

BAB II LANDASAN

TEORI TERKAIT HAK KONSUMEN *SUPORTER* SEPAK BOLA

A. Tinjauan Umum Tentang Sepak Bola dan *Supporter* Sepak Bola

1. Pengertian Sepak Bola

Sepak bola merupakan salah satu cabang olahraga yang banyak diminati serta populer di seluruh penjuru dunia. Sepak bola telah dikenal 5000 tahun sebelum masehi dan pertama kali yang mengenal sepak bola ialah bangsa China. Sepak bola saat itu di beri nama Tsu-Chu, yang artinya bertujuan untuk melatih fisik tentara dan saat itu permainan ini dipertandingkan dalam rangka merayakan ulang tahun kaisar China. Dengan seiringnya perkembangan zaman, sepak bola berkembang di seluruh dunia.¹

Sepak bola adalah olahraga dengan daya tarik global. Dalam sejarah olahraga dunia, tidak ada bentuk budaya populer lain yang menginspirasi semangat persatuan sepak bola. Daya Tarik lintas budaya sepak bola meluas dari Eropa dan Amerika Selatan hingga Australia, Afrika, Asia bahkan Amerika Serikat. Sepak bola menyebar melintas batas negara hingga ke seluruh penjuru dunia, sehingga dapat memungkinkan terbentuknya budaya negara yang berbeda untuk

¹ Ina Hassanah, *Sepak Bola*, PT.INDAHJAYA Adipratama, Bandung, 2009

mengkonstruksikan bentuk identitas tertentu melalui praktik dan interpretasi atas permainan.

Khusus dalam dunia sepak bola, yang semakin hari semakin berkembang di Indonesia. Hal ini sangat luar biasa dan sangat mengejutkan. Sepakbola telah menjadi alat luar biasa untuk bersosialisasi yang mempengaruhi tatanan masyarakat dan negara. Meskipun sepakbola Indonesia belum meraih hasil impresif di tingkat dunia, namun olahraga tersebut selalu menjadi tontonan yang menarik dan juga menghibur perhatian jutaan orang di seluruh tanah air, dan hal ini tercermin dalam setiap pertandingan tim nasional.

Di Indonesia masih ditayangkan di stasiun Televisi selalu mendapat nilai tertinggi, sebuah contoh yang sangat ilustrasi hal itu terjadi saat Timnas Indonesia mencapai final turnamen bergensi AFF CUP 2010 yang mempertandingkan antara kedua kubu Timnas Indonesia vs Timnas Malaysia. Menurut penjelasan dari pertandingan Timnas Indonesia melawan Timnas Malaysia, tingkat tayangan atau viewership putaran kedua mencapai 69,9% dengan rating 26,0 dan ditonton kurang lebih 12,9 juta orang di 10 kota besar di Indonesia

Sepak bola merupakan olahraga yang menggunakan bola dari bahan kulit dan setiap timnya terdiri dari 11 orang dengan tujuan untuk memasukan bola sebanyak mungkin ke gawang lawan. Lama waktu dalam pertandingan sepak bola selama 90 menit terdapat 2 babak, tiap babak terdiri dari 45 menit dengan jeda istirahat 15 menit diantaranya.

Menurut Rohim, sepak bola merupakan olahraga yang menantang secara fisik dan mental, harus melakukan tindakan dalam waktu terbatas dan dalam kondisi pertandingan. Saat menhadapi lawan, itu harus bertantangan secara fisik dan mental yang sangat melelahkan dan harus melakukan aktivitas lari putaran mil dalam pertandingan, permainan tersebut memerlukan pemahaman ketertampilan bermain individu, kelompok, dan tim untuk melakukan perform dilapangan. Sepak bola tidak lepas dari konsep-konsep yang menunjang nilai sosial, individu, serta dapat meningkatkan kebugaran jasmani. Sepak bola terdiri beberapa komponen kondisi fisik yang saling berkesinambungan satu sama lain meliputi *stranght, power, speed, agility, coordination dan endurance*.²

Sepak bola merupakan olahraga permainan, untuk itu agar bermain dengan baik dan benar maka seorang pemain harus menguasai kemampuan dasar bermain sepak bola yang meliputi: menandang bola, menggiring bola, lemparan ke dalam, menyundul bola, mengontrol bola, gerak tipu, merebut bola, dan teknik menjaga gawang. Penerapan dan penguasaan kemampuan dasar tersebut merupakan salah satu landasan yang sangat penting agar dapat meningkatkan prestasi dalam bermain sepak bola.³

