

**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TERHADAP  
PRAKTIK *REFUND* TIKET PADA PEMBATALAN KONSER MUSIK DI  
GRAND CITY SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Siti Nur Rohmawati**

**NIM. C92219140**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**Universitas Islam Negeri Sunan Ampel  
Fakultas Syariah dan Hukum  
Jurusan Hukum Perdata Islam  
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)  
Surabaya  
2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nur Rohmawati  
NIM : C92219140  
Fakultas/Prodi : Syariah dan Hukum/ Hukum Ekonomi Syariah  
Judul : Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif  
terhadap Praktik *Refund* Tiket pada Pembatalan  
Konser Musik di Grand City Surabaya

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 08 Juni 2023  
Saya yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is placed over a yellow and orange 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the number '10000' vertically on the left, the words 'METERAI TEMPEL' in the center, and the alphanumeric code '9ACA1X261525600' at the bottom.

**Siti Nur Rohmawati**  
NIM. C92219140

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Siti Nur Rohmawati  
NIM. : C92219140  
Judul : Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif terhadap  
Praktik *Refund* Tiket pada Pembatalan Konser Musik  
di Grand City Surabaya

telah diberikan bimbingan, arahan, dan koreksi sehingga dinyatakan layak, serta  
disetujui untuk diajukan kepada Fakultas guna diujikan pada sidang munaqasah.

Surabaya, 08 Juni 2023

Pembimbing,



Dr. Sri Wigati, MEI  
NIP. 197302212009122001

## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Siti Nur Rohmawati

NIM. : C92219140

telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel pada hari Senin, 03 Juli 2023, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syariah.

### Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I

  
Dr. Hj. Sri Wigati, M.E.I.  
NIP. 197302212009122001

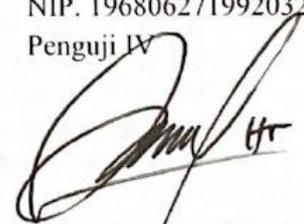
Penguji III

  
Drs. Mohammad Isfironi, M.H.I.  
NIP. 197008112005011002

Penguji II

  
Dr. Hj. Nurhayati, M.Ag.  
NIP. 196806271992032001

Penguji IV

  
Daman Huri, S.H., M.Hum.  
NUP. 202111014

Surabaya, 10 Juli 2023

Mengesahkan,

Fakultas Syariah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel



  
Dr. Yusuf Musaj'ah, M.Ag.  
NIP. 196303271999032001



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Siti Nur Rohmawati  
NIM : C92219140  
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum/Hukum Ekonomi Syariah  
E-mail address : sitinurohmawati616@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif terhadap Praktik *Refund* Tiket pada Pembatalan

Konser Musik di Grand City Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 06 Oktober 2023

Penulis

(Siti Nur Rohmawati)

## ABSTRAK

Realisasi praktik *refund* (pengembalian dana) tiket dalam pembatalan konser musik Jatim Fair 2022 tidak berjalan sesuai dengan kondisi ideal yang seharusnya. Skripsi ini berjudul Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif terhadap Praktik *Refund* Tiket pada Pembatalan Konser Musik di Grand City Surabaya adalah hasil penelitian lapangan untuk menjawab dua rumusan masalah: pertama, bagaimana praktik *refund* tiket dalam pembatalan konser musik di Grand City Surabaya. Kedua, bagaimana tinjauan hukum Islam dan hukum positif terhadap praktik *refund* tiket pada pembatalan konser musik di Grand City Surabaya.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, data diolah dan dianalisis dengan analisis kualitatif serta menggunakan pendekatan induktif untuk memperoleh kesimpulan yang umum dari suatu fenomena yang khusus dengan menggunakan teori hukum Islam dan hukum positif.

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan: *pertama*, praktik *refund* tiket yang dilakukan oleh pihak penyelenggara merupakan bentuk ganti rugi akibat dari pembatalan konser musik Jatim Fair 2022, pihak penyelenggara memberikan *refund* tiket secara *full payment* (pembayaran penuh) kepada konsumen yang telah membeli tiket, namun dalam realisasi *refund* tiket yang terjadi, banyak keluhan dari konsumen terkait biaya administrasi yang tidak di *refund* dan proses *withdraw* (penarikan dana) yang lama, kurangnya informasi yang benar, jelas, dan jujur dari pihak penyelenggara terkait dengan *refund* tiket tersebut, sehingga banyak keluhan-keluhan dari konsumen yang melakukan *refund* tiket. *Kedua*, berdasarkan hukum Islam *refund* tiket secara *full payment* yang dilakukan oleh pihak penyelenggara dianggap sah karena pihak penyelenggara membayar *dhaman* atas terjadinya *dhaman al-'aqd*, pemberian *dhaman* dalam hukum Islam harus setara atau sama nilainya dengan *dharar* yang terjadi, selanjutnya alasan pembatalan konser musik merupakan alasan yang tidak terduga dan diluar kemampuan pihak penyelenggara, sehingga dalam KUHPerdara hal tersebut bukanlah *wanprestasi* dikarenakan adanya keadaan *overmacht* (keadaan memaksa), maka pemenuhan hak konsumen untuk menerima ganti rugi terhadap batalnya sebuah perjanjian tetap dipenuhi oleh pihak penyelenggara karena mengacu pada UU Perlindungan Konsumen.

Sejalan dengan kesimpulan diatas, penulis menyarankan: *pertama*, pihak penyelenggara harusnya memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait dengan aturan perjanjian diawal dalam praktik *refund* tiket yang dilakukan oleh pihak konsumen agar tidak ada kerugian yang diderita oleh salah satu pihak. *Kedua*, bagi pihak konsumen harusnya membaca dan memahami terkait dengan perjanjian dalam praktik *refund* tiket yang dilakukan.

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DALAM.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TRANSLITERASI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kegunaan Hasil Penelitian.....	8
F. Kajian Pustaka .....	9
G. Definisi Operasional.....	13
H. Metode Penelitian.....	14
I. Sistematika Pembahasan .....	18
<b>BAB II GANTI RUGI DALAM HUKUM ISLAM DAN HUKUM     POSITIF.....</b>	<b>20</b>
A. Ganti Rugi dalam Hukum Islam .....	20
1. Pengertian Ganti Rugi.....	20
2. Dasar Hukum Ganti Rugi.....	24
3. Rukun Ganti Rugi.....	29
4. Sebab-sebab Ganti Rugi.....	31

5. Menakar Ganti rugi.....	33
B. Ganti Rugi dalam Hukum Positif.....	35
<b>BAB III REALISASI <i>REFUND</i> TIKET DALAM PEMBATALAN</b>	
<b>KONSER MUSIK DI GRAND CITY SURABAYA.....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum tentang Aplikasi BBO.....	41
B. Pelaksanaan Konser di Grand City Surabaya .....	43
C. Realisasi <i>Refund</i> Tiket.....	48
<b>BAB IV ANALISIS HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF</b>	
<b>TERHADAP PRAKTIK <i>REFUND</i> TIKET PADA</b>	
<b>PEMBATALAN KONSER MUSIK DI GRAND CITY</b>	
<b>SURABAYA.....</b>	<b>54</b>
A. Analisis Praktik <i>Refund</i> Tiket pada Pembatalan Konser Musik di Grand City Surabaya.....	54
B. Analisis Hukum Islam dan Hukum Positif terhadap Praktik <i>Refund</i> Tiket pada Pembatalan Konser Musik di Grand City Surabaya .....	57
1. Analisis Hukum Islam terhadap Praktik <i>Refund</i> Tiket pada Pembatalan Konser Musik di Grand City Surabaya.....	57
2. Analisis Hukum Positif terhadap Praktik <i>Refund</i> Tiket pada Pembatalan Konser Musik di Grand City Surabaya.....	64
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi seperti saat ini telah membawa banyak kemajuan di berbagai bidang, salah satunya di bidang hiburan khususnya musik. Saat ini, musik digunakan sebagai bisnis bagi pelaku usaha di dunia hiburan. Salah satu peluang yang dapat dijadikan bisnis di dunia musik adalah pertunjukan musik atau konser musik. Konser musik bisa menjanjikan keuntungan besar bagi para pelaku bisnis di dunia hiburan. Apalagi saat pandemi Covid-19, dimana pemerintah membatasi adanya kerumunan, sehingga konser musik tidak bisa berlangsung dan terhenti selama kurang lebih dua tahun. Sehingga, saat ini konser musik menjadi hal yang telah lama dinanti oleh para penikmat konser pasca pandemi Covid-19 ini.

Membuat perjanjian atau kontrak dengan pihak lain bukanlah hal yang baru, namun sudah menjadi suatu kebiasaan dalam mewujudkan pekerjaan-pekerjaan besar atau karya-karya besar seperti proyek konser musik. Konser musik merupakan kegiatan yang melibatkan lebih dari satu pihak. Dalam konser musik terdapat perikatan antara satu pihak dengan pihak yang lain. Hal tersebut termasuk juga hubungan antara penyelenggara acara sebagai produsen tiket dan penonton konser sebagai konsumen tiket.

Hubungan antara penyelenggara acara dan penonton konser merupakan hubungan hukum. Hubungan hukum (*rechtsbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih yang mempengaruhi hak dan

kewajiban pihak yang satu serta hak dan kewajiban pihak yang lain. Hubungan hukum dapat terjadi antara sesama subyek hukum atau subyek hukum dengan benda. Hubungan hukum antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda yaitu hak-hak yang dimiliki oleh subyek hukum atas benda tersebut, baik itu benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak. Hubungan hukum memiliki syarat-syarat yaitu adanya dasar hukum dan adanya peristiwa hukum.<sup>1</sup>

Maka dalam suatu perjanjian tentu saja terdapat hak dan kewajiban antara kedua belah pihak. Salah satu pihak wajib untuk memenuhi prestasi dan pihak lain berhak atas prestasinya, begitu juga sebaliknya. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi prestasinya, maka pihak yang lain berhak atas pemenuhan hak prestasinya dengan menerima kompensasi atau ganti rugi atas apa yang dideritanya.

Selain itu, terdapat syarat sah yang harus dipenuhi oleh para pihak dalam melakukan perjanjian. Syarat sahnya suatu perjanjian tersebut telah diatur oleh undang-undang, yaitu dalam KUH Perdata. Adapun syarat sahnya perjanjian dalam KUH Perdata yang dimaksud yaitu adanya kesepakatan antara kedua belah pihak untuk sepakat mengikatkan diri, adanya kecakapan hukum (cakap hukum) untuk melakukan perjanjian, adanya hal tertentu (objek yang diperjanjikan), dan adanya sebab yang halal (objek yang

---

<sup>1</sup> Syahrul Qiram, "Perlindungan Konsumen terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19," *Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen* 4, no. 1 (2021), 66.

diperjanjikan merupakan miliknya sendiri). Syarat sahnya perjanjian tersebut harus dipenuhi, sebab jika salah satu syarat sahnya tidak dipenuhi, maka akan mengakibatkan batalnya suatu perjanjian demi hukum atau perjanjian tersebut dapat diajukan ke pengadilan untuk dibatalkan.<sup>2</sup>

Hukum Islam sangat memperhatikan agar penyelenggaraan akad antar sesama manusia itu merupakan hasil dari kehendak dan keinginan mereka sendiri, yang timbul dari kerelaan dan mufakat kedua belah pihak yang mengadakan akad. Sebagaimana firman Allah swt. dalam Surah an-Nisa' ayat 29:<sup>3</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ  
رَحِيمًا

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.”

Islam melarang kelalaian dalam memenuhi kewajiban untuk memberikan hak kepada orang lain dimana sebelumnya telah diketahui adanya suatu perjanjian diantara mereka. Bagi mereka yang melanggar janji atau cidera janji karena tidak memenuhi prestasinya, maka dikenakan sanksi kepadanya berupa pembayaran ganti rugi kepada pihak kreditur dan/atau

<sup>2</sup> Hardian Iskandar, “Akibat Hukum Wanprestasi pada Kasus Pembatalan Konser Musik,” *Jurnal Justiciabelen* 1, no. 2 (2018), 233.

<sup>3</sup> Mei Sastika Yandani, “Studi Komparatif Ingkar Janji dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata” (Skripsi, Sumatera Utara, IAIN Padangsidimpuan, 2017).

penahanan yang menjadi hak miliknya sebagai suatu jaminan dari sejumlah yang dijanjikannya.<sup>4</sup>

Jika melihat fenomena yang terjadi dalam pembatalan konser musik di Grand City Surabaya, kemudian dikaitkan dengan hukum, maka dapat dikatakan bahwa salah satu pihak tidak memenuhi prestasinya kepada pihak yang lain. Dalam pelaksanaan isi perjanjian atau disebut dengan *prestasi*, tidak sepenuhnya berjalan lancar sesuai dengan yang diharapkan kedua belah pihak. *Wanprestasi* dapat terjadi karena kurangnya itikad baik dari salah satu pihak dalam pelaksanaan perjanjian. Diantara bentuk *wanprestasi* adalah tidak melaksanakan perjanjian sama sekali, melaksanakan isi perjanjian tetapi terlambat, melaksanakan isi perjanjian diluar dari kesepakatan, atau melaksanakan perjanjian yang dilarang.<sup>5</sup>

Menurut Syamsul Anwar, konsep ganti rugi dalam Islam lebih menekankan pada hak dan kewajiban antara debitur dan kreditur. Menurutnya, ganti rugi dalam Islam hanya dibebankan oleh pihak debitur apabila pihak debitur merugikan pihak kreditur akibat melalaikan kewajibannya atau ingkar janji. Ganti rugi hanya dibebankan kepada debitur yang ingkar janji apabila kerugian yang diderita kreditur memiliki sebab akibat dengan perbuatan ingkar janji atau ingkar akad dengan debitur.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Yuni Harlina dan Hellen Lastfitriani, "Kajian Hukum Islam tentang Wanprestasi (Ingkar Janji) pada Konsumen yang tidak Menerima Sertifikat Kepemilikan Pembelian Rumah," *Jurnal Hukum Islam* 17, no. 1 (Juni 2017), 3.

<sup>5</sup> Iskandar, "Akibat Hukum Wanprestasi pada Kasus Pembatalan Konser Musik," 234.

