kewajiban yang tercantum dalam perjanjian. Menurut Wirjono Prodjodikoro, dijelaskan bahwa wanprestasi merupakan ketidakadaan suatu prestasi pada perjanjian

Pengertian yang umum mengenai wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak sesuai dengan waktu yang diperjanjikan dan atau kewajiban tersebut tidak dilakukan sesuai apa yang diperjanjikan serta perjanjian tersebut tidak dilaksanakan. Pasal 1246 KUHPerdara menyatakan bahwa : “Biaya, rugi dan bunga, harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja si berutang beralangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang”.

Pada Pasal 38 ayat (1) UU ITE menetapkan bahwa, “Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.” Gugatan yang dilakukan atas penyelenggaraan sistem elektronik yaitu gugatan perdata. Pada Pasal 39 ayat (1) UU ITE dikatakan bahwa, “Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan”. Apabila gugatan perdata, maka apabila terkait tidak terpenuhinya suatu perjanjian maka disebut wanprestasi.

Pertanggungjawaban hukum dari pihak yang telah melakukan wanprestasi adalah hukuman atau sanksi berupa membayar kerugian, pembatalan perjanjian,

peralihan resiko serta membayar biaya perkara. Ada empat akibat adanya wanprestasi, yaitu:

1. Meminta pelaksanaan perjanjian, meskipun pelaksanaan ini sudah terlambat
2. Meminta penggantian kerugian, yaitu kerugian yang dideritanya karena perjanjian tidak
atau terlambat dilaksanakannya, atau dilaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya.
3. Menuntut pelaksanaan perjanjian disertai dengan penggantian kerugian yang diderita olehnya sebagai akibat terhambatnya pelaksanaan perjanjian
Dalam hal suatu perjanjian yang meletakkan kewajiban timbal balik, kelalaian.

Suatu pihak memberikan hak kepada pihak yang lain untuk meminta kepada hakim supaya perjanjian dibatalkan atau diakhiri, disertai dengan permintaan penggantian kerugian. Mengenai pembayaran ganti rugi, pihak yang wajib memenuhi kewajiban dalam pemenuhannya lalai. Penggantian yang dapat diperoleh oleh pihak yang dirugikan yaitu penggantian biaya, rugi dan biaya.

Biaya yang dimaksud yaitu segala pengeluaran yang sudah dikeluarkan oleh pihak yang dirugikan. Arti rugi yang dimaksud yaitu kerugian yang diakibatkan pihak yang tidak memenuhi perjanjian. Arti bunga yang dimaksud yaitu kerugian yang berupa kehilangan keuntungan yang seharusnya diperoleh oleh pihak yang dirugikan.

Harus diakui kepopuleran *e-commerce dan platform jual beli online* di tanah air ini menjadi salah satu indikator meningkatnya daya beli masyarakat. Tidak hanya

penduduk dengan tingkat ekonomi menengah atas, yang tergolong di tingkat menengah dan menengah ke bawah juga ikut terpengaruhi akibat tren ini.ada beberapa kelebihan dan kekurangan sebagai berikut: ²⁸

1. Kelebihan Jual beli *online*
 - a. Praktis dan Efisien
 - b. Pilihan yang bervariasi
 - c. Banyak promo/diskon dan cashback
 - d. Sistem pembayaran lebih mudah
2. Kekurangan Belanja *Online*
 - a. Bisa mengganggu manajemen keuangan
 - b. Barang tidak sesuai aplikasi
 - c. Cenderung membeli barang yang tidak diperlukan
 - d. Rawan Penipuan

Selain keuntungan dan kekurangan di atas, Adapula keuntungan yang di dapat oleh konsumen antara lain :

1. Pembeli tidak perlu mendatangi toko untuk mendapatkan barang, cukup terkoneksi dengan Internet, pilih barang dan selanjutnya melakukan pemesanan barang, dan barang akan di antar kerumah.
2. Menghemat waktu dan biaya transportasi berbelanja, karena semua barang belanjaan bisa dipesan melalui jasa di media internet khususnya situs yang menjual belikan barang apa yang ingin di beli.

²⁸Website OJK, 2022, Kelebihan dan kekurangan belanja online, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20608>, diakses pada hari Senin 12 Februari 2024 jam 13.00 WIB

3. Kejelasan Status di antara poin penting yang harus Anda perhatikan dalam setiap perniagaan adalah kejelasan status Anda. Apakah sebagai pemilik, atau paling kurang sebagai perwakilan dari pemilik barang, sehingga berwenang menjual barang. Ataukah Anda hanya menawarkan jasa pengadaan barang, dan atas jasa ini Anda mensyaratkan imbalan tertentu. Ataukah sekadar seorang pedagang yang tidak memiliki barang namun bisa mendatangkan barang yang Anda tawarkan.
4. Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Barang. Dalam jual beli *online*, kerap kali kita jumpai banyak pembeli merasa kecewa setelah melihat pakaian yang telah dibeli secara *online*. Entah itu kualitas kainnya, ataukah ukuran yang ternyata tidak pas dengan badan. Sebelum hal ini terjadi kembali pada Anda, patutnya anda mempertimbangkan benar apakah harga yang ditawarkan telah sesuai dengan kualitas barang yang akan dibeli. Sebaiknya juga anda meminta foto real dari keadaan barang yang akan dijual.
5. Kejujuran anda Berniaga secara *online*, walaupun memiliki banyak keunggulan dan kemudahan, namun bukan berarti tanpa masalah. Berbagai masalah dapat saja muncul pada perniagaan secara.²⁹

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa keuntungan jual beli via *online* tidak hanya didapatkan oleh konsumen, penjual pun mendapatkan keuntungan dimana penjual tidak perlu susah payah dalam menyewa toko untuk

²⁹ Tira Nur Fitia, 2017, Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara: *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Volume 3, No.1*, halaman 61

menjual dagangannya, disamping itu penjual dapat memanfaatkan teknologi dapat menjangkau kepada calon pembeli di seluruh dunia, sehingga biaya promosi akan lebih efisien. Di sisi lain, kelebihan yang mendasar yang ada pada transaksi jual beli via *online* ini adalah pembeli dan penjual sama-sama memiliki tingkat kejujuran dan kepercayaan yang tinggi sehingga keduanya tidak pernah merasa dirugikan.

