

**EFEKTIVITAS BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL  
(BPKN) DALAM MENANANGI KASUS PENIPUAN JUAL-BELI  
TIKET ONLINE DI MEDIA SOSIAL**

**Yolanda Fitria<sup>1</sup>, Alvi Pratama<sup>2</sup>**  
[yolandafitria228@gmail.com<sup>1</sup>](mailto:yolandafitria228@gmail.com)  
**Universitas Pasundan**

**Abstrak:** Dengan adanya jual beli online tiket secara online ini tentunya membawa banyak keuntungan bagi para pelaku usaha yang menjalankan bisnisnya secara online. Meskipun tersedianya website resmi untuk melakukan jual beli tiket atau transaksi secara online Sebagian masyarakat lebih memilih untuk melakukannya di platform yang tidak resmi atau legal untuk melakukan jual beli tiket secara online. Hal itu menyebabkan munculnya resiko terjadinya penipuan jual beli tiket secara online. Seperti dalam kasus jual beli tiket konser online Coldplay di Instagram. Maka dengan begitu diperlukan adanya pengawasan yang signifikan serta penanganan yang cukup baik dari peran lembaga perlindungan konsumen seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana efektivitas peran Badan Perlindungan Konsumen dalam menangani kasus jual beli barang dan jasa tiket konser coldplay secara online demi meminimalisir kasus penipuan jual beli secara online di media sosial khususnya di Instagram. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah empiris agar lebih fokus pada penyelidikan fenomena kontemporer pada kehidupan nyata. Penelitian ini juga menyoroti bagaimana efektivitas dari adanya peran Badan Perlindungan Konsumen Nasional dalam menangani kasus penipuan jual beli tiket secara online.

**Kata Kunci:** penipuan, jual beli, perlindungan konsumen.

***Abstrak:** This online buying and selling of tickets certainly brings many benefits to business people who run their business online. Even though there is an official website available for buying and selling tickets or online transactions, some people prefer to do it on unofficial or legal platforms to buy and sell tickets online. This creates a risk of online ticket buying and selling fraud. As in the case of buying and selling Coldplay online concert tickets on Instagram. Therefore, there is a need for significant supervision and adequate handling of the role of consumer protection institutions such as the National Consumer Protection Agency. The aim of this research is to find out how effective the role of the Consumer Protection Agency is in handling cases of buying and selling goods and services for Coldplay concert tickets online in order to minimize cases of online buying and selling fraud on social media, especially on Instagram. The research method used in this research is empirical so that it focuses more on investigating contemporary phenomena in real life. This research also highlights the effectiveness of the role of the National Consumer Protection Agency in handling cases of online ticket buying and selling fraud.*

***Kata Kunci:** Fraud, Buying and Selling, Consumer Protection*

## PENDAHULUAN

### Latar belakang

Perubahan secara besar-besaran telah terjadi di era digitalisasi khususnya dalam sektor bisnis digital. Salah satunya dalam bisnis jual beli tiket secara online seperti jual beli tiket pesawat, kereta, atau bahkan konser dan festival karena dianggap lebih praktis dan efisien. Bisnis yang dilakukan oleh para pelaku usaha tentunya dipermudah dengan adanya kecepatan teknologi dan informasi di era digitalisasi ini misalnya dalam jual beli tiket secara online sudah tersedia di website yang sudah jelas legalitasnya, aman, terakreditasi dan terpercaya. Website tersebut diantaranya seperti Tiket.com, Traveloka, Locket.com, Rajakarcis.com hingga Go-Tik (Mayzaldin, 2023).

Dengan terakreditasinya suatu website ini dikarenakan mereka telah memenuhi standar kualitas tertentu seperti standar keamanan, privasi data pelanggan, serta kepatuhan terhadap regulasi nasional maupun intrnasional. Hal tersebut menjadi perhatian utama dalam memberikan akreditasi terhadap suatu website agar terlindunginya hak pelanggan serta demi membangun kepercayaan pelanggan bahwa website tersebut aman untuk digunakan sebagai wadah melakukan transaksi berupa jual beli tiket secara online. Akan tetapi pada kenyataannya saat ini dikarenakan kemudahannya teknologi informasi dan komunikasi justru menimbulkan adanya bisnis-bisnis yang illegal atau tidak terpercaya.