<sup>6</sup> Erhanna Mira Susan, "Analisis Hukum Islam terhadap Pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang Ganti Rugi Akibat Wanprestasi" (Skripsi, Lampung, UIN Raden Intan, 2018), 60.

Ganti rugi sering dibagi dalam tiga unsur, yaitu biaya, rugi, dan bunga. Yang dimaksud dengan biaya adalah semua pengeluaran atau pengongkosan yang jelas-jelas sudah dikeluarkan oleh satu pihak. Yang dimaksud istilah rugi adalah kerugian yang disebabkan oleh kelalaian debitur terhadap kerusakan barang atau modal milik kreditur. Sedangkan yang dimaksud dengan bunga adalah kerugian berupa hilangnya keuntungan yang sudah dihitung atau dibayarkan oleh kreditur.<sup>7</sup>

Akibat dari *wanprestasi* itu biasanya dapat dikenakan sanksi berupa ganti rugi, pembatalan kontrak, peralihan risiko, atau membayar biaya perkara.<sup>8</sup> Dalam praktik pembatalan konser musik yang terjadi di Grand City Surabaya, pemberian ganti rugi oleh pihak penyelenggara konser yaitu berupa *refund tiket*. *Refund tiket* diartikan sebagai pengembalian dana akibat dibatalkannya atau tidak dijalankannya suatu kewajiban oleh salah satu pihak dan mengaruskannya mengembalikan uang yang telah diterima dari pihak lain.<sup>9</sup>

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha perihal *refund* ini diatur dalam Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang hak konsumen dan Pasal 7 huruf (g) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang kewajiban pelaku usaha, yang berbunyi:<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Susan, 61.

<sup>8</sup> Harlina dan Lastfitriani, "Kajian Hukum Islam tentang Wanprestasi (Ingkar Janji) pada Konsumen yang tidak Menerima Sertifikat Kepemilikan Pembelian Rumah," 5.

<sup>9</sup> David Tobing, "Refund Menurut Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia," *bahasan.id* (blog), Mei 2020, <https://bahasan.id/refund-menurut-hukum-perlindungan-konsumen-di-indonesia/>.

<sup>10</sup> "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen" (t.t.).

“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

“Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Maka, berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, pembatalan konser musik di Grand City Surabaya dimana pembeli tiket sebagai konsumen berhak mendapatkan pengembalian uang tiket yang sebelumnya sudah dibayar secara lunas.

Dalam praktik *refund tiket* akibat pembatalan konser musik di Grand City Surabaya, pihak penyelenggara memberikan *refund tiket* kepada konsumen secara *full payment* (pembayaran penuh). Namun banyak keluhan-keluhan dari beberapa konsumen yang mengaku bahwa ia tidak menerima *refund* berupa biaya administrasi yang telah dibayarkan saat membeli tiket. Ada pula yang mengatakan terkait proses *withdraw* (penarikan dana) ke rekening yang lama sehingga membuat khawatir beberapa konsumen atas uang yang belum masuk pada rekening mereka.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, penulis merasa perlu melakukan peninjauan terhadap praktik *refund tiket* dalam pembatalan konser musik di Grand City Surabaya dan mengangkatnya menjadi sebuah skripsi yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif terhadap Praktik *Refund* Tiket pada Pembatalan Konser Musik di Grand City Surabaya”.

## B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka terdapat beberapa masalah yang menjelaskan kemungkinan-kemungkinan cakupan yang akan muncul dalam penelitian. Adapun beberapa masalah tersebut dapat di identifikasikan sebagai berikut:

1. Hubungan hukum antara penyelenggara sebagai produsen tiket dan penonton sebagai konsumen tiket.
2. Faktor yang menyebabkan dibatalkannya konser musik di Grand City Surabaya.
3. Akibat hukum atas pembatalan konser musik di Grand City Surabaya.
4. Bentuk ganti kerugian bagi konsumen atas pembatalan konser musik di Grand City Surabaya.
5. Prosedur *refund* tiket bagi konsumen atas pembatalan konser musik di Grand City Surabaya.
6. DhararTinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif terhadap Praktik Refund Tiket pada Pembatalan Konser Musik di Grand City Surabaya.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, dan juga agar permasalahan ini dapat dikaji dengan baik, maka penulis membatasi karya ilmiah ini dengan batasan:

- a. Bentuk ganti kerugian berupa *refund tiket* bagi konsumen atas pembatalan konser musik di Grand City Surabaya.
- b. DhararTinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif terhadap Praktik Refund Tiket pada Pembatalan Konser Musik di Grand City Surabaya.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini akan memfokuskan pada beberapa pembahasan untuk diteliti lebih lanjut yaitu:

1. Bagaimana praktik *refund* tiket pada pembatalan konser musik di Grand City Surabaya?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam dan hukum positif terhadap praktik *refund* tiket pada pembatalan konser musik di Grand City Surabaya?

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui praktik *refund* tiket pada pembatalan konser musik di Grand City Surabaya.
2. Untuk mengetahui tinjauan hukum Islam dan hukum positif terhadap praktik *refund* tiket pada pembatalan konser musik di Grand City Surabaya.

### E. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sekurang-kurangnya dalam dua aspek, yaitu:

1. Aspek keilmuan (teoritis) : Dapat memperluas keilmuan mengenai hukum Islam dan hukum positif terutama dalam ilmu hukum ekonomi syariah, serta dapat dijadikan sebagai tambahan pemikiran atau pedoman

untuk menyusun karya sastra berikutnya apabila ada kesamaan dalam permasalahan ini.

2. Aspek terapan (praktis) : Dapat dijadikan pedoman atau pertimbangan yang layak bagi masyarakat terutama dalam hukum ekonomi yang berkaitan dengan *refund* tiket.

## F. Kajian Pustaka

Kajian pustaka dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran topik yang akan diteliti dengan penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain, sehingga diharapkan tidak adanya pengulangan materi secara mutlak. Beberapa penelitian yang peneliti kaji sebelum pembuatan penelitian ini, diantaranya:

1. Skripsi yang disusun oleh Nawasasi Parantopo Haryo Prakoso yang berjudul "*Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik oleh Pihak Promotor.*"<sup>11</sup> Penelitian ini membahas terkait pembatalan konser musik yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peneliti menjelaskan terdapat dua hak yang dimiliki oleh penonton konser atas dibatalkannya konser musik berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan informasi dan hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas terkait ganti rugi akibat dari pembatalan konser musik. Perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian di atas hanya membahas mengenai

---

<sup>11</sup> Nawasasi Parantopo Haryo Prakoso, "*Perlindungan Konsumen terhadap Pembatalan Konser Musik oleh Pihak Promotor*" (Skripsi, Surabaya, Universitas Airlangga, 2014).

hukum positifnya, sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai hukum Islam dan hukum positif.

2. Skripsi oleh Fatkhiyatul Jannah yang berjudul “*Hak Refund pada Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi Kasus di Toko Online Lazada)*.”<sup>12</sup> Penelitian ini membahas terkait ketidaksesuaian objek barang yang diperdagangkan dengan yang didapatkan oleh konsumen dalam jual beli *online*. Peneliti menjelaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan *refund* akibat wanprestasi yang dilakukan oleh penjual sebagaimana dengan ketentuan yang diatur didalam hukum Islam dan hukum positif. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai hak ganti rugi yang harus diterima oleh konsumen akibat wanprestasi yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha. Perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian diatas lebih menekankan pada praktik *khiyar* dalam transaksi jual beli *online* berdasarkan perspektif hukum Islam dan hukum positif, sedangkan penelitian ini menguraikan mengenai perspektif hukum Islam dan hukum positif terhadap praktik *refund* tiket.
3. Skripsi yang disusun oleh Royhan Fahmi Ramadhani yang berjudul “*Analisis Hukum Islam Terhadap Wanprestasi dalam Sistem Refund tiket di Hotel Near Gubeng Station Surabaya*.”<sup>13</sup> Penelitian ini membahas terkait kerugian yang dialami oleh konsumen atas tidak diterimanya

---

<sup>12</sup> Ulfi Fatkhiyatul Jannah, “Hak Refund pada Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi Kasus di Toko Online Lazada)” (Skripsi, Semarang, UIN Walisongo, 2019).

<sup>13</sup> Royhan Fahmi Ramadhani, “Analisis Hukum Islam terhadap Wanprestasi dalam Sistem Refund tiket di Hotel Near Gubeng Station Surabaya” (Skripsi, Surabaya, UIN Sunan Ampel, 2021).

manfaat dari akad *ijarah* yaitu berupa sewa menyewa kamar di hotel Near Gubeng Surabaya. Peneliti menjelaskan bahwa atas kerugian tersebut konsumen meminta *refund* oleh pihak hotel yang dalam perjanjiannya akan dibayarkan dalam jangka waktu 14 hari, namun pada kenyataannya konsumen tidak menerima *refund* yang seharusnya diberikan oleh pihak hotel. Persamaan dalam penelitian ini adalah topik kajian yang diangkat yaitu tentang *refund tiket* akibat wanprestasi. Perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian di atas membahas tentang *refund tiket* dalam perspektif hukum Islam, sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang *refund* tiket dalam perspektif hukum Islam dan hukum positif.

4. Skripsi oleh Nanda Dwi Oktavianti yang berjudul "*Refund Tiket Penerbangan Mudik di Era Covid-19 Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Adz-Dzari'ah.*"<sup>14</sup> Penelitian ini membahas terkait *refund* tiket penerbangan atas terbitnya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19. Peneliti menjelaskan bahwa ketentuan *refund* tiket transportasi dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 25 Tahun 2020 tidak diatur sesuai dengan prinsip asas keadilan Aristoteles terkait distributif dimana pemerintah menerbitkan peraturan yang memiliki ketidaksinambungan

---

<sup>14</sup> Nanda Dwi Oktavianti, "Refund Tiket Penerbangan Mudik di Era Covid-19 Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Adz-Dzari'ah" (Skripsi, Malang, UIN Maulana Malik Ibrahim, 2021).

terhadap kompensasi *refund* transportasi. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas ganti rugi berupa *refund* atas pembelian tiket. Perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian diatas membahas pemberlakuan *refund* tiket penerbangan berbentuk voucher dan menselaraskan dengan *adz-dzariah*, sedangkan dalam penelitian ini membahas *refund* tiket konser berupa dana atau uang.

5. Skripsi Putri Humaira yang berjudul “*Sistem Refund pada Pembatalan Tiket Penerbangan dalam Perspektif Akad Al-Ijarah bi Al-Manfa’ah (Suatu Penelitian di Agen Travel Kec. Kuta Alam Kota Banda Aceh)*.”<sup>15</sup>

Penelitian ini membahas terkait konsumen yang ingin mengajukan *refund*, namun mereka tidak sepenuhnya mendapatkan biaya tiket yang sudah dibayar, akan tetapi pihak travel mendapat dua manfaat dari pembatalan tiket yang dilakukan oleh pihak konsumen. Peneliti menyimpulkan agar pihak agen travel dapat memberikan tenggang waktu secara fleksibel kepada pihak konsumen sehingga prinsip *Akad Al-Ijarah bi Al-Manfa’ah* dapat diaplikasikan dengan baik. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas *refund* atas pembelian tiket. Perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian diatas membahas *refund* bukan akibat dari wanprestasi melainkan atas kemauan dari konsumen sendiri, sedangkan dalam penelitian ini membahas *refund* tiket akibat wanprestasi.

---

<sup>15</sup> Putri Humaira, “Sistem Refund pada Pembatalan Tiket Penerbangan dalam Perspektif Akad Al-Ijarah bi Al-Manfa’ah (Suatu Penelitian di Agen Travel Kec. Kuta Alam Kota Banda Aceh)” (Skripsi, Banda Aceh, UIN Ar-Rainy, 2019).

## G. Definisi Operasional

Untuk mempermudah pemahaman dan menghindari kesalahpahaman terhadap masalah yang dibahas, maka sekiranya perlu dituliskan definisi operasional untuk menjelaskan beberapa istilah sebagai berikut:

### 1. Hukum Islam

Hukum Islam ialah peraturan atau ketetapan dalam menjalankan kehidupan yang didasarkan pada hukum syara' yang bersumber dari al-Qur'an dan hadis. Dalam hal ini yaitu membahas terkait ketentuan-ketentuan mengenai *dhaman* (ganti rugi) yang bersumber dari al-Qur'an, hadis, serta pendapat dari para ulama'. Dijelaskan juga dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terkait dengan ganti rugi.

### 2. Hukum Positif

Hukum positif ialah hukum yang sedang berjalan dan dijadikan sebagai pedoman dalam mengatur kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Dalam hal ini yaitu membahas terkait hukum ganti rugi berdasarkan ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

### 3. *Refund* Tiket pada Pembatalan Konser Musik

*Refund* diartikan sebagai pengembalian dana akibat dibatalkannya atau tidak dijalankannya suatu kewajiban oleh salah satu pihak dalam sebuah akad atau perjanjian, dan mengharuskannya untuk mengembalikan uang yang telah diterima dari pihak lain. *Refund* tiket dalam pembatalan konser musik yaitu pengembalian dana atau uang

akibat dibatalkannya konser musik oleh pihak penyelenggara sebagai produsen tiket terhadap pihak penonton sebagai konsumen tiket atas pembelian tiket yang telah dibeli.

## H. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono, metode penelitian adalah cara-cara ilmiah untuk memperoleh data yang valid dengan tujuan untuk menemukan, mengembangkan, dan membuktikan suatu pengetahuan tertentu, sehingga pada akhirnya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.<sup>16</sup>

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang digunakan untuk mengeksplor fenomena. Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data dalam lingkungan alamiah yang bertujuan untuk menafsirkan sebuah fenomena yang terjadi dimana peneliti sebagai instrumen kunci.<sup>17</sup> Maka, dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data melalui pengamatan dan wawancara kepada pihak yang bersangkutan terhadap fenomena yang terjadi.

### 2. Data yang dikumpulkan

Data yang peneliti butuhkan dalam penelitian ini adalah data mengenai prosedur praktik *refund* tiket bagi konsumen atas pembatalan konser musik yang terjadi di Grand City Surabaya.

<sup>16</sup> Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* (Depok: Prenada Media Group, 2018), 3.

<sup>17</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 8.

