

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan
Tinggi

Nomor : 2193/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/IV/2022

**Perlindungan Hukum Bagi Penonton Konser *Blackpink World
Tour (Born Pink)* Jakarta - Day 1 Berdasarkan Undang-Undang
Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

DISUSUN OLEH:

Aliya Aisyah Aminy

6051801107

DOSEN PEMBIMBING:

Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN.



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan
Untuk Menyelesaikan Program Studi Pendidikan Sarjana
Program Studi Ilmu Hukum
Bandung
2024

Penulisan Hukum dengan judul

Perlindungan Hukum Bagi Penonton Konser *Blackpink World Tour (Born Pink)*
Jakarta – *Day 1* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Hukum

yang ditulis oleh:

Nama : Aliya Aisyah Aminy

NPM : 6051801107

Pada tanggal: 09/08/2024

Telah disidangkan pada

Ujian Penulisan Hukum Program Studi Hukum Program Sarjana

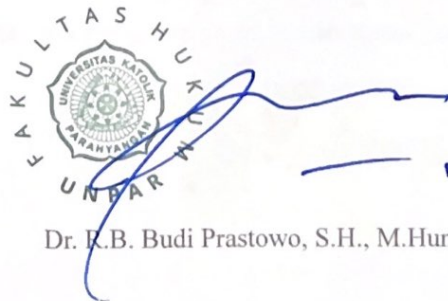
Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing/Pembimbing I



Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN.

Dekan,



Dr. R.B. Budi Prastowo, S.H., M.Hum.



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aliya Aisyah Aminy

NPM : 6051801128

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah/karya penulisan hukum yang berjudul:

“Perlindungan Hukum Bagi Penonton Konser *Blackpink World Tour (Born Pink)* Jakarta - Day 1 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah/karya penulisan hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan/atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- a. Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan/atau
- b. Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik.

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan/atau melanggar pernyataan Saya diatas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan/atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 20 Agustus 2024

Mahasiswa Penyusun Karya Ilmiah/Karya Penulisan Hukum



Aliya Aisyah Aminy
6051901128

ABSTRAK

Budaya populer Korea Selatan, dikenal sebagai *Korean Wave* atau *Hallyu*, telah mendunia, termasuk di Indonesia yang menjadi pusat perkembangan fenomena ini. *Korean Wave* menyebar melalui hiburan seperti drama, musik, dan *variety show*, serta mempengaruhi gaya hidup, *fashion*, *make-up*, dan *skincare*. *K-Pop*, salah satu sub-sektor hiburan dari *Korean Wave*, sangat digemari kaum millennial. Grup *K-Pop* seperti *Blackpink* berhasil menarik perhatian global dan mempengaruhi industri hiburan di Indonesia. Namun, konser Blackpink di Jakarta menghadapi masalah serius mengenai penomoran kursi di konser, di mana beberapa penonton tidak mendapatkan tempat duduk sesuai dengan nomor kursi yang tertera pada tiket mereka. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan di antara penonton dan menyoroti pentingnya perlindungan konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha dalam menyediakan layanan sesuai dengan janji. Perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat tidak mendapatkan kursi sesuai dengan *e-ticket* yang telah dibeli, serta upaya untuk menjamin pelayanan jasa yang lebih baik di masa depan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum yang diperlukan oleh konsumen dalam situasi semacam ini, dengan fokus pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Indonesia. Selain itu, untuk memahami bagaimana hukum dapat melindungi konsumen dari ketidakadilan dalam layanan dan memastikan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas janji-janji mereka. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang bagaimana mencegah kejadian serupa di masa depan dan mempromosikan praktik bisnis yang lebih etis dan bertanggung jawab.