² Abdul Rohim, *Dasar-Dasar Sepak Bola*, Aneka Ilmu, Demak, 2018

³ Najib Ardhi P, *Tingkat Keterampilan Teknik Dasar Sepak Bola Siswa Peserta Ekstrakurikuler Sepak Bola SMP Negeri 2 Sewon Bantul Tahun 2016*(Skripsi, Program Studi Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi, Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), hlm.9

Suatu pertandingan apapun pasti adanya sebuah peraturan, dalam pertandingan sepak bola juga terdapat aturan yang harus ditaati oleh para pemain agar pertandingan dapat terus berjalan, yang dapat memberikan sanksi pelanggaran ini adalah seorang wasit. Sebagaimana dalam pertandingan sepak bola adapun jenis sanksi pelanggaran dalam pertandingan sepak bola sebagai berikut:

1) Pelanggaran berakibat tendangan bebas langsung

Tendangan bebas langsung di berikan jika seorang pemain melakukan salah satu pelanggaran yaitu:

- a) Melakukan tendangan ke pemain lawan secara kasar.
- b) Menendang pemain lawan dari belakang secara sengaja.
- c) Memukul pemain lawan.
- d) Melakukan tendangan atau berusaha menendang lawan.
- e) Melakukan segala bentuk serangan fisik kepada pemain lawan, seperti menyudul, menyikut dan lain sebagainya
- f) Melakukan tekel keras, baik dari belakang maupun depan.
- g) Memegang bola dengan tangan.

2) Tendangan bebas secara tidak langsung

Tendangan bebas secara tidak langsung ialah situasi bola mati yang terjadi di dalam kotak penalti. Berikut adalah yang mengakibatkan tendangan bebas secara tidak langsung yaitu :

- a) Penjaga gawang memegang bola lebih dari enam detik.
- b) Penjaga gawang menyentuh bola dengan tangan di luar kotak penalty
- c) Penjaga gawang menyentuh kembali bola yang sudah dilepas dengan tangan, sebelumnya disentuh pemain lawan.
- d) Penjaga gawang memegang bola hasil operan dari rekan setim (*backpass*)

3) Hukuman Penalti

Merupakan salah satu hukuman yang paling berbahaya dalam pertandingan sepak bola. Tentunya merupakan kerugian sangat besar, sebab tim lawan bisa mencetak gol dengan mudah lewat dengan situasi ini. Pelanggaran yang berujung penalti hampir sama dengan tendangan bebas hanya saja pelanggaran-pelanggaran tersebut dilakukan di kotak penalti.

4) Kartu Kuning

Jika sudah mendapatkan kartu kuning, para pemain harus lebih berhati-hati dan apabila melakukan kesalahan yang sama bisa berujung kartu merah. Berikut pelanggaran kartu kuning :

- a) Melakukan tendangan ke pemain lawan dengan kasar
- b) Mengulur waktu
- c) Melakukan tekel keras yang membahayakan
- d) Berselebrasi dengan membuka jersey
- e) Menunjukkan gestur, simbol atau pesan berbau politik pada kaos dalaman.

5) Kartu Merah

Kartu merah yang artinya wasit mengusir seorang pemain dari lapangan. Berikut pelanggaran yang menyebabkan kartu merah :

- a) Tindak kekerasan dalam permainan.
- b) Melakukan tekel yang mengakibatkan cedera berat hingga membahayakan karier pemain.
- c) Menyetuh bola dengan tangan di kotak penalti sendiri untuk mencegah terjadinya gol
- d) Mencegah pemain lawan mencetak goal ketika pemain tersebut seharusnya bisa mencetak gol dengan mudah tanpa gangguan, seperti situasi tekel

pada orang terakhir yang tinggal berhadapan satu lawan satu dengan kiper.

e) Berkata rasis, menghina dan kasar.

