

**PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP KORBAN PENIPUAN
PEMBELIAN TIKET KONSER
COLDPLAY¹**

Oleh :
Vasha Lumenta²
Presly Prayogo³
Edwin Neil Tinangon⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan hukum dan penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen korban penipuan pembelian tiket konser, khususnya pada kasus tiket konser *Coldplay* di Indonesia. Fokus penelitian ini adalah menilai sejauh mana ketentuan hukum mampu memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen dalam transaksi digital serta efektivitas penegakan hukum terhadap pelaku penipuan. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen secara normatif telah diatur dalam berbagai peraturan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 378 KUHP, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat kesenjangan antara das sollen dan das sein,

di mana penegakan hukum belum optimal akibat kendala pelacakan pelaku, penggunaan identitas palsu, keterbatasan bukti digital, serta rendahnya literasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan penegakan hukum, peningkatan literasi digital, dan koordinasi antarinstansi guna mewujudkan perlindungan konsumen yang lebih efektif dalam transaksi digital.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Penipuan Tiket Konser, Transaksi Elektronik, Kejahatan Siber.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara hukum, sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Indonesia Sebagai negara hukum, yang menjunjung tinggi hak asasi manusia merupakan unsur utama yang wajib dilindungi, ditegakkan dan dipenuhi oleh negara. Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 juga menegaskan bahwa negara memiliki tanggung jawab konstitusional untuk menjamin keadilan dan kepastian hukum serta memastikan bahwa mereka yang dirugikan akan mendapatkan perlakuan hukum yang layak.⁵

Coldplay adalah grup musik rock asal Inggris yang dibentuk tahun 1997. Yang beranggotakan *Chris Martin* sebagai vokalis, *Jonny Buckland* sebagai gitaris, *Guy Berryman* sebagai bassis, *Will Champion* sebagai drummer dan perkusionis, dan *Phill Harvey* sebagai pengarah kreatif. Mereka bertemu saat menjalani kuliah dan

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 220711011102

³ Dosen Pascasarjana Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁴ Dosen Pascasarjana Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 1 ayat (3) dan Pasal 28D ayat (1).

mulai bermusik sejak 1997-1998. Konser perdana *Coldplay* di Indonesia digelar pada tanggal 15 November 2023 di Stadion Utama Gelora Bung Karno (GBK) Senayan, Jakarta. Menjadi salah satu momen musik paling dinantikan oleh masyarakat Indonesia. Antusiasme penggemar yang sangat tinggi membuat tiket konser habis terjual dalam waktu singkat setelah penjualan resmi dibuka. Hal ini mendorong sebagian besar masyarakat untuk mencari alternatif pembelian tiket melalui berbagai kanal tidak resmi, seperti media sosial dan layanan jasa titip (jastip).⁶

Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Undang-undang ini menjadi dasar hukum utama dalam perlindungan konsumen di Indonesia karena memuat prinsip-prinsip keadilan, keseimbangan, dan kepastian hukum antara konsumen dan pelaku usaha.⁷

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 menyebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang atau jasa yang digunakan.⁸

Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) mengatur mengenai tindak pidana penipuan, yaitu perbuatan yang dilakukan dengan maksud

untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum dengan menggunakan nama palsu, martabat palsu, tipu muslihat, atau rangkaian kebohongan sehingga menggerakkan orang lain untuk menyerahkan sesuatu. Dalam kaitannya dengan pembelian tiket konser, khususnya melalui media sosial atau jasa titip (jastip), perbuatan pelaku yang menawarkan tiket palsu atau tidak memiliki tiket namun tetap menerima pembayaran dari korban telah memenuhi unsur-unsur penipuan sebagaimana diatur dalam Pasal 378 KUHP.⁹

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 28 ayat (1) disebutkan bahwa Setiap Orang dengan sengaja mendistribusikan dan/atau mentransmisikan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang berisi pemberitahuan bohong atau informasi menyesatkan yang mengakibatkan kerugian materiel bagi konsumen dalam Transaksi Elektronik. Ketentuan ini secara tegas melindungi masyarakat dari praktik penipuan dalam transaksi digital.¹⁰

Menurut Az. Nasution (2001), perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Definisi ini menegaskan bahwa perlindungan hukum merupakan instrumen utama untuk mencegah terjadinya kerugian yang dialami konsumen akibat tindakan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Pendapat

⁶ Wikipedia, Coldplay, serta Kompas.com, Tiket Konser Coldplay di Jakarta Sudah Resmi Habis Terjual dalam 2 Jam, diakses pada 27 Maret 2026.

⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka (1).

⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

⁹ Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), Pasal 378.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

tersebut juga menunjukkan bahwa tujuan utama perlindungan konsumen adalah menciptakan hubungan yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha.¹¹ Sementara itu, Shidarta (2000) menyatakan bahwa perlindungan konsumen memiliki tiga dimensi utama, yaitu dimensi hukum, ekonomi, dan sosial.¹²

Menurut Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani (2003), perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan jaminan terhadap hak-hak konsumen agar mereka dapat menikmati manfaat barang atau jasa dengan aman dan layak. Mereka juga berpendapat bahwa perlindungan konsumen tidak hanya berfungsi untuk melindungi individu dari kerugian, tetapi juga untuk menciptakan sistem ekonomi yang sehat dan berkeadilan. Hal ini berarti bahwa penegakan hukum terhadap penipuan dalam transaksi digital tidak hanya penting bagi korban, tetapi juga bagi stabilitas dan kepercayaan publik terhadap sistem perdagangan elektronik.¹³

