

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PEMBATALAN KONSER MUSIK OLEH PIHAK PROMOTOR

Sanny Mariani Hisarma, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:
sannymhsiregar@gmail.com

I Putu Sudarma Sumadi, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:
putusudarmasumadi@gmail.com

DOI: KW.2023.v12.i05.p4

ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan untuk membahas terkait tanggung jawab promotor tanggung jawab promotor atas pembatalan konser musik oleh pihak promotor dan mekanisme pengembalian uang akibat pembatalan konser musik. Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini yaitu metode penelitian normatif yaitu dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber seperti jurnal, artikel, dan regulasi terkait. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pembatalan konser musik oleh pihak promotor dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen yang telah membeli tiket konser. Di Indonesia, terdapat peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Dalam kesimpulannya, peraturan perundang-undangan menentukan tanggung jawab pelaku usaha karena telah membatalkan konser musik yang dapat merugikan konsumen dan mekanisme pengembalian uang bagi konsumen yang telah membeli tiket konser musik yang dibatalkan oleh pihak promotor yaitu sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Konsumen, Pembatalan Konser.*

ABSTRACT

This writing aims to discuss the promoter's responsibility for the cancellation of music concerts by the promoter and the mechanism for refunding money due to concert cancellations. The research method used in this writing is a normative research method, which involves collecting data from various sources such as journals, articles, and related regulations. The results of this research show that cancellation of music concerts by promoters can cause losses for consumers who have purchased concert tickets. In Indonesia, there are laws and regulations that regulate consumer protection. In conclusion, statutory regulations determine the responsibility of business actors for canceling music concerts, which can harm consumers, and the refund mechanism for consumers who have purchased music concert tickets that were canceled by the promoter is in accordance with applicable regulations.

Key Words: *Legal Protection, Consumer Rights, Concert Cancellation.*

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri musik Indonesia memang menjadi salah satu industri yang berkembang pesat dan memiliki penggemar yang cukup besar di seluruh dunia. Musik Indonesia memiliki ciri khas yang berbeda dan unik, dengan beragam genre musik yang menggabungkan unsur tradisional dengan modern. Konser musik menjadi salah satu acara yang sangat dinantikan oleh para penggemar musik, di mana mereka dapat menikmati penampilan langsung dari artis atau band yang mereka sukai.¹ Keberhasilan

¹ Haryani, E. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Tidak Menerima Pembelian Produk Jasa Berupa Tiket Konser dari Pelaku Usaha Melalui Media Sosial Ditinjau

sebuah konser, festival, atau acara musik lainnya seringkali bergantung pada upaya seorang promotor musik. Dikutip Berklee, promotor adalah seseorang yang memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan, mengorganisasi, dan mempromosikan sebuah acara. Namun, pada pelaksanaannya seringkali terjadi pembatalan konser musik oleh pihak promotor.

Terdapat beberapa kasus pembatalan konser musik oleh pihak promotor yaitu konser musik Bumi Fest Makassar yang akan diselenggarakan pada 2-3 September 2023 di Parking Lot Mall Phinisi Point (Pipo). Selanjutnya GUDFEST 2023 yang rencananya akan digelar 19 Maret 2023. Kedua konser musik ini batal diakibatkan oleh kelalaian pihak promotor dalam menyelenggarakan konser sehingga tidak dapat memenuhi hak konsumen yaitu menyaksikan konser musik yang diperjanjikan. Pembatalan konser musik ini dapat berdampak pada konsumen yang telah membeli tiket konser. Hal ini tentu juga sangat merugikan bagi konsumen yang telah mempersiapkan diri untuk menghadiri acara tersebut dan menyiapkan biaya tambahan seperti transportasi, akomodasi, dan lain sebagainya.

Pembatalan konser musik oleh pihak promotor merupakan masalah yang seringkali dihadapi oleh konsumen. Dalam beberapa kasus, promotor konser dapat mengembalikan uang pembelian tiket, namun dalam beberapa kasus lainnya, promotor tidak memberikan pengembalian uang sama sekali. Di Indonesia, perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pembatalan konser musik oleh pihak promotor masih menjadi permasalahan yang belum sepenuhnya teratasi padahal sudah seharusnya hukum melindungi konsumen karena salah satu tujuan hukum yaitu menjamin adanya keamanan agar masyarakat merasa terlindungi.² Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) telah mengatur hak-hak dari konsumen salah satunya ialah 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 musik sepihak dari pihak penyelenggara musik. Perlindungan terhadap konsumen ialah masalah yang sangat serius.³ Oleh karena itu, kajian ini akan membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pembatalan konser musik oleh pihak promotor.