### 3. Sumber Data

Data penelitian memerlukan sumber-sumber penelitian atau disebut dengan sumber data, yang meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data utama. Disebut sumber data utama karena data ini diperoleh langsung dari sumber utamanya. Sumber data primer dari penelitian ini yakni data dari hasil wawancara langsung kepada pihak produsen tiket yaitu Angelica sebagai *Event Coordinator* dari aplikasi BBO dan beberapa pihak konsumen tiket.

#### b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data kedua setelah sumber data primer. Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu bahan pustaka berupa buku, jurnal, maupun website yang mempunyai korelasi dengan penelitian ini. Selain itu juga terdapat sumber data berupa aturan hukum Islam yang bersumber dari al-Qur'an, hadist, dan pendapat para ulama', serta aturan dalam hukum positif berupa Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat diartikan sebagai cara, metode, atau proses yang dipilih dan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh

data penelitian secara akurat. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Wawancara

Wawancara adalah peristiwa atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung.<sup>18</sup> Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada pihak yang memiliki korelasi dengan penelitian ini yaitu pihak penyelenggara sebagai produsen tiket dan pihak penonton konser sebagai konsumen tiket yang melakukan *refund tiket*.

b. Dokumentasi

Dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang bersumber dari dokumen dan rekaman. Dalam penelitian kualitatif terdapat sumber data yang berasal bukan dari manusia seperti dokumen, foto-foto, dan bahan statistik.<sup>19</sup> Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dokumentasi berupa bukti *refund* tiket oleh konsumen.

5. Teknik Pengolahan Data

Setelah memperoleh data, kemudian data-data tersebut diolah dengan beberapa teknik pengolahan data. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini meliputi tahapan berikut:

---

<sup>18</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2017), 372.

<sup>19</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021), 150.

a. *Editing*

*Editing* atau pemeriksaan data adalah proses meninjau kembali daftar pernyataan yang telah disampaikan oleh para pengumpul data. Tujuannya adalah untuk mengurangi kesalahan atau kekurangan dalam daftar pertanyaan yang telah diselesaikan.<sup>20</sup>

b. *Organizing*

Pengolahan data kedua yaitu *organizing*. Pada tahap ini, peneliti menyusun dan mengatur data-data yang telah diterima hingga data-data yang selesai di *organizing* tadi berhasil menggambarkan suatu gambaran yang sesuai dengan rumusan masalah.<sup>21</sup>

6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>22</sup>

Dalam menganalisis data pada penelitian ini, peneliti melakukan analisis kualitatif, yaitu teknik penelitian yang menghasilkan data

<sup>20</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), 153.

<sup>21</sup> Masruhan, *Metodologi Penelitian Hukum* (Surabaya: Hilal Pustaka, 2013), 210.

<sup>22</sup> Anggito dan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 236.

deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan atau perilaku yang diamati dari individu. Peneliti memaparkan kemudian menganalisa data *refund tiket* oleh konsumen yang selanjutnya akan ditinjau dari hukum Islam dan hukum positif.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan induktif. Pendekatan induktif adalah cara berpikir dengan mengkaji sesuatu dari yang bersifat khusus menjadi sesuatu yang bersifat umum. Jadi, cara berpikir yang muncul dari permasalahan yang terjadi di lapangan kemudian dianalisis dengan menggunakan teori-teori umum.<sup>23</sup>

## I. Sistematika Pembahasan

Dalam menyusun penelitian yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif terhadap Praktik *Refund* Tiket pada Pembatalan Konser Musik di Grand City Surabaya”, diperlukan adanya suatu sistematika pembahasan agar dapat diketahui kerangka penelitian yaitu sebagai berikut:

Bab pertama, bab ini berisi pendahuluan yang terdiri dari beberapa sub bab yaitu latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, kajian pustaka, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, bab ini merupakan tinjauan umum terkait ganti rugi dalam hukum Islam dan hukum positif. Teori ganti rugi dalam hukum Islam meliputi pengertian ganti rugi, dasar hukum ganti rugi, rukun ganti rugi,

---

<sup>23</sup> Irfan Tamwif, *Metode Penelitian* (Surabaya: Uinsa Press, 2014), 243.

sebab-sebab ganti rugi, dan menakar ganti rugi, serta teori ganti rugi dalam hukum positif.

Bab ketiga, bab ini berisi tentang penyajian data mengenai realisasi *refund* tiket dalam pembatalan konser musik di Grand City Surabaya, sub bab dalam bab ini meliputi gambaran umum tentang aplikasi BBO, pelaksanaan konser musik Jatim Fair 2022 di Grand City Surabaya, serta realisasi *refund* tiket dalam pembatalan konser musik Jatim Fair 2022 di Grand City Surabaya.

Bab keempat, bab ini menjelaskan tentang analisis praktik *refund* tiket pada pembatalan konser musik di Grand City Surabaya, serta analisis tinjauan hukum Islam dan hukum positif terhadap praktik *refund* tiket pada pembatalan konser musik di Grand City Surabaya.

Bab kelima, bab ini merupakan bagian penutup dari pembahasan skripsi ini. Dalam bab ini berisikan dua sub bab, sub bab pertama yakni kesimpulan atas jawaban dari rumusan masalah yang telah ada, dan sub bab kedua yakni saran.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB II

### GANTI RUGI DALAM HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF

#### A. Ganti Rugi dalam Hukum Islam

##### 1. Pengertian Ganti Rugi

Ganti rugi dalam fiqh termasuk dalam kajian hukum perjanjian dan perikatan Islam. Dalam terminologi fiqh, ganti rugi dikenal dengan istilah *التعويض* (*ta'wid*) yang berarti mengganti sesuatu yang rusak dengan sesuatu yang sama nilainya. Perkataan *al-Ta'wid* berasal dari *'iwad* yang artinya ganti atau kompensasi. *Ta'wid* menurut bahasa berarti mengganti kerugian atau membayar kompensasi. Sedangkan menurut istilah adalah menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran. Menurut Wahbah al-Zuhayli, *ta'wid* ialah menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran atau kekeliruan.<sup>1</sup>

Istilah yang sepadan dengan *ta'wid* ialah *dhaman*. Secara etimologi, *dhaman* memiliki makna yang beragam. Misalnya, menanggung, tanggung jawab, dan kewajiban. Dalam kamus *Lisan al-'Arab*, Ibnu Manzur menegaskan bahwa semua makna kata *dhaman* terfokus pada jaminan, penanggungan atau garansi. Makna yang serupa juga ditemukan dalam kamus *al-Muhith*, dimana *dhaman* diartikan dengan ganti rugi.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Iza Hanifuddin, *Denda dan Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi* (Bandung: CV. Oman Publishing, 2019), 60.

<sup>2</sup> Asmuni, "Teori Ganti Rugi dalam Perspektif Hukum Islam," *Jurnal Hukum dan Peradilan* 2, no. 1 (Maret 2013), 48.

Dari segi fiqh, *dhaman* juga dimaknai beragam. Imam Ghazali mengartikan *dhaman* sebagai “*luzumu rad al-syayy’ aw badaluhu bil mitsli aw bil qimati*” (kewajiban mengganti suatu barang dengan barang yang setara atau sepadan dengan nilai jualnya). Al Hamawy, seorang ahli tafsir dalam kitab *al-Asybah wa al-Naza’ir* karya Ibn Nujaim, mengatakan bahwa *dhaman* adalah “*ibaratun ‘an raddi misli awu qimatuhu*” (mengganti barang yang rusak dengan barang yang sama atau yang setara dengan nilai jualnya). Sedangkan as-Syaukani mengatakan bahwa *dhaman* adalah “*ibaratun ‘an garamati al-talif*” (mengganti barang yang rusak).<sup>3</sup>

Menurut ulama Hanafi, arti *dhaman* adalah memikul tanggungan atas hal yang dituntut, misalnya pakaian yang di ghasab atau titipan yang dihilangkan. Maka, penanggungan berupa nilai tidak ada artinya selama barang yang ditanggung masih ada. Sedangkan *dhaman* menurut ulama Maliki adalah memikul tanggungan dari seseorang karena alasan yang dibenarkan. Jika bukan karena sesuatu yang dibenarkan, misalnya, ia membeli barang ghasab yang tidak ia ketahui. Maka hakikat jual beli itu sah, tetapi tergolong ghullah (harta dan harga ghullah/corrupt) yang harus ditanggung ketika rusak atau dikembalikan jika diketahui asal-usulnya, baik pada barang maupun harganya. Berbeda dengan hibah, penerima

---

<sup>3</sup> Asmuni, 48.

hibah harus mengembalikannya karena pemberi hibah tidak lagi memilikinya.<sup>4</sup>

Adapun *dhaman* menurut ulama Syafi'i adalah kewajiban untuk memenuhi hak seseorang dalam kaitannya dengan harta. Kewajiban untuk memenuhi hak harta ini tidak berlaku kecuali jika perbuatan yang melawan hukum. Tidak ada *dhaman* (penanggungan atas kerusakan) dalam akad '*ariyah* kecuali si peminjam dengan sengaja merusaknya. Menurut ulama Hanabilah, *dhaman* ialah kerelaan seseorang untuk menanggung atas hutang atau ganti rugi orang lain, tanpa mengharapkan adanya imbalan apapun. Tujuan akad ini ialah untuk menolong seseorang dari kesusahan, bukan untuk mengambil keuntungan atau memanfaatkan kesempatan atas kesusahan orang lain.<sup>5</sup>

Kata *dhaman* memiliki arti tanggungan seseorang untuk memenuhi hak yang berkaitan dengan harta. *Dhaman* merupakan keharusan mengganti suatu barang dengan barang yang sama atau sebanding dengan nilai jualnya. Muhammad Yaqub al-Dahlawi mendefinisikannya dengan *iltizam* (akad yang melibatkan peran negara) tentang kesediaan menjaga, menanggung, (*kafalah*) atas harta atau hutang seseorang.<sup>6</sup>

Dalam hukum Islam, tanggung jawab untuk memenuhi akad itu disebut dengan *dhaman* akad (*dhaman al'aqd*). Hanya saja perlu diketahui bahwa akad (tanggung jawab) adalah salah satu bagian dari

---

<sup>4</sup> Hanifuddin, *Denda dan Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi*, 69.

<sup>5</sup> Hanifuddin, 70.

<sup>6</sup> Hanifuddin, 72.

ajaran tentang *dhaman* (tanggung jawab perdata) secara keseluruhan. Karena selain *dhaman* akad (*dhaman al'aqd*), dalam hukum Islam terdapat pula *dhaman udwan* (*dhaman al-udwan*), yaitu tanggung jawab atas perbuatan yang merugikan orang lain (perbuatan melawan hukum perdata).<sup>7</sup>

Dalam konteks tanggung jawab yang berkaitan dengan ganti rugi, terdapat dua konsep yang dapat dijelaskan sebagai berikut:<sup>8</sup>

- a. *Dhaman al-'Aqd*, yaitu tanggung jawab perdata dalam bentuk kesediaan untuk memberikan ganti rugi atas sebab adanya ingkar akad. Ganti rugi ini didasarkan pada akad yang dilakukan oleh dua pihak.
- b. *Dhaman al-'Udwan*, yaitu tanggung jawab perdata dalam bentuk kesediaan ganti rugi atas sebab perbuatan yang merugikan (*al-fi'il al-darr*) atau dalam hukum perdata disebut perbuatan melawan hukum. Ganti rugi ini didasarkan pada undang-undang karena merupakan perbuatan melawan hukum. Berdasarkan hal tersebut, terdapat penjelasan lain bahwa ada dua sebab terjadinya ganti rugi, yaitu tidak dilaksanakannya akad dan/atau alfa dalam melaksanakan akad.

---

<sup>7</sup> Erhanna Mira Susan, "Analisis Hukum Islam terhadap Pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang Ganti Rugi Akibat Wanprestasi" (Skripsi, Lampung, UIN Raden Intan, 2018), 53.

<sup>8</sup> Iza Hanifuddin, "Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi," *Jurnal Muslim Heritage* 5, no. 1 (Mei 2020), 16.

Pembagian ganti rugi dengan konsep *dhaman* dalam pandangan ulama fiqh, yaitu:<sup>9</sup>

- 1) Menurut Imam Malik bin Anas, ganti rugi ada tiga, yaitu: *dhaman al-mal* (ganti rugi berkaitan kerugian harta), *dhaman al-wajh* (ganti rugi berkaitan kerugian fisik), dan *dhaman al-talab* (ganti rugi berkaitan kerugian diluar materi dan fisik, misalnya waktu dan kesempatan).
- 2) Menurut Imam Shafi'i, *dhaman* diartikan kesediaan menjamin, yaitu ada tiga macam: *dhaman dayn* (kesediaan menjamin utang seseorang), *dhaman radd al'ayn* (kesediaan menjamin penyerahan barang, dan *dhaman ihdar shaks (al-Badan)* (kesediaan menjamin menghadirkan seseorang).
- 3) Menurut Imam Ahmad bin Hanbal, *dhaman* juga dimaknainya sebagai menjamin hutang, hak, janji, atau amanah, dan objek barang dagangan yang terdiri dari: *dhaman al-dayn al-hal*, *dhaman al-a'yan*, *dhaman al-amanah*, dan *dhaman uhdah al-mabi'*.

## 2. Dasar Hukum Ganti Rugi

### a. Al-Qur'an

Al-Qur'an adalah sumber ajaran Islam pertama yang memuat kumpulan wahyu-wahyu Allah yang disampaikan kepada Nabi Muhammad saw. Diantara kandungan isi dalam Al-Qur'an adalah peraturan-peraturan untuk mengatur kehidupan manusia dalam

---

<sup>9</sup> Hanifuddin, 15.

hubungannya dengan Allah, hubungannya dengan perkembangan dirinya, hubungannya dengan sesama manusia, dan hubungannya dengan alam beserta makhluk lainnya. Al-Qur'an memuat ajaran-ajaran Islam diantaranya: (1) Prinsip-prinsip keimanan kepada Allah, malaikat, kitab, rasul, nabi, hari akhir, qadha dan qadhar, dan sebagainya. (2) Prinsip-prinsip syari'ah mengenai ibadah khas (shalat, puasa, zakat, dan haji) dan ibadah umum (muamalah, pernikahan, pemerintahan, hukum perdata, hukum pidana, dan sebagainya). (3) Janji kepada orang yang berbuat baik dan ancaman kepada orang yang berbuat jahat/dosa. (4) Sejarah nabi-nabi, masyarakat, dan bangsa terdahulu. (5) Ilmu pengetahuan mengenai ilmu ketauhidan, agama, hal-hal yang berkaitan dengan manusia, dan hal-hal yang berkaitan dengan alam.