Philip Kotler (2009) juga berpendapat bahwa konsumen adalah individu atau kelompok yang membeli produk atau jasa untuk dikonsumsi, dan mereka berhak mendapatkan nilai serta kepuasan dari produk atau jasa tersebut.¹⁴

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE), misalnya, mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk menyelenggarakan

sistem yang andal dan aman serta bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat kegagalan sistem elektroniknya. Ketentuan ini penting untuk menjamin keamanan konsumen yang bertransaksi melalui platform digital, termasuk situs pembelian tiket konser.¹⁵

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) juga berperan penting dalam memberikan perlindungan tambahan bagi konsumen. Dalam kasus penipuan tiket konser, data pribadi korban seperti nama, nomor telepon, dan rekening bank sering kali disalahgunakan oleh pelaku untuk melakukan penipuan lanjutan.¹⁶

Menurut penelitian Putri Ayuningtyas (2022) dalam Jurnal Hukum dan Pembangunan, perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik masih bersifat normatif dan belum efektif karena lemahnya penegakan hukum serta belum adanya sistem penyelesaian sengketa yang cepat dan efisien.¹⁷

Kondisi ini semakin diperburuk dengan rendahnya tingkat literasi digital masyarakat Indonesia yang membuat konsumen rentan menjadi korban penipuan daring. Artikel di Kominform.go.id (2023) juga mencatat bahwa sepanjang tahun 2023, kasus penipuan daring menjadi salah satu bentuk kejahatan siber tertinggi di Indonesia dengan lebih dari 12.000 laporan masyarakat.¹⁸

¹¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2001, hlm. 22.

¹² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2000, hlm. 16-17.

¹³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm. 7-8.

¹⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2009, hlm. 8-9.

¹⁵ Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Pasal 3 dan Pasal 15.

¹⁶ Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, Pasal 65.

¹⁷ Putri Ayuningtyas, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik," *Jurnal Hukum dan Pembangunan* Vol. 52, No. 2 (2022): 315.

¹⁸ "Kasus Penipuan Daring Masih Tinggi di Indonesia," *Kominform.go.id*, 2023,

Media Kompas.com (2023) dan Tempo.co (2023) menunjukkan bahwa banyak korban penipuan tiket konser Coldplay yang tidak melaporkan kasusnya ke polisi karena menganggap proses hukum akan memakan waktu lama dan hasilnya tidak pasti. Fenomena ini menggambarkan rendahnya kepercayaan publik terhadap efektivitas hukum dalam menangani kasus kejahatan digital. Akibatnya, pelaku kejahatan daring semakin berani melakukan aksinya karena merasa kecil kemungkinan untuk ditangkap atau dijatuhi hukuman.¹⁹

Hambatan lain dalam perlindungan konsumen digital terletak pada rendahnya literasi digital masyarakat Indonesia. Berdasarkan data Kominfo.go.id (2023), tingkat literasi digital masyarakat Indonesia masih berada pada kategori “sedang” dengan skor indeks 3,54 dari 5. Kondisi ini membuat masyarakat rentan tertipu oleh modus-modus baru penipuan daring yang semakin canggih.²⁰

Menurut Tempo.co (2023), sebagian besar pelaku penipuan tiket konser Coldplay menggunakan identitas palsu dan melakukan transaksi melalui rekening penampung yang sulit dilacak. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kemampuan digital forensik di lingkungan aparat penegak hukum agar dapat menelusuri bukti-bukti transaksi secara lebih akurat dan cepat.²¹

Menurut Rahayu (2021) dalam Jurnal Hukum dan Pembangunan,

lemahnya koordinasi antarinstansi penegak hukum menyebabkan ketidakefektifan sistem perlindungan konsumen di ranah digital.²² Dari segi normatif, hukum seharusnya menjadi alat untuk melindungi masyarakat dari segala bentuk penyalahgunaan teknologi. Namun, kenyataan menunjukkan bahwa hukum sering kali bersifat reaktif dan belum mampu mengikuti dinamika kejahatan digital yang berkembang sangat cepat. Akibatnya, perlindungan terhadap konsumen masih bersifat formal dan belum menyentuh aspek substantif berupa keadilan dan kepastian hukum. Selain itu, belum adanya mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara daring (online dispute resolution) juga menjadi kendala dalam mewujudkan perlindungan hukum yang efektif.

Menurut Putri Ayuningtyas (2022), penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi memerlukan waktu yang lama dan biaya yang tinggi, sedangkan lembaga non-litigasi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) belum memiliki kewenangan menangani kasus berbasis transaksi elektronik.²³ Oleh karena itu, dibutuhkan pembaruan hukum yang dapat mengakomodasi perkembangan teknologi dan memberikan akses keadilan yang lebih cepat bagi korban.

Hukum sudah jelas mengatur hak-hak konsumen, namun dalam praktik, pelaksanaannya belum efektif karena lemahnya penegakan hukum, rendahnya

<https://www.kominfo.go.id>, diakses pada 27 Maret 2026.

¹⁹ “Marak Penipuan Tiket Konser Coldplay” <https://www.kompas.com>, diakses pada 27 Maret 2026; Tempo.co,

²⁰ “Indeks Literasi Digital Indonesia 2023,” Kominfo.go.id, 2023, <https://www.kominfo.go.id>, diakses pada 27 Maret 2026.

²¹ Tempo.co, “Modus Penipuan Tiket Coldplay Gunakan Identitas Palsu dan Rekening Penampung,” Tempo.co, 2023, <https://www.tempo.co>, diakses pada 27 Maret 2026.

