

# PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PEMBATALAN TIKET KONSER SEPIHAK OLEH PIHAK PROMOTOR

Ni Kadek Rahma Dwimani Nandita Tyana, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [rdwimani@gmail.com](mailto:rdwimani@gmail.com)

I Made Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [made\\_sarjana@unud.ac.id](mailto:made_sarjana@unud.ac.id)

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tindakan pembatalan tiket konser yang dilakukan oleh pihak promotor dapat dikatakan sebagai wanprestasi serta menganalisis perlindungan konsumen bagi penonton akibat dari pembatalan tiket konser sepihak oleh pihak promotor yang ditinjau menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Karya ilmiah ini metode penelitiannya berkaitan dengan analisis Perlindungan Konsumen akibat Pembatalan Tiket Konser Sepihak oleh Pihak Promotor yaitu metode penelitian hukum normatif yang pendekatannya melalui peraturan perundang-undangan untuk menganalisis isu hukum terakut. Bahan hukum penelitian ini bersumber dari hukum primer dan hukum sekunder dengan cara mengumpulkan bahan-bahan hukum seperti peraturan perundang-undangan, hasil penelitian yang memiliki hubungan dengan pokok permasalahan. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa permasalahan perlindungan konsumen di Indonesia masih sangat memprihatinkan. Hal itu dikarenakan banyaknya pihak konsumen yang merasa dirugikan, hal itu disebabkan oleh pelaku usaha tidak bertanggungjawab dan melanggar peraturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sehingga pada penelitian ini para konsumen dapat mengetahui beberapa cara untuk menempuh upaya hukum atas kerugian yang dialami untuk meminta ganti rugi berupa uang atas harga tiket yang sudah dibayar sesuai Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.*

**Kata Kunci:** *Perlindungan Konsumen, Wanprestasi, Tiket Konser.*

## ABSTRACT

*This study is to analyze the act of canceling concert tickets carried out by the promoter that can be said as an act of wanprestation and analyze consumer protection for the audience as a result of unilateral cancellation of concert tickets by the promoter which is reviewed based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The research method used in this study is related to the analysis of Consumer Protection due to Unilateral Concert Tickets Cancellation by the Promoter, which is a normative legal research method whose approach is through laws and regulations to analyze assembled legal issues. The legal materials from this research is primary law and secondary law by collecting legal materials such as laws and regulations, research results that have a connection for the subject matter. The results of this study found that consumer protection problems in Indonesia are still very concerning. This is because many consumers feel aggrieved, it is caused by irresponsible business actors and violate the regulations contained in the Consumer Protection Law. So in this study consumers can find out several ways to take legal action for losses suffered to ask for compensation in the form of money for ticket prices that have been paid in accordance with Article 45 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.*

**Key Word:** *Consumer Protection, Wanprestation, Concert Tickets.*

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan era modern saat ini membuat perhelatan konser musik menjadi salah satu kegemaran masyarakat terutama para kaum muda di Indonesia. Melalui konser inilah pelaku usaha atau pihak promotor mendapatkan keuntungan yang sangat besar, banyak pihak promotor yang saling berlomba-lomba untuk membuat perhelatan konser dengan mengundang artis-artis baik artis lokal maupun Internasional. Belakangan ini, banyak sekali terdapat konser musik yang diadakan di kota besar yang berada di Indonesia.

Permintaan mendatangkan artis yang banyak disukai oleh masing-masing penggemar seakan tak pernah surut, sehingga promotor selaku pelaku usaha berusaha mewujudkan impian tersebut. Namun, belakangan ini dikarenakan banyaknya minat dari konsumen untuk membeli tiket konser membuat harga dari tiket konser musik semakin mahal. Mahalnya harga satu tiket konser ini tidak sebanding dengan fasilitas yang disediakan membuat para penggemar juga bertanya-tanya terkait dengan kredibilitas yang dimiliki oleh pihak promotor. Sehingga ketika penggemar sudah memutuskan untuk membeli tiket konser yang akan ditontonnya, maka akan menimbulkan hubungan dengan pelaku usaha atau pihak promotor itu sendiri yang mengakibatkan timbulnya suatu hubungan jual-beli.

