

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Panggung musik hiburan saat ini dapat memberikan dampak yang besar dalam mendongkrak perekonomian sebagai sumber pendapatan negara dalam bidang kepariwisataan. Hal tersebut dikarenakan adanya pemasukan melalui penjualan tiket dan sewa *venue* yang melibatkan kerja sama beberapa pihak termasuk oleh bintang musik itu sendiri. Konser musik internasional yang diadakan di suatu negara dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pemasukan negara. Terdapat beberapa aspek yang menjelaskan bagaimana penjualan tiket konser asing dapat menjadi sumber pendapatan bagi negara yaitu penjualan tiket konser merupakan sumber pendapatan langsung melalui pajak yang dikenakan pada transaksi tersebut dimana pajak ini bisa berupa Pajak Penghasilan (PPh) bagi Warga Negara Asing (WNA) yang terlibat, atau pajak hiburan lokal yang dikenakan pada harga tiket.¹

Selain itu pengadaan konser internasional dapat menjadi promosi budaya konser musik internasional yang melibatkan kolaborasi dengan seniman lokal, memperkenalkan budaya dan identitas negara kepada audiensi global. Hal ini membantu memperkuat citra negara di mata dunia. Adanya konser musik internasional juga berperan dalam pertumbuhan kegiatan ekonomi Usaha Mikro

¹ Fidela Cahyati. Pengenaan Pajak pada Tiket Konser terhadap Pemasukan Kas Daerah. Dikutip dari Website Kompasiana <https://www.kompasiana.com/fidela99261/646448524addee4c521927e2/pengenaan-pajak-pada-tiket-konser-terhadap-pemasukan-kas-daerah>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2024, Pukul 12.14 WIB.

di sekitar lokasi konser meningkat, memberikan peluang bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk mendapatkan keuntungan dari penjualan makanan, minuman, dan cinderamata. Adanya peluang kerja bagi para profesional di industri kreatif, seperti *event organizer*, desainer panggung, dan teknisi, yang semuanya berkontribusi pada ekonomi lokal. Dengan demikian, konser musik internasional tidak hanya berperan sebagai hiburan tetapi juga sebagai alat untuk meningkatkan pemasukan negara melalui berbagai kanal.

Dalam pandangan konvensional, transaksi jual beli tiket konser merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Perjanjian ini termasuk salah satu perjanjian riil artinya perjanjian ini yang baru terjadi kalau barang yang menjadi pokok perjanjian telah diserahkan. Suatu perjanjian jual beli yang telah diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdata bahwa jual beli adalah suatu perjanjian dengan nama pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Perjanjian jual beli tersebut tentunya menganut konsep secara umum sebagaimana Pasal 1313 KUHPerdata mengenai perjanjian. Sedangkan *e-commerce* pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli modern yang mengimplikasikan inovasi teknologi seperti internet sebagai media transaksi.² Dalam penjualan tiket konser musik internasional pun menggunakan 2 konsep yaitu dapat dibeli secara *offline* maupun *online*. Pembelian tiket melalui *online*

² Sri Anggraini Kusuma Dewi. (2015). Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Elektronik Commerce (E-Com). *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasi Asia (JITIKA)*, 9(2). Hlm. 2

pastinya menggunakan konsep media teknologi sebagai sarana transaksi, sedangkan melalui *offline* menggunakan konsep konvensional. Namun keduanya sama-sama memerlukan penukaran tiket fisik pada saat hari acara.

Pihak penjual dalam konser musik internasional dalam bertransaksi *online* harus memanfaatkan internet sebagai media andalan dalam mentransfer informasi, barang atau jasa tertentu, dengan cepat dan murah, antar negara maupun lintas negara.³ Selain itu secara efisien pihak pembeli dapat mencari barang atau jasa sesuai yang diperlukan, adanya penghematan waktu, tenaga, serta biaya yang dikeluarkan. Penyelenggaraan konser musik juga biasanya dihadiri oleh anak-anak muda yang paham teknologi sebagaimana usianya yang juga telah memenuhi syarat minimal dari penyelenggara. Banyak artis idola dengan agensinya bekerja sama dengan para promotor penyelenggara di berbagai daerah maupun negara untuk menggelar konser musik dengan kapasitas yang cukup besar untuk penggemar melalui penjualan tiket. Bahkan saat penjualan tiket telah habis terjual, masih banyak penggemar yang tidak mendapat kesempatan untuk datang dikarenakan tempat penyelenggaraan konser tidak mampu menampung seluruh antusiasme penggemar yang luar biasa. Keterbatasan tempat itulah yang biasanya menimbulkan suatu masalah.

Pada perjanjian jual beli terjadi kesepakatan yang dilakukan pelaku usaha dengan konsumen yang melahirkan hak dan kewajiban mengikat. Apabila konsumen telah melakukan transaksi dan melakukan pembayaran kepada

³ Endi Suhadi, Ahmad Arif Fadilah. (2021). Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online Dikaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal JIP*, 2(7). Hlm. 1968

pelaku usaha maka pelaku usaha akan memberikan produk atau jasa yang telah diperjanjikan sebelumnya. Promotor konser adalah penanggung jawab tempat berlangsungnya konser tersebut.⁴ Selain itu promotor bertanggungjawab terhadap perhitungan tiket antara *online* dan *offline*. Namun sayangnya, antusiasme masyarakat akan konser musik tidak semuanya disambut dengan baik oleh promotor musik. Banyak konsumen yang kecewa dan dirugikan karena ulah beberapa promotor musik yang memiliki persiapan kurang matang terhadap acara yang digarapnya. Salah satu permasalahan yang terjadi adalah pada konser Coldplay pada bulan November 2023 lalu.

