

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian, yakni sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan sesuai Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha yaitu promotor. Dalam konteks ini, konsumen memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban dan menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat pelanggaran oleh promotor. Platform penjualan tiket hanya berperan sebagai agen penjual tiket, dan tanggung jawab atas penggunaan tiket sepenuhnya berada pada pembeli dan promotor konser. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibuat untuk memastikan keadilan dan keamanan bagi konsumen dalam bertransaksi. Undang-undang ini mengatur hak-hak konsumen, seperti hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika produk atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Selain itu, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang akurat, jelas, dan jujur tentang produk atau layanan yang mereka tawarkan, sesuai dengan standar dan etika bisnis *online*. Konsumen berhak untuk mengambil tindakan hukum jika pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban mereka. Konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau langsung ke pengadilan di wilayah tempat tinggal mereka.
2. Penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) diatur dalam Pasal 45 hingga Pasal 48. Lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan mekanisme hukum yang disediakan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan upaya yang efektif untuk

menyelesaikan perselisihan konsumen di luar jalur pengadilan, melalui metode mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Konsumen dapat melaporkan sengketa ke BPSK, baik secara tertulis maupun lisan, dan BPSK kemudian membentuk majelis untuk menangani sengketa tersebut, dengan keputusan yang bersifat final dan mengikat bagi pelaku usaha. Keputusan wajib dikeluarkan oleh majelis paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan masuk dan diterima oleh Badan Pengawas Konsumen (BPSK). Setelah pemberitahuan putusan BPSK, pihak yang bersengketa wajib memberikan pernyataan menerima atau menolak putusan tersebut dalam waktu 7 hari kerja, dimulai dari pembacaan putusan. Jika salah satu pihak menolak, maka ada batas waktu 14 hari untuk mengajukan banding, dimulai dari pengumuman putusan. Putusan yang ditolak atau tidak dilaksanakan dapat dianggap sebagai pelanggaran dan BPSK berhak meminta bantuan penyidik untuk membawa perkara ke Pengadilan Negeri. Jika putusan diterima oleh kedua belah pihak, pelaku usaha diberikan waktu 7 hari untuk menjalankan putusan tersebut. Untuk putusan BPSK yang tidak dipermasalahkan oleh pelaku usaha, harus segera dimintakan fiat. Selain itu, konsumen yang merasa dirugikan juga memiliki opsi untuk mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri dengan dasar gugatan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum yang didasarkan promotor tidak memenuhi janjinya atau pelanggaran hak konsumen. Seperti, konser tetap terselenggara tetapi terjadi masalah akibat kelalaian promotor, atau penonton tidak mendapatkan kursi sesuai nomor yang tertera pada tiket yang telah dibayar. Terdapat juga kemungkinan mengajukan gugatan kelompok (*class action*) jika ada banyak penonton yang tidak mendapatkan kursi pada saat konser berlangsung. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk memahami hak-hak mereka dan opsi-opsi yang tersedia untuk melindungi hak tersebut, baik melalui jalur non-litigasi maupun litigasi, sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diajukan saran penelitian sebagai berikut :

1. Konsumen dianjurkan menyimpan semua bukti transaksi, seperti email konfirmasi pembelian dan detail tiket, sebagai langkah antisipasi untuk kebutuhan klaim atau gugatan apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Jika merasa dirugikan, mereka dapat memanfaatkan mekanisme yang disediakan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, termasuk melapor ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan ke pengadilan.
2. Promotor menyediakan layanan *complain handling* yang responsif dan efektif untuk menangani pertanyaan, keluhan, atau masalah yang dialami oleh penonton konser. Layanan pelanggan yang baik dapat membantu mengatasi masalah sebelum berkembang menjadi sengketa konsumen.
3. Mengimplementasikan sistem pengembalian dana atau ganti rugi yang adil dan cepat untuk konsumen yang merasa dirugikan. Ini akan meningkatkan kepercayaan konsumen dan meminimalkan risiko gugatan.
4. Platform penjualan tiket perlu membangun kerjasama yang solid dengan promotor konser, yang melibatkan penyediaan informasi layanan yang jelas dan transparan kepada konsumen, serta memastikan pemahaman dan kepatuhan semua pihak terhadap peraturan dan kebijakan yang berlaku. Selain itu, platform dapat menerapkan kebijakan asuransi secara opsional untuk konsumen, memberikan mereka fleksibilitas untuk memilih apakah ingin mengambil asuransi atau tidak sebagai bagian dari strategi perlindungan konsumen.
5. Untuk mengoptimalkan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen yang melibatkan suatu kelompok, Pemerintah Indonesia dapat membuat Peraturan Pemerintah (PP) yang spesifik mengatur mekanisme *Class Action*. Hal ini relevan dengan Pasal 46 Ayat (3)

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa ketentuan mengenai kerugian materi yang besar atau korban yang tidak sedikit diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP). Namun, saat ini belum ada Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang hal tersebut. Oleh karena itu, pendekatan *Class Action* ini memungkinkan sejumlah individu yang memiliki klaim serupa untuk bergabung dalam satu gugatan kolektif, memfasilitasi penyelesaian sengketa secara lebih efisien dan efektif.

