

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Perlindungan Secara Hukum pada Hak-Hak konsumen dalam transaksi penjualan tiket konser melalui calo di Indonesia.**

Adanya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen sehingga hak-hak konsumen terlindungi sambil mempertimbangkan tanggung jawab yang harus dipenuhi. Peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen dapat didefinisikan sebagai sekumpulan peraturan yang bertujuan untuk memberikan perlindungan atas kepentingan para konsumen dalam disediakannya barang dan/atau jasa berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keselamatan, keamanan, dan kepastian hukum.

Menurut Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tahun 1999 dan peraturan perundang-undangan lainnya, konsumen memiliki hak dan status yang sama dan berhak untuk menuntut tindakan hukum jika tindakan yang dilakukan oleh pihak lain melanggar hak mereka. Adanya UUPK digunakan sebagai pengaturan mengenai hak konsumen serta kewajiban pengusaha, maka para konsumen harus mementingkan kebutuhan daripada keinginan.<sup>41</sup>

Untuk menciptakan pasar yang aman dan adil, sangat penting untuk melindungi konsumen. Perlindungan konsumen guna memberikan keselamatan

---

<sup>41</sup> Aulia mutia, *"Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi syariah"*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2023, hlm.42

pada masyarakat dengan memastikan bahwa barang dan jasa yang ditawarkan memenuhi standar kualitas dan keamanan, tetapi juga memastikan bahwa hak konsumen dihormati, semisal hak memperoleh produk sesuai ketentuan dan dapat mendapatkan hak juga untuk melaporkan keluhan. Perlindungan ini juga membantu menjaga keadilan dalam transaksi perdagangan dengan menghindari praktik bisnis yang tidak etis atau penipuan.

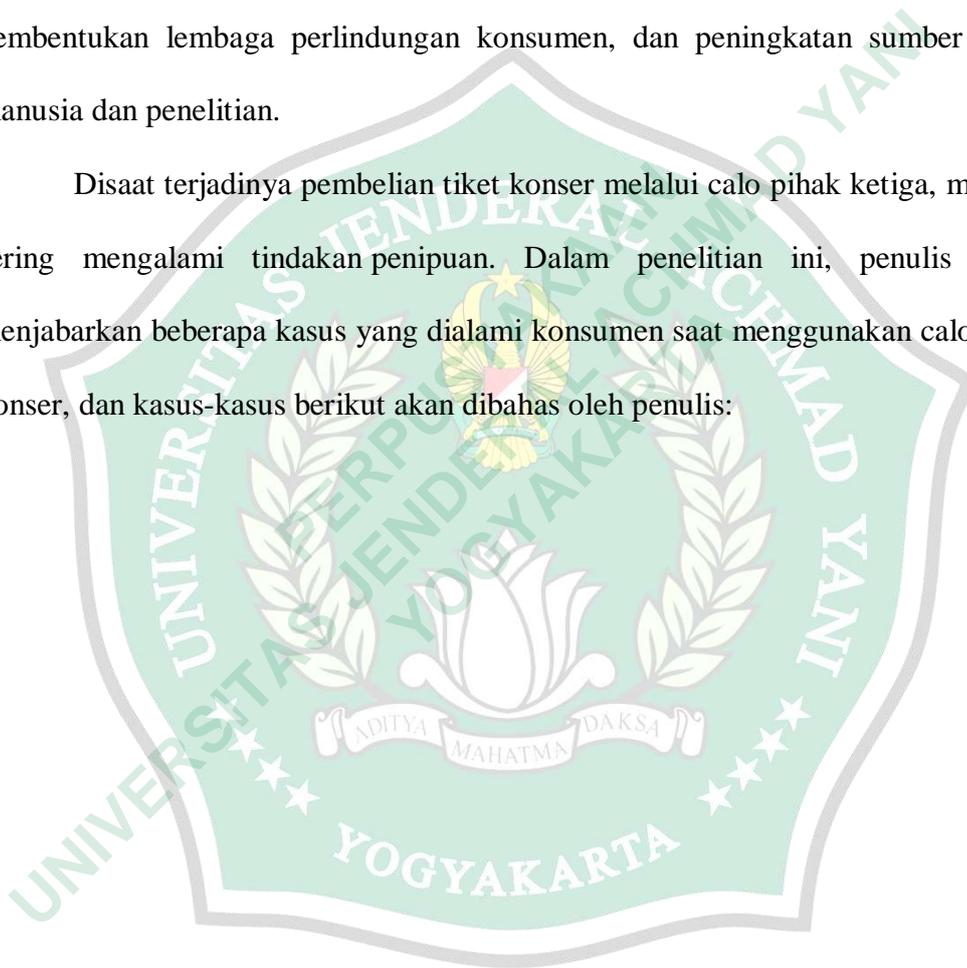
Perlindungan konsumen memberikan dorongan inovasi dan persaingan yang sehat di pasar sehingga lebih meningkat lagi rasa kepercayaan publik terhadap pasar dan produk yang dijual. Perlindungan konsumen membantu konsumen membuat keputusan yang lebih baik dengan memberikan informasi yang jelas dan transparan. Selain itu, sistem perlindungan konsumen biasanya termasuk mekanisme penyelesaian sengketa untuk memastikan bahwa masalah yang muncul antara pelanggan dapat diselesaikan dengan baik.

