

ANALISIS ANALISIS UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENJUALAN DAN PENGEMBALIAN TIKET DALAM INDUSTRI HIBURAN

Radiyahana Prayoga, Rommy Pratama, Fitri
Fakultas Fakultas Hukum, Universitas Islam Syekh-Yusuf
1902010069@students.unis.ac.id; rommy.fh@unis.ac.id; fitri@unis.ac.id

Abstract

These issues include consumer protection to ensure that consumer rights are respected and protected, especially when purchasing goods or services, including online tickets for purchase and returns. This research is a normative juridical research that is descriptive and analytical Data. sources include primary and secondary data that are analyzed qualitatively. The findings of the facts show that in some cases the implementation of consumer protection has not been properly implemented. The conclusion of this study is that there are many cases that harm consumers but do not get their rights, and the government and law enforcement have not been optimal in dealing with this problem.

Keywords: Tickets, Consumer Protection, Consumer Rights, Refunds

Abstrak

Pokok permasalahan ini meliputi perlindungan konsumen untuk memastikan hak-hak konsumen dihormati dan dilindungi, terutama saat membeli barang atau layanan, termasuk tiket online dalam pembelian dan pengembalian. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif yang bersifat deskriptif analitis. Sumber data meliputi data primer dan sekunder yang dianalisis secara kualitatif. Hasil temuan fakta Bahwa dalam beberapa kasus pengimplementasi dalam perlindungan konsumen yang mengalami kerugian belum terlaksanakan semestinya. Kesimpulan dari penelitian ini banyaknya kasus yang merugikan konsumen tetapi tidak mendapatkan hak-haknya, dan pemerintah serta penegak hukum yang belum maksimal dalam menangani masalah ini.

Kata Kunci : Tiket, Perlindungan Konsumen, Hak-Hak Konsumen, Pengembalian dana

A. PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya kemajuan teknologi menyadarkan dunia akan sebuah dunia yang baru, yaitu sebuah dunia komunikasi berbasis komputer (*computer mediated communication*) dan telah menciptakan dunia baru atau (*cyberspace*). *Cyberspace* ini menawarkan realitas yang baru, yaitu realitas virtual (*virtual reality*) seperti pemudahan pembelian dan penjualan dalam dunia yang lebih maju.¹ Dalam konteks ini, perlindungan konsumen menjadi suatu aspek yang sangat penting untuk dipertimbangkan, perlindungan konsumen bertujuan untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen dihormati dan dilindungi, terutama dalam hal pembelian barang atau layanan, termasuk pembelian tiket online, penanganan yang kurang tepat terhadap masalah penipuan atau pelanggaran hak konsumen dapat menimbulkan kerugian finansial dan ketidakpuasan bagi konsumen. Pembelian tiket online memerlukan kajian mendalam tentang sistem keamanan, transparansi informasi, dan kebijakan pengembalian dana.²

1. Teori Kepastian Hukum

Jan Michiel Otto mendefinisikan kepastian hukum sebagai kemungkinan bahwa dalam situasi tertentu: "(1) Tersedia aturan-aturan yang jelas (jernih), konsisten dan mudah diperoleh, diterbitkan oleh dan diakui karena (kekuasaan) nagara;" "(2) Instansi-instansi penguasa (pemerintah) menerapkan aturan-aturan hukum tersebut secara konsisten dan juga tunduk dan taat kepadanya;" "(3) Individu secara prinsipil menyesuaikan perilaku mereka terhadap aturan

2. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum terdiri dari dua kata, yaitu "perlindungan" dan "hukum." Perlindungan hukum merujuk pada perlindungan yang diberikan sesuai dengan hukum dan

¹ Maskun dan Wiwik Meilarati, *Aspek Hukum Penipuan Berbasis Internet*, (Bandung : Keni Media, 2017), hal. 2-3

² Olli. *Membuat toko online dengan multiply*, (Jakarta. Media Kita.2008) Hlm. 3

undang-undang yang berlaku, khususnya kepada tersangka atau terdakwa yang diduga melakukan pelanggaran.³

3. Teori Penegakkan Hukum.

Teori ini merupakan usaha untuk merealisasikan konsep keadilan, kepastian hukum, dan manfaat sosial dalam praktik. Dengan demikian, Penegakan hukum adalah proses untuk memastikan bahwa norma-norma hukum diterapkan secara efektif sebagai pedoman dalam interaksi atau hubungan hukum di masyarakat dan negara⁴.