Sebelumnya, ada beberapa penelitian dan publikasi terkini yang membahas mengenai masalah pembatalan konser musik oleh pihak promotor. Sebagai contoh, menurut sebuah artikel yang diterbitkan oleh detikSulsel pada 6 September 2023, konser musik Bumi Fest Makassar yang akan digelar pada 2-3 September 2023 di Parking Lot Mall Phinisi Point (Pipo) dibatalkan secara sepihak oleh pihak promotor. Pembatalan konser musik ini diduga karena pihak promotor tidak mampu menyediakan tiket kepulangan artis, akomodasi dan lain-lain. Hal ini menyebabkan konsumen yang sudah membeli tiket mengalami kerugian dan berharap menerima pengembalian dana penuh dari pihak promotor.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Hardian Iskandar tahun 2019 yang membahas "Akibat Hukum Wanprestasi Pada Kasus Pembatalan Konser Musik".

dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Adigama* 4, no. 2 (2021): 2-4.

² Noviantari. A.& Dedy P.I. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Online." *Kertha Wicara: Jurnal Ilmu Hukum* 10, No.4 (2021): 247-257.

³ 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.

Adapun fokus kajian pada penelitian tersebut adalah pada akibat hukum yang ditimbulkan terhadap pembatalan konser musik.⁴ Penelitian selanjutnya dilakukan oleh I Gusti Ngurah Wijaya Kusuma dan I Wayan Wiryawan yang membahas "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik". Penelitian tersebut berfokus pada upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang menderita kerugian akibat pembatalan konser musik.⁵ Kedua penelitian tersebut memiliki kesamaan pada topik, yaitu sama-sama mengkaji mengenai pembatalan konser musik namun dengan fokus kajian yang berbeda. Penelitian ini mengkaji mengenai bagaimana tanggung jawab promotor atas pembatalan konser musik oleh pihak promotor dan bagaimana mekanisme pengembalian uang bagi konsumen yang telah membeli tiket konser musik yang dibatalkan oleh pihak promotor.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian yang dilakukan ini akan menjadi penting karena perlu dianalisis mengenai tanggung jawab promotor ditempuh konsumen yang menderita kerugian akibat pembatalan konser oleh pihak promotor. Selain itu, juga demi mengetahui mekanisme pengajuan klaim keterlambatan bagasi tercatat di Indonesia, sehingga topik permasalahan dalam penelitian ini adalah ialah **"Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik oleh Pihak Promotor"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, dengan demikian, rumusan masalah yang dapat dirumuskan oleh penulis ialah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana tanggung jawab promotor atas pembatalan konser musik oleh pihak promotor?
- 2) Bagaimana mekanisme pengembalian uang bagi konsumen yang telah membeli tiket konser musik yang dibatalkan oleh pihak promotor?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membahas dan menganalisis masalah pembatalan promotor konser musik dan perlindungan hukum bagi pembeli tiket konser. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab dua masalah besar, yaitu tanggung jawab promotor atas pembatalan konser musik oleh pihak promotor dan proses pengembalian uang kepada konsumen yang membeli tiket konser musik yang dibatalkan.

Seiring dengan mengevaluasi efektivitas perlindungan hukum saat ini, penelitian ini bertujuan untuk memastikan apakah perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia dalam kasus pembatalan konser musik oleh promotor sudah cukup. Data untuk penelitian ini akan dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk undang-undang dan peraturan yang relevan, kebijakan promotor konser, pengalaman konsumen dengan pembatalan konser, dan opini hukum dan promotor konser.

Diharapkan temuan penelitian ini akan memberikan kontribusi untuk pemahaman yang lebih baik tentang proses kompensasi konsumen yang pembeliannya

⁴ Iskandar, H. "Akibat Hukum Wanprestasi Pada Kasus Pembatalan Konser Musik." *Jurnal Justiciabelen* 1, No. 2 (2019): 233-240.