²² Rahayu, “Perlindungan Konsumen di Era Digital,” Jurnal Hukum dan Pembangunan, 2021

²³ Putri Ayuningtyas, “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik,” Jurnal Hukum dan Pembangunan, Vol. 52, No. 2, 2022, hlm. 320.

literasi masyarakat, dan belum optimalnya kerja sama antarinstansi terkait. Oleh sebab itu, diperlukan penelitian hukum yang lebih mendalam untuk menganalisis bagaimana perlindungan hukum terhadap korban penipuan pembelian tiket konser Coldplay dapat diterapkan secara efektif.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas hukum yang berlaku serta merumuskan rekomendasi untuk memperkuat sistem perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi masyarakat agar lebih sadar terhadap hak-haknya sebagai konsumen dan bagi pemerintah dalam memperkuat kebijakan hukum di bidang transaksi elektronik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk membahas dan mengangkat judul skripsi tentang **“Perlindungan Konsumen terhadap Korban Penipuan Pembelian Tiket Konser Coldplay”**

B. Rumusan Masalah?

1. Bagaimana Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Korban Penipuan Pembelian Tiket Konser?
2. Bagaimana Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Korban Penipuan Tiket?

C. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian ialah penelitian yuridis normatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Korban Penipuan Pembelian Tiket Konser

Penipuan dalam pembelian tiket konser secara daring merupakan bentuk kejahatan yang memanfaatkan kelemahan konsumen dalam mengakses dan memverifikasi informasi. Modus operandi yang digunakan oleh pelaku semakin beragam, seperti penggunaan akun media sosial palsu, pembuatan situs tiruan (phishing), serta penyebaran informasi yang menyesatkan mengenai ketersediaan dan harga tiket. Dalam kondisi demikian, konsumen berada pada posisi yang rentan karena keterbatasan informasi serta tidak adanya interaksi langsung dengan pelaku. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem pengaturan hukum yang mampu memberikan perlindungan secara komprehensif kepada konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting dalam menjamin kepastian hukum serta memberikan rasa aman bagi masyarakat dalam melakukan transaksi, termasuk dalam pembelian tiket konser. Dalam praktiknya, perkembangan teknologi dan transaksi secara daring telah meningkatkan risiko penipuan, salah satunya yang terjadi dalam kasus yang melibatkan Gischa Debora Aritonang.

KUHP sebagai hukum pidana umum memberikan dasar hukum dalam menjerat pelaku penipuan melalui ketentuan Pasal 378. Dalam pasal tersebut dinyatakan bahwa setiap orang yang dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan menggunakan nama palsu, tipu muslihat, atau rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk

menyerahkan sesuatu barang atau memberikan suatu utang, dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama empat tahun.²⁴

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan instrumen hukum yang secara khusus mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. memberikan perlindungan yang lebih komprehensif karena tidak hanya mengatur sanksi, tetapi juga hak dan kewajiban para pihak.

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Hak Konsumen adalah:

1. Hak Atas Kenyamanan, Keamanan, Dan Keselamatan Dalam Mengonsumsi Barang Dan/Atau Jasa;
2. Hak Untuk Memilih Barang Dan/Atau Jasa Serta Mendapatkan Barang Dan/Atau Jasa Tersebut Sesuai Dengan Nilai Tukar Dan Kondisi Serta Jaminan Yang Dijanjikan;
3. Hak Atas Informasi Yang Benar, Jelas, Dan Jujur Mengenai Kondisi Dan Jaminan Barang Dan/Atau Jasa;
4. Hak Untuk Didengar Pendapat Dan Keluhannya Atas Barang Dan/Atau Jasa Yang Digunakan;
5. Hak Untuk Mendapatkan Advokasi, Perlindungan, Dan Upaya Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Secara Patut;
6. Hak Untuk Mendapat Pembinaan Dan Pendidikan Konsumen;

7. Hak Untuk Diperlakukan Atau Dilayani Secara Benar Dan Jujur Serta Tidak Diskriminatif;

8. Hak Untuk Mendapatkan Kompensasi, Ganti Rugi Dan/Atau Penggantian, Apabila Barang Dan/Atau Jasa Yang Diterima Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Atau Tidak Sebagaimana Mestinya;

9. Hak-Hak Yang Diatur Dalam Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Lainnya.²⁵

Pasal 7 mengatur kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dan memberikan informasi yang benar kepada konsumen.²⁶

Pasal 9 dan Pasal 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga melarang pelaku usaha untuk menyampaikan informasi yang menyesatkan dalam menawarkan barang dan/atau jasa. Ketentuan ini secara langsung berkaitan dengan praktik penipuan tiket konser yang mengandalkan manipulasi informasi.²⁷

Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang dialami. Ketentuan ini merupakan bentuk perlindungan yang bersifat restoratif, karena bertujuan untuk memulihkan kerugian korban.²⁸

Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan "Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana

²⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Pasal 378

²⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4

²⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7

²⁷ Ibid., Pasal 9 dan Pasal 10

²⁸ Ibid., Pasal 19

penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).²⁹ Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan pengaturan yang cukup lengkap, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala dalam implementasinya, seperti kurangnya kesadaran masyarakat serta lemahnya penegakan hukum. Hal ini menyebabkan perlindungan konsumen belum berjalan secara optimal.