Dilihat dari banyaknya konser yang gagal dan promotor yang kurang kompeten dalam konser dunia hiburan terutama musik, berlomba-lomba mengundang penyanyi internasional dan band-band ternama untuk menggelar konser musik di Indonesia, karna menghasilkan keuntungan yang sangat besar. Maka berdasarkan uraian diatas dengan melihat beberapa masalah sosial mengenai perlindungan konsumen dalam pembelian tiket, yang dimana dalam implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 belum terlealisasi secara baik.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian Yuridis Normatif, yaitu penelitian di bidang ilmu hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan kepustakaan yang merupakan data sekunder dan oleh karena itu disebut juga dengan penelitian hukum kepustakaan.⁵ Jenis penelitian hukum yang seperti ini dapat juga disebut sebagai jenis penelitian normatif, yaitu adalah metode penelitian hukum dengan metode meneliti bahan pustaka atau data

³ Satjipto Rahardjo, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia* (Jakarta: Kompas, 2009).hal. 3

⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum Edisi Revisi Cetakan ke-10*, Jakarta: Kencana, 2017, hlm. 158.

⁵ Ronny Hanitijo Soemitro. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982), hlm. 9

sekunder belaka.⁶ Yuridis artinya untuk meninjau dan menganalisis permasalahan yang ada di penelitian ini menggunakan prinsip-prinsip dan asas-asas hukum. Sedangkan mengenai segi normatifnya adalah bahwa penelitian ini mengacu atau berkiblat pada ketentuan perundang-undangan yang telah ada, baik berupa undang-undang maupun berbagai peraturan pelaksanaannya yang secara hierarkis berada di bawah undang-undang. Normatif juga berbicara mengenai bagaimana peraturan tersebut diimplementasikan, berdasarkan permasalahan yang diteliti pada penulisan hukum ini. Dalam penelitian hukum ini, peneliti akan mengkaji mengenai perlindungan konsumen tentang implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan akibat hukum penerimaan *refund* tiket yang tidak sesuai dengan pembelian tiket secara online. Sifat penelitian yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif analisis. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara detail karakteristik dari fakta-fakta (individu, kelompok atau keadaan) serta untuk menentukan seberapa sering suatu hal terjadi. Bahan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Metode Pengumpulan data dalam penelitian ini Menggunakan studi kepustakaan (*Library research*) yang dilakukan dengan tahap pertama yang dilakukan untuk menganalisis bahan hukum yaitu terlebih dahulu peneliti mengangkat kasus yang akan dibahas kemudian mengumpulkan bahan hukum, yang didapat kan dari sumber yang mendukung pada penelitian. Analisis data dilakukan setelah semua data dari hasil penelitian ini dikumpulkan maka data dikelompokkan menjadi jenis dan sumbernya. Adapun teknik penganalisaan yang digunakan adalah data yang telah dikumpulkan baik sumber data premier maupun data sekunder dianalisis secara kualitatif untuk mendapatkan

kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.⁷

C. PEMBAHASAN

Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Melindungi Konsumen Di Era Digital

1. Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Kasus Musikologi

Musikologi, sebuah acara musik yang dijadwalkan diadakan di ICE BSD pada tanggal pada 25-27 November 2022, mulai dipromosikan dengan gencar beberapa bulan sebelumnya, event ini menarik perhatian penggemar musik karena melibatkan beberapa artis terkenal dan menjanjikan pengalaman hiburan berkualitas. Kejadian bermula saat promotor menjanjikan bakal menggelar konser musik di ICE BSD, pada 25-27 November 2022. Namun saat H-1, acara tersebut dibatalkan gegara masalah perizinan, Penyelenggara mengumumkan penundaan atau pembatalan secara mendadak melalui media sosial atau saluran komunikasi lainnya, mengakibatkan kebingungan dan kekecewaan di kalangan pengunjung. Penyelenggara dan pihak terkait mengeluarkan pernyataan resmi untuk menjelaskan situasi, meminta maaf atas ketidaknyamanan, dan memberikan informasi mengenai langkah-langkah ganti rugi yang menggunakan proses *refund* atau pengembalian dana untuk semua yang sudah *submit form refund* dan akan di *refund* 100%, untuk proses mereka menjanjikan 30 Hari dari *submit form refund*, namun hingga saat ini proses *refund* tidak pernah terjadi. Untuk fenomena kasus ini pengimplementasian Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum terlaksanakan dengan semestinya, Ketidak pastian hukum yang timbul akibat pelaku usaha sendiri sebagaimana semestinya.

