

TANGGUNG JAWAB HUKUM PENYELENGGARA TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMBATALAN KONSER MUSIK

Avrillia Cindy Kartika

Fakultas Hukum Universitas Mulawarman
avrilliacindykartika@gmail.com

Erna Susanti

Fakultas Hukum Universitas Mulawarman
ernasusanti@fh.unmul.ac.id

Febri Noor Hediati

Fakultas Hukum Universitas Mulawarman
febrinoorhediati@fh.unmul.ac.id

Abstract

Currently, the organization of music concerts requires careful planning and coordination. However, in practice, unilateral cancellations by organizers still frequently occur, causing losses to consumers. This study aims to analyze the elements of unlawful acts and the forms of legal protection available to consumers in cases of unilateral concert cancellations. A normative juridical approach is employed in this research by examining the provisions of Article 8 letter f of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection and Article 1365 of the Indonesian Civil Code. The findings indicate that concert cancellations without valid justification can be classified as unlawful acts. Concert organizers are obliged to provide compensation to consumers in the form of damages. The legal protection afforded is based on the principles of justice and the responsibility of business actors. This study highlights the necessity of including consumer protection clauses in concert contracts and strengthening dispute resolution mechanisms that are both swift and fair.

Keywords: *Consumer Protection; Unlawful Act; Music Concert; Compensation; Consumer Protection Law.*

Abstrak

Saat ini, pelaksanaan konser musik memerlukan perencanaan dan koordinasi yang matang. Namun, dalam praktiknya masih sering terjadi pembatalan secara sepihak oleh penyelenggara, yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis unsur perbuatan melawan hukum dan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas pembatalan konser secara sepihak. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan menelaah ketentuan dalam Pasal 8 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembatalan konser tanpa alasan yang sah dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum. Penyelenggara konser wajib memberikan kompensasi kepada konsumen berupa ganti rugi. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan mengacu pada prinsip keadilan dan tanggung jawab pelaku usaha. Penelitian ini menekankan perlunya klausul perlindungan konsumen dalam kontrak konser, serta penguatan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat dan adil.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen; Perbuatan Melawan Hukum; Konser Musik; Ganti Rugi; UU Perlindungan Konsumen.*

I. PENDAHULUAN

Konser musik pada dasarnya merupakan bentuk perjanjian antara beberapa pihak, yakni penyelenggara, musisi atau band, dan konsumen sebagai pemegang tiket. Dalam konteks hukum perdata, kesepakatan ini menjadi dasar timbulnya hubungan hukum, di mana masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Namun, dalam praktiknya, sering kali terjadi pelanggaran terhadap kesepakatan tersebut, khususnya dalam bentuk pembatalan konser secara sepihak oleh penyelenggara.¹

Sejumlah konser dan festival musik mengalami pembatalan oleh pihak penyelenggara diantaranya adalah GUDFEST 2023, festival musik XYZ Fest pada 26 Agustus 2023. Selain itu, *grup band The 1975* Agustus 2023 juga mengalami pembatalan. Selain itu, *grup band The 1975* dalam *We The Fest 2023* juga batal hadir. *Bring Me The Horizon* (BMTH) pada 10 dan 11 November 2023 pembatalan konser mereka pada hari kedua. Kemudian, penyanyi Morrissey dari Promotor KIG LIVE yang dijadwalkan tampil pada 22 November 2023 juga terpaksa batal

karena kendala teknis. Kemudian, *Greenlane Festival* yang dibatalkan karena dugaan penyalahgunaan uang oleh salah satu panitia, festival ini seharusnya berlangsung pada 5 November 2023.² Adapun konser Waktunya Lo Event, yang akan menghadirkan penyanyi, Rizky Febian harus batal tampil di konser tersebut dikarenakan ketidakmampuan pihak panitia untuk menyelesaikan administrasi dan kendala lainnya.³