UU ITE merupakan instrumen hukum yang mengatur transaksi yang dilakukan melalui sistem elektronik. Dalam konteks penipuan tiket konser, UU ITE memiliki peran penting karena sebagian besar transaksi dilakukan secara online. Penipuan yang dilakukan melalui platform digital dapat dikenakan sanksi berdasarkan ketentuan mengenai penyebaran informasi yang menyesatkan dan merugikan konsumen dalam transaksi elektronik.

Pasal 28 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa setiap orang dilarang menyebarkan informasi bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. Ketentuan ini secara langsung mengatur praktik penipuan tiket konser yang dilakukan melalui media digital.³⁰

Pasal 45A ayat (1) UU ITE memberikan sanksi pidana berupa penjara paling lama enam tahun dan/atau denda paling banyak satu miliar rupiah. Ancaman pidana ini lebih berat dibandingkan dengan KUHP, sehingga dapat memberikan efek jera yang lebih besar kepada pelaku.³¹

Kasus Gischa Debora Aritonang menunjukkan bahwa meskipun pengaturan hukum terkait perlindungan konsumen di Indonesia sudah cukup lengkap, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala. Di antaranya adalah lemahnya pengawasan terhadap penjualan tiket di platform tidak resmi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta sulitnya penegakan hukum terhadap pelaku yang menggunakan identitas palsu atau berpindah-pindah akun. Dalam kasus ini, korban memiliki hak untuk menuntut ganti rugi baik secara perdata maupun melalui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Konsumen dapat mengajukan gugatan melalui pengadilan atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).³² Namun dalam praktiknya, banyak korban yang tidak menempuh jalur hukum karena keterbatasan biaya, waktu, serta kurangnya pemahaman hukum.

Menurut pendapat penulis, terdapat beberapa permasalahan utama dalam pengaturan hukum tersebut, yaitu kurangnya integrasi antara KUHP, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan UU ITE, serta masih dominannya pendekatan represif dalam penegakan hukum. Selain itu, mekanisme pemulihan kerugian korban masih belum berjalan secara efektif. Oleh karena itu, penulis berpendapat bahwa diperlukan pendekatan multi-door approach, yaitu penggunaan berbagai instrumen hukum secara bersamaan untuk memberikan perlindungan yang lebih komprehensif. Selain itu, perlu diterapkan pendekatan restorative justice untuk

²⁹ Ibid., Pasal 62

³⁰ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 28 ayat (1)

³¹ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 45A ayat (1)

³² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45

memastikan pemulihan kerugian korban, serta diperlukan sinergi antara pemerintah, aparat penegak hukum, pelaku usaha resmi, serta masyarakat dalam mencegah dan menanggulangi penipuan tiket konser di masa mendatang.

B. Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Korban Penipuan Pembelian Tiket

Kasus penipuan pembelian tiket konser yang melibatkan Ghisca Debora Aritonang (GDA) pada konser Coldplay di Indonesia menjadi contoh nyata bagaimana kelemahan dalam sistem transaksi digital dapat dimanfaatkan untuk melakukan kejahatan. Kasus ini bermula dari penawaran tiket konser yang dilakukan melalui media sosial dan aplikasi percakapan dengan klaim adanya akses khusus terhadap penjualan tiket resmi. Tingginya antusiasme masyarakat terhadap konser tersebut serta terbatasnya jumlah tiket yang tersedia menciptakan kondisi yang kondusif bagi terjadinya penipuan. Keadaan ini dimanfaatkan untuk membangun kepercayaan calon korban melalui berbagai cara, seperti penyampaian informasi yang meyakinkan, penggunaan identitas yang seolah-olah resmi, serta penyertaan bukti transaksi yang sebenarnya tidak memiliki dasar kebenaran. Rangkaian tindakan tersebut menunjukkan adanya pola penipuan yang sistematis dan terencana. Informasi yang disampaikan kepada korban tidak hanya bersifat tidak benar, tetapi juga dirancang sedemikian rupa untuk mempengaruhi kondisi psikologis korban agar percaya dan terdorong untuk melakukan pembayaran.

Di sisi lain, tindakan tersebut memberikan keuntungan yang signifikan

bagi pelaku, pelaku mendapat keuntungan hingga miliaran. Keuntungan yang diperoleh tidak hanya berupa uang yang diterima dari korban, tetapi juga berupa keberhasilan memanfaatkan celah dalam sistem transaksi digital untuk memperoleh keuntungan secara cepat tanpa harus memenuhi kewajiban yang dijanjikan. Keuntungan ini bersifat melawan hukum karena diperoleh melalui cara-cara yang tidak sah dan merugikan pihak lain. Dengan demikian, terdapat hubungan yang erat antara kerugian korban dan keuntungan pelaku, di mana keuntungan yang diperoleh pelaku merupakan hasil langsung dari kerugian yang dialami korban.

Jaksa penuntut umum telah mengajukan tuntutan terhadap terdakwa Gischa Debora Aritonang, sebagaimana tercantum dalam kutipan berikut:

Setelah mendengar pembacaan tuntutan pidana yang diajukan oleh Penuntut Umum yang pada pokoknya sebagai berikut:

1. Menyatakan Terdakwa GHISCA DEBORA ARITONANG terbukti bersalah secara sah dan meyakinkan melakukan tindak pidana sebagaimana diatur dan diancam dalam Pasal 378 KUHP jo Pasal 65 ayat (1) KUHP sebagaimana didakwakan dalam dakwaan KESATU Jaksa Penuntut Umum;
2. Menjatuhkan pidana terhadap Terdakwa GHISCA DEBORA ARITONANG dengan pidana penjara selama 4 (empat) tahun dikurangi selama Terdakwa ditahan dengan perintah agar Terdakwa tetap ditahan;

