

Tinjauan Hukum terhadap Pembatalan Perjanjian secara Sepihak dalam Transaksi Pembelian Tiket Elektronik (*E-ticket*) atas Indikasi Kecurangan melalui *Platform* Tiket.com Ditinjau dari Hukum Positif di Indonesia

Alifia Islamadina*, Citra Layali Nur Rahmah*, Aril Ramadhan Nur Alam*

Abstrak

Perjanjian antara konsumen dan Tiket.com selaku penyelenggara termasuk ke dalam perjanjian elektronik karena dilakukan secara *online* dengan memanfaatkan kecanggihan internet. Kecanggihan internet tidak selalu berdampak positif, tetapi juga berisiko, seperti penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, contohnya kasus pembatalan sepihak yang dilakukan oleh Tiket.com kepada konsumen akibat ditemukannya indikasi kecurangan pada transaksi yang menggunakan bot. Selain itu, Tiket.com juga tidak memberikan informasi yang jelas mengenai indikasi kecurangan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pembatalan perjanjian secara sepihak serta menemukan upaya hukum dari permasalahan tersebut. Metode yang digunakan dalam menyusun penelitian ini adalah metode yuridis normatif yang memanfaatkan bahan pustaka atau data sekunder. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Tiket.com yang melakukan pembatalan sepihak terkait tiket konser atas indikasi kecurangan termasuk ke dalam Perbuatan Melawan Hukum (PMH) dan atas kebijakan pembatalan tersebut, Tiket.com bertentangan dengan UU Perlindungan Konsumen dan PP PSTE. Guna melindungi hak-hak konsumen, konsumen dapat mengajukan gugatan ganti kerugian atas PMH yang didasari oleh Pasal 1365 KUH Perdata.

Kata kunci: indikasi kecurangan, pembatalan sepihak, perjanjian, tiket Elektronik, transaksi.

Legal Review of Unilateral Cancellation of the Agreements in Electronic Ticket (E-ticket) Purchase Transaction on the Basis of Indication of Fraud via Tiket.com Platform Based on Positive Laws in Indonesia

Alifia Islamadina*, Citra Layali Nur Rahmah*, Aril Ramadhan Nur Alam*

Abstract

The agreement between consumers and Tiket.com as an organizer falls under the category of electronic agreement as it is carried out online by utilizing the sophistication of internet. The internet does not always have positive impacts, but also risks, such as abuse by irresponsible parties, for instance, unilateral cancellation by Tiket.com of consumers' tickets on the basis of fraud indication in transactions using bots. In addition, Tiket.com also does not provide clear information regarding the indications of the fraud. The objectives of this research are to identify and analyze unilateral cancellation of the agreement and find legal remedies for the problem. The method used in this research is normative juridical method that utilizes library materials or secondary basis data. The result of research indicates that Tiket.com who unilaterally cancels concert tickets on of fraud indication is considered a form of tort and with the cancellation policy, Tiket.com violates the provisions contained in the Consumer Protection Act and Regulation of the Government on the Organization of Electronics Systems and Transactions. In order to protect consumer rights, consumers can file a claim for compensation for tort as stated in Article 1365 of Civil Code.

Keywords: agreement, indication of fraud, unilateral cancellation, e-ticket, transaction.

* Alumni Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Jl. Raya Bandung-Sumedang KM 21 Jatinangor, Kabupaten Sumedang, alifiislamadina@gmail.com, S.H.

* Alumni Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Jl. Raya Bandung-Sumedang KM 21 Jatinangor, Kabupaten Sumedang, citralrahmah@gmail.com, S.H.

* Mahasiswa Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran dengan Program Kekhususan Hukum Ekonomi, Jl. Raya Bandung-Sumedang KM. 21 Jatinangor, Kabupaten Sumedang, aril18001@mail.unpad.ac.id, S.H. (candidate at Universitas Padjadjaran).

A. Pendahuluan

Perkembangan zaman yang ditandai dengan masuknya era digital turut membawa kemajuan pesat dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat Indonesia. Transisi dari Revolusi Industri 4.0 yang mengandalkan kecerdasan buatan ke *Society 5.0* yang mengandalkan sinergi antara manusia dengan teknologi sebagai pemeran utamanya mendapat respon positif di Indonesia karena dinilai perlu untuk menyesuaikan dan bersaing sehingga perkembangannya tidak tertinggal dengan negara lain. Bukan suatu hal yang dapat dipungkiri bahwa di era digital ini, hampir segala sendi kehidupan manusia dapat dipenuhi dengan mudah berkat bantuan teknologi serta pemanfaatan internet. Hal ini tercermin dalam kegiatan sehari-hari, seperti akses transportasi, kesehatan, kebutuhan transaksi, pendidikan, bahkan kebutuhan hiburan pun dapat diakses dengan mudah jika kita memiliki perangkat yang tersambung dengan internet.