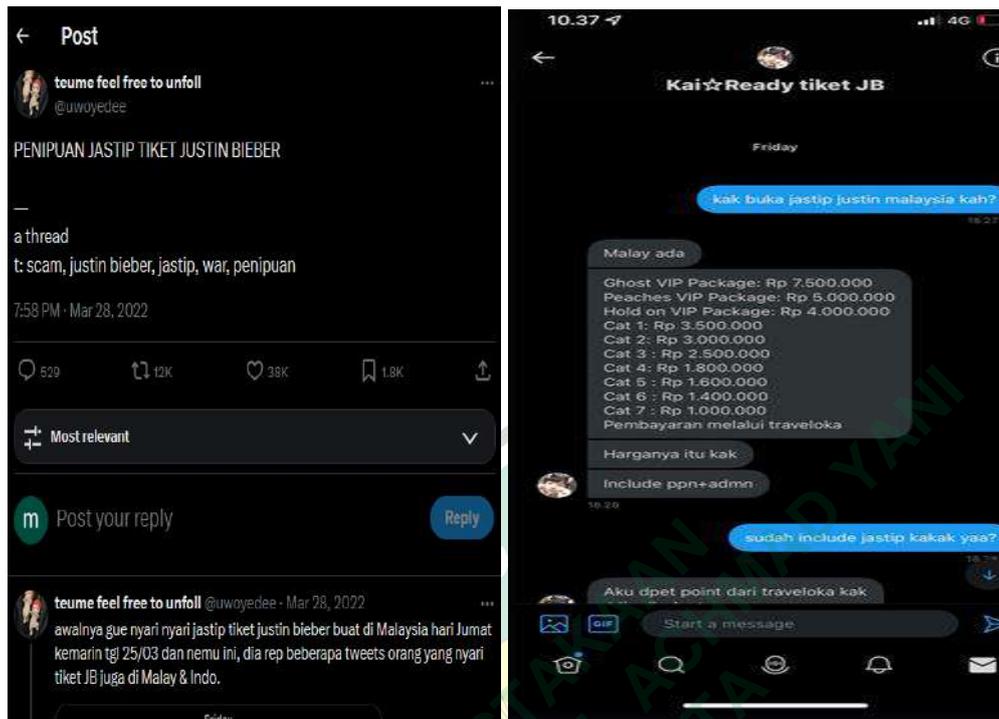
Semua elemen ini bekerja sama untuk memberikan perlindungan konsumen, yang menghasilkan pasar yang lebih sehat dan efisien serta menjamin kesejahteraan para konsumen secara menyeluruh. Pelaksanaan perlindungan hukum dapat dicapai melalui lingkungan usaha yang sehat antara pengusaha dan konsumen, pembentukan lembaga perlindungan konsumen, peningkatan terhadap sumber daya manusia. Transaksi jual beli dapat memberikan kepastian dan melindungi pembeli sebagai konsumen dari kerugian. Tujuan perlindungan konsumen bukan untuk menghentikan bisnis, tetapi untuk mendorong bisnis untuk

Menjadi lebih kompetitif dengan mempertimbangkan kebutuhan konsumen. Pelaku bisnis menggunakan keterbukaan informasi sebagai alat utama

dalam hubungannya dengan pelanggan untuk membangun kepercayaan dan membuat pelanggan merasa nyaman saat menggunakan barang atau jasa yang mereka beli. Untuk mencapai tujuan perlindungan hukum terhadap konsumen negara memiliki tanggung jawab didalamnya. Pelaksanaan perlindungan hukum dapat dicapai melalui iklim usaha yang sehat antara pengusaha dan konsumen, pembentukan lembaga perlindungan konsumen, dan peningkatan sumber daya manusia dan penelitian.

