

## Implikasi Hukum Perjanjian Jual Beli Tiket Konser Tidak Resmi Terhadap Konsumen

Rizkia Almira Fadilla

[rzkiaalmiraa@gmail.com](mailto:rzkiaalmiraa@gmail.com)

Fadia Fitriyanti

[yantifadia@umy.ac.id](mailto:yantifadia@umy.ac.id)

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

### Abstract

*This study discusses the legal implications of unofficial concert ticket sales agreements from a civil law perspective. The practice of selling tickets through unauthorized parties creates legal uncertainty and financial losses for consumers, as tickets purchased may not be recognized by the concert promoter. This research employs a normative juridical method using statutory and case approaches. The results show that such agreements fall under *innominaat contracts* (unnamed contracts), which may be deemed null and void if they do not fulfill the lawful cause requirement under Article 1320 of the Indonesian Civil Code. Legal protection for consumers is regulated in Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Law No. 11 of 2008 on Electronic Information and Transactions. Strengthened supervision and synergy among the government, consumer protection institutions, and digital platforms are essential to ensure effective consumer legal protection in digital transactions.*

**Keywords:** Sales Agreement, Unofficial Concert Tickets, Consumers, Legal Protection

### Abstrak

Penelitian ini membahas implikasi hukum perjanjian jual beli tiket konser tidak resmi terhadap konsumen dalam perspektif hukum perdata. Praktik penjualan tiket melalui pihak tidak resmi menimbulkan ketidakpastian hukum dan kerugian bagi konsumen, karena tiket yang dibeli berpotensi tidak diakui oleh promotor. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perjanjian tersebut termasuk *perjanjian tidak bernama (innominaat contract)* yang dapat batal demi hukum apabila tidak memenuhi syarat *causa* yang halal sebagaimana Pasal 1320 KUH Perdata. Perlindungan hukum terhadap konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Diperlukan pengawasan dan sinergi antara pemerintah, lembaga perlindungan konsumen, dan platform digital agar perlindungan hukum bagi konsumen dapat berjalan efektif.

**Kata kunci:** Perjanjian Jual Beli, Tiket Konser Tidak Resmi, Konsumen, Perlindungan Hukum

## PENDAHULUAN

Manusia pada hakikatnya selalu memiliki beragam kebutuhan, mulai dari kebutuhan pokok yang bersifat esensial hingga kebutuhan tambahan yang hanya ditujukan untuk memberikan kepuasan pribadi. Pemenuhan kebutuhan untuk memperoleh kesenangan tersebut sering kali dilakukan oleh pembelian barang atau jasa, baik secara langsung maupun melalui perantara. Seiring perkembangan zaman, pemenuhan berbagai kebutuhan kini semakin mudah berkat kemajuan teknologi.<sup>1</sup> Teknologi memberi kemudahan serta menghadirkan cara-cara baru dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Masyarakat pun telah merasakan berbagai manfaat dari inovasi teknologi yang berkembang pesat dalam satu dekade terakhir.

Salah satu fenomena yang saat ini marak di tengah masyarakat adalah meningkatnya minat terhadap hiburan. Dalam sepuluh tahun terakhir, kemajuan teknologi berperan besar dalam mempermudah berbagai aspek industri musik. Musik telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari dan dinikmati oleh semua kalangan, baik muda maupun tua. Sebagai bentuk seni, musik menggabungkan suara dan irama untuk menciptakan ekspresi artistik, serta menjadi sarana untuk menyampaikan perasaan dan emosi melalui karya. Salah satu bentuk apresiasi musik yang kini sangat diminati adalah konser musik, di mana para penggemar dapat menikmati penampilan musisi secara langsung.<sup>2</sup>

Konser musik pada masa kini tidak lagi dipandang sekadar sebagai sarana hiburan, melainkan telah berkembang menjadi aktivitas ekonomi dengan nilai komersial yang tinggi. Bagi promotor dan penyelenggara acara, konser musik menjadi peluang bisnis yang menjanjikan karena mampu menghasilkan keuntungan besar, baik melalui penjualan