Menurut Iza Hanifuddin, ayat al-Qur'an yang dijadikan landasan dalam ganti rugi adalah Qur'an Surah Yusuf ayat 72 yang berbunyi:

قَالُوا نَفَقْدُ صُوعَ الْمَلِكِ وَلِمَنْ جَاءَ بِهِ حِمْلُ بَعِيرٍ وَأَنَا بِهِ زَعِيمٌ

Artinya: "Mereka menjawab, "Kami kehilangan piala raja, dan siapa yang dapat mengembalikannya akan memperoleh (bahan makanan seberat) beban unta, dan aku jamin itu."<sup>10</sup>

Selain itu ayat yang berkaitan dengan mengganti kerugian juga terdapat dalam Surah Al-Baqarah ayat 194 :

<sup>10</sup> Al-Qur'an Terjemah dan Tafsir Per Kata, (Bandung: Pondok Yatim Al-Hilal), 244.

....فَمَنْ اعْتَدَىٰ عَلَيْكُمْ فَاعْتَدُوا عَلَيْهِ بِمِثْلِ مَا اعْتَدَىٰ  
عَلَيْكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ مَعَ الْمُتَّقِينَ

Artinya: "...Oleh sebab itu, barang siapa menyerang kamu, maka seranglah dia setimpal dengan serangannya terhadap kamu. Bertakwalah kepada Allah dan ketauilah bahwa Allah beserta orang-orang yang bertakwa."<sup>11</sup>

Adapun ayat yang menjelaskan tentang tidak dibolehkannya memakan harta antar sesama yaitu dalam Qur'an Surah An-Nisa' ayat 29 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ  
كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : "Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu."<sup>12</sup>

Maksud dari ayat diatas yaitu janganlah kita mengerjakan hal-hal yang diharamkan Allah dan melakukan perbuatan-perbuatan maksiat terhadapnya-Nya serta memakan harta orang lain secara batil.

#### b. Hadis

Hadis merupakan sumber ajaran Islam yang kedua. Hal-hal bersifat umum yang diungkapkan dalam al-Qur'an dan memerlukan penjelasan, maka Nabi Muhammad saw. menjelaskannya melalui

<sup>11</sup> Al-Qur'an Terjemah dan Tafsir Per Kata, 30.

<sup>12</sup> Al-Qur'an Terjemah dan Tafsir Per Kata, 83.

hadist. Hadis merupakan perkataan, perbuatan, dan ketetapan Nabi Muhammad saw.

Dasar hukum disyariatkannya ganti rugi terdapat dalam beberapa hadist Nabi saw dan tindakan para sahabat seperti dalam Hadis *Sunan Abi Dawud* sebagai berikut:<sup>13</sup>

عَنِ ابْنِ أَبِي عَرُوبَةَ عَنْ قَتَادَةَ عَنِ الْحَسَنِ عَنْ سَمُرَةَ  
عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : عَلَى الْيَدِ مَا  
أَخَذْتَ حَتَّى تُؤَدِّيَ , ثُمَّ إِنَّ الْحَسَنَ نَسِيَ فَقَالَ : هُوَ  
أَمِينُكَ لَا ضَمَانَ عَلَيْهِ

Artinya: “Dosa tangan ialah apa yang pernah diambilnya hingga dikembalikan. Tapi, ternyata Hasan lupa (atas apa yang pernah dititip kepadanya). Maka, berkatalah Nabi saw.: “Dia itu wali amanatmu, tidak ada kewajiban ganti rugi atasnya.”

Selain itu terdapat pula hadist yang menerangkan terkait ganti rugi yang berbunyi:

الْعَارِيَةُ مُؤَدَّةٌ وَالزَّيْمُ غَارِمٌ (رواه ابوداود والترمذي)

Artinya: “Pinjaman hendaknya dikembalikan dan orang yang menanggung hendaknya membayar.” (HR. Abu Daud dan Tirmidzi)

#### c. Kaidah Fiqh

الضَّرَرُ يُزَالُ

Artinya: “Kemudharatan harus dihilangkan.”

Konsep kaidah ini mengandung pengertian bahwa manusia harus dijauhkan dari *idhrar* (tidak menyakiti), baik dari dirinya sendiri maupun dari orang lain, dan tidak boleh menimbulkan bahaya (kerugian) pada orang lain. Para ahli hukum Islam menggunakan

<sup>13</sup> Hanifuddin, *Denda dan Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi*, 52.

kaidah ini berdasarkan argumentatif hadist Nabi yang diriwayatkan dari berbagai jalur transmisi (sanad) yaitu:

لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

Artinya : *“Tidak boleh memberi mudharat dan membalas kemudharatan.”*

d. Pendapat Ulama

Adapun pendapat ulama yang menjelaskan terkait dengan ganti rugi yaitu sebagai berikut:

“Hilangnya keuntungan dan terjadinya kerugian immateril, dalam hukum fiqh tidak dapat dimintakan ganti rugi. Hal itu karena objek ganti ialah harta yang ada, konkret, berharga, dan diizinkan pemanfaatannya oleh syariat”.<sup>14</sup>

e. Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Berdasarkan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pasal 36, sanksi dapat dibebankan kepada orang yang ingkar janji dengan ketentuan bahwa ingkar janji adalah apabila karena kesalahannya:

- 1) seseorang tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya;
- 2) melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan;
- 3) melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat
- 4) melakukan sesuatu yang tidak boleh dilakukan dalam perjanjian.

---

<sup>14</sup> Hanifuddin, 53.

Pada perbuatan ingkar janji tersebut, di dalam Pasal 38 dijelaskan bahwa pihak dalam yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi:

- a) membayar ganti rugi;
- b) pembatalan akad;
- c) peralihan risiko;
- d) membayar denda;
- e) membayar biaya perkara.

### 3. Rukun Ganti Rugi

Para *fuqaha'* tidak membahas rukun *dhaman* secara sistematis dan terpadu seperti yang dilakukan oleh para ahli hukum. Mereka membahasnya secara sporadis di berbagai tempat, antara lain didalam kitab-kitab *al-furu'*, kaidah-kaidah fiqh, dan kitab *ushul al-fiqh*. Namun, rukun *dhaman* sudah tergambar didalam pemikiran mereka ketika membahas berbagai kasus hukum fiqh. Dari berbagai struktur hukum dan fatwa hukum dalam karya-karya fiqh, dapat disimpulkan bahwa rukun *dhaman* adalah *khatha'*, *dharar*, dan *sababiyah*.<sup>15</sup>

Dalam kajian fiqh, rukun *dhaman* disebutkan ada tiga, yaitu:<sup>16</sup>

- a. *Sababiyah*, yaitu hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku dengan kerugian yang ditimbulkan.
- b. *Maliyah*, yaitu kerugian yang ditimbulkan berupa kerugian harta.

---

<sup>15</sup> Jaya Miharja, "Konsep Ganti Rugi Perspektif Hukum Islam," *Muamalat* 8, no. 2 (Desember 2016), 140.

<sup>16</sup> Hanifuddin, "Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi", 54.

- c. *Istiqrariyah*, yaitu kerugian yang ditimbulkan berupa kerugian riil yang sudah dapat dipastikan.

Sementara itu, rukun *dhaman* dalam fiqh kontemporer adalah:<sup>17</sup>

- 1) *Muta'adi* atau pihak pelaku, yaitu orang yang menimbulkan kerugian.
- 2) *Dharar*, yaitu timbul kerugian.

*Dharar* harus bersifat umum sesuai dengan keumuman hadist Nabi yang berbunyi : *لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ* (tidak boleh merugikan diri sendiri dan merugikan orang lain). Tingkat *dharar* diukur berdasarkan '*urf*' (adat) yang berlaku. Hal ini sesuai dengan kaidah ushul yang berbunyi: "*yajibu hamlu allafdi 'ala ma'nahu al muhaddad fas-syar'i in wujida, wa illa wajaba hamluhu 'ala ma'nahu al-'urf*" (suatu keharusan memaknai kata berdasarkan maknanya yang definitif secara syara' jika ditemukan, tetapi jika tidak, maka di maknai secara definitif berdasarkan '*urf*'). Karena *syara'* tidak menetapkan arti *dharar*, maka ukurannya, baik kualitas maupun kuantitas mengacu pada '*urf*'. Dengan demikian, *dharar* yang diganti rugi kaitannya dengan harta benda, manfaat harta benda, jiwa, dan hak-hak yang berkaitan dengan kehartaabendaan jika sesuai dengan '*urf*' yang berlaku di tengah masyarakat.<sup>18</sup>

- 3) *Madrur*, yaitu pihak yang dirugikan.

<sup>17</sup> Hanifuddin, 54.

<sup>18</sup> "Teori Ganti Rugi dalam Perspektif Hukum Islam", 50.

#### 4. Sebab-sebab Ganti Rugi

Menurut Syamsul Anwar, *dhaman* dalam arti ganti rugi dapat timbul karena dua hal, yaitu pertama salah satu pihak tidak melaksanakan akad dan/atau keduanya alfa dalam melaksanakan akad. Dalam konteks terakhir diatas, jika suatu akad sudah ditandatangani secara sah menurut ketentuan hukum dan debitur tidak memenuhinya atau tidak dipenuhi sebagaimana mestinya, maka terjadi kesalahan di pihak debitur, terlepas dari apakah kesalahan karena kesengajaan untuk tidak melaksanakan akad atau kesalahan karena kelalaiannya. Kesalahan seperti ini dalam ilmu fiqh disebut dengan istilah *al-ta'adi*, yaitu sikap menentang atau melawan hak dan kewajiban yang tidak dibenarkan oleh syariat.<sup>19</sup>

Sebab *dhaman* adalah adanya unsur *ta'addi*, yaitu melakukan perbuatan yang dilarang dan/atau lalai dalam memenuhi kewajiban menurut hukum. *Ta'addi* dapat terjadi karena melanggar perjanjian dalam akad yang seharusnya dipenuhi. Misalnya, penerima titipan barang (*al-muda'*) tidak menjaga barang sebagaimana mestinya, atau *al-ajir* (pekerja upahan, orang sewaan) dan *al-mustajir* (penyewa) sama-sama tidak komitmen terhadap akad yang mereka sepakati. *Ta'addi* juga dapat disebabkan karena melanggar hukum syariah (*mukhalafatu ahkhim syari'ah*), seperti perusakan barang sitaan (*al-gasb*), serta kelalian atau pemborosan barang secara sengaja.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Susan, "Analisis Hukum Islam terhadap Pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang Ganti Rugi Akibat Wanprestasi", 67.

<sup>20</sup> "Teori Ganti Rugi dalam Perspektif Hukum Islam," 50.

*Ta'addi* yang mewajibkan *dhaman* harus benar-benar menimbulkan *dharar* (kerugian). Jika tidak menimbulkan kerugian, maka tidak ada *dhaman*, karena tidak ada *dharar* yang harus digantirugikan. Oleh karena itu, jika seorang pengendara yang lalai menabrak barang orang lain tetapi tidak menimbulkan kerusakan, maka tidak wajib memberikan *dhaman*. Namun, terdapat suatu perbuatan dengan sendirinya yang mewajibkan *dhaman*, seperti *al-gasb* (perampasan).<sup>21</sup>

Antara *ta'addi* (pelanggaran) dengan *dharar* (kerugian) harus terdapat hubungan sebab akibat. Artinya, *dharar* dapat disebabkan kepada pelaku pelanggaran secara langsung. Jika *dharar* disebabkan oleh sebab-sebab lain, bukan perbuatan pelaku (*muta'addi*), maka *dhaman* tidak dapat diberlakukan, karena seseorang tidak dapat diminta pertanggungjawaban atas akibat perbuatan orang lain.<sup>22</sup>

Dari sini dapat dipahami bahwa *dhaman* dapat diterapkan di berbagai bidang muamalah, terutama dalam hal jaminan harta benda dan nyawa manusia. Dengan demikian, *dhaman* dapat diterapkan dalam hal jual beli, pinjam meminjam, titipan (*wadi'ah*), jaminan (*rahn*), kerjasama (*qiradh/mudharabah*), barang temuan (*luqathah*), hukuman bagi pembunuhan (*qisas*), perampasan (*gasab*), pencurian, dan sebagainya.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Miharja, "Konsep Ganti Rugi Perspektif Hukum Islam," 138.

<sup>22</sup> Miharja, 138.

<sup>23</sup> Miharja, 139.

## 5. Menakar Ganti rugi

Tujuan dari *dhaman* adalah untuk memberikan ganti rugi pada korban dan menghilangkan kerugian yang diderita (*raf'u al-dharar wa izalatuha*). Dalam hal ini mencakup dua hal yaitu:<sup>24</sup>

- a. Ganti rugi terhadap kerugian yang berhubungan dengan jiwa, kehormatan, dan nama baik seseorang atau disebut *jawabir al-dharar al-badaniyah*. Ganti rugi ini mencakup kehilangan jiwa, kehilangan anggota badan, atau fungsi keduanya. Para fuqaha' menyebut ganti rugi ini dengan *diyāt* (ganti rugi pembunuhan), *ursy al-muqaddarah wa gairu al-muqaddarah* (denda luka yang sudah ditetapkan didalam nas). Ganti rugi ini sering disebut *hukumatu 'adl* karena ukuran kualitas dan kuantitasnya diserahkan kepada otoritas peradilan.
- b. Ganti rugi terhadap kerugian yang berkaitan dengan harta benda atau disebut *jawabir al-dharar al-maliyah*, seperti perampasan, perusakan terhadap barang atau manfaatnya. Ganti rugi ini mencakup dua hal yaitu: (1) *Jawabir naqdiyah*, yaitu ganti rugi dengan mengembalikan nilai jual barang (*al-qimah*), (2) *Jawabir 'ainiyah*, yaitu ganti rugi dengan mengembalikan barang itu sendiri atau menggantinya dengan barang yang sama dalam kasus-kasus perampasan dan penguasaan terhadap harta orang lain secara tidak legal.

