



**TINJAUAN HUKUM PERBUATAN WANPRESTASI YANG
DILAKUKAN CALO DALAM PERJANJIAN JUAL BELI TIKET
KONSER COLDPLAY**

Bagus Andika Setiawan*, Siti Malikhatun Badriyah, Agus Sarono
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : bagus.andikasetiawan@gmail.com

Abstrak

Praktik jual beli tiket konser melalui perantara atau calo sering dianggap mempermudah akses pembelian tiket. Namun, dalam pelaksanaannya praktik ini kerap menimbulkan wanprestasi akibat tindakan calo yang tidak bertanggung jawab. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh calo dalam perjanjian jual beli tiket konser Coldplay, serta mengkaji perlindungan hukum dan mekanisme penyelesaian yang dapat ditempuh oleh konsumen selaku pihak yang dirugikan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis empiris yaitu menganalisis ketentuan hukum yang berlaku dan membandingkannya dengan praktik yang terjadi di masyarakat dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Data diperoleh melalui penelitian lapangan (wawancara) dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa calo terbukti melakukan wanprestasi karena memberikan jasa tiket yang tidak sesuai kepada konsumen berupa penggandaan tiket yang diperjualbelikan kembali kepada konsumen lain. Hal ini menyebabkan konsumen tidak dapat menggunakan tiket sebagaimana mestinya sehingga hak konsumen dalam perjanjian tidak terpenuhi. Dalam hal ini, calo memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang timbul akibat wanprestasi yang dilakukan. Selain wanprestasi, tindakan ini juga melanggar hak-hak konsumen yang ada pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Apabila calo tidak menunjukkan itikad baik, maka konsumen yang dirugikan dapat menempuh dua mekanisme penyelesaian, yaitu secara non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase dan/atau secara litigasi melalui pengadilan.

Kata kunci: Wanprestasi, Jual Beli Tiket, Calo, Perjanjian, Perlindungan Hukum.

Abstract

The intermediary ticket market for concert sales, while purportedly offering convenient access, frequently results in contract violations by unscrupulous scalpers. This study investigates contract breaches in Coldplay concert ticket sales and analyzes legal remedies available to victimized consumers. Using an empirical juridical methodology, the research examines the intersection of legal frameworks and real-world practices through field interviews and literature analysis. The study uncovers a prevalent pattern of scalpers engaging in ticket duplication schemes, where the same ticket is sold to multiple buyers, rendering the tickets invalid and violating consumers' contractual rights. The study concludes that scalpers bear legal responsibility to compensate consumers for losses resulting from their contract breaches. These actions not only constitute contract breaches but also violate consumer protections established under Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. The research identifies two primary resolution pathways for affected consumers: alternative dispute resolution through the Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), which offers conciliation, mediation, and arbitration services; and litigation through the court system.

Keywords: Contract Breach, Ticket Sales, Scalping, Agreements, Legal Protection



I. PENDAHULUAN

Perjanjian memiliki peran penting sebagai instrumen untuk mengatur berbagai aspek kehidupan. Perjanjian secara tegas diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata yang menguraikan bahwa “Perjanjian adalah suatu tindakan dimana satu orang atau lebih saling mengikatkan diri kepada satu orang lain atau lebih”.¹ Dalam hal ini, perjanjian memiliki peran penting dalam berbagai industri termasuk dalam industri musik. Perjanjian harus memenuhi ketentuan yang terdapat dalam KUH Perdata yakni syarat sah suatu perjajian yang tercantum dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan diri;
2. Kecakapan yang membuat kontrak;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Industri musik merupakan suatu industri populer yang memiliki peranan krusial dan dampak yang besar dalam meningkatkan perekonomian maupun budaya global karena musik telah menjadi bagian utama dari kehidupan manusia. Setelah meredupnya Pandemi COVID-19, fenomena konser musik internasional di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan karena hal tersebut dinilai dapat menghidupkan kembali perekonomian serta menjadi sumber pendapatan yang sangat menguntungkan baik untuk artis, promotor, maupun pihak lain yang ikut serta dalam penyelenggaraan acara. Pertumbuhan signifikan tersebut didorong oleh tingginya minat masyarakat terhadap artis dan band internasional.

Akibat kondisi tersebut, banyak masyarakat Indonesia merasakan *Fear of Missing Out* (FoMO) yang merupakan suatu perasaan khawatir atau takut merasa “tertinggal” dan dialami seseorang karena tidak berpartisipasi dalam suatu peristiwa tertentu yang berlangsung di masyarakat seperti konser musik.² Salah satu contoh konser musik fenomenal pada tahun 2023 lalu yakni konser band Coldplay yang mengadakan *world tour concert* di beberapa wilayah dunia salah satunya di Kota Jakarta, Indonesia. Kedatangan Coldplay di Indonesia tentunya mendapatkan antusiasme dan sorotan publik yang tinggi dari masyarakat baik di kalangan remaja maupun kalangan orang tua. Karena tingginya antusiasme tersebut, hal ini menyebabkan tiket konser tersebut sangat cepat terjual dalam hitungan menit sehingga masyarakat sulit untuk mendapatkan tiket yang pada akhirnya tidak sedikit dari mereka menggunakan jasa berupa calo.

