

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMBATALAN KONSER MUSIK

I Gusti Ngurah Wijaya Kusuma, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [wijayakusuma623@gmail.com](mailto:wijayakusuma623@gmail.com)

I Wayan Wiryawan, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [wayan\\_wiryawan@unud.ac.id](mailto:wayan_wiryawan@unud.ac.id)

## ABSTRAK

*Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa mengenai mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen akibat pembatalan konser musik dan upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang mengalami kerugian akibat pembatalan konser musik. Penulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan mengkaji peraturan terkait perlindungan hukum konsumen, dengan menerapkan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan fakta, mengkaji bahan hukum primer, sekunder serta tersier kemudian hasilnya dijabarkan secara deskriptif. Hasil penelitian ditunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen akibat pembatalan konser musik yaitu diatur dalam ketentuan Pasal 4 huruf h UUPK berupa ganti rugi dari pihak promotor penyelenggara konser musik. Adapun ketentuan mengenai sanksi bagi pelaku usaha berupa sanksi administratif maupun sanksi pidana apabila pihak promotor tidak beritikad baik untuk memenuhi kewajiban untuk memberikan hak-hak konsumen. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila mengalami kerugian akibat dari pembatalan konser musik yaitu melalui upaya hukum penyelesaian sengketa yang terbagi menjadi dua yaitu non dan litigasi. Jalur di luar pengadilan (non litigasi) dapat dilakukan dengan prosedur konsultasi, negosiasi, mediasi. Jalur pengadilan (litigasi) berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UUPK dengan mengajukan gugatan ke pengadilan.*

**Kata Kunci:** *Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen, Konser Musik*

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to analyze legal protection for consumers due to cancellation of music concerts and legal remedies that can be taken by consumers who experience losses due to cancellation of music concerts. This writing uses normative legal research methods by examining regulations related to consumer law protection, by applying statutory and factual approaches, studying primary, secondary and tertiary legal materials and then the results are described descriptively. The results of the study show that legal protection for consumers due to the cancellation of music concerts is regulated in the provisions of Article 4 letter h of the UUPK in the form of compensation from the promoter who organizes music concerts. As for the provisions regarding sanctions for business actors in the form of administrative sanctions and criminal sanctions if the promoter does not have good faith in fulfilling the obligation to provide consumer rights. Legal remedies that can be taken by consumers if they experience losses as a result of canceling music concerts, namely through legal remedies for dispute resolution which are divided into two, namely non-litigation. Paths outside the court (non-litigation) can be done with consultation, negotiation, mediation procedures. Court proceedings (litigation) based on Article 45 paragraph (1) UUPK by filing a lawsuit to court.*

**Key Words:** *Legal Protection, Consumer Protection, Music Concerts*

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, kebutuhan fasilitas hiburan dibutuhkan sebagai penetralisir ketegangan kehidupan dalam kota. Hiburan menjadi salah satu cara guna memperoleh

kesenangan dalam kehidupan manusia. Terdapat berbagai jenis hiburan di masyarakat, salah satunya adalah konser musik. Tahun ini menjadi tahun yang dipenuhi banyak konser di Indonesia, setelah dua tahun ke belakang tidak ada satupun konser luring yang digelar yang disebabkan adanya aturan Pembatasan Sosial Skala Besar (PSBB) pada 15 Maret 2020 akibat pandemi *Corona Virus Disease 2019* (selanjutnya disebut Covid-19).

Namun, saat ini faktor keamanan saat adanya perkumpulan masyarakat dalam suatu acara menjadi sorotan publik sebab akhir-akhir ini banyak terjadi tragedi yang memakan korban jiwa akibat dari kehabisan nafas karena berdesak-desakan. Dalam penyelenggaraan konser musik, pihak penyelenggara konser harus mengantongi izin dari aparat kepolisian setempat.<sup>1</sup> Hal ini berdasarkan Pasal 15 ayat 2a Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyatakan kepolisian berwenang memberikan izin dan mengawasi kegiatan keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya.<sup>2</sup> Fungsi dari pembuatan izin keramaian ini guna mencegah adanya pelanggaran-pelanggaran hukum yang tidak menciptakan keamanan dan ketertiban dalam masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara kegiatan dan oleh orang-orang atau kelompok yang ikut serta dalam kegiatan tersebut.