6 Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*. (Jakarta: UI Press, 2010), hlm. 13.

7 Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kualitatif*, (Bandung: CV Alfabeta, 2006), hlm. 9.

Hak Perlindungan Konsumen pengembalian dana *refund* sebagaimana yang dijanjikan oleh pihak penyelenggara acara (Pelaku Usaha), diatur dalam Pasal 4 Ayat (8) Pasal 7 Ayat (6), (7) dan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen :

Pasal 4 Ayat (8)

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

Pasal 7 Ayat (6)

“memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”

Pasal 7 Ayat (7)

“memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Pasal 19 Ayat (1)

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

2. Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Kasus Lentera Festival

Lentera Festival merupakan konser musik yang diselenggarakan di Lapangan Sepakbola Pasar Kemis, Kabupaten Tangerang, Banten pada Minggu (23 Juni 2024) malam, konser tersebut menghadirkan sejumlah band mulai dari Feel Koplo, Guyon Waton, hingga Ndx Axa. Para penonton sendiri sudah memadati lapangan sepakbola tersebut sejak pukul 19.00 WIB.

Namun parahnya *Event Organizer* (EO) ini masih melakukan pembelian tiket *On the Spot* (OTS), hingga pukul 19.30 WIB acara

musik dari band asal Jawa Tengah tersebut tidak kunjung digelar oleh panitia, alhasil sejumlah penonton yang merasa kecewa justru melakukan sejumlah aksi ricuh dan anarkis yang dimulai dengan pelemparan ke arah panggung.

Sayangnya aksi tersebut tidak berhenti dan terus meluas hingga akhirnya terjadi insiden pembakaran fasilitas konser musik tersebut, juga menyebutkan saat pelaksanaannya kondisi panggung kosong dan panitia tidak berani memunculkan diri, alhasil sound dan fasilitas konser lainnya yang ada di panggung diambil oleh para penonton yang melakukan aksi ricuh.

Kericuhan konser Lentera Festival tidak hanya berakhir pada aksi pembakaran dan perusakan fasilitas konser. Tetapi juga terdapat aksi penjarahan sejumlah barang milik vendor mulai dari *sound system* hingga pagar besi pembatas, sehingga sekarang semua vendor enggan melakukan acara konser musik kembali di Tangerang, melihat banyaknya kegagalan konser yang terjadi akibat para pihak *Event Organizer* yang kurang berkualitas dalam menggelar acara.

Hingga saya menyimpulkan bahwa fenomena kasus ini menjelaskan terdapat tiga kategori yang akan difokuskan untuk penyelidikan mulai dari penipuan, penggelapan, perusakan dan *ticketing*.

Penipuan Pasal 378 KUHP

"Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan tipu muslihat atau rangkaian kebohongan membujuk orang lain untuk memberikan sesuatu barang atau membuat utang atau menghapuskan piutang, dihukum karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun.

Penggelapan Pasal 372 KUHP

“Barang siapa dengan sengaja dan melawan hukum memiliki barang sesuatu yang seluruhnya atau sebagian adalah kepunyaan orang lain, tetapi yang ada dalam kekuasaannya bukan karena kejahatan diancam karena penggelapan,

dengan pidana penjara paling lama 4 tahun atau pidana denda paling banyak Rp900 ribu.”

Penggelapan Pasal 486 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 KUHP Baru

“Setiap orang yang secara melawan hukum memiliki suatu barang yang sebagian atau seluruhnya milik orang lain, yang ada dalam kekuasaannya bukan karena tindak pidana, dipidana karena penggelapan, dengan pidana penjara paling lama 4 tahun atau pidana denda paling banyak kategori IV, yaitu Rp200 juta.”