Band asal Inggris, Coldplay, telah menggelar konser di Indonesia pada 15 November 2023 lalu yang bertajuk "*Music of The Spheres World Tour*" di Gelora Bung Karno Jakarta.⁵ Pihak promotor dalam hal ini yaitu PK Entertainment, mengumumkan penjualan tiket akan dibagi menjadi dua yaitu *presale* dan umum. Penjualan tiket secara *presale* telah digelar pada 17-18 Mei 2023 lalu, sementara penjualan secara umum digelar pada 19 Mei 2023 mulai pukul 10.00 WIB. PK *Entertainment* tidak bekerjasama dengan platform *marketplace* untuk penjualan tiket. Sehingga, penggemar yang ingin mendapatkan tiket konser Coldplay hanya bisa membelinya di situs resmi. Tiket tersebut dijual dengan harga bervariasi mulai Rp 800.000 hingga Rp

⁴ Sanny Mariani Hisarma, I Putu Sudarma Sumadi. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Oleh Pihak Promotor. *Jurnal Kertha Wicara*, 12(5). Hlm. 268

⁵ Rindi Salsabilla. Resmi! Harga Tiket Konser Harga Tiket Konser Coldplay di GBK, Termahal Rp11 Juta. Dikutip dari Website CNBC Indonesia <https://www.cnbcindonesia.com/lifestyle/20230511114829-33-436504/resmi-harga-tiket-konser-coldplay-di-gbk-termahal-rp11-juta>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2024, Pukul 13.25 WIB.

11.000.000. Berdasarkan data yang penulis kutip dari artikel web koran Kompas, Harry Sudarma selaku *Co-founder* dan COO PK Entertainment mengungkapkan bahwa sekitar 70.000 tiket yang dijual melalui *website* resmi.

Namun pada konser tersebut terjadi permasalahan bahwa beberapa konsumen yang telah memiliki tiket yang dibeli *online* melalui *website* resmi promotor yaitu melalui situs *coldplayinjakarta.com* tidak mendapatkan *seat* yang seharusnya didapatkan karena *seat* tersebut telah ditempati oleh konsumen lain.⁶ Permasalahan tiket tersebut dialami oleh salah satu konsumen yaitu Nur Faradiba Ariatni yang telah membeli sebanyak 4 tiket atas nama dirinya dengan harga masing-masing tiket sebesar Rp. 4.200.000 dengan *seat* kategori CAT B. Namun pada saat tiba di *venue* untuk memindai tiket, 2 dari 4 tiket yang dimiliki tidak bisa dipindai karena telah diklaim berkali-kali oleh orang lain. Dari kejadian tersebut, Nur Faradiba mengalami kerugian sebesar Rp. 8.400.000 atas 2 tiket yang tidak bisa terdeteksi oleh sistem karena telah diklaim oleh orang lain.⁷ Menurut keterangan Nur Faradiba, hal tersebut tidak hanya dialami olehnya saja namun banyak sekali konsumen dalam konser tersebut mengalami hal demikian.⁸ Mendapati hal itu, Nur Faradiba telah mengajukan pengaduan dengan menunjukkan bukti-bukti yang valid dan menghubungi pelaku usaha melalui surel ke alamat *support@loket.com* untuk diproses lebih lanjut. Hal ini

⁶ Dwi Rachmawati. Kemendag Cekar Promotor Soal Aduan Tiket Konser Coldplay Rugikan Konsumen. Dikutip dari Website Bisnis.com <https://ekonomi.bisnis.com/read/20231203/12/1720382/kemendag-cecar-promotor-soal-aduan-tiket-konser-coldplay-rugikan-konsumen>. Diakses pada 29 Maret 2024, Pukul 12.50 WIB.

⁷ Kompas. Cerita Penggemar Coldplay, Batal Menonton karena Tiket Terpindai Orang Lain. Dikutip dari Website Kompas.com <https://amp.kompas.com/tren/read/2023/11/16/200100865/cerita-penggemar-coldplay-batal-menonton-karena-tiket-terpindai-orang-lain>. Diakses pada 16 Juli 2024, Pukul 12.44 WIB.

⁸ *Ibid.*

tentunya menjadi perhatian khusus terutama pihak promotor yang tidak mempersiapkannya secara matang. Menurut keterangan laporan konsumen pada Kementerian Perdagangan (Kemendag) melalui Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN)⁹ terkait adanya permasalahan selain tiket yang tidak bisa terpindai karena telah diklaim orang lain.

Kasus tersebut tidak diketahui berapa total kerugian tiket yang tercatat oleh Dirjen PKTN. Namun imbas dari masalah-masalah tersebut banyak penonton yang kecewa karena telah dirugikan hingga beberapa konsumen telah mengajukan pengaduan melalui surel. Menindaklanjuti pengaduan konsumen tersebut, Kementerian Perdagangan menemui PT Mitra Muda Jaya (PK *Entertainment*) untuk meminta klarifikasi atas pengaduan konsumen. Sebagaimana perjanjian jual-beli pada Pasal 1482 KUHPerdara bahwa kewajiban menyerahkan suatu barang meliputi segala sesuatu yang menjadi perlengkapannya serta dimaksudkan bagi pemakaiannya yang tetap, beserta surat-surat bukti milik, sehingga dalam hal ini konsumen tidak mendapatkan haknya sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merujuk pada perbuatan wanprestasi dimana kewajiban dari pihak promotor untuk memenuhi suatu prestasi. Dalam konteks ini, promotor memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan apa yang telah dijanjikan, baik dalam bentuk kontrak, perjanjian, atau kesepakatan lainnya sebagaimana Pasal 1238 KUHPerdara bahwa adanya suatu kondisi di mana

⁹ *Ibid.*

debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan. Penting untuk dicatat bahwa pelaksanaan kewajiban tidak boleh dipengaruhi oleh keadaan tertentu. Meskipun ada situasi atau kondisi yang mungkin mempersulit pelaksanaan, pihak promotor tetap bertanggung jawab untuk memenuhi janjinya.