Sepanjang tahun 2023, terjadi sejumlah pembatalan konser musik oleh pihak penyelenggara, termasuk pembatalan pelaksanaan konser Sukaramai *Fest Food Village* yang direncanakan menghadirkan penyanyi Nadine Amizah. Meskipun pihak penyelenggara telah menyampaikan pengumuman pembatalan dan menjanjikan pengembalian dana (*refund*) dalam jangka waktu 30 hingga 60 hari kerja, kenyataannya banyak konsumen tidak menerima refund yang dijanjikan bahkan setelah melewati batas waktu tersebut.⁴ Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner, kerugian materiel yang dialami konsumen akibat pembatalan tersebut mencapai Rp17.712.000,00 (tujuh

¹ Diah Angraeni Ndaomanu. "Kesepakatan Perjanjian Jual Beli Melalui Mesin Jual Otomatis (*Vending Machine*) Ditinjau dari Aspek Hukum Perjanjian". *Alethea Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana, Volume 5 Nomor 1, Agustus 2021.

² Revi C. Rantung, Andi M.K. Pangerang, "Kaleidoskop 2023: Deretan Konser Hingga Festival Musik Yang Batal", <https://www.kompas.com/hype/read/2023/12/15/070100566/kaleidoskop-2023--deretan-konser-hingga-festival-musik-yang-batal?page=all> diakses pada tanggal 17 Mei 2024

³ Briandena Sylvania Sestiani, "Viral Rizky Febian Batal Konser di Samarinda Hari Ini, Cek Alasannya", <https://kaltim.tribunnews.com/2023/10/27/viral-rizky-febian-batal-konser-di-samarinda-hari-ini-cek-alasannya> diakses pada tanggal 17 Mei 2024

⁴ Unggahan akun instagram @sukaramaifest, 11 Agustus 2023, https://www.instagram.com/p/CvyZvUyPBD0/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWF1ZA==

belas juta tujuh ratus dua belas ribu rupiah) dari 155 tiket yang tidak dikembalikan, sementara total tiket yang telah terjual oleh penyelenggara diperkirakan melebihi 4.200 (empat ribu dua ratus) tiket,⁵ dari kapasitas 10.000 (sepuluh ribu) penonton.⁶

Berdasarkan hal tersebut, perlindungan hukum terkait kesepakatan pelaksanaan konser diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya pada Pasal 8 huruf f, yang melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan pernyataan dalam etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Ketidakpatuhan terhadap hal ini dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum, sebagaimana dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang mewajibkan pelaku mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat perbuatannya.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif (doctrinal), yaitu pendekatan yang bertumpu pada studi terhadap norma-norma hukum tertulis dengan menelaah teori hukum, asas hukum, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan. Bahan hukum yang digunakan terdiri dari: (1) Bahan hukum primer, meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), Undang-

Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, serta data pendukung berupa kuesioner. (2) Bahan hukum sekunder, meliputi literatur, buku ajar, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan prinsip hukum perlindungan konsumen. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis normatif dengan pendekatan interpretasi hukum secara sistematis, gramatikal, dan teleologis guna menafsirkan ketentuan yang berlaku terhadap peristiwa pembatalan konser secara sepihak oleh penyelenggara.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Unsur Perbuatan Melawan Hukum Atas Pembatalan Konser Musik Secara Sepihak Oleh Penyelenggara

Kesepakatan jual beli merupakan perwujudan dari pertemuan kehendak antara pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut. Kesepakatan ini menandakan bahwa kedua belah pihak, yakni penjual dan pembeli, harus mencapai persetujuan terkait hal-hal yang menjadi objek transaksi. Jual beli dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk transaksi pertukaran barang yang memiliki nilai, di

⁵ Asnur Syafaat Nurdin, *Brand Ambassador Sukaramai Festival*, Wawancara, 27 Februari 2024, Pukul 10.12 WITA.