Saat ini terdapat bisnis yang dilakukan para pelaku usaha di media sosial yang melakukan bisnis jual beli tiket online secara illegal dan tidak terakreditasi atau tidak resmi sehingga nantinya dapat menimbulkan masalah dan resiko bagi para pelanggannya. Cara tersebut biasanya melalui media sosial seperti facebook, Instagram, twitter yang jelas itu bukan merupakan platform yang resmi untuk melakukan jual beli tiket secara online. Jual beli tiket secara online di media sosial biasanya seperti menawarkan jasa titip war tiket konser. Jasa titip war tiket ini dipilih oleh para pemburu tiket dengan cara membooking slot ke para penyedia jasa titip tersebut. Sebetulnya jasa titip ini tidak dapat dikatakan aman sama sekali sebab banyaknya oknum jasa titip yang memanfaatkannya sebagai ladang penipuan jual beli online serta tidak adanya akreditasi bagi platform media sosial tersebut untuk melakukan jual beli tiket secara online.

Namun terkadang platform tersebut tetap dipercaya oleh sebagian masyarakat dikarenakan adanya rasa percaya yang dibangun oleh para penyedia jasa titip ini dengan cara mengirimkan data pribadi miliknya seperti foto KTP, Paspor melalui chat pribadi dengan pelanggannya. Maka dapat dikatakan bahwa pandangan masyarakat terutama bagi para pengguna media sosial terhadap jual beli tiket secara online di media sosial seperti Instagram ini tidak sepenuhnya buruk sebab dengan adanya jual beli tiket secara online ini mempermudah mereka untuk mendapatkan tiket yang mereka inginkan meskipun memerlukan biaya lebih untuk membayar jasa para penyedia jasa titip tiket ini dan juga mereka dapat melakukan transaksi dengan cara yang lebih simple dan tepat juga tidak perlu repot-repot untuk mengakses tiket di platform resmi yang begitu banyak prosedur pembeliannya.

Ditambah lagi adanya rasa percaya yang idbangun oleh para penyedia tiket secara online ini seperti jasa titip war tiket yang disinggung diatas. Akan tetapi meskipun adanya rasa percaya yang dibangun oleh para penyedia tiket secara online, akan tetap saja begitu banyak resiko yang akan terjadi apabila melakukan transaksi jual beli tiket secara online yaitu adanya penipuan jual beli yang banyak dilakukan oleh para oknum di platform media sosial tersebut. Seperti kasus penipuan jual beli tiket konser Coldplay di Indonesia pada ditahun 2023. Dilansir dari news.detik.com kasus tersebut telah memakan ratusan korban dengan 73 orang yang melaporkannya ke Polres Metro Jakarta Selatan dengan kerugian milyaran rupiah. Kasus penipuan ini dilakukan oleh Gischa Debora Aritonang yang merupakan gadis berusia 19 tahun.

Pihak yang berwenang seperti Polres Metro Jakarta Selatan tentunya akan menangani kasus ini akan tetapi tetap diperlukan adanya dari lembaga perlindungan konsumen seperi Badan Perlindungan Konsumen Nasional sebab dalam kasus ini terdapat hak para konsumen yang telah dilanggar

sehingga BPKN berperan penting dan perlu ikut berkontribusi dalam penanganan kasus penipuan yang dilakukan oleh Gischa Debora Aritonang tersebut. Hal ini juga akan menunjukkan sejauh mana efektivitas lembaga perlindungan konsumen untuk menangani berbagai kasus penipuan jual beli tiket secara online tersebut (tim detikcom, 2023).