---

<sup>1</sup> Amanda Salsabilla Kusumawardana, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Penipuan Tiket Konser Di Era Digital, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol. 11, No. 6.A, 2025, hlm. 9

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm. 10.

tiket, dukungan sponsor, maupun kerja sama komersial lainnya. Dengan demikian, penyelenggara konser memiliki peranan strategis dalam mendorong pertumbuhan industri hiburan nasional sekaligus menciptakan peluang ekonomi baru.<sup>3</sup>

Sebagai konsumen yang cerdas, pemahaman terhadap kemajuan teknologi dan aturan mengenai perlindungan konsumen menjadi hal yang penting. Di era digital seperti ini, akses terhadap informasi dan layanan semakin mudah dijangkau melalui perangkat seluler dan internet. Dalam satu dekade terakhir, berbagai inovasi teknologi memberikan banyak keuntungan, terutama bagi industri musik. Layanan streaming seperti Youtube, Spotify, Apple Music dan Youtube Music telah mempermudah masyarakat dalam menikmati musik dari seluruh dunia. Popularitas layanan tersebut turut meningkatkan antusiasme penggemar untuk menghadiri konser di berbagai kota dan negara. Akibatnya, industri konser musik berkembang pesat sebagai respons terhadap permintaan tinggi dari masyarakat yang mencari hiburan.<sup>4</sup>

Perkembangan teknologi dan proses digitalisasi memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kemajuan industri hiburan, khususnya dalam penyelenggaraan konser musik. Kehadiran berbagai platform digital kini memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi serta melakukan transaksi pembelian tiket secara daring. Dengan adanya inovasi tersebut, konsumen tidak perlu datang langsung ke lokasi penjualan fisik, karena proses pembelian tiket dapat dilakukan secara online dalam waktu singkat. Hal ini menjadikan sistem penjualan tiket konser semakin praktis, efisien, dan efektif.<sup>5</sup> Meskipun kemajuan teknologi telah memberikan berbagai kemudahan, namun disisi lain juga menimbulkan sejumlah permasalahan baru, terutama yang berkaitan dengan praktik penjualan tiket konser oleh pihak-pihak yang tidak memiliki otoritas resmi. Penjualan

---

<sup>3</sup> Kusuma Ngurah Wijaya Gusti. I., & Wiryawan I. Wayan, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik*, *Jurnal Kertha Desa*, Vol. 11, No. 2, (Januari, 2023), hlm. 1-2

<sup>4</sup> Amanda Salsabilla Kusumawardana, *Op.cit*, hlm. 10

<sup>5</sup> Kusuma Ngurah Wijaya Gusti. I., & Wiryawan I. Wayan, *Op.cit*, hlm. 2

melalui jalur tidak resmi sering kali menimbulkan kerugian bagi konsumen. Bentuk kerugian yang kerap terjadi yaitu penetapan harga tiket yang jauh melebihi harga resmi yang telah ditentukan oleh penyelenggara. kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi memberikan efisiensi dalam transaksi, tetap dibutuhkan pengawasan serta perlindungan hukum yang memadai agar konsumen tidak menjadi pihak yang dirugikan dalam kegiatan jual beli konser.<sup>6</sup>

Pada dasarnya, dalam transaksi jual beli tiket konser terdapat beberapa pihak yang terlibat, yaitu konsumen, penjual tidak resmi, penyelenggara konser, serta platform penjualan tiket daring. Namun, dalam praktiknya sering muncul berbagai persoalan yang menimbulkan perdebatan. Permasalahan tersebut antara lain berkaitan dengan sistem penjualan tiket pada laman resmi promotor yang kerap mengalami gangguan akibat tingginya jumlah antrian pembeli secara online, munculnya jasa “*war* tiket”, hingga praktik pembelian tiket melalui penjual tidak resmi atau individu yang tidak dikenal di media sosial.<sup>7</sup> Salah satu faktor yang menyebabkan banyak konsumen memilih membeli tiket melalui jasa *war* tiket atau penjual tidak resmi adalah keinginan untuk menghindari kesulitan dalam proses pembelian pada situs resmi. Selain itu, fenomena *panic buying* yang sering terjadi saat penjualan tiket konser juga turut memicu munculnya praktik jual beli tiket yang tidak sah. Pada dasarnya, terdapat oknum penjual yang beritikad tidak baik dengan membeli tiket dalam jumlah besar, kemudian munculnya kembali dengan harga yang jauh lebih tinggi dari harga resmi yang telah ditetapkan oleh penyelenggara.<sup>8</sup>

