**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERKAIT PEMBATALAN TRANSAKSI *ONLINE* SECARA SEPIHAK OLEH PIHAK TIX ID**

Saraya Yusrina

Program Studi S-1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya,

sarayayusrina@mhs.unesa.ac.id

**Eny Sulistyowati**

Program Studi S-1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya,

enysulistyowati@unesa.ac.id

**Abstrak**

Tix Id adalah sebuah aplikasi yang menawarkan layanan pembelian tiket bioskop secara *online* di Indonesia. Dalam artikel ini peneliti membahas tindakan pihak Tix Id yang melakukan pembatalan secara sepihak transaksi pemesanan *e-ticketing.* Syarat dan Ketentuan dalam aplikasi Tix Id memuat klausula baku mengenai pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Menurut Pasal 18 ayat (1) UUPK, setiap perjanjian (Syarat dan Ketentuan aplikasi Tix Id) tidak boleh mencantumkan klausula eksonerasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk tanggung jawab pihak Tix Id atas pembatalan transaksi pemesanan *e-ticketing* secara sepihak dan untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila pihak Tix Id melakukan pembatalan transaksi pemesanan *e-ticketing* secara sepihak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian normatif, dengan menggunakan metode pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab pihak Tix Id atas pembatalan transaksi pemesanan *e-ticketing* secara sepihak didasarkan pada tanggung jawab wanprestasi *(breach of warranty).* Sesuai ketentuan Pasal 19 UUPK, pihak Tix Id wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang sesuai dengan nominal yang telah dibayarkan konsumen untuk membeli *e-ticketing.* Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan akibat pembatalan transaksi pemesanan *e-ticketing* secara sepihak oleh pihak Tix Id, dapat mengajukan gugatan melalui luar pengadilan (non litigasi) atau melalui pengadilan (litigasi)., sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK dan Pasal 39 UU ITE. Serta dapat mengacu pada aturan Syarat dan Ketentuan yang dibuat oleh pihak Tix Id.

**Kata Kunci:** Tanggung Jawab, Konsumen, Transaksi *Online*

**Abstract**

Tix Id is an application that offers online cinema ticket purchase services in Indonesia. In this article, the researcher discusses the actions of Tix Id who unilaterally cancel e-ticketing booking transactions. The Terms and Conditions in the Tix Id application contain standard clauses regarding the transfer of responsibility of business actors. According to Article 18 paragraph (1) of the UUPK, any agreement (Terms and Conditions of the Tix Id application) must not include an exoneration clause. This study aims to determine the form of responsibility of Tix Id for unilaterally canceling e-ticketing booking transactions and to find out the legal remedies that consumers can take if Tix Id unilaterally cancels e-ticketing booking transactions. The method used in this study is normative research, using the method of statutory approach and conceptual approach. The results of the research and discussion show that the form of responsibility of Tix Id for the unilateral cancellation of e-ticketing booking transactions is based on liability based on a breach of warranty. In accordance with the provisions of Article 19 of the UUPK, Tix Id must be responsible for providing compensation for losses suffered by consumers. Compensation can be in the form of a refund according to the nominal that has been paid by consumers to buy e-ticketing. Legal remedies that can be taken by consumers who are harmed due to the unilateral cancellation of e-ticketing booking transactions by Tix Id, can file a lawsuit through the court or outside the court, as stipulated in Article 45 paragraph (1) of the UUPK and Article 39 of the ITE Law. And can refer to the rules of the Terms and Conditions made by Tix Id.

**Keywords:** Responsibility, Consumer, Online Transaction

# **PENDAHULUAN**

Pada era millenial saat ini perkembangan teknologi sangatlah pesat dan masif di berbagai belahan dunia, termasuk di Indonesia. Teknologi memiliki manfaat yang besar yakni dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari menjadi lebih praktis, salah satunya media aplikasi, website, dan internet. “Internet merupakan salah satu perkembangan dari teknologi yang banyak digunakan oleh masyarakat" (Andrea 2018).

Dalam perkembangannya, internet memiliki banyak keunggulan dalam segi operasional, waktu, tenaga dibandingkan cara konvensional. Hal ini sangat berdampak positif bagi para pengguna dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya secara efektif dan efisien. Maka hadirlah aplikasi yang merupakan salah satu inovatif perusahaan.

“Internet yang semakin diminati telah merubah pola perilaku masyarakat dan juga mengakibatkan perusahaan bersaing untuk menciptakan suatu inovatif” (Andrea 2018).

Kehadiran berbagai aplikasi semakin diminati baik oleh perusahaan maupun masyarakat umum, karena itu banyak contoh aplikasi yang terapkan sebagai media dalam menjalankan bisnis.

 “Aplikasi digunakan sebagai sarana dalam melakukan kegiatan tertentu dengan lebih cepat, praktis, efisien dan menghemat waktu. Aplikasi saat ini sudah berkembang dengan sangat pesat, contohnya saja pada transaksi ekonomi yang dapat dilakukan dengan transaksi via *online.”* (Andrea 2018)

Pengertian transaksi *online* atau transaksi elektronik diatur dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik” yaitu :

“Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

Penjualan tiket *online* (*e-ticketing*) merupakan salah satu bentuk transaksi ekonomi yang dapat dilakukan melalui aplikasi.