Dalam hal ini, hadirnya calo dapat memberikan kemudahan dalam pembelian tiket secara cepat tanpa harus melewati proses panjang. Namun, dalam pelaksanaannya masih banyak calo serta pihak tidak bertanggung jawab

¹ R Subekti&R Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Burgerjlihk Wetboek Dengan Tambahan Undang-Undang Pokok Agraria Dan Undang-Undang Perkawinan*, (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2004), 370.

² Widiayanti, Gushevinalti, dan Dionni Ditya Pradana, (2020), “Fenomena fear of missing out (FOMO) pada generasi Z pengguna media sosial Instagram”, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Teuku Umar, 55.



lain yang memanfaatkan kondisi tersebut untuk mengambil keuntungan pribadi namun menyebabkan kerugian dialami oleh konsumen yang membeli tiket konser musik tersebut dengan tidak menepati kesepakatan awal sehingga menimbulkan wanprestasi. Wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 KUH Perdata dan sering dianggap sama dengan kata "lalai" atau "alfa", yaitu ketika debitur gagal memenuhi janjinya atau dilanggar suatu perjanjian dengan melakukan hal-hal yang seharusnya tidak dilakukan. Terdapat 3 (tiga) bentuk dari wanprestasi, yaitu: memenuhi prestasi namun dilakukan tidak tepat waktu, tidak terpenuhinya prestasi sama sekali, memenuhi prestasi akan tetapi tidak sempurna.³

Contoh kasus terkait wanprestasi terhadap perjanjian jual beli tiket konser terjadi pada calo bernama Akmal Maulana Abdillah yang melakukan transaksi jual beli tiket konser kepada konsumennya yaitu Nabila Vira dan Reza Dwi Dayana. Seharusnya, jika tiket konser tersebut sudah dilakukan pembelian oleh konsumen, maka calo tersebut tidak berhak untuk menyerahkannya lagi kepada orang lain karena akan melanggar UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen. Namun, dalam hal ini Akmal menjualkan kembali kepada konsumen lain sehingga menyebabkan kerugian yang dialami oleh Nabila dan Reza selaku konsumen dari calo tersebut dan tidak terdapat adanya itikad baik yang dilakukan oleh Akmal terhadap hal tersebut. Perjanjian jual beli tiket konser yang tidak dilaksanakan dengan itikad baik dapat menimbulkan permasalahan hukum, yaitu wanprestasi dan pembeli selaku konsumen yang dirugikan dapat meminta pertanggung jawaban atas kerugian baik secara materiil dan immateriil yang diterima kepada calo tersebut sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen.

Penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini berperan sebagai bahan analisis dan referensi untuk mempermudah pembahasan sekaligus memperjelas perbedaan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian pertama berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Membeli Tiket Dari Calo Melalui E-Commerce". Penelitian ini dilakukan oleh ARIQ RIFQI AZIZ pada tahun 2024 yang kemudian memiliki hasil penelitian bahwa hak-hak konsumen telah melekat setelah mereka memenuhi kewajiban, akan tetapi dalam praktiknya masih seringkali dilanggar oleh calo selaku pelaku usaha. Dalam hal ini, apabila calo tersebut tidak menaati kewajibannya, maka calo tersebut melanggar beberapa pasal pada UUPK. Oleh karena itu, konsumen selaku pihak yang dirugikan dapat mencoba melalui penyelesaian secara litigasi, maupun non-litigasi.

Penelitian selanjutnya memiliki judul "Perlindungan Konsumen dalam Penipuan Transaksi Pembelian Tiket Konser Secara *Online*" yang dilakukan oleh AZIZA ZULIA ZAINI pada tahun 2024 dengan hasil penelitian bahwa perbuatan wanprestasi calo dilakukan calo kepada konsumen maka melanggar beberapa pasal dalam UUPK yakni seperti Pasal 4, Pasal 7, dan Pasal 19. Dalam hal ini dapat diterapkan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian jasa yang setara. Penelitian tersebut menekankan pentingnya penguatan regulasi

³ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perdata Mengenai Perikatan*. (Jakarta: FH-Utama, 2014), 20-21.



untuk melindungi konsumen dari praktik penipuan melalui *e-commerce*, terkhusus dalam transaksi jual beli tiket konser.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh calo serta menganalisis bagaimana perlindungan hukum yang tersedia untuk konsumen. Selain itu, penelitian ini akan membahas bagaimana mekanisme penyelesaian yang dapat ditempuh oleh konsumen untuk dapat memperoleh hak-hak yang seharusnya mereka terima, baik melalui upaya secara litigasi maupun secara non-litigasi dengan mempertimbangkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan, muncul beberapa permasalahan yang akan dikaji, yaitu:

1. Bagaimana wanprestasi yang dilakukan calo dalam perjanjian jual beli tiket konser musik Coldplay?
2. Bagaimana perlindungan hukum serta mekanisme penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen dalam hal calo tidak menerapkan atas itikad baik pada kasus jual beli tiket konser tersebut?