Kata Kunci : K-Pop, Blackpink, Konser, Konsumen, Promotor, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

The popular culture of South Korea, known as the Korean Wave or Hallyu, has become global, including in Indonesia, which is a focal point for the development of this phenomenon. The Korean Wave spreads through entertainment such as dramas, music, and variety shows, and influences lifestyle, fashion, makeup, and skincare. K-Pop, a sub-sector of the Korean Wave, is particularly popular among millennials. K-Pop groups such as Blackpink have managed to capture global attention and influence the entertainment industry in Indonesia. However, Blackpink's concert in Jakarta faced serious issues regarding seat numbering, where some attendees did not receive seats corresponding to the numbers on their tickets. This led to dissatisfaction among the audience and highlighted the importance of consumer protection and the responsibility of businesses to provide services as promised. Consumer protection is regulated under Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, which states that businesses are responsible for losses suffered by consumers. This study aims to examine the legal protection for consumers who experience losses due to not receiving seats according to the e-ticket purchased, and efforts to ensure better service in the future.

This research aims to analyze the legal protection required for consumers in such situations, focusing on Indonesian Consumer Protection Law. Additionally, it seeks to understand how the law can protect consumers from unfair practices in services and ensure that businesses are accountable for their promises. The findings of this study are expected to provide insights into preventing similar incidents in the future and promoting more ethical and responsible business practices.

Keywords: K-Pop, Blackpink, Concert, Consumer, Promoter, Consumer Protection

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, berkah serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum yang berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Penonton Konser Blackpink World Tour (Born Pink) Jakarta - Day 1 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”**. Penulisan ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat banyak kekurangan, karena itu diharapkan bahwa adanya kritik dan saran yang membangun guna penulis dapat memperbaiki penulisan ini. Selain itu, penulis berharap bahwa penulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan lainnya. Selesainya penulisan ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN. selaku dosen pembimbing penulisan hukum. Terima kasih banyak atas waktu, kesabaran, dan perhatian yang telah Ibu berikan kepada penulis untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama mengerjakan penulisan hukum ini.

Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Tri Basuki Joewono., Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bapak Dr. R.B. Budi Prastowo., S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
3. Dr. iur. Liona Nanang Supriatna, S.H., M.Hum selaku dosen wali yang penulis hormati dan kasihi. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada bapak yang selalu memberi arahan dan meluangkan waktu bagi penulis setiap saat ketika penulis sedang mengalami kesulitan selama masa studi.
4. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu kepada penulis baik secara langsung maupun tidak

langsung selama penulis melangsungkan masa studi di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

5. Tata Usaha dan Pekarya, Pak Dadang, Mas Lucky, Mas Sandra, dan jajarannya, terima kasih atas bantuannya dalam mengurus keperluan akademik dan non-akademik selama di kampus.
6. Papa Sukatwikanto dan Mama Wiwit Mugilestari, selaku orang tua penulis yang sangat amat penulis cintai dan sayangi. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk seluruh doa, kasih sayang, kesabaran, dan dukungan yang menjadi sumber semangat bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan dan pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan.
7. Mbak Selfi, Mas Agil, Mbak Nisa, Mas Robie, Mbak Cindy, Mbak Ika, Mas Bambang, Syifa, Wafda selaku kakak kandung, kakak ipar, serta sepupu penulis yang tidak henti hentinya menyemangati serta membantu menulis mengerjakan penulisan ini, semoga kita selalu rukun sampai akhir hayat nanti.
8. Emil Geraldi Nugroho, yang selalu menjadi support system bagi penulis, terima kasih telah meluangkan waktu untuk berdiskusi, dan memberikan saran dalam pengerjaan penulisan ini di tengah sibuknya kuliah S2, bantuan serta dukungan tersebut sungguh berarti sehingga penulis dapat melewati penulisan hukum ini hingga akhir. Selamat mengerjakan thesis, semoga ilmunya menjadi berkah dan bermanfaat.
9. Rayna Tasha, selaku teman satu smp, satu sma, dan satu jurusan. Terima kasih telah menjadi teman seperjuangan dari awal hingga akhir. Alhamdulillah kita diberikan kekuatan untuk menyelesaikan penulisan hukum ini, kita keren. Semoga setiap langkah kita dipermudah dan dilancarkan, doaku selalu menyertaimu.
10. Bibil, Ara, Shafa, Revira, Nafisa, Ica, Shakira selaku teman perkuliahan penulis yang telah lulus lebih dahulu, terima kasih telah menjadi teman dekat pada saat perkuliahan, semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan dipermudah dalam segala hal, jangan lupain aku please

