

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya kita hidup bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan-keinginan yang selalu kita inginkan sebagai individu¹. Keinginan seperti ini dapat terlaksanakan dengan pembelian segala jenis produk, baik baik dalam bentuk barang maupun berupa jasa untuk kebutuhan kita setiap harinya. Produk atau jasa yang dibeli tersebut menunjukkan individu yang sebenarnya memerlukan orang lain untuk memenuhi berbagai kebutuhan mereka sendiri. Orang yang menjadi pihak dalam menggunakan atau membeli barang atau jasa tersebut disebut konsumen, dan orang yang memperdagangkannya disebut pelaku usaha².

Dengan berkembangnya zaman, manusia memiliki banyak keinginan yang ingin mereka penuhi. Dunia hiburan adalah salah satu dari keinginan tersebut, karena dunia hiburan semakin marak di kalangan milenial. Bentuk kesenangan individu dapat dipenuhi melalui entertainment atau hiburan. Pertunjukan konser merupakan yang paling diminati dari segala kalangan masyarakat.

Di Indonesia, banyaknya konser music yang dilaksanakan termasuk musik lokal maupun internasional. Karena banyaknya konser yang akan diadakan, banyak pihak ketiga yang melakukan penipuan dalam transaksi penjualan tiket konser. Hal

¹ Guruh Taufan Hariyadi, "Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen berbelanja di Minimarket (Studi pada Indomaret dan Alfamart)", *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1 (1), 2016, hal.18.

² Nabila Tashandra, "*Tips Stop Kebiasaan Beli Barang Yang Tak Perlu*", a, 1 Desember 2020.

ini menjadi sorotan besar karena korban yang terlibat sangat membludak. Salah satunya dalam penipuan konser Justin Bieber, Coldplay, Blackpink dan artis lainnya di Indonesia.

Semakin populernya konser musik sebagai sarana rekreasi massal berdampak besar pada industri hiburan. Konser tidak hanya memberikan pengalaman menyenangkan langsung bagi para penggemar, tetapi juga menghasilkan pemasukan besar bagi artis dan promotor. Karena permintaan yang tinggi, tiket konser sering terjual cepat, memberi peluang bagi pihak-pihak yang memiliki niat buruk.³

Pihak ketiga yang berniat buruk seringkali menyebabkan masalah dalam transaksi jual beli tiket konser musik, terutama penipuan tiket palsu yang dijual oleh pihak ketiga yang beritikad buruk, yang dapat menyebabkan kerugian materiil maupun imateriil karena tindakan nakal dan tidak bertanggung jawab mereka yang merugikan orang lain tersebut. Para pihak ketiga yang berniat buruk ini biasanya sering menggunakan perangkat IT yang khusus dirancang untuk membeli tiket dalam jumlah yang banyak sekaligus dengan menggunakan BOT computer guna melakukan kecurangan dalam pembelian tiket yang disediakan promotor, maka mereka yang berniat buruk dapat dengan mudahnya mendapatkan tiket dengan jumlah banyak dalam satu waktu, hal ini membuat sedikitnya kesempatan bagi orang awam untuk mendapatkannya. Sistem kecurangan menggunakan BOT inilah yang membuat mereka jadi lebih unggul untuk mendominasi pasar tiket daripada mereka yang menggunakan cara yang semestinya, maka memungkinkan mereka sesuka hati

³ *ibid*

menaikkan harga tiket jauh lebih tinggi dari harga asli, hal itu lah yang menjadikan pembeli harus merogoh kocek jauh lebih tinggi dari harga asli tiket.

Calo tiket konser menjadi kontroversi besar dalam industri hiburan karena praktik mereka yang dianggap melanggar dan tidak etis bahkan ilegal, seperti membeli tiket dalam jumlah besar menggunakan bot atau perangkat lunak otomatis, yang menyebabkan harga tiket naik dan ketersediaan tiket berkurang bagi pelanggan lainnya. Namun, calo tiket konser juga berperan menjadi alternative bagi konsumen yang masih menginginkan tiket yang telah terjual habis dari web official tetapi praktik yang mereka lakukan juga sering dibahas dan menjadi perdebatan dan menimbulkan masalah, seperti masalah perlindungan konsumen dan penipuan yang terjadi.⁴

Tetapi perlu diketahui bahwa apa yang dilakukan pihak ketiga ini dapat dikatakan ilegal serta melanggar peraturan yang diberlakukan oleh promotor acara. Sebagian besar negara juga memutuskan untuk memberlakukan peraturan dan undang undang guna menghentikan dan membatasi transaksi pembelian dan penjualan tiket dengan melalui pihak ketiga sebagai perantara sebagai bentuk untuk melindungi para konsumen dan juga menetralsisir penipuan yang akan terjadi dan serta praktik yang illegal dilakukan sah.