Salah satu kasus konser musik yang harus dihentikan oleh aparat kepolisian saat berlangsung telah separuh jalan yaitu konser musik Berdendang Bergoyang Festival (BBF). Acara konser musik tersebut di adakan di Jakarta pada 28 sampai 30 Oktober 2022 dihentikan setelah polisi mencabut izin penyelenggaraan. Hal itu dilakukan karena alasan potensi gangguan ancaman terhadap keselamatan penonton.<sup>3</sup> Penyelenggara konser musik BBF diduga sengaja mencetak tiket dalam jumlah banyak tanpa memperhatikan kapasitas.<sup>4</sup> Penghentian konser tersebut memberi dampak pembatalan kepada 3 konser music yang akan diselenggarakan selanjutnya.

Pada suatu pertunjukan konser musik, melibatkan dua pihak yakni pihak promotor dan penonton konser. Hubungan antara pihak promotor dan penonton konser music merupakan perjanjian jual beli pada umumnya, dimana pihak promotor sebagai penjual dan penonton konser sebagai pembeli. Jual beli diatur pada Pasal 1458 KUH Perdata yang merupakan "perjanjian dengan satu pihak yang mengikatkan dirinya ke pihak yang lain untuk menyerahkan suatu barang/benda yang telah membayar sesuai dengan harga yang dijanjikan. Kesepakatan yang dilakukan pelaku usaha dengan konsumen akan melahirkan hak dan kewajiban yang akan mengikat." Dalam konser music, pihak penonton konser wajib untuk membayar tiker konser kepada promotor yang biasanya dilakukan secara online beberapa hari sebelum konser dimulai, dan pihak promotor berkewajiban untuk menyelenggarakan konser seperti yang telah diperjanjikan.

Berdasarkan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) menyebutkan bahwa "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam

---

<sup>1</sup> <https://news.detik.com/berita/d-1924311/ini-dia-proses-pengajuan-permohonan-izin-konser-ke-polisi>, diakses pada tanggal 18 Januari 2023 pukul 11.00 WITA

<sup>2</sup> Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, LN Tahun 2002 No. 2, TLN No. 4168,

<sup>3</sup><https://koran-jakarta.com/3-konser-musik-indonesia-yang-dibatalkan-demi-keselamatan-penonton>, diakses pada tanggal 13 November 2022 pukul 18.32 WITA

<sup>4</sup><https://www.tribunnews.com/seleb/2022/11/03/berdendang-bergoyang-2022-harga-tiket-dan-daftar-line-up-ini-alasan-konser-hari-ketiga-dibatalkan>, diakses pada tanggal 13 November 2022 pukul 18.35 WITA

masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan.”<sup>5</sup> Pasal 1 angka (3) UUPK, yang dimaksud “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.”

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan segala cara guna mencapai jaminan kepastian hukum dalam memberikan perlindungan dalam kegiatan yang melibatkan konsumen. Kepastian hukum itu termasuk dalam cara dalam mendapatkan atas barang dan/jasa yang dipilih serta mempertahankan hak-haknya apabila konsumen menderita kerugian akibat dari kelalaian pelaku usaha dalam memenuhi kewajibannya.

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) ialah peraturan yang dibuat pemerintah yang bertujuan memberi perlindungan dan kepastian hukum terhadap konsumen. Perlindungan terhadap konsumen bertujuan agar dapat melindungi konsumen yang berada pada posisi yang lemah dalam melakukan kegiatan perekonomian antara pelaku usaha dan konsumen dengan memperhatikan hak-hak konsumen, sesuai dengan dalam ketentuan UUPK.<sup>6</sup>

Pembatalan konser musik secara tiba-tiba karena disebabkan oleh kelalaian pihak promotor, akan memberikan dampak kerugian kepada penonton konser music, baik kerugian materiil maupun imateriil. Hal tersebut telah melanggar hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 huruf b UUPK yang menyatakan “hak komensumen adalah hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.”

