



Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi *E-Ticketing Pending Payment* dan Keterlambatan Konfirmasi *E-Ticket* Konser Day6

Ainun Yulia Salsa Billa^{*1}, Reni Budi Setianigrum²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

*Correspondence: ainun.yulia.law22@mail.ums.ac.id

Received: 20/06/2025

Accepted: 18/07/2025

Published: 20/07/2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dalam transaksi e-ticketing, khususnya dalam kasus-kasus seperti keterlambatan pembayaran dan konfirmasi tiket elektronik. Fokus penelitian ini adalah pada kasus konser DAY6 3rd World Tour "Forever Young" di Jakarta, yang diselenggarakan oleh promotor Mecimapro, di mana banyak konsumen yang mengalami kendala teknis pada platform penjualan tiket, terutama pada saat pembayaran dan konfirmasi tiket. Penelitian ini menggunakan metodologi yuridis normatif, dengan menggunakan pendekatan analisis terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan atas UU ITE. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penanganan yang dilakukan oleh promotor terhadap isu-isu tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang digariskan dalam undang-undang. Indikator implementasi yang tidak memadai termasuk kurangnya akuntabilitas, kurangnya keterbukaan informasi, dan lambatnya respon terhadap keluhan konsumen. Penelitian ini menggarisbawahi perlunya peningkatan pengawasan, peningkatan akuntabilitas di antara para pelaku usaha digital, dan penerapan mekanisme pengaduan konsumen yang efektif.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen; Transaksi Digital; E-Ticketing

Abstract

This study aims to examine the legal protections available to consumers in e-ticketing transactions, particularly in instances of issues such as delayed payments and confirmation of electronic tickets. The focus is on the case of the DAY6 3rd World Tour "Forever Young" concert in Jakarta, organized by the Mecimapro promoter, where numerous consumers encountered technical difficulties on the ticket sales platform, especially during payment and ticket confirmation. The research employs a normative juridical methodology, utilizing an analytical approach to Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection (UUPK) and Law Number 1 of 2024 regarding Amendments to the ITE Law. The findings indicate that the promoters' handling of these issues did not fully align with the consumer protection principles outlined in the legislation. Indicators of inadequate implementation include a lack of accountability, insufficient information disclosure, and slow responses to consumer complaints. This research underscores the necessity for enhanced oversight, increased accountability among

digital business operators, and the effective implementation of consumer complaint mechanisms.

Keywords : Consumer Protection; Digital Transactions; E-Ticketing.

PENDAHULUAN

Industri hiburan modern Ketika akan melaksanakan konser dari pihak promotor yang terlibat dalam melakukan penjualan tiket menggunakan *sistem* penjualan tiket secara online dengan berbagai *platform* yang disediakan oleh pihak promotor, proses penjualan biasanya disesuaikan dengan *terms and conditions* yang dikeluarkan oleh pihak promotor seperti adanya *sistem membership sale* dan *generale sale*.¹

Sebuah konser musik tentunya melibatkan banyak pihak dalam pelaksanaannya, salah satunya adalah pihak promotor dan *customer*. Dalam kegiatan tersebut, terbentuklah suatu hubungan antara promotor sebagai pelaku usaha dengan *customer* tiket konser sebagai konsumen, yaitu hubungan yang berkesinambungan. Hubungan ini timbul dari adanya kesepakatan dalam proses jual beli tiket. Kedua belah pihak memiliki keinginan dan ketergantungan yang cukup tinggi satu sama lain. Pelaku usaha sangat membutuhkan dukungan dari konsumen sebagai *customer*, karena tanpa adanya dukungan tersebut, kelangsungan usaha dengan berbagai pilihan yang ditawarkan tidak akan terjamin.²

konser "DAY6 3rd World Tour 'Forever Young' in Jakarta" yang dijadwalkan berlangsung di Jakarta International Stadium pada tanggal 3 Mei 2025. Konser ini sangat dinanti-nantikan oleh penggemar musik, khususnya komunitas "My Day," sebutan untuk penggemar band pop-rock asal Korea Selatan.³ Konser tersebut dibawa oleh promotor Mecimapro dengan sistem ticketing untuk anggota MCP (Mecima Pro Membership) dibuka lebih awal, yaitu pada 6 Januari 2025 pukul 13.00–21.00 WIB melalui Mecimashop yang hanya dapat diakses oleh anggota resmi

¹ "DAY6 3RD WORLD TOUR [FOREVER YOUNG] in JAKARTA 2025 - Mecimapro," accessed June 10, 2025, <https://mecimapro.com/event/day6-3rd-world-tour-in-jakarta/>.

² Hanifah Purnamasari, Neni Sri Imaniyati, and Makmur, "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Dalam Konser Musik KV Fest Yang Diselenggarakan Oleh Promotor Festival Kultvizon Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Bandung Conference Series: Law Studies* 3, no. 1 (January 25, 2023).

³ "DAY6 3RD WORLD TOUR [FOREVER YOUNG] in JAKARTA 2025 - Mecimapro."

MCP 2025, dengan seluruh kategori tiket tersedia termasuk *Soundcheck Package*. Selanjutnya untuk *generale sale* dilakukan satu hari setelah penjualan Membership, yaitu mulai 7 Januari 2025 pukul 13.00 WIB melalui *platform* Mecimashop dan Tiket.com, dengan semua kategori tiket juga tersedia.⁴

Namun, sistem ticketing di*platform* Mecimashop, baik pada penjualan tiket *membership* maupun *general sale*, sering mengalami kendala teknis ketika banyak pengguna mengakses *platform* penjualan secara bersamaan. Masalah paling banyak terjadi pada tahap pembayaran, ketika *virtual account* (VA) tidak muncul meskipun *customer* sudah memilih metode dan bank tujuan. Banyak *customer* akhirnya gagal menyelesaikan transaksi, meskipun sudah mengantre hingga 55 menit. Beberapa memang berhasil setelah mencoba berkali-kali, tapi proses ini jelas menguras waktu dan tenaga, serta menimbulkan rasa kecewa terhadap *sistem* yang kurang stabil. Penjualan *generale sale* melalui *platform* mecimashop juga mengalami kendala dalam tahap pembayaran, banyak custumer mengalami *pending payment*, Salah satu penggemar mengungkapkan melalui media sosial X (sebelumnya dikenal sebagai Twitter) bahwa meskipun dana sebesar Rp6.077.000 telah ditransfer melalui *virtual account* BRI, mereka tidak menerima *konfirmasi* tiket.⁵ Masalah ini tidak hanya dialami oleh satu atau dua orang, tetapi ratusan penggemar lainnya, dengan total dana yang belum ter*konfirmasi* mencapai lebih dari Rp500 juta.