Berdasarkan masalah hukum mengenai wanprestasi dari pihak promotor yang mengakibatkan pembeli tiket konser Coldplay tidak mendapatkan *seat* penonton sehingga dirugikan secara materi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penulis tertarik mengambil judul Skripsi yaitu **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMBELI TIKET KONSER COLDPLAY YANG TIDAK MENDAPATKAN *SEAT* PENONTON BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pembeli tiket konser Coldplay yang tidak mendapatkan *seat* penonton atau dirugikan secara materi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab promotor konser terkait penjualan tiket konser Coldplay yang tidak mendapatkan *seat* penonton?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi pembeli tiket konser Coldplay yang tidak mendapatkan *seat* penonton atau dirugikan secara materi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen;
2. Mengetahui bentuk tanggung jawab promotor konser terkait penjualan tiket konser Coldplay yang tidak mendapatkan *seat* penonton.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan atas penelitian yang hendak dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian ilmu pengetahuan hukum, khususnya di dalam ranah hukum perdata, sehingga dapat memberikan ide, masukan maupun sumbangan dalam pengembangan mengenai perlindungan hukum bagi pembeli tiket konser Coldplay yang tidak mendapatkan *seat* penonton atau dirugikan secara materi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan bagi masyarakat mengenai bentuk tanggung jawab promotor konser terkait penjualan tiket konser Coldplay yang tidak mendapatkan *seat* penonton

1.5 Keaslian Penelitian

Dalam penelitian skripsi yang disusun oleh Riza Faizah Achmad dengan NPM. 20071010285 dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Coldplay Yang Tidak Mendapatkan *Seat* Penonton Berdasarkan

Undang-Undang Perlindungan Konsumen” yang menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi pembeli tiket konser Coldplay yang tidak mendapatkan *seat* penonton atau dirugikan secara materi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan bentuk tanggung jawab promotor konser terkait penjualan tiket konser Coldplay yang tidak mendapatkan *seat* penonton.

Penelitian mengenai perlindungan hukum bagi pembeli tiket konser yang tidak mendapatkan haknya terdapat penelitian terdahulu yang relevan namun terdapat perbedaan yaitu penelitian yang disusun oleh Ananda Maulida Hernindya dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Jadwal Konser *"We All Are One"* Secara Sepihak” pada tahun 2016. Dalam penelitian Ananda Maulida menganalisis permasalahan mengenai bagaimana bentuk hubungan hukum para pihak dalam penyelenggaraan konser musik serta bagaimana perlindungan hukum pada konsumen apabila terjadi pembatalan jadwal konser musik secara sepihak oleh penyelenggara konser musik. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian oleh Ananda Maulida Hernindya yaitu membahas mengenai hubungan dan perlindungan konsumen atas konser yang dibatalkan secara sepihak, sedangkan dalam penelitian penulis berfokus pada penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen yang tidak mendapatkan hak atas tiket yang telah dibeli saat konser berlangsung.

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian penulis berdasarkan riset penulis yaitu oleh Fadel Rachmad Hermanto yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Penonton Konser Ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pada Acara

Happiness Start Here di Yogyakarta)”, pada tahun 2023. Dalam penelitian tersebut menganalisa permasalahan tentang bagaimana keabsahan perjanjian jual beli tiket pada konser *Happiness Start Here* yang dibubarkan oleh aparat yang berwenang dan bagaimana perlindungan hukum terhadap penonton yang telah membeli tiket jika acara dibubarkan oleh aparat yang berwenang. Perbedaan penelitian oleh Fadel Rachmad Hermanto dengan penelitian penulis yaitu dalam penelitian Fadel Rachmad Hermanto membahas mengenai keabsahan perjanjian yang berdampak pada pembubaran oleh aparat yang berwenang pada konser *Happiness Start Here* sedangkan penelitian penulis berfokus pada penelitian perlindungan hukum atas konsumen yang tidak mendapatkan *seat* konser yang seharusnya.

Riset penelitian terdahulu yang ketiga yaitu oleh Maulina Maudy Afisha yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Pembelian Tiket Konser Melalui Pihak Ketiga Yang Beritikad Buruk” pada tahun 2023. Dalam penelitian tersebut menganalisis tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam pembelian tiket konser melalui pihak ketiga yang beritikad buruk dan bagaimana tanggung jawab pihak ketiga yang beritikad buruk dalam pembelian tiket konser berdasarkan asas perlindungan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian tersebut secara garis besar membahas mengenai perlindungan konsumen dalam pembelian tiket melalui pihak ketiga atau calo yang tidak melalui pihak resmi sedangkan penelitian penulis berfokus pada perlindungan hukum terhadap tiket yang dibeli

melalui *web* resmi namun tidak mendapatkan *seat* penonton sebagaimana dalam tiket.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian hukum yuridis normatif. Penelitian ini umumnya dilakukan melalui studi kepustakaan atau melalui pengumpulan data-data sekunder.¹⁰ Metode penelitian yuridis normatif merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan bahan hukum primer dengan cara menggunakan teori-teori, konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan (*law in books*) yang berkaitan dengan penelitian yang penulis susun, baik itu peraturan hukum primer maupun peraturan hukum sekunder.¹¹ Penelitian ini berguna untuk memberi penjelasan secara sistematis terkait aturan yang mengatur suatu hal, menganalisis hubungan antara peraturan, menjelaskan isu permasalahan hukum dan dimungkinkan dapat memprediksi pembangunan hukum yang terkait dimasa depan.

