

**PERLINDUNGAN KONSUMEN SUPORTER SEPAKBOLA  
DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN DI STADION TRISANJA KABUPATEN  
TEGAL**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 Dalam Ilmu Hukum**

**OLEH :**

**Muhammad Zulfa Maulaya**

**NPM 5120600185**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN SUPORTER SEPAKBOLA DI TINJAU  
DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI STADION  
TRISANJA KABUPATEN TEGAL**

**Muhammad Zulfa Maulaya**

**5120600185**

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Tegal, 1 Juli 2024

Pembimbing I



**Dr. H. Mukhidin, S.H., M.H.**  
**NIDN. 0621076101**

Pembimbing II



**Muhammad Wildan, S.H., M.H.**  
**NIDN. 0627108802**

Mengetahui  
Dekan,



**Dr. Achmad Irwan Hamzani, S.H.I., M.Ag.**  
**NIDN. 0615067604**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN SUPORTER SEPAKBOLA DI TINJAU  
DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI STADION  
TRISANJA KABUPATEN TEGAL**

**Oleh:**

**Muhammad Zulfa Maulaya**

**NPM 5120600185**

Telah Diperiksa dan Disahkan Oleh

Tegal, 29 Juli 2024

|   |                 |   |
|---|-----------------|---|
| <b>Fajar Dian Aryani, S.H., M.H</b>     | (Ketua Sidang)  |   |
| <b>Fajar Dian Aryani, S.H., M.H</b>     | (Penguji II)    |  |
| <b>Tiyas Vika Widyastuti, S.H., M.H</b> | (Penguji I)     |  |
| <b>Muhammad Wildan, S.H., M.H.</b>      | (Pembimbing II) |  |
| <b>Dr. H. Mukhidin, S.H., M.H.</b>      | (Pembimbing I)  |  |

Mengetahui  
Dekan,



**Dr. Achmad Irwan Hamzani, S.H.I., M.Ag.**  
NIDN. 0615067604

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Zulfa Maulaya  
NPM : 5120600185  
Tempat/Tanggal lahir : Tegal, 14 Mei 2002  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : **Perlindungan Konsumen *Suporter* Sepakbola Di Tinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Stadion Trisanja Kabupaten Tegal**

Dengan Ini menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya penulis sendiri, orisinil dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta belum pernah ditulis orang lain. Apabila kemudian hari terbukti pernyataan penulis ini tidak benar, maka penulis bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H.) yang telah penulis peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Tegal, 19 Agustus 2024

Yang Menyatakan



Muhammad Zulfa Maulaya

## **ABSTRACT**

*Football as a popular sport is often attended by thousands of supporters who potentially face various risks, both in terms of safety, comfort, and rights as consumers. Although the law has clearly regulated consumer rights, its implementation in the field has not been optimal and the organizers' responsibility for the harmed supporters at Trisanja Stadium, Tegal Regency has not been optimal.*

*This research aims to analyze the legal protection for football supporters based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, as well as the responsibility of organizers to supporters who are harmed at Trisanja Stadium, Tegal Regency. This type of research is a literature with a normative approach, based on research data derived from primary and secondary legal sources. The data was collected through literature methods conducted online and offline, then analyzed qualitatively.*

*The results of this study indicate that there are still various problems related to consumer protection for soccer supporters at Trisanja Stadium, such as the lack of comfort, security, and safety facilities and handling supporter complaints. Factors such as the lack of awareness of organizers about their obligations, the lack of supervision from the authorities, and the lack of active participation from the supporters themselves in demanding their rights, become obstacles in the implementation of consumer protection. With better protection, it is hoped that the experience of watching football matches at the Tegal Regency Trisanja Stadium will be safer and more comfortable for supporters, as well as the creation of a harmonious relationship between supporters, match organizers, and stadium managers.*

**Keywords:** *Consumer Protection, Match Organizer, Trisanja Stadium, Football Supporters.*

## ABSTRAK

Sepakbola sebagai olahraga populer sering kali dihadiri oleh ribuan *suporter* yang berpotensi menghadapi berbagai risiko, baik dari segi keamanan, kenyamanan, maupun hak-hak sebagai konsumen. Meskipun undang-undang telah mengatur hak-hak konsumen secara jelas, implementasinya di lapangan belum optimal dan belum optimalnya tanggung jawab penyelenggara terhadap *suporter* yang dirugikan di Stadion Trisanja, Kabupaten Tegal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi *suporter* sepakbola berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta tanggung jawab penyelenggara terhadap *suporter* yang dirugikan di Stadion Trisanja, Kabupaten Tegal. Jenis penelitian ini merupakan kepustakaan dengan pendekatan normatif, didasarkan pada data penelitian yang berasal dari sumber-sumber hukum primer dan sekunder. Data tersebut dikumpulkan melalui metode kepustakaan yang dilakukan secara online dan offline, kemudian dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai permasalahan terkait perlindungan konsumen bagi *suporter* sepak bola di Stadion Trisanja, seperti kurangnya fasilitas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dan penanganan keluhan *suporter*. Faktor-faktor seperti kurangnya kesadaran penyelenggara tentang kewajiban mereka, minimnya pengawasan dari pihak berwenang, serta kurangnya partisipasi aktif dari *suporter* sendiri dalam menuntut hak-haknya, menjadi kendala dalam pelaksanaan perlindungan konsumen. Dengan adanya perlindungan yang lebih baik, diharapkan pengalaman menonton pertandingan sepakbola di Stadion Trisanja Kabupaten Tegal menjadi lebih aman dan nyaman bagi *suporter*, serta terciptanya hubungan yang harmonis antara *suporter*, penyelenggara pertandingan, dan pengelola stadion.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Penyelenggara Pertandingan, Stadion Trisanja, *Suporter* Sepak Bola.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT., yang telah memberikan saya kekuatan serta kemudahan dalam segala urusan, sehingga saya berhasil menyelesaikan studi strata 1 ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak Untung Subegjo dan Ibu Sofa'atun, kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan baik moriil maupun materiil, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi Strata 1 dalam Ilmu Hukum ini.
2. Bapak Dr. H. Mukhidin, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing I, dan Bapak Muhammad Wildan, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Segenap dosen Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi Strata 1 dengan tepat waktu.
4. Adik-adik penulis Mohammad Ulil Albab dan Nilna Zahrawani yang selalu memberikan semangat dan dukungan terbaiknya kepada penulis.
5. Kekasih yaitu Alfina Dwi Kusuma S.M. yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan penyemangat hidup selama pengerjaan skripsi.
6. Sirkel Ngopi, yaitu Muhammad Riyadi Asna S.H., Nurhayati S.H., Salsabela Geralda Chindi Febianoliza S.H. yang telah memberikan dukungan kepada penulis dikala suka maupun duka selama pengerjaan skripsi ini.

7. Rekan-rekan penulis Maulida Salma, S.H., Nur Setiani, S.H., Rizky Mahesa, S.H., Teo Nedy Q.F, S.H., Nur Ibrahim, S.H., Aditya Fani Pradana, S.H., Muhammad Choerul Umam, S.H., Praditya Firmansyah, S.H., Ride Barsela, S.H., yang telah memberikan dukungan serta memberikan semangat dan motivasi selama menempuh studi Strata 1 ini.
8. Tak lupa juga kepada klub kebanggaan yaitu Persib Bandung yang telah memberikan kesadaran agar skripsi ini bisa selesai supaya bisa merayakan setiap kemenangan ketika menonton Persib secara langsung.

## MOTTO

*“Takkan menyerah di bawah tanah, Kabar baik menunggumu”*

***(Dongker – Bertaruh Pada Api)***

*“Mungkin kita sampai, Mungkin saja tidak. Tugas kita hanyalah berjalan”*

***(The Jeblogs - Sambutlah)***

*“Esok dirimu kan terbang, memeluk mimpi yang akhirnya kesampaian”*

***(Morfem – Rayakan Pemenang)***

*“Semua yang tlah di berikan olehnya, Pasti ada rencana indah*

*Dan tak perlu merasa gelisah, Bersyukurlah dan berserah”*

***(Rumah Sakit - Apa Yang Tak Bisa )***

*“Melamban bukanlah hal yang tabu, Kadang itu yang kau butuh*

*Bersandarlah hibahkan bebanmu, Tak perlu kau berhenti kurasi,*

*Ini hanya sementara, Bukan ujung dari rencana”*

***(Perunggu – 33x)***

*“Tetap melaju kencang, Di rute yang tak selalu aman, Buang candu belaian*

*Buaian ruang nyaman, Menolak untuk menyerah sudah,*

*Jajal kemungkinan-kemungkinan, Gelap masa depan, Berisi terang harapan”*

***( FSTVLST – Satu Terbela Selalu)***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat-Nya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Perlindungan Konsumen *Supporter* Sepakbola Di Tinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Stadion Trisanja Kabupaten Tegal".