Fenomena penjualan tiket konser Coldplay pada tahun 2023 memperlihatkan

---

<sup>6</sup> Sari Marta Widian, & Novrianto Andry., 2020, *Kenali...!! Bisnis,, Di Era Digital “Financial Technology”*., (Sumatera Barat: Insan Cendikia Mandiri, 2020), hlm. 17.

<sup>7</sup> Admin, 2023, *Analisis Kerugian Penonton Konser (Coldplay) Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia*, <https://jdih.sukoharjokab.go.id/berita/detail/analisis-kerugian-penonton-konser-coldplay-ditinjau-dari-hukum-positif-indonesia>, (diakses pada 7 Oktober 2025, 01:49)

<sup>8</sup> Subitmele, & Silvia Estefina. 2023, *Panic Buying Tiket Konser yang Wajib Disimak, Kenali Dampak dan Cara Mengatasinya*, <https://www.liputan6.com/hot/read/5282573/panic-buying-tiket-konser-yang-wajib-disimak-kenali-dampak-dan-cara-mengatasinya?page=4>, (diakses pada 7 Oktober 2025, 01:55)

adanya praktik penjualan oleh pihak tidak resmi yang memanfaatkan sistem otomatis (*bot*) untuk membeli tiket dalam jumlah besar, kemudian menjualnya kembali dengan harga yang jauh melebihi harga resmi.<sup>9</sup> Praktik tersebut menimbulkan keresahan di kalangan masyarakat dan merugikan konsumen yang akhirnya terpaksa membeli tiket melalui jalur tidak resmi tanpa adanya jaminan kepastian hukum. Berdasarkan ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, suatu perjanjian harus dilakukan oleh pihak yang berwenang dengan objek yang sah, serta dilaksanakan dengan itikad baik. Selain itu, ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menegaskan pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen agar terhindar dari praktik-praktik yang merugikan dalam kegiatan jual beli. Dengan demikian, penelitian ini menganalisis mengenai: 1. Bagaimana Kajian hukum atas perjanjian jual beli tiket konser tidak resmi terhadap konsumen?; dan 2. Bagaimana implikasi hukum perjanjian jual beli tiket konser tidak resmi terhadap konsumen?

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum yuridis normatif. Jenis penelitian berfokus pada pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga memiliki keterkaitan erat dengan kegiatan kepastian hukum karena memerlukan data sekunder yang bersumber dari berbagai literatur hukum.

## **PEMBAHASAN**

### **Kajian Hukum Atas Perjanjian Jual Beli Tiket Konser Tidak Resmi Terhadap Konsumen**

Dalam industri hiburan, khususnya dalam penyelenggara konser musik, pembelian tiket menjadi syarat utama bagi seseorang yang ingin menghadiri pertunjukan. Tiket

---

<sup>9</sup> Aditya Widya Putri, 2023, "*Tiket Coldplay Diborong Calo, Sandiaga Uno: Polisi, Tindak Tegas!*," <https://katadata.co.id/berita/nasional/6469a44edb1e2/tiket-coldplay-diborong-calosandiaga-uno-polisi-tindak-tegas>, (Diakses pada 7 Oktober, 02:02)