Pembelian *e-ticketing* melalui aplikasi saat ini banyak diminati oleh masyarakat. Efek yang dirasakan masyarakat yaitu dapat mengurangi waktu yang terbuang oleh antrian dalam membeli tiket sehingga lebih efektif. Selain itu, konsumen yang tidak berhasil mendapatkan tiket pada hari itu karena tiket sudah terjual habis untuk jadwal dihari tersebut sehingga harus mengantri lagi di keesokan harinya. “Tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu, aplikasi juga praktis digunakan kapan pun dan dimana pun” (Wiku 2021).

Kemajuan teknologi juga berdampak dibeberapa bidang , salah satunya yaitu bioskop. Menurut Handayani, “Bioskop adalah salah satu tempat hiburan yang diminati masyarakat untuk menonton film-film terbaru dalam negeri maupun luar negeri” (Handayani 2019). Antusias masyarakat untuk menonton film di bioskop sangat besar, terlebih ketika film-film baru favorit sedang ditayangkan, akan menimbulkan antrian pada loket bioskop. Oleh sebab itu, para pengusaha saat ini membuat aplikasi untuk memesan tiket bioskop secara *online* agar tidak menimbulkan antrian.

“PT. Nusantara Sejahtera Raya selaku pihak yang mengelola bioskop Cinema 21, Cinema XXI, dan Premier di beberapa kota di Indonesia berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik kepada para pelanggannya melalui penjualan tiket secara *online* yang dapat dibeli melalui *website* resminya yaitu[*www.21cineplex.com*](http://www.21cineplex.com)atau melakukan pembelian tiket melalui layanan aplikasi Tix Id.” (Ardiani 2019).

Aplikasi Tix Id dirilis pertama kali pada tanggal 21 Maret 2018.

“Pada aplikasi Tix Id konsumen dengan mudah dan bebas membeli jumlah tiket bioskop yang akan dibeli dengan pilihan lokasi bioskop, posisi duduk, dan jadwal tayang bioskop tanpa harus mengantri langsung di loket penjualan. Pembelian bisa dilakukan oleh konsumen yang telah mengunduh aplikasinya” (Effendi 2020).

Pada saat penggunaan sebuah aplikasi atau terjadinya transaksi elektronik, terdapat perjanjian yang tersedia dalam bentuk kontrak elektronik (*e-contract)* yang harus disepakati oleh konsumen sebelum menggunakan aplikasi. Konsumen yang telah mengunduh aplikasi Tix Id, sebelum dapat menjalankan atau menggunakan aplikasi akan muncul permintaan persetujuan yang didasari oleh *term of use* atau syarat dan ketentuan aplikasi yang wajib disetujui, dan apabila tidak disetujui maka secara langsung layanan pada aplikasi tersebut tidak akan dapat digunakan.Syarat dan ketentuan inilah yang menjadi dasar perjanjian atas pengguna (selanjutnya disebut konsumen) dan penyedia aplikasi (selanjutnya disebut pihak Tix Id) yang nantinya bersifat mengikat bagi para pihak yang menandatanganinya.

Telah menjadi hal yang lumrah, dalam praktik hukum *modern* pembuatan perjanjian sering kali memuat secara luas klausula baku di dalamnya. Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) menjelaskan mengenai klausula baku yaitu,

“Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”

Menurut Hariyanto, “Adanya perjanjian baku sangat dimungkinkan memuat persayaratan tertentu yang menguntungkan bagi pihak pembuatnya” (Harianto 2016). Ketidaksadaran konsumen akan hak yang dimiliki oleh konsumen, serta sangat kurangnya sikap kritis untuk membaca dan mengulas dengan jelas syarat layanan penggunaan sebelum menggunakan aplikasi, sering dimanfaatkan penyedia aplikasi dalam membuat *e-contract* untuk mencantumkan klausula-klausula yang mungkin meringankan atau menghapuskan beban dan kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawab pihak penyedia aplikasi.

“Klausula yang dicantumkan dalam sebuah perjanjian yang mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau sebagian yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum disebut dengan klausula eksonerasi” (Miru 2019).

Pengaturan mengenai klausula eksonerasi diatur dalam Pasal 18 angka 1 huruf a UUPK yaitu,

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.”

Adanya pencantuman klausula tersebut dalam suatu perjanjian mengakibatkan kerugian pada konsumen, karena beban yang seharusnya ditanggung oleh pelaku usaha menjadi berpindah ke konsumen.

Pencantuman klausula baku di dalam syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi Tix Id mencakup syarat-syarat terperinci terkait batasan tanggung jawab dan lingkup kuasa antar kedua belah pihak. Batasan tanggung jawab aplikasi Tix Id tercantum dalam huruf K angka 1 disebutkan,

“Dalam hal apapun kami dan/atau pemberi lisensi tidak bertanggung jawab kepada anda atau siapapun dengan biaya, bunga, kerusakan atau kerugian dalam bentuk apapun.”

Pencantuman klausula baku dalam bentuk pengalihan ini menyebabkan kedudukan para pihak tidak seimbang antara pihak Tix Id dengan konsumen, sehingga konsumen merasa dirugikan karena tidak dapat mengajukan klaim atau meminta pertanggung jawaban dari pihak Tix Id apabila terjadi wanprestasi.