Penulisan skripsi ini merupakan bagian dari syarat untuk menyelesaikan program studi di Universitas Pancasakti Tegal. Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Taufiqulloh, M.Hum. (Rektor Universitas Pancasakti Tegal)
2. Dr. Achmad Irwan Hamzani (Dekan Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal)
3. Dr. Soesi Idayanti, S.H., M.H. (Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal)
4. Fajar Dian Aryani, S.H., M.H. (Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal)
5. Dr. H. Mukhidin, S.H., M.H. (Dosen Pembimbing I) dan Muhammad Wildan, S.H., M.H. (Dosen Pembimbing II) yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan kritik konstruktif selama proses penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.

7. Segenap jajaran bagian Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal yang turut memberikan banyak bantuan dan pengarahan kepada penulis selama perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Kedua orang tua Bapak Untung Subegjo dan Ibu Sofa'atun yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi untuk menuju kesuksesan.
9. Kekasih yang selalu memberikan dukungan selama pengerjaan skripsi.
10. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Tegal, 3 Juli 2024

Muhammad Zulfa Maulaya

## DAFTAR ISI

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL.....                   | i   |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... | ii  |
| HALAMAN PENGESAHAN .....             | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN.....              | iv  |
| <i>ABSTRACT</i> .....                | v   |
| ABSTRAK.....                         | vi  |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....             | vii |
| MOTTO .....                          | ix  |
| KATA PENGANTAR.....                  | x   |
| DAFTAR ISI.....                      | xii |
| BAB I PENDAHULUAN.....               | 1   |
| A. Latar Belakang .....              | 1   |
| B. Rumusan Masalah .....             | 8   |
| C. Tujuan Penelitian .....           | 8   |
| D. Urgensi Penelitian .....          | 8   |
| E. Tinjauan Pustaka .....            | 10  |
| F. Metode Penelitian .....           | 12  |
| 1. Jenis Penelitian.....             | 12  |

|   |           |
|---|-----------|
| 2. Pendekatan penelitian .....                            | 13        |
| 3. Data Penelitian .....                                  | 14        |
| 4. Metode Pengumpulan Data .....                          | 15        |
| 5. Metode Analisis Data .....                             | 15        |
| G. Sistematika Penulisan .....                            | 16        |
| <b>BAB II TINJAUAN KONSEPTUAL .....</b>                   | <b>18</b> |
| A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum .....         | 18        |
| 1. Pengertian Perlindungan Hukum .....                    | 18        |
| 2. Manfaat Perlindungan Hukum .....                       | 20        |
| B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....      | 21        |
| 1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....                 | 21        |
| 2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....            | 24        |
| 3. Bentuk Perlindungan Konsumen .....                     | 27        |
| 4. Hak Konsumen dan Kewajiban Konsumen .....              | 30        |
| C. Tinjauan Umum Tentang <i>Supporter</i> Sepakbola ..... | 34        |
| 1. Pengertian <i>Supporter</i> Sepakbola .....            | 34        |
| D. Tinjauan Umum Tentang Pihak Pihak Terkait .....        | 35        |
| 1. Konsumen .....   | 35        |
| 2. Pelaku Usaha .....                                     | 37        |
| 3. Pemerintah .....                                       | 41        |

|   |    |
|---|----|
| BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....   | 43 |
| A. Perlindungan Hukum Bagi <i>Supporter</i> Sepakbola Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. .... | 43 |
| B. Pertanggung Jawaban Oleh Penyelenggara Terhadap <i>Supporter</i> Sepakbola Di Stadion Trisanja Kabupaten Tegal Yang Dirugikan. ....    | 52 |
| BAB IV PENUTUP .....  | 79 |
| A. Simpulan .....   | 79 |
| B. Saran .....  | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 82 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....  | 88 |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hukum dan peraturan umum yang mengatur hak dan tanggung jawab produsen dan konsumen yang muncul dari upaya mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka dan untuk menjamin pemenuhan perlindungan hukum bagi kepentingan konsumen secara kolektif disebut sebagai hukum perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepala konsumen. Konsumen merupakan setiap orang yang menggunakan aset dan/atau jasa, baik untuk penggunaan pribadi maupun tidak, dan untuk kepentingan keluarga mereka, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan. Perlindungan konsumen didefinisikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen dalam Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>1</sup>

Sepakbola merupakan salah satu cabang olah raga yang memiliki penggemar sangat banyak jumlahnya. Bahkan sepakbola bukan hanya sekadar olahraga biasa, namun bagi individu yang memiliki kemampuan atletis,

---

<sup>1</sup> Tim Disperindag, “*Perlindungan Konsumen Menurut Uu No 8 Tahun 1999*” Disperindag Sumbarprov, Padang: Disperindag, 2021.  
<https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218>. Di akses pada 9 Oktober 2023, Pada Pukul 21.37.

khususnya dalam sepak bola, olahraga ini juga dapat membantu mereka mengangkat taraf perekonomian. Tidak diragukan lagi, pertandingan sepak bola tidak akan lengkap tanpa kehadiran para *suporter*, yang masing-masing membawa sesuatu yang istimewa dalam pertandingan. *Suporter* juga berfungsi sebagai sumber energi yang vital bagi tim kebanggaan. Mereka umumnya tidak hanya menonton, tetapi juga memberikan komentar, meneriakkan semangat untuk tim kesayangannya, dan mengancam tim lawan dengan teriakan-teriakan keras agar tim lawan menciut mentalnya. Semakin tingginya minat masyarakat terhadap pertandingan sepak bola dan meningkatnya kebutuhan akan perlindungan hak-hak konsumen bagi *suporter* sebagai bagian dari penonton

Penjualan tiket pertandingan sepakbola dilakukan dengan cara online, hal ini memang bertujuan baik, karena dengan penjualan online, berdesakan antrian di loket yang dapat menyebabkan cedera pengunjung itu dapat dihindarkan. Konsumen seharusnya diberikan informasi yang lengkap dan akurat mengenai tiket dan pertandingan yang akan dihadiri. *Suporter* sepakbola, sebagai konsumen, memiliki hak yang harus dilindungi, termasuk hak untuk mendapatkan kompensasi jika ada perubahan jadwal, pembatalan pertandingan, atau ketidaknyamanan yang disebabkan oleh pengelolaan stadion. Dengan memastikan keaslian tiket, informasi yang akurat, serta perlindungan hak-hak konsumen, penyelenggara seharusnya dapat menciptakan pengalaman yang aman dan menyenangkan bagi *suporter* akan tetapi pada kenyataannya tidak, suporter diuntut untuk mencari tau sendiri. Pada aspek hukum, hal ini menjadi suatu permasalahan, mengingat *suporter*

yang beritikad baik dengan membeli tiket dengan cara dan prosedur yang benar dan telah ditentukan, itu pada akhirnya merasa dirugikan atas kurangnya fasilitas dan keamanan yang diberikan oleh penyelenggara.

Stadion Trisanja Kabupaten Tegal merupakan salah satu lokasi yang sering dijadikan tempat berlangsungnya pertandingan sepakbola, baik pada tingkat lokal maupun regional. Meskipun begitu, fasilitas dan layanan yang diberikan kepada suporter di stadion ini harus dipertimbangkan dalam konteks perlindungan konsumen untuk memastikan bahwa hak-hak suporter sebagai konsumen dipenuhi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Permasalahan dalam hal ini adalah pihak yang dirugikan dengan beberapa ukuran tertentu, dapat meminta ganti rugi atas buruknya fasilitas, keamanan, kenyamanan dan keselamatan di stadion Trisanja atas penyelenggaraan pertandingan sepakbola.<sup>2</sup> Penyelenggara wajib menyuguhkan stadion yang paling kondusif bagi penonton dalam menikmati indahnya pertandingan. Klub sepak bola pun meraih kemenangan dengan standar tanding yang berkualitas, bukan asal menang. Dengan demikian, penonton wajib dianggap sebagai konsumen yang hak-haknya diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Muchamad Arif Agung Nugroho, "Perlindungan Hukum Konsumen Bagi Suporter Sepak Bola Bertiket Yang Ditolak Masuk Stadion," *Qistie* 12, no. 1 2019 : 73–84, <https://doi.org/10.31942/jqi.v12i1.2711>. Di akses pada 9 Oktober 2023, Pukul 21.43 WIB.

<sup>3</sup> Tunas Medya Latri and Moch. Isnaeni, "Perlindungan Hukum Atas Pembeli Tiket Sepakbola Melalui Situs Resmi Online Saat Pertandingan Sepakbola Dibatalkan Oleh Pihak Yang Berwenang Atas Dasar Pertimbangan Keamanan," *Perspektif* 24, no. 3 2019 : 185, <https://doi.org/10.30742/perspektif.v24i3.745>.