Realitas diatas menunjukkan bahwa terjadi kesenjangan antara norma hukum (das sollen) dengan fakta yang terjadi dalam masyarakat (das sein). Pasal 4 UUPK telah mengatur hak-hak konsumen salah satunya yaitu mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, akan tetapi fakta yang terjadi di masyarakat pelanggaran atas hak-hak tersebut masih terjadi ketika terjadi pembatalan konser music sepihak dari pihak penyelenggara musik. Perlindungan terhadap konsumen adalah masalah yang sangat serius<sup>7</sup> namun, permasalahan tersebut baru ditindaklanjuti apabila berita tersebut telah menyebar di masyarakat melalui social media. Apabila permasalahan tersebut sepi dari pemberitaan, maka seakan-akan luput dari perhatian masyarakat, pemerintah, serta pihak-pihak yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.<sup>8</sup> Konsumen menjadi salah satu objek pelaku usaha dalam mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Kedudukan pelaku usaha dan kedudukan konsumen adalah tidak padan dan tidak seimbang, melainkan konsumen berada dalam kedudukan yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, sehingga sangat sering dilanggarnya hak-hak konsumen oleh

---

<sup>5</sup> Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, LN Tahun 1999 No.22. TLN No. 3821

<sup>6</sup> Muljiono, S. “Perlindungan Konsumen: Regulasi Bisnis.” *JEBI: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 1, No. 1 (2016): 1-16.

<sup>7</sup>Randi, Yusuf. “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penjualan Produk Kesehatan Palsu Pada Situs Online Di Masa Covid-19.” *Morality: Jurnal Ilmu Hukum* 8, No. 1 (2022): 1-15.

<sup>8</sup> Rani, A., & Wirasila, A. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Persaingan Curang.” *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum* 4, No. 1 (2015):1-6.

pelaku usaha. Maka sudah seharusnya hukum melindungi konsumen karena salah satu tujuan hukum yaitu menjamin adanya keamanan agar masyarakat merasa terlindungi.<sup>9</sup>

Penelitian terdahulu dilaksanakan oleh Elisabeth Haryani pada tahun 2021 dengan artikel berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Menerima Pembelian Produk Jasa Berupa Tiket Konser Dari Pelaku Usaha Melalui Media Sosial Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" mengkaji bentuk perlindungan hukum yang didapat oleh konsumen dalam transaksi jual beli jasa titip melalui media social yang tidak sesuai dengan kesepakatan.<sup>10</sup> Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen akibat pembatalan konser musik. Penelitian selanjutnya dilakukan Hardian Iskandar tahun 2019 yang membahas "Akibat Hukum Wanprestasi Pada Kasus Pembatalan Konser Musik". Penelitian tersebut berfokus pada akibat hukum yang ditimbulkan terhadap pembatalan konser musik.<sup>11</sup> Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang menderita kerugian akibat pembatalan konser musik. Dari persoalan di atas maka penulis berkeinginan mengajukan penelitian yang berjudul "**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMBATALAN KONSER MUSIK.**"

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen akibat pembatalan konser musik?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang menderita kerugian akibat pembatalan konser musik?

## 1.3. Tujuan Penulisan

Penelitian ini bertujuan agar menambah ilmu pengetahuan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen akibat pembatalan konser musik dan upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang menderita kerugian akibat pembatalan konser musik.

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan yaitu metode penelitian hukum empiris di mana dalam penelitian ini berpijak dari adanya kesenjangan antara norma hukum yang ada dengan pelaksanaannya di masyarakat. Jenis pendekatan yang digunakan dalam tesis ini adalah pendekatan perundang-undangan (*the statute approach*) dan jenis pendekatan fakta. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi

---

<sup>9</sup> Novian. tari. A.&Dedy P.I. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Online." *Kertha Wicara: Jurnal Ilmu Hukum* 10, No.4 (2021):247-257.