Pada tanggal 14 Desember 2021, konsumen bernama Vellia menanggung kerugian akibat pembatalan transaksi *online* yang dilakukan secara sepihak oleh pihak Tix Id. Pada tanggal 9 - 10 Desember 2021 Tix Id mengadakan tiket *pre-sale* film *Spider Man : No Way Home* dimana pemesanan tiket *pre-sale* tersebut hanya berlangsung pada pukul 23.30 - 04.00 WIB dengan cara berebut reservasi kursibioskop,yang tercepat akan mendapat posisi menonton bioskop dengan jarak yang ideal antara kursi dengan layar yang ditampilkan (Margaretha 2021).

Awal mula terjadinya kerugian yang dialami Vellia dimulai pada tanggal 10 Desember 2021 pukul 00.28 WIB, Vellia membeli 2 (dua) tiket *pre-sale Spider Man : No Way Home* melalui aplikasi Tix Id. Setelah pemesanan berhasil dilakukan Vellia mendapat *QR Code* dan kode *booking.* Pada hari Selasa, 14 Desember 2021 Vellia baru mengetahui bahwa tiket yang dibelinya di *refund* setelah melihat pemberitaan di media sosial bahwa Tix Id melakukan *refund* massal pembelian tiket *pre-sale Spider Man : No Way Home*. Dua tiket yang Vellia beli, di *refund* sejak tanggal 10 Desember 2021 pukul 23.30 WIB tanpa ada pemberitahuan sebelumnya. Tidak hanya Vellia, semua konsumen aplikasi Tix Id yang melakukan pembelian tiket *pre-sale* *Spider Man : No Way Home* juga mengalami *refund* tiket tanpa ada pemberitahuan sebelumnya. Semua konsumen aplikasi Tix Id yang terdampak *refund* massal tiket *Spider Man : No Way Home,* yang tayang pada 15 Desember 2021 mengutarakan kekecewaannya atas tindakan yang dilakukan Tix Id di media sosial (Margaretha 2021).

**Gambar 1.1**

**Klarifikasi dan Permintaan Maaf Tix Id**

Sumber: Akun Instagram Tix Id

Berdasarkan gambar 1.1 pihak Tix Id pun akhirnya memberikan klarifikasi mengenai kejadian tersebut. Pada akun instagram resminya, pihak Tix Id mengklarifikasi bahwa kesalahan yang terjadi disebabkan karena adanya kendala pada sistem di aplikasi mereka, dan pihak Tix Id pun menyampaikan permintaan maaf atas kesalahan tersebut yang menimbulkan ketidaknyamanan bagi para konsumen aplikasi Tix Id yang terdampak. Kendati demikian, klarifikasi dan permintaan maaf yang diberikan pihak Tix Id pun tidak membuat konsumen aplikasi Tix Id yang terdampak *refund* merasa lega. Para konsumen aplikasi Tix Id yang terdampak *refund* menyarankan agar pihak Tix Id tidak hanya meminta maaf dan melakukan *refund*, tetapi juga memberikan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan.

Pihak Tix Id dalam hal ini tidak dapat memenuhi kewajibannya, sehingga merugikan konsumen aplikasi Tix Id. Konsumen memiliki hak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pelaku usaha pada saat terjadi wanprestasi. Pada pasal 1239 KUHPer disebutkan,

“Tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, wajib diselesaikan dengan memberikan penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila kreditur tidak memenuhi kewajibannya.”

Pembatalan secara sepihak yang dilakukan pihak Tix Id, menimbulkan kerugian materil dan immateril pada konsumen aplikasi Tix Id. Kerugian immateril dapat di artikan sebagai kerugian atas manfaat yang diderita seseorang atas hilangnya suatu kesempatan, atas kejadian yang berpotensi terjadi di masa yang akan datang (Agustina 2003). Adapun beberapa kerugian immateril yang dialami konsumen Tix Id berupa hilangnya kuota internet, kerugian waktu, dan batal menonton film *Spider Man : No Way Home* secara perdana.

Terdapat beberapa penelitian sejenis yang meneliti tentang pembatalan transaksi *online* yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Penelitian yang dilakukan Reza Ghovin Ankasa (2021) dan Salma Salsabila (2022). Penelitian yang dilakukan Reza Ghovin Ankasa bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang melatarbelakangi PT. Lazada Indonesia mudah membatalkan kontrak dengan konsumen secara sepihak, dan bagaimana perbuatan hukum PT. Lazada Indonesia ditinjau dari aspek perlindungan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Salma Salsabila (2022) bertujuan untuk mengetahui apakah diperbolehkan jika pihak Tokopedia melakukan pembatalan transaksi secara sepihak kepada konsumen dengan tanpa memberikan informasi terlebih dahulu, dan bentuk perlindungan hukumnya. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Reza Ghovin Ankasa (2021) dan Salma Salsabila (2022) dengan penelitian ini adalah, pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk tanggung jawab yang dilakukan pihak Tix Id atas pembatalan secara sepihak terhadap konsumen serta upaya hukum yang dilakukan konsumen.