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yang mana dalam hal ini merupakan menganalisis ketentuan hukum yang berlaku dan membandingkannya dengan realitas yang terjadi di masyarakat.⁴ Selanjutnya, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa penelitian lapangan melalui wawancara dan studi kepustakaan dari buku, jurnal ilmiah, serta peraturan perundang-undangan. Spesifikasi penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis yang bertujuan untuk menggambarkan permasalahan yang sedang dikaji.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder, yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, serta skripsi yang relevan dengan permasalahan yang dibahas. Metode analisis data yang digunakan yakni menggunakan analisis data kualitatif yang memberikan hasil data deskriptif analitis. Analitis kualitatif merupakan analitis yang terstruktur, sistematis, dan logis untuk menggambarkan hasil yang diperoleh melalui peristiwa yang sebenarnya

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kasus Posisi

Nabila dan Reza melakukan transaksi jual beli tiket konser melalui calo bernama Akmal. Nabila melakukan transaksi jual beli sebanyak 4 (empat) tiket konser Coldplay dengan kategori CAT 4 seharga Rp. 14.500.000,00 (empat belas juta lima ratus ribu rupiah) dengan metode *Cash on Delivery* (CoD) yang dibantu oleh temannya yaitu Ananda Jasmin dan menyepakati perjanjian secara tertulis dengan Akmal. Sementara itu, Reza melakukan transaksi secara online

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), 126.



melalui aplikasi WhatsApp dengan pembelian sebanyak 18 tiket dengan rincian CAT 4 sebanyak 4 tiket, CAT 3 sebanyak 8 tiket, CAT 2 sebanyak 2 tiket, Festival sebanyak 4 tiket sejumlah Rp. 69.400.000,- (enam puluh sembilan juta empat ratus ribu rupiah) dan menyepakati perjanjian secara lisan dengan calo yang sama.

Sebagai bentuk jaminan untuk memberikan rasa aman kepada konsumen, calo tersebut turut menyerahkan salinan foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan juga Kartu Keluarga (KK) miliknya. Terlebih saat itu, Akmal menyampaikan pada konsumen “Apabila dalam waktu dua minggu saya tidak dapat menyediakan tiket yang diinginkan, maka uang yang telah dibayarkan akan dikembalikan”. Hal ini menjadikan konsumen semakin yakin untuk membeli tiket melalui calo.

Perjanjian tersebut mulanya dilaksanakan secara lancar dan memberikan keyakinan pada konsumen. Namun, suatu ketika muncul sebuah utas di media sosial X yang mengungkapkan bahwa tiket yang dibeli melalui calo tersebut telah dijual kembali kepada konsumen lain. Menanggapi hal tersebut, Nabila dan Reza melakukan pengecekan data melalui data *e-voucher* dan KTP untuk memastikan apakah calo yang disebut dalam utas tersebut sama dengan pihak yang melakukan transaksi dengannya. Setelah melakukan proses verifikasi, diketahui bahwa calo yang dimaksud merupakan calo yang sama, yakni Akmal Maulana Fadilah.

Akibat perbuatan calo tersebut, hal ini mengakibatkan konsumen tidak memperoleh kepastian untuk dapat menggunakan tiket yang telah dibeli olehnya. Menanggapi situasi tersebut, konsumen berupaya untuk mendatangi kediaman Akmal sebanyak 1 (satu) kali bersama korban – korban lainnya. Namun, upaya tersebut tidak membawa hasil, karena Akmal beserta keluarganya tidak bersifat kooperatif dan berupaya untuk menyembunyikan keberadaan Akmal. Selanjutnya, Reza melaporkan tindakan tersebut kepada pihak yang berwenang dan memberikan surat somasi kepada calo tersebut. Namun, dalam hal ini Nabila belum membuat tindakan hukum untuk calo tersebut.

Setelah menerima somasi yang diberikan oleh Reza, Akmal tidak memberikan tanggapan atau memenuhi somasi serta tidak menunjukkan itikad baik untuk dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Akibat ketidakhadiran Akmal, pihak kepolisian melakukan tindakan lebih lanjut dengan mendatangi kediamannya serta melakukan penangkapan secara paksa untuk membawa Akmal ke proses hukum yang berlaku.⁵

B. Analisis Syarat Sah Perjanjian

Perjanjian yang dilakukan antara calo dengan konsumen dikatakan sah dan mengikat para pihak karena dalam hal ini telah memenuhi rumusan yang tercantum dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu:

⁵ Nabila Vira dan Reza Dwi Dayana, Wawancara, Konsumen Calo Tiket Coldplay, (Daring, 23 Desember 2024 & 3 Januari 2025).