2. Pengertian Suporter Sepak Bola

Dalam permainan sepak bola tentunya ada kehadiran para suporter, ini merupakan salah satu perlengkapan dari permainan sepak bola. Support yang berasal dari bahasa Inggris yang berarti mendukung. Suporter ini biasanya memiliki rasa cinta dan fanatisme terhadap timnya. Berdasarkan aktivitas yang dilakukan oleh kelompok suporter saat melihat pertandingan sepak bola, melihat ada dua sisi didalamnya yaitu sebagai hiburan dan sebagai biang kerusuhan.

Penggemar sepak bola merupakan faktor penting dalam olahraga sepak bola. Jika dikelola dengan baik, Suporter merupakan aset berharga bagi seorang pesepak bola, menjadi pemain ke duabelas karena semangat yang diberikannya, simbol kebanggaan tim karena kreativitas dan kesetiiaannya, dan jika seluruh potensi terwujud maka ini akan menjadi gairah. Membawa kemenangan dan kemuliiian bagi tim dan anggota sepak bola. Jika kehadiran suporter dalam sepak bola sudah menjadi budaya, maka dipastikan tidak akan ada pemain tanpa suporter. Suporter sepak bola merupakan sekelompok orang, banyak yang berada di tempat yang sama, kadang tidak saling kenal, dan sangat sensitive terhadap rangsangan eksternal.

Suporter di Indonesia sedang berada dalam periode bertumbuh. Dalam lima tahun terakhir ini, muncul kelompok-kelompok suporter terorganisir. Suatu fenomena yang berdampak amat positif bagi perkembangan sepak bola nasional. Kehadiran kelompok suporter ini sedikit banyak merubah gaya dukung dan pola perilaku penonton di lapangan. Secara keseluruhan, berdampak pada industri sepak bola nasional yang lebih semarak dan berwarna.

Suporter bola adalah orang yang memberikan dukungan yang bersifat aktif. Di sepak bola, suporter memberikan dukungannya dilandasi dengan rasa cinta dan fanatisme pada tim. Suporter bola dengan suporter olahraga lainnya sangatlah berbeda, perbedaan itu dapat terlihat dari begitu banyaknya suporter. Mereka memiliki fanatisme yang sangat tinggi bahkan sampai berlebihan dan cenderung melewati batas.

Di Indonesia mungkin tak asing mendengarkan nama kelompok-kelompok suporter yang telah terorganisir dengan hati-hati dan fanatik dalam mendukung klub bola kesayangannya khususnya Aremania yaitu pendukungnya dari Arema Malang, Bonek Mania yaitu pendukungnya dari Persebaya Surabaya, Viking dan Bobotoh yaitu merupakan suporter dari Persib Bandung dan Laskar Wong Kito yaitu merupakan suporter dari Sriwijaya FC dan masih banyak lagi kelompok-kelompok suporter lainnya.

Didua sisi suporter tersebut telah dikelompokan dalam dua jenis pendukung, yang pertama yaitu Hooliganisme atau sebagai sekelompok atau perseorangan yang teridentifikasi sebagai pembuat kerusuhan, ke dua yaitu solidaritas sosial yang menganggap sepak bola sebagai hiburan.

Suporter merupakan kelompok sosial yang relatif tidak terkontrol dan muncul karena ingin melihat sesuatu.⁴ Suporter sepak bola adalah sekelompok orang, yang didefinisikan sebagai banyak orang yang berbeda namun dilokasi yang sama, terkadang tak saling kenal, dan memiliki sifat yang peka terhadap rangsangan eksternal.

Kelompok masyarakat ini hampir identik dengan masyarakat secara keseluruhan karena mempunyai pusat perhatian yang sama. Dalam kelompok penonton yang disebut suporter ini, pusat perhatian yang sama adalah tim sepak bola yang di dukung, atau kagumi salah satu pemainnya, baik itu pertandingan sepak bola dari tim sepak bola yang di dukung atau tim yang ikut secara pribadi.

Suporter adalah bagian penting dari sepak bola, hampir semua peraturan organisasi PSSI banyak yang tentang mengatur suporter. PSSI merupakan satu-satunya organisasi sepak bola nasional di Indonesia yurisdiksi negara kesatuan Republik Indonesia memiliki kewenangan sama seperti FIFA.

⁴ Soerjono Soekanto, *Suatu Pengantar Sosiologi*, Rajawali Press, 1990, hlm.81.