Disaat terjadinya pembelian tiket konser melalui calo pihak ketiga, mereka sering mengalami tindakan penipuan. Dalam penelitian ini, penulis akan menjabarkan beberapa kasus yang dialami konsumen saat menggunakan calo tiket konser, dan kasus-kasus berikut akan dibahas oleh penulis:





**Gambar 1.1 Bukti Chat Konsumen Bersama calo**

1. Kasus kali ini dialami oleh pemilik akun twitter Bernama @uwoydee yang dimana pada awalnya ia sedang mencari tiket justin Bieber tanggal 25 Maret, akun tersebut kemudian cocok dengan salah satu akun twitter lain, dirasa cocok dengan Harga yang dicantumkan ia mencoba menghubungi pemilik akun tersebut lalu melakukan pembayaran pertama, tidak hanya satu tiket ia juga membelikan tiket lain untuk ibu dan adiknya, total pembayaran yang ia lakukan senilai 12 juta ke rekening Traveloka calo tersebut, ia merasa percaya kepada calo tersebut karena calo itu memiliki Traveloka points yang dimana dirasa bisa dipercaya dan bukan rekening palsu, tetapi calo tersebut berdalih bahwa Harga tiket naik sehingga ditawarkan untuk refund tetapi korban yang merasa percaya tetap memutuskan membeli dan menambah uang sesuai Harga baru yang di katakana oleh calo senilai 3 juta, korban dijanjikan akan dikirimkan e-tiket tetapi

war tiket official promotor saja belum terlaksana, disini ia makin curiga lagi, korban mencoba mengusut calo tersebut dan menemukan fakta bahwa akun google calo tersebut milik orang lain sampai korban juga menemukan KTP dari si pelaku dan juga mencari tau lebih lanjut dan menemukan banyak bukti yang menunjukkan bahwa akun calo tersebut sudah banyak menipu korban lain, setelah mengonfirmasi Kembali kepada pelaku ternyata korban di block dari segala akses, dan uang yang telah di transfer dibawa kabur oleh calo tersebut, korban mencoba untuk mengurus kasus ini dimulai dari aplikasi Traveloka dan diketahui uang yang dikirim korban sudah digunakan untuk payment voucher oleh pelaku sehingga sulit untuk diusut karena tidak adanya kode pemesanan.

2. 2. Kasus yang berkaitan dengan Jennifer Slavina (20). Jennifer menyatakan bahwa ia dan ketiga rekannya ditipu setelah membeli tiket coldplay palsu seharga 8 juta. Penipuan tersebut bermula ketika ia membeli empat tiket untuk kategori seat 6 di akun Instagram bernama @thisyourtix. Setelah membayar, Jennifer dijanjikan untuk bertemu H-1 dengan penjual di vanue konser di FX Sudirman, Jakarta Pusat. Namun, Jennifer yang jauh dari Surabaya ke Jakarta tidak dapat menemukan penjual tersebut di vanue konser, dan mereka kecewa karena akun mereka menghilang dan diblokir. Sebelumnya, Jennifer melakukan transaksi dengan transfer sen pada bulan Juli. Setelahnya ia berupaya mendapatkan tiket secara langsung namun tiket yang kedua tersebut sama-sama bermasalah dan palsu.