Dan hak Perlindungan Konsumen yang mengalami kerugian pengembalian dana *refund* sebagaimana yang dijanjikan oleh pihak penyelenggara acara (Pelaku Usaha), diatur dalam Pasal 4 Ayat (8) Pasal 7 Ayat (6), (7) dan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen :

Pasal 4 Ayat (8)

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

Pasal 7 Ayat (6)

“memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”

Pasal 7 Ayat (7)

“memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Pasal 19 Ayat (1)

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

3. Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Kasus GreenLane Festival

Greenlane Festival, konser di Bandung batal gara-gara dana yang ada dipakai oleh oknum panitia untuk foya-foya. Konser ini harusnya digelar pada Minggu 5 November 2023 di Laswi Heritage, Kelurahan Kacapiring, Kota Bandung.

Rencananya, konser Greenlane Festival 2023 ini akan diisi oleh beberapa musisi. Diantaranya, Fariz RM, Cosmo Pyke, babychair, Talitha, hingga Batavia Collective, namun konser tersebut batal gara-gara penggelapan dana yang dilakukan oknum panitianya. Pembatalan konser ini disampaikan melalui akun Instagram @greenlane-festival.

Usut punya usut, salah satu panitia konser yang mengurus masalah pendanaan justru memakai uang tersebut untuk kepentingannya sendiri.

Dan hak Perlindungan Konsumen yang mengalami kerugian pengembalian dana *refund* sebagaimana yang dijanjikan oleh pihak penyelenggara acara (Pelaku Usaha), diatur dalam Pasal 4 Ayat (8) Pasal 7 Ayat (6), (7) dan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen :

Pasal 4 Ayat (8)

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

Pasal 7 Ayat (6)

“memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”

Pasal 7 Ayat (7)

“memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Pasal 19 Ayat (1)

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Penggelapan Pasal 372 KUHP

“Barang siapa dengan sengaja dan melawan hukum memiliki barang sesuatu yang seluruhnya atau sebagian adalah kepunyaan orang lain, tetapi yang ada dalam kekuasaannya bukan karena kejahatan diancam karena penggelapan, dengan pidana penjara paling lama 4 tahun atau pidana denda paling banyak Rp900 ribu.”

Penggelapan Pasal 486 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 KUHP Baru

“Setiap orang yang secara melawan hukum memiliki suatu barang yang sebagian atau seluruhnya milik orang lain, yang ada dalam kekuasaannya bukan karena tindak pidana, dipidana karena penggelapan, dengan pidana penjara paling lama 4 tahun atau pidana denda paling banyak kategori IV, yaitu Rp200 juta.”

4. Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Kasus Ghisca Debora (Coldplay)

Kasus penipuan tiket Coldplay yang melibatkan Ghisca Debora berawal dari upaya penipuan yang melibatkan penjualan tiket konser Coldplay yang tidak sah, pada tahun 2023, Coldplay mengumumkan jadwal konser mereka di , termasuk Indonesia, konser tersebut sangat dinantikan, dan tiketnya menjadi sangat diminati.

Ghisca Debora, bersama beberapa individu lainnya, dilaporkan menawarkan tiket konser Coldplay melalui media sosial dan platform jual beli online dengan harga yang tidak wajar atau di luar harga resmi, beberapa orang tertarik untuk membeli tiket

dari mereka, karena sering kali harga yang ditawarkan lebih rendah dari harga resmi.

Setelah beberapa pembeli membayar tiket, mereka mulai mengalami kesulitan untuk mendapatkan tiket fisik atau elektronik yang sah, pembeli melaporkan bahwa tiket yang mereka terima ternyata tidak valid atau tidak bisa digunakan.

Ghisca Debora dan orang-orang yang terlibat dalam kasus ini dihadapkan pada tuntutan hukum yang berkaitan dengan penipuan dan pelanggaran hukum terkait penjualan tiket. Kasus ini juga menjadi pelajaran penting bagi masyarakat untuk lebih berhati-hati dalam membeli tiket dari sumber yang tidak terpercaya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak atas informasi yang jelas dan benar tentang produk atau layanan. Tiket yang tidak valid jelas melanggar hak ini.

Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan akan dikenai sanksi. Ghisca Debora dapat dikenakan tindakan hukum karena melanggar hak konsumen dan menyebabkan kerugian.