Dinamika pertumbuhan teknologi terjadi begitu cepat menyebabkan hubungan negara-negara di dunia menjadi tanpa batas (*borderless*), hal ini bak pedang bermata dua. Di satu sisi, masyarakat selaku konsumen akan merasa dimudahkan berkat pemanfaatan teknologi ini. Jika dibandingkan dengan sebelum masuknya teknologi dan internet ke Indonesia, hal ini tentu merupakan poin positif karena bahwasannya saat ini hampir semua kebutuhan dapat dipenuhi kapanpun dan di manapun sehingga dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Di sisi lain, kemudahan tersebut juga membawa risiko. Masyarakat perlu mewaspadaai bahwa kecanggihan terhadap teknologi dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan perbuatan-perbuatan melawan

hukum¹ yang dilakukan secara virtual dengan memanfaatkan peranti komputer dan prasarana internet.

Sejak mewabahnya COVID-19 pada bulan Maret tahun 2020 lalu yang melumpuhkan aktivitas fisik masyarakat Indonesia, kini keadaan berangsur pulih seperti sedia kala. Hal ini ditandai dengan mulai ramainya aktivitas fisik masyarakat di tempat umum. Banyak sekolah sudah melakukan pertemuan tatap muka, begitupun perkantoran dan tempat-tempat rekreasi yang perlahan dibuka kembali dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Sejak bulan September 2021, pemerintah sudah mengizinkan penyelenggaraan kegiatan besar di tengah masyarakat² yang ditandai dengan banyaknya musisi-musisi asal tanah air bahkan musisi internasional yang mulai menggelar konser musik di Indonesia.

Aktivitas tersebut didukung dengan pembelian tiket yang lebih mudah, yaitu melalui platform digital yang dapat diakses menggunakan internet. Kemudahan pembelian tiket tersebut tidak hanya bisa dinikmati hanya di sektor kebutuhan transportasi dan akomodasi, tetapi juga di sektor rekreasi. Di Indonesia, telah terdapat beberapa penyelenggara sistem elektronik yang menyediakan fasilitas pembelian *e-ticket* ini, seperti Traveloka, Agoda, Pegipegi, Trivago, Tiket.com, dan lain lain. Para penyelenggara tersebut menyediakan fasilitas pembelian *e-ticket* untuk tiket transportasi dan akomodasi,

¹ Adami Chazawi dan Ardi Ferdian, *Tindak Pidana Informasi & Transaksi Elektronik: Penyerangan Terhadap Kepentingan Hukum Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik*, Malang: Bayumedia Publishing, 2011, hlm. 2.

² Kompasiana, "Kembalinya Konser Musik Berskala Besar di Indonesia setelah Pandemi COVID-19", https://www.kompasiana.com/secyllia73776/6299de06bb44860eff09e675/kembalinya-konser-musik-berskala-besar-di-indonesia-setelah-pandemi-covid-19?page=all&page_images=1, diunduh pada 20 Agustus 2022.

tiket hiburan seperti kompetisi, konser, dan lainnya.

Meski demikian, dalam penyelenggaraannya, sistem elektronik tidak luput dari masalah, termasuk dalam pembelian *e-ticket* di Tiket.com. Contohnya situs yang tidak cukup aman dan tidak memadai, pembatalan sepihak yang dilakukan oleh Tiket.com, adanya pembelian tiket yang tidak adil seperti dengan menggunakan bot. Bot itu sendiri adalah robot atau program komputer otonom yang dapat diprogram untuk dapat melakukan suatu tugas.³

Beberapa masalah tersebut terjadi pada saat penjualan tiket konser bernama Be The Sun yang diselenggarakan oleh musisi bernama SEVENTEEN, yang dijual di situs Tiket.com pada tanggal 9 Agustus 2022. Situs Tiket.com diduga tidak aman karena banyak konsumen yang berhasil melakukan pembelian curang dengan menggunakan bot dan situs Tiket.com tidak berhasil mendeteksi bot tersebut. Hal itu mengakibatkan banyaknya konsumen yang tidak bisa mendapatkan tiket. Hal itu menciptakan perdagangan yang tidak berkeadilan di antara konsumen.

Akibat dari pembelian tiket dengan bot tersebut, pihak Tiket.com mengeluarkan kebijakan pembatalan secara sepihak terhadap banyak tiket konsumen yang diindikasikan oleh Tiket.com dibeli dengan menggunakan bot. Sayangnya, tidak hanya itu, Tiket.com juga membatalkan banyak tiket milik konsumen yang tidak menggunakan bot. Pembatalan tersebut tidak dikonfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen, sehingga konsumen tidak mendapatkan kesempatan untuk membuktikan bahwa pembelannya tidak dilakukan secara curang.

Pembatalan tersebut diikuti dengan permintaan agar konsumen memberikan informasi mengenai rekening konsumen untuk keperluan pengembalian dana. Apabila konsumen tidak memberikan informasi tersebut dalam waktu 7 hari, dana yang digunakan untuk membeli tiket akan dikembalikan dalam bentuk Tiket Point. Hal ini mengakibatkan para konsumen merasa dirugikan karena Tiket.com tidak memberikan kesempatan bagi para konsumen untuk mengkonfirmasi dan Tiket.com juga tidak memberikan kejelasan mengenai dasar indikasi tersebut yang menjadi alasan pembatalan tiket-tiket secara sepihak. Kerugian yang diderita konsumen dapat berupa kerugian materil dan immateril. Kerugian materil konsumen yaitu kerugian yang dapat dihitung atau dinominalkan seperti uang yang sudah dikeluarkan untuk membeli tiket konser, sedangkan kerugian immateril yaitu kerugian yang bersifat abstrak seperti kekecewaan konsumen terhadap Tiket.com karena pembatalan sepihak tersebut dan juga ada rasa ketakutan konsumen untuk membeli tiket konser di Tiket.com.