Keluhan demi keluhan membanjiri media sosial, menuntut kejelasan dari pihak promotor. *Tagar* seperti #MECIMA_Not_Responding dan #MECIMA_NOT_PROFessional menjadi trending di aplikasi X, Hal ini mencerminkan kekecewaan dan frustrasi para penggemar terhadap cara Mecimapro menangani masalah ini. Menanggapi situasi ini, Mecimapro mengeluarkan *Statement* resmi melalui akun X mereka, meminta *customer* yang mengalami kendala untuk menghubungi *iPay88*, penyedia layanan *payment gateway* yang digunakan dalam transaksi. Namun, respons ini justru memicu kemarahan lebih lanjut dari penggemar, yang merasa bahwa promotor seharusnya bertanggung jawab langsung atas masalah tersebut, bukan melemparkan tanggung jawab kepada pihak ketiga.

⁴ "DAY6 3RD WORLD TOUR [FOREVER YOUNG] in JAKARTA 2025 - Mecimapro."

⁵ "Bil'z 1 .' Di X," accessed June 10, 2025, https://x.com/sparklescloud/status/1876585635005546887?t=ln7i43ul1Gza1rlZb6_3vw&s=19.

Situasi ini menyoroti pentingnya perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, khususnya dalam industri hiburan. Hak dan kewajiban konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha merupakan dua elemen penting dalam kerangka perlindungan konsumen di Indonesia. Kedua aspek ini saling berkaitan dan penting untuk mencapai perlindungan konsumen yang efektif. Perlindungan konsumen sendiri memiliki tempat yang signifikan dalam *sistem* hukum Indonesia, yang dibentuk untuk memastikan bahwa konsumen memiliki akses yang adil dan aman ketika membeli barang atau jasa. Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pemberlakuan undang-undang ini didorong oleh pengakuan bahwa sebelumnya konsumen di Indonesia belum mendapatkan perhatian dan perlindungan yang memadai.⁶

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mengamandemen UU ITE berupaya menjamin keamanan, keadilan, dan kejelasan hukum bagi seluruh pengguna teknologi informasi, termasuk mereka yang terlibat dalam transaksi online seperti pembelian tiket konser.⁷

Undang-undang ini memperkuat perlindungan konsumen di ruang digital. Secara spesifik, Pasal 15 ayat 1 UU ITE mengamanatkan bahwa “Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab atas terselenggaranya sistem elektronik dengan baik.”⁸ Ketentuan ini secara hukum mewajibkan penyedia layanan digital, seperti promotor konser dan platform penjualan tiket, untuk memastikan sistem mereka berfungsi dengan baik dan tidak berdampak negatif pada konsumen.

Insiden Mecimapro dengan jelas menyoroti kebutuhan mendesak akan pengawasan yang lebih ketat dan penegakan hukum yang lebih kuat dalam

⁶ Naura Afifa et al., “PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA BERDENDANG BERGOYANG FESTIVAL 2022 ATAS KETIDAKSESUAIAN JANJI MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN” 4, no. 3 (2023): 576–85.

⁷ Dengan Persetujuan Bersama, “UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2024 PERUBAHAN KEDUA ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905),” n.d.

⁸ Persetujuan Bersama.

melindungi hak-hak konsumen, terutama ketika transaksi *digital* menjadi semakin lazim. Situasi ini juga menjadi pelajaran penting bagi para pelaku industri hiburan untuk mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan daya tanggap dalam setiap layanan yang ditawarkan kepada konsumen.

Skenario ini tidak hanya mengungkap kelemahan sistem, tetapi juga menyoroti kurangnya perlindungan konsumen dalam transaksi digital di Indonesia. Akibatnya, diperlukan tinjauan yang lebih komprehensif terhadap kerangka hukum, tanggung jawab pelaku usaha, dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang ada.

Meskipun demikian, kemajuan digitalisasi dalam proses transaksi tidak secara otomatis menjamin perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen. Sebaliknya, kemajuan teknologi ini telah memperkenalkan tantangan hukum baru, terutama ketika terjadi kegagalan sistem atau malfungsi pada *platform* digital. Kasus pembayaran yang tertunda dan konfirmasi *e-tiket* yang terlambat untuk konser DAY6 menunjukkan bahwa sistem elektronik yang digunakan belum mencapai standar keandalan dan kepastian hukum yang diperlukan. Hal ini menyoroti kebutuhan mendesak akan penegakan hukum yang adaptif untuk mengikuti kemajuan teknologi, memastikan bahwa hak-hak konsumen tidak terganggu akibat kelemahan teknis dari penyedia layanan digital.

Masalah teknis seperti keterlambatan penampilan akun virtual, kegagalan gateway sistem, atau penundaan konfirmasi tiket elektronik mencerminkan kegagalan bisnis dalam menerapkan prinsip-prinsip kehati-hatian dan itikad baik secara memadai. Baik dalam hukum kontrak maupun hukum perlindungan konsumen, prinsip-prinsip ini merupakan persyaratan esensial yang harus dipenuhi oleh bisnis dalam kewajiban mereka terhadap konsumen. Ketika bisnis tidak menyediakan layanan yang andal, mereka mengabaikan prinsip-prinsip dasar perlindungan konsumen.

Konsumen yang terlibat dalam transaksi *e-tiket* harus menerima perlindungan yang komprehensif di semua tahap: sebelum transaksi (pra-transaksi), selama transaksi (selama transaksi), dan setelah transaksi (pasca-transaksi). Perlindungan pra-transaksi mencakup penyediaan informasi yang akurat dan mudah diakses, termasuk metode pembayaran dan kebijakan

pengembalian dana. Selama transaksi, sistem harus berfungsi dengan andal dan aman, memberikan pembaruan real-time kepada konsumen. Perlindungan pasca-transaksi mencakup konfirmasi pembayaran yang cepat, akses ke tiket yang dibeli, dan saluran responsif untuk penyelesaian sengketa. Kegagalan dalam area-area ini dapat dianggap sebagai pelanggaran hak konsumen.

Dari sudut pandang regulasi, kekurangan dalam pengawasan juga merupakan masalah fundamental. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menetapkan kerangka hukum untuk mempertanggungjawabkan bisnis, penegakan pengawasan oleh lembaga terkait, seperti Kementerian Perdagangan atau Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), terhadap penyedia sistem elektronik masih kurang. Dalam banyak kasus, bisnis digital hanya menghadapi sanksi administratif ringan, meskipun dampak material dan psikologisnya signifikan bagi konsumen. Selain itu, di sektor hiburan, dimensi emosional dan pengalaman dalam transaksi konsumen sangat penting bagi nilai keseluruhan transaksi.