Hak-hak yang dimaksud adalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menikmati permainan sepak bola. Juga hak atas informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi stadion serta lingkungan pertandingan. Selain itu, penonton berhak mendapat pembinaan dan edukasi terkait layanan (di luar maupun di dalam stadion). Bahkan, penonton berhak mendapat penggantian biaya atau pemulihan jika layanan dan tontonan yang diperoleh tidak sesuai dengan seharusnya. Kerugian yang dialami *suporter* dapat berupa kerugian fisik (cedera akibat kerusuhan, fasilitas yang tidak aman), kerugian materi (kehilangan barang pribadi), serta kerugian non-materi (ketidaknyamanan, gangguan psikologis). Banyaknya kasus atau permasalahan dari buruknya fasilitas, keamanan dan kenyamanan dari pihak penyelenggara yang dapat mempengaruhi sebuah pokok dari perlindungan konsumen contohnya yaitu menyangkut dari berbagai pihak terselenggaranya pertandingan sepakbola yaitu dari pihak kepolisian sebagai keamanan, penyelenggara pertandingan dan dari pihak stadion. Dari pihak stadion karena pihak stadion belum siap untuk menyelenggarakan pertandingan dimana dalam hal ini masih kurangnya fasilitas pendukung untuk *suporter* yaitu dalam hal penyekatan atau pembatas tribun dan juga tidak adanya tribun khusus untuk *suporter* tandang sehingga akan berpengaruh terhadap *suporter* kandang ketika dalam pertandingan ada dua kubu yang berbeda dan dalam penyelenggara juga kurang siap dan kurang memikirkan jangka panjang dalam pertandingan karena dalam pertandingan tersebut setiap *suporter* tidak bisa mengontrol mulai dari emosi, tingkah laku dan lain lain untuk kedepannya, kadang ada yang terlihat

baik saja pas awal pertandingan akan tetapi ketika di pertengahan tensi pertandingan naik akan mempengaruhi *suporter* sendiri dan akan berakibat pada terjadinya bentrokan antar *suporter* dan juga dari pihak keamanan juga masih acuh tak acuh yang dimana keamanan itu untuk menjaga penyelenggaraan pertandingan sepakbola dengan aman dan terkendaki akan tetapi terkadang dari pihak keamanan malah ikut menonton pertandingan sehingga ketika *suporter* sudah ricuh baru dari pihak keamanan baru ikut meleraikan dan malah tak kadang juga ikut masuk memanasikan dan memberi bumbu keributan pada *suporter* sendiri, kasus tersebut bisa kita lihat pas pertandingan antara Persekat dan PSCS Cilacap di Stadion Trisanja yang dimana bentrokan itu terjadi karena kelalaian dari pihak keamanan, penyelenggara pertandingan dan pihak stadion itu sendiri yang kurang *aware* atau peka terhadap *suporter* yang sehingga dapat merugikan konsumen. Adanya kasus tersebut maka peneliti menggugat untuk menelaahnya dari perspektif perlindungan hukum konsumen.

Kasus-kasus seperti tidak pernah ada kelanjutannya sehingga tidak jelas bagaimana perlindungan hukum konsumen bagi *suporter* sepak bola. Oleh karena itu, fokus dari penelitian ini adalah pada perlindungan hukum konsumen *suporter* sepak bola terhadap fasilitas, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan di stadion dengan tujuan memberi sebuah gambaran bagi *suporter* terhadap bagaimana cara menuntut hak-haknya sebagai konsumen apabila dirugikan.

Liga yang mengabaikan estetika permainan dan keselamatan penonton seharusnya mengembalikan biaya tiket karena penonton telah kehilangan haknya untuk menikmati hiburan. Penonton tidak hanya disugahi hasil pertandingan, tetapi kesan indah yang dibawa pulang walaupun (misalnya) tim kesayangannya kalah. Jadi, sepak bola merupakan wahana hiburan estetis yang bisa memulihkan kondisi manusia dari kejenuhan dan kelesuan hidup.<sup>4</sup>

Peran desain dan manajemen dalam keamanan dan keselamatan stadion sepakbola juga dalam beberapa jurnal dan peraturan yang di tinjau mengenai stadion sepakbola, ada banyak aspek desain diatur untuk keselamatan ekstra seperti desain tangga dan koridor di mana kecelakaan dan kemacetan manusia biasa terjadi material bangunan, pemisahan perimeter (dengan pagar pemisah), sampai pemisah antara tribun dan lapangan (di Indonesia umumnya adalah parit atau trek atletik).

Hal-hal di atas bukan lah penyelesaian desain yang mengedepankan estetika, tetapi salah satu yang efektif di Indonesia. Stadion Trisanja ini sebenarnya sudah memenuhi semua aspek desain di atas, sehingga kita bisa berlanjut ke aspek berikutnya. Dari aspek fasilitas, aktivitas di stadion akan memengaruhi manajemen perencanaan operasional, misalnya pada keamanan, evakuasi, pengaturan alur penonton, *zoning*, dan lain sebagainya, sehingga akses masuk harus dibuat terbatas jumlahnya, tetapi bisa ditambah ketika

---

<sup>4</sup> Dhimas Ginanjar, "Hak Konsumen Bisnis Sepak Bola," Jawa Pos, 2022, <https://www.jawapos.com/opini/01412985/hak-konsumen-bisnis-sepak-bola>. Di akses pada 9 Oktober 2023, Pukul 22.37 WIB.

penonton membludak untuk menghindari *overcrowd*. Harus ada pemisah yang jelas untuk penonton tandang.

Penegasan pelarangan membawa barang yang rentan api juga menjadi hal penting di Indonesia, umumnya adalah korek api, rokok, apalagi suar (*flare*) dan petasan. Hal ini membuat *security check* pada perimiter pertama (*body check*) akan sangat menentukan. Dimana dalam hal hal ini mempengaruhi keadaan atau kondisi dalam lingkup keamanan dan fasilitas stadion itu sendiri dalam menyelenggarakan pertandingan.<sup>5</sup>

Berdasarkan latar belakang masalah yang diberikan, penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian hukum konsumen dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN *SUPPORTER* SEPAKBOLA DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI STADION TRISANJA KABUPATEN TEGAL”**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menilai perlindungan konsumen *suporter* sepakbola di tinjau dari undang undang perlindungan konsumen di stadion. Diharapkan bahwa penelitian ini akan menghasilkan terhadap pengembangan ilmu hukum, terkhusus dalam bidang perlindungan konsumen, serta memberikan manfaat bagi konsumen, *suporter*, dan pihak-pihak terkait lainnya.

---

<sup>5</sup> Dex Glenniza, “Keamanan Stadion Bukan Cuma Fasilitas Dan Petugas Tapi Juga Perilaku Penonton,” Pandit Football, 2017, <https://www.panditfootball.com/sains-bola/209848/DGA/170903/keamanan-stadion-bukan-cuma-fasilitas-dan-petugas-tapi-juga-perilaku-penonton>. Di akses pada 9 Oktober 2023, Pukul 22.49 WIB.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi *suporter* sepakbola di tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apa yang harus di pertanggung jawab kan oleh penyelenggara terhadap *suporter* sepakbola di Stadion Trisanja Kabupaten Tegal yang dirugikan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang terurai di atas maka dapat disimpulkan rumusannya masalahnya sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa perlindungan hukum bagi *suporter* sepakbola di tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk menganalisis upaya apa yang dilakukan oleh penyelenggara terhadap *suporter* sepakbola di Stadion Trisanja Kabupaten Tegal yang dirugikan.

## **D. Urgensi Penelitian**

Konsumen sebagai pihak yang lemah dalam kontrak kajian skripsi ini mengangkat permasalahan perlindungan hukum terhadap konsumen yang merupakan salah satu permasalahan penting dalam kehidupan masyarakat apalagi untuk sebagian lapisan *suporter* sepakbola, sehingga sangat penting dan bermanfaat bagi penelitian ini.

Konsumen berhak memperoleh perlindungan hukum atas kerugian yang timbul akibat kelalaian dari penyelenggara pertandingan sepakbola. Undang Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen dan badan usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Prinsip dasar perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Diantaranya adalah asas kepastian hukum, keseimbangan, keadilan, persamaan perlakuan, tanggung jawab, dan asas pemberdayaan. Penelitian ini akan berkonsentrasi pada *suporter* sepak bola, yang sebenarnya adalah pelanggan yang berhak dilindungi hak-haknya.