---

<sup>24</sup> "Teori Ganti Rugi dalam Perspektif Hukum Islam," 56.

Adapun hitungan atau perkiraan (*al-taqdir*) ganti rugi bisa mengacu pada tiga hal berikut: Pertama, perhitungan ganti rugi berdasarkan kesepakatan (*al-taqdir al-ittifaqi*). Kedua, perhitungan ganti rugi yang dilakukan oleh hakim (*al-taqdir al-qadai*) yang mengacu pada ijtihad dan pendapatnya. Ketiga, perhitungan ganti rugi sesuai dengan yang ditetapkan oleh pembuat undang-undang (*al-taqdir al-syar'i*).<sup>25</sup>

Hitungan dan perkiraan ganti rugi berasaskan pada beberapa hal berikut:<sup>26</sup>

- 1) Tujuan ganti rugi bukan untuk memperkaya pihak yang dirugikan, menolongnya, atau memberikan taharru' kepadanya. Namun, dimaksudkan untuk mengembalikan keadaannya seperti sebelum terjadi kerugian (dengan catatan jika hal itu memungkinkan).
- 2) Ganti rugi dibebankan kepada pihak yang menyebabkan *dharar* secara langsung. Adapun *dharar* tidak langsung yang tidak dapat dinisbatkan kepada perbuatan *muta'adi* maka tidak dapat dikenakan ganti rugi.
- 3) Perhitungan dan perkiraan ganti rugi disesuaikan dengan tingkat *dharar* yang ada, tidak lebih dan juga tidak kurang. Apabila menyimpang dari prinsip tersebut maka dikategorikan "*aklu amwalinnas bi al-bathil*" (memakan harta orang lain secara batil). Namun jika dalam kasus dimana tingkat *ta'adinya* sangat tinggi, maka ganti rugi perlu dilipatgandakan agar pelaku menjadi jera.

<sup>25</sup> Asmuni, 56.

<sup>26</sup> "Teori Ganti Rugi dalam Perspektif Hukum Islam", 56.

Pelipatgandaan ganti rugi dikenakan kepada mereka yang mengambil harta orang lain dan membelanjakannya untuk memperkaya diri sendiri. Tujuan dari tagliz (pemberatan dengan pelipatgandaan kerugian) adalah *zajru al-muta'adi* (membuat pelaku agar menjadi jera) dan tidak mengulangi perbuatan melawan hukum.

Dilihat dari berat dan ringannya ganti rugi, para fuqaha membaginya menjadi dua macam:<sup>27</sup>

- a) Kerugian ringan (*jawabir mukhaffah*) yang diukur berdasarkan tingkat *dharar* (kerugian) yang diderita pihak korban. Kerugian ini terlihat pada kasus-kasus dalam kategori *khata'*.
- b) Kerugian berat (*jawabir mughallazah*). Kerugian ini terlihat pada kasus-kasus *syibhu al'amad* (perbuatan semi sengaja).

## B. Ganti Rugi dalam Hukum Positif

Secara etimologi, ganti rugi berasal dari dua kata, yaitu ganti yang berarti bertukar atau berganti dan rugi yang berarti sesuatu yang kurang baik atau kurang menguntungkan. Ganti rugi adalah menukar sesuatu karena hal yang kurang baik. Menurut terminologi berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi:

*“tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”*<sup>28</sup>

Ganti rugi merupakan upaya untuk memulihkan kerugian yang prestasinya bersifat subsidair. Artinya, apabila pemenuhan prestasi tidak lagi

<sup>27</sup> Miharja, “Konsep Ganti Rugi Perspektif Hukum Islam”, 145.

<sup>28</sup> Hanifuddin, *Denda dan Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi*, 73.

dimungkinkan atau sudah tidak diharapkan lagi maka ganti rugi merupakan alternatif yang dapat dipilih oleh kreditor. Sesuai dengan ketentuan Pasal 1243 KUH Perdata, ganti rugi meliputi: biaya (*kosten*), rugi (*schaden*), dan bunga (*interessen*).<sup>29</sup>

Dalam literatur dan yurisprudensi, dikenal beberapa jenis ganti rugi atas terjadinya *wanprestasi*, yaitu sebagai berikut:<sup>30</sup>

- 1) Ganti rugi yang ditentukan dalam perjanjian. Yang dimaksud dengan ganti rugi yang ditentukan dalam perjanjian adalah ganti rugi karena *wanprestasi* dimana bentuk dan besarnya ganti rugi tersebut sudah ditulis dan ditetapkan dengan pasti dalam perjanjian ketika perjanjian ditandatangani, walaupun pada saat itu belum ada *wanprestasi*.
- 2) Ganti rugi ekspektasi. Ganti rugi dalam bentuk ekspektasi adalah suatu 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. Yang dimaksud dengan ganti rugi berupa pergantian biaya adalah ganti rugi dalam bentuk pergantian seluruh biaya yang telah dikeluarkan oleh salah satu pihak yang harus dibayar oleh pihak lain akibat dari *wanprestasi* terhadap perjanjian tersebut. Karena perhitungan

---

<sup>29</sup> Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, 1 ed. (Jakarta: Kencana, 2011), 263.

<sup>30</sup> Hardian Iskandar, "Akibat Hukum *Wanprestasi* pada Kasus Pembatalan Konser Musik," *Jurnal Justiciabelen* 1, no. 2 (April 2019), 237.

biaya yang telah dikeluarkan tersebut umumnya dilakukan dengan melihat kepada bukti-bukti pengeluaran berupa kwitansi-kwitansi.

Dalam perkembangan pemikiran ahli hukum dan yurisprudensi, menetapkan bahwa ganti rugi dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu ganti rugi materiil dan ganti rugi immateriil. Ganti rugi materiil adalah kerugian yang diderita oleh kreditur dalam bentuk uang/harta, sedangkan ganti rugi immateriil adalah kerugian yang diderita oleh kreditur yang tidak bernilai uang, misalnya rasa sakit, dan sebagainya.<sup>31</sup>

Ganti rugi dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata diatur dalam beberapa pasal sebagai berikut:<sup>32</sup>

Pasal 1243 KUH Perdata: *“Penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berhutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.”*

Pasal diatas menjelaskan mengapa seseorang dapat dibebani untuk membayar ganti kerugian. Dalam menentukan mulainya perhitungan pembayaran ganti rugi tersebut tergantung dari ada atau tidaknya jangka waktu yang digunakan sebagai patokan kelalaian salah satu pihak.

Pasal 1244 KUH Perdata: *“Jika ada alasan untuk itu, siberutang harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tidak dapat membuktikannya, bahwa hal tidak atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu, disebabkan suatu hal yang tidak terduga, pun tidak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itupun ittihad buruk ada pada pihaknya.”*

Dalam Pasal ini, tidak hanya menjelaskan mengenai pembayaran ganti kerugian, tetapi juga terkait dengan masalah beban pembuktian. Dalam hal

<sup>31</sup> Hanifuddin, *Denda dan Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi*, 75.

<sup>32</sup> R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: PT. Balai Pustaka, 2013), 354.

terjadi *wanprestasi*, debitur dihukum membayar ganti kerugian apabila ia tidak dapat membuktikan bahwa terjadinya *wanprestasi* tersebut disebabkan oleh keadaan yang tidak terduga atau diluar kemampuan debitur, yaitu terjadinya *overmacht*.

Pasal 1245 KUH Perdata: “*Tidaklah biaya rugi dan bunga, harus digantinya, apabila lantaran keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian tak disengaja di berutang beralangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau lantaran hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang.*”

Pasal 1246 KUH Perdata yang berbunyi: “*Biaya, rugi, dan bunga yang oleh si berpiutang boleh dituntut akan penggantinya, terdirilah pada umumnya atas ganti rugi yang telah dideritanya dan untung yang sedianya harus dapat dinikmatinya, dengan tak mengurangi pengecualian-pengecualian serta perubahan-perubahan yang akan disebut dibawah ini*”.

Dalam Pasal 1247 KUH Perdata: “*Si berutang hanya diwajibkan mengganti biaya, rugi, dan bunga yang nyata telah, atau sedianya harus dapat diduganya sewaktu perikatan dilahirkan, kecuali jika hal tidak dipenuhinya perikatan itu disebabkan sesuatu tipu daya yang dilakukan olehnya.*”

Pasal 1248 KUH Perdata: “*Bahkan jika hal tidak dipenuhinya perikatan itu disebabkan tipu daya si berutang, penggantian biaya, rugi dan bunga sekadar mengenai kerugian yang dideritanya oleh si berpiutang dan keuntungan yang terhilang baginya, hanyalah terdiri atas apa yang merupakan akibat langsung dari tak dipenuhinya perikatan.*”

Pasal diatas menyebutkan unsur-unsur mengenai ganti rugi yang dapat dituntut berupa:<sup>33</sup>

- a) Biaya (*Kontens*), yaitu segala pengeluaran (biaya) yang nyata-nyata sudah dikeluarkan. Misalnya biaya cetak iklan, sewa gedung, dan lain-lain;
- b) Rugi (*Schadein*), ialah kerugian karena kerusakan barang milik kreditur akibat kelalaian debiturnya. Misalnya ayam yang dibeli mengandung

<sup>33</sup> I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perdata Mengenai Perikatan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014).

penyakit menular, sehingga ayam milik pembeli/ kreditur mati karenanya;

- c) Halnya keuntungan (*interessten*), ialah kerugian yang berupa hilangnya keuntungan yang diharapkan. Misalnya, dalam jual beli jika barang itu sudah mendapat tawaran yang lebih tinggi dari modal, kemudian pembeli (debitur) lalai (batal membelinya), maka kelebihan dari modal itu yang dituntut oleh penjual/ kreditur.

Dalam Pasal 1249 KUH Perdata yang berbunyi: *“Jika dalam suatu perikatan ditentukannya, bahwa si yang lalai memenuhinya, sebagai ganti rugi harus membayar suatu jumlah uang tertentu, maka kepada pihak yang lain tak boleh diberikan suatu jumlah yang lebih maupun yang kurang daripada jumlah itu.”*

Pasal diatas mengatur bahwa ganti rugi yang disebabkan wanprestasi ditentukan dalam bentuk uang yang jumlahnya tidak boleh lebih tinggi atau lebih rendah.

Ganti rugi juga diatur pada beberapa Pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Seperti dalam Pasal 19 ayat 1-2 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.*

Selain itu juga terdapat ketentuan dalam Pasal 4 huruf (h) tentang hak konsumen yang berbunyi:

*“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”*

Ada pula Pasal 7 huruf (g) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang kewajiban pelaku usaha, yang berbunyi:

*“Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”*

Dijelaskan juga terkait hak informasi yang harus didapatkan konsumen dalam Pasal 4 huruf (c) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:

*“Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.”*

Perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen atas konser yang diselenggarakan oleh pelaku usaha. Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat merasakan semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Syahrul Qiram, “Perlindungan Konsumen terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19,” *Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen* 4, no. 1 (2021), 63.

## BAB III

### REALISASI *REFUND* TIKET DALAM PEMBATALAN KONSER MUSIK DI GRAND CITY SURABAYA

#### A. Gambaran Umum tentang Aplikasi BBO

Aplikasi BBO merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh PT. Bizgital Indonesia Jaya. Dalam era teknologi dan informasi yang berkembang saat ini, Bizgital Indonesia Jaya menghadirkan inovasi manajemen event untuk memenuhi kebutuhan yang terus berkembang. Didirikan pada tahun 2020, Bizgital Indonesia Jaya memperkenalkan aplikasi mobile BBO untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan sebuah event mulai dari sistem manajemen event, informasi jadwal acara, proses registrasi kartu ID peserta, dan penjualan tiket dengan identifikasi pribadi, semua proses administrasi dapat dipermudah dengan penggunaan aplikasi ini.



*Sumber : aplikasi bbo.co.id/ 2023*

Aplikasi BBO dilengkapi dengan beberapa produk yang dapat mempermudah penggunaannya, yaitu:<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Aplikasi BBO

### 1. BBO *Events*

BBO *Events* adalah fitur dimana kita bisa mencari dan bergabung dengan event-event menarik yang bekerjasama dengan BBO. Selain itu, BBO *Events* juga dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari pelaksanaan event mulai dari sistem penjualan tiket secara *online* maupun *on-site*, *Gate Management*, E-ID Card, E-Invitation, E-Voucher, Real time report, Sistem Check in & Check out, serta Zoom Premium. Laporan transaksi juga bisa didapatkan secara realtime.

### 2. BBO *Jobs*

BBO *Jobs* digunakan untuk mencari lowongan pekerjaan, magang, ataupun freelance dengan mendaftarkan profil diri di aplikasi BBO. Dalam BBO *Jobs*, sebuah perusahaan juga bisa menampilkan lowongan pekerjaan dan merekrut job seeker. BBO *Jobs* memiliki tiga fitur didalamnya, yaitu:

#### a. *BE A TALENT*

*Be A Talent* adalah platform yang digunakan untuk seseorang yang memiliki kemampuan khusus di bidang tertentu.

#### b. *BE AN INFLUENCER*

*Be An Influecer* adalah platform yang yang digunakan untuk mempromosikan potensi dan juga mendapatkan market yang tepat. Bagi seseorang yang memliki kemampuan mempengaruhi banyak

orang serta memiliki *followers*/ pengikut yang banyak dalam akun media sosialnya bisa mencoba menggunakan fitur ini.

c. *BE A MICE*

*MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition)* digunakan untuk perusahaan atau seseorang yang mengelola suatu acara atau event dari segala aspek.

3. Toko BBO

Toko BBO adalah marketplace di dalam aplikasi BBO yang menawarkan berbagai macam kategori produk kebutuhan dengan program-program diskon yang menarik.

4. BBO Pay

BBO Pay adalah fitur dompet elektronik yang digunakan untuk melakukan berbagai macam transaksi melalui layanan yang tersedia di aplikasi BBO. Di BBO Pay, kita bisa melakukan top up saldo dengan metode transfer bank/ ATM/ Virtual Account melalui beberapa bank yaitu BCA, Mandiri, BRI, BNI, Cimb Niaga, Maybank, Danamon, dan Permata Bank. Selain top up saldo, kita juga bisa menarik dana, transfer saldo, maupun meminta saldo BBO Pay dari teman sesama pengguna aplikasi BBO.