3. Menyatakan barang bukti berupa: (tetap dilampirkan dalam berkas perkara) (Dirampas untuk dimusnahkan)
4. Menetapkan agar Terdakwa membayar biaya perkara masing-masing sebesar Rp 5.000,- (lima ribu rupiah);

Setelah mendengar pembelaan/ permohonan dari Terdakwa pribadi yang disampaikan secara tertulis di sidang tanggal 27 Maret 2024 yang pada pokoknya Terdakwa mengakui kesalahannya, memohon maaf kepada pada korban dan memohon keringanan hukuman;

Setelah mendengar tanggapan lisan dari Penuntut Umum terhadap Pembelaan dari Terdakwa yang pada pokoknya tetap pada tuntutan dan Terdakwa menyatakan tetap pada pembelaannya

Perkara ini kemudian diproses melalui mekanisme peradilan pidana dan diputus oleh Pengadilan Negeri Jakarta Pusat dengan Nomor Putusan 157/Pid.B/2024/PN Jkt.Pst.³³

Putusan Pengadilan dalam perkara ini memberikan gambaran mengenai penerapan unsur-unsur tindak pidana penipuan terhadap terdakwa Gischa Debora Aritonang, sebagaimana tercermin dalam kutipan berikut:

Menimbang, bahwa dengan demikian Unsur “Dalam hal perbarengan beberapa perbuatan yang harus dipandang sebagai perbuatan yang berdiri sendiri sehingga merupakan beberapa kejahatan” telah terpenuhi dan terbukti secara sah dan meyakinkan menurut hukum;

Menimbang, bahwa oleh karena semua unsur dari Pasal 378 KUHP jo Pasal

65 ayat (1) KUHP telah terpenuhi, maka Terdakwa haruslah dinyatakan telah terbukti secara sah dan meyakinkan melakukan tindak pidana sebagaimana didakwakan dalam dakwaan Kesatu;

Menimbang, bahwa dalam persidangan, Majelis Hakim tidak menemukan hal-hal yang dapat menghapuskan pertanggungjawaban pidana, baik sebagai alasan pembenar dan atau alasan pemaaf, maka Terdakwa harus mempertanggungjawabkan perbuatannya;

Menimbang, bahwa oleh karena Terdakwa mampu bertanggung jawab, maka harus dinyatakan bersalah dan dijatuhi pidana;

Menimbang, bahwa dalam perkara ini terhadap Terdakwa telah dikenakan penangkapan dan penahanan yang sah, masa penangkapan dan penahanan tersebut harus dikurangkan seluruhnya dari pidana yang dijatuhkan;

Menimbang, bahwa oleh karena Terdakwa ditahan dan penahanan terhadap Terdakwa dilandasi alasan yang cukup, maka perlu ditetapkan agar Terdakwa tetap berada dalam tahanan;

Menimbang, bahwa terhadap barang bukti yang diajukan dipersidangan yang telah disita secara sah maka barang bukti tersebut akan ditetapkan dalam amar putusan dibawah ini;

Menimbang, bahwa untuk menjatuhkan pidana terhadap Terdakwa, maka perlu dipertimbangkan terlebih dahulu keadaan yang memberatkan dan yang meringankan Terdakwa;³⁴

Keadaan yang memberatkan:

- Perbuatan terdakwa mengakibatkan para saksi mengalami kerugian

³³ Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Nomor 157/Pid.B/2024/PN Jkt.Pst.

³⁴ Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Nomor 157/Pid.B/2024/PN Jkt.Pst.

dengan total kurang lebih sebesar Rp 7.119.365.000,- (tujuh milyar seratus sembilan belas juta tiga ratus enam puluh lima ribu rupiah);

Keadaan yang meringankan :

- Terdakwa belum pernah dihukum;
- Terdakwa bersikap sopan dalam persidangan;
- Terdakwa menyesal dan mengakui perbuatannya

Menimbang, bahwa oleh karena Terdakwa dijatuhi pidana maka haruslah dibebani pula untuk membayar biaya perkara;

Memperhatikan, Pasal 378 KUHP jo Pasal 65 ayat (1) KUHP dan Undang undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana serta peraturan perundang-undangan lain yang bersangkutan

MENGADILI:

1. Menyatakan Terdakwa **GHISCA DEBORA ARITONANG** telah terbukti secara sah dan meyakinkan bersalah melakukan tindak pidana “Beberapa Perbuatan Penipuan” yang dipandang sebagai perbuatan yang berdiri sendiri sehingga merupakan beberapa kejahatan sebagaimana didakwakan dalam dakwaan Kesatu
2. Menjatuhkan pidana kepada Terdakwa oleh karena itu dengan pidana penjara selama 3 (tiga) tahun
3. Menetapkan masa penangkapan dan penahanan yang telah dijalani oleh Terdakwa dikurangkan seluruhnya dari pidana yang dijatuhkan;
4. Menetapkan agar Terdakwa tetap ditahan;