Menurut hukum barat, tindakan jual-beli sudah dilakukan saat kedua pihak telah mengatakan sepakat untuk harga yang akan diperjual-belikan, hal itu sesuai dengan Pasal 1458 KUHPerdara menegaskan bahwa "Jual-beli dianggap dapat terjadi antara kedua belah pihak, ketika kedua belah pihak sudah mengatakan sepakat tentang kebendaan dan harganya meski kebendaan tersebut belum diserahkan ataupun harganya belum dibayarkan". Pembatalan-pembatalan konser yang banyak terjadi belakangan ini membuat banyak penggemar merasa kecewa bahkan merasa dirugikan, hal itu diakibatkan oleh tidak adanya kejelasan dari pihak promotor terkait keberlanjutan dari penyelenggaraan konser tersebut bahkan ketidakjelasan terkait pengembalian uang tiket juga belum diterima oleh penggemar.

Seperti salah satu contohnya yaitu yang terjadi pada pagelaran konser "Amazing Tegal Festival 2022" yang rencananya akan diadakan pada 5-7 Mei 2022 dikawasan Objek Wisata PAI, Kota Tegal, Jawa Tengah tiba-tiba dibatalkan secara mendadak oleh pihak promotor beberapa jam sebelum acara dimulai. Alasan dari pembatalan konser ini pun dianggap tidak ada kejelasan bahkan informasi terkait pengembalian tiket pun tidak diberikan kejelasan membuat masyarakat yang akan menonton kebingungan.<sup>1</sup> Akibat dari permasalahan tersebut membuat hak yang dimiliki konsumen berada di posisi yang lemah, hal itu diakibatkan karena suatu kerugian yang seharusnya tidak dirasakan oleh konsumen. Promotor yang berperan sebagai pelaku usaha wajib untuk memenuhi hak yang dimiliki konsumen yang menurut ketentuan Pasal 4 UUPK menyatakan bahwa "Konsumen memiliki hak atas keamanan, kenyamanan, keselamatan terkait penggunaan barang atau jasa, dan

---

<sup>1</sup> Ramadhani, Budi Arista, "Lagi Konser Mengundang Puluhan Artis Nasional di Kota Tegal Mendadak Batal digelar Beberapa Jam Jelang Dimulai" [Lagi, Konser Mengundang Puluhan Artis Nasional di Kota Tegal Mendadak Batal Digelar Beberapa Jam Jelang Dimulai - Suara Jateng](#), pada tanggal 7 September 2022 pada Pukul 14.30 Wita.

berhak mendapatkan informasi yang jelas dan benar mengenai kondisi jaminan barang ataupun jasa".<sup>2</sup>

Jika dilihat, permasalahan tentang perlindungan konsumen yang terjadi di Indonesia sangat memprihatinkan. Hal itu dikarenakan banyak pihak konsumen dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak mau bertanggungjawab. Tanggungjawab akibat dari suatu perbuatan yang melanggar hukum tercantum pada Pasal 1365 KUHPerdata yang menyatakan bahwa "Tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut".<sup>3</sup> Maka dari itu, dilihat dari segi hukumnya pelanggaran yang merugikan pihak konsumen akibat pelaku usaha, diperlukan suatu perlindungan hukum kepada konsumen dengan menuntut pertanggungjawaban pihak pelaku usaha karena telah membuat kerugian.

Penelitian ini sudah pernah dilakukan oleh I Gusti Ngurah Wijaya Kusuma pada tahun 2023 yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Tiket Konser Musik", artikel ini mengkaji tentang bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pembatalan tiket konser dan upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang menderita kerugian akibat pembatalan tiket konser.<sup>4</sup> Selain itu, penelitian selanjutnya juga pernah dilakukan oleh Syahrul Qiram pada tahun 2021 dengan artikel yang berjudul "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19", artikel ini mengkaji tentang hak apa yang harus didapatkan oleh pelaku usaha dan bagaimana kewajiban yang harus dilakukan pelaku usaha pada kasus pembatalan tiket konser musik akibat pandemi covid-19.<sup>5</sup> Perbedaan penelitian penulis dengan kedua penelitian yang sudah dijelaskan yaitu, penelitian ini lebih memfokuskan tentang pembatalan tiket konser oleh pihak promotor dapat dikatakan wanprestasi dan perlindungan hukum apa yang diberikan bagi konsumen akibat pembatalan sepihak yang dilakukan promotor. Dari penjelasan diatas, maka penulis ingin mengajukan penelitian yang berjudul "**PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PEMBATALAN TIKET KONSER SEPIHAK OLEH PIHAK PROMOTOR.**"

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah pembatalan tiket konser yang dilakukan pihak promotor dapat dikatakan melakukan suatu pelanggaran wanprestasi?
2. Perlindungan hukum apa yang diberikan bagi konsumen yang mengalami pembatalan tiket konser diakibatkan oleh pihak promotor?