Kasus penipuan tiket konser yang dilakukan oleh para calo sangat merugikan konsumen menjadikan posisi konsumen terbilang lemah. Pasal 45 hingga 48 UUPK mengatur penyelesaian sengketa konsumen. Pasal ini menyatakan bahwa konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan melewati lembaga yang mengurus akan sengketa konsumen melauli peradilan di lingkungan peradilan umum. Oleh karena itu, ada beberapa cara untuk melindungi hak konsumen terhadap para calo nakal yang menjual tiket konser :

#### 1. Melalui undang-undang perlindungan konsumen (UUPK)

Hak dan kewajiban akan dimiliki pada setiap subjek hukum termasuk para Konsumen, sebagai subjek hukum, dilindungi dari pelanggaran atau tindakan sewenang-wenang saat membeli barang dan jasa adalah hak dan kewajiban yang harus dapat diakses oleh pelanggan, termasuk tiket konser. Dalam hal membeli barang atau jasa, undang-undang ini melindungi konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan konsumen hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang barang atau jasa yang mereka beli, serta hak untuk meminta pengembalian uang jika barang atau jasa tersebut tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Selain itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mewajibkan perusahaan yang menjual barang dan jasa, termasuk tiket konser, untuk memberikan informasi yang akurat tentang barang dan jasa yang mereka jual, serta melarang mereka melakukan penipuan atau mengelabui konsumen.

Peraturan mengenai penjualan tiket konser dapat mengatur bagaimana penjualan tiket konser dilakukan, termasuk mengontrol mereka para calo. Sementara itu, peraturan mengenai penipuan dapat mengatur bagaimana penjualan tiket konser dilakukan. Penipuan dan pihak ketiga yang beritikad buruk dengan tiket dianggap sebagai tindak pidana di Indonesia. Berdasarkan undang-undang dan peraturan yang berlaku, berikut adalah jenis hukuman atau sanksi yang dapat diberikan: Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) menetapkan hukuman penjara paling lama 4 tahun bagi seseorang yang terbukti melakukan penipuan; b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; dan c. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Parekraf) Nomor PM.74/HK.501/MPEK/2020 tentang Pengawasan dan Pengendalian Penjualan Tiket Acara Hiburan (mengakibatkan penutupan sementara atau permanen perusahaan).<sup>42</sup>

Adanya undang-undang yang mengontrol penipuan dan penjualan tiket konser akan diharapkan mencegah para calo nakal dalam penjualan tiket konser dan melindungi konsumen dari penipuan. Para pelaku usaha diharapkan tidak memberikan kerugian para konsumen.

## 2. Melalui Upaya Hukum

Para calo membeli tiket konser dari promotor atau penyelenggara untuk dijual kembali dengan harga yang lebih tinggi. Karena tiket yang diterima seringkali

---

<sup>42</sup> Rifan Aditya, "Apakah Calo Tiket Konser Dapat Dipidana? ini Penjelasan Berdasarkan Pasal Hukumnya", <https://www.suara.com/news/2023/05/23/160042/apakah-calo-tiket-konser-bisadipidana-ini-penjelasan-berdasarkan-pasal-hukumnya>.

tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau bahkan palsu, sehingga pelanggan menjadi korban penipuan oleh pihak tersebut. Upaya hukum yang dapat mereka ambil adalah melaporkan kasus tersebut ke polisi. Pihak ketiga yang beritikad buruk yang menjual tiket konser palsu atau memalsukan tiket dapat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan Praktik Penipuan dengan Berkedok menjual tiket asli namun yang diberikan palsu. Dalam hal ini, Pasal 263 ayat (1) (KUHPidana) dan Pasal 263 ayat (2) KUHPidana.

Sehingga jika mereka para calo memberikan kerugian konsumen dapat diancam menggunakan pasal 263 KUHPidana selama 6 tahun penjara, Apabila mereka kemudian menjualnya dengan menggunakan kartu identitas palsu, para calo tersebut maka Pasal 264 ayat 1 angka 1 KUHPidana akan diberlakukan.

Menurut ketentuan tersebut, para calo yang menjual tiket seolah-olah itu asli dan kemudian mengakibatkan kerugian dapat dikenakan pidana penjara selama paling lama delapan tahun. Kartu identitas seperti Surat Izin Mengemudi, Kartu Tanda Pengenal, Paspor, dan kartu identitas lainnya yang dapat dianggap sebagai akta otentik.