Hak-hak konsumen telah dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut "UU Perlindungan Konsumen"), yang salah satunya adalah hak untuk menerima informasi yang benar. Hal mana tidak sejalan dengan kondisi yang terjadi dalam kasus ini. Berdasarkan dari isu tersebut, adapun permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini dirumuskan di bawah ini:

1. Bagaimana ketentuan mengenai pembatalan sepihak dengan alasan indikasi kecurangan pada transaksi di aplikasi Tiket.com berdasarkan hukum positif di Indonesia?
2. Bagaimana bentuk perlindungan bagi konsumen atas pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh Tiket.com?

³ Kamus Besar Bahasa Indonesia.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang diterapkan adalah yuridis normatif, yaitu metode yang secara utama menggunakan bahan pustaka atau data sekunder lainnya yang berkaitan dengan bahan hukum primer sampai bahan hukum tersier.⁴ Penelitian ini karakteristik deskriptif analitis yang memaparkan secara detil, urut, dan ekstensif, baik perundang-undangan maupun gagasan hukum.⁵ Dalam mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan, digunakan dua mekanisme penelitian yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang diperoleh dengan melalui wawancara secara daring.

C. Pembahasan dan Analisis

1. Pembatalan sepihak dengan alasan adanya indikasi kecurangan yang ditemukan oleh Tiket.com menurut hukum positif di Indonesia

Transaksi pembelian tiket antara konsumen dan platform Tiket.com merupakan suatu bentuk transaksi elektronik di mana perjanjian di dalamnya dilakukan secara *online*. Sebelum membahas mengenai perjanjian elektronik, berikut definisi perjanjian sebagaimana termuat dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut sebagai "KUH Perdata"):

*"Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih".*⁶

Selain itu, terdapat definisi lain, yaitu perjanjian atau *verbinten* adalah perwujudan hubungan hukum harta benda atau kekayaan antara dua orang atau lebih, di mana satu pihak memiliki hak untuk

mendapatkan prestasi dan pihak lainnya memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasi.⁷ Para pihak dalam perjanjian menyepakati hal yang diperjanjikan yang disebut "prestasi". Prestasi dapat berupa menyerahkan suatu barang, melakukan sesuatu dan tidak melakukan sesuatu. Selain itu, para pihak dalam perjanjian harus tunduk terhadap isi perjanjian yang telah disepakatinya. Hal ini selaras dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.⁸

Pasal 1320 KUH Perdata telah memuat ketentuan syarat sah perjanjian, yakni:

"Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi syarat:

1. *Kesepakatan para pihak;*
2. *Kecakapan untuk membuat perikatan;*
3. *Suatu pokok persoalan tertentu;*
4. *Suatu sebab yang tidak terlarang."*⁹

Berpangkal dari ketentuan tersebut maka pada prinsipnya, perjanjian elektronik memiliki kedudukan yang sama dengan perjanjian fisik dan perjanjian lisan sepanjang memenuhi syarat sebagaimana dicantumkan di Pasal 1320 KUH Perdata, sehingga keabsahan suatu perjanjian tidak dilihat dari wujud perjanjian tersebut.

Perjanjian *online* atau perjanjian elektronik merupakan kontrak yang dibuat, disepakati, digandakan, dan disebarluaskan melalui jaringan internet sehingga antara para pihak tidak perlu bertatap muka.¹⁰

⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1986, hlm. 52

⁵ Soemitro dan Ronny Hanitijo, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1983, hlm. 10

⁶ Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

⁷ M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Cetakan I, Bandung: Alumni, 1986, hlm. 6.

⁸ Hartana, "Hukum Perjanjian (dalam Perspektif Perjanjian Karya Pengusahaan Pertambangan Batubara)", *Jurnal Komunikasi Hukum*, Vol. 2 (2), 2016, hlm. 149.

⁹ Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

¹⁰ Dyah Ayu Artanti, Men Wih Widiatno, "Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Pasal 18 Ayat 1 UU ITE

Merujuk pada ketentuan pada Pasal 1 angka 17 dan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut sebagai "UU ITE"), perjanjian elektronik merupakan perjanjian yang dibuat melalui sistem elektronik dan mengikat para pihak.¹¹

Adapun salah satu ketentuan yang dibuat oleh pihak Tiket.com untuk para calon pembeli tiket yang menjadi isu dalam penelitian ini, yaitu adanya syarat "**Jika ditemukan penggunaan bot dalam pembelian tiket ini, maka Tiket.com berhak melakukan pembatalan tiket tersebut**".¹² Kemudian pihak Tiket.com menambahkan syarat baru yang diterbitkan setelah masa penjualan tiket pada tanggal 9 Agustus 2022. Sesuai dengan hasil wawancara pembeli yang tiketnya dibatalkan dengan *customer service* Tiket.com, Tiket.com menambahkan syarat yakni bukti digital berupa *screen recording* atau video rekaman layar pada saat melakukan pemesanan tiket melalui platform Tiket.com, hal mana informasi mengenai syarat baru ini sebelumnya tidak dicantumkan maupun diinformasikan secara jelas kepada seluruh calon pembeli

tiket konser. Adanya syarat baru ini sangat merugikan pembeli tiket karena banyak pembeli yang tidak mempersiapkan rekaman layar tersebut sebelumnya sehingga ketika pihak Tiket.com meminta pembeli yang tiketnya terkena pembatalan secara sepihak untuk melampirkan bukti, pembeli tidak dapat melampirkan bukti tersebut.