Manfaat penelitian dengan judul “Perlindungan Konsumen *Suporter* Sepakbola Di Tinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen Di Stadion Trisanja Kabupaten Tegal” adalah sebagai berikut:

#### 1. Urgensi Teoritis

Manfaat Teoritis: Hasil penelitian tersebut bisa menjadi landasan dalam pengembangan pembelajaran Hukum atau penerapan keilmuan Hukum secara lebih lanjut. Selain itu juga dapat menjadi khasanah pengetahuan ilmiah dalam bidang keilmuan Hukum di Indonesia khususnya lebih ke perlindungan konsumen dalam lingkup sepakbola.

#### 2. Urgensi Praktis

##### a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dimaksudkan untuk menambah wawasan tentang perlindungan konsumen dimasa lampau pada kasus perlindungan hukum

bagi penonton atau *suporter* sepakbola atas keamanan dan fasilitas stadion.

b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dimaksudkan sebagai sumber referensi dan memberikan masukan kepada program studi dalam rangka meningkatkan kualitas perkuliahan

c. Bagi Peneliti

Sebagai bahan referensi bagi peneliti apabila mengadakan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan penelitian ini dan sebagai modal peneliti dalam mempersiapkan diri untuk menghadapi tantangan nyata dalam dunia pendidikan.

## E. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dikaji oleh penulis, ditemukan jurnal dan karya ilmiah berikut ini terkait dengan penelitian yang dilakukannya:

1. Muhammad Fahrizal, Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, 2020, "*Pelindungan Hukum Terhadap Penonton Sepakbola Bertiket Resmi Ditinjau Dari Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*". Adanya kasus bahwa para suporter sepak bola yang memiliki tiket telah diusir dari stadion menimbulkan pertanyaan tentang perlindungan hukum konsumen. Tidak jelas bagaimana kasus para suporter sepak bola mendapatkan perlindungan hukum konsumen karena dalam kasus situasi seperti ini belum pernah di tindak lanjuti. Oleh karena itu, penelitian ini

berfokus pada perlindungan hukum konsumen bagi para suporter sepak bola bertiket yang diusir dari stadion.<sup>6</sup>

2. Tunas Medyah Latri dan Moch. Isnaeni, Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, 2019, "*Perlindungan Hukum Atas Pembeli Tiket Sepakbola Saat Pertandingan Sepakbola Dibatalkan Oleh Pihak Yang Berwenang Atas Dasar Pertimbangan Keamanan*". Pada aspek hukum, hal ini menjadi suatu permasalahan, mengingat supporter yang bertiket baik dengan membeli tiket dengan cara dan prosedur yang benar dan telah ditentukan, itu pada akhirnya merasa dirugikan atas perbuatan pembatalan tersebut. Apakah dapat pihak yang dimaksud adalah penonton merasa dirugikan tersebut untuk mendapatkan ganti rugi dan oleh siapa ganti rugi itu, dan apakah pihak kepolisian berwenang untuk membatalkan perikatan antara pembeli tiket dengan pihak penyelenggara.<sup>7</sup>
3. Muchamad Arif Agung Nugroho, Fakultas Hukum Universitas Wahid Hasyim Semarang, 2019, "*Perlindungan Konsumen bagi Suporter Sepakbola Bertiket yang ditolak Masuk Stadion*". Dalam penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum bagi suporter sepakbola mengacu pada hukum pidana dan perdata, dalam penelitian hal ini juga di sebutkan terdapat penanganan atau perlindungan hukum adanya kasus penolakan

---

<sup>6</sup> Muhamad Fahrizal, "*Sepakbola Bertiket Resmi Ditinjau Dari Tentang Perlindungan Konsumen*", Semarang: Library Universitas Negeri Semarang, 2020, [https://lib.unnes.ac.id/42663/1/8111416244\\_Muhamad\\_Fahrizal\\_Ilmu\\_Hukum.pdf](https://lib.unnes.ac.id/42663/1/8111416244_Muhamad_Fahrizal_Ilmu_Hukum.pdf).

<sup>7</sup> Tunas Medyah Latri and Moch. Isnaeni, "*Perlindungan Hukum Atas Pembeli Tiket Sepakbola Melalui Situs Resmi Online Saat Pertandingan Sepakbola Dibatalkan Oleh Pihak Yang Berwenang Atas Dasar Pertimbangan Keamanan*," *Perspektif* 24, no. 3 2019 : 185, <https://doi.org/10.30742/perspektif.v24i3.745>.

suporter sepak bola yang bertiket resmi ketika masuk ke dalam stadion. Penelitian ini ditinjau dari dua metode pendekatan, yaitu pendekatan secara hukum pidana dan juga pendekatan secara hukum perdata. Menekankan agar hak hak sebagai konsumen tidak dilanggar sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan memberikan alternatif penyelesaian masalah bagi kedua belah pihak dan juga membahas lebih lanjut mengenai perlindungan bagi penonton sepakbola yang sejatinya sebagai konsumen dalam hal ini yaitu suporter sepakbola berhak untuk mendapatkan hak-haknya untuk dilindungi seperti yang akan difokuskan pada penelitian ini.<sup>8</sup>

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan (*Library Research*). Penelitian kepustakaan adalah metode pengumpulan data tentang suatu masalah yang akan dipecahkan dengan membaca buku, artikel, catatan, dan laporan lainnya. Proses studi pustaka ini juga dipakai untuk mengumpulkan data.<sup>9</sup>

Studi pustaka adalah proses untuk melakukan tinjauan umum dari karya literatur yang diterbitkan sebelumnya terkait berbagai macam topik.

---

<sup>8</sup> Agung Nugroho, Muchamad Arif, “*Perlindungan Hukum Konsumen Bagi Suporter Sepak Bola Bertiket Yang Ditolak Masuk Stadion*”, *Qistie*, 12.1 (2019), 73–84 <<https://doi.org/10.31942/jqi.v12i1.2711>>

<sup>9</sup> Andi Rustandi, “*Metode Penelitian Hukum Empiris dan Normatif*”, Jakarta, 2017, <https://www.andirustandi.com/baca/386/Metode-Penelitian-Hukum-Empiris-dan-Normatif.html>. Di akses pada 11 Oktober 2023, Pukul 16.11 WIB.

Karya literatur yang ditinjau atau dipelajari dapat mengacu kepada tulisan-tulisan non-fiksi makalah ilmiah, tesis, disertasi atau tulisan-tulisan di luar karya ilmiah namun masih merupakan tulisan non-fiksi seperti buku atau artikel. Studi pustaka seharusnya dapat memberikan pembacanya mengenai gambaran umum dari pengetahuan, isi dari karya yang ditelaah dan juga menjawab pertanyaan dasar dari sebuah teori yang menjadi latar belakang studi pustaka.

## **2. Pendekatan penelitian**

Metode ini menggunakan jenis pendekatan yuridis normatif tertentu, yang dalam hal ini dikenal sebagai pendekatan penelitian yuridis normatif. Metode ini dilakukan dengan cara melakukan analisis terhadap berbagai sumber, termasuk teori, konsep, asas-asas hukum, undang-undang, dan peraturan-peraturan yang terkait dengan penelitian yang sedang dibahas.

Penelitian hukum normatif, yang sering dikenal sebagai penelitian kepustakaan, juga melihat studi dokumen dengan menggunakan berbagai sumber sekunder, termasuk peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, teori-teori hukum, dan dapat berupa pendapat para ahli. penelitian yang di pergunakan adalah penelitian yang bersifat preskriptif yaitu mengenai apa yang seharusnya yaitu berpegang kepada karakteristik ilmu hukum sebagai ilmu terapan, dengan memberi argumentasi baru, bertolak dari argumen tersebut diberikan preskriptif dalam bentuk saran-saran atau rekomendasi.

### 3. Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data sekunder. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan melalui analisis dokumen dari sumber-sumber kepustakaan. Untuk mendapatkan data dan bahan penelitian tersebut, penelitian dapat mengkaji berbagai literatur serta peraturan perundang-undangan.<sup>10</sup>

Adapun bahan penelitian meliputi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

#### a. Bahan Hukum Primer

1. Kitab Undang Undang Hukum Perdata.
2. Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan (SKN).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
6. Regulasi Stadion PSSI 2021.

---

<sup>10</sup> Achmad Irwan Hamzani, Soesi Idayanti, Tiyas Vika Widyatuti, “*Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum*”, Yogyakarta : Tanahairbeta, 2020, hlm. 2.

#### b. Bahan Hukum Sekunder

Data sekunder berupa Naskah Akademik Rancangan Undang-undang yang berkenaan dengan penelitian hukum sekunder yang lain diantaranya pendapat-pendapat para ahli hukum yang termuat dalam buku, karya ilmiah jurnal, artikel dan jenis-jenis tulisan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang diteliti.<sup>11</sup>

#### 4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dibutuhkan untuk mendapatkan sebuah kebenaran pada penulisan, berdasarkan hal ini metode yang digunakan yaitu studi kepustakaan (*library research*) atau studi dokumen, yakni menganalisa maupun memahami data dengan cara sistematis baik lewat online maupun offline dan baik lewat surat kabar, buku, internet, makalah ilmiah, aturan undang-undang maupun bahan lainnya yang berkaitan dengan materi yang ada pada penulisan.<sup>12</sup> Atas dasar pengumpulan data yang diperoleh kemudian dilakukannya analisis terhadap permasalahan yang diangkat. Hal ini bertujuan untuk menjawab suatu permasalahan pada penelitian ini.