## **B. Pelaksanaan Konser di Grand City Surabaya**

Jatim Fair 2022 merupakan salah satu rangkaian perayaan Hari Jadi ke-77 Provinsi Jawa Timur. Jatim Fair 2022 bertujuan untuk menjadi langkah percepatan kebangkitan Jawa Timur dari kondisi pandemi Covid-19 sejak

tahun 2020 dengan mendorong para pelaku UMKM. Jatim Fair 2022 ini dilangsungkan di Grand City Mall Surabaya pada tanggal 7-13 Oktober 2022. Ada dua kegiatan yang berlangsung pada *event* tersebut, yaitu pameran UMKM dan konser musik. Untuk pameran UMKM, masyarakat bisa datang dan menyaksikan langsung secara gratis. Untuk konser musik yang diselenggarakan dengan menghadirkan sederet artis papan atas setiap harinya, masyarakat bisa membeli tiket konser hanya di aplikasi BBO.

#### 1. Jadwal dan Harga Tiket Konser



Sumber: instagram bbo.co.id

Jadwal dan harga tiket konser musik Jatim Fair 2022 yang dilangsungkan selama 7 hari yaitu sebagai berikut:<sup>2</sup>

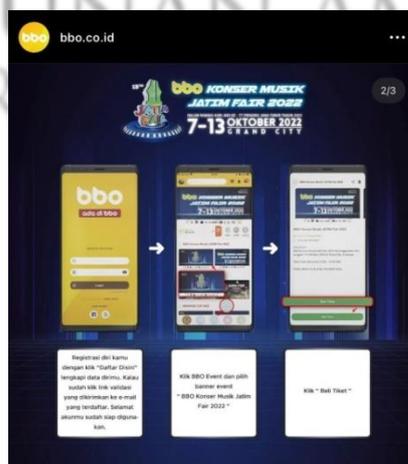
Tanggal	Nama Musisi	Harga Tiket
Jum'at, 07 Oktober 2022	Feel Koplo dan NDX AKA	Pre Sale 1: Rp35.000 Pre Sale 2 : Rp50.000 On The Spot : Rp75.000
Sabtu, 08 Oktober 2022	Tipe-X dan Heavy Monster	Pre Sale 1 : Rp35.000 On The Spot : Rp50.000

<sup>2</sup> Instagram resmi bbo.co.id

Minggu, 09 Oktober 2022	Jason Ranti dan Iksan Skuter	Pre Sale 1 : Rp35.000 On The Spot : Rp50.000
Senin, 10 Oktober 2022	Ndarboy Genk dan Guyon Waton	Pre Sale 1 : Rp35.000 Pre Sale 2 : Rp50.000 On The Spot : Rp75.000
Selasa, 11 Oktober 2022	Tulus dan Dere	Pre Sale 1: Rp50.000, Pre Sale 2 : Rp100.000, Harga Normal dan On the Spot : Rp150.000.
Rabu, 12 Oktober 2022	Fourtwnty	Pre Sale 1 : Rp35.000 , Pre Sale 2 : Rp50.000, On The Spot: Rp75.000.
Kamis, 13 Oktober 2022	Lomba Sihir	Pre Sale 1 : Rp35.000 On The Spot : Rp40.000.

## 2. Cara Membeli Tiket

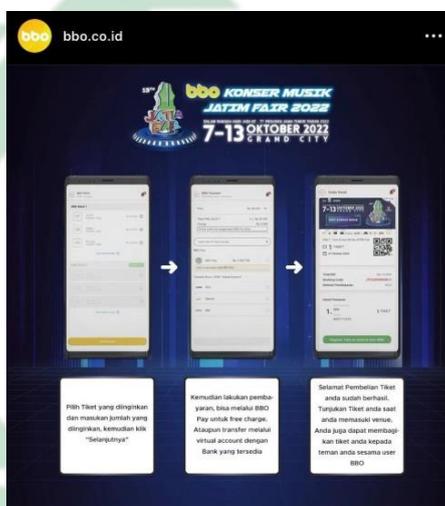
Tiket konser musik Jatim Fair 2022 hanya dapat dibeli oleh calon penonton konser pada aplikasi BBO. Adapun cara membeli tiket tersebut yaitu sebagai berikut:<sup>3</sup>



Sumber: *instagram bbo.co.id*

<sup>3</sup> Instagram resmi bbo.co.id

- a. Buka aplikasi BBO
- b. Registrasi diri dengan klik “Daftar disini”, kemudian lengkapi data diri dan ikuti langkah yang tersedia
- c. Klik BBO Events dan pilih banner “BBO Konser Musik Jatim Fair 2022”
- d. Selanjutnya klik “Beli Tiket”



Sumber: instagram bbo.co.id

- e. Pilih tiket konser musik yang diinginkan dan masukkan jumlah yang diinginkan
- f. Lakukan Pembayaran. Pembayaran dapat melalui BBO Pay untuk *free charge* (bebas biaya administrasi) atau transfer melalui *virtual account* pada bank yang tersedia dengan dikenakan biaya administrasi
- g. Setelah itu pengguna akan mendapatkan E-Tiket

Tiket konser musik Jatim Fair 2022 juga dapat dibagikan kepada sesama pengguna aplikasi BBO dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Buka E-Tiket yang sudah dibeli pada aplikasi BBO. Pilih “Bagikan Tiket ke sesama User BBO”. Pastikan akun BBO yang akan di share adalah akun yang sudah terdaftar di aplikasi BBO.

- 1) Memasukkan email akun BBO yang akan di bagikan.
- 2) Pilih “Confirm” untuk melanjutkan.
- 3) Klik “Ya” untuk bagikan tiket.
- 4) Tiket berhasil dibagikan.

Konser musik Jatim Fair 2022 yang semula dijadwalkan selama 7 hari harus dihentikan pada hari ketiga. Pihak penyelenggara menyebutkan penghentian konser tersebut berdasarkan imbauan dari polisi. Alasannya adalah untuk menghormati tragedi di Kanjuruhan, Malang dan karena terjadinya gesekan antar penonton yang memaksa masuk tanpa menggunakan tiket pada konser musik hari kedua. Acara konser musik Jatim Fair 2022 hanya sempat digelar pada Jum’at, 07 Oktober 2022 dan Sabtu, 08 Oktober 2022 dengan menampilkan empat bintang tamu yakni Feel Koplo, NDX AKA, Tipe-X, dan Heavy Monster.

Pihak penyelenggara konser sudah merencanakan *event* tersebut dari beberapa bulan yang lalu. Namun dikarenakan adanya tragedi Kanjuruhan, sehingga pihak kepolisian sedikit berat memberikan izin. Pada akhirnya konser musik Jatim Fair tetap diberi izin karena kegiatan tersebut merupakan rangkaian perayaan Hari Ulang Tahun ke-77 Provinsi Jawa Timur.

Sementara itu, pada pelaksanaannya terjadi keriuhan dari penonton yang memaksa untuk masuk tanpa menggunakan tiket hingga ada korban yang terluka. Maka demi alasan kemanusiaan dan keamanan, pihak Kepolisian mengambil keputusan untuk memberhentikan konser musik Jatim Fair 2022. Pihak penyelenggara kemudian mengumumkan tentang pemberhentian konser musik Jatim Fair 2022 pada akun instagram [jatim.fair](#) dan [bbo.co.id](#).



Sumber: [instagram bbo.co.id](#)

### C. Realisasi Refund Tiket

Pembatalan konser musik Jatim Fair 2022 diumumkan secara resmi pada akun instagram [jatim.fair](#) dan [bbo.co.id](#) pada tanggal 09 Oktober 2022. Akibat dari pembatalan konser musik tersebut, pihak penyelenggara meminta maaf kepada para calon penonton yang kecewa atas konser yang dihentikan. Pihak penyelenggara kemudian mengembalikan tiket yang sudah dibeli oleh para calon penonton konser secara bertahap melalui aplikasi BBO.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Instagram resmi [bbo.co.id](#)

bbo.co.id Demi alasan kemanusiaan dan keamanan, telah diambil keputusan oleh pihak Kepolisian bahwa penyelenggaraan konser musik Jatim Fair dari tanggal 9-13 oktober diberhentikan.

Proses refund bagi yang telah membeli tiket dari tanggal 9-13 Oktober akan dilakukan oleh penyelenggara secara bertahap ke account BBO Pay masing masing.

Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan.

*Sumber: instagram bbo.co.id*

Proses *refund* (pengembalian dana) tiket bagi yang telah membeli tiket dari tanggal 9-13 Oktober 2022 dilakukan dalam waktu 14 hari kerja terhitung dari tanggal 10 Oktober 2022 hingga 24 Oktober 2022. Dana akan dikembalikan secara *full payment* (pembayaran penuh) kepada pembeli resmi tiket, jadi yang akan mendapatkan dana adalah pengguna yang melakukan pembelian tiket pada aplikasi BBO. *Refund* tiket akan dikembalikan dalam bentuk saldo BBO Pay yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran PPOB (Listrik, air, pulsa, e-money, dll) melalui aplikasi BBO, atau bisa dilakukan *withdraw* (penarikan dana) ke rekening yang telah didaftarkan.

Adapun langkah-langkah proses *withdraw* (penarikan dana) ke rekening adalah sebagai berikut:<sup>5</sup>

1. Pengguna wajib melakukan verifikasi tanda pengenal dengan mengisi data dan lampiran foto KTP serta foto bersama KTP.
2. Jika disetujui, maka pengguna akan mendapatkan notifikasi bahwa verifikasi sudah berhasil. Apabila tidak sesuai, maka akan ada pengajuan review kembali dari sistem.
3. Mendaftarkan bank dan nama penerima dana di menu BBO Pay “Daftar Bank”.

---

<sup>5</sup> Instagram resmi bbo.co.id

4. Jika sudah selesai, maka pengguna bisa melakukan tarik dana ke rekening yang telah didaftarkan.

Apabila konsumen telah melakukan *withdraw* tersebut, maka dana dari saldo BBO Pay akan berpindah pada rekening bank yang telah didaftarkan pada proses *withdraw*.

bbo.co.id Proses refund ke saldo BBO Pay akan dilakukan secara bertahap mulai besok (10 Oktober) dan selama 14 hari ke depan.

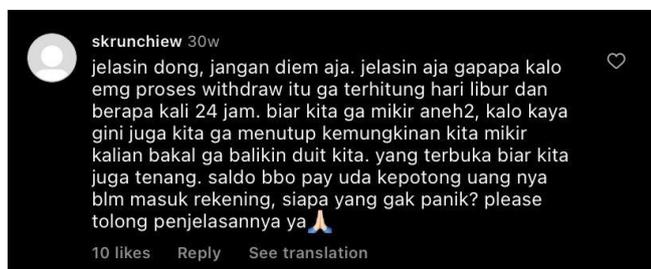
Setelah saldo BBO Pay kamu terima, kamu juga bisa melakukan *withdraw* ke rekening bank yang kamu daftarkan. Jangan lupa verifikasi KTP sesuai tutorial di atas.

Untuk kendala dalam melakukan proses *withdraw*, kamu bisa hubungi via email [admin@bbo.co.id](mailto:admin@bbo.co.id)

Sumber: *instagram bbo.co.id*

Disebutkan dalam pernyataan diatas bahwa apabila konsumen mendapati kendala dalam melakukam proses *withdraw* dapat menghubungi via email yang tertera. Namun, dalam realisasi *refund* tiket yang dilakukan oleh konsumen, banyak keluhan-keluhan dari konsumen yang dituliskan pada kolom komentar instagram [bbo.co.id](https://www.instagram.com/bbo.co.id), bahkan beberapan konsumen juga telah menghubungi email yang tertera dan kurang adanya tanggapan dari pihak penyelenggara, seperti berikut ini:





Sumber: *instagram bbo.co.id*

1. Praktik *refund* (pengembalian dana) tiket yang dilakukan oleh pemilik akun instagram @alifiamandira, ia membeli tiket sebanyak 8 tiket yang berjumlah Rp360.000 dengan 3 kali pembayaran transfer melalui *virtual account* (akun virtual) pada bank BCA, maka ia dikenai biaya administrasi sebesar  $Rp5.000 \times 3 = Rp15.000$ . Namun *refund* tiket yang ia terima hanya Rp360.000, tanpa adanya pengembalian biaya administrasi yang ia bayarkan saat membeli tiket.<sup>6</sup>
2. Praktik *refund* tiket yang dilakukan oleh pemilik akun instagram @initusaaa, ia mengatakan telah menerima *refund* tiket secara *full payment* (pembayaran penuh) sejumlah Rp450.000 dan masuk kedalam saldo pada aplikasi BBO Pay miliknya. Ia mengatakan harus menunggu selama 4 hari setelah ia melakukan proses *withdraw* (penarikan dana) ke rekening bank BRI yang ia daftarkan.<sup>7</sup>
3. Praktik *refund* tiket yang dilakukan oleh pemilik akun instagram @aqillahzah, ia mengaku sudah menerima *refund* tiket secara *full*

<sup>6</sup> Alifia, Wawancara via aplikasi instagram, 28 Januari 2023.

<sup>7</sup> Elisa, Wawancara via aplikasi instagram, 28 Januari 2023.

*payment* sejumlah Rp200.000 dan masuk kedalam saldo pada aplikasi BBO Pay miliknya. Saat ia melakukan proses *withdraw*, saldo pada BBO Pay yang berada di akun miliknya sudah berkurang namun *refund* (pengembalian dana) belum masuk kedalam rekening bank BCA yang telah ia daftarkan dalam proses *withdraw*. Ia mengatakan baru menerima uang selama 3-4 hari. Ia juga mengatakan bahwa tidak adanya informasi yang jelas terkait waktu proses *withdraw* dari pihak penyelenggara.<sup>8</sup>

4. Praktik *refund* tiket yang dilakukan oleh pemilik akun instagram @skrunchiew, ia mengatakan bahwa ia baru menerima uang kedalam rekening miliknya setelah menunggu proses *withdraw* selama 5 hari. Ia juga mengatakan bahwa tidak ada informasi yang jelas dari pihak penyelenggara terkait waktu dalam proses *withdraw* tersebut.