Hak konsumen yang telah dijamin oleh Undang-Undang, pada kenyataannya konsumen masih berada pada posisi yang lemah dan lebih berpotensi dirugikan walaupun telah dilindungi oleh UUPK (Gaol 2018). Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Apa bentuk tanggung jawab pihak Tix Id atas pembatalan transaksi pemesanan *e-ticketing* secara sepihak?
2. Apa upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan akibat pembatalan transaksi pemesanan *e-ticketing* secara sepihak?

**METODE**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian hukum normatif (*legal research*). “Penelitian hukum normatif adalah proses untuk menemukan suatu aturan hukum, doktrin-doktrin atau asas-asas dalam ilmu hukum” (Marzuki 2016). Penelitian ini menganalisis secara normatif terkait dengan transaksi pemesanan *e-ticketing* bioskop yang dibatalkan secara sepihak oleh pihak Tix Id. Isu hukum yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan isu hukum konflik norma, sebab dalam syarat dan ketentuan yang berlaku pada aplikasi Tix Id terdapat ketentuan yang bertentangan dengan UUPK.

Dalam Artikel ini, penulis menggunakan beberapa pendekatan, antara lain:

1. Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*)

Pendekatan ini digunakan untuk menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang berhubungan dengan permasalahan isu hukum.

“Dalam penggunaan pendekatan perundang-undangan, yang perlu mendapatkan perhatian adalah struktur norma dalam wujud tata urutan atau hierarki peraturan perundang-undangan” (Diantha 2016).

1. Pendekatan Konseptual *(conseptual approach)*

Dengan pendekatan konsep ini, diharapkan dapat membuat argumentasi hukum guna menjawab aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Pembatalan Transaksi Online Secara Sepihak Oleh Pihak Tix Id.

“Pendekatan ini berawal dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum, lalu ditemukan ide-ide yang melahirkan pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, serta dalam pendekatan konsep tersebut peneliti merumuskan argumentasi hukum dalam menjawab permasalahan hukum yang diajukan” (Fajar and Achmad 2017).

Bahan hukum yang digunakan pada penelitian ini adalah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum.

“Bahan hukum primer bersumber dari peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan, dan putusan-putusan hakim “(Marzuki 2016).

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

 Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, “Bahan hukum sekunder, berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi” (Marzuki 2016).

Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain buku-buku hukum, dan penelitian hukum (skripsi hukum dan jurnal hukum) yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen, kamus hukum, serta informasi yang berasal dari internet yang memiliki relevansi dengan penelitian ini.

Bahan non hukum merupakan bahan yang digunakan sebagai bahan penunjang bahan hukum primer dan sekunder, “Dalam penelitian hukum penggunaan bahan non hukum adalah sifat opsional” (Susanti and Efendi 2015). Bahan non hukum ini untuk memperkuat argumentasi peneliti mengenai isu hukum yang diteliti. Peneliti menggunakan bahan non hukum berupa jurnal-jurnal non-hukum yang berkaitan dengan transaksi pemesanan *e-ticketing* pada aplikasi Tix Id,Syarat dan Ketentuan yang berlaku pada aplikasi Tix Id, dan KBBI.

Teknik Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan studi pustaka terhadap bahan hukum primer, bahan hukum sekunder serta bahan non-hukum, “dilakukan dengan cara melakukan pengumpulan pustaka untuk mencari bahan-bahan hukum yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti” (Marzuki 2016).

Setelah dilakukan pengumpulan terhadap bahan hukum yang akan digunakan, selanjutnya menyusun bahan-bahan hukum tersebut secara sistematis yang nantinya akan memudahkan ketika kembali melakukan pengumpulan terhadap bahan-bahan hukum yang diperlukan.

Teknik analisis bahan hukum penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik preskriptif. Menurut Soejono Soekanto,

“Teknik preskriptif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendapatkan saran-saran untuk memecahkan masalah-masalah tertentu” (Soekanto 2010).

Bahan hukum akan dianalisis secara preskriptif, yakni melakukan preskripsi terhadap isu hukum yang diteliti, “ sehingga akan diperoleh suatu argumentasi atas hasil yang telah dilakukannya.”(Mukti Fajar and Achmad 2010)

 “Bahan hukum akan dianalisis secara preskriptif. Sifat analisis ini dimaksudkan untuk memberikan argumentasi atas hasil penelitian yang telah dilakukannya” (Mukti Fajar and Achmad 2010).

**HASIL dan PEMBAHASAN**

1. **Bentuk Tanggung Jawab Pihak Tix Id Atas Pembatalan Transaksi Pemesanan *E-ticketing* Secara Sepihak**

Pada umumnya hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan saling berkesinambungan. “Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dimulai pada saat proses produksi, distribusi, pemasaran, penawaran, hingga sampai pada akibat dari mengonsumsi barang dan/atau jasa tersebut” (Miru 2017). Baik pelaku usaha maupun konsumen masing-masing memiliki hak dan kewajiban. Suatu kerugian akan timbul dan dialami oleh salah satu pihak apabila pihak yang lain tidak dapat memenuhi kewajibannya. Akibat dari kerugian tersebut maka pihak yang menimbulkan kerugian wajib untuk memenuhi pertanggungjawabannya.