11. Yippie selaku sahabat SMA, dan Bangsur selaku sahabat per-Kpop-an, terima kasih telah menemani di waktu senang dan sedih, semoga pertemanan kita bertahan lama.
12. Bu Eko dan Pak Eko, selaku orang tua Emil, terima kasih atas bantuan serta memperbolehkan rumahnya menjadi salah satu tempat penulis mengerjakan penulisan hukum ini. Ajakan makan pada akhir pekan cukup membantu penulis untuk menghilangkan penat dan sedikit stress. Mohon maaf apabila sering merepotkan.
13. Jurnal Risa dan Do You See What I See, saluran youtube dan podcast horor yang selalu menemani disaat pengerjaan penulisan hukum ini di siang hari, membantu menghilangkan kantuk. Seru tapi semoga penulis tidak pernah mengalami kejadian yang serupa.
14. Teman, sahabat, serta kerabat penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis selama ini

DAFTAR ISI

PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4 Metode Penelitian.....	8
1.4.1 Sifat Penelitian.....	9
1.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	9
1.4.3 Jenis Pengumpulan Data.....	10
1.5 Rencana Sistematika Penelitian.....	11
BAB II	
Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen....	13
2.1 Hukum Perlindungan Konsumen.....	13
2.2 Asas Perlindungan Konsumen.....	14
2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen.....	15
2.4 Tahapan Transaksi dalam Perlindungan Konsumen.....	16
2.5 Para Pihak Dalam Perlindungan Konsumen.....	19
2.5.1 Pelaku Usaha.....	19
2.5.2 Konsumen.....	20
2.6 Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	21
2.6.1 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	21
2.6.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	23
2.7 Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	25
2.7.1 Tanggung Jawab Tidak Langsung (Strict Liability).....	25
2.7.2 Tanggung Jawab Produk Secara Langsung (Contractual Liability)..	26
2.8 Penyelesaian Sengketa Dalam Perlindungan Konsumen.....	27
2.8.1 Penyelesaian Sengketa melalui Litigasi.....	29
2.8.2 Penyelesaian Sengketa melalui Non-Litigasi.....	30
BAB III	
Tinjauan Umum Mengenai Konser, Promotor Konser, serta Platform	

Penjualan Tiket.....	36
3.1 Tinjauan Umum Tentang Konser.....	36
3.2 Tinjauan Umum mengenai Promotor.....	38
3.3 Tinjauan Umum tentang E-Commerce.....	41
3.3.1. Pengertian tentang E-Commerce.....	41
3.3.2. Dasar Hukum tentang Jual Beli Elektronik.....	43
3.4 Tinjauan Umum mengenai Perjanjian.....	45
3.4.1 Pengertian Perjanjian.....	45
3.4.2 Perjanjian Elektronik.....	46
3.5 Tinjauan Umum mengenai Platform Penjualan Tiket.....	51
BAB IV	
Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Penonton Konser Blackpink World Tour (Born Pink) Jakarta - Day 1 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	52
4.1 Analisis Hubungan antara Pihak Penyelenggara Konser atau Promotor dan Platform Penjualan Tiket.....	52
4.2 Hak Konsumen Yang Dilanggar.....	58
4.3 Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Pelanggaran Hak Konsumen.	62
4.4 Upaya Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Promotor.....	67
BAB V	
PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	75
Daftar Pustaka.....	77
Lampiran.....	82

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Budaya populer asal Korea Selatan yang biasa disebut dengan *Korean Wave* atau *Hallyu* sudah tidak asing lagi di telinga, bahkan kepopulerannya tidak hanya di negara Asia, tapi juga di Amerika, Eropa bahkan seluruh dunia. Indonesia merupakan salah satu negara yang menjadi sentral perkembangan fenomena *Korean Wave* tersebut. Dalam penyebarannya, *Korean Wave* mengandalkan dunia hiburan seperti drama, musik, dan *variety show* yang telah dikemas secara apik serta menyajikan budaya-budaya Korea Selatan yang dapat memikat hati para penikmatnya. Seiring berjalannya waktu, budaya-budaya Korea telah banyak diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari, mulai dari gaya hidup, selera *fashion*, *make up*, produk *skincare*, dan lain sebagainya.¹ Salah satu produk *Korean Wave* yang sangat diminati kaum milenial selain drama adalah musiknya. *Korean Pop* atau yang biasa disingkat menjadi K-Pop merupakan aliran musik pop asal Korea Selatan yang merupakan salah satu sub-sektor hiburan yang mengangkat perekonomian negara tersebut.²