Suporter di Indonesia dikenal memiliki fanatisme yang kental. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah kehadiran suporter pada suatu pertandingan sepak bola dalam kompetisi liga. fanatisme ini melambangkan sebuah kebanggaan dan rasa cinta terhadap tim klub bola. Fanatisme terhadap sepak bola dinegeri ini juga disebut sebagai alat pemicu kebangkitan rasa nasionalisme, hal ini terbukti karena para suporter berkumpul; dan bernyanyi lagu kebangsaan tanpa memandang ras, suku, dan agama, bersatu untuk mendukung tim nasional Indonesia.

3. Peran Suporter Dalam Sepak Bola

Suporter adalah bagian penting dalam dunia sepak bola, karena fungsi utama suporter adalah sebagai penyemangat tim sepak bola dalam sebuah pertandingan. Para suporter dengan berbagai atributnya turut serta membela daerah serta memberikan semangat kepada tim kesayangan saat pertandingan.

Peranan para suporter selain mendukung kepada timnya, juga memberikan keuntungan bagi klub sepak bola itu sendiri. Tiket masuk stadion yang dibeli oleh para suporter atau penonton sangat menguntungkan sebagai devisa untuk klub sepak bola tersebut, sehingga tidak menutup kenyataan bahwa suporter atau penonton ialah

sumber devisa bagi seluruh klub sepak bola tersebut selain dari pihak sponsor.⁵

Para suporter dengan sukacita berombongan mendukung tim kesayangan pertandingan, tidak peduli waktu panas maupun hujan turun mengguyuri stadion. Setiap pertandingan yang berlangsung baik itu dari tim manapun apabila terdapat beberapa orang dari salah satu suporter berlaku sebagai pemicu pasti akan timbulnya kerusuhan dengan aksi rusuh antar suporter. Kerusuhan yang terjadi oleh para suporter dinilai sangat merugikan masyarakat, dikarenakan sebagian besar dapat merusak fasilitas umum, dapat dilihat dari segi yang merugikan masyarakat dipastikan bahwa para suporter seperti ini dapat dikatakan peranan buruk.⁶

B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-amerika) atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada.⁷

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Konsumen adalah pemakai barang hasil produksi seperti bahan pakaian, makanan,

⁵ Vita Frandiantika, Perilaku Suporter Sepak Bola PSIM YOGYAKARTA, Jurnal Pendidikan Dasar Dinamika, Vol.6, No.2, 2014, hlm.305

⁶ *Id*

⁷ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, 2002, Hlm.3.

dan sebagainya, penerima pesan iklan, atau pemakai jasa seperti pelanggan dan sebagainya.

Didalam pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan pengertian konsumen yaitu “Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.⁸ Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin segala kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Menurut Az Nasution, mengatakan undang-undang perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang meliputi asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat preskriptif atau mengatur dan berisi fitur-fitur yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen mengatur tentang hubungan dan permasalahan diantara kedua belah pihak berkaitan dengan barang atau jasa didalam kehidupan sosial.⁹

Perlindungan konsumen merupakan suatu masalah yang terkait dengan manusia, sehingga menjadi suatu harapan bagi semua bangsa negara Indonesia untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan agar

⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana, Jakarta, 2006, Hlm.3.

dapat terpenuhinya hak-hak konsumen.¹⁰ Pengertian konsumen menurut Az Nasution dapat dibedakan menjadi tiga bagian antara lain:

1. Konsumen dalam arti adalah setiap pemakai, pengguna dan pemanfaat barang dan jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah adalah setiap pemakai, pengguna barang atau jasa digunakan untuk membuat barang dan jasa untuk tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.
3. Konsumen akhir adalah setiap pemakai atau pengguna sendiri, keluarga dan tidak untuk diperdagangkan.¹¹

Undang-undang perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia mempunyai dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Perlindungan terhadap hak-hak konsumen dapat dijamin dengan optimis dengan adanya landasan hukum yang pasti.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui peraturan perundang-undang khusus, yang memberi harapan bahwa pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.¹²

¹⁰ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, Hlm.5.

¹¹ AZ Nasution, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pada Seluruh Barang Dan Jasa Ditinjau Dari Pasal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, 2001, Hlm.6.

¹² Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, Hlm.4.