Sangat penting untuk menyadari bahwa konsumen memainkan peran yang sangat penting dalam ekonomi digital. Dalam teori ekonomi kontemporer, konsumen bukan hanya peserta pasif; mereka adalah agen aktif yang dapat secara signifikan mempengaruhi keberadaan dan pertumbuhan bisnis. Oleh karena itu, bisnis harus sepenuhnya menghormati hak-hak konsumen sebagai bentuk balasan atas kepercayaan yang diberikan kepada mereka. Hal ini khususnya relevan dalam konteks konser internasional seperti DAY6, di mana pengalaman negatif konsumen di Indonesia dapat dengan cepat menyebar dan merusak reputasi sektor hiburan domestik secara global.

Selain itu, sistem tiket yang lambat dan tidak responsif dalam menangani keluhan menyoroti kelemahan dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen. Dalam teori perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa konsumen mencakup mekanisme hukum dan non-hukum yang tersedia untuk menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan bisnis. Dalam kasus ini, arahan Mecimapro agar konsumen langsung menghubungi penyedia gateway pembayaran (iPay88) tanpa dukungan atau mediasi yang memadai mewakili pergeseran tanggung jawab yang

mengkhawatirkan. Hal ini menimbulkan kekhawatiran tentang pertanggungjawaban langsung promotor atas transaksi yang dilakukan melalui *platform* mereka.

Sifat transaksi digital berbeda secara signifikan dari transaksi tradisional. Dalam *e-commerce*, khususnya e-ticketing, tidak ada interaksi fisik atau pertemuan langsung antara operator bisnis dan konsumen. Akibatnya, prinsip kepercayaan menjadi hal yang paling penting. Jika sistem gagal mempertahankan kepercayaan konsumen, hal ini dapat menyebabkan krisis kredibilitas yang sulit diatasi. Kepercayaan dalam transaksi digital hanya dapat dibangun melalui transparansi, integritas sistem, dan pertanggungjawaban hukum yang jelas, penting untuk menganalisis peran *platform* digital dalam ekosistem hukum transaksi elektronik. Misalnya, *Tiket.com*, sebagai pihak ketiga dalam penjualan tiket umum, harus memastikan sistem pembayaran dan konfirmasi beroperasi dengan lancar. Keterlibatan pihak ketiga dalam proses pembayaran (seperti *iPay88*) juga harus disertai perjanjian hukum yang mengikat yang menjelaskan jaminan layanan, mekanisme penyelesaian sengketa, dan rantai tanggung jawab jika terjadi kegagalan transaksi. Konsumen tidak boleh dibiarkan bingung tentang siapa yang harus dihubungi untuk pengaduan atau siapa yang bertanggung jawab.

Perlindungan konsumen dalam transaksi *e-ticketing* bukan hanya masalah sektoral, tetapi multifaset, mencakup hukum perdata, hukum perlindungan konsumen, hukum teknologi informasi, serta etika bisnis dan tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility*). Semua pihak yang terlibat dalam transaksi—baik promotor, *platform*, gerbang pembayaran, maupun pemerintah—harus bekerja sama untuk melindungi hak konsumen.

Oleh karena itu, kasus DAY6 mewakili peluang kritis untuk mendorong reformasi dalam sistem tiket digital Indonesia. Pemerintah harus menetapkan standar layanan minimum untuk transaksi digital, termasuk sistem pembayaran dan konfirmasi, serta mengenakan sanksi tegas terhadap bisnis yang tidak memenuhi standar tersebut. Promotor juga harus menerapkan sistem penanganan keluhan yang profesional, termasuk memberikan kompensasi yang memadai kepada konsumen dalam kasus kegagalan layanan.

Artikel ini membahas perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dalam transaksi *e-ticketing*, terutama dalam situasi yang melibatkan *pending payment* dan penundaan *konfirmasi pembayaran* dan penerbitan *e-ticket*. Tantangan-tantangan ini menyoroti kebutuhan penting untuk memahami kerangka hukum yang mengatur transaksi *digital* modern. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, transaksi elektronik telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari, namun tetap saja menimbulkan masalah perlindungan konsumen yang signifikan.

Dengan demikian, untuk mengkaji masalah ini, penulis merancang sebuah studi berjudul “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi *E-Ticketing Pending Payment* Dan Keterlambatan *Konfirmasi E-Ticket Day6*” Berdasarkan deskripsi latar belakang, fokus utama penelitian ini adalah: Bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi *e-ticketing* yang mengalami masalah pembayaran tertunda dan keterlambatan dalam *konfirmasi e-ticket*? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memahami jaminan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam situasi *transaksi e-ticketing* yang menghadapi hambatan-hambatan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu pendekatan yang berfokus pada analisis terhadap peraturan perundang-undangan sebagai landasan untuk menyelesaikan isu hukum yang teridentifikasi. Metode ini digunakan untuk menilai perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen yang terlibat dalam transaksi *e-ticketing*, khususnya dalam situasi yang melibatkan pembayaran yang tertunda dan keterlambatan *konfirmasi e-ticket*, seperti dalam insiden konser *DAY6* di Jakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Digital

Penjualan tiket konser sekarang kebanyakan menggunakan sistem penjualan *online* dikarenakan dapat memudahkan konsumen untuk dapat membeli tiket secara cepat dan praktis dari manapun tanpa harus mengantri berlama-lama dan

berdesakan. Maka dari itu, diperlukannya sebuah penjualan tiket secara *online* melalui *platform* yang memiliki *Ticket Management System (TMS)* yang berfungsi sebagai alat utama dalam proses *tiketing*, yang memungkinkan pengelolaan masalah secara sistematis dan memastikan penyelesaian yang tepat waktu. *Ticket Management System (TMS)* adalah sistem yang menyederhanakan proses penanganan permintaan konsumen.⁹ Namun pemilihan *platform* yang digunakan untuk ticketing dilakukan oleh Promotor yang akan membawa konser dari artis yang akan melaksanakan konser, pihak promotor akan bekerja sama dengan *platform* yang menyediakan layanan ticketing atau menggunakan web ticketing yang sudah disiapkan oleh pihak promotor itu sendiri.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, yang dikenal sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), mengatur perlindungan konsumen. Menurut Pasal 4b, konsumen berhak atas barang dan jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan jaminan yang disepakati. Lebih lanjut, Pasal 4c memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas. Kegagalan untuk menegakkan hak-hak ini memberikan hak kepada konsumen untuk melakukan upaya hukum, termasuk kemungkinan untuk mendapatkan ganti rugi.