1.6.2 Pendekatan

Pendekatan penelitian adalah pendekatan hukum (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan hukum adalah pendekatan yang dilakukan dengan meninjau beberapa peraturan perundang-undangan yang terkait dengan masalah hukum yang

¹⁰ Soekanto, S., & Mamuji, S. (2013). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Hlm. 13.

¹¹ I Made Pasek Diantha. (2016). *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Pranada Media Group. Hlm. 4.

sedang dipertimbangkan, dan pendekatan konseptual adalah pendekatan yang memberikan sudut pandang analitis untuk memecahkan masalah dalam penelitian hukum yang dipertimbangkan oleh aspek-aspek konsep hukum di baliknya atau nilai-nilai yang terkandung dalam penorma-an peraturan tertentu.¹²

1.6.3 Bahan Hukum

Bahan hukum diartikan sebagai segala sesuatu yang berupa tulisan, dokumen, naskah, dan sebagainya dalam suatu penelitian yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.¹³ Dalam penelitian penulis menggunakan bahan-bahan hukum sebagai berikut:

- a. Bahan hukum primer adalah data-data yang terdiri dari peraturan perundang-undang yang berlaku. Bahan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain peraturan perundang-undangan seperti:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945;
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah

¹² Peter Mahmud Marzuki. (2017). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Hlm. 32.

¹³ *Ibid.* Hlm. 34

diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

- b. Bahan hukum sekunder adalah sumber hukum yang merujuk pada buku-buku atau bahan pustaka lainnya, yang berisi prinsip-prinsip dasar ilmu hukum serta perspektif-perspektif para ahli hukum yang mempunyai kompetensi yang tinggi. Selain itu bahan hukum dalam penelitian ini juga meliputi publikasi dalam jurnal-jurnal dibidang hukum, catatan kasus hukum terbaru yang memiliki relevansi dengan penelitian yang diangkat.
- c. Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan suatu petunjuk serta penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Dalam penelitian ini bahan hukum tersier meliputi Kamus Besar Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Hukum, dan juga situs internet yang memiliki keterkaitan dengan perlindungan konsumen tiket konser musik internasional.

1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Untuk memperoleh bahan hukum yang diperlukan dalam penelitian skripsi diperoleh dengan cara studi pustaka atau dokumen. Studi dokumen merupakan tahap awal dari setiap kegiatan penulisan hukum.

Studi dokumen bagi penelitian hukum yakni meliputi studi bahan-bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, serta bahan hukum tersier. Data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku, dokumen resmi, publikasi, serta hasil penelitian. Studi kepustakaan bagi penelitian hukum normatif, merupakan metode pengumpulan data yang membahas doktrin-doktrin atau asas-asas dalam ilmu hukum.

1.6.5 Analisis Bahan Hukum

Metode analisis bahan hukum merupakan tahap dalam suatu penelitian, karena dengan analisis bahan ini, bahan yang diperoleh akan diolah untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang ada. Bahan yang diperoleh terlebih dahulu diolah, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan memperhatikan ketentuan hukum yang ada dan asas-asas hukum yang berkaitan dengan kaidah hukum yang berlaku sehingga menghasilkan uraian yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan arti bahan-bahan yang telah terkumpul dengan memberikan perhatian dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti pada saat itu, sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh mengenai keadaan sebenarnya.¹⁴

1.6.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan Skripsi ini, maka kerangka dibagi

¹⁴ Dyah Ochtorina Susanti dan Aan Efendi. (2015). *Penelitian Hukum: Legal Research*. Jakarta: Sinar Grafika. Hlm 7

menjadi beberapa bab yang terdiri dari beberapa sub bab. Skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMBELI TIKET KONSER COLDPLAY YANG TIDAK MENDAPATKAN SEAT PENONTON BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”** yang dalam pembahasannya dibagi menjadi IV (empat) bab, sebagaimana diuraikan secara menyeluruh tentang pokok permasalahan yang akan dibahas dalam Penelitian Skripsi ini.

Bab Pertama, adalah sebagai bab pendahuluan, di dalam bab ini memberikan gambaran secara umum dan menyeluruh tentang pokok permasalahannya. Suatu pembahasan sebagai pengantar untuk masuk ke dalam pokok penelitian yang akan dibahas berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, metode penelitian, serta tinjauan pustaka. Pendahuluan ini di tulis dengan maksud sebagai pengantar untuk memudahkan pembaca agar mengerti garis besar permasalahan dalam penelitian ini.

Bab Kedua membahas terkait rumusan masalah yang pertama yaitu mengenai bentuk perlindungan hukum bagi pembeli tiket konser Coldplay yang tidak mendapatkan *seat* penonton atau dirugikan secara materi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam bab ini terbagi menjadi 2 sub-bab, sub-bab pertama membahas mengenai pembelian tiket konser melalui transaksi elektronik sebagai bentuk perjanjian jual beli. Sub-bab kedua membahas mengenai

bentuk perlindungan konsumen terhadap tiket konser bagi konsumen yang tidak mendapatkan hak *seat* penonton walaupun dapat diperkenankan untuk memasuki *venue* konser musik internasional Coldplay tersebut.