⁵ Kusuma, I Gusti N, and I W Wiryawan. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMBATALAN KONSER MUSIK." *Jurnal Kertha Desa* 11, no. 2 (2013).

terkena dampak negatif dari pembatalan konser yang disebabkan oleh promotor di Indonesia serta pemahaman yang lebih menyeluruh tentang perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen di Indonesia. Selain itu, diharapkan temuan penelitian ini akan membantu promotor konser dan pihak terkait lainnya membuat kebijakan dan prosedur yang lebih baik untuk menjalankan acara konser musik dan memperkuat perlindungan hukum konsumen.

II. Metode Penelitian

Penelitian hukum normatif adalah metodologi yang digunakan dalam artikel ini, “dimana sebuah upaya atau prosedur yang dikuatkan untuk mengembangkan konsep masalah atas penelitian data sekunder”.⁶ Artikel penelitian yang ditulis menggunakan penelitian hukum normatif (*normatif law research*) dengan menganalisis norma hukum sebagai kaidah atau ketentuan yang berlaku umum dalam masyarakat dan menjadi dasar dalam bertingkah laku.⁷ Artikel penelitian ini memanfaatkan bahan hukum dalam bentuk primer dan sekunder sebagai sumber untuk menganalisis pokok bahasan. Peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen merupakan sumber utama informasi hukum yang digunakan. Bahan hukum sekunder yang digunakan berasal dari publikasi seperti artikel, jurnal, buku, dan website yang berkaitan dengan topik yang dibahas. Objek kajian artikel penelitian yang ditulis mengadopsi pendekatan historis dan pendekatan undang-undang. Adapun metode pengumpulan bahan hukum yang diimplementasikan di artikel penelitian yang ditulis yaitu metode kepustakaan yang mengambil literatur dalam bentuk buku dan jurnal atau artikel ilmiah yang bertalian terhadap isu yang diangkat. Artikel penelitian yang ditulis menggunakan teknik analisis deskriptif yang menjelaskan atau mendeskripsikan secara mendalam terhadap pokok bahasan.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1. Tanggung Jawab Promotor Atas Pembatalan Konser Musik oleh Pihak Promotor

Tanggung jawab hukum dianggap ada sejak adanya perikatan yang melahirkan hak dan kewajiban. Berdasarkan ketentuan pasal 1233 KUHPerdana hak dan kewajiban (perikatan) bersumber dari perjanjian dan Undang-undang.⁸ Konser musik yang dibatalkan oleh pihak promotor seringkali menjadi masalah yang merugikan bagi konsumen. Pada umumnya, konser musik di Indonesia diadakan oleh promotor yang merupakan pihak yang mengatur dan mengelola konser tersebut. Pada kasus tertentu, promotor dapat membatalkan konser musik yang telah direncanakan sebelumnya, entah itu karena alasan teknis, keamanan, atau alasan lainnya. Namun, meskipun pembatalan konser musik oleh pihak promotor bukanlah hal yang jarang terjadi. Peraturan yang mengatur terkait perlindungan hak dan kewajiban konsumen secara

⁶ Amiruddin, Zainal Asikin, 2016, Pengantar Metode Penelitian Penelitian Hukum, Cet.9, Rajawali Pers, Jakarta, h.118.

⁷ Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. (Mataran, Mataram University Press, 2020), 29.

⁸ Raharjo, Irawan Yuniarto, Imam Ismanu, M. Zairul Alam. “Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Bentuk Ganti Kerugian Atas Hilangnya Barang Bagasi Tercatat Milik Penumpang Ditinjau Dari Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Studi Di PT. Lion Mentari Airlines Kota Surabaya).” *Jurnal Hukum Universitas Brawijaya* (2014): 7.

umum, seperti yang diatur dalam “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”.⁹