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah empiris yang dimana untuk menyelidiki fenomena kontemporer dalam kehidupan nyata. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengkaji bagaimana efektivitas peran Badan Perlindungan Konsumen Nasional dalam menangani kasus penipuan jual beli tiket secara online berdasarkan metode penelitian yang dirumuskan oleh Robert K. Yin. Metode ini cocok dengan penelitian ini sebab menggunakan fakta empiris yang diperoleh dari perilaku atau Tindakan manusia

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada tahun 2023 terdapat kasus penipuan tiket konser yang sangat ramai diperbincangkan dimasyarakat khususnya di segala platform media sosial sebab kasus ini bermula di salah satu platform media sosial yaitu instagram. Kasus tersebut bermula dari ramainya konser coldplay di Indonesia yang dijadwalkan akan tampil pada tanggal 15 November 2023 sehingga tentunya bermunculan reseller tiket konser coldplay salah satunya Gischa Debora Aritonang berusia 19 tahun yang merupakan seorang reseller tiket konser internasional sejak tahun 2022. Gischa mengaku telah berhasil memperoleh tiket coldplay sebanyak 39 tiket setelah mengikuti war tiket pada tanggal 22 Mei 2023 dan menjual pada teman-temannya yang juga menjadi reseller (Yunanda e Yusuf, s.d., 2024). Ia juga mengaku mengenal salah satu promotor yang menggelar konser tersebut dan mendapatkan compliment untuk meyakinkan para targetnya.

Kemudian saat konser diselenggarakan ternyata bermunculan korban yang tidak juga mendapatkan tiket yang dijanjikan Gischa Debora sehingga tidak dapat menonton konser tersebut di platform media sosial lain yaitu Twitter. Salah satu akun twitter yang lebih dahulu membuat cuitan di twitter ialah @\_aqshal bahwa adiknya tertipu oleh Ghisca Debora Aritonang terkait tiket yang dijualnya dan memberikan tangkapan layer reseller yang menginfokan penipuan tiket yang dilakukan Ghisca Debora Aritonang tersebut (Sulaiman M. Reza, 2023). Setelah viralnya cuitan tersebut munculah akun lain yang mengalami Nasib serupa. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa mereka telah menjadi korban Gischa Debora dalam kasus penipuan jual beli tiket konser coldplay di Indonesia pada tahun 2023 tersebut. Kasus tersebut menyebabkan kerugian Rp 5,1 miliar dengan jumlah 2.268 tiket. Setelah adanya banyak laporan ke Polres Metro Jakarta Pusat terkait kasus penipuan yang dilakukan Ghisca Debora Aritonang maka pada tanggal 17 November 2023 ia ditangkap oleh pihak kepolisian dengan tuduhan penipuan. Kasus penipuan yang dilakukannya ini telah melanggar pasal 378 tentang penipuan juncto pasal 372 tentang penggelapan dengan ancaman hukuman masing-masing pasal adalah 4 tahun.

Dalam kasus tersebut tentunya tidak hanya pihak kepolisian yang berperan dalam menangani kasus penipuan ini, terdapat lembaga lain yang berwenang yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang fungsinya dalam kasus penipuan yang dilakukan Ghisca Debora Aritonang ini ialah untuk mengembalikan hak para konsumen yang telah mengadakan kasus ini kepada BPKN dengan memberikan pendampingan hukum atau advokasi kepada seluruh korban tiket konser tersebut (Komang Bagus Try Permana Istri Ari Atu Dewi, 2004). BPKN juga melakukan pemanggilan kepada pihak promotor untuk dimintai keterangan serta meminta para korban yang belum melakukan pelaporan segera laporkan ke posko BPKN baik secara langsung atau online pun laporannya akan ditangani (Hidayat Ali Akhmad Noor, 2023). Himbuan juga diberikan oleh BPKN kepada

masyarakat untuk lebih berhati-hati, teliti serta cerdas dalam melakukan jual beli atau transaksi secara online apalagi di acara besar seperti itu tentunya akan ada banyak oknum-oknum yang mencari keuntungan pribadi dengan cara yang tidak seharusnya.