---

<sup>2</sup> Prameswari, Sekar A., & Iwan Erar J. "Tanggung Jawab Pemboncengan Obat Dalam Sistem Hukum Merek: Penjualan Obat Pada Situs Online Yang Memanfaatkan Keadaan Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta* 2, No. 1 (2020): 208.

<sup>3</sup> David, Febrina Rizka L.W., & Wiryawan, I Wayan, "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Sebagai Pengguna Jasa Angkutan Udara Atas Keterlambatan Penerbangan". *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol. 8 No. 3 (2020): 260.

<sup>4</sup> Wijaya Kusuma, I. Gusti Ngurah, & Wiryawan, I Wayan, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Tiket Konser Musik." *Jurnal Kertha Desa Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol. 11 No. 2 (2023): 1669-1680.

<sup>5</sup> Syahrul Qiram, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19." *Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Vol. 4 No. 1 (2021): 61-72.

### 1.3. Tujuan Penulisan

Penulisan karya ilmiah ini tujuannya memiliki kaitan sangat erat dengan pokok permasalahan yang akan dibahas dan tidak menyimpang dengan rumusan masalah, sehingga karya ilmiah ini dapat dipertanggung jawabkan. Penulisan karya ilmiah ini memiliki tujuan agar pembaca mengetahui tentang pembatalan tiket konser yang dilakukan pihak promotor dapat dikatakan sebagai suatu tindakan wanprestasi dan perlindungan hukum apa yang didapat oleh konsumen yang mengalami pembatalan tiket konser tersebut.

## 2. Metode Penelitian

Karya ilmiah ini, menggunakan metode penelitian hukum normatif, yaitu suatu penelitian hukum yang penelitian bahan pustakanya berupa peraturan perundang-undangan maupun data sekunder seperti buku, skripsi, jurnal ilmiah, serta artikel yang terdapat penambahan bermacam-macam sumber yang berkaitan dengan pembahasan permasalahan dalam penulisan penelitian ini.<sup>6</sup> Pendekatan pada karya ilmiah ini yaitu, *statute approach* yang berupa pendekatan perundang-undangan, dan *analytic approach* berupa pendekatan analitis peraturan perundang-undangan yang berlaku agar sesuai dengan kejadian dilapangan. Teknik pengumpulan bahan hukumnya bersumber dari bahan hukum primer serta bahan hukum sekunder yang dilakukan dengan pengumpulan bahan hukum seperti peraturan perundang-undangan, penelitian yang memiliki hubungan erat dengan pokok permasalahan, dan teknik penganalisisan yang digunakan adalah teknik secara kualitatif.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Pembatalan Tiket Konser yang dilakukan Pihak Promotor dapat dikatakan sebagai Wanprestasi

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan diatas terkait pembatalan konser yang diselenggarakan pada tanggal 5-7 Mei 2022 yang bertajuk Pagelaran Konser "Amazing Tegal Festival" di Kota Tegal, Jawa Tengah jika dilihat dari hukumnya, permasalahan tersebut dapat dibawa ke ranah perdata dikarenakan pihak promotor tidak memenuhi perjanjian yang sudah ditetapkan sehingga melakukan cidera janji atau wanprestasi. Subekti mengatakan "suatu perjanjian adalah peristiwa yang dimana seseorang berjanji kepada orang lain untuk melaksanakan sesuatu yang disepakati".<sup>7</sup> Suatu kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen akan menimbulkan kesepakatan yang bersifat mengikat dan menghasilkan Undang-Undang. Perjanjian yang dilakukan merupakan kesepakatan sifatnya sah dan akan menjadi suatu hak kewajiban kedua belah pihak yang saling menyetujui.

Suatu perjanjian yang dilakukan antara pelaku usaha dan pihak konsumen maka kedua pihak memiliki hak dan kewajibannya. Salah satunya yaitu, pelaku usaha berkewajiban memenuhi prestasi sedangkan konsumen wajib mendapatkan atas prestasi yang didupakannya. Pasal 1234 KUHPerduta dinyatakan bahwa "Tiap-tiap perikatan, yaitu untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu". Jika dilihat dari permasalahan perjanjian antara pihak promotor

---

<sup>6</sup> Soerjono S. & Mamudji, Sri, "Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat", (Jakarta, Rajawali Pers, 2018), 13.

<sup>7</sup> Subekti, "Hukum Perjanjian", (Jakarta: PT Intermedia, 2005), 1.

dengan penonton yang terjadi akibat adanya jual-beli tiket konser, maka perikatan tersebut dapat dikatakan sebagai perikatan memberikan sesuatu dan berbuat sesuatu.