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Nomor 1 Tahun 2024, yang mengamandemen UU Nomor 11 Tahun 2008, menetapkan kerangka hukum yang kuat untuk transaksi elektronik di Indonesia. Undang-undang ini mengakui kontrak elektronik sebagai perjanjian yang sah dengan kekuatan hukum yang sama dengan kontrak tradisional, asalkan memenuhi persyaratan hukum standar seperti persetujuan bersama, subjek yang jelas, dan kepatuhan terhadap hukum (Pasal 18 ayat 1).¹⁰ Hal ini memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi online, termasuk pembelian tiket konser, dari potensi pelanggaran yang dilakukan oleh penyedia layanan.

⁹ Puji Ariningsih and Alva Hendi Muhammad, "Quality Evaluation of Ticketing Management System Using ISO/IEC25010:2023 Standards and AHP Method," *Journal : Information Technology Journal* 6, no. 2 (2024).

¹⁰ Persetujuan Bersama, "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2024 PERUBAHAN KEDUA ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905)."

Selain itu, Pasal 19 UU ITE mengamanatkan agar penyelenggara sistem elektronik menggunakan sistem yang andal dan disepakati bersama. Hal ini menyiratkan bahwa perusahaan dan penyedia layanan digital harus memastikan *platform* online mereka dapat mendukung transaksi secara efisien, yang mencakup pemrosesan pembayaran, pengiriman tiket elektronik, dan komunikasi yang efektif dengan konsumen. Penyelenggara dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum atas gangguan sistem yang menyebabkan kerugian.

Peraturan Pemerintah No. 71/2019, tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, masih berlaku dan memperkuat akuntabilitas penyelenggara sistem elektronik, seperti yang diuraikan dalam Pasal 46 ayat 1. Peraturan ini mengamanatkan penyelenggara untuk memastikan sistem yang andal, aman, dan patuh, terutama terkait keamanan data, keandalan transaksi, dan kapasitas sistem untuk mengelola lalu lintas pengguna yang tinggi.¹¹

Selain itu, Pasal 5 UU ITE menetapkan bahwa informasi dan dokumen elektronik dapat diterima sebagai alat bukti yang sah.¹² Oleh karena itu, konsumen dapat menggunakan bukti digital, seperti tangkapan layar, email konfirmasi, pemberitahuan pembayaran, dan catatan transaksi lainnya, untuk memperkuat klaim jika terjadi kerugian. Hal ini sangat penting dalam transaksi digital di mana dokumentasi fisik tidak ada, menjadikan data digital sebagai sarana utama untuk membuktikan hak dan kewajiban semua pihak yang terlibat.

Dalam kasus konser DAY6 yang diselenggarakan oleh Mecimapro, banyak keluhan yang muncul dari konsumen yang menghadapi kegagalan sistem saat pembelian tiket, keterlambatan konfirmasi pembayaran, dan tanggapan yang tidak memadai dari pihak *promotor*. Situasi ini menunjukkan kurangnya sistem perlindungan konsumen dalam transaksi digital, khususnya dalam industri hiburan. Konsumen melaporkan bahwa mereka merasa tertekan secara finansial dan emosional, sementara pihak penyelenggara tampaknya mengabaikan kewajiban

¹¹ "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400)," n.d.

¹² Persetujuan Bersama, "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2024 PERUBAHAN KEDUA ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905)."

hukum mereka. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun sudah ada kerangka hukum, pelaksanaannya masih jauh dari harapan.

Lebih jauh lagi, mengenai penyelesaian sengketa konsumen, sangat penting untuk menekankan pentingnya mekanisme alternatif seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat berfungsi sebagai jalur non-litigasi yang efektif bagi konsumen yang mencari keadilan tanpa harus melalui proses hukum yang panjang dan mahal. Namun, kesadaran dan akses terhadap BPSK masih terbatas. Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk meningkatkan promosi dan penguatan kelembagaan BPSK.

Upaya untuk melindungi konsumen juga membutuhkan keterlibatan aktif dari *platform* digital itu sendiri. Selain menawarkan sistem yang dapat diandalkan, *platform-platform* ini harus menerapkan kebijakan pengembalian dana yang jelas, transparan, dan mudah diakses. Setiap penundaan atau kegagalan pembayaran harus segera ditangani melalui saluran pengaduan yang responsif. Konsumen sering kali mengalami frustasi ketika mereka tidak dapat berkomunikasi secara langsung dengan *platform* dan hanya menerima tanggapan otomatis yang gagal menyelesaikan masalah mereka.

Harus ada peraturan yang mendorong bisnis untuk menawarkan opsi dukungan pelanggan yang responsif, terintegrasi, dan multisaluran. Pada kenyataannya, banyak konsumen yang kesulitan untuk menghubungi penyelenggara atau penyedia platform, karena mereka sering kali terbatas pada komunikasi email, yang mungkin tidak mendapatkan balasan yang cepat. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan bahwa layanan pelanggan dapat diakses melalui berbagai saluran, termasuk live chat, media sosial, dan pusat panggilan aktif, serta sistem yang jelas untuk melacak keluhan.

Perlindungan konsumen digital harus mewujudkan prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. Transaksi digital tidak boleh menjadi celah untuk mengabaikan hak-hak konsumen, melainkan harus menciptakan lingkungan yang lebih aman dan efisien bagi masyarakat. Semua pemangku kepentingan, termasuk promotor, penyedia platform, dan regulator, harus secara aktif berkontribusi untuk memastikan keadilan dan keamanan dalam setiap transaksi digital. Dalam jangka panjang, pemerintah harus menetapkan standar minimum untuk sistem tiket digital

yang dapat diadopsi oleh semua pemain di industri hiburan. Hal ini harus mencakup persyaratan teknis, keamanan data pribadi, dan jaminan layanan purna jual. Peraturan ini harus dikembangkan secara kolaboratif di antara regulator, asosiasi industri, dan perwakilan konsumen untuk memastikan bahwa kepentingan semua pemangku kepentingan terwakili dengan baik.

Negara-negara lain telah mulai mengadopsi pendekatan ini. Misalnya, *General Data Protection Regulation (GDPR)* Uni Eropa mewajibkan perusahaan digital untuk memastikan keamanan dan transparansi data dalam transaksi online. Demikian pula, *Australian Consumer Law (ACL)* di Australia menawarkan perlindungan khusus untuk transaksi digital, termasuk hak pengembalian dana dan tanggung jawab penyedia layanan. Indonesia dapat belajar dari praktik-praktik internasional tersebut untuk meningkatkan kerangka kerja perlindungan konsumen dalam negeri.