Tanggung jawab merupakan suatu perbuatan yang siap untuk menanggung segala sesuatu yang muncul sebagai akibat dari dilakukannya aktifitas tertentu. Seperti hal nya pihak Tix Id sebagai pelaku usaha yang menyediakan layanan pembelian *e-ticketing* melalui aplikasi, dibebankan sebuah tanggung jawab dalam menjalankan bisnisnya. Maka sudah seharusnya Pihak Tix Id berkewajiban untuk menanggung segala resiko yang menjadi tanggung jawabnya. Tanggung jawab ini dimaksudkan untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Pada penelitian ini konsumen mengalami kerugian akibat pelanggaran yang dilakukan oleh pihak Tix Id. Adapun pelanggaran yang dilakukan Pihak Tix Id adalah membatalkan transaksi pemesanan *e-ticketing* secara sepihak yang telah dipesan dan dibayarkan sebelumnya oleh konsumen. Tindakan yang dilakukan pihak Tix Id ini pun mengakibatkan timbulnya sengketa konsumen karena adanya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Ketentuan yang tercantum dalam Pasal 1480 KUHPerdata, mengatur bahwa pembeli dalam hal ini konsumen dapat menuntut pembatalan pembelian apabila penjual dalam hal ini pihak Tix Id atas kelalaiannya tidak dapat menyerahkan barang yang telah dibeli konsumen. Konsumen dalam hal ini telah memenuhi kewajibannya dengan membayar *e-ticketing* yang dibeli sesuai dengan harga yang tercantum dalam aplikasi Tix Id, dan pihak Tix Id berkewajiban untuk memberikan *e-ticketing* yang telah dibeli dan dibayarkan konsumen, tetapi yang terjadi pihak Tix Id secara sepihak membatalkan pemesanan *e-ticketing* tersebut setelah *e-ticketing* muncul *qr code* dan kode *booking,* yang berarti pihak Tix Id dalam hal ini telah merugikan konsumen dan tidak memenuhi suatu perikatan.

Pada hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha dapat dimintakan pertanggung jawabannya jika perbuatan yang dilakukan telah melanggar hak-hak dan kepentingan konsumen, menimbulkan kerugian, dan apabila kesehatan konsumen terganggu. UUPK menganut prinsip tanggung jawab produk (*product liability),* secara umum “*product liability* adalah tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan hukum yang menghasilkan suatu produk, atau orang maupun badan hukum yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut” (Sutedi 2008). Dalam UUPK gugatan *product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal :

1. “Tanggung jawab berdasarkan kelalaian atau kesalahan (*negligence),* yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku usaha. Kelalaian pelaku usaha yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan tuntuan kerugian kepada pelaku usaha;
2. Tanggung jawab berdasarkan wanprestasi *(breach of warranty),* merupakan tanggung jawab yang berdasarkan kontrak, apabila terdapat kerugian yang diterima konsumen yang diakibatkan tidak terpenuhinya kewajiban oleh pelaku usaha, berdasarkan isi perjanjian baik tertulis maupun tidak tertulis maka tetap menjadi kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi;
3. Tanggung jawab mutlak *(strict liability),* pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang beredar dipasaran. Pada prinsip ini unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat atau konsumen sebagai dasar ganti kerugian, konsumen hanya perlu membuktikan adanya hubungan antara perbuatan pelaku usaha dan kerugian yang dideritanya” (Shidarta 2006).

Jika dikaitkan dengan permasalahan yang diteliti, Tix Id dapat dimintai pertanggung jawaban berdasarkan wanprestasi *(breach of warranty).* Konsumen dan pihak Tix Id telah terjalin dalam suatu perjanjian berupa Syarat dan Ketentuan yang berlaku pada aplikasi Tix Id, maka pihak Tix Id berkewajiban menyediakan *e-ticketing*, dan konsumen berhak untuk menikmati film bioskop sesuai dengan *e-ticketing* yang dibeli. Akan tetapi pihak Tix Id telah melakukan wanprestasi berupa pembatalan transaksi pemesanan *e-ticketing* secara sepihak, yang mengakibatkan konsumen mengalami kerugian dengan dilakukannya pembatalan tersebut. Terjadinya pembelian *e-ticketing* oleh konsumen yang dijual dalam aplikasi Tix Id, menunjukkan adanya kesepakatan kedua belah pihak untuk mengikatkan diri ke dalam suatu perjanjian. Akibat wanprestasi yang dilakukan pihak Tix Id, maka pihak Tix Id berkewajiban untuk memberi ganti kerugian kepada konsumen.

Sesuai ketentuan yang diatur dalam Pasal 1239 KUHPer, setiap perikatan untuk berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu wajib diselesaikan dengan penggantian biaya, rugi, bunga apabila si berutang (pelaku usaha) tidak memenuhi kewajibannya. “Pemberian suatu ganti rugi merupakan akibat dari tindakan wanprestasi dari suatu perjanjian, dapat diberikan dengan cara sebagai berikut:

1. Ganti rugi yang ditentukan dalam perjanjian, merupakan bentuk ganti rugi karena wanprestasi dimana bentuk dan besarnya ganti rugi tersebut sudah ditetapkan dalam perjanjian ketika perjanjian ditanda tangani, walaupun pada saat itu belum terjadi wanprestasi;
2. Ganti rugi ekspektasi, merupakan bentuk ganti rugi tentang hilangnya keuntungan yang diharapkan (di masa yang akan datang) seandainya perjanjian tersebut tidak wanprestasi. jadi, dalam hal ini, pihak yang dirugikan karena wanprestasi ditempatkan seolah olah tidak terjadi wanprestasi dengan berbagai keuntungan yang akan didapatkannya;
3. Pergantian biaya, adalah ganti rugi dalam bentuk pergantian seluruh biaya yang telah dikeluarkan oleh salah satu pihak yang harus dibayar oleh pihak lain, yang telah melakukan wanprestasi terhadap perjanjian tersebut” (Djojodirjo 1979).