merupakan bentuk perjanjian antara pihak penjual dan pembeli. Untuk memperoleh tiket, calon penonton biasanya harus mengantre, baik secara daring (*online*) maupun langsung di tempat (*on the spot*). Namun, proses ini seringkali menimbulkan antrean panjang yang memakan waktu dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi konsumen, sekaligus menjadi tantangan bagi pihak penyelenggara. Di era digital, sistem penjualan tiket secara *online* dihadirkan untuk meningkatkan efisiensi serta mempermudah akses bagi masyarakat. Meski demikian, sistem ini justru menimbulkan berbagai persoalan baru, seperti keterbatasan kapasitas server, ketidakmerataan distribusi tiket, hingga penyalahgunaan oleh bot maupun penjual tidak resmi yang mengambil keuntungan dari celah sistem tersebut.<sup>10</sup> Kondisi ini mencerminkan lemahnya pengawasan dan penegakan hukum terhadap praktik penjualan tiket konser oleh pihak yang tidak berwenang di Indonesia.

Pelaku usaha yang menyebabkan kerugian bagi konsumen dalam kegiatan jual beli tiket konser pada umumnya menggunakan berbagai cara untuk menimbulkan rasa percaya kepada calon pembeli. Upaya tersebut dilakukan, misalnya, dengan menawarkan sistem pembayaran tunai di tempat (*cash on delivery/COD*) di lokasi konser. Dalam hal membuat konsumen merasa aman dan yakin bahwa transaksi yang dilakukan merupakan transaksi yang sah namun kenyataannya, tiket yang dijual ternyata tidak valid atau tidak diakui oleh pihak penyelenggara.<sup>11</sup> Dalam hukum perdata, tiket konser yang dibeli oleh konsumen melalui pihak perantara, baik secara langsung maupun daring, merupakan objek dari suatu perjanjian jual beli. Perjanjian tersebut menimbulkan hubungan hukum antara penjual dan pembeli yang melahirkan hak serta kewajiban bagi masing-masing pihak. Berdasarkan asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat

---

<sup>10</sup> Fernand Sinaga Mikhael, Intan Alya Putri, Weni Puja Ningrum, dkk., 2024, "Efektivitas Sistem Penukaran Tiket Konser: Perbandingan Metode *Online* dan *On the spot*", *Jurnal Teknik Industri (JURTI)*, Vol. 3, No. 1, (Juni, 2024), hlm. 7

<sup>11</sup> Amanda Salsabilla Kusumawardana, *Op.cit.*, hlm. 11

(1) Kitab Undang- Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.<sup>12</sup>

Secara umum, dalam proses pendistribusian tiket yang sah, pihak promotor biasanya menjalin kerjasama dengan platform penjualan tiket daring yang telah memiliki izin resmi. Namun, tingginya minat dan antusiasme masyarakat terhadap konser sering kali mendorong munculnya praktik jual beli tiket diluar jalur resmi yang telah ditetapkan oleh promotor. Kondisi ini menimbulkan permasalahan, khususnya berkaitan dengan keabsahan perjanjian jual beli tiket yang dilakukan melalui pihak yang tidak memiliki kewenangan hukum untuk mendistribusikannya.<sup>13</sup> Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen karena tiket yang dibeli melalui jalur tidak resmi tidak diakui oleh pihak promotor dan tidak dapat digunakan sebagai syarat masuk ke area konser. Pada dasarnya, konsumen berisiko mengalami kerugian baik secara finansial maupun secara hukum. Sementara itu, penjual tiket tidak resmi tidak memiliki hubungan kontraktual dengan promotor, sehingga tidak mempunyai kewajiban hukum untuk memberikan pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Hadirnya pihak perantara dalam proses pembelian tiket konser pada dasarnya merupakan bentuk perjanjian antara konsumen dengan pihak ketiga yang menawarkan jasa tersebut. Jenis perjanjian ini termasuk ke dalam kategori perjanjian tidak bernama (innominaat contract), yaitu perjanjian yang tidak diatur secara khusus dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), namun tetap dianggap sah selama memenuhi syarat-syarat sah nya perjanjian sebagaimana tercantum dalam Pasal 1320 KUH Perdata.<sup>14</sup>