K-Pop identik dengan adanya *girl group* dan *boy group* yang merupakan sekumpulan perempuan maupun laki-laki yang berada dibawah suatu manajemen atau agensi. Budaya populer yang digunakan oleh Korea Selatan ini bukan sekedar dinilai dari musiknya saja, namun tarian yang dilakukan dari setiap penyanyi di Korea Selatan menjadi “*selling point*”³ tersendiri, selain itu para anggota K-Pop memiliki gaya yang unik serta berbeda dari yang lainnya sehingga berhasil menarik perhatian masyarakat umum hingga mewarnai industri hiburan tanah air. Indonesia dikenal

¹ Fenomena Korean Wave di Indonesia, <https://egsa.geo.ugm.ac.id/2020/09/30/fenomena-korean-wave-di-indonesia/>, diakses pada 25 Oktober 2022, pukul 10.34 WIB.

² Wahyudi Akmailah Muhammad, “Fenomena Hallyu (Gelombang Korean-pop/KPOP) dan Dampaknya Di Indonesia”, *Jurnal Masyarakat & Budaya*, Vol.14, No.1, Tahun 2012.

³ Idola Perdini Putri, dkk, “K-Drama dan Penyebaran Korean Wave di Indonesia”, *Jurnal Kajian Televisi dan Film, Pro TVF*, Vol. 3, No. 1, 2019, hlm. 69

sebagai rumah bagi jutaan *KPopers* atau pecinta K-Pop karena memiliki *fanbase* yang besar dan loyal dalam dunia K-pop. Tidak heran jika Indonesia menduduki peringkat pertama sebagai negara dengan fans K-Pop atau *Kpopers* terbanyak di dunia.⁴ Hal ini menjadikan Indonesia sebagai ‘pasar’ yang sangat potensial untuk perekonomian Korea Selatan. Menjadi seorang penggemar K-Pop bukanlah sesuatu yang murah,⁵ *KPopers* rela mengeluarkan uang dengan jumlah yang tidak sedikit dengan kisaran ratusan ribu hingga jutaan rupiah hanya untuk membeli *merchandise* (album, *light stick*, *photocard*, dan lain-lain), tiket konser, atau produk yang diiklankan oleh idola kesukaan mereka.

Di Indonesia, konser musik bukan merupakan hal yang asing di kalangan masyarakat, bahkan tidak sedikit jumlah orang yang menyukai dan mendatangi konser, mulai dari kalangan anak muda hingga dewasa. Konser musik merupakan suatu pertunjukan musik langsung yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok musisi di depan banyak penonton. Pada tahun 2020, dunia dilanda kekacauan dengan munculnya virus *Covid-19*. Berbagai aspek kehidupan banyak terdampak akibat wabah tersebut, salah satunya industri hiburan.⁶ Hampir seluruh negara sangat membatasi adanya konser musik yang dilaksanakan secara langsung, dan dialihkan secara *online*, bahkan tidak sedikit konser atau pertunjukan yang ditunda dan dibatalkan. Mengingat pandemi sedang berlangsung serta demi menghindari kerumunan penonton yang hadir sehingga dapat membantu memutus rantai penyebaran virus *Covid-19*.⁷

⁴ 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>, diakses pada 25/03/2023, pukul 10.10 WIB

⁵ Trend Budaya K-Pop 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/>, diakses pada 25/03/2023, pukul 10.23 WIB

⁶ 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, Januari - Juni 2021

⁷ Kembalinya Konser Musik Berskala Besar di Indonesia Setelah Pandemi Covid-19 https://www.kompasiana.com/secyllia73776/6299de06bb44860eff09e675/kembalinya-konser-musi-k-berskala-besar-di-indonesia-setelah-pandemi-covid-19?page=all&page_images=1 diakses pada 25/03/2023, pukul 11.45 WIB