Dalam lanskap digital yang berkembang pesat saat ini, reputasi perusahaan sangat bergantung pada kepercayaan konsumen. Oleh karena itu, perlindungan konsumen tidak hanya merupakan persyaratan hukum tetapi juga merupakan pendekatan strategis yang mendukung keberlanjutan bisnis jangka panjang. Penyelenggara konser, penyedia *platform* penjualan tiket, dan regulator harus melihat insiden seperti konser *DAY6* sebagai pelajaran penting untuk mencegah kejadian serupa di masa depan. Menciptakan ekosistem transaksi digital yang aman dan adil hanya dapat dicapai melalui komitmen dan tanggung jawab bersama.

Perlindungan Konsumen dalam Kasus *E-Ticketing* Konser *DAY6*

Setiap tahun, idola K-Pop terus berdatangan dan mengadakan konser di Indonesia untuk bertemu dengan para penggemarnya. Dalam perkembangan zaman, konser musik melibatkan banyak pihak, termasuk promotor dan pembeli tiket. Menikmati konser musik adalah bagian dari layanan yang disediakan oleh promotor, dan konsumen berhak menggunakan atau menikmati layanan tersebut setelah melakukan pembayaran.¹³ Namun, pada praktiknya masih terdapat beberapa masalah yang dapat merugikan konsumen banyak pihak promotor

¹³ Najwa Vira Nabila, "Media Hukum Indonesia (MHI) Published by Yayasan Daarul Huda Krueng Mane Tidak Pidana Penipuan Oleh Promotor Penyelenggara Konser (Studi Kasus Konser We All Are One)" 2, no. 3 (n.d.): 466, <https://doi.org/10.5281/zenodo.12533211>.

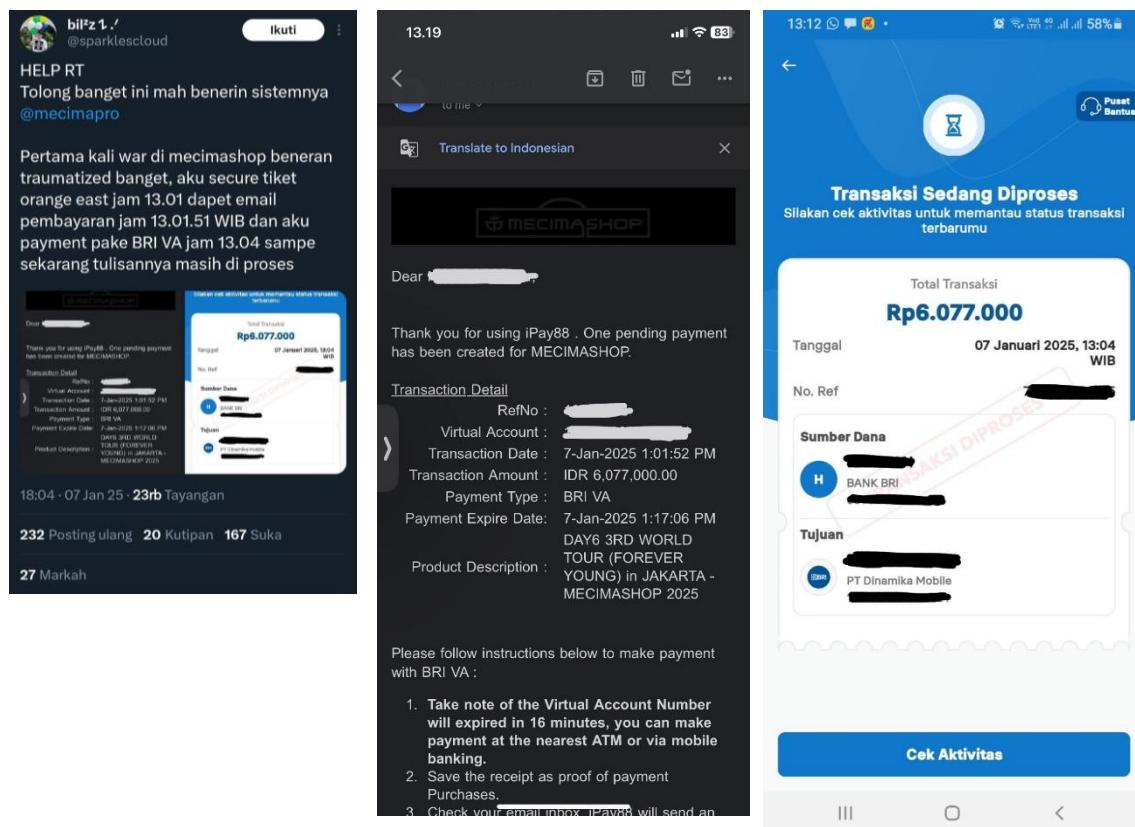
sekarang yang tidak bisa memberikan layanan yang baik dari mulai ticketing maupun pelaksanaan konser yang nyaman bagi konsumen. Dalam permasalahan ticketing salah satunya adalah *pending payment* dan keterlambatan konfirmasi *e-ticket* setelah transaksi dilakukan. Permasalahan ini muncul dalam penjualan tiket konser DAY6 yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini.

Masalah *pending payment* biasanya terjadi karena gangguan sistem pada penyedia layanan tiket, perbedaan waktu pemrosesan bank, atau koneksi internet yang tidak stabil selama proses pembayaran. Akibatnya, konsumen tidak yakin apakah transaksi mereka berhasil diselesaikan. Permasalahan *pending payment* ini mengikat 3 pihak yaitu konsumen, sebagai pihak yang melakukan pembayaran dengan status yang berhasil atau dalam hal ini saldo rekening telah terpotong, kemudian penyedia tiket dan *platform* pembayaran sebagai pihak yang tidak menerima dana dari transaksi konsumen atau bahkan tidak mendapatkan hasil pencairan dana transaksi per harinya. Selain itu, bank juga bertanggung jawab untuk menangani masalah *pending payment*.¹⁴

Dalam kasus konser DAY6 pihak penyedia tiket ada pada promotor yaitu mecima atau mecimapro yang beroperasi dibawah PT Melania Citra Permata, dari pihak promotor menyediakan dua *platform* pembelian tiket yaitu melalui tiket.com dan <https://mecimashop.sales.ticketsearch.com> untuk pembelian melalui *platform* mecimashop Ketika melakukan pembayaran akan terhubung dengan ipay88 sebagai *platform* pembayaran, namun konsumen yang melakukan pembelian melalui *platform* mecimashop di hari penjualan *membership sale* maupun *generale sale* mengalami masalah *pending payment* dan keterlambatan konfirmasi *e-ticket*.¹⁵

¹⁴ Karenina Maheswari Wihita, "Tanggung Jawab Bank X Terhadap Pembayaran Qris Yang Tertunda: Perspektif Hukum Perdata," 2025.