Sehingga pihak penonton sebagai konsumen harus membayar harga tiket yang ditentukan oleh pihak promotor untuk mendapat tiket fisik dari konser yang diselenggarakan, hal tersebut merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen yang ditegaskan pada Pasal 5 UUPK huruf c, "Kewajiban konsumen yaitu membayarkan sesuai dengan nilai tukar yang disepakati". Sedangkan sebagai pelaku usaha hak promotor juga harus diberikan haknya yang menurut Pasal 6 huruf a menyatakan bahwa "Hak pelaku usaha, yaitu hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan".<sup>8</sup> Secara lebih rinci, suatu perjanjian antara penjual dan pembeli dapat menimbulkan suatu hak serta kewajiban bagi masing-masing pihak yang terdapat di Bab III UUPK pada Pasal 4 hingga Pasal 7 yang mengatur tentang hak dan kewajiban dari pelaku usaha dan konsumen yang dikaitkan dengan permasalahan ini, yaitu:<sup>9</sup>

a. Hak dan Kewajiban dari Pelaku Usaha:

1. Berhak mendapatkan dan menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan dalam jasa yang diperjual-belikan

Dalam hal ini, pihak promotor setelah prestasinya dipenuhi sesuai dengan kesepakatan serta peraturan yang berlaku, maka pelaku usaha (pihak promotor) berhak untuk mendapatkan pembayaran atas jasa yang diperjualkan.

2. Pelaku Usaha berkewajiban melakukan itikad baik saat melakukan kegiatan usaha

Pelaku usaha (pihak promotor) berkewajiban dalam penyelenggaraan konser untuk meminimalisir terjadinya suatu kerugian bagi konsumennya dengan memenuhi suatu perjanjian yang sudah disetujui oleh para pihak.

3. Pelaku Usaha berkewajiban untuk mengganti kerugian pihak konsumen

Pelaku usaha (pihak promotor) berkewajiban memberi ganti rugi kepada pihak konsumen (penonton), jika jasa yang diberikan tidak sesuai dari isi perjanjian yang telah dijanjikan, salah satu contohnya, yaitu pada penjualan tiket konser telah diperjanjikan tentang kapan konser tersebut akan digelar dan artis yang akan menjadi *guest star* sudah ditetapkan, akan tetapi kenyataannya konser tersebut batal digelar akibat dari kesalahan pihak promotor yang mengakibatkan penonton harus mengalami suatu kerugian karena tidak dapat menonton pertunjukan konser tersebut. Sehingga, pihak promotor sebagai pelaku usaha wajib mengembalikan kerugian yang dialami oleh pihak penonton.

4. Berkewajiban menjamin jasa yang dijanjikan atau diperdagangkan sesuai dengan ketentuan standar jasa yang berlaku

Pihak promotor sebagai pelaku usaha berkewajiban untuk menjamin penyelenggaraan konser agar sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh para pihak.

---

<sup>8</sup> *Ibid.*, 27.

<sup>9</sup> Tampubolon, Wahyu. S., "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ilmiah "Advokasi"* Vol. 4 No. 1 (2016): 57.

5. Penjelasan informasi kepada pihak konsumen wajib diberikan secara benar dan jelas

Pihak promotor berkewajiban untuk memberikan suatu informasi yang jelas seperti, tanggal penyelenggaraan konser akan diselenggarakan, tempat konser tersebut akan diselenggarakan, artis siapa saja yang akan datang dalam konser, serta memberi *price list* dari harga tiket konser secara jelas dan terperinci.

b. Hak dan Kewajiban Pihak Konsumen:

1. Hak untuk memperoleh informasi

Sebagai pihak menggunakan jasa dari pelaku usaha, maka hak yang dimiliki konsumen adalah mendapatkan informasi jelas dan komprehensif tentang jasa/barang yang akan digunakan/dibeli.

2. Berhak mendapatkan suatu kompensasi atau ganti kerugian apabila konsumen mengalami rugi akibat menggunakan jasa dari pihak pelaku usaha

3. Konsumen berkewajiban untuk membayarkan jasa/barang sesuai perjanjian yang disepakati

4. Berkewajiban mengikuti segala upaya penyelesaian hukum dari sengketa perlindungan konsumen secara patuh

Pihak konsumen jika merasakan adanya suatu keluhan dari jasa yang sudah dibeli maka secepatnya permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan pelaku usaha. Menyelesaikan permasalahan dapat dilakukan dengan jalur damai ataupun kekeluargaan, tetapi apabila dirasa tidak dapat dilakukan secara damai maka cara hukum dapat digunakan asal Undang-Undang yang berlaku tetap diperhatikan.