Bab Ketiga membahas mengenai rumusan masalah yang kedua yaitu mengenai bentuk tanggung jawab promotor konser terkait penjualan tiket konser Coldplay yang tidak mendapatkan *seat* penonton. Dalam bab ini terbagi menjadi dua sub-bab. Sub-bab pertama menjelaskan mengenai bentuk wanprestasi promotor atas hak kepemilikan benda/barang dalam hal ini yaitu tiket konser dari adanya suatu perjanjian jual beli tiket konser musik internasional berdasarkan unsur-unsur perjanjian jual beli. Pada sub-bab kedua membahas mengenai bentuk pertanggungjawaban promotor mengenai ketidaksesuaian *seat* penonton oleh pihak promotor konser internasional Coldplay di Jakarta berdasarkan hukum positif di Indonesia.

Bab Keempat merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari keseluruhan pembahasan permasalahan dalam penelitian ini dan saran untuk permasalahan dalam penelitian ini.

1.7 Tinjauan Pustaka

1.7.1 Tinjauan Umum Perjanjian Jual Beli

1.7.1.1 Pengertian Perjanjian

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan pengertian mengenai perjanjian atau kontrak dalam Pasal 1313 KUHPerdata, yang menyatakan bahwa perjanjian atau kontrak adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Menurut Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.¹⁵ Van Dunne menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.¹⁶ Selain itu, terdapat definisi lain, yaitu perjanjian atau verbinteniss adalah perwujudan hubungan hukum harta benda atau kekayaan antara dua orang atau lebih, di mana satu pihak memiliki hak untuk mendapatkan prestasi dan pihak lainnya memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasi.¹⁷

Dalam kehidupan bermasyarakat sebagai subjek hukum, yang paling sering dilakukan oleh orang maupun badan hukum

¹⁵ Subekti. (2008). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT. Intermasa. Hlm. 7

¹⁶ Salim HS. (2010). *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika. Hlm. 26

¹⁷ Agus Yudha Hernoko. (2010). *Hukum Perjanjian (Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial)*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup. Hlm. 31

adalah melakukan suatu perjanjian dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup atau dalam rangka memperoleh keuntungan. Terlebih lagi dalam buku III KUHPerdara menganut sistem terbuka (*open system*), artinya bahwa para pihak bebas mengadakan perjanjian dengan siapapun, menentukan syarat-syaratnya, pelaksanaannya dan bentuk kontrak, baik berbentuk lisan maupun tertulis. Disamping itu diperkenankan untuk membuat kontrak baik yang telah dikenal dalam KUHPerdara maupun di luar KUHPerdara. Perjanjian-perjanjian yang telah diatur dalam KUHPerdara, seperti jual beli, tukar menukar, sewa menyewa, persekutuan perdata, hibah, penitipan barang, pinjam pakai, pinjam meminjam, pemberian kuasa, penangguhan utang, perjanjian untung, dan perdamaian.¹⁸ Dalam pandangan Patrick S. Atiyah, perjanjian memiliki tiga tujuan dasar, sebagaimana digambarkan dibawah ini:¹⁹

- a. Memaksakan suatu janji dan melindungi harapan wajar yang muncul darinya;
- b. Mencegah pengayaan (upaya memperkaya diri) yang dilakukan secara tidak adil atau tidak benar;
- c. *To prevent certain kinds of harm.*

¹⁸ Retna Gumanti. (2012). Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau Dari KUHPerdara). *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1). Hlm. 2

¹⁹ Agus Yudha, *Op.Cit.* Hlm. 35

1.7.1.2 Syarat Sah Perjanjian

Syarat sahnya perjanjian dapat dikaji berdasarkan hukum perjanjian yang terdapat di dalam KUHPerdota. Dalam hukum Eropa Kontinental, syarat sahnya perjanjian diatur dalam pasal 1320 KUHPerdota untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat yaitu:²⁰

1. Kesepakatan antara kedua belah pihak

Syarat yang pertama adalah adanya kesepakatan atau konsensus para pihak. Kesepakatan ini diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdota. Yang dimaksud dengan kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Yang sesuai adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat/diketahui orang lain. Ada lima cara terjadinya persesuaian pernyataan kehendak, yaitu dengan:²¹

- a. Bahasa yang sempurna dan tertulis
- b. Bahasa yang sempurna secara lisan
- c. Bahasa yang tidak sempurna asal dapat diterima oleh pihak lawan. Karena dalam kenyataannya sering kali seseorang menyampaikan dengan bahasa yang tidak sempurna tetapi dimengerti oleh pihak lawannya.
- d. Bahasa isyarat awal asal dapat diterima awalnya
- e. Diam dan membisu, tetapi asal dipahami atau diterima oleh pihak lawan.

²⁰ Retna, *Op.Cit.* Hlm. 3

²¹ Retna, *Op.Cit.* Hlm 3-4

2. Kecakapan dalam membuat suatu perjanjian

Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum.²² Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum.²³ Orang-orang yang mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum, sebagaimana yang ditentukan oleh undang-undang. Orang yang cakap dan berwenang untuk melakukan perbuatan hukum adalah orang yang sudah dewasa. Ukuran kedewasaan adalah telah berumur 21 tahun atau sudah kawin. Orang yang tidak berwenang melakukan perbuatan hukum adalah:²⁴

- a. Anak dibawah umur, dalam hal ini anak-anak dianggap tidak cakap untuk melakukan perjanjian.
- b. Orang yang ditaruh dibawah pengampuan.
- c. Istri, tercantum dalam pasal 1330 KUHPerdara. Akan tetapi dalam perkembangannya istri dapat melakukan perbuatan hukum, sebagaimana diatur dalam pasal 31 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 jo. SEMA Nomor 3 Tahun 1963.

3. Suatu hal tertentu.

Di dalam berbagai *literatur* disebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi atau pokok perjanjian.