Berdasarkan peraturan yang berlaku di Indonesia, promotor konser musik termasuk dalam kategori pelaku usaha. Definisi pelaku usaha dalam UUPK tercantum pada Pasal 1 Ayat (3): “Pelaku usaha adalah setiap orang 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.¹⁰ Sementara, penonton yang membeli tiket konser digolongkan sebagai konsumen. Dalam UUPK pada Pasal 1 Ayat (1) konsumen didefinisikan sebagai berikut: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Hubungan yang terjalin antara promotor sebagai pelaku usaha dan penonton yang membeli tiket sebagai konsumen tersebut dalam konteks hukum keperdataan diatur dalam Pasal 1457 KUHPdata yakni suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan atau suatu jasa dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Hal ini disebut juga sebagai perjanjian jual-beli. Dalam kasus pembatalan konser oleh pihak promotor, promotor selaku pelaku usaha wajib bertanggung jawab ketika tidak memberikan barang atau jasa yang telah dijanjikan kepada konsumen. Apabila janji itu dilanggar,¹¹ hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sebuah hubungan wanprestasi ketika pelaku usaha (promotor) tidak memenuhi suatu prestasi yaitu hak dan kewajibannya. Selanjutnya menurut Pasal 1365 KUHPdata, setiap orang yang melakukan perbuatan melanggar hukum diwajibkan untuk mengganti kerugian yang timbul dari kesalahannya tersebut. Maka dengan tiket konser yang telah dibeli oleh konsumen, sudah termasuk dalam perjanjian jual beli sehingga menimbulkan hak dan kewajiban oleh masing-masing pihak.¹²

Dalam Pasal 7 UUPK telah mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha yaitu menentukan bahwa setiap pelaku usaha berkewajiban “beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau

⁹ Johani, Syahrul Alim Nur. "Pelaksanaan Perlindungan Hak Cipta Dari Patung Akar Bambu Di Desa Tembuku Kabupaten Bangli." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 8 (2019).

¹⁰ Gunawan, Johannes, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Dalam Seminar Nasional : Antisipasi Pelaku Usaha Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Horison Hotel, Bandung. 8 April 2000. hlm. 22.

¹¹ Purnamasari, Hanifah, Ni Kadek S, and Makmur. "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Dalam Konser Musik KV Fest Yang Diselenggarakan Oleh Promotor Festival Kultvizion Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" *Bandung Conference Series: Law Studies* 3, no. 1 (2023).

¹² Muhamad, F. "Tanggung Jawab Penyelenggara Atas Pembatalan Konser Musik Di Masa Pandemi (Studi Kota Mataram)" *Jurnal Ilmiah Universitas Mataram* (2023).

mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Berdasarkan Pasal 4 “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” menentukan bahwa setiap konsumen memiliki “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; 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-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”.¹³

Bentuk tanggung jawab promotor atas pembatalan konser musik yaitu berdasarkan prinsip tanggung jawab atas kesalahan dan wanprestasi sehingga berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata setiap orang yang melakukan perbuatan melanggar hukum diwajibkan untuk mengganti kerugian yang timbul dari kesalahannya tersebut. Pembatalan konser musik oleh pihak promotor memberi kewajiban promotor sebagai pelaku usaha untuk sepenuhnya bertanggung jawab dan melaksanakan kewajibannya karena telah melakukan kesalahan dan/atau wanprestasi kepada konsumen. Adapun bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak promotor dilakukan berdasarkan ketentuan Pasal 7 huruf g UUPK yang menentukan bahwa promotor selaku pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

3.2. Mekanisme Pengembalian Uang Bagi Konsumen

Pengembalian uang adalah salah satu kekhawatiran utama konsumen yang membeli tiket konser musik yang dibatalkan oleh promotor. Karena promotor konser sering kali menolak mengeluarkan *refund* atau mengeluarkan *refund* yang tidak cukup untuk menutupi biaya tiket, mekanisme *refund* ini terkadang dapat menyebabkan konsumen mengalami masalah baru.¹⁴

¹³ Gita Cantika Agastya, A., & Priyanto, I. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Masker Wajah Organik Tanpa Izin Edar BPOM.” *Kertha Wicara: Jurnal Ilmu Hukum* 10, No. 7, (2021):484-495.

¹⁴ Haryani, E.. "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): 20.

Bagi konsumen yang membeli tiket konser musik yang kemudian dibatalkan oleh promotor, sangat penting untuk memiliki mekanisme pengembalian uang yang jelas. Meskipun terdapat banyak undang-undang di Indonesia yang mengatur hak dan kewajiban konsumen, namun masih belum terdapat undang-undang yang secara khusus mengatur bagaimana penanganan pengembalian uang ketika konser musik harus dibatalkan.