Setelah melalui kurang lebih 2 (dua) tahun pandemi Covid-19, akhirnya Pemerintah telah mengizinkan penyelenggaraan konser di Indonesia, hal ini tentunya mendapat respon yang sangat baik dari masyarakat, apalagi bagi penggemar K-Pop yang menunggu idolanya tampil di hadapan mereka, salah satunya adalah konser *Blackpink*. *Blackpink* merupakan sebuah grup musik K-pop wanita yang terdiri dari 4 (empat) anggota. Grup ini terkenal karena lagu-lagu mereka yang enerjik, gaya panggung yang menawan, tarian yang kuat, serta memiliki selera *fashion* yang unik dan sering menjadi ikon *mode*. Selain itu, *Blackpink* juga telah menjalin kolaborasi dengan beberapa artis internasional terkenal, seperti Lady Gaga, dan Selena Gomez. Mereka telah menarik perhatian publik di acara panggung-panggung besar seperti *Coachella*, serta memecahkan beberapa rekor dalam industri musik.⁸

Pada bulan Agustus 2022, *Blackpink* mengumumkan akan menggelar konsernya yang bertajuk *Blackpink World Tour (Born Pink)* di 26 kota dari berbagai negara, termasuk di Indonesia. Konser tersebut diadakan di Jakarta, tepatnya di Stadion Utama Gelora Bung Karno pada tanggal 11 hingga 12 Maret 2023 yang di promotori oleh iMe Indonesia. Untuk penjualan tiket konser ini, iME Indonesia selaku promotor bekerja sama dengan tiket.com. Tiket konser ini mulai diperjualbelikan pada tanggal 14 November 2022 untuk *membership early bird presale* dan 15 November 2022 untuk umum dengan menggunakan 2 (dua sesi), sesi yang pertama pukul 12.00 WIB untuk *Day 1* atau hari ke 1 (satu) dan sesi ke dua pukul 14.00 WIB untuk *Day 2* atau hari ke 2 (dua). Tata cara pembelian tersebut tergolong cukup mudah, pertama-tama dengan membuka laman atau aplikasi tiket.com, lalu cari tiket konser yang akan dibeli, pilih kategori yang diinginkan, lalu isi data diri sesuai dengan KTP beserta dengan alamat *email*, setelah itu lanjut ke pembayaran untuk menyelesaikan transaksi, apabila pembayaran berhasil, maka *e-ticket* tersebut akan

⁸ 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>, diakses pada 13 Juni 2023, pukul 15.07 WIB.

dikirimkan oleh pihak tiket.com melalui *email* dan dapat dilihat di bagian *Your Order*.⁹ Untuk mendapatkan tiket tersebut, kita harus bersaing dengan kurang lebih 70.000 (tujuh puluh ribu) orang pada setiap sesinya.¹⁰ Tentunya para fans *Blackpink* atau yang biasa disebut dengan *Blink* akan berusaha mendapatkan tiket konser tersebut untuk mengekspresikan kecintaan mereka.

Selanjutnya, iMe Indonesia memberikan waktu dari tanggal 4 Maret 2023 hingga 12 Maret 2023 untuk menukarkan *e-ticket* agar menjadi *wristband* atau tiket gelang. Lokasi penukaran tiket berada di area Pintu 5 Stadion Utama Gelora Bung Karno dengan membagi antara kategori VIP, Platinum, Cat 1 hingga Cat 4 sesuai dengan harinya. Syarat penukaran tiket tersebut dengan membawa *e-ticket* yang sudah dicetak, lalu membawa identitas diri asli yang sesuai dengan identitas yang tertera pada *e-ticket*. Apabila berhalangan, iMe memperbolehkan penukaran tiket tersebut untuk diwakilkan orang lain dengan syarat tambahan yaitu membawa surat kuasa yang telah ditandatangani dan bermaterai Rp 10.000 serta salinan identitas dari pihak pertama atau pemegang tiket asli.¹¹