Namun, disamping keuntungan yang didapat penjual dan pembeli, adapun kerugiannya adalah sebagai berikut³⁰:

1. Produk tidak dapat dicoba.

Dalam jual beli via internet produk yang ditawarkan adalah bermacam-macam dan beragam, dan semua produk tersebut tidak dapat dicoba, bila pembeli mencari pakaian, terutama pakaian atau yang lain maka pembeli tidak bisa mencoba. Sesungguhnya pengecer *online* menyediakan ukuran. Pembeli harus memberikan pertimbangan terhadap ukuran yang tercantum di toko berbasis web tidak dapat berisi kain, tingkat kehalusan dan sebagainya.

2. Standar dari barang tidak sesuai

Salah satu kerugian yang di dapat pembeli dalam jual beli via internet adalah barang tidak sama dengan aslinya, di situs toko berbasis web yang ditampilkan adalah foto / gambar barang yang di tawarkan. Kesamaan dari barang foto / gambar yang kita lihat di sekitar monitor tidak bisa seratus persen persis sama. Mungkin yang mirip dengan barang awal hanya 75 sembilan puluh persen saja. Sudah sekitar pengaruh dari pencahayaan dan memantau pembeli komputer.

³⁰ *Ibid*, halaman 12

3. Pengiriman mahal.

Jual beli via internet yang terjadi melalui media elektronik yang berjauhan tentunya produk yang dibeli tidak selalu langsung kita dapat mengambil. Pemilik toko *online* masih memerlukan jasa pengiriman, dan yang menentukan pengiriman produk yang memiliki barang-barang tersebut pengiriman jasa JNE, TIKI, Pos Indonesia, dan sebagainya.

Dalam hal ini pelaksana pembelian tiket secara online meliputi sebagai berikut: Kunjungi situs web penyelenggara acara atau konser dan cari bagian pembelian tiket Dengan cara :

1. Buka Aplikasi resmi web Konser
2. Lakukan Daftar atau *Log in* pada Aplikasi Platform
3. Pilih menu *booking* tiket
4. Masukkan data calon penonton (Nama, No.ktp,Email,No.HP, dan lain sebagainya)
5. Pilih tiket yang ingin di *booking*
6. Pilih berapa jumlah tiket yang akan di beli
7. Kemudian anda akan diarahkan ke menu pembayaran
8. Pilih metode pembayaran yang akan di lakukan
9. Lakukan pembayaran secara *online*
10. Setelah melakukan pembayaran akan tiket akan dikirimkan melalui email dalam bentuk (*E-tiket atau Barcode*)

C. Penyelesaian Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Mendapatkan Tiket Konser Secara *Online* Dengan Menggunakan Jasa titip Pembelian Tiket

Di tengah hiruk-pikuk dunia modern dengan berbagai macam pasar yang massif pada konsumsi media, industri musik menjadi salah satu pasar yang naik secara massif dan sangat signifikan. Dekade 2000 menjadi pionir dari adanya layanan streaming pada platform *online*, sebut saja lewat YouTube, Spotify, dan lain sebagainya, Dengan adanya kemudahan dalam mengakses musik-musik dari musisi belahan dunia ini, terdapat banyak tuntutan dari para penggemar untuk menyelenggarakan konser di berbagai kota maupun negara. Jika membicarakan mengenai tur dunia yang sedang berjalan dengan sukses sekarang, penyanyi internasional asal Amerika Serikat, Taylor Swift, mengumumkan tur dunianya pada November 2022 yang akan diselenggarakan sejak Maret 2023 sampai November 2024, Sementara di Indonesia sendiri, terdapat banyak permintaan dari para penggemar untuk penyanyi-penyanyi internasional untuk mengadakan turnya ke Indonesia, salah satunya adalah Coldplay yang telah mengadakan konser perdananya di Jakarta, Indonesia, pada bulan November 2023 kemarin.³¹ Maupun konser-konser dari boyband dan girlband asal Korea Selatan yang seringkali mendatangi Indonesia untuk menggelar tur dunianya.

³¹ Chris Willman, "Taylor Swift Announces 2023 'Eras Tour' of U.S. Stadiums", <https://variety.com/2022/musik/news/taylor-swift-announces-2023-tour-1235419454/> diakses pada tanggal 25 Juli 2024 pukul 17:08 WIB

Di Indonesia, para promotor konser biasanya menggunakan platform seperti tiket.com dan loket.com. Dua platform ini merupakan platform *online* yang cukup sering digunakan oleh para promotor konser untuk menjual tiket konsernya³². Hal ini tentu tidak luput dari kemudahan dalam mengakses internet, membuat konsumen *e-commerce* meningkat, beberapa alasannya antara lain, adalah praktis, kemudahan sistem pembayaran, efisiensi waktu yang difasilitasi dari pelaku usaha *online*. Namun dibalik segala kemudahan dan keuntungan yang ditawarkan, timbul pula kekhawatiran akan tanggung jawab perusahaan *online* kepada konsumen *e-commerce*.

Namun, dalam kasus penjualan tiket konser di beberapa tahun belakangan ini, ada banyak para pihak yang disebut sebagai perantara, yang turut menguasai pasar dalam industri ini. Para perantara tersebut biasanya mendapatkan tiket konser, dan akan menjualnya kembali kepada para penggemar dengan harga yang dinaikkan beberapa kali lipat. Serta banyak kasus dimana para oknum jasa pembelian tiket secara *online* ini melakukan ingkar kepada beberapa konsumen yang membeli tiketnya.

Pada konser-konser yang diselenggarakan di Indonesia akhir-akhir ini, banyak yang terlibat dalam pengingkaran dalam perjanjian kepada para konsumennya³³. Atau kasus yang paling baru adalah pelanggaran perjanjian terhadap para penggemar mengalami kerugian korban hingga ratusan juta grup asal Korea Selatan

³² Vincentius Mario dan Kistyarini, "Link dan Cara Beli Tiket Konser NIKI di Jakarta", Kompas, <https://www.kompas.com/hype/read/2023/05/18/093025666/link-dan-cara-beli-tiket-konser-niki-di-jakarta?page=all> diakses pada tanggal 26 Juli 2024.

³³ BBC News Indonesia, "Terdakwa penipuan tiket konser Coldplay divonis tiga tahun penjara, korban: "Saya enggak bakal percaya calo lagi", <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cw42kjvr33go> diakses pada tanggal 26 Juli 2024.

yaitu NCT Dream³⁴, konsumen mengalami kerugian yang seharusnya tidak dirasakan oleh konsumen. Dalam hal ini konsumen berada pada posisi yang lemah dan memerlukan suatu perlindungan, dalam hal ini Undang-Undang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya akan disebut UPK) seharusnya menjadi wadah perlindungan hukum bagi para konsumen.

UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan acuan bagi setiap pelaku usaha dalam melakukan transaksi perdagangan, baik perdagangan konvensional maupun perdagangan melalui *online* atau *e-commerce*.³⁵

UU Perlindungan konsumen merupakan pedoman pelaku usaha dan konsumen dapat menjalankan usahanya secara fair dan tidak merugikan konsumen. Perlindungan konsumen dalam era digital *e-commerce* ini menjadi hal yang penting dan dibutuhkan, ketika penjual dan pembeli hanya bermodalkan asas kepercayaan dalam melakukan transaksi perdagangan elektronik.

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan usaha yang sehat. Adanya keseimbangan antara perlindungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan usaha yang sehat. Selain itu, tidak adanya perlindungan yang berimbang membuat konsumen berada pada posisi yang lemah, jika dikaitkan dengan kesepakatan yang dibuat oleh pelaku usaha mengenai pencantuman klausula baku. Kesepakatan yang telah dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha pada saat disampaikan kepada

³⁴ CNBC Indonesia, "Penipuan Tiket Konser Terjadi Lagi, Fans NCT Dream Korban Ratusan Juta," https://www.cnbcindonesia.com/research/20240521131024-128_540105/penipuan-tiket-konser-terjadi-lagi-fans-nct-dream-korban-ratusan-juta diakses pada tanggal 29 Juli 2024.

³⁵ Deki Pariadi, 2018, "Pengawasan E-Commerce dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum & Pembangunan Ke-48 No. 3*

konsumen, konsumen tidak memiliki kesempatan untuk bernegosiasi. Jangan bernegosiasi untuk membaca perjanjian yang sangat tidak mungkin, misalnya tiket konser, dan Perjanjian Pengikatan Jual Beli dsb.³⁶

Perlindungan terhadap konsumen bertujuan agar konsumen mendapatkan kepastian hukum, keamanan, kenyamanan dalam menggunakan barang/jasa yang dijual. Meskipun telah diterbitkannya UUPK yang telah mengatur hak yang diperoleh oleh konsumen, namun dalam pelaksanaannya dalam masyarakat masih terdapat pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam UUPK yang merugikan konsumen.

Jika membicarakan mengenai upaya aspek perlindungan konsumen terhadap pelanggaran penjualan tiket secara *online* yang dilakukan oleh jasa jasa pembelian tiket secara *online*, seharusnya hal ini upaya-upaya ini seharusnya berpusat pada dua hal jalur utama: penegakan swasta dan penegakan pemerintah. Upaya yang dapat dilakukan oleh penegakan dari pihak-pihak swasta sebagai penjual tiket adalah dengan melakukan pendekatan berbeda untuk mengatasi surplus oknum jasa pembelian tiket secara *online*, contohnya dengan meningkatkan keamanan situs web, penjualan secara langsung, adanya sistem imbalan, serta dapat menggunakan identifikasi data pribadi dari pada konsumen yang membeli tiketnya secara langsung.

Pelaku usaha yang melakukan kegiatan usahanya melalui daring, tentu berbeda dengan pelaku usaha yang memasarkan usahanya secara luring, dalam kegiatan

³⁶ Shintadevia Giartika Gunawan, 2023, Pertanggungjawaban Hukum Traveloka Sebagai Pelaku Usaha Dalam Fenomena Pembatalan Tiket Sepihak Terhadap Konsumen, *Jurnal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, Volume 3, No. 1 halaman 630

usaha daring bahwa para individu lebih mampu berpartisipasi dalam kegiatan penawaran dan permintaan. Penegakan swasta dapat dilakukan oleh pelaku usaha sendiri, dengan menerapkan adanya peraturan sendiri melalui ketentuan dan kebijakan yang harus disetujui oleh konsumen terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi di platform *online*. Namun jika membicarakan mengenai penegakan pemerintah melalui peraturan, peraturan perlindungan konsumen berperan sangat penting dalam mengatur permasalahan ini.

UUPK memainkan tiga peran inti. Pertama, UUPK dapat memfasilitasi pilihan konsumen, misalnya dengan mewajibkan pengungkapan, mewajibkan tindakan yang memudahkan perbandingan produk, membatasi praktik penjualan yang menyesatkan, atau memastikan bahwa konsumen tidak terlalu dihalangi untuk berpindah platform.

Contoh dari peran ini dapat mencakup mengenai persyaratan untuk mengungkapkan informasi penting tertentu sebelum pembelian, seperti identitas pedagang, karakteristik utama produk, dan total harga yang harus dibayar persyaratan untuk tidak terlibat dalam praktik penjualan yang salah, menyesatkan, atau agresif serta persyaratan untuk tidak mengunci konsumen dengan menjadikannya terlalu sulit atau mahal untuk beralih.

UUPK mulai berlaku karena tidak realistis mengharapkan konsumen melindungi diri mereka sendiri hanya dengan membuat pilihan yang baik dan berdasarkan informasi pada semua aspek barang yang mereka beli. Dalam kasus-kasus seperti ini,

UUPK bertindak untuk melindungi konsumen dari eksploitasi secara lebih langsung, serta meningkatkan kepercayaan diri mereka untuk terlibat dalam pasar.

UUPK mengkodifikasikan standar dan prosedur substantif untuk penyelesaian sengketa jika terjadi kesalahan-misalnya, terkait dengan hak pengembalian, pengembalian uang, atau perbaikan.

Perbedaan lain yang berguna ketika membahas UUPK adalah perbedaan antara peran pencegahan yang lebih umum, yaitu perlindungan terhadap perilaku perusahaan yang merugikan, dan peran desain pasar, yang memfasilitasi atau menciptakan alat yang dimaksudkan untuk meningkatkan pengambilan keputusan konsumen. Undang-Undang preventif lebih cenderung didefinisikan secara luas dan berlaku di seluruh perusahaan dan sektor, sementara langkah-langkah rancangan pasar cenderung lebih tepat dan spesifik pada sektor tertentu.

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen yang berlaku secara khusus di Indonesia, yaitu UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha telah diatur dengan jelas dan tegas. Untuk hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 4 dan 5 UU Perlindungan Konsumen, sedangkan untuk hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 dan 7 UU Perlindungan Konsumen. Dalam pasal-pasal tersebut diatur bagaimana proporsi atau kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam suatu mekanisme transaksi bisnis atau perdagangan. Ada beberapa aspek yang dapat dibahas mengenai transaksi *e-commerce* pada aspek hukum perlindungan konsumen di Indonesia, salah satunya adalah mengenal aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan tanggung jawab pelaku usaha. Aspek ini diatur dalam Pasal 8

sampai dengan Pasal 17 UUPK, dan dapat diberlakukan apabila dapat dibuktikan bahwa barang dan/jasa yang diperdagangkan melalui *e-commerce* melanggar ketentuan ini.