Setelah penulis melakukan wawancara terhadap pihak BBO yang bernama Angel selaku *Event Coordinator* terkait praktik *refund* tiket tersebut, ia mengatakan bahwa biaya administrasi yang dibayarkan oleh konsumen yang melakukan pembayaran dengan menggunakan transfer melalui *virtual account* pada bank yang tersedia merupakan biaya *charge* kepada bank yang mereka pakai untuk membayar tiket konser. Sehingga biaya administrasi tersebut tidak termasuk kedalam biaya pembelian tiket. Maka, *refund* tiket yang diberikan oleh pihak penyelenggara hanya sejumlah yang dibayarkan saat membeli tiket. Seperti yang dialami oleh Alifia, ia membeli tiket sebanyak 8 tiket yang berjumlah Rp360.000, maka *refund* (pengembalian

---

<sup>8</sup> Aqillah, Wawancara via aplikasi instagram, Mei 2023.

dana) yang diberikan sejumlah Rp360.000 tanpa biaya administrasi yang telah ia bayarkan.<sup>9</sup>

Selanjutnya terkait dengan *refund* tiket yang masuk pada saldo aplikasi BBO Pay, pihak BBO telah memberikan pilihan bahwa saldo tersebut dapat digunakan untuk melakukan pembayaran PPOB (listrik, air, pulsa, e-money, dll) melalui aplikasi BBO, atau bisa dilakukan *withdraw* (penarikan dana) ke rekening yang telah didaftarkan. Angel mengatakan bahwa proses *withdraw* dilakukan secara *automatic transfer*, sehingga proses *withdraw* dari setiap akun berbeda-beda dikarenakan sistem dari setiap bank juga berbeda. Namun ia memastikan bahwa semua konsumen yang melakukan proses *withdraw* akan menerima *refund* pada rekening yang telah mereka daftarkan.<sup>10</sup>

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

---

<sup>9</sup> Angel (Event Coordinator BBO), Wawancara, 11 Februari 2023.

<sup>10</sup> Angel (Event Coordinator BBO), Wawancara, 11 Februari 2023.

## BAB IV

### ANALISIS HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TERHADAP PRAKTIK *REFUND* TIKET PADA PEMBATALAN KONSER MUSIK DI GRAND CITY SURABAYA

#### A. Analisis Praktik *Refund* Tiket pada Pembatalan Konser Musik di Grand City Surabaya

Pada dasarnya, konser musik dalam perspektif hukum menciptakan suatu perikatan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain. Hal tersebut termasuk di dalamnya yaitu hubungan antara penyelenggara konser sebagai produsen tiket dan penonton konser sebagai konsumen tiket. Dalam hal ini telah terjadi jual beli tiket konser musik antara produsen tiket dan konsumen tiket. Hubungan yang terjalin antara kedua belah pihak tersebut diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1457 yakni jual beli adalah suatu perjanjian, dimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain membayar harga yang telah dijanjikan.

Dalam suatu perjanjian antara produsen tiket dan konsumen tiket, masing-masing pihak tentunya mempunyai hak dan kewajiban. Salah satu pihak wajib memenuhi prestasinya dan pihak yang lain berhak atas prestasinya, begitu juga sebaliknya. Apabila salah satu pihak tidak memenuhi prestasinya, maka pihak yang lain berhak atas pemenuhan hak prestasinya dengan menerima kompensasi atau ganti rugi atas apa yang dideritanya.

Pembatalan konser musik Jatim Fair 2022 di Grand City Surabaya yang dikarenakan alasan kemanusiaan dan keamanan merupakan suatu peristiwa dimana pihak penyelenggara tidak memenuhi prestasinya terhadap pihak calon penonton konser. Sehingga atas tidak adanya pemenuhan prestasi tersebut, pihak penyelenggara wajib memberikan ganti rugi kepada pihak calon penonton konser. Dalam hal ini, BBO sebagai pihak produsen tiket memberikan ganti rugi berupa *refund* tiket secara *full payment* atau pengembalian dana secara penuh kepada pembeli tiket. Sehingga dapat dikatakan bahwa pihak penyelenggara mampu bertanggung jawab atas tidak terpenuhinya prestasi dari suatu perikatan yang telah dilakukan.

Hubungan pelaku usaha dan konsumen terkait *refund* ini diatur dalam Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang hak konsumen yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Pasal 7 huruf (g) Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang kewajiban pelaku usaha yaitu memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Berdasarkan ketentuan tersebut, konsumen tiket berhak memperoleh pengembalian uang tiket yang sudah dibayarkan secara penuh saat membeli tiket. Dengan demikian, produsen tiket wajib mengembalikan uang pembayaran tiket secara penuh tanpa dikurangi biaya administrasi apapun kepada konsumen tiket.

Pembayaran atas pembelian tiket konser Jatim Fair 2022 dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan BBO Pay atau transfer melalui *virtual account* pada bank yang tersedia dengan dikenakan biaya administrasi. Dalam realisasi praktik *refund tiket* yang terjadi, pihak penyelenggara memberikan pengembalian uang secara *full payment* (pembayaran penuh), namun beberapa konsumen yang melakukan pembayaran dengan transfer melalui bank mengaku bahwa ia tidak menerima pengembalian biaya administrasi yang telah dibayarkan. Seperti yang dialami oleh Alifia, ia membeli tiket sebanyak 8 tiket yang berjumlah Rp360.000 dengan 3 kali pembayaran transfer melalui *virtual account* pada bank BCA, dengan demikian ia telah dikenai biaya administrasi sebesar  $Rp5.000 \times 3 = Rp15.000$ . Namun *refund tiket* yang ia terima hanya Rp360.000, tanpa adanya pengembalian biaya administrasi yang ia bayarkan saat membeli tiket.

Selain itu beberapa konsumen juga mengeluhkan terkait dengan proses *withdraw*/penarikan dana ke rekening yang cukup lama. Seperti *refund tiket* yang dilakukan oleh Aqillah, ia mengaku sudah menerima *refund tiket* secara *full payment* (pembayaran penuh) dari BBO dan masuk kedalam saldo BBO Pay miliknya. Saat ia melakukan proses *withdraw*, saldo BBO Pay yang berada di akun miliknya sudah berkurang namun saldo belum masuk kedalam rekening yang telah ia daftarkan dalam proses *withdraw*. Ia mengatakan bahwa proses *withdraw* tersebut sekitar 3-4 hari.

Terkait praktik *refund tiket* tersebut, penulis telah melakukan wawancara terhadap salah satu pihak BBO yang bernama Angel. Ia

mengatakan bahwa pengembalian dana kepada semua konsumen dilakukan secara *full payment* atau secara penuh sesuai dengan jumlah yang dibayarkan saat membeli tiket. Adapun biaya administrasi yang dibayarkan oleh konsumen yang melakukan pembayaran dengan menggunakan transfer melalui *virtual account* pada bank yang tersedia merupakan biaya *charge* atau biaya tambahan kepada bank yang mereka pakai untuk membayar tiket konser. Sehingga biaya administrasi tersebut tidak termasuk kedalam biaya pembelian tiket. Maka, *refund tiket* yang diberikan oleh pihak penyelenggara hanya sejumlah yang dibayarkan saat membeli tiket.<sup>1</sup>

Selanjutnya terkait dengan dana yang masuk pada saldo BBO Pay, pihak BBO telah memberikan pilihan bahwa saldo tersebut dapat digunakan untuk melakukan pembayaran PPOB (listrik, air, pulsa, e-money, dll) melalui aplikasi BBO, atau bisa dilakukan *withdraw*/penarikan dana ke rekening yang telah didaftarkan. Angel mengatakan bahwa proses *withdraw* dilakukan secara *automatic transfer*, sehingga memang proses *withdraw* dari setiap akun berbeda-beda karena sistem dari setiap bank juga berbeda-beda. Namun ia memastikan bahwa semua konsumen yang melakukan proses *withdraw*, maka uang akan masuk pada rekening yang telah mereka daftarkan.

## **B. Analisis Hukum Islam dan Hukum Positif terhadap Praktik *Refund***

### **Tiket pada Pembatalan Konser Musik di Grand City Surabaya**

#### **1. Analisis Hukum Islam terhadap Praktik *Refund* Tiket pada Pembatalan Konser Musik di Grand City Surabaya**

---

<sup>1</sup> Angel, (Event Coordinator BBO), Wawancara, 11 Februari 2023

Dijelaskan dalam kajian skripsi ini bahwa konsep ganti rugi dalam Islam atau disebut dengan *dhaman* termasuk dalam kajian hukum perjanjian dan perikatan Islam. *Dhaman* merupakan keharusan mengganti suatu barang dengan barang yang sama atau yang sebanding dengan nilai jualnya. Seperti dalil QS. Al-Baqarah ayat 194 yang berbunyi:

....فَمَنْ اَعْتَدَى عَلَيْكُمْ فَاَعْتَدُوا عَلَيْهِ بِمِثْلِ مَا اَعْتَدَى عَلَيْكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ مَعَ الْمُتَّقِينَ

Artinya: "...Oleh sebab itu, barang siapa menyerang kamu, maka seranglah dia setimpal dengan serangannya terhadap kamu. Bertakwalah kepada Allah dan ketauilah bahwa Allah beserta orang-orang yang bertakwa."

Dalam konteks tanggung jawab yang berkaitan dengan ganti rugi, *dhaman* memiliki dua macam jenis yakni *dhaman al-'aqd* yaitu ganti rugi atas sebab adanya ingkar akad, dan *dhaman al-'udwan* yaitu ganti rugi atas sebab perbuatan yang merugikan (*al-fi'il al-darr*) atau dalam hukum perdata disebut perbuatan melawan hukum. Dalam skripsi ini membahas tentang perjanjian atau akad yang dilakukan oleh dua belah pihak yaitu pihak produsen tiket dan pihak konsumen tiket, maka jenis ganti rugi yang sesuai ialah ganti rugi akad atau *damn al-'aqd*.

Dijelaskan dalam Q.S An-Nisa' ayat 29 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.”

Berdasarkan Surah An-Nisa’ ayat 29 diatas, maka diharamkan bagi kita memakan harta sesama umat muslim. Dengan demikian, *refund* (pengembalian dana) tiket terhadap pembatalan konser musik memang harus dilakukan untuk menghindari hal yang diharamkan oleh syariat.

Ulama berpendapat yang menjelaskan terkait dengan ganti rugi yaitu hilangnya keuntungan dan terjadinya kerugian immateril dalam hukum fiqh tidak dapat dimintakan ganti rugi. Hal itu karena objek ganti ialah harta yang ada, konkret, berharga, dan diizinkan pemanfaatannya oleh syariat. Dalam kasus ini kerugian yang terjadi yaitu kerugian materiil berupa uang untuk membeli tiket konser yang sudah dibayarkan oleh calon penonton konser. Maka berdasarkan hal tersebut, ganti rugi dapat dimintakan kepada pihak produsen tiket sebab ganti rugi yang terjadi merupakan kerugian materiil berupa uang yang digunakan konsumen untuk membeli tiket konser.

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pasal 38 dijelaskan bahwa pihak yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi berupa membayar ganti rugi, pembatalan akad, peralihan risiko, membayar denda, dan/atau membayar biaya perkara. Dalam kasus ini, sanksi yang dilakukan oleh pihak yang melakukan ingkar janji yaitu pembayaran ganti rugi berupa *refund tiket*.

Ganti rugi dapat dikatakan sah jika memenuhi rukun dan syarat.

Adapun rukun dan syarat ganti rugi meliputi:

- a. *Muta'adi* atau disebut pihak pelaku, yaitu orang yang menimbulkan kerugian. *Muta'adi* hendaknya yang telah baligh dan berakal. Apabila orang gila yang melakukan akad atau perjanjian, maka jelas tidak sah akadnya. Dalam hal ini, *muta'adi* berarti pihak penyelenggara konser yaitu BBO. Selanjutnya syarat untuk pihak pelaku yang melakukan akad atau perjanjian dikatakan telah baligh dan berakal karena untuk bekerja dalam suatu perusahaan jelas terdapat persyaratan tes kejiwaan.
- b. *Dharar* yaitu timbul kerugian. Karena *syara'* tidak menetapkan arti *dharar*, maka ukurannya, baik kualitas maupun kuantitasnya, serta tingkat *dharar* diukur berdasarkan *'urf* (adat) yang berlaku. Dengan demikian, jika disesuaikan dengan *'urf* yang berlaku ditengah masyarakat, *dharar* yang diganti rugi yaitu yang berkaitan dengan harta benda, manfaat harta benda, jiwa, dan hak-hak yang berkaitan dengan kehartabendaan. Dalam hal ini, *dharar* berarti akibat dari pembatalan konser musik yang dilakukan oleh pihak penyelenggara atau produsen tiket, maka timbul kerugian oleh calon penonton konser yang telah membeli tiket. Kerugian yang diderita oleh calon penonton konser merupakan kerugian berupa uang yang bisa disebut dengan harta benda.

- c. *Madrur* yaitu pihak yang dirugikan. *Madrur* juga hendaknya orang yang baligh dan berakal sehat. Dalam hal ini, *madrur* berarti pihak calon penonton konser atau konsumen tiket yang dirugikan akibat dibatakannya konser. Selanjutnya pihak *madrur* dikatakan telah baligh dan berakal sehat karena setiap konsumen yang membeli tiket wajib memiliki akun BBO terlebih dahulu dimana dalam pendaftarannya wajib melakukan registrasi diri.

Berdasarkan landasan teori di atas, jika dilihat dari pihak pelaku, timbulnya kerugian, dan pihak yang dirugikan sudah sesuai dengan rukun dan syarat yang ada. Pihak produsen tiket dan pihak konsumen tiket sebelumnya sudah menyepakati bersama jumlah dan jenis mata uang yang digunakan sebagai pembayaran serta metode pembayaran yang digunakan. Misalnya dalam kasus ini, konsumen membayar jumlah pembelian tiket sesuai dengan harga yang diberikan oleh produsen tiket dengan dua pilihan metode pembayaran yaitu menggunakan BBO Pay atau transfer melalui *virtual account* pada bank yang tersedia dengan dikenakan biaya administrasi.