Dengan ini maka transaksi pembelian tiket konser melalui perantara pihak ketiga (Calo) tiket konser menarik untuk dianalisis lebih jauh lagi, karena tidak sedikit calon konsumen yang membeli tiket konser melalui calo pihak ketiga, akan

⁴ Misael and Partners, "Calo Tiket Dapatkah Dipidana?", <http://misaelandpartners.com/calotiket-dapatkah-dipidana/>, diakses pada 20 Maret pukul 16.14 WIB

tetapi masih belum banyak yang diketahui mengenai perlindungan konsumen terhadap pembelian tiket konser yang terjadi apabila adanya penipuan yang dilakukan calo sebagai pihak ketiga.

Ini terjadi pada saat yang sama seperti kasus penipuan tiket konser Justin Bieber sebelumnya, yang telah meresahkan warganet dan Beliebers—sebutan penggemar Justin Bieber. Dilaporkan bahwa Justin Bieber akan menggelar konser "Justice World Tour" yang akan berlangsung dari 2 hingga 3 November 2022 lalu di Stadion Madya Gelora Bung Karno. Pada 29 November 2022 (kloter pertama) dan 2 April 2022 (kloter kedua), pendaftaran untuk tiket konser mulai dibuka. Pembelian tiket secara resmi di www.justinebieberinjakarta.com, situs web resmi, dan toko online Blibli. Tiket tersebut sangat dicari oleh penggemar Bieber di seluruh Indonesia, dan terjual dalam waktu beberapa jam setelah penjualan resmi yang berlangsung selama satu hari.

Karena jumlah tiket yang tersedia di website resmi konser hanya 9000 tiket, sebagian besar Bieber tidak dapat mendapatkan tiket secara resmi. Akibatnya, mereka yang tidak dapat mendapatkan tiket akhirnya memilih untuk menggunakan pihak ketiga untuk membeli tiket melalui calo atau jasa titip. Namun, ada banyak bukti bahwa orang-orang yang berniat buruk memanfaatkannya untuk melakukan penipuan. seperti salah satu kasus yang dibagikan dalam cuitan Twitter @ikonot7HANBIN di mana dia mengungkapkan dan mencurahkan keluhannya tentang orang-orang yang mencoba menjual tiket konser Justin Bieber dengan cara yang tidak sah. Penipu ini dikenal sebagai wanita memiliki nama Ayu Ruspa Ningrum yang merupakan mahasiswa kedokteran. Karena tindakan tersebut

menyebabkan korban kehilangan lebih dari 20 juta rupiah, menurut penipuan yang dilakukan oleh mahasiswa kedokteran Ayu Ruspa Ningrum. Dia melakukan penipuan dengan menjual TIKET JUSTIN BIEBER. Kerugiannya bisa mencapai 20 juta, jika tidak lebih. Korban penipuan tiket konser Justin Bieber diumumkan sebanyak 10 orang.⁵

Setelah diselidiki lebih lanjut, pelaku tidak hanya melakukan penipuan kali ini, tetapi juga telah melakukan penipuan investasi pada tahun 2021 lalu dan penipuan kepada seorang warganet lain di Twitter sejak 2014. Bahkan akun tersebut mencantumkan foto wajah pelaku dan bukti penipuan. Sebelum menipu dengan menjual tiket Justin Bieber, ayu juga melakukan penipuan berkedok investasi pada tahun 2021. Pada awalnya, pelaku Ayu Puspa menjual tiket bagian seat Cat 5 sebanyak delapan tiket. Namun, ketika korban meminta e-voucher dan data dirinya, pelaku malah tidak menanggapi dan memblokir akun media sosial korban, yang telah membayar sejumlah harga tiket oleh pelaku.

Akibatnya, hak-hak pembeli tiket konser harus dilindungi dalam hal ini. Untuk terlindunginya hak para konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan aturan agar terlindunginya hak konsumen keseluruhan. Perlindungan konsumen terdiri dari dua komponen yang berbeda.⁶

Dalam industri perdagangan media sosial, masalah dapat mencakup produk dan jasa yang tidak memenuhi kewajiban konsumen.⁷ Karena masalah ini,

⁵ <https://www.viva.co.id/trending/1463305-begini-cuitan-korban-penipuan-tiket-konser-justin-bieber-di-twitter> (Diakses 13 maret 2024)

⁶ Amisah, Rolin Yahuli, Vanessia Oktavia, "Tinjauan Yuridis Sistem Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia Terhadap Korban Penipuan Tiket Konser di Indonesia", *Jurnal Vol 10 No.5 Tahun 2023*, Hlm-2707..