## Daftar Pustaka

### Buku

- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2008.
- Ronny Hanitijo Soemitro, Metode Penulisan Hukum, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1982.
- Djulaeka dan Devi Rahayu, Buku Ajar Metode Penelitian Hukum, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, 2019.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif, Rajawali Pers, Jakarta, 2015.
- Sutrisno Hadi, Metodologi Research I, Yayasan Penerbitan Fak. Psikologi UGM, Yogyakarta, 1986
- A Dwi Rachmanto, Yanly Gandawidjaja, dan Karolus E. Lature, Karya Ilmiah Akademisi & Praktisi Hukum, Penerbit Yrama Widya, Bandung, 2022.
- HR. Ridwan, Hukum Administrasi Negara, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Sidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Grasindo, 2000.
- Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Universitas Brawijaya Press, 2011.
- Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta, 2002.
- Iman Sjahputra, Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik, (Bandung: PT. Alumni, 2010.
- Happy Susanto, Hak-hak Konsumen jika Dirugikan, PT. Visimedia, Jakarta, 2008.
- Gunawan Widjaja, et. al., Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Yusuf Shofie, Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Teori dan Praktek Penegakan Hukum, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Salim HS, Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia, Jakarta; Sinar Grafika, 2003.
- Ahmad Miru dan Sakka Pati, Hukum Perikatan, Jakarta; Raja Grafindo Persada, 2011.
- Annalisa Yahanan dkk, Perjanjian Jual Berklausula Perlindungan Hukum Paten, Tunggal Mandiri, Malang, 2009.
- M. Yahya Harahap, Segi-Segi Hukum Perjanjian, Bandung: Alumni, 1986.
- Fandy Tjiptono, Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Yogyakarta, Andi, 2004.
- Dr. Maryanto, S.H., M.H., Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK, UNISULLA PRESS, Semarang, 2019.

### Jurnal

- Wahyudi Akmaliah Muhammad, Fenomena *Hallyu* (Gelombang *Korean-pop/KPOP*) dan Dampaknya Di Indonesia, *Jurnal Masyarakat & Budaya*, Vol. 14, No. 1 Tahun 2012
- Abdullah Halim Barkatullah, Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi di *E-Commerce*, *Jurnal Hukum*, Vol. 14, No. 2, April 2007
- Idola Perdini Putri, Farah Dhia Putri Liany, dan Reni Nuraeni, K-Drama dan Penyebaran *Korean Wave* di Indonesia, *Jurnal Kajian Televisi dan Film, Pro TVF*, Vol. 3, No. 1, 2019
- St. Nurjannah, Pembinaan dan Pengawasan Pemerintah Terhadap Perlindungan Konsumen, *Al-Daulah* Vol.1, No. 2 Tahun 2013
- Annissa Valentina, Ratna Istriyani, Gelombang Globalisasi Ala Korea Selatan, *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, Vol.2 No.2, November 2013
- RR Roosita Cendrakasih, Dinamika Globalisasi Budaya Korea Di Indonesia Dan Pola Konsumsi Remaja “*Korean Wave*” Di Media Sosial Instagram, *Jurnal Public Relations-JPR*, Vol. 2 No.1 April 2021
- Lisa Anggraini Putri, Dampak Korean Wave Terhadap Perilaku Remaja Di Era Globalisasi, *Al-Itizan: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, Vol. 3, No. 1, 2020
- Gloria Theodora Kardinal, *Globalization For South Korea’s Cultural Industry: The Future Of K-Pop In The Untact Era*, *Jurnal Asia Pacific Studies*, Vol. 5 No. 1, January - Juni 2021
- Suryana, Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Bandung, *Jurnal Universitas Pendidikan Indonesia*, 2010.
- Tami Rusli, Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan konsumen, *Pranata Hukum*, Vol. 7, No. 1, 2012.
- Bustaman, Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), *Juris*, Vol. 14, No. 1, 2015.
- Nurul Fibrianti, Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi, *Adapher*, Vol.1, No.1, 2015.
- Aditya Ayu Hakiki, Asri Wijayanti, Rizania Kharisma Sari, Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online, *Justitia Jurnal Hukum*, Vol. 1, No. 1, 2017.
- Reza Hermiati, Asnawati, and Indra Kanedi, Pembuatan E-Commerce Pada Raja Komputer Menggunakan Bahasa, *Jurnal Media Infotama* Vol. 17, No. 1, 2021.
- Zuni Rusviana dan Adi suliantoro, Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdata, *Dinamika Hukum*, Volume 21, No. 2, 2018.
- Syahrul Qiram, Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19, *Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Volume 4, No. 1, 2021.
- Suwari Akhmaddhian, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia, *Jurnal Unifikasi*, Volume 3, No. 2, 2016
- Keanu Rexsy Ekel, Djefry Welly Lumintang, dan Renny Nansy S. Koloay, Tinjauan Yuridis Kedudukan Kontrak Elektronik Dalam Proses Jual Beli Online Berdasarkan Peraturan Hukum Di Indonesia, *Jurnal Fakultas Unsrat, Lex Privatum*, Volume 13, No. 01, 2024.

## Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

## Website

Kamus Besar Bahasa Indonesia

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/Beranda>

Fenomena Korean Wave di Indonesia

<https://egsa.geo.ugm.ac.id/2020/09/30/fenomena-korean-wave-di-indonesia/>

Daftar Negara Penggemar K-Pop Terbanyak, Indonesia Konsisten No.1

<https://www.pramborsfm.com/amp/lifestyle/konsisten-indonesia-masih-jadi-peringkat-pertama-fans-k-pop-terbanyak-di-dunia>

Trend Budaya Kpop Di Kalangan Remaja Indonesia: BTS Meal Hingga Fanatisme

<https://egsa.geo.ugm.ac.id/2021/12/21/trend-budaya-k-pop-di-kalangan-remaja-indonesia-bts-meal-hingga-fanatisme/>

Kembalinya Konser Musik Berskala Besar di Indonesia setelah Pandemi Covid-19

[https://www.kompasiana.com/secyllia73776/6299de06bb44860eff09e675/kembalinya-konser-musik-berskala-besar-di-indonesia-setelah-pandemi-covid-19?page=all&page\\_images](https://www.kompasiana.com/secyllia73776/6299de06bb44860eff09e675/kembalinya-konser-musik-berskala-besar-di-indonesia-setelah-pandemi-covid-19?page=all&page_images)

5 Tahun Perjalanan BLACKPINK Bermusik Dari Debut Hingga Populer

<https://bangka.sonora.id/read/502827960/5-tahun-perjalanan-blackpink-bermusik-dari-debut-hingga-populer?page=all>,

70 Ribu Penonton Hadir, Konser Blackpink Diperkirakan Raih Uang Hingga Puluhan Miliar

<https://www.suara.com/news/2023/03/12/155128/70-ribu-penonton-hadir-konser-blackpink-diperkirakan-raih-uang-hingga-puluhan-miliar>

Cara beli Tiket Konser Blackpink Jakarta 2023, Dijual Hari Ini Mulai Rp1 Jutaan

<https://www.kompas.tv/entertainment/348074/cara-beli-tiket-konser-blackpink-jakarta-2023-dijual-hari-ini-mulai-rp1-jutaan?page=all>,

Cara Penukaran Tiket Konser BLACKPINK, Ini Syarat dan Langkahnya

<https://www.idntimes.com/korea/kpop/dinda-trisnaning-ramadhani-2/cara-penukaran-tiket-konser-blackpink?page=all>

Curhat Rizky Pepew, Beli Tiket Rp 3,5 Juta tapi Duduk Jongkok di Konser Blackpink Hari Pertama

[Curhat Rizky Pepew, Beli Tiket Rp 3,5 Juta tapi Duduk Jongkok di Konser Blackpink Hari Pertama Halaman all - Kompas.com](https://www.kompas.com/curhat/2023/03/12/155128/curhat-rizky-pepew-beli-tiket-rp-35-juta-tapi-duduk-jongkok-di-konser-blackpink-hari-pertama)

Perlindungan Konsumen Menurut Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999

<https://disperindag.sumbaprovo.go.id/details/news/9218>

Korean Wave Di Indonesia: Budaya Pop, Internet, dan Fanarisme Remaja  
<https://www.scribd.com/doc/67051422/Korean-Wave-di-Indonesia-Budaya-Pop-Internet-dan-Fanatisme-Remaja>

Pengertian Wanprestasi, Akibat, dan Cara Menyelesaikannya  
<https://www.hukumonline.com/berita/a/unsur-dan-cara-menyelesaikan-wanprestasi-lt62174878376c7/?page=2>

Concert Promoter  
<https://www.berklee.edu/careers/roles/concert-promoter#>

Promotor: Arti, Tanggung Jawab, Cara Menjadi, dan Skill Wajibnya  
<https://glints.com/id/lowongan/promotor-adalah/>