<sup>10</sup> Haryani, E & Neltje, J. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Menerima Pembelian Produk Jasa Berupa Tiket Konser Dari Pelaku Usaha Melalui Media Sosial Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Adi gama* 4, No. 2 (2021):1157-1182.

<sup>11</sup> Iskandar, H. "Akibat Hukum Wanprestasi Pada Kasus Pembatalan Konser Musik." *Jurnal Justiciabelen* 1, No. 2 (2019): 233-240.

yang bersangkutan paut dengan permasalahan hukum yang sedang ditangani.<sup>12</sup> Dan jenis pendekatan fakta yaitu pendekatan berdasarkan fakta yang terjadi di masyarakat mengenai isu yang akan diteliti. Penelitian ini mempergunakan data primer dan data sekunder. Dengan teknik deskriptif kualitatif bahan hukum dikumpulkan kemudian dilakukan analisis, dan diinterpretasikan.<sup>13</sup>

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **3.1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik**

Berdasarkan pemaparan dari Sidobalok, perlindungan konsumen ialah hukum yang mengatur hubungan konsumen dan produsen, yang dalam hubungan tersebut melahirkan hak dan kewajiban guna memenuhi kebutuhan hidupnya serta mengatur mengenai upaya - upaya yang akan dilakukan untuk mempertahankan haknya.<sup>14</sup> Sedangkan Sidharta memaparkan bahwa "perlindungan konsumen ialah asas-asas/kaidah-kaidah hukum yang mengatur permasalahan yang timbul antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam kehidupan masyarakat." Adanya UUPK mempunyai tujuan untuk memberi perlindungan serta jaminan kepastian hukum.<sup>15</sup> Dalam penyelenggaraan UUPK didasarkan atas beberapa asas yang dimuat dalam ketentuan Pasal 2 UUPK antara lain:

1. Asas manfaat  
Dimaksudkan adanya perlindungan konsumen akan sangat berguna bagi kehidupan seluruh lapisan masyarakat khususnya konsumen.
2. Asas Keadilan  
Dalam ketentuan-ketentuan yang ada dalam UUPK agar memberikan keadilan bagi konsumen serta pelaku usaha.
3. Asas keseimbangan  
Keseimbangan dalam terletak pada hak serta kewajiban para pihak yang telah diatur di dalam UUPK. Tercapainya sebuah keseimbangan terhadap perlindungan konsumen, dapatnya dilakukan dengan cara menegakan suatu aturan dalam hal ini UUPK yang menjamin hak-hak konsumen.<sup>16</sup>
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen  
Keamanan dan keselamatan merupakan hak asasi bagi seluruh masyarakat, maka dari itu dalam UUPK wajib memperhatikan keamanan dan keselamatan konsumen.
5. Asas kepastian hukum.  
Kepastian hukum dalam perlindungan konsumen yaitu berlakunya UUPK sebagai payung hukum dalam kegiatan yang melibatkan pelaku usaha dan konsumen.

Setiap subjek hukum memiliki hak dan kewajiban. Konsumen sebagai salah satu subjek hukum memiliki hak yang dilindungi dari sangat riskan terjadi

---

<sup>12</sup>Dyah Ochtorina Susanti dan A.an Efendi, *Penelitian Hukum* (Jakarta, Sinar Grafika, 2014), 110.

<sup>13</sup> Anggito, A. & Setiawan, J. *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukabumi, CV. Jejak, 2018), 9.

<sup>14</sup> Sidobalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2014), 18.

<sup>15</sup> *Ibid*, 19.

<sup>16</sup> Ahmadani Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia* (Jakarta, Rajawali Pres, 2013), 102.

pelanggaran atau tindakan-tindakan sewenang-wenang dalam hubungan kegiatan ekonomi dengan pelaku usaha.

Ketentuan mengenai hak-hak konsumen diatur dengan jelas di dalam Pasal 4 UUPK:<sup>17</sup>

- 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."