5. Menetapkan barang bukti:
(tetap dilampirkan dalam berkas perkara)
(Dirampas untuk dimusnahkan)

1. Membebaskan kepada Terdakwa untuk membayar biaya perkara sebesar Rp.5.000,00 (lima ribu rupiah);³⁵

Majelis hakim menyatakan bahwa terdakwa terbukti secara sah dan meyakinkan bersalah melakukan tindak pidana penipuan sebagaimana diatur dalam Pasal 378 KUHP jo Pasal 65 ayat (1) KUHP. Pertimbangan hakim dalam perkara ini didasarkan pada analisis terhadap terpenuhinya unsur-unsur tindak pidana penipuan. Berdasarkan hal tersebut, penulis berpendapat bahwa putusan hakim maupun tuntutan jaksa dalam perkara tersebut belum sepenuhnya mencerminkan penerapan prinsip-prinsip yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini terlihat dari fokus penegakan hukum yang lebih menitikberatkan pada aspek pemidanaan pelaku berdasarkan Pasal 378 KUHP, tanpa mengakomodasi secara optimal hak-hak konsumen sebagai korban sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4. Hal ini menunjukkan bahwa putusan tersebut belum sepenuhnya mengakomodasi aspek perlindungan konsumen secara komprehensif. Selain itu, tuntutan jaksa yang hanya mendasarkan pada ketentuan KUHP juga dinilai kurang optimal, karena tidak mengaitkan perbuatan pelaku dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang secara khusus mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.

³⁵ Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Nomor 157/Pid.B/2024/PN Jkt.Pst, diakses pada 10 April 2026.

Pasal 8, Pasal 9 dan pasal 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang larangan bagi pelaku usaha dalam hal memproduksi, menawarkan, atau mengiklankan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai.³⁶

Lebih lanjut sanksi pidana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 62 ayat (1) berbunyi: "Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)."³⁷

Hal tersebut menurut penulis penjatuhan pidana penjara selama 3 tahun belum mencerminkan rasa keadilan apabila dibandingkan dengan besarnya kerugian yang dialami korban yang mencapai miliaran rupiah, sanksi juga yang diberikan seharusnya tidak hanya bersifat represif terhadap pelaku, tetapi juga harus memberikan efek pemulihan bagi korban. Ketidakseimbangan antara kerugian korban dan sanksi yang dijatuhkan menunjukkan bahwa putusan tersebut lebih berorientasi pada kepastian hukum formal daripada keadilan substantif.

Penulis mengutip pendapat dan pemikiran dari seorang pakar hukum terkenal Prof. Eddy Hariej yang menyatakan bahwa "hukum pidana tidak hanya berfungsi sebagai sarana pembalasan (retributive justice), tetapi juga harus

mengandung unsur perlindungan terhadap korban dan masyarakat."³⁸ Dalam konteks kasus ini, fokus penegakan hukum yang lebih menitikberatkan pada penghukuman pelaku tanpa diiringi dengan mekanisme pemulihan kerugian korban menunjukkan bahwa pendekatan yang digunakan masih cenderung bersifat retributive, belum mengarah pada restorative justice yang lebih berkeadilan.

Teori perlindungan hukum menekankan pentingnya perlindungan terhadap pihak yang dirugikan, dalam hal ini konsumen. Namun, dalam praktiknya, perlindungan tersebut masih terbatas pada penghukuman pelaku, sementara pemulihan kerugian korban belum menjadi prioritas utama. Teori keadilan menuntut adanya keseimbangan antara kerugian yang dialami korban dan sanksi yang dijatuhkan kepada pelaku. Dalam kasus ini, terdapat perdebatan mengenai apakah hukuman yang dijatuhkan telah mencerminkan rasa keadilan, mengingat besarnya kerugian yang ditimbulkan.

Menurut Presly Prayogo, dosen Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi, dalam jurnal "Lex et Societatis", menyatakan bahwa terdapat 4 proses pelaksanaan jual beli melalui media internet yaitu:

1. Penawaran.
2. Penerimaan.
3. Pembayaran.
4. Pengiriman.³⁹

Tahap penawaran dilakukan oleh pelaku usaha melalui media elektronik

³⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 8, Pasal 9, dan Pasal 10 mengenai larangan bagi pelaku usaha.

³⁷ Ibid., Pasal 62 ayat (1), mengenai sanksi pidana terhadap pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen.

³⁸ Eddy O.S. Hariej, Prinsip-Prinsip Hukum Pidana (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2016), hlm. 45.

³⁹ Presly Prayogo, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen dalam Jual-Beli melalui Internet (Kajian terhadap Pemberlakuan Transaksi Elektronik dan Perlindungan Hukum)," *Lex et Societatis*, Vol. II, No. 4, Mei 2014, hlm. 78.

seperti website dengan menyediakan storefront yang berisi katalog produk, harga, spesifikasi, serta informasi pendukung lainnya seperti ulasan konsumen. Penawaran dalam transaksi elektronik memiliki karakteristik khusus, yaitu hanya terjadi ketika konsumen mengakses situs yang memuat informasi tersebut. Oleh karena itu, keabsahan penawaran sangat bergantung pada keterbukaan dan kebenaran informasi yang disampaikan, sebagaimana diatur dalam Pasal 9 UU ITE yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang lengkap dan tidak menyesatkan.

Tahap selanjutnya adalah penerimaan, yang merupakan bentuk persetujuan dari konsumen terhadap penawaran yang diberikan. Dalam praktiknya, penerimaan dilakukan dengan cara memilih produk yang diinginkan, menyimpannya dalam sistem, hingga pada akhirnya konsumen menyatakan kesediaan untuk membeli.