#### 5. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mendeskripsikan data dengan cara yang membuatnya mudah dibaca dan diinterpretasikan jika data tersebut bersifat

---

<sup>11</sup> Muhaimin, “*Metode Penelitian Hukum*”, Mataram: Mataram University Press, 2009, hlm. 59.

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, “*Penelitian Hukum Normatif*”, Suatu Tinjauan Singkat, Cet. Ketujuh, Ed. Permata, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014, hlm. 13 -14.

kuantitatif, misalnya dengan menggunakan rumusan norma dan angka, atau dalam kasus data kualitatif, dengan menggunakan kalimat yang disusun dengan baik sehingga mudah dimengerti dan ditafsirkan. Data yang digunakan dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif, yang merupakan pendekatan analisis data yang digunakan dalam hal ini, tergantung pada jenis dan tujuan penelitian.<sup>13</sup>

### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulis dalam skripsi ini terdiri dari 4 bab, antara lain sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN, dalam penelitian ini adalah pendahuluan terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, urgensi penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, sistematika penulisan, dan jadwal penulisan.

BAB II TINJAUAN KONSEPTUAL, dalam penelitian ini adalah bab yang berisi tentang pengertian, ruang lingkup, dan landasan teori dari konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian hukum.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, dalam penelitian adalah bab yang berisis tentang hasil pengolahan dan interpretasi data yang diperoleh dari studi kepustakaan dan studi lapangan, serta pembahasan yang menghubungkan hasil penelitian dengan teori-teori, konsep-konsep, dan hipotesis penelitian (jika ada).

---

<sup>13</sup> *Ibid hlm.22.*

BAB IV PENUTUP, dalam penelitian adalah bab yang berisi tentang kesimpulan dan saran yang diambil berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini bertujuan untuk merangkum temuan-temuan penelitian, memberikan jawaban atas permasalahan yang ada, serta memberikan rekomendasi atau masukan untuk penelitian selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN KONSEPTUAL

#### A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

##### 1. Pengertian Perlindungan Hukum

Secara umum, perlindungan berarti melindungi sesuatu-yang dapat berupa barang, kepentingan, atau benda-dari hal-hal yang merugikan. Perlindungan hukum. Dengan demikian, dapat diartikan sebagai inisiatif pemerintah untuk menjamin kepastian hukum dalam rangka melindungi hak-hak warga negaranya dan memastikan bahwa mereka yang melanggar hak-hak tersebut akan menghadapi konsekuensi sesuai dengan hukum yang berlaku.<sup>14</sup>

Definisi perlindungan adalah tempat berlindung dan hal (perbuatan, dsb) yang memberikan perlindungan. “Perlindungan” didefinisikan oleh KBBI sebagai tindakan, tata cara, dan teknik melindungi. Dari sudut pandang lain, hukum adalah peraturan pemerintah atau seperangkat aturan yang berlaku untuk setiap anggota negara atau masyarakat. Perlindungan hukum adalah pembelaan yang diberikan kepada subjek hukum oleh instrumen hukum tertulis dan tidak tertulis yang bersifat represif dan preventif. Dengan kata lain, konsep fungsi hukum adalah perlindungan hukum, terutama dalam kaitannya dengan gagasan bahwa hukum dapat

---

<sup>14</sup> Mutia Denti Armala Zuami and Bakti Tresnawati, “*Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Hak Paten Akibat Dihapusnya Kepemilikan Hak Paten Dari Daftar Umum Paten*,” *Jurnal Juristic* 1, no. 01, 2020: 95, <https://doi.org/10.35973/jrs.v1i01.1486>.

mendorong perdamaian, keadilan, ketertiban, kepastian, dan hasil-hasil positif lainnya.

Secara kebahasaan “perlindungan” memiliki kemiripan atau kesamaan elemen-elemen dengan tindakan melindungi, pihak-pihak yang melindungi, cara-cara melindungi. Oleh sebab itu, istilah “perlindungan” mengandung arti sebagai salah satu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan kepada pihak-pihak tertentu dengan pendekatan tertentu pula. Masyarakat diberikan perlindungan berupa perlindungan hukum sehingga mereka dapat menggunakan semua hak-hak hukumnya.<sup>15</sup>

Perlindungan hukum, menurut Philipus M. Hadjon, adalah penjagaan hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum terhadap kesewenang-wenangan, serta penjagaan harkat dan martabatnya. Kemampuan semua pihak untuk menjalankan hak dan kepentingan hukumnya dalam kapasitasnya sebagai subjek hukum dijamin oleh negara dalam konsep perlindungan hukum.<sup>16</sup>

Menurut Satjipto Rahardjo mengatakan bahwasanya hukum ke dalam masyarakat yaitu untuk mensejahterakan para pihak yang mungkin bertentangan. Hukum melindungi segala hal yang kepentingannya dari seseorang dengan memberikan mereka kekuasaan untuk melaksanakan

---

<sup>15</sup> Alisa Q, “*Perlindungan Hukum: Pengertian, Bentuk, Dan Cara Mendapatkan Perlindungan Hukum*”, Gramedia, 2020.  
<<https://www.gramedia.com/literasi/perlindungan-hukum/>>. Di akses pada 8 November 2023, Pukul 22.12 WIB.

<sup>16</sup> Philipus M. Hadjon, 2011, “*Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*”, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hlm. 10.

dalam memenuhi segala hal yang berkepentingan. Pemberian kekuasaan, atau yang atau yang secara umum disebut hak, diberikan dengan cara yang terukur, yang luas dan cakupannya sangat diperhitungkan.<sup>17</sup>

C.S.T. Kansile mendefinisikan perlindungan hukum sebagai serangkaian tindakan hukum yang harus diterapkan oleh penegak hukum untuk melindungi masyarakat dari ancaman dan gangguan dalam bentuk apa pun, baik secara fisik maupun psikologis.<sup>18</sup>

Menurut Setiono mengatakan bahwa hukum sebagai segala tindakan atau usaha untuk melindungi masyarakat dari tindakan pemerintah yang bertentangan dengan hukum, serta serta menciptakan ketentraman dan ketertiban agar masyarakat dapat hidup sesuai dengan harkat dan martabatnya.<sup>19</sup>

## **2. Manfaat Perlindungan Hukum**

Manfaat salah satu alasan pentingnya penegakan dan perlindungan hukum tidak lain adalah untuk menjamin subjek hukum bahwasanya setiap orang harus memperoleh setiap haknya. Kemudian, apabila ada pelanggaran akan hak-hak tersebut, akan adanya perlindungan hukum yang bisa memberikan perlindungan penuh pada subjek hukum yang menjadi korban tersebut dan juga akan memberikan kepastian hukum terhadap yang dirugikan. Upaya perlindungan hukum telah dilakukan dengan perumusan

---

<sup>17</sup> Satjipto Rahardjo, "*Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*", Jakarta: Kompas, 2003, hlm. 121.

<sup>18</sup> C.S.T. Kansil, "*Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*", Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm. 102.

<sup>19</sup> Setiono, "*Rule of Law*", Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2004, hlm. 3.

sejumlah undang-undang dan kebijakan akan tetapi dalam pandangan sejauh ini perlindungan yang diberikan sangat sangat belum optimal. Hal ini berkaitan dengan upaya penegakan hukumnya yang masih tebang pilih.<sup>20</sup>

Konsumen dianggap memiliki “kedudukan” yang tidak seimbang dengan pelaku usaha, sehingga dalam situasi ini mereka sangat membutuhkan perlindungan atas hak-haknya. Kesenjangan ini juga berdampak pada ranah edukasi yang berbeda dan lemahnya posisi negosiasi yang dimiliki konsumen. Seringkali dimana konsumen tidak berdaya dalam menghadapi posisi yang lebih kuat dari para pelaku usaha. Walaupun demikian, ada beberapa hal yang perlu di perhatikan dalam hal ini banyaknya konsumen yang kurang peduli akan hak-haknya. Hal ini dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari, dimana sangat banyak konsumen yang walaupun telah dirugikan oleh pelaku usaha, tetapi tidak memiliki niat sedikitpun untuk melakukan klaim maupun melakukan gugatan kepada pelaku usaha malah banyak yang hanya memilih diam dengan alasan takut resiko di kemudian hari.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen**

### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah hukum dan peraturan umum yang mengontrol hak dan tanggung jawab yang dimiliki oleh produsen dan