Dari penjelasan tersebut kesinambungan hak serta kewajiban pelaku usaha dan pihak konsumen dapat dilihat dalam UUPK yang membuat kedua unsur terikat dalam suatu hubungan hukum yang terlengkapi satu sama lain. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sudah terjadi dari awal saat kesepakatan jual-beli dilakukan. Namun, ada saatnya hubungan menjual dan membeli antara pelaku usaha dengan konsumen tidak terlaksanakan dengan baik sesuai dengan tujuan. Gagal telaksananya suatu hak dan kewajiban yang wajib dilakukan oleh kedua belah pihak mengakibatkan terjadinya suatu wanprestasi yang bisa dilakukan oleh pelaku usaha ataupun pihak konsumen. Hal tersebut disebabkan karena adanya suatu paksaan, kekeliruan yang terjadi, melakukan perbuatan yang curang, ataupun suatu keadaan yang memaksa atau *force majeure*.<sup>10</sup>

Wanprestasi yang dilakukan oleh seorang pelaku usaha dibagi menjadi empat macam, yaitu kesepakatan yang telah dibuat tidak dilakukan, kesepakatan yang telah dibuat hanya dilaksanakan saja akan tetapi tidak sesuai dengan kesepakatan, tidak tepat waktu melaksanakan kesepakatan yang dibuat, serta melaksanakan sesuatu hal diluar yang telah dijanjikan.<sup>11</sup> Wanprestasi ini mengakibatkan pelaku usaha mendapatkan sanksi berupa ganti rugi, pembatalan janji yang telah dilakukan,

---

<sup>10</sup> Qiram, Syahrul, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen* Vol. 4. No. 1 (2021): 64.

<sup>11</sup> Sulistiawati, Ni Luh Pt. S., Atmadja, I.B. Putra, & A.A.Sg. Wiratni D., "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha *Online Shop* Apabila Terjadi Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Pemberi Jasa *Endorse* Di Kota Denpasar", *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol. 7 No. 4 (2019): 4.

peralihan risiko dialihkan, dan melakukan pembayaran biaya perkara. Dari permasalahan dalam pembatalan konser ini membuat penonton konser mengalami suatu kerugian. Sehingga, ganti rugi yang terjadi menurut hukum perdata dapat timbul karena terjadinya suatu wanprestasi dari perjanjian akibat Perbuatan yang melawan hukum.

Ganti kerugian akibat wanprestasi dapat dilihat jika pihak tidak melakukan komitmen yang disepakati dalam perjanjian, sehingga dalam hukum hal tersebut dapat dimintai pertanggungjawabannya karena dari pihak lain mengalami suatu kerugian. Dalam kasus ini, jenis kerugian yang dilakukan oleh pihak promotor sebagai pelaku usaha karena melakukan perbuatan wanprestasi, yaitu dengan melakukan *refund* kepada penonton. Jika ditinjau lebih lanjut penerapan pasal tentang perlindungan konsumen bagi penonton sangat diperlukan, hal itu dikarenakan penonton sebagai konsumen yang membeli tiket dan promotor sebagai pelaku usaha yang menyelenggarakan konser. Terdapat beberapa pasal dapat dikenakan dari permasalahan ini yaitu, Pasal 1 ayat (2) & ayat (3) UUPK yang dijadikan dasar hukum dari posisi masing-masing pihak.

Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa "Konsumen adalah setiap orang yang posisinya sebagai pemakai barang dan/atau jasa". Selain itu, Pasal 1 angka 3 menyatakan bahwa "Pelaku usaha adalah setiap perseorangan ataupun badan usaha, baik berdiri sendiri ataupun bersama-sama melalui perjanjian melakukan/menyelenggarakan sebuah kegiatan usaha". Terdapat pasal lain yang berkaitan dengan kasus ini, menurut Pasal 5 huruf h UUPK yang membahas mengenai hak dari konsumen yaitu, setiap konsumen harus mendapat ganti rugi atas kerugiannya berupa kompensasi dan barang atau jasa yang diterima konsumen harus diganti jika tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Selanjutnya, pelaku usaha atau pihak promotor musik kewajibannya diatur pada Pasal 7 huruf g UUPK yaitu, "Kewajiban dari pelaku usaha yaitu, wajib memberikan suatu ganti rugi, kompensasi, dan penggantian bila barang atau jasa tidak sesuai dengan yang disepakati atau diperjanjikan". Jika diperhatikan lebih lanjut, maka hubungan keduanya dapat terlihat dari perjanjian yang disertai dengan kesepakatan yaitu penyediaan jasa tiket konser musik oleh pihak promotor sedangkan pihak konsumen menikmati konser musik dengan membawa bukti fisik berupa tiket konser. Akan tetapi, sebelum diselenggarakannya konser musik tersebut pihak dari promotor telah melakukan suatu perbuatan wanprestasi atau cidera janji kepada pihak konsumen akibat pembatalan konser.<sup>12</sup>