Pada umumnya, promotor konser akan memberikan pengumuman pembatalan konser dan mekanisme pengembalian uang melalui situs web atau media sosial resmi mereka. Konsumen yang telah membeli tiket harus melakukan pengajuan pengembalian uang dengan mengirimkan bukti pembelian tiket beserta data pribadi melalui email atau formulir online yang telah disediakan oleh promotor. Proses pengembalian uang biasanya memakan waktu beberapa hari atau minggu, tergantung dari kebijakan promotor konser. Namun, terkadang promotor konser tidak memberikan pengembalian uang secara penuh atau memberikan pengembalian uang yang kurang dari harga tiket yang telah dibeli. Hal ini tentu sangat merugikan bagi konsumen yang sudah membeli tiket dengan harga yang mahal. Konsumen yang menghadapi masalah ini dapat mengajukan gugatan ke pengadilan atau melakukan tindakan lain yang diatur dalam peraturan yang berlaku.¹⁵

Selain itu, terdapat juga mekanisme pengembalian uang yang telah diatur oleh undang-undang seperti "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". Berdasarkan Pasal 19 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa konsumen berhak atas pengembalian uang jika barang atau jasa yang dibeli tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh penjual atau pengelola. Dalam hal ini, konsumen yang telah membeli tiket konser musik yang dibatalkan oleh pihak promotor dapat menggunakan hak mereka sebagaimana telah diatur dalam undang-undang tersebut. Selain itu, terdapat juga kebijakan dari beberapa promotor konser yang memberikan opsi pengembalian uang atau penggantian tiket untuk konser yang akan diadakan di masa depan. Hal ini dilakukan sebagai bentuk kompensasi dan penghormatan terhadap konsumen yang telah membeli tiket dan merencanakan untuk menghadiri konser.

Dalam hal ini, perlu adanya peraturan yang jelas dan spesifik mengenai mekanisme pengembalian uang bagi konsumen dalam pembatalan konser musik oleh pihak promotor. Hal ini perlu dilakukan untuk memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap konsumen dan mendorong promotor konser untuk lebih bertanggung jawab terhadap konsumennya.

Selain itu, penting juga untuk melakukan kampanye edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka dalam pembatalan konser musik dan mekanisme pengembalian uang yang berlaku. Konsumen dapat mengajukan pengaduan ke lembaga perlindungan konsumen atau melakukan tindakan hukum jika merasa hak-haknya dilanggar.¹⁶

Dalam konteks Indonesia, diperlukan adanya kerjasama antara promotor konser, lembaga perlindungan konsumen, dan pemerintah dalam mengatur mekanisme pengembalian uang bagi konsumen dalam pembatalan konser musik. Selain itu, perlu adanya peraturan yang spesifik dan jelas mengenai hal ini agar konsumen dapat lebih

¹⁵ ibid

¹⁶ Putri, Ni Made Dwi Meizani. "Perlindungan Karya Cipta Foto Citizen Journalist Yang Dipublikasikan Di Instagram." *Jurnal Magister Hukum* 6, no. 2 (2017).

dijamin hak-haknya dan promotor konser dapat lebih bertanggung jawab terhadap konsumennya.

Dengan demikian, mekanisme pengembalian uang bagi konsumen yang sudah membeli tiket konser musik yang dibatalkan oleh pihak promotor menjadi hal yang penting dan perlu diatur secara jelas dan spesifik dalam peraturan. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh pengembalian uang secara penuh jika konser dibatalkan dan promotor konser harus bertanggung jawab atas hal ini. Perlu adanya kerjasama antara berbagai pihak untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen dalam pembatalan konser musik dan meningkatkan kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka dalam hal ini.¹⁷

Selain itu, perlu juga diadakan sosialisasi mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam pembelian tiket konser musik. Promotor konser sebagai penyelenggara acara juga perlu lebih transparan dan bertanggung jawab dalam memberikan informasi terkait pembatalan konser dan mekanisme pengembalian uang kepada konsumen. Sementara itu, sebagai konsumen, kita juga perlu lebih berhati-hati dalam membeli tiket konser musik, terutama jika kita tidak yakin dengan jadwal konser atau kepastian penyelenggara acara. Sebelum membeli tiket, pastikan untuk memeriksa jadwal konser dan mencari informasi yang lebih akurat terkait konser tersebut.