---

<sup>20</sup> Jdih.sukoharjokab, “*Pengertian Perlindungan Hukum Dan Cara Memperolehnya*”, Jdih.Sukoharjokab, 2023.  
<

konsumen ketika berupaya memenuhi tuntutan mereka dan mengontrol tindakan yang diambil untuk menjamin terlaksananya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Konsumen dan pembeli properti memiliki hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa, serta hak untuk memilih barang dan jasa tersebut sesuai dengan kondisi dan nilai tukar yang sesuai dengan kesepakatan, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.<sup>21</sup>

Di era globalisasi, pembangunan ekonomi nasional harus mampu mendorong pertumbuhan komunitas bisnis untuk menghasilkan berbagai barang dan/atau jasa berteknologi maju yang dapat meningkatkan kesejahteraan sejumlah besar orang dan juga mendapatkan kendali atas barang dan/atau jasa yang diperoleh melalui perdagangan tanpa membahayakan pelanggan.<sup>22</sup>

Sebenarnya dalam hal perlindungan konsumen di Indonesia dapat dikatakan sudah cukup memadai, baik dilihat dari sudah adanya payung hukum perlindungan hukum konsumen yang dalam hal ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Demikian

---

<sup>21</sup> Tim Dkumpp.banjarkab, “*Sebaiknya Konsumen Mengetahui Perlindungan Konsumen*” dkumpp.banjarkab, 2022, <https://dkumpp.banjarkab.go.id/sebaiknya-konsumen-mengetahui-perlindungan-konsumen/>. Di akses pada 7 November 2023, Pukul 19.11 WIB.

<sup>22</sup> Cindy Aulia, Khotimah Jeumpa, and Crisan Chairunnisa, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Onlinecommerce*” Law.Uii, 2016, 14–20, <https://law.uui.ac.id/wp-content/uploads/2016/12/blc-fhuiu-v-01-02-cindy-aulia-khotimah-jeumpa-crisan-chairunnisa-perlindungan-hukum-bagi-konsumen-dalam-transaksi-jual-beli-online-commerce.pdf>.

juga peranan Pemerintah/Pemerintah Daerah sudah terlihat, seperti sudah adanya lembaga-lembaga yang berkompeten, seperti;

1. Dinas Perindustrian dan Perdagangan baik di tingkat provinsi maupun di tingkat kabupaten/kota; serta
2. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).<sup>23</sup>

Konsumen bebas memilih produk yang ingin mereka gunakan atau konsumsi. Undang-undang ini mengatur tentang tujuan dan nilai, hak dan tanggung jawab, tindakan yang dilarang bagi pelaku usaha, klausula baku yang harus dicantumkan, tanggung jawab pelaku usaha, pembinaan dan pengawasan, penyelesaian sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen, penyelesaian sengketa konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, penyidikan, dan sanksi.<sup>24</sup>

Konsumen adalah seorang individu yang memanfaatkan produk atau jasa yang tersedia di masyarakat bukan untuk diperdagangkan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain. Jika tujuan pembelian produk tersebut untuk dijual kembali, maka dia disebut pengecer atau distributor.<sup>25</sup> Pelaku perilaku konsumen ini kami sebut sebagai konsumen. Pelanggan berkepentingan untuk memenuhi

---

<sup>23</sup> Journal Homepage et al., “*Jurnal Analogi Hukum Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Persfektif Kesadaran Hukum Masyarakat*” *Jurnal Analogi Hukum* 5, no. 1, 2023 : 86–92.

<sup>24</sup> Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, and Panji Adam, “*Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli*” *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta* 3, no. 1, 2021: 12–18, <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>.

<sup>25</sup> Fakhriyan Ardyanto, “*Konsumen Adalah Bagian Penting Dalam Kegiatan Ekonomi*” *liputan6*, <https://www.liputan6.com/hot/read/5283461/konsumen-adalah-bagian-penting-dalam-kegiatan-ekonomi?page=5>. Di akses pada 8 November 2023, Pukul 17.21 WIB.

permintaan mereka sambil mempertimbangkan seberapa terjangkau daya beli mereka.

## **2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menerangkan bahwa upaya perlindungan bagi konsumen dilakukan dengan beberapa asas perlindungan konsumen yang relevan. Kelima asas yang dimaksud, antara lain asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Terkait kelima asas ini, bagian Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 menerangkan hal-hal sebagai berikut.

- a) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiel ataupun spiritual.
- d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen

dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

- e) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Tujuan dari undang-undang ini adalah untuk menjelaskan dasar-dasar perlindungan konsumen. Hukum yang mengatur perlindungan konsumen diuraikan dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berbagai aturan dimaksudkan untuk mencapai tujuan-tujuan berikut<sup>26</sup>:

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

---

<sup>26</sup> Tim Hukumonline, “*Asas Perlindungan Konsumen Dan Tujuan Perlindungannya*” hukumonline, 2023, <https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungan-konsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f/?page=2>. Di akses pada 7 November 2023, Pukul 19.51 WIB.

- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan hukum dalam perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran para konsumen.<sup>27</sup> Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab sehingga bisa memenuhi hak hak para konsumen. Namun, pada kenyataanya semua tujuan tersebut hanya dapat dicapai apabila hukum perlindungan konsumen dapat diterapkan secara nyata. Untuk mewujudkan harapan tersebut, perlu dipenuhi beberapa persyaratan minimal, antara lain:

- a. Hukum perlindungan konsumen harus adil bagi konsumen maupun produsen, jadi tidak hanya membebani produsen dengan tanggung jawab, tetapi juga melindungi hak-haknya untuk melakukan usaha dengan jujur.
- b. Aparat pelaksana hukumnya harus dibekali dengan sarana yang memadai dan disertai dengan tanggung jawab.
- c. Peningkatan kesadaran konsumen akan hak-haknya.

---

<sup>27</sup> Rendra Topan, “Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang”, Rendratopan, 2019. <<https://rendratopan.com/2019/04/02/asas-dan-tujuan-perlindungan-konsumen-menurut-undang-undang/>>. Di akses pada 7 November 2023, Pukul 20.32 WIB.

- d. Mengubah sistem nilai dalam masyarakat ke arah sikap tindak yang mendukung pelaksanaan perlindungan konsumen.

Hubungan hukum yang spesifik ini sangat bervariasi, yang sangat dipengaruhi oleh berbagai keadaan antara lain:

- a. Kondisi, harga dari suatu jenis komoditas tertentu
- b. Penawaran dan syarat perjanjian
- c. Fasilitas yang ada, sebelum dan purna jual, dan sebagainya,
- d. Kebutuhan para pihak pada rentang waktu tertentu.

Kondisi-kondisi seperti di atas akan memberikan dampak yang cukup besar dan menghasilkan syarat-syarat perjanjian yang berbeda secara signifikan pula. Karena konsumen dan distributor/produsen telah membentuk syarat-syarat perjanjian secara sepihak dengan perjanjian baku yang syarat-syaratnya juga ditentukan secara sepihak oleh pihak jaringan konsumen atau distributor, maka hubungan hukum yang terjadi justru seringkali merugikan posisi konsumen seperti dalam hal ini dimana suporter sepakbola sangat membutuhkan perlindungan baik dari secara langsung (nyata) maupun dari media sosial dikarenakan suporter sepakbola juga membutuhkan hak hak nya sebagai konsumen dalam menyaksikan tim kebanggaanya berlaga.

### **3. Bentuk Perlindungan Konsumen**

Berbicara konsumen, maka sudah tentu di pihak lain terdapat produsen atau penjual barang dan/atau jasa yang dikenal dengan pelaku usaha. Pelaku usaha juga diatur dalam Undang-Undang Perlindungan

Konsumen yaitu Pasal 1 angka 3 yang menyatakan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian.

Hakikatnya, perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dimaksudkan untuk menegakkan hak-hak mereka sebagaimana diuraikan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berikut ini adalah perlindungan hukum bagi konsumen:

- 1) Perlindungan atas keamanan konsumen. Keamanan yang dimaksudkan di sini adalah keamanan bagi masyarakat dalam mengkonsumsi barang dalam artian bahwa makanan/minuman yang dibeli dan apabila dikonsumsi tidak membahayakan kesehatan dan keselamatan jiwa raganya.
- 2) Perlindungan atas haknya untuk mendapatkan informasi. Masyarakat sebagai konsumen harus diberikan informasi secara lengkap, jelas, jujur atas barang yang dibelinya untuk kemudian dikonsumsi dalam memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan keluarganya.
- 3) Perlindungan akan haknya untuk didengar. Masyarakat sebagai konsumen juga mempunyai keluhan dan saran atas suatu barang, sehingga keluhan/komplaindan sarannya wajib didengar oleh pelaku usaha. Hal ini disebabkan karena terdapat hubungan timbale balik antara produsen dan konsumen. Dalam hal ini, sloga yang menyatakan bahwa

pembeli adalah raja benar-benar diimplementasikan secara nyata oleh pelaku usaha.