Berdasarkan penjelasan pasal-pasal diatas, maka pihak penonton sebagai pihak konsumen berhak mendapat suatu kompensasi ataupun ganti rugi, hal itu sesuai Pasal 19 angka 1 UUPK menyatakan bahwa "Pelaku usaha wajib untuk memberikan ganti rugi karena merugikan konsumen dan mengakibatkan konsumen tidak dapat menggunakan/mengonsumsi barang/jasa". Tiket konser merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh pihak promotor, sehingga pihak konsumen memiliki hak untuk menikmatinya dikarenakan sudah mengeluarkan biaya untuk membeli jasa tersebut. Maka, penonton berhak untuk mendapat suatu perlindungan apabila terjadi kesalahan maupun kecurangan yang dilakukan pihak penyelenggara sebagai pelaku usaha.

---

<sup>12</sup> Iskandar, Hardian, "Akibat Hukum Wanprestasi Pada Kasus Pembatalan Konser Musik", *Jurnal Justiciabelen* Vol. 1 No. 2 (2018): 235

### 3.2. Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang mengalami Pembatalan Tiket Konser yang diakibatkan oleh Pihak Promotor

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami pembatalan tiket konser yang dilakukan pihak promotor telah dilindungi oleh UUPK. Sehingga pihak konsumen yang menderita kerugian akibat dari pembatalan tiket konser secara sepihak oleh pihak promotor wajib bertanggungjawab atas kerugian tersebut sesuai dengan isi dari Pasal 19 UUPK. Apabila kewajiban pemberian ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan oleh pihak promotor tidak dilaksanakan, maka salah satu pihak harus menerima konsekuensi atau dapat menyelesaikannya dengan penyelesaian sengketa secara hukum berdasarkan ketentuan UUPK.

Berdasarkan Pasal 45 hingga Pasal 48 UUPK, Pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan "Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum". Maka dari itu, upaya hukum yang ditempuh oleh konsumen apabila haknya dilanggar dapat dilakukan melalui dua jalur, yaitu:

#### 1. Jalur di luar Pengadilan

Penyelesaian dari sengketa jalur di luar pengadilan, dilaksanakan supaya tercapainya suatu kata sepakat yang berbentuk ganti kerugian maupun tindakan lain untuk dapat menjamin bahwa tidak terjadi lagi suatu kerugian yang dirasakan oleh konsumen, hal tersebut sesuai dengan Pasal 47 UUPK. Penyelesaian sengketa non-litigasi ini dapat ditempuh melalui jalur damai oleh pihak yang melakukan sengketa.<sup>13</sup> Penyelesaian sengketa jalur non-litigasi ini dapat dilakukan oleh pihak konsumen dengan berkonsultasi terkait alternatif dari permasalahan yang dihadapi ke LPKSM yang merupakan suatu Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, selain itu dapat juga berkonsultasi ke BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), serta dapat berkonsultasi ke Disperindag.

Menurut Pasal 44 UUPK pemerintah mengakui adanya LPKSM, terdapat 3 cara untuk penyelesaian sengketa di LPKSM berdasarkan UUPK yaitu, melalui mediasi, arbitrase ataupun dengan cara konsiliasi. Bagi pihak yang memiliki sengketa dapat bersepakat untuk menentukan cara apa yang akan diambil untuk penyelesaian masalah yang dihadapi. Proses penyelesaiannya berbentuk suatu kesepakatan yang tertulis dan wajib ditaati oleh pihak yang bersengketa, pada penyelesaian permasalahan ini LPKSM perannya hanya sebagai mediator, arbiter, serta konsoliator. Pasal 23 UUPK menegaskan 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)".