¹⁵ "Bil'z 1.' Di X."



Sumber gambar 1, 2 dan 3:

<https://x.com/sparklescloud/status/1876585635005546887?t=To1s10EVs9LHInLnne18PA&s=19>

Gambar 1. Cuitan twitter konsumen yang mengalami *pending payment*Gambar 2. Email dari *ipay88* untuk melakukan pembayaran

Gambar 3. Bukti pembayaran tiket

Berbagai keluhan konsumen muncul di aplikasi X terkait masalah yang dihadapi konsumen selama pembelian tiket konser DAY6. Semua keluhan berkaitan dengan *pending payment* meskipun transaksi telah selesai, keterlambatan pengiriman *e-ticket*, dan respon yang lambat dari pihak penyelenggara atau promotor dan penyedia *platform* pembayaran terhadap pertanyaan dan keluhan konsumen. Banyak konsumen menyuarakan rasa frustrasi mereka secara terbuka di kolom komentar aplikasi X, menyoroti ketidakpuasan yang meluas terhadap kurangnya transparansi dan daya tanggap Promotor dalam proses layanan. Situasi ini menunjukkan kegagalan sistem untuk secara efektif mengelola volume transaksi dan komunikasi pelanggan yang besar, yang dapat mengakibatkan kerugian

finansial dan emosional bagi konsumen. Peran bank dalam memproses transaksi ini juga menjadi sorotan, dengan harapan bahwa mereka harus membantu menyelesaikan masalah pembayaran tersebut.

Berdasarkan pengaturan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Karena hal ini melibatkan perjanjian jual beli, penelitian ini akan menelaahnya untuk memastikan bahwa pembeli tiket mendapatkan perlindungan dan pertanggungjawaban hukum yang tepat dan adil. Pada Pasal 4 poin b dan c. Pasal 4 poin b menyatakan bahwa konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Dalam kasus ini, konsumen telah memilih dan membayar tiket konser dan saldo sudah terpotong berdasarkan rincian harga dan kategori yang diberikan oleh pihak penyelenggara atau promotor. Namun, setelah melakukan pembayaran dan saldo sudah terpotong tidak dipenuhinya hak konsumen sesuai dengan pasal 4 poin b, apabila konsumen telah membeli tiket yang telah dibayar tidak terkirim tepat waktu, atau tidak terkirim sama sekali, maka konsumen mengalami kerugian karena tidak menerima barang atau tiket sesuai dengan harga yang telah disepakati dan ketentuan yang telah berlaku.

Pasal 4 huruf c menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dalam kasus ini, kurangnya transparansi mengenai status pembayaran, detail teknis terkait sistem pending, dan tidak adanya informasi mengenai keterlambatan distribusi *e-ticket* menunjukkan bahwa hak konsumen atas informasi yang benar tidak terpenuhi. Informasi yang diberikan oleh promotor mecimapro atau dari pihak *platform ipay88* selaku partner penyedia payment gateway tidak solutif dan tidak responsif terhadap keluhan konsumen, Dimana awalnya dari pihak promotor tidak ada respon sampai akhirnya penjualan diberhentikan terlebih dahulu dikarenakan semakin banyak konsumen mengalami *pending payment*, kemudian pihak promotor meminta konsumen yang mengalami *pending payment* dan keterlambatan konfirmasi *e-ticket* untuk mengirim email pengaduan ke email mecimapro, dikarenakan sistem email bisa saja masuk ke *spam*

hal ini tidak sangat solutif membuat konsumen semakin kesal karena tidak kunjung mendapatkan haknya.

Setelah 1 hari ticketing pihak promotor mengeluarkan pernyataan dimedia sosialnya bahwa seluruh pembayaran sedang dalam tahap pemeriksaan dengan bank terkait dan meminta konsumen untuk mengirim email pengaduan kepada email *ipay88*, *Statement* tersebut semakin membuat konsumen kesal karena sudah banyak dari mereka mengirimkan email kepada mecimapro sesuai arahan mecimapro namun tidak mendapatkan konfirmasi *e-ticket* dan sekarang mereka harus mengirim email Kembali ke *ipay88* yang membuat konsumen berkesimpulan bahwa pihak promotor memberikan informasi yang tidak jelas dan tidak adanya jaminan barang atau *e-ticket* yang dibeli konsumen, hal ini melanggar prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang mendasar, karena informasi yang dapat diandalkan sangat penting bagi konsumen untuk memastikan barang atau jasa yang dibelinya sesuai. Selain itu, Pasal 7 UUPK menjelaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, termasuk sistem pembayaran dan pengiriman tiket digital. Kegagalan dalam memenuhi kewajiban ini mengindikasikan bahwa pelaku usaha telah melalaikan tanggung jawabnya.

Pasal 18 ayat 1 UU ITE Nomor 1 Tahun 2024, juncto Pasal 46 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, menetapkan bahwa transaksi elektronik, sebagaimana didefinisikan dalam kontrak elektronik, mengikat secara hukum bagi semua pihak yang terlibat.¹⁶ Perjanjian elektronik dianggap sah jika memenuhi persyaratan hukum kontrak, termasuk kesepakatan bersama, objek transaksi yang jelas, pihak yang cakap dan berwenang secara hukum, dan kepatuhan terhadap ketentuan hukum, kepatutan, dan ketertiban umum.

Lebih lanjut, Pasal 19 UU ITE No. 1 Tahun 2024 mengamanatkan agar para pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik memanfaatkan sistem elektronik

¹⁶ Persetujuan Bersama, "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2024 PERUBAHAN KEDUA ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905)."

yang disepakati bersama.¹⁷ Dalam konteks pembelian tiket konser secara online, penyelenggara bertanggung jawab untuk menyediakan platform elektronik yang andal dan aman untuk memfasilitasi proses jual beli.¹⁸ Dengan demikian, konsumen yang mengalami kerugian-misalnya akibat tiket elektronik yang tidak diterima atau pembayaran yang tertunda-memiliki dasar hukum yang kuat untuk menuntut pertanggungjawaban atau ganti rugi.

Bukti elektronik, seperti tangkapan layar status transaksi, email konfirmasi, atau konfirmasi pembayaran yang dibagikan oleh konsumen di media sosial, memiliki kekuatan hukum karena Pasal 5 UU ITE No. 1 Tahun 2024 mengakui informasi dan dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum yang sah.¹⁹ Hal ini melindungi konsumen dengan memungkinkan mereka untuk membuktikan kerugian atau wanprestasi dari pihak penyelenggara.