- 4) Perlindungan atas hak untuk memilih produk. Konsumen berhak memilih produk yang akan dibelinya sesuai dengan kemampuan keuangan, kebutuhan dan seleranya.
- 5) Perlindungan atas haknya untuk mendapat advokasi. Konsumen juga memerlukan advokasi dari pihak-pihak yang berkompeten apabila mengalami masalah dalam menggunakan barang.
- 6) Perlindungan atas haknya untuk dilayani atau diperlakukan secara benar, jujur serta tidak diskriminatif. Ini terkait dengan kedudukan konsumen yang sangat diperlukan oleh produsen. Kalau tidak ada konsumen yang mau dan mau mengonsumsi barang/produk yang dijual produsen, maka perdagangan tidak akan terjadi, berarti produsen akan bangkrut.
- 7) Perlindungan atas hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Perlindungan konsumen sering kali melibatkan kombinasi dari berbagai aspek untuk menciptakan lingkungan yang adil dan aman bagi konsumen dalam bertransaksi dengan pelaku bisnis. Perlindungan konsumen dalam konteks supporter sepakbola lebih fokus pada pengalaman dan hak-hak mereka sebagai pelanggan atau penggemar. Meskipun tidak sekomprehensif perlindungan konsumen dalam konteks umum klub sepakbola, asosiasi sepakbola, dan pihak-pihak terkait memiliki peran

penting dalam memberikan perlindungan dan memastikan pengalaman positif bagi suporter.

#### **4. Hak Konsumen dan Kewajiban Konsumen**

Undang-undang yang mengatur hak-hak konsumen secara luas telah diberlakukan di Republik Indonesia, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain menguraikan hak-hak konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menguraikan tanggung jawab pelaku usaha dan konsumen.

Konsumen memiliki beberapa hak yang diatur oleh undang-undang yang berlaku, sebagaimana dinyatakan dalam undang-undang perlindungan konsumen. Landasan undang-undang perlindungan konsumen berfungsi sebagai kerangka kerja bagi upaya konsumen untuk memastikan bahwa ketentuan yang berkaitan dengan hak-hak konsumen dibuat berdasarkan Pasal 4 undang-undang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menguraikan hak-hak konsumen sebagai berikut:

- a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

- d) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 4 dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sangat penting karena menetapkan hak-hak dasar yang harus diperoleh setiap konsumen. Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut mengatur bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.<sup>28</sup>

Hak konsumen tidak hanya diatur dalam peraturan nasional, namun juga diatur berdasarkan hukum internasional. John F. Kennedy mengemukakan setidaknya ada 4 (empat) hak konsumen yang wajib dilindungi, terdiri dari:

---

<sup>28</sup> Renata Christha Auli, “*Hak Dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha Yang Perlu Diketahui*” *Konsumencerdas*, 2022, <https://konsumencerdas.id/klinik-hukum/hak-dan-kewajiban-konsumen-serta-pelaku-usaha-yang-perlu-diketahui/ulasan-lengkap>. Di akses pada 6 November 2023, Pukul 14.33 WIB.

- 1) *The right to safety*, atau hak memperoleh keamanan. Hak ini ditujukan untuk melindungi konsumen dari pemasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. Intervensi dan tanggung jawab pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan konsumen sangat penting, maka dari itu regulasi konsumen sangat dibutuhkan untuk menjaga konsumen dari perilaku produsen yang dapat merugikan keselamatan konsumen.
- 2) *The right to choose*, yakni hak untuk memilih. Bagi konsumen, hak memilih adalah hak prerogatif konsumen yakni apakah ia akan membeli atau tidak membeli barang dan/atau jasa tersebut.
- 3) *The right to be informed*, yaitu hak mendapatkan informasi. Dalam hak ini, keterangan mengenai barang yang akan dibeli konsumen harus lengkap dan jujur, agar tidak menyesatkan konsumen.
- 4) *The right to be heard*, atau hak untuk didengar. Hak ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa konsumen harus diperhatikan dalam kebijaksanaan pemerintah, termasuk turut didengar dalam pembentukan kebijaksanaan. Selain itu, keluhan dan harapan konsumen juga wajib didengar oleh produsen.<sup>29</sup>

Konsumen berhak mendapatkan hak-hak lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai konsumen. Konsumen dalam hal ini yaitu *suporter* sepakbola juga memiliki hak untuk

---

<sup>29</sup> Renata Christha Auli, “*Hak Dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha Yang Perlu Diketahui*” hukumonline, 2022, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hak-dan-kewajiban-konsumen-serta-pelaku-usaha-yang-perlu-diketahui-lt62e27b1d9c927>. Di akses pada 6 November 2023, Pukul 15.21 WIB.

mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, agar para konsumen (*suporter*) yang mengalami kerugian mendapatkan perlindungan dan jaminan kepastian hukum sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan regulasi dari penyelenggara pertandingan sepakbola dan juga konsumen berhak untuk mendapatkan barang dan/ atau jasa yang aman, nyaman, dan tidak membahayakan keselamatan jiwa konsumen baik ketika datang menonton pertandingan sampai pulang selepas pertandingan selesai.

Selain konsumen mendapat hak hak nya juga konsumen memiliki kewajiban, seorang konsumen tidak bisa menuntut haknya terus menerus tanpa melaksanakan kewajibannya terlebih dahulu.<sup>30</sup> Sebab hak dan kewajiban merupakan dua hal penting yang tidak bisa dipisahkan. Dalam buku Hukum Perlindungan Konsumen karya Zulham, dijelaskan kewajiban-kewajiban yang dimiliki oleh konsumen lebih lanjut tentang Kewajiban Konsumen dapat dipahami dari rumusan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

---

<sup>30</sup> Nyoman Rizkyta Putri and Ketut Sukranatha, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Produk Makanan Kemasan Yang Sudah Kadaluarsa*” Ojs.Unud, 2021, 1–15.

- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

### C. Tinjauan Umum Tentang *Supporter* Sepakbola

#### 1. Pengertian *Supporter* Sepakbola

Sepak bola menjadi salah satu olahraga yang sangat diminati banyak orang di dunia khususnya di Indonesia sendiri. Tingginya antusiasme masyarakat terhadap olahraga ini di kemudian hari memunculkan sebuah kelompok sosial baru yang dinamakan *supporter* atau kelompok pendukung.

Dalam permainan sepak bola tentunya kehadiran para *supporter* ini merupakan pelengkap dari permainan sepak bola itu sendiri. *Support* yang berasal dari bahasa Inggris yang berarti mendukung, sedangkan dalam bahasa Indonesia *supporter* merupakan pelaku dari pendukung permainan sepak bola yang bersorak-sorai dan bernyanyi untuk memberikan semangat kepada pemain yang sedang bermain agar mampu memaksimalkan permainan dan mampu mengeluarkan kemampuannya yang tersembunyi. *Supporter* ini biasanya memiliki rasa kecintaan yang lebih dibandingkan penonton biasa yang hadir di lapangan. Berdasarkan aktivitas yang dilakukan kelompok *supporter* saat melihat pertandingan sepak bola, ada dua sisi di dalamnya yaitu sebagai hiburan dan sebagai biang kerusuhan.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Al Ghozaly Irzha Bagus Syahputra, “*Sepak Bola, Supporter, Dan Fanatisme*” Mediasolidaritas, 2022, <https://www.mediasolidaritas.com/sepak-bola-supporter-dan-fanatisme/>. Di akses pada 8 November 2023, Pukul 19.51 WIB.

Biasanya, *suporter* sepak bola adalah kelompok yang rajin dalam memberikan dukungannya kepada salah satu tim favorit mereka, mendukung dengan setulusnya dan mendukung dengan fanatismenya. *Suporter* menjadi garda terdepan dalam mendukung tim kebanggaanya berlaga bahkan mereka siap hadir di stadion ke mana pun tim sepak bola favoritnya berlaga dan membentuk kerumunan tersendiri yang biasa di sebut *suporter*.