Tahap ini mencerminkan adanya kesepakatan para pihak dalam transaksi elektronik, meskipun tidak dilakukan secara tatap muka. Dengan demikian, hubungan hukum yang terbentuk tetap mengikat sebagaimana perjanjian pada umumnya. Kemudian, tahap pembayaran dilakukan sebagai bentuk pemenuhan kewajiban konsumen. Metode pembayaran dalam transaksi elektronik cukup beragam, seperti transfer melalui ATM maupun penggunaan layanan pembayaran digital seperti PayPal. Pemilihan metode pembayaran umumnya didasarkan pada pertimbangan keamanan, kemudahan, serta efisiensi biaya transaksi. Dalam konteks ini, sistem pembayaran harus mampu menjamin keamanan data dan dana konsumen agar tidak terjadi penyalahgunaan. seharusnya memberikan

kemudahan justru dimanfaatkan sebagai sarana kejahatan apabila tidak diimbangi dengan sistem pengawasan yang memadai.

Perspektif penulis terhadap kasus ini mencerminkan adanya celah dalam perlindungan konsumen di era digital, khususnya dalam transaksi yang dilakukan di luar platform resmi atau tanpa jaminan keamanan yang jelas. Selain itu, rendahnya literasi digital masyarakat juga menjadi faktor yang memperbesar risiko terjadinya penipuan. Konsumen cenderung mudah percaya terhadap penawaran yang menarik tanpa melakukan verifikasi terhadap identitas dan kredibilitas penjual. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang komprehensif, baik dari pemerintah maupun masyarakat. Pemerintah perlu memperkuat regulasi serta pengawasan terhadap transaksi elektronik, termasuk penegakan hukum yang tegas terhadap pelaku penipuan. Di sisi lain, masyarakat sebagai konsumen harus lebih berhati-hati dan selektif dalam melakukan transaksi online, seperti memastikan penggunaan platform resmi, memeriksa reputasi penjual, serta menghindari transaksi di luar sistem yang aman

Dengan demikian, penerapan prinsip kehati-hatian dan itikad baik dapat meminimalisir terjadinya kasus serupa di masa yang akan datang. Perlindungan terhadap konsumen di Indonesia telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), serta Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 Perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Ketiga instrumen hukum tersebut memiliki peran masing-masing dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen,

khususnya dalam kasus penipuan pembelian tiket konser. KUHP, penipuan diatur dalam Pasal 378 yang menyatakan bahwa setiap orang yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum dengan menggunakan nama palsu, tipu muslihat, atau rangkaian kebohongan, sehingga menggerakkan orang lain untuk menyerahkan sesuatu, dapat dipidana. Ketentuan ini menjadi dasar utama dalam menjerat pelaku penipuan, termasuk dalam kasus penipuan tiket konser.⁴⁰

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak untuk memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian. Selain itu, Pasal 7 mewajibkan pelaku usaha untuk beritikad baik dan memberikan informasi yang benar kepada konsumen. Pasal 9 dan Pasal 10 juga melarang pelaku usaha untuk menyampaikan informasi yang menyesatkan dalam menawarkan barang dan/atau jasa. Ketentuan-ketentuan ini menunjukkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki peran penting dalam melindungi konsumen dari praktik penipuan.⁴¹

UU ITE, ketentuan yang relevan dengan penipuan pembelian tiket konser terdapat dalam Pasal 28 ayat (1), yang menyatakan bahwa setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan informasi yang bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. Ketentuan ini memberikan dasar hukum yang lebih

spesifik dalam menjerat pelaku penipuan yang menggunakan sarana elektronik.⁴²

Selain itu, Pasal 45A ayat (1) UU ITE memberikan ancaman pidana yang cukup berat, yaitu pidana penjara paling lama 6 tahun dan/atau denda paling banyak Rp1 miliar.⁴³ Meskipun secara normatif telah tersedia berbagai instrumen hukum, dalam praktik penegakan hukum seringkali ditemukan bahwa aparat penegak hukum lebih cenderung menggunakan Pasal 378 KUHP sebagai dasar utama dalam menjerat pelaku penipuan. Penggunaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan UU ITE masih belum optimal, sehingga perlindungan terhadap konsumen belum sepenuhnya terpenuhi. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam penegakan hukum, di mana aspek pemidanaan lebih diutamakan dibandingkan dengan aspek perlindungan dan pemulihan hak-hak konsumen.

Menurut pendapat penulis, penegakan hukum dalam kasus penipuan pembelian tiket konser saat ini masih belum optimal dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan yang setim Ibid., Pasal 45A ayat (1)pal dengan perbuatan. Hal ini terlihat dari masih dominannya penggunaan KUHP tanpa diimbangi dengan penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan UU ITE secara maksimal. Akibatnya, perlindungan terhadap konsumen menjadi kurang efektif, khususnya dalam hal pemulihan kerugian.

Penulis juga berpendapat bahwa penegakan hukum yang hanya berorientasi pada penghukuman pelaku tanpa

⁴⁰ Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Pasal 378

⁴¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4, Pasal 7, Pasal 9, dan Pasal 10.