Apabila melihat segala upaya yang dilakukan oleh BPKN dalam menangani kasus penipuan ini memang sudah cukup akan tetapi apabila membahas sejauh mana efektivitas adanya peran BPKN RI dalam menangani kasus ini masih dapat dikatakan kurang atau belum maksimal sebab saat ini seringkali dalam setiap kasus yang melanggar UUPK ini Pemerintah menyingkirkan perlindungan atau pengembalian hak-hak konsumen dan hanya berfokus pada penjeratan hukum bagi para pelakunya saja. Dengan begitu perlu adanya penguatan wewenang dan anggaran bagi BPKN RI dalam mengatasi setiap kasus yang berhubungan dengan perlindungan konsumen demi terpenuhinya hak-hak konsumen serta maksimalnya BPKN RI dalam melakukan penanganannya seperti dalam kasus penipuan tiket konser coldplay tersebut. Kemudian BPKN juga perlu meningkatkan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat serta sinkronisasi kebijakan perlindungan konsumen agar tidak terjadinya kasus serupa.

## **KESIMPULAN**

Fungsi yang dijalankan oleh BPKN RI dalam melaksanakan perannya ialah terlihat dalam menaangani kasus penipuan yang dilakukan Ghisca Debora Aritonang ini ialah untuk mengembalikan hak para konsumen yang telah mengadukan kasus ini kepada BPKN dengan memberikan pendampingan hukum atau advokasi kepada seluruh korban tiket konser tersebut (Komang Bagus Try Permana Istri Ari Atu Dewi, 2004). BPKN juga melakukan pemanggilan kepada pihak promotor untuk dimintai keterangan serta meminta para korban yang belum melakukan pelaporan segera laporkan ke posko BPKN baik secara langsung atau online pun laporannya akan ditangani (Hidayat Ali Akhmad Noor, 2023). Himbauan juga diberikan oleh BPKN kepada masyarakat untuk lebih berhati-hati, teliti serta cerdas dalam melakukan jual beli atau transaksi secara online apalagi di acara besar seperti itu tentunya akan ada banyak oknum-oknum yang mencari keuntungan pribadi dengan cara yang tidak seharusnya. Akan tetapi apabila melihat bagaimana efektivitas dari adanya BPKN RI ini masih dapat dikatakan kurang atau tidak maksimal sebab dalam kasus yang melanggar UUPK ini Pemerintah menyingkirkan perlindungan atau pengembalian hak-hak konsumen dan hanya berfokus pada penjeratan hukum bagi para pelakunya saja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Hidayat Ali Akhmad Noor. 2023. "BPKN Ingatkan Promotor Konser Coldplay: Jangan Sampai Kejadian Kanjuruhan Berulang". 26 de maio de 2023. <https://bisnis.tempo.co/read/1730090/bpkn-ingatkan-promotor-konser-coldplay-jangan-sampai-kejadian-kanjuruhan-berulang>.
- Komang Bagus Try Permana Istri Ari Atu Dewi, I AA. 2004. "Tugas-Tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional".
- Mayzaldin, Meiffio Hasanain. 2023. "Top 10 Situs Jual Beli Tiket Resmi di Indonesia". 7 de junho de 2023. <https://jateng.disway.id/read/655879/top-10-situs-jual-beli-tiket-resmi-di-indonesia>.
- Sulaiman M. Reza, Ramadhan Fazar. 2023. "Kronologi Kasus Penipuan Tiket Coldplay Ghisca Debora: Pelaku Sudah Ditangkap Tapi Kok Duit Belum Balik?" 21 de novembro de 2023. <https://www.suara.com/lifestyle/2023/11/21/161206/kronologi-kasus-penipuan-tiket-coldplay-ghisca-debora-pelaku-sudah-ditangkap-tapi-kok-duit-belum-balik>.

tim detikcom. 2023. “Dugaan Tipu-tipu Modus Jual Tiket Coldplay Makan Ratusan Korban”. 16 de novembro de 2023. <https://news.detik.com/berita/d-7039486/dugaan-tipu-tipu-modus-jual-tiket-coldplay-makan-ratusan-korban/2>.

Yunanda, Ravita, e Hudi Yusuf. s.d. “PENEGAKAN HUKUM TINDAK PIDANA PENIPUAN TIKET MELALUI MEDIA ELEKTRONIK ( STUDI KASUS PENIPUAN TIKET KONSER COLDPLAY DI JAKARTA YANG DILAKUKAN OLEH GISCHA DEBORA )”.