1. Adanya kesepakatan antara para pihak

Dalam sebuah perjanjian, kesepakatan merupakan suatu elemen penting. Kesepakatan ini merujuk pada adanya kesamaan dan kecocokan kehendak antara para pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut. Dalam hal ini, seseorang telah dianggap setuju kepada pihak lain (*Toestemming*) ketika dirinya benar-benar menginginkan hal yang telah disetujui bersama tersebut.⁶ Dalam kasus tersebut, telah terjadi kesepakatan antara konsumen yakni Nabila Vira dan juga Reza Dwi Dayana dengan Akmal selaku calo tiket konser. Kesepakatan tersebut yakni Nabila dan Reza bersedia untuk membayar tiket konser Coldplay yang diselenggarakan di Stadion Gelora Bung Karno dengan senilai yang telah disepakati antara kedua belah pihak. Dengan adanya hal tersebut, maka konsumen mempunyai kewajiban untuk membayar seharga tiket dan memiliki hak untuk mendapatkan tiket serta menikmati konser tersebut. Sementara dalam hal ini, calo berhak untuk mendapatkan uang pembayaran dari konsumen, serta memiliki kewajiban untuk menyerahkan tiket yang valid untuk konsumen dapat menikmati konser tersebut.

2. Kecakapan para pihak

Syarat ini diatur dalam Pasal 1330 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa “Terdapat kelompok orang tertentu yang tidak diperbolehkan untuk membuat perjanjian yakni mereka yang belum dewasa secara hukum, mereka yang masih dibawah pengampuan, serta wanita yang sedang dalam ikatan perkawinan”. Dalam hal ini, jika dilihat berdasarkan Pasal 330 KUH Perdata, seseorang dianggap telah dewasa apabila telah berusia 21 tahun atau sudah pernah menikah. Pada kasus tersebut, baik konsumen maupun calo telah berusia lebih dari 21 tahun dan merupakan subyek hukum yang dianggap memenuhi syarat untuk cakap hukum untuk membuat suatu perjanjian karena mereka bukan termasuk dalam pihak yang dianggap tidak cakap secara hukum seperti yang telah diatur dalam Pasal 1330 KUH Perdata.

3. Suatu hal tertentu

Dalam suatu perikatan, Pasal 1234 KUH Perdata menyatakan bahwa “Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”. Hal ini menunjukkan bahwa syarat untuk suatu perjanjian dinyatakan sah adalah terdapat objek perjanjian berupa prestasi tertentu misalnya memberikan sesuatu, melakukan tindakan tertentu, atau tidak berbuat sesuatu. Syarat ini telah diatur dalam Pasal 1333 KUH Perdata dimana menyatakan bahwa “Suatu persetujuan harus mempunyai pokok berupa suatu barang yang sekurang-kurangnya ditentukan jenisnya. Jumlah barang itu tidak perlu pasti, asal saja jumlah itu kemudian dapat ditentukan atau dihitung”. Pada kasus tersebut, hal yang diperjanjikan antara kedua belah pihak

⁶ Retna Gumanti, “Syarat Sahya Perjanjian (Ditinjau dari KUH Perdata)”, *Jurnal Pelangi Ilmu*, Vol. 05 No. 01, 2012. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/900/840>



yakni tiket konser yang valid agar nantinya konsumen dapat menikmati pertunjukan konser musik Coldplay. Hal ini menyebabkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak yakni konsumen berhak menerima tiket yang valid dari calo tersebut dan berkewajiban untuk membayar sejumlah uang dari hasil yang disepakati kedua belah pihak, sementara calo berhak menerima uang pembayaran dari pembeli selaku konsumen dan berkewajiban untuk menyerahkan tiket yang valid kepada konsumen.

4. Suatu sebab yang halal

Syarat ini telah diatur dalam Pasal 1335 dimana menyebutkan “Suatu persetujuan tanpa sebab, atau dibuat berdasarkan suatu sebab yang palsu atau yang terlarang, tidaklah mempunyai kekuatan”. Kemudian sebab atau *causa* yang dilarang disini diatur dalam Pasal 1337 KUH Perdata dimana menyatakan “Suatu sebab adalah terlarang, jika sebab itu dilarang oleh undang-undang atau bila sebab itu bertentangan dengan kesusilaan atau dengan ketertiban umum”. Oleh karena itu, syarat ini merupakan suatu syarat yang mengatur bahwa pada suatu perjanjian harus dibuat dan disepakati dengan mematuhi peraturan yang berlaku di masyarakat dan tidak bertentangan dengan norma kesusilaan serta ketertiban umum. Penafsiran dari *causa* disini merujuk pada maksud serta tujuan dari diadakannya perjanjian tersebut, di mana harus diperhatikan oleh para pihak saat menyusun perjanjian tersebut. Dalam hal ini, *causa* harus selaras dengan peraturan hukum yang berlaku dan tidak bertentangan dengan ketentuan yang ada di masyarakat.