Ada banyak penipuan yang menjual tiket konser dengan kartu identitas palsu dan tiket palsu. Laporkan penipuan pembelian tiket konser melalui calo tiket konser ke polisi dapat membantu korban dan menyelesaikan masalah mereka. Ini karena, menurut Pasal 263 ayat (2) Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP)

*“Barangsiapa membuat surat palsu atau memalsukan surat, yang dapat menerbitkan sesuatu hak, suatu perjanjian (kewajiban) atau sesuatu*

*pembebasan utang, atau yang boleh dipergunakan sebagai keterangan bagi sesuatu perbuatan, dengan maksud akan menggunakan atau menyuruh orang lain menggunakan surat-surat itu seolah-olah surat itu asli dan tidak dipalsukan, maka kalau mempergunakannya dapat mendatangkan sesuatu kerugian dihukum karena pemalsuan surat, dengan hukuman penjara selama-lamanya enam tahun.”*

Pasal 263 ayat (2) KUHPidana berbunyi:

*“Dengan hukuman serupa itu juga dihukum, barangsiapa dengan sengaja menggunakan surat palsu atau yang dipalsukan itu seolah-olah surat itu asli dan tidak dipalsukan, kalau hal mempergunakan dapat mendatangkan suatu kerugian.”*

Sehingga jika mereka para calo memberikan kerugian konsumen dapat diancam menggunakan pasal 263 KUHPidana selama 6 tahun penjara, Apabila mereka kemudian menjualnya dengan menggunakan kartu identitas palsu, para calo tersebut maka Pasal 264 ayat 1 angka 1 KUHPidana akan diberlakukan.<sup>43</sup>

Banyak penipu yang menjual tiket konser dengan tiket palsu dan kartu identitas palsu. Laporkan penipuan pembelian tiket konser melalui calo tiket konser ke polisi dapat membantu menyelesaikan masalah dan memberikan solusi yang tepat bagi konsumen yang menjadi korban. Ini karena, menurut Pasal 263 ayat (2) Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), menggunakan surat palsu atau palsu

---

<sup>43</sup> Erick, “Jerat pidana calo tiket palsu”, <https://dntlawyers.com/jerat-pidana-calo-tiket-palsu/>.

seolah-olah benar dapat dikenakan pidana penjara paling lama enam tahun.<sup>44</sup>Selain melapor ke polisi, Anda juga dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Konsumen yang dirugikan memiliki hak untuk mengajukan gugatan, seperti yang diatur dalam pasal 45 UUPK. Ada dua cara untuk mengajukan gugatan, yaitu:

#### 1. Melalui Jalur di Luar Pengadilan (Non Litigasi)

Penyelesaian non-litigasi dilakukan oleh Badan Mediasi Sengketa Konsumen (BPSK) melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Menurut Pasal 47 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat dilakukan. Pasal tersebut menyatakan bahwa "Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang di derita oleh konsumen". Dengan demikian, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat digunakan untuk

##### a. Pengaturan ganti rugi langsung secara damai

Menurut pasal 19 ayat 1 dan 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut hak ganti rugi secara langsung kepada produsen. Menunggu persetujuan dari produsen dalam jangka waktu tertentu. Dalam waktu tujuh hari sejak tanggal transaksi sebagaimana disebutkan dalam Pasal 19 ayat 3 sebagai perjanjian damai, kemungkinan tuntutan pidana terhadap pelaku akan terbuka. Oleh karena itu, menurut Pasal 45 ayat 2

---

<sup>44</sup> *Ibid*

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 18 Tahun 1999, proses mediasi, konsiliasi, dan arbitrase dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa tanpa melibatkan sistem peradilan untuk penyelesaian sengketa konsumen.<sup>45</sup>

Arbitrase yaitu pengajuan sengketa secara sukarela kepada arbiter perorangan atau sementara (ad hoc) untuk menyelesaikan masalah kontrak. Keputusan arbiter bersifat final dan mengikat. Bagian 1 UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa No. 30 Tahun 1999 menyatakan bahwa arbitrase adalah metode penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian tertulis di antara para pihak yang terlibat. lalu, mediasi adalah intervensi pihak ketiga yang dapat diterima, tidak memihak, dan netral dalam perselisihan. Ini membantu para pihak yang berselisih.

Proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui perundingan dengan pihak ketiga yang dikenal sebagai mediator. Mediator ini berfungsi sebagai pihak ketiga yang tidak memihak dan tidak memihak, dan kedua belah pihak bersengketa menyetujuinya. Para pihak berdebat sambil memecahkan masalah dan tidak dapat membuat keputusan. Meskipun ia tidak dapat memaksa, ia bertanggung jawab untuk menyatukan pihak-pihak yang bersengketa. Sebagai Mediator harus mampu menciptakan kondisi yang menguntungkan agar pihak-pihak yang bersengketa dapat mencapai kesepakatan yang menguntungkan keduanya. Konsiliasi adalah penyelesaian sengketa melalui peran mediator seorang

---

<sup>45</sup> Nurzamzam, "Analisis Cara Penyelesaian Sengketa Yang Tepat Untuk Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen", Hukum dan Pembangunan Yang Berkelanjutan, 2021, vol. 2, hlm. 143-144

individu atau kelompok orang atau lembaga tertentu (seperti komisi perjanjian). Ia mengumpulkan atau memberikan kesempatan kepada pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan permasalahannya secara damai. Mediator adalah pihak yang aktif terlibat dalam penyelesaian sengketa.<sup>46</sup>

#### b. Tuntutan penggantian kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Konsumen dapat mengajukan permohonan ke BPSK atau pengadilan jika pedagang menolak untuk menyelesaikan tuntutan ganti rugi atau jika tidak ada kesepakatan di antara mereka. Sebagai contoh, pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa BPSK dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa, dikarenakan secara damai dirasa gagal di luar proses pengadilan karena adanya penolakan serta tidak adanya tanggapan serta belum mencapai kesepakatan. Jika penyelesaian dipilih melalui BPSK dan BPSK belum menyelesaikan perselisihan, perselisihan tersebut masih dapat diajukan ke pengadilan. Korban harus mengajukan pengaduan sebelum penyelesaian sengketa melalui BPSK dimulai.

#### 3. Melalui Jalur Pengadilan (Litigasi)

Sengketa publik dan privat biasanya diselesaikan melalui pengadilan. Pengadilan adalah pilihan penyelesaian terbaik untuk perselisihan yang mengutamakan kepastian hukum. Namun, jika tujuan adalah menjaga hubungan baik, terutama hubungan bisnis, cara terbaik untuk menghindari perselisihan adalah

---

<sup>46</sup> SipLawFirm, "Mengenal Perbedaan Arbitrase, Mediasi, dan Konsiliasi", <https://siplawfirm.id/mengenal-perbedaan-arbitrase-mediati-dan-konsiliasi/?lang=id>

melalui mediasi atau penyelesaian. Dalam keadaan ideal, penyelesaian sengketa melalui jalur peradilan memberikan kepastian hukum yang lebih besar bagi semua pihak, terutama pihak yang menang, karena keputusan hakim yang sah tetap mengikat. Tidak ada upaya hukum yang dapat dilakukan selain yang harus dilakukan oleh masing-masing pihak. Namun, kenyataannya adalah sebaliknya konsumen tidak terjamin memiliki hak atas kompensasi atau kompensasi sebagaimana diatur dalam pasal 4 UUPK.

Keputusan memerlukan permohonan wajib untuk mencapainya. Setelah tuntutan penindakan, pihak pemenang (konsumen) mengirimkan data atau informasi tentang objek penindakan kepada Mahkamah Agung. Dengan kata lain, jika konsumen tidak dapat menemukan barang milik pihak yang kalah, konsumen hanya akan menerima putusan tanpa melaksanakannya.<sup>47</sup>

### **B. Bentuk Tanggung Jawab Calo dalam Pembelian Tiket Konser Berdasarkan Asas Perlindungan Konsumen.**

Calo tiket memiliki tanggung jawab hukum dan etika untuk menjamin praktik bisnis yang adil dan jujur sebelum terlibat dalam penipuan konser. Namun demikian, konsumen berhak untuk dilindungi dari tindakan yang merugikan dan penipuan. Dengan adanya regulasi dan hukum yang kuat, keamanan konsumen dalam transaksi tiket dapat ditingkatkan dan calo tiket dapat dihentikan. Untuk mengetahui siapa yang bertanggung jawab dan seberapa besar tanggung jawab

---

<sup>47</sup> Nurul Fibrianti, "Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi", *Jurnal Hukum Acara Perdata Adhaper* Vol. 1 No. 1 Tahun 2015

dibagi antara para pihak, pelaku usaha harus melakukan analisis menyeluruh. Beberapa sumber hukum formal, seperti undang-undang dan kontrak perdata, seringkali membatasi tanggung jawab.