Berdasarkan tindakan yang dilakukan pihak Tix Id atas pembatalan secara sepihak pemesanan *e-ticketing,* maka bentuk ganti rugi yang wajib diberikan pihak Tix Id sebagai pihak yang melakukan wanprestasi dapat berupa pengembalian biaya atau penggantian biaya. Pengembalian biaya dalam hal ini berupa pengembalian uang sejumlah harga *e-ticketing* yang telah dibeli konsumen.

Pembatalan transaksi pemesanan *e-ticketing* secara sepihak oleh pihak Tix Id yang disebabkan karena adanya gangguan pada sistem, mewajibkan pihak Tix Id untuk bertanggung jawab kepada konsumen yang terdampak *refund*. Namun dalam Syarat dan Ketentuan aplikasi Tix Id huruf A angka 1 disebutkan,

“pihak Tix Id tidak bertanggung jawab atas kesalahan yang disebabkan karena gangguan sementara dan/atau sebagian, kerusakan, perbaikan atau peningkatan pada aplikasi”.

Pencantuman klausula baku tersebut tidak sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK,

“pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”.

Meskipun dalam Syarat dan Ketentuan aplikasi Tix Id mencantumkan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, berdasarkan UUPK pihak Tix Id tetap dibebankan tanggung jawab untuk menaggung ganti rugi yang dialami konsumen.

Adapun tanggung jawab pihak Tix Id selaku pelaku usaha telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini memberi perlindungan serta menjadi dasar bagi konsumen untuk menuntut hak nya apabila dilanggar oleh pihak Tix Id. “Pasal 19 UUPK, mengatur mengenai tanggung jawab yang dimiliki oleh pelaku usaha sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.”

Merujuk pada ketentuan Pasal 19 ayat (2) UUPK, apabila konsumen mengalami suatu kerugian maka pihak Tix Id wajib memberi ganti rugi dapat berupa pengembalian sejumlah uang, penggantian suatu barang, serta santunan dan perawatan.

Sebagaimana dalam Pasal 7 huruf g UUPK mengatur bahwa, “kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”. Pelaku usaha diberi waktu paling lambat 7 (tujuh) hari setelah tanggal dilaksanakannya transaksi untuk memberi ganti rugi sesuai yang diatur dalam Pasal 19 ayat (3) UUPK. Sengketa konsumen dapat terjadi apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi, pihak Tix Id tidak dapat memberikan sejumlah ganti rugi ataupun menolak memberikan ganti rugi.

Kerugian atas dibatalkannya pemesanan *e-ticketing* secara sepihak oleh pihak Tix Id membuat konsumen merasa sangat dirugikan. Kerugian tersebut membuat konsumen tidak dapat menonton film *Spider Man : No Way Home* pada penayangan perdana. Serta kerugian atas waktu yang telah diluangkan jauh-jauh hari sebelumnya, dan hilangnya kuota internet yang digunakan untuk melakukan transaksi pemesanan *e-ticketing* pada aplikasi Tix Id.

1. **”Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pembatalan Transaksi Pemesanan *E-ticketing* Secara Sepihak”**

“Perlindungan hukum yang dimiliki oleh masyarakat Indonesia merupakan bagian dari hak asasi manusia berdasarkan ketentuan hukum maupun kebijakan hukum yang wajib diberikan oleh pemerintah sebagai jaminan hak konstitusional warga negara guna menjamin kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan seluruh warga negara berdasarkan Pancasila dan UUD NRI 1945” (Hadjon 1987). Jadi dapat diartikan perlindungan hukum “sebagai suatu perlindungan yang dikeluarkan oleh perangkat hukum yang bersifat preventif maupun represif, baik yang tidak tertulis maupun tertulis yang didapatkan setiap subjek hukum. Oleh karena itu perlindungan hukum merupakan konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kedamaian, kepastian dan kemanfaatan yang meliputi dari fungsi hukum.”

“Perlindungan konsumen merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen.“ Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) UUPK menyebutkan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” “Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK memberikan harapan agar pelaku usaha tidak sewenang-wenang dalam menjalankan usahanya yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen.“ Setiap “orang memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan” hukum, termasuk konsumen Tix Id. Adanya UUPK yang menjamin hak-hak konsumen, konsumen dapat menuntut atau menggugat apabila hak-haknya telah dilanggar atau dirugikan oleh pelaku usaha. Perlindungan “konsumen ini penting adanya untuk mengatasi kerugian yang dialami konsumen Tix Id akibat dari pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh” pihak Tix Id.