Pada dasarnya, konsumen juga memiliki sejumlah kewajiban sebagaimana diatur

---

<sup>12</sup> Ibid, hlm. 12

<sup>13</sup> Ibid, hlm. 13

<sup>14</sup> Muhammad Fauzi, 2022, “Perjanjian Innominaat: Yuk Kenali Perjanjian Tak Bernama yang Ada di Indonesia”, <https://heylaw.id/blog/perjanjian-innominaat-yuk-kenali-perjanjian-tak-bernama-yang-ada-di-indonesia>, (Diakses pada tanggal 8 Oktober pukul 00:00)

dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Kewajiban tersebut menuntut konsumen untuk bertindak secara hati-hati dan bertanggung jawab dalam melakukan setiap transaksi. Hal ini mencakup kewajiban untuk membaca petunjuk serta prosedur penggunaan barang atau jasa, beritikad baik dalam bertransaksi, membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati, serta mengikuti proses penyelesaian sengketa secara patut apabila terjadi permasalahan. Dengan demikian, konsumen diharapkan mampu berpikir secara cermat sebelum mengambil keputusan, terutama dalam memilih jalur pembelian tiket, agar dapat menghindari risiko yang berpotensi merugikan, seperti penipuan atau kerugian akibat pembelian melalui penjual tidak resmi. Permasalahan hukum dapat timbul apabila pihak perantara pembelian tiket melakukan transaksi melalui jalur yang tidak sesuai dengan ketentuan resmi promotor, misalnya dengan memperoleh tiket secara tidak resmi. Dalam situasi tersebut, syarat sahnya perjanjian mengenai causa yang halal menjadi tidak terpenuhi karena objek perjanjian diperoleh dengan cara yang bertentangan dengan ketentuan penyelenggara. Akibatnya, perjanjian tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum, yang pada akhirnya menimbulkan kerugian bagi konsumen tanpa adanya perlindungan hukum yang memadai.

Ketentuan mengenai perlindungan terhadap hak-hak konsumen telah diatur secara khusus dalam peraturan perundang-undangan. Namun demikian, tingkat kesadaran masyarakat sebagai konsumen terhadap hak-hak tersebut masih tergolong rendah. Rendahnya literasi hukum di kalangan konsumen menyebabkan banyak pihak belum memahami secara optimal hak dan kewajibannya dalam melakukan transaksi. Kondisi ini berdampak pada kurangnya pemanfaatan mekanisme perlindungan hukum yang telah disediakan, termasuk lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan sarana hukum bagi masyarakat untuk memperoleh perlindungan melalui berbagai instrument, salah satunya

melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Berdasarkan ketentuan Pasal 44 UUPK, LPKSM merupakan lembaga nonpemerintah yang diakui dan terdaftar pada instansi pemerintah, serta memiliki fungsi utama memberikan perlindungan bagi konsumen yang mengalami kerugian atau pelanggaran hak.

Peran LPKSM tidak hanya terbatas pada pendampingan terhadap konsumen yang dirugikan, tetapi juga mencakup berbagai kegiatan penting, antara lain:<sup>15</sup>

1. Memberikan layanan konsultasi hukum bagi konsumen yang membutuhkan pendampingan.
2. Berkoordinasi dengan instansi terkait dalam upaya melindungi kepentingan konsumen.
3. Melaksanakan kegiatan edukasi dan penyebaran informasi guna meningkatkan kesadaran hukum masyarakat tentang hak dan kewajiban konsumen, serta pentingnya kehati-hatian dalam menggunakan barang dan/atau jasa.
4. Menerima serta menindaklanjuti pengaduan konsumen yang merasa dirugikan, sekaligus membantu memperjuangkan hak-haknya.