⁷ *Op. Cit*, hlm 7.

pelanggan mengalami kerugian yang tidak seharusnya mereka alami. Dalam situasi ini, konsumen yang lemah membutuhkan perlindungan, sehingga Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) diterbitkan.⁸

Untuk memastikan bahwa konsumen memiliki kepastian hukum saat menggunakan barang dan jasa yang dijual, perlindungan konsumen adalah tujuan utama dalam perlingkungannya. Dikarenakan masih banyak usaha yang melanggar UUPK yang merugikan konsumen, meskipun UUPK telah disahkan dan mengatur hak konsumen.⁹

Maka adanya perlindungan konsumen penting untuk diimplementasikan dalam berbagai jenis hiburan, seperti tempat hiburan musik dan tiket konser, trujuan perlindungan disini guna pelaku usaha bertanggung jawab atas Perbaikan terus menerus perlu dilakukan dalam perlindungan konsumen untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana hukum perlindungan konsumen berfungsi untuk melindungi korban penipuan tiket konser.¹⁰

⁸ Elisabeth Haryani, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Menerima Pembelian Produk Jasa Berupa Tiket Konser Dari Pelaku Usaha Melalui Media Sosial Ditinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Adigama*, Vol 4 No. 2, Desember 2021, Hlm.1162.

⁹ Rosmawati, *Pokok - Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok : Kencana, 2018, Cet.1, hlm.6.

¹⁰ Louis Yulius, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk yang Merugikan Konsumen", *Jurnal Lex Privatium*, Vol.1 No. 3, Juli 2013, hal. 28.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah penulis sampaikan, maka rumusan masalah dalam skripsi ini adalah :

1. Bagaimana upaya dan perlindungan bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi jual beli tiket konser melalui calo?
2. Bagaimana peraturan perundang-undangan mengatur dan mencegah terjadinya penipuan dalam transaksi jual beli tiket di Indonesia yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian hukum mengenai ” Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penipuan Dalam Transaksi Penjualan Tiket Konser Melalui Calo Di Indonesia (Studi Kasus Penipuan Penjualan Tiket Konser)” Adalah:

1. Untuk memberikan pengetahuan mengenai perlindungan apa saja yang akan diberikan kepada konsumen sebagai pembeli tiket konser yang mengalami kerugian akibat tindakan penipuan yang dilakukan oleh calo atau pihak ketiga dalam transaksi jual beli tiket konser dan memastikan apakah konsumen tersebut mendapatkan perlindungan yang memadai sebagai konsumen. Tujuan ini mencakup memberikan akses kepada konsumen untuk mengajukan klaim atau gugatan hukum terhadap calo tiket yang melakukan penipuan atau praktik kecurangan lainnya. serta mengedukasi para konsumen akan pentingnya risiko yang didapat saat membeli tiket melalui calo sebagai pihak ketiga, informasi ini

dapat membantu mereka membuat keputusan yang lebih bijaksana dan berhati-hati saat melakukan transaksi.

2. Untuk mengetahui apa saja hal yang dapat mencegah yang dapat diberikan dari dalam undang-undang perlindungan hukum yang mengatur dan mencegah adanya tindakan penipuan dalam proses transaksi pembelian tiket konser yang menimbulkan kerugian besar yang telah dilakukan oleh para calo nakal, serta memastikan bahwa perundang-undangan yang ada telah memberikan dasar hukum yang pasti dan kuat bagi konsumen untuk mengajukan klaim apabila ada gugatan bagi pelaku penipuan serta memastikan keterbukaan yang transparan di dalam proses transaksi penjualan tiket, termasuk kewajiban menginformasikan secara jelas mengenai harga, jumlah tiket yang tersedia, dan cara mengembalikan dan penggantian tiket kepada konsumen.