⁷ Pada kasus tersebut, suatu sebab yang diperjanjikan antara kedua belah pihak yakni tiket konser Coldplay yang valid dan dipergunakan untuk menonton pertunjukan musik tersebut. Hal tersebut tidak bertentangan dengan undang-undang serta tidak melanggar norma kesusilaan dan ketertiban umum di masyarakat.

C. Analisis Unsur Wanprestasi

Dalam kasus yang dialami oleh Nabilah Vira dan Reza Dwi Dayana perlu diketahui apakah perbuatan yang dilakukan oleh calo termasuk ke dalam perbuatan wanprestasi. Terdapat 4 (empat) unsur agar suatu perbuatan dapat dikategorikan sebagai perbuatan wanprestasi.

1. Unsur pertama yakni adanya kesepakatan antara para pihak secara hukum. Dalam kasus perjanjian jual beli tiket konser melalui calo tersebut telah terjadi kesepakatan yang dilakukan secara tertulis dan juga secara lisan sehingga dalam hal ini pihak konsumen dan calo sepakat untuk mengikatkan diri guna melaksanakan hak serta kewajiban yang seharusnya dilakukan.

⁷ Lukman Santoso. Aspek Hukum Perjanjian “*Kajian Komprehensif Teori dan Perkembangannya*”, (Yogyakarta: Penebar Media Pustaka, 2019) 54.



2. Unsur kedua yakni terdapat kesalahan yang berupa kelalaian, baik yang dilakukan secara sengaja atau tidak sengaja. Dalam hal ini, calo memberikan tiket tersebut, namun menjual kembali tiket konser milik konsumen kepada konsumen lain yang mengakibatkan tiket tersebut menjadi tidak valid karena telah digunakan oleh banyak orang. Karena hal tersebut, maka terdapat kelalaian yang dilakukan secara sengaja oleh calo.
3. Unsur ketiga yakni muncul kerugian yang disebabkan dari kelalaian tersebut. Akibat dari kelalaian yang dilakukan calo tersebut, tentunya menimbulkan kerugian secara materiil yang dialami oleh Nabila dan Reza selaku konsumen yang membeli tiket dari calo. Telah dilakukan somasi kepada calo tersebut, namun tidak terdapat itikad baik untuk memberi ganti rugi atas kerugian tersebut.
4. Unsur yang terakhir yakni terdapat sanksi yang dapat berbentuk ganti rugi, pembatalan perjanjian, serta membayar biaya perkara apabila diselesaikan di pengadilan. Dalam kasus tersebut, terdapat sanksi yang diberikan kepada calo apabila calo tersebut tidak melakukan prestasi yang seharusnya dilakukan yaitu berupa ganti rugi senilai kerugian yang diterima oleh kedua konsumen tersebut. ganti rugi tersebut diberikan sebagai bentuk dari kompensasi atas kerugian materiil maupun immateriil yang timbul akibat dari perbuatan yang dilakukan oleh calo tersebut. Selain itu, pembatalan perjanjian juga dapat dilakukan apabila calo tidak memenuhi prestasinya. Apabila penyelesaian sengketa dilakukan melalui jalur hukum, maka calo tersebut juga dapat dikenakan biaya perkara yang timbul dari adanya proses pengadilan tersebut.

Berdasarkan analisis unsur agar perbuatan tersebut dapat dikatakan wanprestasi, maka Akmal selaku calo yang digunakan oleh Nabila dan juga Reza dikatakan telah melakukan tindakan wanprestasi. Dalam hal ini terdapat tiga hal yang tidak dilaksanakan oleh Akmal selaku calo, yakni sebagai berikut:

1. Tidak menyerahkan tiket konser yang valid karena memperjualbelikan kembali tiket yang sama kepada konsumen lain sehingga Nabila dan Reza selaku konsumen tidak mendapatkan manfaat dari tiket tersebut karena tidak dapat memasuki pertunjukan konser. Dalam hal ini, calo tidak memenuhi prestasi yang seharusnya dilakukan yakni bertanggung jawab atas jasanya dalam memberikan tiket yang valid agar konsumen dapat menonton pertunjukan konser tersebut;
2. Tidak adanya itikad baik yang dilakukan oleh Akmal selaku calo untuk melakukan pengembalian uang/refund meskipun telah dilayangkan surat somasi sebagaimana yang telah diperjanjikan kedua belah pihak;
3. Adanya kelalaian secara sengaja yang dilakukan Akmal selaku calo sehingga harus mengganti kerugian.

Karena dalam hal ini calo tidak menaati perjanjian yang disepakati, maka konsumen selaku pihak yang merasa dirugikan dapat meminta calo tersebut untuk membayar kompensasi berupa biaya, kerugian, dan kehilangan keuntungan yang seharusnya didapatkan oleh konsumen tersebut.