Dengan demikian, keberadaan LPKSM memiliki peran penting dalam memberikan akses terhadap keadilan bagi konsumen, khususnya bagi mereka yang mengalami kerugian akibat pembelian tiket konser tidak resmi. Menurut peran aktifnya, LPKSM dapat membantu konsumen menuntut ganti rugi maupun menyelesaikan sengketa secara patut dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

---

<sup>15</sup> Amanda Salsabilla Kusumawardana, *Op.cit*, hlm. 13

## **Implikasi Hukum Perjanjian Jual Beli Tiket Konser Tidak Resmi Terhadap Konsumen**

Implikasi hukum atau akibat hukum dapat dipahami sebagai konsekuensi yang muncul dari suatu tindakan atau peristiwa hukum yang dilakukan oleh subjek hukum dengan tujuan menimbulkan akibat tertentu sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan. Dengan kata lain, akibat hukum merupakan hasil dari suatu tindakan hukum yang dilakukan secara sadar untuk menimbulkan akibat hukum tertentu, baik dalam bentuk timbulnya hak maupun lahirnya kewajiban bagi para pihak yang terlibat.<sup>16</sup>

Dalam praktik jual beli tiket konser melalui media sosial, pelanggaran terhadap hak-hak konsumen masih kerap terjadi, khususnya ketika konsumen ditawarkan untuk membeli tiket tidak resmi melalui akun penjual yang tidak memiliki otoritas resmi. Fenomena ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah dalam mengawasi aktivitas perdagangan digital yang berlangsung pada platform informal dan sering kali berada di luar jangkauan regulasi yang berlaku. Oleh karena itu, diperlukan regulasi tambahan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi untuk menjamin efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen. Selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Perlindungan hukum juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Pasal 9 UU ITE mengatur kewajiban pelaku usaha dalam transaksi elektronik untuk menyampaikan informasi mengenai produk secara akurat, jelas, dan tidak menyesatkan. Pelanggaran terhadap ketentuan tersebut dapat dikenakan sanksi administratif, perdata, maupun pidana.

Kementrian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) memiliki kewenangan untuk

---

<sup>16</sup> Dermina Dsalimunthe, "Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perspektif Kitab Undang- Undang Hukum Perdata", *Jurnal Al-Maqasid*, Vol. 3, No.1, (Juni, 2017), hlm. 13

menindak akun media sosial yang melakukan praktik penipuan melalui mekanisme pemblokiran atau pelaporan sesuai ketentuan penanganan konten negatif.<sup>17</sup> Selain itu, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga berperan dalam memberikan perlindungan serta penyelesaian sengketa secara non-litigasi. Namun demikian, efektivitas perlindungan hukum di ranah digital masih menghadapi berbagai hambatan, antara lain rendahnya kesadaran hukum masyarakat, keterbatasan regulasi, serta pesatnya perkembangan modus penipuan di ruang digital. Berdasarkan Pasal 19 dan Pasal 23 UUPK, pelaku usaha yang menimbulkan kerugian kepada konsumen diwajibkan memberikan ganti rugi dalam jangka waktu paling lambat tujuh hari setelah tanggal transaksi. Apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban tersebut, konsumen berhak mengajukan gugatan kepada BPSK atau melalui pengadilan. Oleh karena itu, sinergi antara pemerintah, platform digital dan masyarakat sangat diperlukan untuk menciptakan ekosistem perdagangan yang sehat, aman, dan berkeadilan bagi konsumen.<sup>18</sup>

Pertanggungjawaban atas suatu kesalahan dalam hukum perdata mencakup beberapa ketentuan pokok. Pertama, setiap perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi orang lain menimbulkan kewajiban bagi pelaku untuk memberikan ganti rugi atas kerugian tersebut, sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Kedua, tanggung jawab tidak hanya timbul dari perbuatan yang dilakukan sengaja, tetapi juga mencakup kerugian yang terjadi akibat kelalaian atau kurang hati-hati, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1366 KUHPerdata. Selain itu, Pasal 1367 KUHPerdata memperluas ruang lingkup pertanggungjawaban, dengan menegaskan

---

<sup>17</sup> “Bersihkan Ruang Digital dari Platform Negatif dengan Saman,” 2024, <https://www.komdigi.go.id/berita/masyarakat-digital/detail/bersihkan-ruang-digital-dari-konten-negatif-dengan-saman>, (Diakses pada 8 Oktober pukul 01:55)