Dalam penjualan tiket konser Be The Sun, Tiket.com menemukan indikasi praktik pembelian tiket secara curang, yaitu pembelian dengan menggunakan bot yang bertujuan untuk mendapatkan tiket secara otomatis dengan memanfaatkan kelemahan situs Tiket.com. Menyikapi hal itu, Tiket.com mengeluarkan kebijakan yaitu melakukan pembatalan secara sepihak terhadap tiket-tiket yang ditemukan indikasi kecurangan tersebut. Indikasi kecurangan yang ditemukan oleh Tiket.com ditentukan dari alamat *Internet Protocol* (IP) yang sama untuk beberapa tiket. Alamat IP itu sendiri merupakan identitas numerik yang diberikan kepada suatu alat elektronik yang merupakan suatu jaringan komputer yang menggunakan internet, seperti ruter, printer, dan komputer.¹³

Sayangnya, pembatalan ini tidak didahului oleh konfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen. Konsumen tidak diberikan kesempatan terakhir untuk mengkonfirmasi bahwa pembelian tiketnya tidak dilakukan secara curang. Ketika konsumen memintakan penjelasan mengenai dasar indikasi kecurangan yang ditemukan dari pembelian tiketnya, Tiket.com tidak dapat memberikan informasi yang jelas dan tidak berkenan

ditinjau dari Hukum Perdata di Indonesia", *Journal Civitas Academica*, Vol. 1 No. 1, 2020, hlm. 89.

¹¹ Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹² Tiket.com, "SEVENTEEN WORLD TOUR [BE THE SUN] – JAKARTA – 24 SEPTEMBER", <https://www.tiket.com/todo/seventeen-bethesun-jakarta-day1-24sep>, diunduh pada 23 Agustus 2022.

¹³ Edy Winarno dan Ali Zaki dalam Eka Varianto dan Mohammad Badrul, "Implementasi Virtual Private Network dan Proxy Server Menggunakan Clear OS pada PT Valdo International", *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI*, Vol. 1, No. 1, 2015, hlm. 56.

untuk memvalidasi kembali tiket tersebut, sehingga konsumen tidak memiliki pilihan selain menerima pembatalan tiket yang bersangkutan.

Perlu diketahui, suatu perjanjian dapat dibatalkan ketika syarat objektif dan syarat subjektif sebagaimana termaktub dalam Pasal 1320 KUH Perdata tidak terpenuhi. Syarat subjektif berkaitan dengan orang atau pelaku yang membuat perjanjian, yaitu kesepakatan para pihak dan kecakapan, sedangkan syarat objektif berkaitan dengan hal-hal atau objek perjanjian, yaitu suatu hal tertentu dan sebab yang halal. Kedua jenis syarat sah perjanjian tersebut memiliki akibat hukum yang berbeda, di mana jika tidak terpenuhinya syarat subjektif, perjanjian dapat dibatalkan, sedangkan jika tidak terpenuhinya syarat objektif, perjanjian batal demi hukum (dianggap tidak pernah ada perjanjian).

Selanjutnya terdapat juga faktor-faktor yang menyebabkan suatu perjanjian batal karena hukum yaitu adanya cacat kehendak dalam suatu perjanjian. Hal ini berkaitan dengan kesepakatan para pihak yang menjadi tidak sah karena disebabkan oleh kekhilafan (*dwang*), paksaan (*dwaling*), atau penipuan (*bedrog*), sebagaimana diatur di dalam Pasal 1321 KUH Perdata. Kemudian terdapat penyalahgunaan keadaan yang terjadi jika salah satu pihak mengetahui atau semestinya mengerti bahwa pihak lainnya karena suatu keadaan khusus, seperti keadaan darurat, ketergantungan, tidak dapat berpikir panjang, kondisi yang sedang sakit atau tidak berpengalaman bergerak untuk melaksanakan perbuatan hukum walaupun ia mengetahui atau

semestinya melakukan sesuatu untuk mencegah hal tersebut.¹⁴

Lebih lanjut, terdapat hal lain yang menjadi penyebab hapusnya perjanjian berdasarkan Pasal 1381 KUH Perdata, di antaranya yaitu pembayaran atau pelunasan, penawaran pembayaran tunai disertai dengan penyimpanan atau penitipan, pembaruan utang, perjumpaan utang atau kompensasi, percampuran utang, pembebasan utang, musnahnya barang terutang, kebatalan atau pembatalan, berlakunya suatu syarat batal, dan lewatnya waktu (kadaluwarsa).¹⁵