Namun pada saat hari pertama konser dimulai, beredar kabar di media sosial bahwa sejumlah penonton konser *Blackpink* tidak mendapatkan tempat duduk. Penonton yang membeli tiket kategori "*platinum*" membayar tiket sebesar Rp 3.435.000,- (tiga juta empat ratus tiga puluh lima ribu rupiah) harus duduk di besi pemisah karena tidak mendapatkan kursi. Dalam kasus ini, nomor kursi diatur secara berurutan (*numbered seating*) atau dipilih oleh sistem tiket.com berdasarkan ketersediaan tiket. Akan tetapi, nomor kursi yang telah diberitahukan kepada pembeli melalui

⁹ Cara Beli Tiket Konser Blackpink Jakarta 2023, Dijual Hari Ini Mulai Rp 1 Jutaan <https://www.kompas.tv/entertainment/348074/cara-beli-tiket-konser-blackpink-jakarta-2023-dijual-hari-ini-mulai-rp1-jutaan?page=all>, diakses pada 12 Mei 2023, pukul 14.09 WIB

¹⁰ 70 Ribu Penonton Hadir, Konser Blackpink Diperkirakan Raih Uang Puluhan Miliar <https://www.suara.com/news/2023/03/12/155128/70-ribu-penonton-hadir-konser-blackpink-diperkirakan-raih-uang-hingga-puluhan-miliar>, diakses pada 25 Maret 2023, pukul 12.31 WIB.

¹¹ 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>, diakses pada 24 Juni 2023, pada pukul 08.12 WIB

e-ticket atau *e-mail* tidak tersedia di dalam *venue*. Dilansir dari akun *twitter* dan *tiktok* rizkypepew, bahwa konser *Blackpink Day - 1* merupakan pengalaman terburuk baginya, sebab, korban tidak mendapatkan kursi serta tidak ada tanggung jawab dari pihak iMe Indonesia maupun tiket.com. Korban sempat mengadu kepada *usher* yang sedang berjaga di area kategori Platinum, lalu *usher* tersebut memberitahu bahwa terdapat perubahan di tiketnya sehingga dipersilahkan untuk maju ke depan. Namun setelah dicari ternyata kursi dengan nomor milik korban tidak tersedia, dan *usher* menyuruh korban untuk duduk dimana saja. Korban merasa khawatir apabila duduk di kursi dengan nomor lain, akan berpotensi menimbulkan perdebatan dengan pemilik kursi yang asli. Hingga akhirnya, korban diantar menuju *help desk* tiket.com dan melihat ada banyak orang yang mengalami hal yang serupa. Mereka tidak mendapatkan penjelasan yang memadai atau permintaan maaf dari panitia konser. Para korban menyayangkan sikap panitia yang seolah tidak bertanggung jawab.¹²

Mengenai kerugian yang terjadi kepada korban selaku konsumen, terdapat Perundang-Undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen, karena pada dasarnya tanggung jawab pelaku dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah ditegaskan bahwa :

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan konsumen.”¹³

Pelaku usaha bertanggung jawab atas setiap tindakan melanggar hukum yang merugikan konsumen. Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen sebagai pengguna jasa adalah wujud tanggung jawab pelaku usaha. Oleh karena itu, setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku

¹² 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](#) diakses pada 24 Juni 2023, pada pukul 10.10 WIB

¹³ Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

usaha yang menyebabkan kerugian bagi konsumen memberi hak kepada konsumen untuk meminta pertanggungjawaban dan menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialaminya, seperti yang diatur di dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa:

“hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”¹⁴

Pada saat konsumen telah berhasil melakukan pembayaran atas tiket konser tersebut, hal ini menciptakan hubungan dengan pelaku usaha yang bertanggung jawab untuk menyediakan kursi sesuai dengan yang tertera pada tiket sebagai komitmen yang telah dijanjikan. Ini merupakan bagian dari perjanjian jual beli yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Namun, dalam praktiknya, penyedia jasa tidak memenuhi kewajibannya untuk menyediakan kursi dengan nomor yang sesuai seperti yang tercantum pada tiket. Dengan kata lain, pelaku usaha telah melakukan wanprestasi. Oleh karena itu, tuntutan ganti rugi ini diajukan berdasarkan pelanggaran klausul-klausul dalam perjanjian tersebut.