Melalui BPSK sengketa dapat diselesaikan oleh pihak konsumen dengan melakukan permohonan dan pengaduan dari konsumen yang selanjutnya dilanjutkan pada tahap pengecekan atas permohonan tersebut dengan memeriksa para saksi, para saksi ahli yang selanjutnya dilakukan

---

<sup>13</sup> Pradnyaswari, I.A. Eka dan Westra, I Ketut. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce." *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana* Vol. 8, No. 5 (2020): 763.



pengecekan terhadap bukti-bukti lain yang diberikan oleh pihak konsumen. Setelah dilakukan pemeriksaan tersebut, majelis berhak memutuskan serta menetapkan suatu kerugian atau tidak ada kerugian yang dirasakan pihak konsumen sehingga pihak promotor wajib untuk mengganti kerugian yang dirasakan konsumen apabila konsumen mengalami kerugian.<sup>14</sup>

Menurut Pasal 54 ayat (3) UUPK berdasarkan keputusan Majelis BPSK yang sifatnya terikat sehingga putusan itu wajib dikeluarkan paling lambat 21 hari kerja dan penerimaan gugatan paling lambat 7 hari kerja maka putusan diterima dari BPSK hal ini sesuai dengan isi Pasal 55 UUPK. Namun jika ketentuan yang telah dibuat tidak ditindaklanjuti oleh BPSK yang sesuai dengan Pasal 46 UUPK yaitu dengan mengalih tugaskan putusan ke pihak penyidik yang selanjutnya dilakukan penyidikan sesuai peraturan perundang-undangan, dan eksekusinya ditetapkan oleh Pengadilan Negeri sesuai wilayah/tempat konsumen yang merasa dirugikan. Disperindag memiliki peran untuk menyelesaikan sengketa yaitu dengan berupaya untuk menerima suatu aduan yang terdapat bukti peristiwanya, tetapi jika ditemukan hak dari pihak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha, sehingga pelaku usaha agar cepat memberikan respon dan harus mematuhi suatu ketentuan yang sudah ditentukan oleh Direktorat.

## 2. Melalui jalur Pengadilan

Gugatan perdata yang mengakibatkan kerugian yang disebabkan karena wanprestasi akan bergantung pada hubungan hukum antara pihak konsumen dengan pelaku usaha yang menimbulkan kerugian. Kewenangan pengadilan negeri dalam menyelesaikan sengketa melalui jalur ini pada umumnya merupakan pengadilan yang berwenang di wilayah domisili pada pihak yang digugat. Berdasarkan Pasal 45 ayat (4) UUPK, persengketaan yang diselesaikan lewat jalur pengadilan kemungkinan dapat dilakukan jika para pihak tidak menentukan penyelesaian sengketa dengan jalur di luar pengadilan sehingga sengketa yang dilakukan di luar pengadilan penyelesaiannya dikatakan tidak berhasil menurut beberapa pihak ataupun para pihak yang bersengketa. Jika pelaku sengketa penyelesaian masalah yang dipilih adalah di luar pengadilan, maka tidak serta merta menghilangkan tanggungjawab dari pidana yang sesuai dengan Undang-Undang.

Salah satu syarat bagi pihak yang mengajukan suatu gugatan, yaitu pihak harus memiliki suatu keperluan/kepentingan. Namun, jika orang tersebut tidak memiliki suatu kepentingan, ia tidak akan dapat untuk mengajukan suatu gugatan apapun, hal itu sesuai asas *point d'interest point d'action* yang artinya bahwa tidak ada suatu gugatan tanpa suatu kepentingan dari hukum. Sama halnya yang dinyatakan pada HIR dari hukum acara perdata pada Pasal 123 menyatakan bahwa suatu gugatan wajib dilaporkan oleh pihak bersangkutan atau memiliki kepentingan.

Namun akan berbeda bila pelaku usaha bersikukuh untuk tidak mengembalikan ganti rugi, sehingga pelaku usaha dikenakan tindak pidana menurut UUPK Pasal 62 ayat (2) yang menyatakan "Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 11, Pasal 12, dan Pasal 13 ayat 1, Pasal 14,

---

<sup>14</sup> Suputra, I Md. Yasa, & Ranawijaya, I.B. Erwin, "Pertanggungjawaban Perusahaan Ojek Online Terkait Persoalan Kerugian Bagi Konsumen", *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol. 10 No. 8 (2022): 1734.

Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) (huruf d dan huruf f) dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun atau pidana denda paling banyak sebesar 500 juta". Pada dasarnya penentuan atas jumlah ganti rugi yang wajib dibayarkan pihak pelaku usaha utamanya harus berdasarkan bahwa ganti rugi yang harus diganti dapat membuat pihak yang merasa rugi (pihak konsumen) kedudukannya dapat dikembalikan seperti semula, namun jika tidak terjadi suatu kerugian maka sebaiknya pihak yang merasa rugi kedudukannya ditempatkan pada posisi seharusnya, apabila perjanjian yang dilakukan dengan baik atau suatu perbuatan melanggar hukum tidak terjadi.