D. Orisinalitas Penelitian

a. Perbedaan Penelitian Terdahulu

1. *Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Pembelian Tiket Konser Melalui Pihak Ketiga Yang Beritikad Buruk (Studi Kasus Pada Konsumen Pembelian Tiket Konser Melalui Pihak Ketiga yang beritikad buruk)* Oleh Maulina Maudy Afisha, Skripsi Universitas Islam Sultan Agung, Fakultas Hukum, Semarang, 2023.¹¹

¹¹ Afisha, Maulina. *Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Pembelian Tiket Konser Melalui Pihak Ketiga Yang Beritikad Buruk (Studi Kasus Pada Konsumen Pembelian Tiket Konser Melalui Pihak Ketiga Yang Beritikad Buruk)*. Diss. Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023

Permasalahan yang diambil oleh peneliti terdahulu tersebut adalah bagaimana Fokus utama perlindungan hukum dalam konteks ini adalah memastikan bahwa konsumen tidak dirugikan oleh praktik-praktik yang tidak etis atau ilegal dari pihak ketiga tersebut. Dan Aspek-aspek yang penting dalam hal tersebut hak bagi konsumen mendapat tiket yang asli sesuai dengan yang dibayarkan, serta kemungkinan mendapatkan kompensasi jika terjadi penipuan atau ketidakjujuran dari pihak ketiga sebagai bentuk hak dari perlindungan konsumen yang telah ada, Sedangkan aspek-aspek yang penulis soroti dalam sudut pandang penulis akan lebih dikembangkan dimana Aspek-aspek yang penting dalam hal ini termasuk juga ketentuan hukum di dalamnya yang mengatur praktik penjualan tiket dan sistem penjualan tiket di masa sekarang dengan banyaknya sistem yang dapat dijadikan opsi untuk penjualan tiket serta sistem terbaru dari para calo guna menipu konsumen pembeli tiket di era digital seperti sekarang, upaya pencegahan penipuan, dan mekanisme penyelesaian sengketa jika konsumen menjadi korban penipuan oleh calo baik secara offline maupun via online.

2. Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Penipuan Tiket Konser Musik Melalui Media Sosial Twitter Oleh Aryza Istivani, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2023.¹²

¹² Istivani, Aryza. *Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Penipuan Tiket Konser Musik Melalui Media Sosial Twitter*. Diss. Universitas Islam Indonesia, 2023.

Permasalahan yang diambil oleh peneliti terdahulu lebih berfokus pada penyelesaian dalam tindak pidana dari pelaku terhadap korban melalui twitter dan akan difokuskan dalam penyelesaian secara pidananya sedangkan apa yang penulis kembangkan akan memfokuskan pada undang-undang perlindungan konsumen yang nantinya akan melindungi para korban dari calo tiket konser baik calo yang beroperasi secara online maupun offline, serta adanya perbedaan pada Sifat Transaksi dimana pada penulis sebelumnya yang berfokus Melalui Media Sosial Twitter Transaksi penjualan tiket konser melalui media sosial Twitter cenderung bersifat langsung antara penjual dan pembeli. Pembeli biasanya berinteraksi langsung dengan penjual melalui pesan pribadi atau dalam unggahan publik. Sedangkan penulis akan membahas perihal cara kerja melalui calo cenderung bersifat tidak langsung. Calo berperan sebagai perantara antara penjual (biasanya pihak resmi atau pemilik tiket) dan pembeli. Calo bisa menjual tiket dengan harga yang lebih tinggi daripada harga aslinya.

3. Tinjauan Yuridis Sistem Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia Terhadap Korban Penipuan Tiket Konser Oleh Amisah, Rolin Yahuli, Vanessia Oktavia Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Tarumanagara, Jakarta Jurnal Vol 10 No 5 Tahun 2023.¹³ Dalam hal ini adanya perbedaan antara apa yang penulis sebelumnya tuliskan dimana

¹³ Amisah, Amisah, Et Al. "Tinjauan Yuridis Sistem Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia Terhadap Korban Penipuan Tiket Konser." *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 10.5 (2023): 2706-2711.

pada tinjauan ini lebih menitikberatkan pada aspek hukum yang terkait dengan perlindungan konsumen yang menjadi korban penipuan dalam pembelian tiket konser. Fokusnya adalah pada eksplorasi kerangka hukum di Indonesia guna melindungi konsumen dari penipuan, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Analisis mencakup pemahaman terhadap hak-hak konsumen yang dilindungi oleh hukum, prosedur hukum yang dapat diambil oleh korban penipuan, dan mekanisme penegakan hukum yang relevan. Sedangkan apa yang penulis kembangkan sekarang lebih memfokuskan pada dinamika penjualan tiket konser melalui calo dan bagaimana perlindungan hukum konsumen dapat diterapkan dalam konteks tersebut. Lebih menekankan pada strategi pencegahan penipuan dan penanganan kasus penipuan yang melibatkan calo dalam penjualan tiket konser. Melakukan analisis terhadap praktik penipuan yang umum dilakukan oleh calo, serta mempertimbangkan solusi hukum yang efektif dalam meminimalisir risiko penipuan dan melindungi konsumen. Dengan demikian, sementara keduanya membahas perlindungan konsumen terkait penipuan dalam transaksi penjualan tiket konser, tinjauan sebelumnya lebih menekankan pada aspek hukum yang umumnya berlaku, sementara tinjauan penulis lebih memfokuskan pada konteks praktis penjualan tiket konser melalui calo dan langkah-langkah konkrit untuk melindungi konsumen dalam situasi tersebut.