Berdasarkan pada hal-hal tersebut, pembatalan sepihak yang dilakukan oleh Tiket.com ini bukan merupakan alasan pembatalan yang diatur atau diperbolehkan menurut KUH Perdata. Kebijakan Tiket.com dalam melakukan pembatalan sepihak mencerminkan bahwa tindakannya tidak mengindahkan asas kesetaraan. Asas kesetaraan dalam perjanjian yaitu asas yang mengamanatkan agar para pihak dalam perjanjian berkedudukan setara dalam hal posisi tawar, kewajiban, dan kepentingan, sehingga tidak ada pihak yang mendominasi satu sama lain.¹⁶

Berdasarkan Yurisprudensi Mahkamah Agung dan Putusan Mahkamah Agung tentang pembatalan sepihak termasuk ke dalam Perbuatan Melawan Hukum

¹⁴ Sandi Prisma Putra, "Penyalahgunaan Keadaan (*Misbruik van Omstandigheden*) Sebagai Bentuk Cacat Kehendak Ke-4 dalam Perjanjian", <https://sthgarut.ac.id/blog/2020/02/24/penyalahgunaan-keadaan-misbruik-van-omstandigheden-sebagai-bentuk-cacat-kehendak-ke-4-dalam-perjanjian/>, diunduh pada 23 Agustus 2022.

¹⁵ Erizka Permatasari, "10 Sebab Hapusnya Perikatan Menurut KUH Perdata", <https://www.hukumonline.com/klinik/a/10-sebab-hapusnya-perikatan-menurut-kuh-perdata-cl3927>, diunduh pada 23 Agustus 2022.

¹⁶ Muhammad Irayadi, "Asas Keseimbangan dalam Hukum Perjanjian", *Hermeneutika: Jurnal Ilmu Hukum*, 2021, hlm. 101.

(selanjutnya disebut sebagai “PMH”), di antaranya dimuat dalam:

- a) Yurisprudensi Mahkamah Agung No. 4/Yur/Pdt/2018, menyatakan “... pemutusan perjanjian secara sepihak termasuk dalam perbuatan melawan hukum.”;¹⁷
- b) Putusan Mahkamah Agung No. 105 K/Pdt/2014, menyatakan “... bahwa perbuatan Tergugat/Pemohon Kasasi yang telah membatalkan perjanjian yang dibuatnya dengan Penggugat/Termohon Kasasi secara sepihak tersebut dikualifisir sebagai perbuatan melawan hukum karena bertentangan dengan Pasal 1338 KUH Perdata, yaitu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak.”;¹⁸ dan
- c) Putusan Mahkamah Agung No. 580 PK/Pdt/2015, menyatakan “bahwa penghentian perjanjian kerja sama secara sepihak tersebut merupakan perbuatan melawan hukum, oleh karena itu Tergugat harus membayar kerugian yang dialami Penggugat.”¹⁹

PMH Pasal 1365—1366 KUH Perdata. Adapun bunyi Pasal 1365 KUH Perdata, yaitu:

*“Tiap perbuatan yang melawan hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut”*²⁰

Sementara bunyi Pasal 1366 KUH Perdata yaitu:

“Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan

*karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya.”*²¹

Dilihat dari bunyi pasal tersebut, perbuatan dapat dikategorikan sebagai PMH, jika telah memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:²²

- a) Perbuatan tersebut merupakan perbuatan melawan hukum
Perbuatan yang dilakukan harus melanggar hak subjektif orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum dari pembuat sendiri, yang sudah dimuat dalam undang-undang yang disebut sebagai melawan undang-undang.
- b) Harus adanya unsur kesalahan
Unsur kesalahan merupakan unsur yang membuktikan bahwa seseorang dapat dianggap bersalah atas perbuatan yang dilakukannya dan dapat mempertanggungjawabkannya.
- c) Harus adanya unsur kerugian
Kerugian yang diakibatkan dari PMH dapat berupa kerugian harta kekayaan (materil) dan juga bersifat immateril.
- d) Harus adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan dan kerugian
Agar dapat menentukan besarnya kerugian yang diderita, umumnya kerugian wajib dinilai dengan mempertimbangkan perbuatan yang bersangkutan dan pihak yang menanggung kerugian memiliki hak untuk menuntut ganti rugi atas kerugian tersebut.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat dikatakan bahwa pembatalan sepihak yang dilakukan oleh Tiket.com

¹⁷ Yurisprudensi Mahkamah Agung No. 4/Yur/Pdt/2018.

¹⁸ Putusan Mahkamah Agung No. 105 K/Pdt/2014.

¹⁹ Putusan Mahkamah Agung No. 580 PK/Pdt/2015.

²⁰ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1365.