*Suporter* yang sangat fanatik terhadap klub kebanggaanya terkadang hanya di manfaatkan oleh segelintir oknum yang berada di jajaran klub maupun luar klub itu, sering kali *suporter* hanya menerima hal pait dari berbagai pelayanan yang di berikan oleh klub nya seperti contoh dalam hal ini *suporter* sepak bola yang sudah membayar tiket pertandingan kebanggaanya berlaga tidak di iringi juga dengan fasilitas, keamanan dan kenyamanan yang mendukung padahal sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen di sebutkan konsumen dalam hal ini yaitu *suporter* berhak mendapatkan hak hak nya sesuai yang tertulis pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

#### **D. Tinjauan Umum Tentang Pihak Pihak Terkait**

##### **1. Konsumen**

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (makanan, bahan pakaian, dan sebagainya), pemakai jasa (pelanggan), dan penerima pesan iklan. Sedangkan pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perelindungan

Konsumen ini kegunaan barang untuk kepentingan makhluk hidup lainnya diatur dalam undang-undang Perlindungan Konsumen, yang lebih luas daripada definisi konsumen dalam kedua rancangan undang-undang Perlindungan Konsumen di atas. Hal ini berarti bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang bukan manusia (hewan, maupun tumbuh-tumbuhan). Dapat dikatakan, sebagian besar konsumen adalah pemakai akhir dari sebuah barang atau jasa. Pembeli adalah konsumen perantara, yang juga disebut sebagai distributor atau pengecer, jika pembelian barang dimaksudkan untuk dijual kembali. Kata “*consumer*” dalam bahasa Inggris berarti setiap orang yang menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa.<sup>32</sup>

Berdasarkan penelitian ini yang dimaksud dengan konsumen adalah suporter sepak bola, dimana *suporter* dapat dikatakan sebagai konsumen karena adanya ikatan hubungan antara konsumen (*suporter* sepak bola) dengan penyelenggara pertandingan sepakbola di stadion Trisanja dengan ikatan yaitu jual beli tiket pertandingan dengan pihak penyelenggara. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata *suporter* adalah orang yang memberikan dukungannya, sokongan, dan sebagainya (dalam pertandingan dan sebagainya). Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan menjelaskan bahwasanya *suporter* adalah individu

---

<sup>32</sup> Riris Nisantika and Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*” *Jurnal Locus Delicti* 2, no. 1, 2021: 49–59, <https://doi.org/10.23887/jld.v2i1.458>.

atau organisasi yang memberikan kontribusi dan dukungan terhadap olahraga tertentu yang mereka dukung.

## 2. Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha didefinisikan sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia. Definisi ini berlaku baik untuk badan usaha yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Penjelasan Pasal 1 Angka 3 menyatakan bahwa pelaku usaha, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lainnya adalah pelaku usaha yang dimaksud dalam istilah ini.<sup>33</sup>

Kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

---

<sup>33</sup> Wibowo T. Tunardy, "Pengertian Pelaku Usaha Serta Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha" *jurnalhukum*, 2016, <https://jurnalhukum.com/pengertian-pelaku-usaha/>.

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Ketika disimak dan cermati baik-baik, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut hal ini merupakan suatu perwujudan hak konsumen yang bertujuan untuk meningkatkan budaya pertanggungjawaban di kalangan pelaku usaha.<sup>34</sup>

Konsumen yang mengalami kerugian pada dasarnya dapat mengajukan gugatan dengan beban pembuktian, yaitu untuk menunjukkan bahwa tindakan tersebut dianggap lalai dan menyebabkan kerugian. Dengan kata lain, konsumen harus menunjukkan:

- a. Adanya kesalahan.
- b. perbuatan melanggar hukum pelaku usaha.

---

<sup>34</sup> Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, "*Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*", Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2000, hlm. 34.

- c. Adanya kerugian konsumen.
- d. Adanya hubungan kausal antara kesalahan produsen dengan kerugian konsumen.<sup>35</sup>

Perusahaan harus menjunjung tinggi hak-hak konsumen dan bertanggung jawab penuh atas kerugian yang ditimbulkan oleh konsumen; dalam situasi ini, pertanggungjawaban hukum perdata dibagi menjadi dua kategori: kesalahan dan risiko. Bab VI UU Perlindungan Konsumen, yang terdiri dari Pasal 19 hingga Pasal 28, memiliki peraturan eksplisit tentang tanggung jawab pelaku usaha yang merugikan konsumen. Berdasarkan kebutuhan mereka untuk memberikan kompensasi kepada konsumen atas kerugian, pencemaran, dan kerusakan, pelaku usaha memikul tanggung jawab.<sup>36</sup>

Konsumen memiliki hak untuk mengajukan tuntutan ganti rugi atas perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha yang telah merugikannya sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Bab VI tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha. Berdasarkan prinsip tanggung jawab pelaku usaha yang bertanggung jawab atas kesalahannya yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, konsumen dapat melakukan klaim ini. Sebaliknya prinsip pertanggungjawaban resiko adalah bahwa

---

<sup>35</sup> Fransiska Novita Eleanora, “Prinsip Tanggung Jawab Mutlakpelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” Ejournal.Ubharajaya 12, 2018: 207–28, <https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/KRTHA/article/view/26/27>.

<sup>36</sup> Louis Yulius, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen”, Lex Privatum, 1, 2013, 28–39, <[https://lib.ui.ac.id/file?file=pdf/abstrak/id\\_abstrak-20268381.pdf#:~:text=Tanggung jawab pelaku usaha adalah,jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.>](https://lib.ui.ac.id/file?file=pdf/abstrak/id_abstrak-20268381.pdf#:~:text=Tanggung jawab pelaku usaha adalah,jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.>).

konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggungjawab sebagai resiko usahanya.<sup>37</sup>

Konsumen dalam hal ini adalah *supporter* sepakbola berhak mendapatkan perlindungan hak hak nya dari penyelenggara yang dimana dalam hal ini yaitu penyelenggara pertandingan sepakbola di stadion Trisanja yaitu sebagai pelaku usaha, Penyelenggara pertandingan sepakbola di stadion Trisanja bertanggung jawab penuh untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan maupun kelalaian yang dapat merugikan konsumen dapat berupa pengembalian uang tiket atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan ataupun pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap *supporter* sepakbola yang dirugikan dapat bervariasi tergantung pada situasi dan faktor-faktor tertentu. Bentuk perlindungan pelaku usaha terhadap *supporter* sepakbola meliputi dua aspek utama yaitu perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha. Perlindungan hukum terhadap *supporter* disertai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memfasilitasi perlindungan hukum bagi *supporter*. Pelaku usaha pun memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan hukum terhadap korban kekerasan massa *supporter*, serta menerapkan kode etik yang mempertimbangkan pendukung hak-hak. Tanggung jawab klub terhadap

---

<sup>37</sup> Jhon Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, “Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen”, Pelangi Cendekia, Jakarta, 2007, hlm. 19.

*supporter* yaitu mempertahankan kesehatan dan keamanan suporter di lingkungan stadion, melaporkan dan menciptakan sistem yang efektif untuk mengendalikan tindakan kekerasan pendukung, merancang strategi untuk meredakan masalah sepele yang menyebabkan konflik antara supporter dan juga meningkatkan komunikasi dan hubungan dengan supporter untuk mempromosikan kode etik dan norma yang positif

### **3. Pemerintah**

Pemerintah berperan besar dalam pembuatan dan pelaksanaan undang-undang perlindungan konsumen, yang dilakukan oleh beberapa cabang pemerintahan, perusahaan, dan masyarakat umum. Pemerintah memiliki tanggung jawab mendorong penegakan hukum perlindungan konsumen, yang menjamin hak-hak konsumen dan badan usaha, serta pemenuhan kewajiban mereka.

Pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintah tidak hanya diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tetapi diatur juga dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (PP No. 58 Tahun 2001). Dalam PP No.58 Tahun 2001 dijelaskan lebih terperinci mengenai pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintah. Salah satu tujuan dari pembinaan yang dilakukan oleh Pemerintah adalah menciptakan iklim usaha dan menumbuhkan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.

Dengan upaya pengawasan dan pengarahan, pemerintah melindungi konsumen. Sesuai dengan pedoman yang digariskan dalam Pasal 2 Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, pemerintah memikul tanggung jawab untuk memberikan dukungan bagi perlindungan konsumen, sehingga menjamin ditaatinya hak-hak pelaku usaha dan konsumen serta terpenuhinya kewajibannya. Peraturan Pemerintah Pasal 7 memuat peraturan tambahan yang berkaitan dengan pengawasan pemerintah untuk saat ini. Dikatakan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi masyarakat sebagai konsumen karena masyarakat, pemerintah, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat mengawasi penerapan peraturan perundang-undangan dan pelaksanaan perlindungan konsumen. Dengan demikian, dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masyarakat umum sebagai konsumen, pemerintah harus melindungi mereka sesuai dengan ketentuan Pasal 29 UU Perlindungan Konsumen.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Agustina Balik and Vica Jilyan Edsti Saija, “*Tanggungjawab Pemerintah Dan Pelaku Usaha Makanan Siap Saji Terkait Penggunaan Wadah Plastik Yang Berbahaya Bagi Konsumen Di Kota Ambon*” Sasi 23, no. 2, 2018: 95, <https://doi.org/10.47268/sasi.v23i2.103>.