Kita juga dapat mempertimbangkan untuk membeli tiket dari promotor konser yang terpercaya dan telah memiliki reputasi yang baik. Hal ini dapat meminimalisir resiko pembatalan konser dan masalah terkait pengembalian uang. Pembatalan konser oleh pihak promotor memang menjadi masalah yang kerap terjadi di Indonesia. Namun, dengan adanya regulasi yang jelas dan mekanisme yang pasti mengenai pengembalian uang, serta kesadaran dari semua pihak, diharapkan dapat mengurangi masalah ini dan memberikan perlindungan hukum yang lebih baik bagi konsumen.

IV. Kesimpulan sebagai Penutup

4. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pihak promotor bertanggung jawab terhadap konsumen yang hak-haknya dilanggar dan mengalami kerugian atas pembatalan konser musik oleh pihak promotor. Adapun bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak promotor dilakukan berdasarkan ketentuan Pasal 7 huruf g UUPK yang menentukan bahwa promotor selaku pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Mekanisme pengembalian uang bagi konsumen yang telah membeli tiket konser musik yang dibatalkan oleh pihak promotor yaitu sesuai dengan Pasal 19 "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999" menentukan bahwa konsumen berhak atas pengembalian uang jika barang atau jasa yang dibeli tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh penjual atau pengelola. Dalam hal ini, konsumen yang telah membeli tiket konser musik yang dibatalkan oleh pihak promotor dapat menggunakan hak mereka sebagaimana diatur dalam undang-undang tersebut. Selanjutnya belum ada pengaturan yang spesifik tentang pembatalan konser musik oleh pihak promotor. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan yang spesifik mengenai

¹⁷ Rani, Anik, and Agung Wirasila. "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penipuan dalam Pembelian Online." *Jurnal Dinamika Hukum* 21, no. 2 (2021): 287-297.

pembatalan konser musik oleh pihak promotor, serta sanksi bagi promotor yang tidak mematuhi pengaturan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Amiruddin, Zainal Asikin, 2016, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Cet.9, Rajawali Pers, Jakarta.
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. (Mataran, Mataram University Press, 2020).

Jurnal:

- Gita Cantika Agastya, Anak, and I. Priyanto. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Masker Wajah Organik Tanpa Izin Edar BPOM." *Kertha Wicara: Journal Ilmu Hukum* 10, no. 7 (2021).
- Gunawan, Johanes, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Dalam Seminar Nasional : Antisipasi Pelaku Usaha Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Horison Hotel, Bandung. 8 April 2000. hlm. 22.
- Haryani, Elisabeth. "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, Syahrul Alim Nur. "Pelaksanaan Perlindungan Hak Cipta Dari Patung Akar Bambu Di Desa Tembuku Kabupaten Bangli." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 8 (2019).
- Kusuma, I Gusti Ngurah Wijaya, and I Wayan Wiryawan. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik." *Jurnal Kertha Desa* 11, No. 2 (2013).
- Muhamad, F. "Tanggung Jawab Penyelenggara Atas Pembatalan Konser Musik Di Masa Pandemi (Studi Kota Mataram)" *Jurnal Ilmiah Universitas Mataram* (2023).
- Noviantari, Adhita, and I. Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Online." *Kertha Wicara: Journal Ilmu Hukum* 10, no. 4 (2021).
- Purnamasari, Hanifah, Ni Kadek Sartika Imaniyati, and Makmur. "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Dalam Konser Musik KV Fest Yang Diselenggarakan Oleh Promotor Festival Kultvizion Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" *Bandung Conference Series: Law Studies* 3, no. 1 (2023).
- Putri, Ni Made Dwi Meizani. "Perlindungan Karya Cipta Foto Citizen Journalist Yang Dipublikasikan Di Instagram." *Jurnal Magister Hukum* 6, no. 2 (2017).
- Raharjo, Irawan Yuniarto, Imam Ismanu, M. Zairul Alam. "Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Sebagai Bentuk Ganti Kerugian Atas Hilangnya Barang Bagasi Tercatat Milik Penumpang Ditinjau Dari Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (Studi Di PT. Lion Mentari Airlines Kota Surabaya)." *Jurnal Hukum Universitas Brawijaya* (2014): 7.

E-ISSN: 2303-0550.

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, Anik, and Agung Wirasila. "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penipuan dalam Pembelian Online." *Jurnal Dinamika Hukum* 21, no. 2 (2021): 287-297.

Peraturan Perundang-Undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.