Dalam pertunjukkan konser, apabila ditelaah berdasarkan Pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak untuk menyaksikan/menonton konser music tersebut sebanding dengan jumlah uang pembelian tiket serta jaminan yang dijanjikan sebelumnya oleh promotor penyelenggara konser musik. Konsumen memiliki hak untuk diberi jaminan mutu dan pelayanan yang memuaskan dalam menyaksikan konser musik. Selain itu, konsumen juga berhak atas perlindungan keamanan dan keselamatan dalam menikmati konser musik. Dengan demikian apabila hak-hak tersebut dipenuhi, maka konsumen akan terhindar dari kerugian.

Selain konsumen, ketentuan UUPK juga mengatur tentang kewajiban pelaku usaha yang diatur Pasal 7 UUPK menyatakan:

- 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;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 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;

---

<sup>17</sup> Gita Cantika Agastya, A., & Priyanto, I. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Masker Wajah Organik Tanpa Izin Edar BPOM." *Kertha Wicara: Jurnal Ilmu Hkum*10, No. 7, (2021):484-495.

- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan konser music, maka promotor/pelaku usaha memiliki kewajiban yaitu sebagai berikut:

1. beritikad baik sebagai promotor dalam penyelenggaraan konser music, dengan menjual tiket dan mengadakan konser sesuai yang diinformasikan;
2. melayani penonton secara jujur, adil dan tidak diskriminatif;
3. menjamin penyelenggaraan konser music berdasarkan ketentuan standar ketentuan yang berlaku dan memperoleh izin dari aparat setempat;
4. menjamin keamanan dan keselamatan penonton konser music selama konser berlangsung hingga konser berakhir, termasuk memperhatikan kapasitas ruangan dan jumlah penonton;
5. pemberian ganti rugi apabila terdapat kerugian yang ditanggung penonton yang telah membeli tiket konser, misalnya ketika terjadi pembatalan konser music.

Philipus M.Hadjon memaparkan terdapat 2(dua) bentuk perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum guna mencegah (preventif) dan perlindungan hukum guna pemberian sanksi (represif).<sup>18</sup> Bentuk perlindungan hukum preventif dalam penyelenggaraan konser music agar tidak terjadi pembatalan konser musik yakni pihak promotor dalam menyelenggarakan konser music harus mengacu pada standar operasional penyelenggaraan konser musik serta telah mendapatkan ijin dari aparat setempat. Bentuk perlindungan represif dalam pembatalan konser music yang mengakibatkan konsumen menderita kerugian yaitu diatur Pasal 4 huruf h UUPK yang berbunyi “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

Hak atas ganti kerugian timbul sebab konsumen telah membayar sejumlah uang kepada pihak promotor untuk dapat menyaksikan konser music tersebut, akan tetapi karena kelalaian promotor, konsumen tidak mendapatkan haknya. Berdasarkan observasi tidak langsung yang dilakukan dalam penelitian ini, adapun salah satu penyelenggaraan konser music di Indonesia yang dibatalkan akibat pencabutan izin dari kepolisian sebab jumlah penonton yang melebihi kapasitas, yang kemudian pihak promotor memberikan ganti kerugian kepada konsumen yang telah membeli tiket konser yaitu konser music Berdendang Bergoyang Festival (BBF) 2022. Melalui akun Instagram-nya, promotor mengumumkan untuk semua pembeli tiket BBF 2022 dapat mengajukan permohonan pengembalian uang tiket hingga 100% pada tanggal yang telah ditentukan. Kemudian, pembeli tiket diminta untuk mengisi data lengkap seperti nama lengkap, email, nomor identitas, dan nomor rekening serta nama bank. Selain itu, juga perlu mengunduh bukti pembelian tiket web 3 Day Pass atau Day 2 dan Day 3, bukti pembayaran atau bukti transfer, dan bukti *E-Voucher Gform* tiket *3 day pass (email)*. Apabila pembeli tiket mengajukan refund melewati batas yang ditentukan,

---

<sup>18</sup> Wisesa, I.G.N Agung Purba & Sutarna, I.B.P. “Pertanggung Jawaban Hukum Pelaku Usaha Terhadap Izin Peredaran Obat Luar Merek Albothyl Di Wilayah Kota Denpasar.” *Journal KerthaSemaya* 7, No.1(2018), 5.

pengembalian tiket tidak dapat diproses atau dinyatakan hangus. Pengembalian dana hanya akan dilakukan melalui transfer bank.