Lebih lanjut, Pasal 15 ayat 1 UU ITE No. 1 tahun 2024 menegaskan bahwa penyelenggara sistem elektronik-termasuk penyedia tiket konser-berkewajiban untuk mengoperasikan sistem elektronik yang andal, aman, dan bertanggung jawab.²⁰ Mereka tidak dapat mengelak dari tanggung jawab dengan alasan gangguan teknis tanpa menawarkan solusi yang adil dan memadai kepada konsumen yang terdampak. Kegagalan dalam mengirimkan tiket atau memproses transaksi dengan benar bukan hanya merupakan kelalaian teknis, tetapi juga merupakan pelanggaran kewajiban hukum yang secara eksplisit diamanatkan oleh undang-undang dan peraturan.²¹

Jika terjadi kecerobohan dalam mengelola data atau menangani transaksi, konsumen dapat menghadapi kerugian yang lebih dari sekadar kerugian finansial, tetapi juga mencakup tekanan emosional terutama dalam konteks konser-konser besar yang biasanya menarik komunitas penggemar yang berdedikasi dan

¹⁷ Persetujuan Bersama.

¹⁸ Aloysia Gesya Violandar and Harjono, "KEKUATAN PEMBUKTIAN E-MAIL SEBAGAI DIGITAL EVIDENCE MENURUT UU ITE," 2024, <https://doi.org/10.20961/jv.v1i3.84116>.

¹⁹ Persetujuan Bersama, "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2024 PERUBAHAN KEDUA ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905)."

²⁰ Persetujuan Bersama.

²¹ Hendrik Aldi Saputra and Benhard Kurniawan Pasaribu, "PERTANGGUNG JAWABAN PANITIA PENYELENGGARA KONSER MUSIK TERHADAP PENONTON YANG MEMBELI TIKET SECARA ONLINE," *Pertanggung Jawaban Panitia*, vol. 7, n.d.

bersemangat. Maka dengan begitu pelaku usaha dalam transaksi digital wajib memprioritaskan transparansi dan tanggung jawab dalam sistem pelayanan agar tidak terjadi pelanggaran terhadap prinsip-prinsip transaksi elektronik yang adil dan setara.²²

Keterlibatan aktif dari organisasi perlindungan konsumen sangat penting dalam mengatasi masalah seputar sistem tiket digital. Organisasi seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) memainkan peran strategis dalam mengadvokasi hak-hak konsumen, termasuk mendorong adanya kerangka kerja regulasi khusus untuk layanan tiket konser digital. YLKI dapat melakukan investigasi, membagikan temuannya kepada publik, dan mendorong penyelesaian non-litigasi, seperti mediasi kolektif untuk korban penundaan pembayaran.

Dalam hal teknologi hukum, ada potensi untuk mengembangkan sistem pelaporan berbasis blockchain atau buku besar transparan yang secara permanen mencatat semua transaksi dengan cara yang anti-rusak. Hal ini akan meningkatkan perlindungan konsumen dalam kasus-kasus pelanggaran, karena akan memberikan riwayat transaksi lengkap yang dapat diaudit kapan saja. Penegakan hukum harus diperkuat dengan membentuk hotline pengawasan konsumen digital melalui kolaborasi antara Kominfo, YLKI, OJK, dan lembaga hukum lainnya. Hotline ini dapat memfasilitasi tanggapan yang cepat terhadap keluhan konsumen dan menyelidiki sistem digital yang gagal memenuhi standar layanan publik.

Terakhir, pentingnya edukasi publik tidak boleh diremehkan. Banyak konsumen yang tidak menyadari hak-hak mereka dalam transaksi digital. Oleh karena itu, pemerintah, penyelenggara, dan platform harus mengimplementasikan inisiatif edukasi yang komprehensif sebelum acara berlangsung, seperti panduan digital, video instruksional, dan kampanye media sosial. Edukasi ini juga harus mencakup saluran pengaduan dan hak untuk mendapatkan pengembalian dana jika terjadi kegagalan sistem.

Reformasi struktural diperlukan dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen digital, terutama di sektor hiburan dan acara. Pemerintah dapat membentuk badan penyelesaian sengketa khusus untuk transaksi digital atau

²² Grahadi Purna Putra, "Permasalahan Hukum Dalam Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Digital: Tantangan Dan Solusi Di Era E-Commerce," 2024.

membentuk unit khusus di dalam Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) untuk menangani keluhan yang berkaitan dengan transaksi tiket elektronik dan konser. Badan ini dapat memfasilitasi penyelesaian sengketa yang efisien dengan menekankan pada keadilan, kecepatan, dan biaya yang rendah bagi konsumen.

Promotor konser dan platform penjualan tiket harus menerapkan Prosedur Operasi Standar (SOP) layanan pelanggan yang jelas, terukur, dan transparan. SOP ini harus menguraikan waktu maksimum yang diizinkan untuk menangani keluhan, memberikan respons otomatis selama gangguan sistem, menawarkan kompensasi atas keterlambatan pengiriman tiket elektronik, dan membuat mekanisme pengembalian dana yang praktis dan tidak membebani konsumen. Selain itu, peraturan yang ada harus diperluas untuk mencakup seluruh ekosistem digital, termasuk pengenaan hukuman administratif atau denda bagi pelaku usaha yang terbukti lalai dalam memelihara sistem elektronik yang andal. Pemerintah dapat berkolaborasi dengan platform digital untuk mengembangkan indikator kinerja layanan (KPI) yang harus dipenuhi oleh penyedia sistem tiket online.

Di samping perlindungan hukum yang kuat, pendekatan berbasis etika terhadap bisnis digital juga sangat penting. Etika di ranah digital tidak hanya mencakup transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga komitmen terhadap tanggung jawab sosial terhadap komunitas pengguna. Para pelaku bisnis harus menyadari bahwa kerugian yang diderita oleh ribuan penggemar konser tidak hanya menyangkut masalah finansial, tetapi juga melibatkan ekspektasi emosional dan pengalaman bersama yang belum terpenuhi.