<sup>18</sup> Dina Mariana, Jacobus Jopie Gilalo, & Nyi Mas Gianti Bingah Erbiana., 2025, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Pembelian Tiket Konser Melalui Social Media Platform”, *Karimah Tauhid*, Vol. 4, No. 5, (Mei, 2025), hlm. 2658

bahwa seseorang juga dapat dimintai tanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh pihak lain yang berada dalam pengawasannya maupun oleh benda yang berada di bawah tanggung jawabnya. Dengan demikian, tanggung jawab perdata tidak terbatas pada perbuatan pelaku sendiri, melainkan juga dapat timbul akibat tindakan pihak ketiga atau benda yang menjadi tanggung jawabnya,<sup>19</sup> sejauh terdapat hubungan hukum atau pengawasan yang melekat.

Pada dasarnya terdapat dua jalur hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam menyelesaikan sengketa, yaitu melalui jalur litigasi (pengadilan) dan non-litigasi (diluar pengadilan, seperti mediasi, arbitrase, atau konsiliasi). Meskipun secara normatif konsumen yang dirugikan berhak memilih salah satu dari kedua jalur tersebut, efektivitas serta kekuatan hukum dari masing-masing mekanisme penyelesaian tidaklah sama. Pemilihan jalur penyelesaian sengketa oleh masyarakat Indonesia, termasuk konsumen yang mengalami kerugian akibat pembelian tiket konser dari penjual tidak resmi, umumnya dipengaruhi oleh berbagai pertimbangan, baik dari aspek hukum, sosial maupun ekonomi. Setiap jalur penyelesaian memiliki karakteristik, kelebihan, dan kelemahannya masing-masing.

Dalam hukum perdata, upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen ketika mengalami kerugian akibat perjanjian jual beli tiket konser tidak resmi dapat didasarkan pada dua pendekatan utama, yaitu gugatan atas dasar wanprestasi dan gugatan atas dasar perbuatan melawan hukum. (*onrechtmatige daad*). Kedua dasar gugatan tersebut memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk menuntut pertanggungjawaban dan memperoleh ganti rugi atas kerugian yang dialami, namun memiliki perbedaan mendasar dalam hal konsep hukum, hubungan hukum para pihak, serta pembuktiannya. Selain itu, konsumen berhak menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami. Kerugian materiil dapat berupa

---

<sup>19</sup> Mahlil Adriaman, dkk., *Op.cit*, hlm. 79

pengembalian dana sesuai dengan jumlah yang telah dibayarkan, sedangkan kerugian immateriil mencakup kompensasi atas rasa kecewa, tekanan psikologis, maupun kerugian moral yang timbul akibat peristiwa tersebut. Dengan demikian, upaya penyelesaian sengketa melalui jalur perdata dalam kasus pembelian tiket konser tidak resmi tidak hanya dimaksudkan untuk memulihkan kerugian konsumen, tetapi juga untuk memberikan jaminan kepastian hukum, menegakkan prinsip keadilan, serta mencegah terulangnya pelanggaran serupa di kemudian hari.

## **KESIMPULAN**

Perjanjian jual beli tiket konser tidak resmi merupakan bentuk *perjanjian tidak bernama (innominaat contract)* antara konsumen dan pihak ketiga yang menawarkan jasa pembelian tiket. Secara hukum, perjanjian tersebut dapat dianggap sah selama memenuhi ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata, namun keabsahannya dapat gugur apabila objek perjanjian diperoleh melalui cara yang melanggar ketentuan hukum atau tidak memiliki causa yang halal. Kondisi ini menimbulkan implikasi hukum bagi konsumen karena tiket yang dibeli dari penjual tidak resmi berpotensi tidak diakui oleh promotor, sehingga menimbulkan kerugian baik secara finansial maupun immateriil. Perlindungan hukum terhadap konsumen sebenarnya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, namun dalam praktiknya masih menghadapi berbagai hambatan, seperti rendahnya literasi hukum masyarakat, keterbatasan regulasi, dan pesatnya perkembangan modus penipuan digital. Oleh karena itu, perlu adanya penerapan perlindungan hukum yang lebih efektif agar konsumen memperoleh kepastian hukum dan keadilan dalam transaksi pembelian tiket konser secara daring.