#### 4. Kesimpulan

Pembatalan tiket konser yang dilakukan oleh pihak promotor membawa dampak yang besar bagi konsumen. Hal itu dikarenakan perjanjian antara pihak promotor dengan penonton terjadi akibat adanya jual-beli tiket konser, maka perikatan tersebut dapat dikatakan sebagai perikatan yang memberi sesuatu atau berbuat sesuatu. Sehingga jual-beli yang dilakukan dapat menimbulkan suatu hak serta kewajiban setiap pihak menurut Bab III UUPK pada Pasal 4 hingga Pasal 7 yang membahas hak serta kewajiban dari pelaku usaha dan konsumen. Namun dikarenakan tidak telaksananya suatu hak dan kewajiban oleh pihak promotor selaku pelaku usaha mengakibatkan terjadinya wanprestasi. Wanprestasi yang dilakukan pihak promotor (selaku pelaku usaha) berupa pembatalan tiket konser yang mengakibatkan pihak promotor mendapatkan sanksi berupa ganti rugi dengan pengembalian uang tiket yang harus diberikan kepada penonton selaku konsumen. Dalam kasus ini penerapan pasal tentang perlindungan konsumen bagi penonton sangat diperlukan, akibat kerugian yang diderita oleh pihak konsumen akibat dari pembatalan tiket konser secara sepihak maka pihak promotor wajib bertanggungjawab atas kerugian tersebut sesuai dengan Pasal 19 UUPK. Apabila tidak dipenuhinya kewajiban pemberian ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan oleh pihak promotor, penyelesaiannya dapat dilakukan dengan penyelesaian sengketa secara hukum berdasarkan ketentuan Pasal 45 UUPK.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku:

- Soerjono S, & Mamudji, Sri, *"Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat"*, (Jakarta, Rajawali Pers, 2018).  
Subekti, *"Hukum Perjanjian"*, (Jakarta: PT Intermasa, 2005).

##### Jurnal:

- David, Febrina Rizka L.W. dan Wiryawan, I Wayan, "Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Sebagai Pengguna Jasa Angkutan Udara Atas Keterlambatan Penerbangan". *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol. 8 No. 3 (2020).  
Iskandar, Hardian, "Akibat Hukum Wanprestasi Pada Kasus Pembatalan Konser musik", *Jurnal Justiciablen* Vol. 1 No. 2 (2018).

- Pradnyaswari, I.A. Eka dan Westra, I Ketut. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce." *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana* Vol. 8, No.5 (2020).
- Prameswari, Sekar A., & Iwan Erar J. "Tanggung Jawab Pemboncengan Obat Dalam Sistem Hukum Merek: Penjualan Obat Pada Situs Online Yang Memanfaatkan Keadaan Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta 2*, No.1 (2020).
- Qiram, Syahrul, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen* Vol. 4. No. 1 (2021)
- Sulistiawati, Ni Luh Pt. S., Atmadja, I.B. Putra, & Darmadi, A.A.Sg. Wiratni, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha *Online Shop* Apabila Terjadi Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Pemberi Jasa *Endorse* Di Kota Denpasar", *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol. 7 No. 4 (2019).
- Suputra, I Md. Yasa, & Ranawijaya, I.B. Erwin, "Pertanggungjawaban Perusahaan Ojek *Online* Terkait Persoalan Kerugian Bagi Konsumen", *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol. 10 No. 8 (2022).
- Tampubolon, Wahyu. S., "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ilmiah "Advokasi"* Vol. 4 No. 1 (2016).
- Wijaya Kusuma, I. Gusti Ngurah, & Wiryawan, I Wayan, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Tiket Konser Musik." *Jurnal Kertha Desa Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol. 11 No. 2 (2023).

**Internet:**

- Ramadhani, Budi Arista, "Lagi Konser Mengundang Puluhan Artis Nasional di Kota Tegal Mendadak Batal digelar Beberapa Jam Jelang Dimulai" [Lagi, Konser Mengundang Puluhan Artis Nasional di Kota Tegal Mendadak Batal Digelar Beberapa Jam Jelang Dimulai - Suara Jateng](#), pada tanggal 7 September 2022 pada Pukul 14.30 Wita.

**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 Negara Republik Indonesia Nomor 3821)