Pasal 62 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).”

Konsumen yang dirugikan berhak meminta ganti rugi atau pengembalian sesuai dengan ketentuan undang-undang. Penipuan tiket Coldplay menyebabkan kerugian finansial pada konsumen yang membeli tiket palsu.

Pasal 4 Ayat (8)

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

Pasal 7 Ayat (6)

“memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”

Pasal 7 Ayat (7)

“memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Pasal 19 Ayat (1)

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Dalam kasus ini saya menunjukkan pentingnya lembaga penyelesaian sengketa konsumen, yang dapat membantu konsumen mendapatkan hak mereka dan menyelesaikan perselisihan dengan pelaku penipuan.

Perlindungan Hukum Yang Diberikan Bagi Konsumen Yang Mengalami Pembatalan Tiket Diakibatkan Oleh Pihak Promotor Atau Event Organizer

Apabila terjadi kejadian Fenomena kasus pembatalan tiket seperti di atas Konsumen memiliki hak-haknya yang sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Adapun kepastian hukum yang dapat menjadi pedoman bagi para konsumen pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa :

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya

kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Dan lembaga masyarakat yang mementingkan tentang hak-hak konsumennya ini terpenuhi, dalam Pasal 1 ayat (9) dijelaskan bahwa :

“Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.”

Pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa asas dan tujuan adanya perlindungan konsumen yang berbunyi :

“Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”

Hak-hak konsumen yang wajib diperhatikan dalam melakukan penjualan atau pembelian tiket online yang ada dalam Pasal 4 ayat (3),(5) dan (8) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa :

Dalam Pasal 4 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa :

“hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa”

Dalam Pasal 4 ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa :

“hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”

Dan hak yang paling penting ketika mengalami kerugian dalam bertransaksi online/offline ialah pada Pasal 4 ayat (8) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa :

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

Di pasal 7 ayat (6) dan (7) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa hak pelaku usaha yang mewajibkan untuk :

Di pasal 7 ayat (6) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa :

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”

Di pasal 7 ayat (7) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa :

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”

Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa :

“Tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”

Pada pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa :

“Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat(1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

Penyelesaian Sengketa apabila mendapatkan kerugian diatur dalam Pasal 45 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa :

“(1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku

usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

(2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Gugatan dapat dilakukan oleh seseorang atau sekelompok konsumen yang merasa dirugikan yang diatur dalam Pasal 46 ayat (1) huruf a, dan b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa :

“(1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;”
- b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;

Apabila mendapat sengketa yang ingin diselesaikan diluar pengadilan diatur dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen :

“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil Penelitian dan pembahasan peneliti menyimpulkan :

1. Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Melindungi Konsumen Di Era Digital Ini

Bahwa pengimplementasian, perlindungan hukum, dan hak-hak pada Undang-Undang ini belum berjalan secara optimal, dikarenakan masih banyak adanya kasus yang belum terselesaikan dengan baik. Dan perlu diketahui bahwa ada beberapa hal yang tidak sejalan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Mulai dari Pelaku Usaha, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Per-

lindungan Konsumen Swadaya Masyarakat seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Lembaga Perlindungan Konsumen Nusantara Indonesia (LPKNI), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), yang tidak mencegah terjadinya kerugian dalam masyarakat serta sanksi para pelaku yang merugikan masyarakat.

Banyak pelaku usaha yang dengan sengaja melakukan penipuan, penggelapan transaksi, pedoman untuk Konsumen yang mengalami kerugian adalah UUPK.

Meski demikian masih sangat diperlukannya Undang-Undang tentang penjualan dan pembelian transaksi online, sebab selain memberikan rasa aman kepada konsumen tetapi juga kepada pelaku bisnis online yang baik dalam era digital ini.

2. Perlindungan Hukum Apa Yang Diberikan Bagi Konsumen Yang Mengalami Pembatalan Tiket

Sanksi hukum yang diberikan apabila mengalami pembatalan tiket karna penipuan dijerat dengan pasal 378 KUHP, dan untuk penggelepan dana dijerat dengan pasal 372 KUHP, dan Pasal 486 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 KUHP Baru, serta Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) tentang berita bohong, dan menyesatkan merugikan konsumen, dan dapat dijerat dengan *juncto*.