Selanjutnya terkait dengan hal ini pula tentang dilarangnya iklan yang menyesatkan konsumen maupun yang mengelabui, seolah-olah barang dan atau jasa yang ditawarkan mempunyai kondisi yang baik namun pada kenyataannya tidak.

Dalam transaksi *e-commerce*, aspek tanggung jawab juga berlaku untuk pelaku usaha, dalam hal ini merchant, apabila konsumen menemui barang dan atau jasa yang dibelinya tidak sesuai perjanjian. Aspek tanggung jawab pelaku usaha dalam UU Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Aspek ini berlaku pada saat pelaku usaha melakukan perbuatan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Pada banyaknya kasus, prinsip utama dalam berbelanja secara daring di Indonesia, konsumen mengedepankan "kepercayaan" atas barang yang ia beli dari penjual. Sayangnya, banyak konsumen yang belum memperhatikan prinsip keamanan dari infrastruktur platform yang menjadi tempat transaksi jual beli secara daring. Seperti memastikan identitas penjual/pembeli yang benar, memastikan keamanan pembayaran, serta memastikan keamanan dan keandalan situs *e-commerce*.

Namun dalam beberapa kasus, ada beberapa konsumen yang telah memperhatikan dengan rinci prinsip keamanan dalam berbelanja secara daring, tetapi sayangnya tetap mengalami kerugian akibat pelanggarannya kesepakatan

Jika hal ini terus terjadi, Pemerintah dalam hal ini seharusnya menyediakan payung hukum yang jelas untuk perlindungan konsumen dan kesadaran umum tentang kesadaran produk mengurangi atau meminimalkan risiko praktik bisnis ilegal yang melindungi konsumen, khususnya konsumen *e-commerce*.

Penguatan perlindungan konsumen dalam perdagangan *e-commerce* adalah aspek yang sangat penting. Penguatan tidak cukup hanya sebatas pengaturan regulasi, diperlukan penguatan dalam bentuk mekanisme kelembagaan yang meningkatkan signifikansi dan kepercayaan (kredibilitas) dari lembaga-lembaga terkait yang memiliki kewenangan untuk melindungi kedua belah pihak pelaku usaha dan konsumen) dari praktik tersebut dan penyalahgunaan media internet.

Pemerintah juga harus membangun kepercayaan antara pelaku usaha dan konsumen dalam berbelanja *online* dengan menerapkan praktik bisnis yang adil dan tidak merugikan semua pihak yang terlibat. Pelaksanaan praktik perdagangan yang adil memerlukan penguatan sistem hukum yang mengatur perlindungan kedua belah pihak (pengusaha dan konsumen), kebijakan praktis dan kebijakan perlindungan yang andal yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dan menjaga keseimbangan hak dan kewajiban konsumen dan pengusaha di bidang perdagangan elektronik.

Pemerintah Indonesia pernah mengeluarkan Peraturan Pemerintah sebagai jalan bagi perkembangan transaksi melalui *e-commerce* di Indonesia. Peraturan Pemerintah tersebut dibuat agar dapat memberikan kepastian hukum untuk para pelaku usaha perdagangan dalam platform *e-commerce*. Jika menjabarkan definisinya, pelaku usaha perdagangan elektronik dibagi menjadi dua pemain,

yakni pemain dalam negeri dan pemain luar negeri. Harapannya, dengan terbitnya Peraturan Pemerintah ini, dapat menjadi kerangka perlindungan hukum untuk konsumen, agar dapat meningkatkan tingkat kepercayaan konsumen dalam melakukan transaksi secara *online*. Peraturan ini juga bertujuan untuk memastikan adanya *level playing field* antara pelaku usaha *online* dan *offline* serta secara umum memberikan kepastian hukum bagi pelaku dan investor.

Pada kasus penjualan tiket konser Coldplay di Jakarta maupun NCT di Jakarta, dimana dalam hal ini terlihat banyak jasa pembelian tiket secara *online* pembelian tiket yang melakukan pengingkaran janji kesepakatan pada awal pembelian tiket kepada para konsumen dengan menjual tiket kepada konsumen padahal para jasa pembelian tiket secara *online* pembelian tiket tersebut tidak memiliki barang yang dijual, para jasa pembelian tiket yang bertindak sebagai pelaku usaha telah melanggar Pasal 16 UUPK, yang menyatakan bahwa: "pelaku usaha dilarang untuk menawarkan jasa/barang dan tidak menepati pesanan kesepakatan waktu sesuai dengan perjanjian atau tidak menepati janji sesuai batas tertentu."Pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha tidak hanya melanggar pasal 16 saja, tetapi pelanggaran juga dilakukan terhadap beberapa pasal, yakni Pasal 4 mengenai hak konsumen, Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha, Pasal 16 mengenai tidak menepati janji atau pesanan dan Pasal 19 mengenai tanggung jawab pelaku usaha.

Pelanggaran pada Pasal 4 terjadi dikarenakan konsumen tidak dapat dipenuhi hak-haknya, seperti hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha.

Para jasa pembelian tiket yang mengaku memiliki tiket namun sebenarnya tidak memegang tiket konsernya, telah melanggar Pasal 4 UUPK dengan tidak memenuhi hak yang disebut terhadap konsumen. Pasal 7 dilanggar dikarenakan jasa pembelian tiket tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Terakhir, Pasal 19 UUPK seharusnya berlaku untuk menuntut tanggung jawab dari pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen, dalam hal ini, ganti rugi dapat dilakukan dengan berupa pengembalian uang dengan nilai yang setara. Jasa pembelian tiket konser, harus bertanggung jawab karena tidak menyediakan barang atau jasa yang dijanjikan kepada konsumen. Ketika suatu janji dingkari, pihak lain pasti akan menderita kerugian, yang pada akhirnya sebagai syarat tidak dipatuhinya perjanjian (kelalaian) memberikan hak kepada pihak lain untuk menuntut ganti rugi.

Tanggung jawab produsen yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak (*contractual liability*). Dalam *contractual liability* ini dapat diterapkan dengan syarat terdapat suatu perjanjian atau kontrak antara promotor dengan konsumen. Oleh karena itu, ketika suatu produk rusak dan menyebabkan kerugian, konsumen biasanya memeriksa ketentuan kontrak atau perjanjian terlebih dahulu. Hal ini berlaku baik kontrak tertulis maupun lisan.

Pelaku usaha harus menjual dan memberikan barang sesuai dengan apa yang dijanjikannya, sesuai dengan prinsip tanggung jawab kontraktual (*Contractual Liability*).