D. Perlindungan Hukum Konsumen dan Mekanisme Penyelesaian yang Dapat Dilakukan Konsumen Dalam Hal Calo Tidak Menerapkan Asas Itikad Baik pada Kasus Jual Beli Tiket Konser

Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa perlindungan hukum merupakan suatu upaya guna melindungi kepentingan seseorang dengan memberikan alokasi Hak Asasi Manusia dan kekuasaan kepadanya agar dapat bertindak demi kepentingannya tersebut".⁸ Dalam hal ini, Muchsin membedakan perlindungan hukum menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.⁹ Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum yang merujuk pada tindakan yang dapat diambil oleh pemerintah guna menghindari terjadinya sengketa sebelum hal tersebut terjadi dan mengarahkan pemerintah untuk dapat berhati-hati dalam membuat keputusan berdasarkan kewenangan yang dimilikinya. Perlindungan hukum tersebut telah tercermin pada peraturan perundang-undangan yang dirancang guna menghindari terjadinya pelanggaran sekaligus memberikan pedoman dan batas dalam menjalankan kewajiban tertentu. Perlindungan hukum utama secara preventif di Indonesia mengenai perlindungan konsumen dan wanprestasi telah diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan KUH Perdata.

Sementara itu, perlindungan hukum represif merupakan bentuk perlindungan yang diberikan setelah terjadinya sengketa atau pelanggaran yang dapat berupa sanksi yakni seperti denda, hukuman penjara, maupun hukuman tambahan lainnya. Perlindungan hukum represif ini memiliki tujuan guna menyelesaikan sengketa yang muncul karena adanya pelanggaran terhadap undang-undang maupun terhadap peraturan lainnya.¹⁰ Dengan adanya perlindungan hukum secara represif ini, calo selaku pihak yang tidak melaksanakan perjanjian sebagaimana mestinya dapat dikenai sanksi administratif, sanksi perdata, sanksi pidana sebagaimana telah tercantum dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Dalam hal ini, terdapat 2 (dua) mekanisme jalur penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen yaitu penyelesaian non litigasi dan litigasi. Mekanisme penyelesaian non litigasi merupakan mekanisme penyelesaian di luar pengadilan dan dilakukan melalui mencari kesepakatan yang optimal sehingga dapat diterima oleh pihak yang terlibat.¹¹ Mekanisme ini banyak dilakukan oleh konsumen karena dianggap lebih hemat biaya dan efisien. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa

⁸ Satjipto Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Kompas, 2003), 121.

⁹ Wahyu Simon Tampubolon, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.", *Jurnal Ilmiah Advokasi*, Vol 4, No.1 (Maret 2016): 53-54, <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/advokasi/article/view/356/342>.

¹⁰ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, (Surakarta : magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003), 20.

¹¹ Feby Chrisdanty, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Magister Hukum Perspektif*, Vol 11, No.2, (2020), 55.



mekanisme penyelesaian ini dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dimana merupakan lembaga yang diberi kewenangan oleh undang – undang untuk menangani sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen.¹²

Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat melalui 3 (tiga) upaya, yaitu:¹³

1. Konsiliasi, konsiliasi merupakan upaya yang dapat digunakan oleh konsumen selaku pengadu dan pelaku usaha selaku teradu. Dalam upaya ini, Majelis BPSK bertindak sebagai fasilitator dimana mempertemukan kedua belah pihak dan mengarahkan jalannya sidang. Namun, dalam hal ini majelis tidak terlibat secara mendalam terhadap pokok perkara tersebut karena keputusan akhir sepenuhnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha.¹⁴ Pada penyelesaian sengketa secara konsiliasi, Majelis BPSK bersifat pasif karena hanya menyampaikan apa yang dibutuhkan oleh para pihak.
2. Mediasi, mediasi merupakan upaya penyelesaian sengketa yang hampir sama dengan upaya konsiliasi. Namun dalam hal ini memiliki perbedaan utama yakni majelis BPSK tidak hanya berperan sebagai fasilitator, namun ikut terlibat dalam penentuan kesepakatan para pihak sebagai mediator. Dalam upaya mediasi, Majelis BPSK berpartisipasi dengan mengajukan pertanyaan kepada kedua belah pihak serta membagikan berbagai macam opsi penyelesaian sengketa yang dapat menjadi pertimbangan kedua belah pihak untuk mencapai adanya kesepakatan bersama.¹⁵
3. Arbitrase, arbitrase merupakan upaya penyelesaian yang berbeda dari konsiliasi dan mediasi. Pada upaya ini, penyelesaian sengketa disepakati oleh kedua belah pihak untuk menyerahkan sepenuhnya pemeriksaan dan keputusan perkara kepada majelis BPSK. Dalam hal ini, konsumen dan pelaku usaha memberikan kepercayaan penuh kepada majelis BPSK untuk memberikan keputusan yang paling tepat untuk kedua belah pihak. Setelah dikeluarkannya putusan oleh majelis BPSK, para pihak harus melaksanakan hasil Keputusan tersebut.¹⁶

Penulis telah melakukan wawancara kepada Bapak Mufid selaku anggota BPSK Kota Semarang. Bapak Mufid menuturkan bahwa untuk mekanisme secara konsiliasi dan mediasi menghasilkan 2 (dua) putusan yaitu kesepakatan dan kesepakatan untuk tidak sepakat. Terkait mekanisme

¹² *Ibid*

¹³ Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2019), 81 – 85.