Perlindungan Hukum yang sesuai dengan Undang-Undang perlindungan Konsumen, Adapun hak kepastian hukum yang dapat menjadi pedoman bagi para konsumen pada Pasal 1 ayat (1), hak advokasi Pasal 4 ayat (5), hak yang paling penting ketika mengalami kerugian dalam bertransaksi online/offline ialah pada Pasal 4 ayat (8).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Barkatullah Abdul halim, 2019, *Hak-hak konsumen*, Nusamedia, Bandung.
- Barkatullah Abdul Halim, 2017 *Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan dalam Menghadapi Era Digital Bisnis e-Commerce di Indonesia*, Nusamedia, Yogyakarta.
- Djamal R. Abdoel, 2016, *Pengantar Hukum Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Damardono ed, 2018, *Untold story E-ticketing: kisah modernisasi E-ticketing KRL Jabodetabek*, Jakarta.
- Mohammad Aldrin Akbar, dan Sitti Nur Alam, 2020, *E-Commerce: Dasar Teori dalam Bisnis Digital*, Yayasan Kita Menulis.
- Maskun dan Wiwik Meilarati, 2017, *Aspek Hukum Penipuan Berbasis Internet*, Keni Media, Bandung.
- Rosmawati, 2018, *pokok-pokok hukum perlindungan konsumen*, predanamedia group; Depok.

Artikel Jurnal

- Aloina Sembiring Meliala, “Analisis Yuridis Terhadap Legalitas Dokumen Elektronik Sebagai Alat Bukti Dalam Penyelesaian Sengketa,” *Jurnal Wawasan Yuridika* 32, no. 1 (2015).
- Andhika Mediantara Primayoga et al., “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online”, *Diponegoro Law Journal* Vol. 8, Nomor 3, (2019)

Deshaini, L., Evi Oktarina, & Rusmini. *(Peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (Ylki) Dan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Perlindungan Konsumen Di Indonesia.: Majalah Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Sumpah Pemuda, 27 (2021).*

Fitri Hidayat, *Perlindungan Hukum Unsur Esensial Dalam Suatu Negara Hukum*, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Malikussalleh, Vol.7, No.2, 2019.

Jevlin Solim et al., "Upaya Penanggulangan Tindak Pidana Penipuan Situs Jual Beli Online Di Indonesia," Jurnal Hukum Samudra Keadilan 14, no. 1 (2019).

Wahyu Adi Susanto, Heni Hendrawati, and Basri, "Tinjauan Kriminologi Terhadap Tindak Pidana Penipuan Jual Beli Online," *Varia Justicia* 13, no. 1 (2017).

Internet

Debora Danisa Kurniasih Perdana Sitanggang, "Mengenal Apa Itu Promotor, Tugas, dan Tanggung Jawabnya", detik finace. <https://finance.detik.com/solusiukm/d-6359344/mengenal-apa-itu-promotor-tugas-dan-tanggung-jawabnya>. (diakses pada tanggal 28 April 2024).

Aldwin Nayoan, "Apa itu E-commerce? Berikut Pengertian, Jenis, serta Manfaatnya!"; Niagahoster, <https://www.niagahoster.co.id/blog/apa-itu-ecommerce/>. (Diakses pada tanggal 28 April 2024).

Widiansyah Anugerah, "Apa Itu e-Tiket dan Bagaimana Cara Menggunakannya", Lokalstartupfest, https://www.localstartupfest.id/faq/apa-itu-e-tiket/#google_vignette, (Diakses pada tanggal 28 April 2024).

<https://www.suara.com/news/2023/02/13/082620/nyaris-5000-orang-tandatangani-petisi-dugaan-penipuan-konser-musik-musikologi>. (Diakses pada 1 Maret 2024).

<https://www.bbc.com/indonesia/articles/c4n2gm98gx2o> (Diakses pada 1 Maret 2024).

<https://jabar.idntimes.com/news/jabar/debbie-sutrisno/greenlane-festival-di-bandung-gagal-panitia-tilep-uang-rp1-5-miliar> (Diakses pada 1 Maret 2024).

Peraturan Perundang-undangan

Indonesia, Undang-Undang No 8 Tentang Perlindungan Konsumen.

....., Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

....., Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

....., Kitab Undang Undang Hukum Pidana