Penelitian yang penulis rencanakan diharapkan dapat mengetahui pengaturan mengenai perlindungan hukum yang harus didapatkan oleh para konsumen yang tidak mendapatkan kursi sesuai sebagaimana yang tertera di dalam *e-ticket*. Selain itu diharapkan dapat mencapai keseimbangan antara melindungi hak-hak konsumen dan memastikan kualitas layanan yang meminimalkan potensi kerugian bagi konsumen.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dalam penulisan hukum dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Penonton Konser *Blackpink World Tour (Born Pink) Jakarta - Day 1* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”**

¹⁴ Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka terdapat rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yakni:

1. Bagaimana tanggung jawab pihak promotor terhadap penonton konser (konsumen) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa antara promotor dengan konsumen akibat tidak adanya tanggapan atas kerugian yang dialami oleh konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan manfaat dari penelitian ini terhadap permasalahan hukum yang telah dirumuskan di atas, yakni :

1. Untuk menjelaskan bagaimana tanggung jawab serta mendeskripsikan tentang bentuk pelanggaran hak-hak konsumen yang dilakukan oleh promotor pada saat terselenggaranya konser *Blackpink World Tour (Born Pink) Jakarta - Day 1* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk menjelaskan bagaimana penyelesaian sengketa antara penyedia jasa dengan konsumen akibat tidak adanya tanggapan atas kerugian yang dialami oleh konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut :

A. Manfaat Teoritis

Memberikan manfaat dan mampu memberikan tambahan pengembangan ilmu pengetahuan tentang perlindungan hukum khususnya kepada konsumen mengenai pihak promotor atau

penyedia jasa yang tidak memenuhi janjinya mengenai seating atau tempat duduk yang tidak sesuai dengan yang tertera di dalam tiket konser, sehingga penonton atau konsumen tidak mendapatkan kursi. Diselenggarakan khususnya dan berkontribusi terhadap peneliti lain yang melakukan penelitian hukum perlindungan konsumen.

B. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis dengan penelitian ini diharapkan meningkatkan dan mengembangkan kemampuan penulis serta menjadi wadah bagi penulis untuk mengapresiasi kemampuan dalam hal menerapkan ilmu hukum yang telah diperoleh selama perkuliahan.

2) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberikan masukan kepada masyarakat yang membutuhkan pengetahuan tentang perlindungan hukum konsumen.

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah tindakan atau prosedur untuk memperoleh pengetahuan dan/atau pemahaman ilmiah dengan tujuan mengungkap kebenaran secara sistematis.¹⁵ Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Penelitian hukum normatif yang akan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan terhadap Peraturan Perundang-Undangan, Asas-asas hukum, dan ketentuan lain yang berhubungan dengan objek penelitian.¹⁶ Adapun pembahasan yang dimaksud selain hukum positif yang mengatur konsumen dan pelaku usaha

¹⁵ Suryana, Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Bandung, Jurnal Universitas Pendidikan Indonesia, 2010. hlm. 52.

¹⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat, Rajawali Pers, Jakarta, 2015. hlm. 23.

dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1.4.1 Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, hal tersebut artinya menggambarkan dan menjelaskan hal-hal tentang hal-hal tertentu, atau secara sistematis menggambarkan fakta atau karakteristik populasi tertentu dalam bidang tertentu secara faktual dan akurat. Penelitian ini bersifat deskriptif karena hanya menggambarkan suatu objek untuk mengambil kesimpulan yang bersifat umum.¹⁷

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Ronny Hanitijo Soemitro, yang dimaksud dengan penelitian kepustakaan yaitu, “Penelitian terhadap data sekunder, dimana data sekunder dalam bidang hukum dipandang dari sudut kekuatan mengikatnya dapat dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.”¹⁸

Maka, penulis menggunakan data-data yang berisikan bahan-bahan hukum yang terdiri atas:

1.) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan penelitian yang berasal dari perundang-undangan dan berhubungan dengan judul serta permasalahan yang dirumuskan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan sumber yang terdiri dari norma atau kaidah dasar, seperti Perundang-Undangan, Yurisprudensi, Traktat, dan Hukum kebiasaan. Dalam hal ini yang akan digunakan adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2.) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan data yang menjelaskan tentang bahan hukum data primer. Bahan hukum sekunder yang

¹⁷ Sutrisno Hadi, Metodologi Research I, Yogyakarta, Yayasan Penerbitan Fak. Psikologi UGM, 1986, hlm. 3.