## SARAN

Pemerintah perlu memperkuat regulasi dan pengawasan terhadap praktik penjualan tiket konser di media sosial maupun platform daring untuk mencegah terjadinya penipuan dan kerugian konsumen. Lembaga perlindungan konsumen seperti LPKSM, BPKN, dan BPSK diharapkan dapat meningkatkan peran edukatif melalui penyuluhan dan pendampingan hukum agar masyarakat lebih memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Selain itu, penyelenggara konser dan platform resmi penjualan tiket perlu meningkatkan keamanan sistem penjualan, misalnya dengan penerapan teknologi anti-bot serta sistem verifikasi identitas pembeli untuk mencegah praktik percaloan digital. Konsumen juga diharapkan lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi, memastikan tiket dibeli melalui sumber resmi, serta menyimpan bukti transaksi sebagai dasar perlindungan hukum apabila terjadi sengketa. Dengan adanya sinergi antara pemerintah, lembaga perlindungan konsumen, penyelenggara konser, dan masyarakat, diharapkan tercipta sistem perdagangan digital yang lebih adil, aman, dan memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (2023). *Analisis Kerugian Penonton Konser (Coldplay) Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia*. Retrieved from JDIH Kabupaten Sukoharjo: <https://jdih.sukoharjokab.go.id/berita/detail/analisis-kerugian-penonton-konser-coldplay-ditinjau-dari-hukum-positif-indonesia>
- Bersihkan Ruang Digital dari Platform Negatif dengan Saman*. (2025, Januari 31). Retrieved from Komdigi.go.id: <https://www.komdigi.go.id/berita/masyarakat-digital/detail/bersihkan-ruang-digital-dari-konten-dan-platform-negatif-dengan-saman>
- Dsalimunthe, D. (2017). Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *Jurnal Al-Maqasid*, 13.

- Fauzi, M. (2022, Februari 10). *Perjanjian Innominaat: Yuk Kenali Perjanjian Tak Bernama yang Ada di Indonesia*. Retrieved from Heylaw.id: <https://heylaw.id/blog/perjanjian-innominaat-yuk-kenali-perjanjian-tak-bernama-yang-ada-di-indonesia>
- Gusti, I. K. N., & Wayan, W. I. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik. *Jurnal Kertha Desa*, 1-2.
- Kusumawardana, A. S. (2015). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban Penipuan Tiket Konser Di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9.
- Mariana, D., Gilalo, J. J., & Erbian, N. G. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Pembelian Tiket Konser Melalui Social Media Platform. *Karimah Tauhid*, 2658.
- Mikhael, F. S., Putri, I. A., & Ningrum, W. P. (2024). Efektivitas Sistem Penukaran Tiket Konser: Perbandingan Metode Online dan On the spot. *Jurnal Teknik Industri (JURTI)*, 7.
- Putri, A. W. (2023, September 28). *Tiket Coldplay Diborong Calo, Sandiaga Uno: Polisi, Tindak Tegas!*,” <https://katadata.co.id/berita/nasional/6469a44edb1e2/tiket-coldplay-diborong-calo-sandiaga-uno-polisi-tindak-tegas>. Retrieved from Katadata: <https://katadata.co.id/berita/nasional/6469a44edb1e2/tiket-coldplay-diborong-calo-sandiaga-uno-polisi-tindak-tegas>
- Subitmele, & Estefina, S. (2023, Mei 10). *Panic Buying Tiket Konser yang Wajib Disimak, Kenali Dampak dan Cara Mengatasinya*. Retrieved from Liputan6: <https://www.liputan6.com/hot/read/5282573/panic-buying-tiket-konser-yang-wajib-disimak-kenali-dampak-dan-cara-mengatasinya?page=4>
- Widian, S. M., & Andry, N. (2020). *Kenali..!! Bisnis,, Di Era Digital “Financial Technology”*. Sumatera Barat: Insan Cendikia Mandiri.