²¹ Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

²² Achmad Busro, *Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUH Perdata*, Yogyakarta: Pohon Cahaya, 2012, hlm. 111.

kepada konsumen termasuk ke dalam PMH karena telah memenuhi unsur-unsur dari PMH. Selain itu, didasarkan pada 1365 KUH Perdata, pihak yang menanggung kerugian dapat melayangkan gugatan ke pengadilan sebagai bentuk tuntutan pertanggungjawaban dari pihak yang melakukan PMH (Tiket.com). Gugatan ganti kerugian dalam PMH dapat berupa:²³

- a) Uang dan bisa disertai dengan uang pemaksa;
- b) Pemulihan pada keadaan awal;
- c) Larangan dengan mengulangi perbuatan tersebut lagi (disertai uang pemaksa); dan
- d) Dapat meminta putusan hakim bahwa perbuatan tersebut merupakan PMH.

2. Perlindungan konsumen atas pembatalan sepihak yang berlandaskan indikasi kecurangan

Setelah penjualan dibuka pada tanggal 9 Agustus 2022 lalu, muncul berita yang cukup menghebohkan pasalnya ada pihak yang mempublikasikan bahwa dirinya membeli tiket dengan jumlah yang banyak menggunakan bot. Kejadian ini mendapat banyak respon negatif karena cara yang digunakan dianggap tidak adil. Tiket.com mengambil tindakan cepat dalam menyikapi hal ini, yakni dengan membuat pernyataan yang berisi akan melakukan investigasi pada transaksi tiket Be The Sun, dan jika ditemukan adanya indikasi²⁴ mencurigakan, pihak Tiket.com akan membatalkan tiket tersebut.

Pada kenyataannya, kebijakan tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya. Tiket.com melakukan pembatalan tiket secara massal, bukan

hanya yang terindikasi bot melainkan juga tiket lain yang dibeli secara jujur.

Timbulnya masalah ini dikarenakan banyaknya pembeli yang mengeluhkan merasa dirugikan, pasalnya tiket yang mereka beli memang murni tanpa menggunakan bot, tetapi tetap dibatalkan oleh Tiket.com. Sementara itu, pihak Tiket.com sampai saat ini juga tidak transparan dalam memberikan informasi dan penjelasan berdasar terkait kebijakan pembatalan tiket tersebut yang tidak diketahui indikasinya.

Tiket.com selaku penyelenggara telah menyebutkan dalam Syarat & Ketentuan pembelian tiket, tepatnya di poin terakhir yang menyebutkan bahwa "jika ditemukan penggunaan bot dalam pembelian tiket ini, maka Tiket.com berhak melakukan pembatalan tiket tersebut". Ketentuan ini merupakan syarat batal yang disepakati para pihak perjanjian apabila penyelenggara memang benar menemukan pembelian tidak sah dengan menggunakan bot. Akan tetapi, pembatalan tiket yang terjadi pada sejumlah pembeli yang tidak menggunakan bot pada saat transaksi menjadi tidak dapat dikualifikasikan ke dalam hal-hal yang membatalkan perjanjian karena pada dasarnya belum ada bukti yang diungkap oleh Tiket.com selaku penyelenggara atas indikasi apa yang menunjukkan bahwa pembelian tiket tersebut dinilai mencurigakan. Oleh karena itu, hal tersebut bukanlah alasan yang kuat dan sah untuk Tiket.com melakukan pembatalan perjanjian secara sepihak.

Kepentingan dan hak konsumen di Indonesia dilindungi oleh UU Perlindungan Konsumen, yang terdapat di dalam Pasal 4. Ada pun bunyi pasalnya yaitu:

"Hak konsumen adalah:

1. *Hak atas kenyamanan, keselamatan, dan/atau*

²³ Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Indonesia, 2003, hlm. 85.

²⁴ Indikasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tanda-tanda yang menarik perhatian atau petunjuk.

- keamanan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;*
2. *Hak untuk memilih barang dan/atau jasa, mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan;*
 3. *Hak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;*
 4. *Hak untuk didengar keluhan dan pendapatnya mengenai barang dan/atau jasa yang digunakan;*
 5. *Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;*
 6. *Hak untuk mendapat pendidikan dan pembinaan konsumen;*
 7. *Hak untuk dilayani dan diperlakukan secara jujur, benar, dan 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*

In casu, sebelum pembatalan secara sepihak dilakukannya, Tiket.com tidak menyediakan kesempatan kepada konsumen untuk mengonfirmasi atau membuktikan bahwa pemesanannya dilakukan secara jujur dan tanpa kecurangan. Ketika konsumen meminta kejelasan kepada Tiket.com mengenai

indikasi kecurangan yang ditemukan, Tiket.com tidak dapat memberikannya.

Tiket.com selaku pelaku usaha mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakan berdasarkan Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:

“Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. *Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;*
- b. *Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;*
- c. *Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;*
- d. *Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;*
- e. *Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;*
- f. *Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- g. *Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”²⁶*

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

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

Di dalam Pasal 9 UU ITE, pelaku usaha memiliki kewajiban dalam menawarkan produk melalui sistem elektronik dengan memberikan informasi yang tepat dan komprehensif sesuai dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang disediakan.²⁷

Mengacu pada Pasal 7 huruf a UU Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diwajibkan melaksanakan usahanya dengan itikad baik. Prinsip itikad baik terkandung di dalam Pasal 1338 KUH Perdata yang mengatakan:

*“Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan ini tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.”*²⁸

Itikad baik mempunyai dua makna:²⁹

- a) Secara objektif, bermakna bahwa perjanjian harus dilakukan dengan mencermati dan berdasar pada norma kesusilaan dan kepatutan.
- b) Secara subjektif, bermakna bahwa itikad baik terdapat pada niat seseorang.

Pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik berarti bahwa semua pihak diwajibkan untuk tidak melanggar kaidah kesusilaan dan kepatutan, sehingga adanya jaminan

keadilan untuk para pihak dan mencegah timbulnya kerugian bagi keduanya.³⁰ Tidak hanya itu, itikad baik dalam perjanjian juga memiliki arti bahwa setiap pihak harus bersifat terbuka dan menyediakan informasi secara komprehensif dan detail yang bisa berimbas pada keputusan pihak lain untuk menyetujui atau tidak suatu perjanjian.³¹

Ketidakterbukaan Tiket.com mengenai informasi yang berkaitan dengan pemesanan konsumen yang telah dibayarkan, Tiket.com tidak memiliki itikad baik dalam melaksanakan kegiatan usahanya dan tidak memperlakukan konsumennya dengan benar dan jujur. Hal ini telah bertentangan dengan Pasal 4 huruf c dan g, Pasal 7 huruf a, b, dan c UU Perlindungan Konsumen.

Banyak konsumen yang menyampaikan keluhannya kepada Tiket.com mengenai pembatalan secara sepihak ini. Menanggapi hal tersebut, Tiket.com menyatakan ketentuan baru di mana konsumen harus melampirkan bukti rekaman layar saat pembelian tiket agar tiket dapat kembali divalidasi. Ketentuan ini tidak ada dan tidak disosialisasikan sebelum penjualan tiket dimulai, sehingga tidak banyak konsumen yang memiliki bukti rekaman layar tersebut. Akibatnya, konsumen yang haknya terancam dirugikan ini tidak memiliki pilihan lain selain menerima pembatalan tiket tersebut dan pengembalian dananya. Mekanisme penyelesaian ini dirasa tidak patut karena penerbitan ketentuan baru tersebut tidaklah berkeadilan dan merugikan konsumen. Sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf e UU Perlindungan

²⁷ Pasal 9 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

²⁸ Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

²⁹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT Intermasa, Cet. 23, 2010, hlm. 25.

³⁰ Ibid.

³¹ I Gede Krisna W. W. dan Nyoman Satyayudha Dananjaya, “Penerapan Asas Itikad Baik dalam Perjanjian Jual Beli Online”, *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, hlm. 8.

Konsumen, konsumen berhak untuk memperoleh upaya penyelesaian sengketa yang layak, sedangkan penyelesaian sengketa yang disediakan oleh Tiket.com tidaklah mengindahkan kedudukan dan hak konsumen. Oleh karena itu, Tiket.com belum memenuhi ketentuan Pasal 4 huruf e UU Perlindungan Konsumen.

Kemudian, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut sebagai "PP PSTE"), Tiket.com selaku penyelenggara sistem elektronik yang menjual tiket konser memiliki kewajiban, di antaranya yang disebutkan oleh Pasal 3 ayat (1) yaitu "Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya."³² Berdasarkan Penjelasan Pasal 3 ayat (1) PP PSTE, "andal" memiliki arti bahwa Sistem Elektronik mempunyai kemampuan yang memadai kebutuhan pengoperasiannya, sedangkan "aman" berarti Sistem Elektronik telah terlindungi, baik secara fisik, maupun nonfisik. Dilihat dari bunyi pasal tersebut, dapat dikatakan bahwa Tiket.com telah melanggar ketentuan yang tercantum di dalam PP PSTE karena adanya indikasi kecurangan yang dilakukan oleh bot untuk membeli tiket konser di Tiket.com secara otomatis, hal ini menandakan bahwa Sistem Elektronik dari Tiket.com tidak andal dan aman karena tidak terlindungi dari bot. Hal ini merugikan konsumen karena Tiket.com membatalkan pesanan tiket dari konsumen secara massal, termasuk yang memesan secara jujur. Oleh sebab itu, Tiket.com wajib untuk mengganti kerugian yang dialami

konsumen karena pembatalan sepihak yang dilakukannya.

Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen adalah dengan mengajukan gugatan ganti rugi yang didasarkan pada PMH sesuai Pasal 1365 KUH Perdata, hal mana konsumen dapat meminta ganti kerugian atas tindakan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh Tiket.com. Upaya hukum tersebut merupakan bentuk perlindungan kepada konsumen.

Penutup

Kesimpulan

1. Tiket.com selaku penyelenggara telah melakukan pembatalan sepihak secara massal atas tiket yang dibeli oleh konsumen dengan alasan ditemukannya indikasi kecurangan penggunaan bot, tanpa menyediakan konsumen informasi yang komprehensif. Perbuatan demikian termasuk ke dalam PMH menurut hukum perdata di Indonesia, sehingga atas tindakan tersebut, Tiket.com dapat digugat ke pengadilan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada konsumen yang dirugikan.
2. Pembatalan sepihak yang dilakukan Tiket.com dengan alasan indikasi kecurangan karena adanya penggunaan bot pada pemesanan tiket konser, telah melanggar ketentuan-ketentuan yang terdapat di dalam Pasal UU Perlindungan Konsumen, di antaranya: Pasal 4 huruf c dan g, Pasal 7 huruf a, b, dan c. Selain itu juga melanggar Pasal 3 ayat (1) PP PSTE. Guna melindungi konsumen akibat dari pelanggaran yang dilakukan oleh Tiket.com, konsumen dapat menempuh upaya hukum berupa pengajuan gugatan ganti rugi PMH, yang didasarkan pada Pasal 1365 KUH Perdata untuk meminta ganti kerugian sebagai bentuk perlindungan bagi konsumen.