Dalam hal pelaku usaha wanprestasi dengan memberikan barang yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, maka konsumen dapat menuntut pemenuhan haknya kepada pelaku usaha dalam bentuk ganti kerugian ataupun menggantikan barangnya sesuai dengan pesanan.

Tanggung jawab dapat dilakukan dengan cara memberikan ganti rugi atau kompensasi diatur dalam UPK Pasal 19 angka 1, yang menyatakan bahwa: "pelaku saha wajib untuk memberikan ganti rugi karena merugikan konsumen dan mengakibatkan konsumen tidak dapat menggunakan/ mengkonsumsi barang/jasa" (tidak mendapatkan benefit dan tidak dapat melihat konser sesuai dengan jadwal yang sebelumnya telah dijanjikan).

Memerhatikan substansi pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab jasa pembelian tiket sebagai pelaku usaha berupa tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang (*refund*) atau mengembalikan jasa yang serupa atau senilai (seperti dapat memberikan benefit lain sesuai dengan kesepakatan antar konsumen dengan pelaku usaha). Hal ini ditegaskan kembali dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 mengatur tentang pelaku usaha yang terbukti merugikan konsumen. Inti pokoknya menunjukkan bahwa beban dan Tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

Akan tetapi, dalam Pasal 15 ayat 4 juga menerangkan mengenai pemberian ganti rugi tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana untuk pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Dalam kasus tiket

konser Coldplay di Jakarta yang dilakukan oleh jasa pembelian tiket dengan inisial GAS, GAS sudah diputuskan oleh hakim untuk mengganti rugi senilai Rp5,1 miliar dengan kata lain mengembalikan uang tiket sebelumnya.

Di luar itu, kejadian seperti ini sudah sangat sering terjadi, dan para penggemar sebagai konsumen dari tiket konser para artis kesayangannya selalu menjadi pihak yang dirugikan dan dikecewakan. Ditakutkannya, para jasa pembelian tiket yang melakukan modus ini akan terus bertambah dan berkembang semakin besar tidak ada peraturan mengenai anti-jasa pembelian tiket *online* atau *anti-scalping*

Kegiatan ini sedikit banyaknya juga memengaruhi para artis yang akan melakukan pertunjukan, *Scalping* diketahui menjadi masalah di tempat-tempat besar karena artis-artis besar sering bermain di lokasi-lokasi tersebut, namun ketika para artis tersebut bermain di tempat-tempat yang lebih kecil, mereka mempunyai masalah yang sama karena persediaan tiket lebih sedikit dan permintaan yang lebih besar terhadap tempat-tempat tersebut.

Membicarakan hal ini, tidak hanya para penggemar sebagai konsumen yang dirugikan, namun para artis sebagai bintang dari pertunjukan juga dirugikan. Di Amerika Serikat, dalam kasus *Mailand v. Burckle*, Mahkamah Agung California memutuskan bahwa perjanjian pemeliharaan harga jual kembali adalah melanggar hukum menurut Undang-Undang antimonopoli California. Hal ini penting karena pelarangan perjanjian semacam ini membuat penetapan harga tetap jelas dan dapat diprediksi baik bagi bisnis maupun konsumen. Dengan demikian, hal ini memungkinkan adanya pasar yang adil bagi semua orang untuk terlibat tanpa dimanfaatkan.

Namun pasar sekunder di California masih mampu memborong harga persediaan tiket mereka. Pencungkilan harga terjadi ketika pelaku usaha menaikkan harga ke tingkat yang terlalu tinggi ketika tidak ada penjual alternatif. Oleh karena itu, ketika sebuah pertunjukan terjual habis di pasar primer, pasar sekunder mampu memanfaatkan permintaan konsumen. Terdapat undang-undang yang berlaku di California, namun tanpa peraturan, ketidakadilan terhadap pembeli tiket konser akan terus berlanjut.

Hari semakin hari, industri hiburan menjadi semakin besar dan perlu diadakannya peraturan khusus mengenai bagaimana menumbangkan para jasa pembelian tiket ini, tidak hanya mengenai perlindungan konsumen dan pelaku usahanya saja, karena para jasa pembelian tiket sebagai pihak ketiga sering kali menjadi pihak yang merugikan semua pihak yang terlibat.

Ada dua jalur yang dapat ditempuh dalam usaha perlindungan konsumen terhadap pelanggaran penjualan tiket secara *online* yang dilakukan oleh jasa pembelian tiket, seharusnya hal ini upaya-upaya ini seharusnya berpusat pada dua hal jalur utama: penegakan swasta dan penegakan pemerintah. Upaya yang dapat dilakukan oleh penegakan dari pihak-pihak swasta sebagai penjual tiket adalah dengan melakukan pendekatan berbeda untuk mengatasi surplus jasa pembelian tiket, contohnya dengan meningkatkan keamanan situs web, penjualan secara langsung, adanya sistem imbalan, serta dapat menggunakan identifikasi data pribadi dari pada konsumen yang membeli tiketnya secara langsung. Namun jika membicarakan mengenai penegakan pemerintah melalui peraturan, peraturan perlindungan konsumen berperan sangat penting dalam mengatur permasalahan ini.

UUPK memainkan tiga inti. Ada beberapa aspek yang dapat dibahas mengenai transaksi *e-commerce* pada aspek hukum perlindungan konsumen di Indonesia, salah satunya adalah mengenai aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan tanggung jawab pelaku usaha. Aspek ini diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 UUPK, dan dapat diberlakukan apabila dapat dibuktikan bahwa barang dan/jasa yang diperdagangkan melalui *e-commerce* melanggar ketentuan ini. Selanjutnya terkait dengan hal ini pula tentang dilarangnya iklan yang menyesatkan konsumen maupun yang mengelabui, seolah-olah barang dan/atau jasa yang ditawarkan mempunyai kondisi yang baik namun pada kenyataannya tidak.

Tanggung jawab pelaku usaha jasa pembelian tiket konser kepada konsumen yang ditipu, dapat ditempuh dengan memerhatikan Pasal 19 UUPK. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat i dapat berupa pengembalian uang (*refund*) atau mengembalikan jasa yang serupa atau senilai (seperti dapat memberikan benefit lain sesuai dengan kesepakatan antar konsumen dengan pelaku usaha). Hal ini ditegaskan kembali dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 mengatur tentang pelaku usaha yang terbukti merugikan konsumen. Inti pokoknya menunjukkan bahwa beban dan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

Pada Pasal 18 ayat (1) UU ITE juncto Pasal 46 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PP 71/2019) 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. Ditetapkan pada Pasal 19 UU 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.