²² Retna, *Op.Cit.* Hlm 5

²³ I Ketut Oka Setiawan. (2016). *Hukum Perikatan*. Jakarta: Sinar Grafika. Hlm. 46

²⁴ *Ibid.* Hlm. 46

Prestasi adalah apa yang telah menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur. Prestasi ini terdiri dari perbuatan positif dan negatif. Prestasi terdiri atas:

- a. Memberikan sesuatu
- b. Berbuat sesuatu
- c. Tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUHPerdara)

4. Sebab yang halal

Dalam Pasal 1320 KUHPerdara tidak dijelaskan pengertian *orzaak* (kausa yang halal). Di dalam pasal 1337 KUHPerdara disebutkan kausa yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila ketentuan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Jadi perjanjian yang dilakukan itu merupakan yang diperbolehkan menurut undang-undang.

1.7.1.3 Asas-Asas Perjanjian

Selain syarat sahnya suatu perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, dalam pelaksanaannya perjanjian juga harus memperhatikan dan menerapkan asas-asas dalam hukum perjanjian.²⁵

Adapun asas-asas dalam perjanjian yaitu:²⁶

1. Asas kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak dapat didasari pada ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang mendefinisikan bahwa para pihak sejatinya menjamin kebebasan setiap pihak dalam membuat perjanjian. dalam

²⁵ Niru Anita Sinaga. (2018). Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian. *Jurnal Binamulia Hukum*, 7(2). Hlm. 111

²⁶ *Ibid.* Hlm. 112

hal ini pihak-pihak yang akan membuat perjanjian dapat memiliki hak bebas menentukan lingkup perjanjian, isi, segala persyaratan dari perjanjian yang ada, maupun menentukan bentuk perjanjian itu sendiri. Maka dalam hal ini selama tidak bertentangan dengan undang-undang dan bersifat memaksa, perjanjian tersebut sah.

2. Asas Konsensualisme

Asas Konsensualisme adalah asas yang sangat penting didalam perjanjian, hal ini dikarenakan asas konsensualisme merupakan titik tumpu dari penyusunan suatu perjanjian. asas ini diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdota. Pasal tersebut mengandung pengertian bahwa kebebasan suatu pihak untuk menentukan isi kontrak dibatasi oleh sepakat pihak lainnya. Dengan kata, lain asas kebebasan berkontrak dibatasi oleh asas konsensualisme.

3. Asas Kekuatan Mengikat (*Pacta Sunt Servenda*)

Asas ini mengartikan bahwa suatu kesepakatan pihak-pihak sejatinya telah mengikat sama seperti suatu undang-undang yang diciptakan oleh para pihak yang terlibat dalam pembuatannya, sebuah kesepakatan kontrak berakar dari kesepakatan pihak-pihak tersebut. Dalam hal ini, kesepakatan timbul dari keinginan saling memenuhi janji, sehingga mereka bersedia untuk terikat satu sama lain. Dalam konteks kewajiban kontraktual, ini menjadi sumber yang memungkinkan para pihak untuk secara independen menentukan keinginan mereka dengan semua implikasi hukum yang relevan. Berdasarkan keinginan ini, para pihak bebas untuk menyelaraskan keinginan masing-masing, dan inilah yang menjadi dasar dari kontrak.

4. Asas Itikad Baik

Berdasarkan pengertian itikad baik dalam kontrak/perjanjian tersebut maka unsur yang utama adalah kejujuran. Kejujuran para pihak dalam perjanjian ini meliputi pada kejujuran atas identitas diri dan kejujuran atas kehendak dan tujuan para pihak. Kejujuran adalah unsur yang utama dalam pembuatan perjanjian/kontrak karena ketidakjujuran salah satu pihak dalam perjanjian/kontrak dapat mengakibatkan kerugian bagi pihak lainnya.

5. Asas Keseimbangan

Prinsip ini menegaskan keharusan bagi kedua belah pihak untuk menjalankan perjanjian mereka dengan adil dan seimbang. Kreditur memiliki hak untuk menuntut pemenuhan perjanjian jika sumber daya ada pada debitur, tetapi sejalan dengan hak ini, kreditur juga memiliki tanggung jawab untuk mematuhi integritas moral. Oleh karena itu, prinsip ini menunjukkan keseimbangan antara hak

kreditur yang kuat dan kewajiban untuk bertindak dengan integritas moral, sehingga menciptakan keseimbangan antara kreditur dan debitur.

6. Asas Kepastian Hukum

Sebuah perjanjian merupakan manifestasi dari prinsip hukum yang memastikan adanya kepastian hukum, seperti yang dinyatakan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota. Kepastian ini tercermin dalam kemampuan perjanjian untuk mengikat pihak-pihak yang terlibat, sehingga perjanjian tersebut berlaku sebagaimana undang-undang bagi mereka.

1.7.1.4 Pengertian Jual-Beli

Jual beli terdiri dari dua suku kata yaitu “jual dan beli”. Kata jual menunjukkan adanya perbuatan menjual sedangkan beli adalah adanya perbuatan membeli.²⁷ Jual beli merupakan peristiwa perdata yang paling sering dilakukan oleh orang demi memperoleh hak milik atas suatu benda. Sebagian besar benda yang dipunyai seseorang, hak milik atas benda tersebut diperoleh Karena adanya penyerahan oleh pihak lain, yakni penjual. Definisi mengenai jual-beli yang telah diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdota menyebutkan bahwa jual beli adalah suatu perjanjian dengan nama pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.