³² Pasal 3 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Saran

1. Seharusnya Tiket.com selaku penyelenggara dapat memberikan informasi se jelas-jelasnya mengenai Syarat dan Ketentuan sebelum tanggal penjualan tiket dimulai sehingga konsumen dapat mempersiapkan segala kemungkinan dengan baik. Selain itu, Tiket.com juga seharusnya memberikan kesempatan terakhir berupa konfirmasi atau tes agar konsumen yang dirugikan haknya dapat membuktikan bahwa transaksinya dilakukan secara jujur, sehingga hak konsumen yang diatur oleh Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen terlindungi.
2. Selain dikembalikan dananya dalam bentuk poin di Tiket.com, seharusnya Tiket.com menyediakan pilihan lainnya seperti tiket yang sudah dibatalkan sepihak oleh Tiket.com dapat divalidasi kembali atau berlaku kembali. Hal ini dikarenakan tidak semua konsumen ingin dananya dikembalikan, mereka hanya ingin tiketnya kembali aktif atau berlaku agar dapat menonton konser yang diinginkan. Validasi atau pemberlakuan kembali tiket konser tersebut dapat menjadi contoh manifestasi perlindungan konsumen atas pembatalan tiket oleh Tiket.com.

Daftar Pustaka

Buku

- Achmad Busro, *Hukum Perikatan Berdasar Buku III KUH Perdata*, Yogyakarta: Pohon Cahaya, 2012.
- Adami Chazawi dan Ardi Ferdian, *Tindak Pidana Informasi & Transaksi Elektronik: Penyerangan Terhadap Kepentingan Hukum Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik*, Malang: Bayumedia Publishing, 2011.

M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Cetakan I, Bandung: Alumni, 1986.

Rosa Agustina, *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Indonesia, 2003.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT Intermedia, Cet. 23, 2010.

Dokumen Lain

Dyah Ayu Artanti, Men Wih Widiatno, "Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Pasal 18 Ayat 1 UU ITE ditinjau dari Hukum Perdata di Indonesia", *Journal Civitas Academica*, Vol. 1 No. 1, 2020.

Edy Winarno dan Ali Zaki dalam Eka Varianto dan Mohammad Badrul, "Implementasi Virtual Private Network dan Proxy Server Menggunakan Clear OS pada PT Valdo International", *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI*, Vol. 1, No. 1, 2015.

Erizka Permatasari, "10 Sebab Hapusnya Perikatan Menurut KUH Perdata", <https://www.hukumonline.com/klini k/a/10-sebab-hapusnya-perikatan-menurut-kuh-perdata-cl3927>, diunduh pada 23 Agustus 2022.

Hartana, "Hukum Perjanjian (dalam Perspektif Perjanjian Karya Pengusahaan Pertambangan Batubara)", *Jurnal Komunikasi Hukum*, Vol. 2 (2), 2016.

I Gede Krisna W. W. dan Nyoman Satyayudha Dananjaya, "Penerapan Asas Itikad Baik dalam Perjanjian Jual Beli Online", *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*.

Kamus Besar Bahasa Indonesia.

Kompasiana, "Kembalinya Konser Musik Berskala Besar di Indonesia setelah Pandemi COVID-19", <https://www.kompasiana.com/secyll ia73776/6299de06bb44860eff09e67>

5/kembali-nya-konser-musik-berkala-besar-di-indonesia-setelah-pandemi-covid-19?page=all&page_images=1, diunduh pada 20 Agustus 2022.

Muhammad Irayadi, "Asas Keseimbangan dalam Hukum Perjanjian", *Hermeneutika: Jurnal Ilmu Hukum*, 2021.

Sandi Prisma Putra, "Penyalahgunaan Keadaan (*Misbruik van Omstandigheden*) Sebagai Bentuk Cacat Kehendak Ke-4 dalam Perjanjian", <https://sthgarut.ac.id/blog/2020/02/24/penyalahgunaan-keadaan-misbruik-van-omstandigheden-sebagai-bentuk-cacat-kehendak-ke-4-dalam-perjanjian/>, diunduh pada 23 Agustus 2022.

Tiket.com, "SEVENTEEN WORLD TOUR [BE THE SUN] – JAKARTA – 24 SEPTEMBER", <https://www.tiket.com/to-do/seventeen-bethesun-jakarta-day1-24sep>, diunduh pada 23 Agustus 2022.

Putusan Mahkamah Agung No. 105 K/Pdt/2014.

Putusan Mahkamah Agung No. 580 PK/Pdt/2015.

Dokumen Hukum

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

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

Yurisprudensi Mahkamah Agung No. 4/Yur/Pdt/2018.