⁴² Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 28 ayat (1)

⁴³ Ibid., Pasal 45A ayat (1)

memperhatikan pemulihan kerugian korban merupakan bentuk penegakan hukum yang tidak lengkap. Dalam konteks ini, pendekatan restorative justice seharusnya mulai diterapkan, sehingga tidak hanya memberikan efek jera kepada pelaku, tetapi juga memberikan keadilan bagi korban

Penulis juga menilai bahwa penggunaan UU ITE dalam kasus penipuan tiket konser masih belum maksimal, padahal karakteristik kejahatan yang dilakukan jelas merupakan kejahatan berbasis elektronik. Oleh karena itu, aparat penegak hukum seharusnya lebih berani dalam menggunakan UU ITE sebagai dasar penindakan, sehingga dapat memberikan efek jera yang lebih besar kepada pelaku. Dengan demikian, penegakan hukum perlindungan konsumen terhadap korban penipuan pembelian tiket di era digital memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif dan integratif. Sinergi antara KUHP, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan UU ITE sangat diperlukan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang efektif dan berkeadilan. Selain itu, diperlukan pula peningkatan kesadaran masyarakat untuk lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi elektronik, sehingga dapat meminimalisir risiko terjadinya penipuan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengaturan hukum perlindungan konsumen di Indonesia terhadap penipuan pembelian tiket konser daring sebenarnya sudah memadai, karena diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, KUHP, dan UU ITE yang menjamin hak atas informasi, keamanan, dan ganti rugi. Namun, penerapannya belum efektif akibat lemahnya

pengawasan transaksi digital, maraknya platform tidak resmi, dan rendahnya literasi digital. Akibatnya, konsumen masih rentan terhadap penipuan, seperti pada kasus tiket konser Coldplay.

2. Penegakan hukum terhadap penipuan tiket konser daring belum optimal meskipun sudah diatur dalam Pasal 378 KUHP dan Pasal 28 ayat (1) UU ITE. Kendalanya meliputi sulitnya melacak pelaku, keterbatasan bukti elektronik, kurangnya SDM dan teknologi, serta lemahnya koordinasi antar instansi. Selain itu, korban sering enggan melapor karena proses yang rumit dan tidak menjamin ganti rugi, sehingga penegakan hukum masih cenderung represif dan belum berfokus pada pemulihan korban.

Saran

1. Perlu dilakukan penguatan penegakan hukum melalui peningkatan kapasitas aparat dan sinergi antarinstansi. Pemerintah perlu meningkatkan kualitas dan kapasitas aparat penegak hukum, khususnya dalam bidang kejahatan siber (cybercrime), melalui pelatihan digital forensik dan pemanfaatan teknologi informasi yang lebih canggih. Selain itu, diperlukan peningkatan koordinasi dan kerja sama antarinstansi, seperti Kepolisian Republik Indonesia, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta penyelenggara sistem elektronik, guna mempercepat proses pelacakan dan penindakan terhadap pelaku penipuan. Pendekatan multi-

door approach juga perlu diterapkan, yaitu dengan mengintegrasikan berbagai instrumen hukum (pidana, perdata, dan administrasi) secara bersamaan agar penegakan hukum menjadi lebih efektif dan memberikan efek jera bagi pelaku.

2. Perlu peningkatan literasi digital masyarakat serta pengembangan mekanisme perlindungan konsumen berbasis teknologi. Pemerintah bersama lembaga terkait perlu meningkatkan edukasi dan literasi digital masyarakat melalui program sosialisasi yang berkelanjutan mengenai cara bertransaksi secara aman, pentingnya menggunakan platform resmi, serta kewaspadaan terhadap modus penipuan online. Selain itu, perlu dikembangkan sistem penyelesaian sengketa konsumen secara daring (online dispute resolution) yang cepat, mudah, dan terjangkau agar korban dapat memperoleh keadilan tanpa harus melalui proses litigasi yang panjang. Di samping itu, platform penjualan tiket resmi juga perlu memperkuat sistem keamanan digital dan verifikasi transaksi untuk mencegah penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arief, Barda Nawawi. 2008. Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Hukum Pidana. Jakarta: Kencana.
- Hadjon, Philipus M. 1987. Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia. Surabaya: Bina Ilmu.

- Hiariej, Eddy O.S. 2016. Prinsip-Prinsip Hukum Pidana. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Ibrahim, Johnny. 2011. Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif. Malang: Bayumedia.
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Muladi. 1995. Kapita Selekta Sistem Peradilan Pidana. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Nasution, Az. 1999. Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar. Jakarta: Diadit Media.
- Nasution, Az. 2001. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Diadit Media.
- Prodjodikoro, Wirjono. 2003. Asas-Asas Hukum Pidana di Indonesia. Bandung: Refika Aditama.
- Rahardjo, Satjipto. 2000. Ilmu Hukum. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Shidarta. 2000. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Grasindo.
- Soekanto, Soerjono. 1986. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press.
- Soesilo, R. 1996. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) serta Komentar komentarnya Lengkap Pasal demi Pasal. Bogor: Politeia.
- Widjaja, Gunawan & Ahmad Yani. 2003. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Setiadi, Edi & Kristian. 2017. Sistem Peradilan Pidana Terpadu. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hutabarat. 2020. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik. Jakarta: Sinar Grafika.

Jurnal

Prayogo, Presly. 2014. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen dalam Jual-Beli melalui Internet (Kajian terhadap Pemberlakuan Transaksi Elektronik dan Perlindungan Hukum).” *Lex et Societatis*, Vol. II, No. 4, Mei.

Ayuningtyas, Putri. 2022. “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia.” *Jurnal Hukum dan Pembangunan*.

Rahayu. 2021. “Koordinasi Antarinstansi dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Digital.” *Jurnal Hukum dan Pembangunan*

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP).

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Website/Internet

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. 2023. “Data Kasus Penipuan Daring di Indonesia Tahun 2023.” Diakses dari: <https://www.kominfo.go.id>

Kompas.com. 2023. “Kasus Penipuan Tiket Konser Coldplay dan Korban.” Diakses dari: <https://www.kompas.com>

Tempo.co. 2023. “Penipuan Tiket Coldplay dan Penegakan Hukumnya.” Diakses dari: <https://www.tempo.com>.