Pada Pasal 28 ayat (1) UU ITE dikatakan bahwa, “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik.” Pasal 45 ayat (2) UU ITE menyebutkan bahwa, “Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dalam Pasal 28 ayat (1) atau ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak sebesar Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah.”

Pasal tersebut merupakan delik aduan, sehingga Pasal 28 ayat (1) juncto Pasal 45 ayat (2) UU ITE dapat dijatuhkan apabila adanya aduan dari pembeli atau konsumen yang dirugikan. Pada Pasal 38 UU ITE menetapkan bahwa, “Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.”

Asas hukum yang berbunyi *point d'interet, point d action* (tiada kepentingan, maka tidak ada aksi) menggambarkan bahwa gugatan diajukan untuk mempertahankan hak (kepentingan) orang atau badan hukum yang dilanggar. Oleh karena itu, apabila seseorang tidak mempunyai kepentingan, maka ia tidak dapat mengajukan gugatan. Pada umumnya, suatu gugatan diajukan oleh seseorang atau beberapa orang pribadi untuk kepentingan mereka, atau juga oleh satu atau beberapa badan hukum untuk kepentingan badan hukum itu sendiri, yang dapat diwakilkan kepada seseorang atau beberapa orang kuasa.³⁷

Orang yang merasa dirugikan akibat jual beli *online*, maka dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik. Selain itu juga, Pada Pasal 39 UU ITE menetapkan bahwa “Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.” Dikatakan bahwa apabila terdapat permasalahan terkait jual beli *online* dapat dilakukan gugatan secara perdata. Selain itu gugatan perdata, sengketa terkait transaksi elektronik juga dapat diselesaikan melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya.

Perlindungan hukum yang dapat dilakukan oleh pembeli tiket konser *online* dengan jasa di platform media *online* namun tidak mendapatkan tiket dapat dilakukan melalui perlindungan konsumen dan gugatan melalui pengadilan. Apabila dalam perlindungan konsumen sudah jelas bahwa terkait perlindungan

³⁷ Celina Tri Siwi, 2016. *Hukum Perlindungan konsumen*: Jakarta: Sinar Grafika, halaman 183

konsumen terhadap pembeli tiket konser dengan jasa perantara pembelian tiket di platform media *online* namun tidak mendapatkan tiket tersebut.

Pada kasus pembelian tiket konser musik melalui jasa perantara pembelian tiket tersebut namun tidak mendapatkan tiket tentu saja memiliki hubungan hukum secara privat, sehingga pembeli tiket konser musik tersebut dapat mengajukan gugatan di pengadilan juga selain perlindungan konsumen. Dalam hal dilakukan upaya hukum melalui perlindungan konsumen, maka dapat dilakukan gugatan kepada lembaga-lembaga yang telah diakui oleh pemerintah untuk menyelesaikan kasus permasalahan perlindungan konsumen. Pasal 19 ayat (1) UUPK disebutkan 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”. Atas dasar pasal tersebut, konsumen atau pembeli tiket konser dapat mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang terjadi.

Selain penyelesaian sengketa melalui perlindungan konsumen, dapat dilakukan juga melalui gugatan di pengadilan. Sistem penyelesaian sengketa yang dianut dalam peradilan di Indonesia yaitu sederhana, cepat dan biaya ringan. Sistem penyelesaian sengketa yang dianut di Indonesia tersebut yang sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis. Gugatan yang dapat diajukan dalam kasus pembelian tiket konser musik melalui jasa perantara pembelian tiket tersebut namun tidak mendapatkan tiket, yaitu gugatan perdata. Hal tersebut dikarenakan pembeli tiket dan Jasa perantara pembelian tiket selaku Penjual tiket memiliki hubungan hukum secara privat. Gugatan perdata apabila terkait pembelian tiket konser musik melalui jasa perantara pembelian tiket tersebut namun tidak mendapatkan tiket yaitu

wanprestasi. Diajukannya gugatan wanprestasi dikarenakan, terkait kasus pembelian tiket konser musik melalui jasa perantara pembelian tiket tersebut namun tidak mendapatkan tiket didahului oleh adanya suatu perjanjian. Perjanjian yang dilakukan yaitu perjanjian jual beli. Objek perjanjian jual beli tersebut yaitu tiket konser musik artis.

Penyelesaian melalui perlindungan konsumen dan gugatan perdata sama-sama mendapat ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh pembeli tiket selaku konsumen atas pembelian tiket konser musik melalui jasa perantara pembelian tiket tersebut.

Selain gugatan perdata pada KUHPerdata dan perlindungan konsumen, dikarenakan perjanjian jual beli tiket pada konser musik ini kebanyakan menggunakan platform yang dimana akan berkaitan dengan transaksi elektronik. Pada kasus pembatalan konser musik ini, dapat diterapkan dengan menggunakan UU ITE. Transaksi elektronik dalam UU ITE terdapat dalam Pasal 17 hingga Pasal 22 UU ITE. Pasal 17 ayat (2) UU 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”.

Pada Pasal 18 ayat (1) UU ITE jo. Pasal 46 ayat (1) PP 71/2019 dikutip bahwa, “Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak”. Selain itu, Pada Pasal 21 ayat (2) huruf c UU ITE dikatakan bahwa, “Jika pelaksanaan dilakukan melalui agen elektronik, segala akibat hukum dalam

pelaksanaan transaksi elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara agen transaksi elektronik.”

Adanya pasal tersebut, maka Jasa perantara pembelian tiket Tiket Konser selaku Jasa Pembelian Tiket Konser bertanggung jawab penuh atas pembelian tiket yang dilakukan melalui platform Tiket.com dan Locket.id. Agen transaksi elektronik tersebut yaitu Jasa perantara pembelian Tiket Konser bertanggungjawab atas kerugian yang dialami pembeli tiket konser namun tidak mendapatkan tiket dan uang tidak kembali.

Syarat utama terkait pengajuan gugatan yaitu gugatan yang akan diajukan wajib dilakukan oleh orang yang memiliki kepentingan. Pada ketentuan Pasal 123 HIR menetapkan bahwa gugatan harus diajukan oleh orang yang bersangkutan atau yang berkepentingan. Pada Pasal 46 ayat (1) UU Perlindungan menyatakan bahwa gugatan pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat dilakukan oleh :

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
3. Badan hukum atau yayasan yang pada anggaran dasar menyebutkan bahwa tujuan organisasi tersebut untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan yang tercantum dalam anggaran dasar.
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Kasus pembeli tiket konser dengan menggunakan jasa perantara pembelian tiket namun tidak mendapatkan tiket dan uang tidak dikembalikan dapat diajukan gugatan secara perdata. Gugatan secara perdata tersebut yaitu berupa gugatan wanprestasi. Pada gugatan wanprestasi, maka pembeli tiket konser dengan menggunakan jasa perantara pembelian tiket tersebut berhak mendapatkan ganti rugi berupa penggantian biaya, rugi dan bunga. Terkait ganti rugi berupa penggantian biaya, rugi dan bunga tercantum dalam Pasal 1239 KUHPperdata. Selain itu dalam hal perlindungan konsumen, Jasa perantara pembelian tiket tersebut dapat bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang tiket konser musik yang telah dibeli oleh pembeli tiket (Jasa perantara pembelian tiket).