Perlindungan hukum represif juga termasuk dalam pemberian sanksi. Pemberian sanksi tersebut berupa sanksi administrative atau dapat juga dikenakan sanksi pidana apabila pihak promotor tidak beritikad baik untuk memenuhi kewajiban untuk memberikan hak-hak konsumen. Terkait sanksi administratif, Pasal 60 UUPK mengatur bahwa "Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)." Sedangkan sanksi pidana diatur dalam Pasal 62 UUPK bahwa "Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)."

Pemerintah Indonesia melalui UUPK telah memberikan perlindungan kepada konsumen baik secara preventif maupun represif. Namun, dalam pelaksanaannya masih belum maksimal, sebab faktanya masih terdapat pembatalan konser musik yang diakibatkan oleh kelalaian pihak promotor dalam menyelenggarakan konser sehingga tidak dapat memenuhi hak konsumen yaitu menyaksikan konser musik yang diperjanjikan.

### **3.2. Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Konsumen Yang Menderita Kerugian Akibat Pembatalan Konser Musik**

Dalam rangka mempertahankan haknya, konsumen dapat melakukan upaya hukum apabila hak-hak konsumen dilanggar hingga menyebabkan kerugian sehingga menimbulkan sengketa konsumen. Upaya hukum akibat dari pembatalan konser musik yaitu melalui upaya hukum preventif serta upaya hukum represif. Upaya hukum preventif yaitu usaha untuk menghindari atau mencegah perbuatan-perbuatan pelanggaran terhadap hak konsumen, sedangkan upaya hukum represif merupakan upaya terakhir yang ditempuh untuk menyelesaikan sengketa.<sup>19</sup> Pada prinsipnya upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang menderita kerugian akibat pembatalan konser musik proses penyelesaian sengketa terbagi menjadi dua yaitu jalur di luar pengadilan (non litigasi) dan jalur pengadilan (litigasi).

#### **1. Jalur di luar pengadilan (non litigasi).**

Berdasarkan Pasal 47 UUPK, tujuan penyelesaian sengketa melalui jalur nonlitigasi adalah memperoleh kesepakatan para pihak dalam menentukan ganti kerugian atau kesepakatan lainnya agar peristiwa yang merugikan salah satu pihak tersebut tidak terulang kembali. Jalur luar pengadilan yang dimaksudkan adalah arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa (APS) yaitu mediasi, konsiliasi, negosiasi.<sup>20</sup> Mediasi, merupakan salah satu upaya yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan, upaya ini melibatkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersifat aktif untuk bertugas sebagai perantara maupun penasehat diantara kedua belah

---

<sup>19</sup> Putri, N.M.D.M. "Perlindungan Karya Cipta Foto Citizen Journalist Yang Dipublikasikan Di Instagram." *Jurnal Magister Hukum* 6, No.2, (2017):224-236.

<sup>20</sup> Johani, S.A.N. "Pelaksanaan Perlindungan Hak Cipta Dari Patung Akar Bambu Di Desa Tembuku Kabupaten Bangli." *Jurnal Kertha Senaya* 7, No.8 (2019):1-14.