Menurut Nurmardjito, pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan¹³:

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum.
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingnya seluruh pelaku usaha.
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan peraturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.

2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam setiap undang-undang yang dibuat pembentuk undang-undang biasanya dikenal sejumlah asas atau prinsip yang mendasari diterbitkannya undang-undang. Asas hukum merupakan fondasi suatu undang-undang dan peraturan-peraturan pelaksanaannya. Bila asas tidak diutamakan, maka runtuhlah bangunan undang-undang dan peraturan pelaksanaannya.

Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang dianut dalam hukum perlindungan konsumen.¹⁴ Dirumuskan pada pasal 2

¹³ Husni Syawali, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cv.Mandar Maju, Bandung, 2000, Hlm.6.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi, “Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Pada pasal 2 Undang-Undang ini menguraikan asas perlindungan konsumen berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamatkan 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 kewajiban secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintahan dalam arti materil 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.

¹⁴ Rani Apriani, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan Di Indonesia*, Jurnal Ilmiah Hukum De’Jure, Vol.2, No.2, 2017, Hlm.7.

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

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menentukan, perlindungan konsumen bertujuan:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses 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.
- 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, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Berikut ini adalah hak-hak konsumen sebagaimana telah termaktub dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, antara lain:

1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa Sasaran utama konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa adalah kenyamanan, keamanan, serta keselamatan.

2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan Konsumen berhak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan harga yang dibeli, dan konsumen berhak untuk mengajukan komplain terhadap pelaku usaha atas barang yang kondisinya tidak sesuai dengan nilai tukar.

3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Konsumen berhak mendapatkan informasi yang akurat mengenai barang dan/atau jasa yang akan dibelinya sebelum melakukan pembelian. Hal ini karena melalui informasi tersebut konsumen dapat menentukan atau memilih barang dan/atau jasa mana yang akan dibeli. Selain itu, informasi ini diperlukan konsumen untuk mengetahui mengenai gambaran seperti apa barang dan/atau jasa yang akan dipilihnya. Berdasarkan hal tersebut, maka pelaku usaha harus memberikan informasi yang

benar dan jujur kepada konsumen dan memberikan jaminan dengan penuh tanggung jawab.

4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Konsumen sering kali menerima barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan keinginan, seperti kondisi barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha. Berdasarkan hal tersebut, maka pelaku usaha harus dapat menerima keluhan dari konsumen, dan dapat dijadikan sebagai masukan untuk pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa.

5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa bagi konsumen sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan tidak boleh memihak terhadap pihak manapun.

6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Pelaku usaha harus memberikan edukasi yang baik dan benar kepada konsumen, bukan mengeksploitasi konsumen untuk mendapat keuntungan. Edukasi tersebut seperti memberitahukan syarat dan ketentuan (term and condition) terkait komposisi dan kemasan dalam penggunaan barang dan/atau jasa kepada konsumen.

- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang sama kepada konsumen tanpa melihat suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Konsumen yang menerima barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal dengan pelaku usaha, berhak atas kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian yang bertujuan agar konsumen tidak mengalami kerugian dan pelaku usaha dapat lebih berhati-hati dalam memasarkan produk dan/atau jasanya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Adanya ketentuan ini membuka peluang bagi pemerintah untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen yang tidak diatur dalam ketentuan di atas.

Sebagai konsumen yang memiliki berbagai hak, maka dalam tindakan pembelian barang terdapat adanya berbagai perlindungan hukum terhadap konsumen. Selain hak konsumen, UUPK juga menyebutkan mengenai kewajiban konsumen sebagaimana telah termaktub dalam Pasal 5 UUPK, antara lain:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Guna mendapatkan manfaat yang maksimal dari

penggunaan barang dan/atau jasa yang digunakan atau dikonsumsi, oleh karena itu konsumen diwajibkan untuk membaca dan mengikuti prosedur sebelum menggunakan atau memanfaatkan suatu barang dan/atau jasa.

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dimaksudkan agar ketika konsumen melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa, diharapkan tidak merugikan masyarakat umum atau merampas hak orang lain.

3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Konsumen harus membayar barang dan/atau jasa yang dibeli dari pelaku usaha.

4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Maksudnya adalah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan tidak boleh memihak terhadap pihak manapun.