Terkait pemberian ganti rugi berupa pengembalian uang dalam perlindungan konsumen tercantum dalam Pasal 19 UUPK. Namun sebelum mengajukan upaya hukum melalui pengadilan, maka pembeli tiket konser musik melalui jasa wajib terlebih dahulu melakukan peneguran terhadap selaku Orang yang menyidakan Jasa Pembelian tiket. Peneguran tersebut sering disebut dengan somasi. Peneguran atau yang lebih dikenal dengan somasi tersebut merupakan salah satu syarat dalam mengajukan gugatan di muka pengadilan. Biasanya terkait peneguran atau somasi tersebut dilakukan sebanyak tiga kali sebelum dilakukan upaya hukum di muka pengadilan.

Bila terjadi sengketa perdata antara dua orang, pilihan pertama mereka adalah menyelesaikannya melalui pengadilan. Setiap orang ingin sengketa mereka diadili menurut hukum yang berlaku, jadi mereka memasukkan gugatan ke pengadilan,

yang disebut penyelesaian dengan jalur litigasi. Sebagian besar orang percaya bahwa penyelesaian sengketa melalui litigasi tidak menguntungkan para pelaku. Ini disebabkan oleh fakta bahwa itu membutuhkan waktu yang lama, biaya yang tinggi, dan kurangnya kepercayaan pelaku dan masyarakat terhadap netralitas proses litigasi. Akibatnya, banyak dari mereka menolak untuk menggunakan pengadilan sebagai sarana penyelesaian sengketa mereka.³⁸

Dalam perkara sengketa, perkara yang diajukan ke Pengadilan pada umumnya dalam bidang wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Secara normatif kedua sebab terjadinya sengketa tersebut telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Tiap perbuatan yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang bersalah menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Pasal 7 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 menjelaskan pihak yang berperkara harus melakukan mediasi terlebih dahulu sebelum persidangan dengan partisipasi kedua belah pihak. Majelis Hakim yang menerima perkara perdata dan para pihak yang terlibat wajib melakukan prosedur mediasi sebelum pengadilan perkara perdata menurut undang-undang. dengan cara pengadilan memeriksa perkara perdata.³⁹

³⁸ Nana Kartika Dan Ida Nadirah, 2024, Fektivitas Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Mediasi Guna Menciptakan Asas Kemanfaatan, *Jurnal Umsu: Sanksi*, Vol 3, No.1 halaman 293

³⁹ *Ibid*, halaman 294

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pengaturan Hukum Jasa titip Tiket Konser Artis Secara *Online* Di Indonesia diatur pada UU.No 11 Tahun 2008 tentang Informasi Teknologi Elektronik (ITE) pada pasal 6 yang mengatur tentang jual beli *online*. Pengaturan hukum tentang jual beli online ini sudah berlaku dan terimplementasikan cukup masif di Indonesia transaksi jual-beli atau belanja online menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4. Transaksi bahwa jual-beli secara online pada prinsipnya adalah sama dengan jual-beli secara faktual pada umumnya. Hukum perlindungan konsumen terkait transaksi jual-beli online pun tidak berbeda dengan hukum yang berlaku dalam transaksi jual-beli secara nyata. Pembedanya hanya pada penggunaan sarana internet atau sarana telekomunikasi lainnya.
2. Pelaksanaan Praktik Jasa titip pembelian Tiket Secara *online* Pada Konser Musik Arti cukup mudah dan efisiensi karena di lakukan dengan cara *mobile* atau *online*, pemesan bisa melakukan pembelian hanya melalui dari sosial media seperti Website resmi pihak penyelenggara konser, Platform *online* penjualan tiket, Media sosial (Instagram,Facebook,dll), serta ada juga pemesanan melalui jasa penitipan pembelian tiket atau yang lebih dikenal sebagai Jasa Titip Pembelian tiket (calo).
3. Penyelesaian Hukum bisa di tempuh dengan 2 cara yaitu :

1. Litigasi .

Konsumen Yang Tidak Mendapatkan Tiket Konser Artis Secara *Online* dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik. Selain itu juga, Pada Pasal 39 UU ITE menetapkan bahwa “Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.” Dikatakan bahwa apabila terdapat permasalahan terkait jual beli *online* dapat dilakukan gugatan secara perdata.

2. Non Litigasi

Konsumen dan penyedia jasa melakukan mediasi tentang permasalahan yang dihadapi. Sebagian besar orang percaya bahwa penyelesaian sengketa melalui litigasi tidak menguntungkan para pelaku. Ini disebabkan oleh fakta bahwa itu membutuhkan waktu yang lama, biaya yang tinggi, dan kurangnya kepercayaan pelaku dan masyarakat terhadap netralitas proses litigasi.

B. Saran

1. Baiknya Perlu ada regulasi yang lebih jelas dan spesifik mengenai penjualan tiket, termasuk pengaturan harga, batasan penjualan oleh jasa pembelian tiket konser, dan mekanisme pengawasan. Disamping itu Penegakan hukum terhadap praktik jasa pembelian tiket ditingkatkan, dengan sanksi yang tegas bagi pelanggar, termasuk jasa pembelian tiket yang tidak resmi.
2. Sebaiknya Menetapkan standar layanan dan regulasi bagi jasa pembelian tiket untuk memastikan kualitas dan kepuasan pelanggan Dan Jasa harus

memiliki kontrak yang jelas dengan pembeli dan penjual tiket. Seperti ketentuan mengenai pengembalian dana dan penyelesaian.