¹⁸ Ronny Hanitijo Soemitro, Metode Penulisan Hukum, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1982, hlm. 24.

digunakan oleh penulis mencakup sumber-sumber pustaka seperti objek penelitian, seperti buku, dokumen, dan publikasi. Bahan-bahan tersebut mencakup hasil penelitian, informasi dari internet, dan artikel jurnal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Bahan hukum tersebut tidak mengikat namun penting karena bertujuan untuk penjelasan hukum primer.

3.) Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier merupakan bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap hukum primer dan sekunder.¹⁹ Umumnya, hal tersebut sering digunakan dalam penelitian melalui penggunaan kamus, ensiklopedia, internet²⁰, artikel, dan sumber informasi lainnya yang memberikan penjelasan serta definisi mengenai bahan hukum lainnya. Contohnya adalah jurnal hukum yang berisi hasil penelitian skripsi di bidang hukum, serta sumber-sumber seperti internet dan literatur yang relevan dengan penelitian ini.

1.4.3 Jenis Pengumpulan Data

Data yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan data belum memberikan makna apapun untuk tujuan penelitian. Kesimpulan penelitian belum dapat diambil karena data tersebut masih dalam bentuk mentah dan memerlukan pengolahan lebih lanjut. Proses yang dilakukan meliputi pemeriksaan dan meneliti data untuk memastikan bahwa data tersebut dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan kenyataan. Setelah data diolah dan dirasa cukup maka selanjutnya disajikan dalam bentuk narasi dan dalam bentuk tabel. Setelah data terkumpul lengkap dan telah diolah dengan menggunakan narasi ataupun tabel maka selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Analisis data kualitatif adalah suatu teknik yang

¹⁹ *Id*

²⁰ Djulaeka dan Devi Rahayu, Buku Ajar Metode Penelitian Hukum, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, 2019, hlm. 104.

menggambarkan dan menginterpretasikan data-data yang telah terkumpul sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan yang sebenarnya melalui tahap tahap konseptualisasi, kategorisasi, relasi dan eksplanasi.

1.5 Rencana Sistematika Penelitian

Penelitian hukum yang akan dibuat penulis akan tersusun dalam 5 (lima) bab yang terdiri dari:

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini, penulis akan menjelaskan mengenai latar belakang yang perlu diteliti. Permasalahan tersebut kemudian dituangkan ke dalam rumusan masalah. Bab ini juga menjelaskan mengenai tujuan, manfaat serta sistematika penelitian.

BAB II Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam bab ini, penulis akan mencantumkan teori yang digunakan sebagai materi pendukung materi ini, yang menjelaskan mengenai pengertian perlindungan konsumen, hak dan kewajiban dari masing-masing pihak, serta asas dan teori dari perlindungan konsumen, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB III Tinjauan Umum Mengenai Konser, Promotor Konser, dan Platform Penjualan Tiket

Dalam bab ini, penulis akan memaparkan mengenai pembahasan dari permasalahan hukum sedang dibahas, dengan memberikan penjelasan mengenai pengertian konser, promotor, penyedia jasa,

ecommerce, serta perjanjian yang timbul dari transaksi jual beli.

BAB IV **Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Penonton Konser *Blackpink World Tour (Born Pink)* Jakarta - Day 1 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Dalam bab ini, penulis akan menguraikan mengenai hubungan antara penyelenggara konser dan platform penyedia tiket, perlindungan hukum bagi konsumen, pertanggungjawaban pelaku usaha, serta upaya penyelesaian sengketa antara para pihak.

BAB V **Penutup**

Dalam bab ini, penulis akan menarik kesimpulan dari bab-bab sebelumnya yang telah dibahas serta memberikan saran untuk menyelesaikan permasalahan yang telah dilakukan di dalam penelitian.