Sebab *dhaman* adalah adanya unsur *ta'adi*, yaitu melakukan perbuatan yang dilarang dan/atau lalai dalam memenuhi kewajiban. *Ta'adi* dapat terjadi karena melanggar perjanjian dalam akad yang seharusnya dipenuhi. *Ta'addi* yang mewajibkan *dhaman* harus benar-benar menimbulkan *dharar* (kerugian), jika tidak menimbulkan kerugian, maka tidak ada *dhaman*. Antara *ta'adi* dan *dharar* harus terdapat

hubungan sebab akibat. *Dharar* harus disebabkan oleh pelaku secara langsung, apabila *dharar* disebabkan oleh sebab-sebab lain, maka *dhaman* tidak dapat diberlakukan.

Berdasarkan hal di atas, jika dilihat dalam kasus ini, pembatalan konser musik yang dilakukan oleh pihak penyelenggara merupakan pelanggaran perjanjian dalam akad yang seharusnya dipenuhi. Pelanggaran perjanjian akad tersebut jelas menimbulkan *dharar* atau kerugian terhadap pihak calon penonton konser yang telah membeli tiket. Maka berdasarkan hal tersebut, pemberian *dhaman* atau ganti rugi harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara akibat dari pelanggaran akad yang dilakukan. Dalam kasus ini, bentuk ganti rugi yang diberikan oleh pihak penyelenggara yaitu berupa *refund tiket*.

Dalam hal menakar ganti rugi, adapun hitungan atau perkiraan ganti rugi yang mengacu pada tiga hal yaitu perhitungan ganti rugi berdasarkan kesepakatan (*al-taqdir al-ittifaqi*), perhitungan ganti rugi oleh hakim (*al-taqdir al-qadai*), dan perhitungan ganti rugi sesuai yang ditetapkan oleh undang-undang (*al-taqdir al-syar'i*). Hitungan dan perkiraan ganti rugi berasaskan pada beberapa hal yaitu tidak boleh bertujuan untuk memperkaya pihak yang dirugikan, ganti rugi harus dibebankan kepada pihak yang menyebabkan *dharar* secara langsung, dan perhitungan ganti rugi harus disesuaikan dengan tingkat *dharar* yang ada, tidak lebih dan juga tidak kurang. Namun jika dalam kasus dimana tingkat *ta'adinya* sangat tinggi, maka ganti rugi perlu dilipatgandakan

dengan tujuan agar pelaku menjadi jera dan tidak mengulangi lagi perbuatannya.

Dalam kasus ini, ganti rugi yang diberikan oleh pihak penyelenggara yaitu *refund tiket* yang diberikan secara *full payment* sesuai dengan jumlah pembayaran tiket oleh pihak konsumen, tidak lebih dan tidak kurang. Seperti pada praktik *refund tiket* yang dilakukan oleh Alifia, dimana ia membeli tiket dengan jumlah Rp360.000, maka *refund tiket* yang diberikan juga sejumlah Rp360.000. Namun dalam hal biaya administrasi yang dibayarkan oleh konsumen saat membeli tiket yang tidak di *refund* oleh pihak penyelenggara, tidak adanya kesepakatan atas hal tersebut. Seperti biaya administrasi yang dibayarkan oleh Alifia sebesar  $Rp5.000 \times 3 = Rp15.000$  dengan menggunakan transfer melalui *virtual account* pada bank BCA, ia tidak mendapatkan *refund* dari biaya administrasi tersebut. Ganti rugi yang diberikan oleh pihak penyelenggara hanya sejumlah yang dibayarkan saat membeli tiket yaitu sebesar Rp360.000. Sehingga, kurang adanya rasa ridho dari pihak konsumen atas akad yang dilakukan. Dalam kasus ini, *refund tiket* yang diberikan oleh pihak penyelenggara tidak bertujuan untuk memperkaya pihak yang dirugikan. *Refund tiket* juga diberikan secara langsung oleh pihak yang menyebabkan *dharar* yaitu pihak penyelenggara konser.

Ganti rugi seperti kasus ini oleh para fuqaha' dikategorikan dengan kerugian ringan (*jawabir mukhaffah*) yang diukur berdasarkan tingkat *dharar* (kerugian) yang diderita pihak korban. Pihak pemberi

ganti rugi telah memberikan sesuai dengan *dharar* yang ada, tidak lebih dan tidak kurang. Maka berdasarkan hal tersebut, ganti rugi seperti ini dianggap sah dan diperbolehkan oleh para fuqaha’.

## **2. Analisis Hukum Positif terhadap Praktik Refund Tiket pada Pembatalan Konser Musik di Grand City Surabaya**

Hubungan hukum antara pihak penyelenggara dan pihak penonton konser terjadi saat adanya kesepakatan dalam menentukan hak dan kewajiban. Hubungan hukum tersebut bisa berbentuk perjanjian saat jual beli tiket konser. Pihak penonton konser merupakan konsumen yang telah membeli tiket dari pihak penyelenggara dan berhak untuk mendapatkan sebuah pertunjukan konser musik sesuai yang diperjanjikan oleh pihak penyelenggara. Hal tersebut dijelaskan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengatur tentang perikatan. Perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, dimana pihak yang satu berhak menuntut suatu hal dari pihak lain dan pihak lain berkewajiban memenuhi tuntutan tersebut.

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan terkait perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, atau mengganti kerugian tersebut. Jika dilihat dari kasus yang terjadi, pihak penyelenggara telah membawa kerugian terhadap pihak calon penonton konser akibat dibatalkannya konser. Maka, pihak penyelenggara wajib memberikan atau mengganti kerugian tersebut.

Menurut Munir Fuady, praktek dari aplikasi ganti rugi akibat adanya *wanprestasi* dari suatu perjanjian dapat dilaksanakan dalam berbagai kemungkinan yaitu ganti rugi saja, pelaksanaan perjanjian tanpa ganti rugi, pelaksanaan perjanjian dengan ganti rugi, pembatalan perjanjian tanpa ganti rugi, atau pembatalan perjanjian dengan ganti rugi. Dalam hal ini, praktik ganti rugi yang diberikan merupakan pembatalan perjanjian dengan ganti rugi berupa *refund tiket*.

Pasal 1244 KUH Perdata menjelaskan terkait dengan masalah beban pembuktian yaitu debitur dihukum membayar ganti kerugian apabila ia tidak dapat membuktikan bahwa terjadinya *wanprestasi* tersebut disebabkan oleh keadaan yang tidak terduga atau diluar kemampuan debitur (*overmatch*). Dalam kasus ini, alasan konser musik yang dibatalkan merupakan alasan kemanusiaan dan keamanan yang tidak terduga atau diluar kemampuan pihak penyelenggara. Maka dapat dikatakan bahwa hal tersebut bukanlah *wanprestasi*. Akan tetapi merupakan bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha akibat kerugian yang diderita oleh konsumen sesuai dengan Pasal 19 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Jika mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf (g) tentang kewajiban pelaku usaha, maka ganti rugi yang diberikan pihak penyelenggara merupakan bentuk kewajiban pelaku usaha atas perjanjian yang tidak sesuai. Selain itu dalam Pasal 4 huruf (h) tentang hak konsumen juga menyebutkan bahwa konsumen berhak untuk

mendapatkan kompensasi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pasal 4 huruf (c) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan terkait hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dalam hal ini terkait dengan waktu proses *withdraw*/ penarikan dana ke rekening yang sudah didaftarkan, beberapa konsumen mengaku proses *withdraw* tersebut cukup lama dan tidak adanya informasi oleh pihak penyelenggara terkait waktu yang diberikan dalam proses *withdraw* tersebut. Seperti proses *withdraw* yang dilakukan oleh Aqillah, ia mengaku sudah menerima *refund tiket secara full payment* dari BBO dan masuk kedalam saldo BBO Pay miliknya. Saat ia melakukan proses *withdraw*, saldo BBO Pay yang berada di akun miliknya sudah berkurang namun saldo belum masuk kedalam rekening yang telah ia daftarkan dalam proses *withdraw*. Ia mengatakan bahwa proses *withdraw* tersebut sekitar 3-4 hari. Maka berdasarkan hal tersebut, konsumen tidak mendapatkan haknya dalam memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur dari pihak penyelenggara dalam proses *withdraw*.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. *Refund* (pengembalian dana) tiket yang dilakukan oleh pihak penyelenggara merupakan bentuk ganti rugi akibat dari pembatalan konser musik Jatim Fair 2022. *Refund* tiket diberikan secara *full payment* (pengembalian penuh) kepada calon penonton konser yang telah membeli tiket. Namun pada realisasinya, banyak keluhan dari konsumen terkait *refund* tiket tersebut. Seperti biaya administrasi saat pembelian tiket yang tidak di kembalikan. Kemudian juga terkait waktu proses *withdraw* (penarikan dana) ke rekening yang cukup lama sehingga membuat konsumen khawatir. Kurangnya informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait dengan praktik *refund* tiket tersebut, sehingga menyebabkan banyak keluhan-keluhan dari konsumen terhadap *refund* tiket yang dilakukan.
2. Berdasarkan ketentuan hukum Islam terkait dengan timbulnya *dharar* atau kerugian yang dialami oleh pihak konsumen tiket, dengan begitu mewajibkan pihak pelaku untuk membayar *dhaman* atau ganti rugi atas pelanggaran akad (*dhaman al-'aqd*) yang dilakukan. Pemberian *dhaman* dalam hukum Islam harus setara atau sama nilainya dengan kerugian yang terjadi, tidak lebih dan tidak kurang. Maka berdasarkan hal tersebut, praktik *refund* tiket secara *full payment* yang dilakukan oleh pihak penyelenggara dianggap sah karena sudah sesuai dengan perjanjian yang

ada. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan terkait kompensasi atau ganti rugi yang wajib dilakukan oleh pihak pelaku usaha akibat dari perjanjian yang tidak dipenuhi. Meskipun dalam kasus ini tidak dikategorikan sebagai *wanprestasi* seperti yang dijelaskan dalam Pasal 1244 KUH Perdata, dikarenakan alasan pembatalan konser merupakan alasan yang tidak terduga atau diluar kemampuan pihak penyelenggara. Akan tetapi, ganti rugi yang diberikan merupakan bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha akibat kerugian yang diderita oleh konsumen sesuai dengan Pasal 19 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak penyelenggara harusnya memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait dengan aturan perjanjian diawal dalam praktik *refund* tiket yang dilakukan oleh pihak konsumen agar tidak ada kerugian yang diderita oleh salah satu pihak.
2. Bagi pihak konsumen harusnya membaca dan memahami dengan baik terkait dengan perjanjian dalam praktik *refund* tiket yang dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021.
- Alifia. Wawancara via aplikasi instagram, 28 Januari 2023.
- Angel (Event Coordinator BBO). Wawancara, 11 Februari 2023.
- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Aqillah. Wawancara via aplikasi instagram, Mei 2023.
- Asmuni. "Teori Ganti Rugi dalam Perspektif Hukum Islam." *Jurnal Hukum dan Peradilan* 2, no. 1 (Maret 2013).
- Efendi, Jonaedi, dan Johnny Ibrahim. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Depok: Prenada Media Group, 2018.
- Elisa. Wawancara via aplikasi instagram, 28 Januari 2023.
- Hanifuddin, Iza. *Denda dan Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi*. Bandung: CV. Oman Publishing, 2019.
- Hanifuddin, Iza. "Ganti Rugi Perspektif Fiqh Ekonomi." *Jurnal Muslim Heritage* 5, no. 1 (Mei 2020).
- Harlina, Yuni, dan Hellen Lastfitriani. "Kajian Hukum Islam tentang Wanprestasi (Ingkar Janji) pada Konsumen yang Tidak Menerima Sertifikat Kepemilikan Pembelian Rumah." *Jurnal Hukum Islam* 17, no. 1 (Juni 2017): 3.
- Haryo Prakoso, Nawasasi Parantopo. "Perlindungan Konsumen terhadap Pembatalan Konser Musik oleh Pihak Promotor." Skripsi, Universitas Airlangga, 2014.
- Hernoko, Agus Yudha. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. 1 ed. Jakarta: Kencana, 2011.
- Humaira, Putri. "Sistem *Refund* pada Pembatalan Tiket Penerbangan dalam Perspektif Akad Al-Ijarah bi Al-Manfa'ah (Suatu Penelitian di Agen Travel Kec. Kuta Alam Kota Banda Aceh)." Skripsi, UIN Ar-Rainy, 2019.
- Iskandar, Hardian. "Akibat Hukum Wanprestasi pada Kasus Pembatalan Konser Musik." *Jurnal Justiciabelen* 1, no. 2 (April 2019).

- Jannah, Ulfi Fatkhiyatul. "Hak Refund pada Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi Kasus di Toko Online Lazada)." Skripsi, UIN Walisongo, 2019.
- Masruhan. *Metodologi Penelitian Hukum*. Surabaya: Hilal Pustaka, 2013.
- Miharja, Jaya. "Konsep Ganti Rugi Perspektif Hukum Islam." *Muamalat* 8, no. 2 (Desember 2016).
- Narbuko, Cholid, dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012.
- Oka Setiawan, I Ketut. *Hukum Perdata Mengenai Perikatan*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- Oktavianti, Nanda Dwi. "Refund Tiket Penerbangan Mudik di Era Covid-19 Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Adz-Dzari'ah." Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim, 2021.
- Qiram, Syahrul. "Perlindungan Konsumen terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19." *Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen* 4, no. 1 (2021).
- R. Subekti, dan R. Tjitrosudibio. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: PT. Balai Pustaka, 2013.
- Ramadhani, Royhan Fahmi. "Analisis Hukum Islam terhadap Wanprestasi dalam Sistem Refund tiket di Hotel Near Gubeng Station Surabaya." Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2021.
- Susan, Erhanna Mira. "Analisis Hukum Islam terhadap Pasal 1246 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang Ganti Rugi Akibat Wanprestasi." Skripsi, UIN Raden Intan, 2018.
- Tamwif, Irfan. *Metode Penelitian*. Surabaya: Uinsa Press, 2014.
- Tobing, David. "Refund Menurut Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia." *bahasan.id* (blog), Mei 2020. <https://bahasan.id/refund-menurut-hukum-perlindungan-konsumen-di-indonesia/>.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (t.t.).
- Yandani, Mei Sastika. "Studi Komparatif Ingkar Janji dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata." Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2017.
- Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2017.