Tanggung jawab pelanggar konsumen: Pengusaha produsen dan konsumen juga bertanggung jawab untuk menciptakan dan menjaga lingkungan bisnis yang sehat dan mendukung pertumbuhan ekonomi nasional secara keseluruhan. Oleh karena itu, pelaku usaha bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas dan kewajiban tersebut dengan mematuhi hukum, etika, dan kebiasaan bisnis.<sup>48</sup>

Pada kasus-kasus yang terjadi konsumen telah melakukan apa yang diharuskannya, yaitu membayar seharga yang telah disepakati. Dengan demikian, para calo juga harus melakukan apa yang menjadi kewajibannya. Sesuai dengan Pasal 1243 KUHPperdata, seorang usahawan atau pihak ketiga yang berperilaku tidak baik dan menjual tiket konser yang tidak sesuai dengan janjinya dianggap melakukan wanprestasi.

Oleh karena itu, sebagai pelaku usaha harus memenuhi transaksi jual beli yang dilakukan pada platform sosial media Twitter, WhatsApp, dan Instagram yang berkaitan dengan perjanjian tersebut. Pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha sebagai pihak ketiga yang beritikad buruk melanggar pasal 1243 KUHPperdata dan beberapa pasal lain, termasuk Pasal 4 tentang hak konsumen, Pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha, Pasal 8 tentang hal-hal yang tidak boleh

---

<sup>48</sup> Windi Eka Oktaviani, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Produk Cacat, *Reformasi Hukum*, 2016, Vol. XIX No.2, hlm.229

dilakukan oleh pelaku usaha, Pasal 16 tentang tidak memenuhi janji atau pesanan, dan Pasal 19 tentang tanggung jawab pelaku usaha.

Dalam transaksi para penjual harus memenuhi segala kewajiban yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini dibuat untuk menjaga hak konsumen dan memastikan transaksi yang sehat antara pihak.

Dalam kasus di pelaku usaha menjual tiket konser melalui media sosial, mereka mungkin melanggar undang-undang karena tidak memberikan tiket konser kepada konsumen yang sebenarnya, hal itu terjadi biasanya dikarenakan:

- a) Para calo biasanya membohongi pelanggan dengan menggunakan trik pre-order terlebih dahulu dan mengharuskan para korban untuk melakukan pembayaran setengah harga untuk keep tiket yang diminta, apabila berhasil mendapatkan uang pembayaran awal lalu para calo menghilang dan kabur.
- b) Para calo juga biasanya memalsukan tiketnya agar terlihat asli setelah dilakukan rekayasa agar menyerupai tiket aslinya.
- c) Para calo juga terkadang menggunakan cara Dimana mereka mengirim e-tiket yang sama ke banyak korban sehingga saat konser berlangsung tidak ada satupun dari para korban yang dapat menggunakan tiket tersebut karena tiket tersebut hanya untu satu orang. Berikut ini bentuk tanggung jawab para calo dalam pembelian tiket konser yang seharusnya dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Pelaku usaha dapat bertanggung jawab untuk ganti rugi atau kompensasi karena mereka adalah individu. Pasal 19 (1) UUPK menyatakan bahwa "pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi karena merugikan konsumen dan mengakibatkan

konsumen tidak dapat menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa seperti tidak dapat menonton konser musik yang telah dinantikan. Jika pelaku usaha gagal memberikan ganti rugi, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 Ayat 2 UUPK, yang menyatakan bahwa ganti rugi juga dapat berupa pengembalian uang secara keseluruhan (refund).<sup>49</sup>

- b. Para calo harus memastikan bahwa tiket yang dijual adalah tiket yang sah dan asli tanpa adanya pemalsuan tiket atau kode tiket yang tidak sah ataupun barcode palsu.
- c. Para calo harus menginfokan informasi yang detail dari mulai harga, letak tempat duduk, dan keuntungan apa saja yang akan diperoleh
- d. Para Calo harus memastikan bahwa pembeli dipastikan masuk ke vanue konser tanpa adanya kendala saat penukaran tiket oleh promotor.
- e. Para Calo harus mematuhi Jika terkait dengan perundang-undangan yang ada dan berlaku bagi konsumen.