Prinsip dan 5 Asas Hukum Perlindungan Konsumen  
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-prinsip-dan-5-asas-hukum-perlindungan-konsumen-lt62e0d9cc75e23>

Perlindungan Konsumen Pengertian, Tujuan dan Asasnya  
<https://fahum.umsu.ac.id/perlindungan-konsumen-pengertian-tujuan-dan-asasnya/>

Pengertian Tujuan dan Asas Perlindungan Konsumen  
[https://www.kajianpustaka.com/2018/05/pengertian-tujuan-asas-perlindungan-konsumen.html#google\\_vignette](https://www.kajianpustaka.com/2018/05/pengertian-tujuan-asas-perlindungan-konsumen.html#google_vignette)

Pengertian Pelaku Usaha  
<https://suduthukum.com/2017/10/pengertian-pelaku-usaha.html>

Peran Penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Rangka Perlindungan Hak-Hak Konsumen  
<https://media.neliti.com/media/publications/43284-ID-peran-penting-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-dalam-rangka-perlindungan-hak.pdf>

Sejarah Konser Musik Pertama Kali Diadakan Pada Abad 17  
<https://www.kompas.com/stori/read/2023/05/20/060000079/sejarah-konser-musik-pertama-kali-diadakan-pada-abad-17?page=all>

Jenis Jenis Konser dalam Dunia Musik yang Musti Kalian Tahu  
<https://entertainment.kompas.com/read/2022/11/22/162625266/jenis-jenis-konser-dalam-dunia-musik-yang-musti-kalian-tahu?page=all>

Konser Musik Indonesia Kelas Dunia yang Selalu Dinantikan  
<https://www.kemendikbud.go.id/ragam-ekonomi-kreatif/Konser-Musik-Indonesia-Kelas-Dunia-yang-Selalu-Dinantikan>

Promotor Arti Tanggung Jawab Cara Menjadi dan Skill Wajib  
<https://glints.com/id/lowongan/promotor-adalah/>

Promotor Konser Pengertian Tugas dan Cara Menjadi Promotor yang Baik  
<https://kumparan.com/jendela-dunia/promotor-konser-pengertian-tugas-dan-cara-menjadi-promotor-yang-baik-20yvDWlnKGG>

Peran Penting Promotor dalam Industri Acara dan Pertunjukan  
<https://kumparan.com/jendela-dunia/promotor-konser-pengertian-tugas-dan-cara-menjadi-promotor-yang-baik-20yvDWlnKGG>

Konser Batal, Bisakah Uang Tiket Di-Refund Penuh?  
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/konser-batal-bisakah-uang-tiket-di-refund-penuh-lt4f702a027cdda/>



Sudah Beli Tiket Konser Tapi Tak Dapat Kursi, Tempuh Upaya Ini  
[https://www.hukumonline.com/klinik/a/sudah-beli-tiket-konser-tapi-tak-dapat-kursi-tempuh-upaya-ini-lt641197341e0d7/#\\_ftn1](https://www.hukumonline.com/klinik/a/sudah-beli-tiket-konser-tapi-tak-dapat-kursi-tempuh-upaya-ini-lt641197341e0d7/#_ftn1)

Promotor Adalah : Pengertian, Deskripsi dan Tugasnya  
<https://arkademi.com/blog/pengertian-promotor-adalah-deskripsinya/>

Kajian Yuridis Keabsahan Jual Beli Secara Elektronik (E-Commerce) Dengan Menggunakan Kartu Debit  
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/29370/18174>

Konsumen Cerdas, Pahami Tips Di Masa Pra, Saat, Dan Pasca Bertransaksi,  
<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40846>

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Belanja  
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-lt50bf69280b1ee/>

Ini 4 Syarat Sah Perjanjian dan Akibatnya Jika Tak Dipenuhi  
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/4-syarat-sah-perjanjian-dan-akibatnya-jika-tak-dipenuhi-cl4141/>

Syarat dan Ketentuan Umum  
<https://www.tiket.com/info/tos>

Informasi Pemesanan  
<https://www.tiket.com/help-center/umum/pemesanan/info-pemesanan/pemesanan>

Kerja Sama Event & To Do  
<https://www.tiket.com/help-center/to-do/partner/event-todo/pendaftaran-persyarat>

Pengertian Wanprestasi, Akibat, dan Penyelesaiannya  
<https://www.hukumonline.com/berita/a/unsur-dan-cara-menyelesaikan-wanprestasi-lt62174878376c7/?page=2>

### **Sumber Lainnya**

Johannes Gunawan, Slide Perkuliahan Hukum Perlindungan Konsumen, Fakultas hukum Universitas katolik Parahyangan Bandung