Perbedaan ini terletak pada Perspektif Hukum yang Digunakan Pada studi kasus terdahulu, fokus utama adalah pada perlindungan konsumen

4. Perlindungan Hukum Terhadap Penipuan Tiket Konser Di Tinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Oleh Shakira Idelia, Zanuvar Dwi Herawati, Risma Syntia Putri, Annisa Nursabila, Lutfiah Listari, Mustaqim. Fakultas Hukum Universitas Pakuan Jurnal Hukum Pelita, Vol. 4 No. 2 (2023) : November 2023.¹⁴ berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen yang berlaku di negara tersebut. Ini melibatkan analisis terhadap bagaimana undang-undang tersebut menetapkan hak-hak konsumen dan kewajiban pedagang dalam transaksi jual beli tiket konser. Sedangkan dari apa yang penulis sekarang kembangkan lebih menitikberatkan pada perlindungan hukum konsumen dalam konteks transaksi penjualan tiket konser melalui calo, dengan mempertimbangkan peraturan yang spesifik mengenai praktik perdagangan ilegal atau penipuan dalam transaksi tersebut. Serta dalam Pendekatan Terhadap Penipuan dari penulis sebelumnya penekanan diletakkan pada upaya untuk mencegah penipuan melalui regulasi yang memaksa pedagang untuk transparan kepada konsumen yang menjadi korban penipuan. Sementara itu, dalam perlindungan hukum konsumen terhadap penipuan dalam transaksi tiket konser melalui calo yang sekarang penulis teliti, pendekatan lebih berfokus pada penegakan

¹⁴ Herawati, Zanuvar Dwi, Et Al. "Perlindungan Hukum Terhadap Penipuan Tiket Konser Di Tinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Pelita* 4.2 (2023): 159-168.

hukum terhadap praktik penipuan yang dilakukan oleh calo atau pihak ketiga yang tidak sah, termasuk penegakan hukum terhadap pelanggaran undang-undang yang berlaku terhadap praktik perdagangan ilegal.

5. Tinjauan Kriminologis Terhadap Praktik Penipuan Calo Tiket Konser di Indonesia Oleh Abdur Rozak, Triny Srihadiati, Universitas Budi Luhur *Journal Of Social Science Research* Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024.

¹⁵Perbedaan terletak pada fokus penulis terdahulu yang menitikberatkan pada Kriminologi cenderung mempelajari fenomena penipuan dari sudut pandang sosial dan psikologis, termasuk faktor-faktor yang mendorong individu untuk terlibat dalam praktik penipuan, serta dampaknya terhadap masyarakat dan korban. Penelitian dalam bidang ini mungkin akan melibatkan analisis terhadap pola-pola kejahatan, profil pelaku, dan strategi penegakan hukum yang efektif dalam mengatasi penipuan calo tiket konser. Fokusnya dapat mencakup juga aspek-aspek seperti peran teknologi dalam memfasilitasi penipuan, dinamika pasar gelap tiket, dan potensi kerugian ekonomi yang diakibatkan oleh praktik penipuan ini. Sedangkan yang penulis sekarang telaah ada pada Pendekatan yang lebih menekankan pada perlindungan hukum konsumen sebagai korban penipuan dalam transaksi penjualan tiket konser. Fokusnya lebih pada kerangka hukum yang mengatur hak konsumen saat membeli tiket konser, seperti perlindungan konsumen, proses penyelesaian sengketa, dan pertanggungjawaban penipu.

¹⁵ Rozak, Abdur, And Triny Srihadiati. "Tinjauan Kriminologis Terhadap Praktik Penipuan Calo Tiket Konser Di Indonesia." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 4.1 (2024): 6707-6717.

Analisis mungkin akan mencakup evaluasi terhadap keefektifan peraturan perlindungan konsumen yang ada dalam mencegah dan menangani kasus-kasus penipuan tiket konser, serta identifikasi celah hukum yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, meskipun keduanya berkaitan dengan penipuan tiket konser melalui calo di Indonesia, tinjauan kriminologis dan perlindungan hukum konsumen memiliki pendekatan analisis yang berbeda dan dapat memberikan wawasan yang berbeda pula dalam memahami dan mengatasi masalah tersebut.