pihak yang bersengketa. Upaya mediasi ini terjadi karena adanya inisiatif dari salah satu ataupun kedua belah pihak secara sukarela. Konsiliasi, merupakan upaya yang alternative yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan dimana Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertugas untuk menjadi perantara antara kedua belah pihak yang bersengketa namun bersifat pasif. Dalam konsiliasi, akan ada seorang konsiliator yang bergabung ditengah para pihak, dimana seorang konsiliator bertugas untuk melakukan klarifikasi terkait dengan permasalahan yang disengketakan dan seorang mediator yang aktif untuk menawarkan pilihan agar terjadi sebuah kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa. Arbitrase, merupakan upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan dimana kedua belah pihak secara sepenuhnya menyerahkan kepada arbiter. Para pihak akan menunjuk satu orang dari masing-masing tiga orang yang akan bertugas sebagai arbiter disaksikan oleh Ketua Majelis Hakim Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang merupakan perwakilan dari pemerintah. Pada upaya penyelesaian arbitrase keputusannya bersifat final dan memiliki kekuatan hukum yang tetap dan bersifat mengikat para pihak. Selain itu, putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial dimana jika pihak yang kalah tidak melaksanakan putusan secara sukarela, maka eksekusi dapat dilaksanakan sesuai permintaan pihak yang menang kepada pihak yang kalah. Berdasarkan pasal 49 ayat (1) UUPK mengatur bahwa para pihak dapat memilih cara penyelesaian sengketa konsumen secara nonlitigasi dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai penyelenggara. Upaya hukum nonlitigasi tidak selalu berjalan dengan lancar, sebab para pihak masing-masing memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Apabila upaya non litigasi tidak menghasilkan keputusan yang disetujui kedua belah pihak, maka dapat ditempuh upaya hukum litigasi/gugatan pengadilan.

2. Jalur pengadilan (litigasi)

Apabila pada kegiatan jual beli pihak konsumen merasa dirugikan, maka para konsumen dalam hal ini dapat melakukan guatan kepada pihak pelaku usaha dengan dasar bahwa pelaku usaha tersebut telah melakukan tindakan wanprestasi.<sup>21</sup> Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UUPK, mengatur pelaku usaha dapat digugat oleh konsumen melalui lembaga yang berwenang untuk itu. Salah satu bentuk gugatannya adalah gugatan perdata berupa ganti rugi. Dalam mengajukan gugatan melalui jalur pengadilan dengan memperhatikan beberapa hal yaitu pihak yang mengajukan gugatan harus memiliki kepentingan. Persyaratan ini sesuai dengan "*asas poin d'interest point d'action*" atau tiada gugatan tanpa kepentingan hukum. Pasal 23 UUPK menyebutkan bahwa apabila pelaku usaha pabrikan dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)<sup>22</sup> atau dengan cara mengajukan gugatan kepada peradilan di tempat kedudukan konsumen tersebut. Hal

---

<sup>21</sup> Nugrahaningsih, Widi dan Erinawati, Mira. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online*, (Sukoharjo, CV Pustaka Bengawan, 2017), 6.

<sup>22</sup> David M.L. Tobing, *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2019), 38.

selanjutnya adalah mengenai, posita yaitu harus dapat memuat uraian dari konsumen mengenai peristiwa konkret pelanggaran hak konsumen yang menunjukkan hubungan hukum yang menjadi dasar dan alasan diajukannya tuntutan hak oleh konsumen. Perhatian selanjutnya mengenai petitum yaitu tuntutan-tuntutan yang dimohonkan oleh konsumen. Konsumen wajib memiliki bukti mengenai perikatan dengan pelaku usaha tersebut dan membuktikan bahwa pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban sebagaimana yang diperjanjikan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Dalam kaitannya dengan konser musik, maka konsumen dapat membuktikan berupa bukti pembelian tiket konser tersebut. Hubungan antara pihak promotor dan penonton konser musik merupakan perjanjian jual beli pada umumnya, dimana pihak promotor sebagai pelaku usaha dan penonton konser sebagai konsumen. Dalam waktu 14 hari, para pihak dapat melakukan pengajuan kasasi terhadap putusan pengadilan negeri.