“Hak-hak konsumen telah dijelaskan dalam Pasal 4 UUPK.” Pihak Tix Id sebagai “pelaku usaha harus melaksanakan kewajibannya sesuai dengan Pasal 7 UUPK.” Hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pihak Tix Id “adalah hak untuk mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar yang dijanjikan.” Hak yang dimiliki konsumen tersebut tidak dipenuhi oleh pihak Tix Id, yang seharusnya konsumen “mendapatkan barang/jasa sesuai dengan ketentuan atau nilai tukar yang dijanjikan dalam” arti tiket bioskop yang telah dipesan dan telah melakukan pembayaran, oleh pihak Tix Id dilakukan *refund* secara sepihak.

Tidak dipenuhinya hak konsumen dalam hal hak “mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang dijanjikan” oleh Pihak Tix Id, dalam hal ini tiket bioskop yang telah dipesan konsumen dan telah dilakukan pembayaran kemudian di *refund* secara sepihak oleh pihak Tix Id “merupakan bentuk pelanggaran atau larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang” atau jasa nya. Hal ini sesuai dengan Pasal 4 huruf h UUPK, maka konsumen berhak mendapatkan “kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.” Sedangkan Pihak Tix Id “sesuai pasal 7 huruf g UUPK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Dibatalkannya atau *refund e-ticketing* secara sepihak oleh pihak Tix Id yang disampaikan melalui klarifikasinya dalam akun resmi Instagram milik Tix Id, terjadi karena adanya kesalahan pada sistem. “Pasal 16 huruf a UUPK menyebutkan,

pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan.”

“Larangan yang terdapat dalam pasal tersebut memenuhi perbuatan pembatalan secara sepihak oleh pihak Tix Id, yaitu pihak Tix Id tidak menepati pesanan yang diperjanjikan terhadap” konsumen. Perbuatan yang dilakukan oleh pihak Tix Id tersebut “dapat dituntut berdasarkan perbuatan tidak menepati janji atau wanprestasi.“

“Konsumen merupakan pihak yang sering dirugikan dalam jual beli, tidak terkecuali kerugian *materiil* dan *imateriil.* Konsumen sering berada” pada posisi yang lemah dibanding pelaku usaha. Maka “berdasarkan UUPK upaya hukum yang dapat ditempuh atas kerugian yang dialami konsumen Tix Id akibat pembatalan transaksi pemesanan *e-ticketing* secara sepihak tersebut dapat diselesaikan melalui dua cara, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan (litigasi) dan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan” (non litigasi). Hal tersebut diatur dalam Pasal 45 UUPK disebutkan bahwa,

1. “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum;
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;
3. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undangundang;
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.”

Isi dari Pasal 45 UUPK memberikan kebebasan bagi para pihak yang bersengketa untuk “memilih jalur penyelesaian sengketa konsumen” yang ingin ditempuh, baik melalui litigasi maupun non litigasi.

 Penyelesaian sengketa konsumen juga diatur dalam Pasal 39 UU ITE yang mengatur bahwa,

1. “Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Adapun penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diatur dalam Pasal 47 UUPK yang menjelaskan bahwa,

“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan “merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui jalur pengadilan dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.“ Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dapat menghemat biaya dan waktu.

“Upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan bersifat tertutup dan rahasia oleh kedua belah pihak terjamin.“ Adapun “upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan bertujuan untuk mendapatkan suatu kesepakatan mengenai” bentuk dan besarnya ganti kerugian, serta “mengenai suatu tindakan tertentu demi menjamin tidak adanya kerugian yang dialami oleh konsumen.“ Upaya “penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan sebagaimana yang diatur oleh Undang-Undang” akan menghasilkan putusan *win-win solution.*

“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan berbagai cara meliputi arbitrase, mediasi, dan” konsiliasi. Konsumen yang ingin melakukan “penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat” (LPSKM), dan lembaga-lembaga lain yang berwenang. Sebagaimana “diatur dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK” yaitu, “pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan”.

“Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dilakukan apabila para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan, atau upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para” pihak yang bersengketa. Pasal 48 UUPK menjelaskan bahwa “penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45” UUPK. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi merupakan pilihan dari kedua belah pihak secara sukarela. “Penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan dapat diselesaikan dengan 2 (dua) kemungkinan, yaitu perkara tersebut terjadi perdamaian di muka sidang/hakim atau perkara tersebut diputus oleh” hakim. “Hakim mempunyai kewenangan untuk mengadili dan memberikan putusan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan tanpa kehendak dari kedua belah pihak.”

“Peran pengadilan dalam penyelesaian sengketa adalah menjatuhkan putusan atau” vonis. Apabila penyelesaian sengketa “diselesaikan dengan cara berdamai di persidangan maka sengketa akan diselesaikan dengan cara” mediasi. “Peran pengadilan dalam menyelesaikan sengketa dengan mediasi hakim hanya mengukuhkan isi dari perdamaian tersebut.“ Adapun “proses penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan cenderung memakan waktu yang lama dan menghabiskan biaya yang” relatif mahal.