3. Sebaiknya pihak penyelenggara Menyediakan prosedur pengaduan yang efisien bagi konsumen yang mengalami masalah dalam mendapatkan tiket, termasuk mekanisme untuk menyelesaikan sengketa dan pertimbangkan untuk menerapkan sistem asuransi atau jaminan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul Ghofur Anshori, 2018, *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Abdul Halim Barkatullah, 2019, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia*, Bandung: Nusa Media
- Erie hariyanto, 2013, *Hukum Dagang*, Surabaya:Salsabila Putra Pratama
- Celina Tri Siwi,2016. *Hukum Perlindungan konsiumen*: Jakarta: Sinar Grafika,
- Nurhilmiyah 2020, *Hukum Perdata*, Medan: Cv. Multi global makmur,
- Farid Wajdi dan Suhrawardi K.Lubis, 2021, *Hukum Ekonomi Islam* (Edisi Revisi), Jakarta: Sinar Grafik
- Krista Yitawati, Anik Tri Haryani dan Sigit Sapto N, 2017, *Hukum dan Teknologi*, Solo: Iltizam Pustaka
- Hafidz Muftisany, 2021, *Hukum Jual Beli Online*, Jakarta: Intera
- Holilur rohman,2020, *Hukum Jual. Beli Onlin*, Pamekasan :Duta media publishing
- Jaribah bin Ahmad al-Haritsi, 2008, *Fikih Ekonomi Umar bin al-Khatab*, Jakarta : terjemahan As- muni Solihan Zamakhsyari,Khalifa,
- Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*,Mataram :Mataram University Press
- Isnawati, 2018, *Jual Beli Online Sesuai Syariah*, Jakarta: Rumah Fiqih Publishing
- Lukman Santoso dan Yahyanto, 2016, *Pengantar Ilmu Hukum*, Malang: Setara Press,
- Subekti,1985. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta : Intermassa
- , 2005. *Hukum Perjanjian*,Jakarta : Intermassa

PERATURAN DAN PERUNDANG UNDANGAN

Undang Undang Dasar Tahun 1945

Kitab Undang- Undang Hukum Perdata

Kitab Undang- Undang Hukum Acara Perdata

Kitab Undang- Undang Hukum Dagang

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang No.19 Tahun 2016 perubahan atas Undan-undang No. 11 tahun
2008 tentang informasi dan transaksi Elektronik.

ARTIKEL DAN JURNAL

Abd.Hamid, 2016, *Praktek jual beli sistem online ditinjau dari hukum islam, stadi kasus mahasiswa universitas al asyariah mandar, kabupaten polewali mandar*, Jurnal penelitian hukum ekonomi syariah dan sosial budaya islam, Vol.1, No. 1

Deki Pariadi, 2018, "Pengawasan E-Commerce dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", Jurnal Hukum & Pembangunan Ke-48 No. 3

Laksamana Varelino Zeustan Hartono, 2023, *Aspek Hukum Perjanjian dalam Transaksi Jual-Beli secara Online*: Jurnal Notarius, Volume 16, No. 3

Nana Kartika Dan Ida Nadirah, 2024, *Fektivitas Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Mediasi Guna Menciptakan Asas Kemanfaatan* ,Jurnal Umsu: Sanksi, Vol 3, No.1

Nasirotul Hayat, 2021, *Transaksi Perdagangan Online dalam Perspektif Hadis*: Jurnal Holistic, Volume 7 No.1

Patricia E, Sari M, dan Andyna S, 2024, *Perlindungan hukum bagi pembeli tiket konser music serasa di Yogyakarta yang dibatalkan sepihak*, Jurnal Hukum:Unes Law Preview. Vol.6.No.3,maret 2024

Raskita J.F. Surbakti, 2022, "Analisis Hukum Penggunaan Surat Kuasa Yang Melebihi Tujuannya (Studi Putusan Mahkamah Agung Republic Indonesia Nomor 1189K/PDT/2017 Dan Putusan Pengadilan Negeri Cibinong Nomor 104/PDT.G/2012/PN.CBN), *Nommensen Journal of Legal Opinion*, Vol. 3 No. 1,

Risvan Hadi, 2019, *Analisis Praktek Jual Beli Dropshipping dalam Perspektif Ekonomi Islam, t-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, Volume IV NO.2

Shintadevia Giartika Gunawan, 2023, *Pertanggungjawaban Hukum Traveloka Sebagai Pelaku Usaha Dalam Fenomena Pembatalan Tiket Sepihak Terhadap Konsumen*, *Jurnal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, Volume 3, No. 1

Tira Nur Fitia, 2017, *Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara: Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Volume 3, No.1

WEBSITE

Adrial Akbar, 2023, "Penipu Tiket Konser NCT Dream Pakai Uang Korban Untuk Beli Barang Pribadi" <https://news.detik.com/berita/d-6815958/penipu-tiket-konser-nct-dream-pakai-uang-korban-untuk-beli-barang-pribadi>, Artikel ini di akses pada hari Sabtu, 10 Februari 2024, Jam 16.00 Wib

BBC News Indonesia, "Terdakwa penipuan tiker konser Coldplay divonis tiga tahun penjara, korban: "Saya enggak bakal percaya calo lagi'," <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cw42kjvr33go> diakses pada tanggal 26 Juli 2024.

CNBC Indonesia, "Penipuan Tiket Konser Terjadi Lagi, Fans NCT Dream Korban Ratusan Juta," <https://www.cnbcindonesia.com/research/20240521131024-128540105/penipuan-tiket-konser-terjadi-lagi-fans-nct-dream-korban-ratusan-juta> diakses pada tanggal 29 Juli 2024.

Chris Willman, "Taylor Swift Announces 2023 'Eras Tour' of U.S. Stadiums', <https://variety.com/2022/music/news/taylor-swift-announces-2023-tour-1235419454/> diakses pada tanggal 25 Juli 2024 pukul 17:08 WIB

Kumparan,2024, PromotorKonser: Pengertian, Tugas dan Cara Menjadi Promotor yang Baik, terdapat dalam <https://kumparan.com/jendela-dunia/promotor-konser-pengertian-tugas-dan-cara-menjadi-promotor-yang-baik-20yvDWlnKGGK/full>. Diakses Pada tanggal 19 Juli 2024 Jam 14.00 WIB

NikaAudina, 2024 .Promotor ,Arti, Tanggung Jawab, Cara Menjadikan Skill Wajibnya, terdapat dalam <https://glints.com/id/lowongan/promotor-adalah/#arti-promotor>, Diakses pada tanggal 19 Juli 2024.

Vincentius Mario dan Kistyarini, "Link dan Cara Beli Tiket Konser NIKI di Jakarta", Kompas, <https://www.kompas.com/hype/read/2023/05/18/093025666/link-dan-cara-beli-tiket-konser-niki-di-jakarta?page=all> diakses pada tanggal 26 Juli 2024.

Website OJK, 2022, Kelebihan dan kekurangan belanja online, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/20608>, diakses pada hari Senin 12 Februari 2024 jam 13.00 WIB