#### 4. Kesimpulan

Perlindungan hukum terhadap konsumen akibat pembatalan konser musik yaitu konsumen yang mengalami kerugian akibat telah membeli tiket konser akan tetapi konser dibatalkan yaitu konsumen memiliki hak atas ganti rugi (*refund*) dari promotor penyelenggara konser musik sesuai ketentuan Pasal 4 huruf h UUPK serta pemberian sanksi bagi pelaku usaha yang berupa administrative serta pidana. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila mengalami kerugian akibat dari pembatalan konser musik yaitu melalui upaya hukum penyelesaian sengketa yang terbagi menjadi dua yaitu jalur di luar pengadilan (non litigasi) dan jalur pengadilan (litigasi). Jalur diluar pengadilan (nonlitigasi) dapat dilakukan dengan prosedur konsultasi, negosiasi, mediasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jalur pengadilan (litigasi) berdasarkan Pasal 45 ayat (1) UUPK. Salah satu bentuk gugatannya adalah gugatan perdata yaitu berupa ganti rugi karena wanprestasi berdasarkan Pasal 1239 KUH Perdata.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku:

- Ahmadani Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia (Jakarta, Rajawali Pres, 2013)
- Anggito, A. & Setiawan, J. *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukabumi, CV. Jejak, 2018)
- David M.L. Tobing, *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2019)
- Dyah Ochtorina Susanti dan A.an Efendi, *Penelitian Hukum* (Jakarta, Sinar Grafika, 2014)
- Sidobalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2014)
- Nugrahaningsih, Widi dan Erinawati, Mira. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online*, (Sukoharjo, CV Pustaka Bengawan, 2017)

**Jurnal:**

- Gita Cantika Agastya, A., & Priyanto, I. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Masker Wajah Organik Tanpa Izin Edar BPOM." *Kertha Wicara : Journal Ilmu Hukum* 10, No. 7, (2021)
- Haryani, E & Neltje, J. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Menerima Pembelian Produk Jasa Berupa Tiket Konser Dari Pelaku Usaha Melalui Media Sosial Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Adigama* 4, No. 2 (2021)
- Iskandar, H. "Akibat Hukum Wanprestasi Pada Kasus Pembatalan Konser Musik." *Jurnal Justiciabelen* 1, No. 2 (2019)
- Johani, S.A.N. "Pelaksanaan Perlindungan Hak Cipta Dari Patung Akar Bambu Di Desa Tembuku Kabupaten Bangli." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No.8 (2019)
- Muljiono, S. "Perlindungan Konsumen : Regulasi Bisnis." *JEBI: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 1, No. 1 (2016)
- Noviantari, A., & Dedy Priyanto, I. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Online." *Kertha Wicara : Journal Ilmu Hukum* 10, No.4 (2021)
- Putri, N.M.D.M. "Perlindungan Karya Cipta Foto Citizen Journalist Yang Dipublikasikan Di Instagram." *Jurnal Magister Hukum* 6, No.2, (2017)
- Randi, Yusuf. "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penjualan Produk Kesehatan Palsu Pada Situs Online Di Masa Covid-19." *Morality: Jurnal Ilmu Hukum* 8, No. 1 (2022)
- Rani, A., & Wirasila, A. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Persaingan Curang." *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 4, No. 1 (2015)
- Wisesa, I.G.N Agung Purba & Sutarna, I.B.P. "Pertanggung Jawaban Hukum Pelaku Usaha Terhadap Izin Peredaran Obat Luar Merek Albothyl Di Wilayah Kota Denpasar." *Jurnal Kertha Semaya* 7, No.1(2018)

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, LN Tahun 2002 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4168)

**Internet:**

<https://koran-jakarta.com/3-konser-musik-indonesia-yang-dibatalkan-demi-keselamatan-penonton>

<https://www.kompas.com/tren/read/2022/11/12/203000465/simak-berikut-aturan-terbaru-penyelenggaraan-konser-musik-di-jakarta?page=all>.

<https://www.tribunnews.com/seleb/2022/11/03/berdendang-bergoyang-2022-harga-tiket-dan-daftar-line-up-ini-alasan-konser-hari-ketiga-dibatalkan>

<https://megapolitan.kompas.com/read/2022/11/02/14094801/simak-pengajuan-refund-tiket-konser-berdendang-bergoyang-berakhir->