1.7.1.5 Unsur Perjanjian Jual Beli

Pada kegiatan jual beli terdapat dua belah pihak yaitu pihak penjual maupun pihak lain yaitu pembeli, di mana dalam proses jual beli suatu benda atau suatu barang sebenarnya telah terkandung suatu

²⁷ Deasy Soeikromo. (2013). Pengalihan Hak Milik Atas Benda Melalui Perjanjian Jual Beli Menurut Kuh Perdata. *Jurnal Unsrat*, 1(3). Hlm. 89

perjanjian bagi kedua pihak tersebut. Sebenarnya unsur-unsur pokok (*essentialia*) perjanjian jual beli adalah barang dan harga.²⁸ Sesuai dengan asas “konsensualisme” yang menjiwai hukum perjanjian KUHPerdara, perjanjian jual beli itu sudah dilahirkan pada detik tercapainya “sepakat” mengenai barang dan harga.²⁹ Begitu kedua belah pihak sudah setuju tentang barang dan harga, maka lahirlah perjanjian jual beli yang sah di antara kedua belah pihak tersebut, perjanjian yang dibuat sebelumnya akan melahirkan suatu perikatan secara hukum yang akan mengikat kedua belah pihak. Sifat konsensual dari jual beli tersebut ditegaskan dalam Pasal 1458 yang menjelaskan bahwa jual beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar. Pada transaksi jual beli juga berlaku hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli yang pada intinya penjual memiliki kewajiban untuk menyerahkan barang sesuai dengan kesepakatan dalam jual beli tersebut sedangkan haknya yaitu untuk menerima pembayaran-pembayaran sesuai dengan perjanjian jual beli yang telah mereka buat.

Definisi yang diberikan Pasal 1457 KUHPerdara intinya pada unsur esensialia perjanjian jual beli, ini didasarkan pada suatu

²⁸ *Ibid.* Hlm. 89

²⁹ *Ibid.* Hlm. 89

pemikiran bahwa unsur benda berkaitan dengan *levering* atau penyerahan, sedangkan unsur harga berkait dengan pembayaran, yang keduanya merupakan kewajiban pokok dari para pihak yang sama-sama harus dipenuhi supaya hak masing-masing pihak terealisasi sebagai wujud konkret keuntungan yang dikejar.³⁰

1.7.1.6 Bentuk-Bentuk Perjanjian Baku

Perjanjian baku juga mendapat sebutan sebagai *agreement d'adhesion* karena menekan salah satu pihak, sedangkan sebutan konfeksi sering ditujukan pada perjanjian standar karena *form* perjanjian biasanya dalam bentuk formulir telah disediakan dalam jumlah banyak dan siap untuk disajikan dalam membuat perjanjian.³¹ Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kontrak baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan telah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Adapun bentuk-bentuk perjanjian baku atau kontrak baku:³²

1. Kontrak Baku Sepihak

Perjanjian yang seluruh isinya sudah ditentukan oleh pihak yang berkedudukan kuat dalam perjanjian itu. Biasanya, pihak ini merupakan kreditur. Kontrak ini disebut juga dengan Perjanjian Adhesi.

³⁰ Moch. Isnaeni. (2016). *Perjanjian Jual Beli*. Bandung: Refika Aditama. Hlm 31

³¹ Dedi Harianto. (2016). Asas Kebebasan Berkontrak: Problematika Penerapannya Dalam Kontrak Baku Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 11(2), Hlm. 145-156.

³² *Ibid.* Hlm 147

2. Kontrak Baku Timbal Balik

Seperti namanya, isi dari kontrak ini ditentukan oleh kedua belah pihak, sehingga tak berat sebelah. Pihak-pihak dalam kontrak ini berupa kreditur (pihak majikan) dan debitur (pihak buruh).

3. Kontrak Baku Ditetapkan Pemerintah

Isi dari perjanjian baku ini sudah ditentukan oleh pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu. Contohnya, perjanjian atau kontrak yang memiliki objek hak atas tanah.

1.7.2 Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

1.7.2.1 Pengertian Konsumen

Konsumen sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Berbagai pengertian tentang “konsumen” yang dikemukakan baik dalam Rancangan Undang-undang perlindungan konsumen, sebagai upaya ke arah terbentuknya Undang-undang perlindungan konsumen maupun di dalam undang-undang perlindungan konsumen. Pengertian Konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka (2) bahwa pengertian Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dari pengertian konsumen

tersebut, maka dapat dikemukakan unsur-unsur definisi konsumen yaitu:³³

Setiap orang subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Namun istilah orang menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk bahan hukum (*rechtspersoon*). Oleh karena itu konsumen harus mencakup juga bahan usaha dengan makna luas dari pada bahan hukum.

Sesuai dengan bunyi pasal 1 angka (2) Undang-undang perlindungan konsumen, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*).³⁴ Istilah kata “pemakai” dalam hal ini digunakan untuk rumusan ketentuan tersebut atau menunjukkan suatu barang dan/ atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.³⁵ Barang dan/atau Jasa berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

³³ Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. Hlm. 27

³⁴ *Ibid.* Hlm. 27

³⁵ *Ibid.* Hlm. 27

1.7.2.2 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan terhadap konsumen sangat terkait dengan adanya perlindungan hukum, perlindungan konsumen mempunyai beberapa aspek hukum yang menyangkut suatu materi untuk mendapatkan perlindungan ini bukan sekedar perlindungan fisik melainkan Hak-hak konsumen yang bersifat abstrak.³⁶ Pengertian Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yaitu perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Rumusan pengertian dari perlindungan konsumen di atas menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai bentuk untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang bias merugikan pelaku usaha hanya demi kepentingan konsumen.³⁷ Hak-hak yang telah dibentuk ini diharapkan dapat mewujudkan keseimbangan dalam memberikan perlindungan bagi konsumen dan juga dapat menjamin suatu barang dan/atau pelayanan jasa, sehingga dapat terciptanya perekonomian yang sehat tanpa menimbulkan penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

³⁶ Az. Nasution. (2020). *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. Hlm. 19

³⁷ Zulham. (2018). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Kencana. Hlm. 34

1.7.2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekadar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Salah satu cara yang diutamakan di dalam mencapai suatu keseimbangan antara perlindungan konsumen dengan perlindungan pelaku usaha adalah dengan cara menegakkan hak-hak konsumen, di karena kan posisi pelaku usaha yang selama ini lebih kuat dari pada konsumen. Secara umum ada empat hak yang diakui secara internasional, yaitu:³⁸

1. Hak untuk mendapatkan Informasi yang jelas;
2. Hak untuk mendapatkan keamanan;
3. Hak untuk memilih;
4. Hak untuk didengar.