Konsumen dan Pihak Tix Id sebagai para pihak yang bersengketa dapat memilih jalur litigasi sebagai upaya penyelesaian sengketa konsumen. Namun sesuai dengan isi Syarat dan Ketentuan yang berlaku pada aplikasi Tix Id, upaya hukum yang dilakukan dalam hal terjadi perselisihan yang timbul karena penggunaan aplikasi Tix Id, konsumen dan pihak Tix Id terlebih dahulu menyelesaikan penyelesaian sengketa dengan cara musyawarah untuk mencapai penyelesaian damai. “Apabila sengketa tidak dapat diselesaikan dan tidak tercapai dengan cara musyawarah dalam waktu 60 hari kalender, maka para pihak sepakat untuk menyelesaikan penyelesaian sengketa melalui Badan Arbitrase Nasional Indonesia” (BANI) sesuai dengan prosedur arbitrase saat ini. Jika sengketa tetap belum terselesaikan, maka penyelesaian sengketa akan ditempuh melalui jalur pengadilan (litigasi).

**PENUTUP**

**Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk tanggung jawab pihak Tix Id atas pembatalan transaksi pemesanan *e-ticketing* secara sepihak didasarkan pada tanggung jawab wanprestasi *(breach of warranty).* Sesuai dalam Pasal 19 UUPK, pihak Tix Id wajib bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uangatau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, dalam hal ini sesuai dengan nominal yang telah dibayarkan konsumen untuk membeli *e-ticketing.*
2. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan akibat pembatalan transaksi pemesanan *e-ticketing* secara sepihak oleh pihak Tix Id yang menolak untuk memenuhi ganti rugi kepada konsumen dapat mengajukan gugatan melalui luar pengadilan (non litigasi) atau melalui pengadilan (litigasi). Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK dan Pasal 39 UU ITE. Serta dapat mengacu pada aturan dalam Syarat dan Ketentuan yang dibuat oleh pihak Tix Id. Adapun upaya penyelesaian yang disediakan pihak Tix Id terhadap konsumen yang dirugikan diantaranya dapat diselesaikan dengan cara musyawarah, penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan penyelesaian melalui pengadilan (litigasi).

**Saran**

Berdasarkan pembahasan yang telah ditelaah diatas, terdapat saran dari penulis yang dapat dipertimbangkan, antara lain sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pihak Tix Id sebagai pelaku usaha yang menyediakan layanan pembelian *e-ticketing* bioskop lebih matang dalam menyediakan layanan aplikasi Tix Id agar tidak terjadinya gangguan pada sistem aplikasi, sehingga konsumen tidak akan mengalami kerugian seperti pembatalan secara sepihak yang diakibatkan oleh pihak Tix Id sendiri.
2. Diharapkan kepada konsumen sebelum menggunakan aplikasi dan melakukan transaksi lebih baik membaca terlebih dahulu Syarat dan Ketentuan yang berlaku pada aplikasi Tix Id untuk mengantisipasi resiko kerugian yang timbul dalam menggunakan aplikasi. Sehingga apabila terjadi kerugian, konsumen dapat menuntut hak nya yang dirugikan oleh pihak Tix Id.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

Agustina, Rosa. 2003. *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Program Pascasarjana FH-UI.

Diantha, I. Made Pasek. 2016. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Djojodirjo, M. A. Moegni. 1979. *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Fajar, Mukti, and Yulianto Achmad. 2017. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Cetakan IV. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hadjon, Philipus M. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.

Marzuki, Peter Mahmud. 2016. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Miru, Ahmadi. 2017. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.

Miru, Ahmadi. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Mukti Fajar, N. D., and Yulianto Achmad. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum: Normatif & Empiris*. Pustaka Pelajar.

Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Citra Aditya Bakti.

Soekanto, Soerjono. 2010. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta.

Susanti, Octarina Dyah, and A’an Efendi. 2015. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika.

Sutedi, Adrian. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.

**Jurnal**

Gaol, Heru. 2018. “Kedudukan Pelaku Usaha Dan Konsumen Dalam Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Terhadap Produk Mi Soun Mengandung Klorin).” *Jurnal* *Yustika* Volume 21.

Handayani, Dwipa. 2019. “Sistem Informasi Reservasi Tiket Bioskop Berbasis Android.” Volume 12.

Harianto, Dedi. 2016. “Asas Kebebasan Berkontrak : Problematika Penerapannya Dalam Kontrak Baku Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha.” *Jurnal Hukum Samudra Keadilan* Volume 11.

Wiku, Rendra. 2021. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Online (Studi Pada Pengguna Aplikasi Tix Id Di Bandar Lampung).” *Jurnal Kompetitif Bisnis* Volume 1.

**Skripsi**

Andrea, Silvia. 2018. “Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Teknologi E-Ticketing Pada Tix Id : Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model.” Universitas Katolik Soegijapranata.

Ardiani, Dhiafati. 2019. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Aplikasi Pembelian Tiket Film Tix.Id Di Yogyakarta.” Universitas Islam Indonesia.

Effendi, Adiyati. 2020. “Tinjauan Hukum Islam Dan UU No.19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Terhadap Jual Beli Tiket Bioskop Di Aplikasi Tix Id.” Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

**Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3821.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4843.

**Website**

Margaretha, Maria. 2021. “Berburu Tiker Pre-Sale Spider Man : No Way Home Berujung Refund Tix Id.” *Selasa, 14 Desember 2021*. Retrieved March 29, 2022 (<https://film.zigi.id/berburu-tiket-pre-sale-spider-man-no-way-home-berujung-refund-tix-id-5490>).