4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen berbunyi: “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Bedasarkan pengertian tersebut, pelaku usaha secara umum dapat diartikan sebagai orang atau badan usaha yang memproduksi barang dan/atau jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat atau konsumen. Pelaku usaha juga disebut dengan produsen, yaitu orang yang menjalankan kegiatan usaha untuk membuat atau menghasilkan produk untuk kepentingan masyarakat atau konsumen.¹⁵

Pada dasarnya pelaku usaha mempunyai hubung dengan konsumen. Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban. Hak-hak pelaku usaha sebagaimana telah termaktub dalam pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, antara lain :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pelaku usaha berhak menerima pembayaran dari konsumen, setelah pelaku usaha memberikan barang dan/atau jasa sesuai dengan kesepakatan bersama.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Tindakan konsumen yang tidak beritikad baik seperti, konsumen yang mengundur-ngundur waktu pembayaran setelah mendapatkan barang dan/atau jasa dari pelaku usaha. Selain itu, konsumen yang berusaha komplain terhadap barang dan/atau jasa yang telah dibeli dengan alasan barang rusak atau tidak sesuai agar mendapat kompensasi, juga merupakan tindakan konsumen yang tidak

¹⁵ Asqi Fania, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pemasaran Produk Skincare Melalui Prosedur Share In, (Skripsi Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro,2022), Hlm.28

beritikad. Berdasarkan hal tersebut, maka pelaku usaha berhak mendapat perlindungan hukum berdasarkan ketentuan yang berlaku.

- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Selain hak pelaku usaha, pelaku usaha juga mempunyai beberapa kewajiban sebagaimana telah termaktub dalam Pasal 7 UUPK, antara lain:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Maksudnya adalah pelaku usaha dalam menjalankan usahanya harus bersikap jujur tidak boleh mengelabui konsumennya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Kewajiban ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kendala yang dialami oleh konsumen pada saat pemakaian.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan dan dilarang membedabedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/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 yang diperdagangkan. Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi terhadap barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi terhadap barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan.

5. Hubungan Antara Suporter dan Klub Sepak Bola Sebagai Konsumen

Suporter memiliki peran yang erat dengan klub sepak bola karena adanya hubungan timbal balik dari kedua pihak. Hubungan suporter dan klub bola menjelaskan simbol-simbol klub yang muncul sebagai refleksi dari budaya dan

organisasi suporter yang terbentuk. Klub bola memberikan fasilitas terhadap suporter untuk lebih mengenal klub bola kesayangannya, membantu agar tetap mengikuti perkembangan dunia sepak bola, professional, dan semakin berprestasi. Dan sebaliknya suporter juga memanfaatkan fasilitas tersebut.

Sepak bola sekarang tidak lagi sekedar sebuah olahraga tapi sudah menjadi sebuah industri, cukup banyak pertimbangan-pertimbangan ekonomi yang dilakukan dalam setiap pengambilan keputusannya. Keberadaan 28 klub liga 2 dan klub liga 3 yang jumlahnya cukup banyak di Indonesia. Di liga 1 ada sekitar 18 klub, itu sudah pasti uang yang berputar sudah triliunan dan keseluruhannya memiliki multiplier effect dengan berbagai keragamannya yang tentu saja hal ini secara teoritis mampu menciptakan pergerakan ekonomi dengan gayanya sendiri.¹⁶

Untuk memaksimalkan kegiatan olahraga baik sebagai kebutuhan jasmani maupun kebutuhan sebagai suatu industri diperlukan aspek penunjang salah satunya sarana prasarana. Dalam perkembangannya, olahraga perlu ditunjang dengan komponen sarana prasarana dan elemen penunjang yang minimal memadai dan dapat memberikan suatu nilai jual kepada pencinta dan penikmat olahraga yakni penonton sebagai konsumen.¹⁷

¹⁶<https://kempalan.com/2022/10/04/antara-konsumen-penonton-dan-suporter/> diakses pada hari Minggu 04 Juni 2022 pukul 11.10 WIB.

¹⁷ Firdaus Ms, Kepuasan Konsumen Terhadap Penyelenggaraan Event Olahraga Sepak Bola, Jurnal Altius-Jurnal Ilmu Olahraga dan Kesehatan, Vol.9 No.2, 2020, Hlm.11.