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan

³⁸ Abdul Atsar, Rani Apriani. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Sleman: Deepublish. Hlm. 40

pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.³⁹ Hak tersebut diatas merupakan hak yang sudah melekat bagi siapapun yang berkedudukan sebagai konsumen, sekaligus sebagai subjek. Dengan demikian merupakan suatu kebebasan bagi konsumen untuk mempresentasikan hak-hak tersebut di dalam suatu wadah atau kelompok.

Di Indonesia hak-hak konsumen diatur didalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), disebutkan bahwa hak konsumen sebagai berikut:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

³⁹ *Ibid.* Hlm 41

Sedangkan kewajiban konsumen terdapat pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

1.7.3 Tinjauan Umum Wanprestasi

1.7.3.1 Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi atau yang sering diketahui dengan ingkar janji, adalah kewajiban dari pihak debitur untuk memenuhi suatu prestasi. Pada dasarnya dalam melaksanakan kewajiban bukan terpengaruh karena keadaan tertentu, maka hal tersebut dianggap debitur dianggap telah melakukan perbuatan ingkar janji. Secara filosofis wanprestasi berasal dari bahasa Belanda, yang mana artinya prestasi buruk. Dari adanya pelanggaran hak-hak kontraktual dapat menimbulkan suatu kewajiban ganti rugi berdasarkan wanprestasi yang mana telah termaktub pada Pasal 1236 *Burgerlijk Wetboek* (mengenai prestasi memberikan sesuatu) serta Pasal 1239 *Burgerlijk Wetboek* (mengenai prestasi berbuat sesuatu).⁴⁰

⁴⁰ Yahman. (2014). Karakteristik Wanprestasi & Tindak Pidana Pencipuan, Jakarta: Prenadamedia Group. Hlm. 80-81.

1.7.3.2 Bentuk-Bentuk Wanprestasi

Pada prinsipnya menentukan apakah pihak debitur bersalah melakukan wanprestasi, perlu adanya penentuan keadaan bagaimana debitur dikatakan sengaja atau mutlak lalai untuk tidak memenuhi prestasi. Dalam hal ini terdapat 3 (tiga) keadaan, yaitu:

1. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali;
2. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak baik atau keliru;
3. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat waktunya atau terlambat.

Menurut Subekti, wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seorang debitur dapat berupa empat jenis yaitu:⁴¹

1. tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
2. melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
3. melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
4. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

1.7.3.3 Unsur-Unsur Wanprestasi

Wanprestasi terjadi apabila salah satu pihak tidak memenuhi apa yang menjadi kewajibannya yang telah ditetapkan dalam perikatan, baik perikatan yang timbul karena perjanjian maupun Undang-Undang. Wanprestasi dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja. Pihak yang tidak sengaja, wanprestasi ini dapat terjadi karena memang tidak mampu untuk memenuhi prestasi tersebut atau

⁴¹ Subekti, *Op.Cit.* Hlm 52

juga terpaksa untuk tidak melakukan prestasi tersebut. Dalam pelaksanaan perjanjian apabila terjadi suatu keadaan, dimana debitur (pihak yang berkewajiban) tidak melaksanakan prestasi (kewajiban) yang bukan dikarenakan keadaan memaksa, maka debitur akan dimintai ganti rugi.⁴² Adapun unsur-unsur Wanprestasi adalah :

1. Kesalahan

Pernyataan adanya kesalahan harus memenuhi beberapa persyaratan terlebih dahulu, yaitu:

- a. Harus bisa menghindari perbuatan yang hendak dilakukan dan
- b. Yang melakukan perbuatan dapat disalahkan yakni bahwa yang melakukan perbuatan tersebut bisa memikirkan akibat dari perbuatannya.

Akibat dari perbuatan tersebut bisa diprediksikan ataupun tidak, semata-mata agar bisa mengetahui kemungkinan akibat yang dapat muncul, akibat tersebut diketahui melalui unsur objektif dan subjektif. Dari unsur objektif, jika keadaan normal dari akibat itu bisa diprediksikan, dan dari unsur subjektif prediksi atau dugaan dari akibat tersebut dilakukan lewat penilaian ahli.

2. Kelalaian

⁴² Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007, hlm. 87.

Yang dimaksud dengan kelalaian adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh seseorang dan orang tersebut dapat mengetahui kemungkinan suatu akibat yang dapat merugikan pihak lain. Sulit untuk menetapkan kelalaian telah terjadi karena harus melakukan pembuktian dikarenakan tidak jarang ketentuan tentang waktu kapan prestasi dilakukan itu tidak ditetapkan.

3. Kesenjangan

Kesenjangan adalah perbuatan yang dikehendaki dan diketahui. Oleh sebab itu, saat kesenjangan terjadi maksud atau niat tidak dibutuhkan untuk menimbulkan kerugian pada orang lain, selama yang melakukan perbuatan tersebut mengetahui apa yang dilakukannya tapi tetap melakukannya itu sudah cukup.