¹⁴ Feby Chrisdanty, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”, *Jurnal Magister Hukum Perspektif*, Vol 11, No.2, (2020), 56.

¹⁵ *Ibid*

¹⁶ *Ibid*



secara arbitrase, tentunya terdapat putusan tertentu yang dapat dilihat para pihak dan sifatnya *final and binding* (mengikat). Akan tetapi, sifat tersebut sejatinya kurang sempurna karena kemungkinan para pihak dapat mengajukan keberatan melalui pengadilan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan.¹⁷ Dalam hal ini, BPSK memiliki tantangan dalam menghadapi kasus tersebut yakni:¹⁸

1. Dari sisi kelembagaan, terdapat anggaran yang terbatas dari pemerintah untuk BPSK dapat melaksanakan perannya;
2. Dari sisi hukum acara, ketika para pihak gagal untuk menentukan jenis penyelesaian, maka tidak dapat dilanjutkan oleh BPSK terkait sengketa tersebut. Meski putusan BPSK bersifat final and binding, namun dapat diajukan upaya keberatan oleh para pihak melalui mekanisme secara litigasi. Jika keberatan tersebut dikabulkan oleh hakim, maka keputusan BPSK dibatalkan.
3. Dari sisi eksekusi terhadap putusan, apabila pelaku usaha tidak dapat melakukan putusan tersebut, BPSK tidak memiliki kewenangan apapun untuk memaksa pelaku usaha untuk melakukan putusan tersebut.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, maka konsumen diminta untuk mengikuti upaya penyelesaian yang diminta oleh pelaku usaha agar terdapat kesepakatan mengenai upaya penyelesaian. Selain itu, BPSK akan mengarahkan agar menggunakan upaya mediasi agar Majelis BPSK dapat menjadi mediator dan dapat tercipta kesepakatan.

Apabila permasalahan tersebut tidak terdapat kesepakatan antara kedua belah pihak dan tidak dapat diselesaikan melalui mekanisme non litigasi, maka konsumen selaku pihak yang dirugikan dapat mengajukan mekanisme penyelesaian secara litigasi. Penyelesaian secara litigasi merupakan mekanisme penyelesaian yang dilakukan dengan mengajukan gugatan keperdataan tersebut ke Pengadilan. Mekanisme ini diatur pada Pasal 48 UUPK. Secara perdata, pengajuan gugatan dapat dilaksanakan secara individual (perseorangan) maupun secara kelompok. Dalam membuat gugatan, langkah baiknya konsumen dapat membuat perhitungan secara rasional dengan memperhatikan biaya operasional, waktu, dan energi yang dikeluarkan karena banyak putusan perdata yang sifatnya tidak dieksekusi karena objek yang akan dilakukan eksekusi tidak ada.¹⁹

Pada kasus tersebut, Nabila belum mengajukan gugatan secara litigasi, sementara Reza telah mengajukan gugatan secara pidana ke pengadilan. Terkait penyelesaian sengketa secara litigasi, sebelum Nabila mengajukan gugatan terkait wanprestasi ke pengadilan, maka Nabila dapat terlebih dahulu mengajukan somasi kepada Akmal selaku calo seperti halnya yang dilakukan oleh Reza. Somasi merupakan langkah awal yang efektif guna menyelesaikan sengketa sebelum membawa perkara tersebut ke pengadilan.

¹⁷ Abdul Mufid, Wawancara, Anggota BPSK Semarang, (BPSK, 11 Desember 2024).

¹⁸ *Ibid*

¹⁹ *Ibid*



Somasi memiliki fungsi sebagai pemberi peringatan pada pihak yang memiliki potensi menjadi tergugat, serta memberikan kesempatan agar calo tersebut dapat memenuhi kewajibannya. Akan tetapi, jika somasi tersebut diabaikan, maka dalam hal ini Nabila selaku pihak yang merasa dirugikan dapat melanjutkan proses hukum yakni dengan mengajukan gugatan terkait wanprestasi tersebut ke pengadilan.