Pelaku usaha juga melakukan pelanggaran unsur-unsur Perbuatan Melawan Hukum terdiri dari:

#### 1. Perbuatan Melawan Hukum

---

<sup>49</sup> 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 Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Adigama*, 2021, Vol.4, No.2, hlm.1174-1175

Calo tiket konser sering kali terlibat dalam berbagai perbuatan melawan hukum yang merugikan masyarakat. Salah satu praktik yang umum adalah penjualan tiket dengan harga tidak wajar, di mana calo membeli tiket dengan harga resmi dan kemudian menjualnya kembali dengan markup yang signifikan. Ini merupakan pelanggaran terhadap ketentuan hukum di banyak negara yang mengatur tentang harga tiket. Selain itu, calo sering menggunakan teknik otomatisasi atau bot untuk membeli tiket secara massal, mengakibatkan tiket cepat habis dan sulit didapatkan oleh konsumen yang sah.

Mereka juga dapat terlibat dalam penipuan dengan menjual tiket yang tidak ada atau tidak sah, sehingga mengakibatkan kerugian finansial bagi pembeli. Melanggar ketentuan penjualan tiket yang melarang penjualan kembali juga merupakan praktik umum, dan dalam beberapa kasus, calo terlibat dalam penjualan tiket yang dipalsukan atau tidak sah, yang melanggar hak kekayaan intelektual penyelenggara acara. Penegakan hukum terhadap aktivitas calo tiket memiliki undang-undang khusus untuk mengatasi masalah ini dan melindungi konsumen.<sup>50</sup>

## 2. Kesalahan

Pelaku usaha melanggar kesepakatan jual beli. Salah satu kesepakatan yang dibuat antara konsumen dan pelaku usaha adalah untuk menjual tiket konser, tetapi pelaku usaha membuat kesalahan dengan menyampaikan informasi yang salah dan barang yang dia jual tidak sesuai dengan apa yang disepakati. Pelaku

---

<sup>50</sup> N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Ctk. Kedua, PT. Panta Rei, Jakarta, 2005.

usaha harus merelakan tiket karena informasi yang salah dan palsu sehingga para korban dirugikan dan tidak dapat memasuki vanue konser.

### 3. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum tersebut dengan kerugian.

Dalam UUPK, pelaku usaha melanggar Pasal 7 huruf a yang berkaitan dengan etika bisnis, Pasal 7 huruf b yang berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar dan jelas, Pasal 7 huruf d yang berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha untuk memastikan bahwa barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan memenuhi standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku, dan Pasal 7 huruf g yang berkaitan dengan kompensasi, ganti rugi Dalam kenyataannya, konsumen belum melakukan upaya hukum di luar pengadilan, baik non-litigasi maupun pengadilan. Namun, prestasi calo dalam upaya hukum terhadap calo e-commerce sangat penting untuk menegakkan hak konsumen, karena kegagalan calo tersebut dapat menyebabkan masalah yang serius bagi konsumen.

Ini karena cepatnya perkembangan teknologi dalam pemasaran dan jasa yang memberikan celah kepada para calo untuk merugikan konsumen yang menjadikan konsumen lemah dalam membuat keputusan, maka adanya solusi upaya hukum guna melindungi para korban oleh praktik calo tiket. Wanprestasi yang dilakukan oleh calo termasuk melanggar berbagai undang-undang perlindungan konsumen, seperti Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen

(UUPK), yang menetapkan bahwa pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen.<sup>51</sup>

Selain itu, calo juga dapat terlibat dalam perbuatan melawan hukum, seperti memberikan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang diberikan kepada konsumen, yang dapat dianggap sebagai pelanggaran yang dapat digugat berdasarkan pasal 1365 KUHPerduta. Konsumen memiliki pilihan untuk mengambil tindakan hukum dalam menghadapi wanprestasi calo dapat memulai dengan upaya preventif, seperti melakukan riset secara menyeluruh sebelum membeli tiket, dan penyelesaian non-litigasi, seperti mediasi. Namun, jika upaya preventif tidak berhasil, konsumen memiliki opsi untuk mempertimbangkan litigasi sebagai opsi terakhir, di mana pengacara yang memahami hukum konsumen dapat membantu mencari penyelesaian demi keadilan didapat dan memberikan kompensasi atas dampak kerugian yang disebabkan penipuan oleh calo tiket konser.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> Ni Putu Candra Dewi, "Pelaksanaan Mediasi Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Universitas Udayana*, hlm 3

<sup>52</sup> Aziz, A.R., 2024. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang membeli Tiket dari Calo Melalui E-commerce* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).