Mekanisme audit independen dan partisipasi pihak ketiga, seperti lembaga swadaya masyarakat (LSM) konsumen, dapat menjadi alat pengawasan eksternal terhadap praktik-praktik yang tidak etis dalam bisnis digital. Mempublikasikan laporan audit dapat membantu menegakkan integritas dan menumbuhkan kepercayaan pada layanan digital. Strategi pencegahan lainnya adalah dengan membuat klausul perjanjian digital yang adil dan tidak membebani konsumen (*fair contract terms*). Dalam praktiknya, banyak platform yang menggunakan “syarat dan ketentuan” yang mencakup ketentuan sepihak tanpa adanya kesempatan untuk bernegosiasi. Klausul-klausul ini harus diawasi secara ketat untuk memastikan bahwa mereka tidak melanggar hak-hak konsumen untuk mencari bantuan hukum

jika terjadi kelalaian. Dengan meningkatkan pengawasan, menggabungkan perangkat hukum dan teknis, serta melibatkan masyarakat dalam proses advokasi, perlindungan konsumen dalam transaksi digital-khususnya dalam kasus-kasus seperti tiket elektronik konser DAY6-dapat dicapai secara efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan analisis terhadap kasus ini, diperlukan serangkaian langkah perbaikan yang terkoordinasi dan melibatkan berbagai pemangku kepentingan untuk memperkuat perlindungan konsumen secara sistemik. Dari sisi regulator, pemerintah harus menetapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) dan Indikator Kinerja Utama (KPI) yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara sistem elektronik, termasuk kewajiban audit teknologi berkala, keandalan sistem, dan keamanan data. Selain itu, perlu adanya reformasi struktural pada mekanisme penyelesaian sengketa, seperti pembentukan unit khusus sengketa digital di dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), serta pengembangan hotline pengaduan konsumen digital yang terintegrasi. Bagi pelaku usaha, yakni promotor dan platform e-ticketing, wajib hukumnya untuk merumuskan dan menerapkan Prosedur Operasi Standar (SOP) layanan pelanggan yang jelas, transparan, dan responsif, yang mencakup alur kompensasi, mekanisme refund yang mudah, serta ketersediaan layanan pelanggan multi-kanal yang efektif. Terakhir, penguatan ekosistem juga menuntut peningkatan literasi digital konsumen secara masif melalui kampanye edukasi yang didukung oleh pemerintah dan organisasi masyarakat sipil seperti YLKI, guna memberdayakan konsumen agar lebih sadar akan hak-haknya dan mampu menavigasi transaksi digital dengan aman.

PENUTUP

Keterlambatan pembayaran dan keterlambatan konfirmasi tiket elektronik untuk konser DAY6 dengan menyoroti penegakan perlindungan konsumen yang tidak memadai dalam transaksi digital. Meskipun UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara jelas menguraikan perlindungan hukum bagi konsumen-termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan kepastian atas barang dan jasa yang diterima-penyelenggara konser dan platform penjualan tiket tampaknya gagal memenuhi kewajiban tersebut secara efektif. Akibatnya,

konsumen tidak hanya mengalami kerugian finansial, tetapi juga mengalami penurunan kepercayaan terhadap sistem digital yang dimaksudkan untuk menawarkan efisiensi dan kemudahan. Dari sisi hukum, penanganan kasus ini tidak cukup menunjukkan ketaatan terhadap UUPK. Keterlambatan penyebaran informasi, proses klarifikasi yang lamban, dan tidak adanya mekanisme ganti rugi yang jelas telah melanggar Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK. Hal ini mengindikasikan bahwa baik penyedia layanan maupun badan pengawas belum secara efektif memastikan perlindungan hak-hak konsumen.

Penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi para pemangku kepentingan di industri hiburan, penyedia platform penjualan tiket, dan penyedia layanan pembayaran untuk meningkatkan sistem digital mereka, terutama dalam hal keandalan layanan dan penyelesaian keluhan. Selain itu, temuan-temuan ini juga dapat menjadi masukan penting bagi regulator untuk mengembangkan kebijakan yang lebih responsif dan dapat ditegakkan di bidang transaksi digital. Untuk meningkatkan temuan-temuan tersebut, penelitian di masa depan dapat menggunakan metode empiris seperti survei konsumen, studi kasus komparatif tentang sistem perlindungan konsumen digital di berbagai negara, dan pemeriksaan yang lebih dalam tentang peran dan tanggung jawab promotor dalam rantai transaksi. Selain itu, penting juga untuk mengevaluasi efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui jalur litigasi maupun metode alternatif, serta menilai kecukupan pengawasan dan intervensi dari lembaga perlindungan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifa, Naura, Louisa Tindangen, Sylvana Murni, and Deborah Hutabarat. "PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA BERDENDANG BERGOYANG FESTIVAL 2022 ATAS KETIDAKSESUAIAN JANJI MENURUT UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN" 4, no. 3 (2023): 576–85.
- Aldi Saputra, Hendrik, and Benhard Kurniawan Pasaribu. "PERTANGGUNG JAWABAN PANITIA PENYELENGGARA KONSER MUSIK TERHADAP PENONTON YANG MEMBELI TIKET SECARA ONLINE." *Pertanggung Jawaban Panitiat*. Vol. 7, n.d.

Ariningsih, Puji, and Alva Hendi Muhammad. "Quality Evaluation of Ticketing Management System Using ISO/IEC25010:2023 Standards and AHP Method." *Journal : Information Technology Journal* 6, no. 2 (2024).

"Bil'z 1 . Di X." Accessed June 10, 2025.
https://x.com/sparklescloud/status/1876585635005546887?t=ln7i43ul1Gza1rlZb6_3vw&s=19.

"DAY6 3RD WORLD TOUR [FOREVER YOUNG] in JAKARTA 2025 - Mecimapro." Accessed June 10, 2025. <https://mecimapro.com/event/day6-3rd-world-tour-in-jakarta/>.

"Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400)," n.d.

Persetujuan Bersama, Dengan. "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2024 PERUBAHAN KEDUA ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905)," n.d.

Purnamasari, Hanifah, Neni Sri Imaniyati, and Makmur. "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Dalam Konser Musik KV Fest Yang Diselenggarakan Oleh Promotor Festival Kultvizon Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Bandung Conference Series: Law Studies* 3, no. 1 (January 25, 2023).

Putra, Grahadi Purna. "Permasalahan Hukum Dalam Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Digital: Tantangan Dan Solusi Di Era E-Commerce," 2024.

Violandar, Aloysia Gesya, and Harjono. "KEKUATAN PEMBUKTIAN E-MAIL SEBAGAI DIGITAL EVIDENCE MENURUT UU ITE," 2024. <https://doi.org/10.20961/jv.v12i3.84116>.

Vira Nabilah, Najwa. "Media Hukum Indonesia (MHI) Published by Yayasan Daarul Huda Krueng Mane Tindak Pidana Penipuan Oleh Promotor Penyelenggara Konser (Studi Kasus Konser We All Are One)" 2, no. 3 (n.d.): 466. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12533211>.

Wihita, Karenina Maheswari. "Tanggung Jawab Bank X Terhadap Pembayaran Qris Yang Tertunda: Perspektif Hukum Perdata," 2025.