Mekanisme penyelesaian yang dapat dilakukan oleh Reza setelah memberikan somasi dan gugatan secara pidana kepada pelaku usaha, maka Reza dapat mengajukan gugatan perdata yang dilakukan secara terpisah dari gugatan pidana tersebut dengan jejak digital sebagai bukti saat persidangan berlangsung. Putusan dari gugatan secara pidana tersebut dapat memperkuat posisi gugatan perdata Nabila karena putusan tersebut dapat dijadikan dasar untuk menuntut ganti rugi secara perdata.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Perjanjian yang dilakukan antara konsumen dan pelaku usaha dianggap sah secara hukum karena memenuhi persyaratan yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Akan tetapi, dalam pelaksanaanya calo terbukti melakukan wanprestasi dengan tidak menyerahkan tiket konser yang valid dan menjual kembali tiket tersebut kepada pihak lain sehingga konsumen tidak dapat menyaksikan pertunjukan konser sebagaimana yang telah dijanjikan. Selain itu, tidak terdapat asas itikad baik yang diterapkan oleh calo untuk melakukan pengembalian dana (refund) meskipun telah menerima surat somasi. Tindakan tersebut menunjukkan kelalaian yang dilakukan secara sengaja, sehingga calo tersebut memiliki kewajiban untuk memberikan tanggung jawab berupa ganti rugi atau kompensasi kepada konsumen yang telah dirugikan.

Perlindungan hukum terhadap tindakan tersebut diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan KUH Perdata. Konsumen mengalami kerugian yang signifikan akibat perbuatan tersebut karena calo menghindar dari tanggung jawab yang seharusnya dilakukan. Untuk menyelesaikan sengketa tersebut, konsumen dapat menempuh mekanisme penyelesaian sengketa baik secara non-litigasi maupun secara litigasi seperti tertera dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK. Penyelesaian sengketa secara non litigasi dapat diselesaikan melalui lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berwenang di wilayah hukum tempat terjadinya transaksi atau sesuai dengan domisili konsumen. Namun, apabila sengketa tidak dapat diselesaikan melalui mekanisme non-litigasi, maka konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan wanprestasi secara litigasi di Pengadilan Negeri.

Saran yang dapat penulis berikan yakni konsumen disarankan untuk berhati-hati dan melakukan riset terkait reputasi calo sebelum melakukan transaksi jual beli. Pembelian tiket melalui situs resmi promotor menjadi sebuah langkah preventif untuk meminimalisir risiko wanprestasi. Calo wajib memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai keaslian tiket untuk membangun kepercayaan konsumen. Jika calo tersebut tidak memberikan informasi yang jelas dan transparan, maka calo dapat memahami konsekuensi hukum



wanprestasi dan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. Selain itu, pemerintah dapat memperketat regulasi terhadap penjualan tiket yang dilakukan melalui pihak ketiga baik secara langsung maupun melalui platform digital untuk dapat mencegah praktik jual beli tiket yang dilakukan melalui calo. Lembaga perlindungan konsumen juga perlu terlibat aktif secara litigasi maupun non litigasi dalam penyelesaian sengketa konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Atsar, Abdul, dan Rani Apriani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. (Yogyakarta: Penerbit Deepublish). 2019.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta). 2012.
- Muchsin. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. (Surakarta: magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret). 2003.
- Rahardjo, Satjipto. *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*. (Jakarta: Kompas). 2003.
- R Subekti, R, and R. Tjitrosudibio. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Burgerjlikh Wetboek Dengan Tambahan Undang-Undang Pokok Agraria Dan Undang-Undang Perkawinan*. (Jakarta: PT Pradnya Paramita). 2004.
- Santoso, Lukman. *Aspek Hukum Perjanjian “Kajian Komprehensif Teori dan Perkembangannya”*. (Yogyakarta: Penebar Media Pustaka). 2019.
- Setiawan, I. K. O. Hukum Perdata Mengenai Perikatan. (Jakarta: FH-Utama). 2014.

B. Jurnal

- Chrisdanty, Feby, Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Magister Hukum Perspektif*, Vol 11, No.2, (2020), <https://doi.org/10.37303/magister.v11i2.9>
- Gumanti, Retna, Syarat Sahya Perjanjian (Ditinjau dari KUH Perdata), *Jurnal Pelangi Ilmu* Vol. 05 No. 01, (2012), <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/900/840>
- Tampubolon, Wahyu Simon, “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmiah Advokasi*, Vol. 4, No. 1, Maret 2016. <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/advokasi/article/view/356/342>.
- Widiayanti, Gushevinalti, & Dionni Ditya Perdana, Fenomena Fear Of Missing Out (FOMO) Pada Generasi Z Pengguna Media Sosial Instagram. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Teuku Umar. (2020), <https://doi.org/10.35308/source.v10i1.8381>



C. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

E. Wawancara

Abdul Mufid, Wawancara, Anggota BPSK Semarang, (BPSK, 11 Desember 2024).

Nabila Vira dan Reza Dwi Dayana, Wawancara, Konsumen Calo Tiket Coldplay, (Daring, 23 Desember 2024 & 3 Januari 2025).