⁶ Deddy Suryawan, Koordinator UPTD PPO (Pengelolaan Prasarana Olahraga) Dinas Pemuda dan Olahraga, Wawancara, 8 Maret 2024, Pukul 9.20 WITA

mana salah satu pihak, yaitu penjual, menawarkan barang, dan pihak lainnya, yaitu pembeli, memperoleh barang tersebut sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.⁷ Dalam kasus pembatalan konser musik oleh *YourVibes Creative* pada acara *Sukaramai Fest Food Village*, terbentuknya kesepakatan jual beli ini dapat dijelaskan melalui penerapan teori kehendak, teori pernyataan, dan teori kepercayaan, yang menunjukkan kegagalan penyelenggara dalam memenuhi kewajibannya kepada konsumen.⁸ Menurut teori kehendak (*wilsleer; wilstheorie*), kesepakatan dianggap tidak terlaksana karena pembatalan konser menyebabkan konsumen tidak dapat menghadiri acara sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Berdasarkan teori pernyataan (*verklaringsleer; verklarings theorie*), meskipun terdapat pernyataan resmi dari penyelenggara mengenai konser dan kebijakan pengembalian dana, keterlambatan dalam memproses pengembalian dana menimbulkan ketidakpuasan di kalangan konsumen. Dari sudut pandang teori kepercayaan (*vetrouwensleer; vertouwens theorie*), konsumen merasa dirugikan karena pelanggaran terhadap kepercayaan yang diberikan, terutama ketika pengembalian dana tidak diproses dalam jangka waktu yang dijanjikan. Akibatnya, kesepakatan antara penyelenggara dan konsumen tidak terpenuhi

secara memadai, sehingga menimbulkan kerugian dan ketidakpuasan yang signifikan bagi konsumen.

Pada dasarnya, penyelenggaraan konser musik dari perspektif hukum membentuk suatu perikatan antara pihak-pihak yang terlibat, yaitu pelaku usaha dan konsumen, di mana masing-masing memiliki hak dan kewajiban. Pelaku usaha berkewajiban untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati, sementara konsumen memiliki hak untuk menerima prestasi tersebut, dan demikian pula sebaliknya. Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen sebagai upaya melindungi konsumen dari tindakan pelaku usaha yang dapat merugikan mereka. Hak dan kewajiban ini bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen dapat menerima produk atau jasa yang sesuai. Namun dalam kasus ini, hak dari konsumen yang belum terpenuhi pada kasus yang terjadi yaitu:

1. Hak untuk memperoleh informasi

Dalam kasus pembatalan konser Sukaramai Festival, hak konsumen untuk memperoleh informasi ini tidak terpenuhi karena penyelenggara tidak memberikan informasi yang jelas mengenai alasan administrasi pembatalan konser. Selain itu, penyelenggara juga tidak memberikan

⁷ Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, Panji Adam. *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli*. Fakultas Syariah Universitas Islam Bandung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Volume 3,

No. 1, Juli 2021

⁸ J. Satrio. *Hukum Perjanjian Perjanjian Pada Umumnya*. Citra Aditya Bakti. 1992. Hlm. 177.

informasi yang memadai terkait pengembalian dana (*refund*), yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Kegagalan penyelenggara dalam memenuhi kewajiban memberikan informasi secara transparan melanggar hak konsumen, sehingga konsumen tidak mendapatkan informasi yang mereka butuhkan untuk membuat keputusan yang tepat. Sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK, yang bertujuan melindungi konsumen dari tindakan yang merugikan.

2. Hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan.

Hak ini tidak terpenuhi karena konsumen telah membayar sejumlah uang untuk mendapatkan layanan berupa tiket konser dengan kesepakatan penampilan penyanyi pada tanggal yang telah ditetapkan. Namun, penyelenggara membatalkan konser secara sepihak tanpa menyediakan layanan sesuai dengan yang diperjanjikan. Selain itu, prosedur pengembalian uang (*refund*) yang tidak terlaksana juga melanggar hak konsumen. Hal ini menyebabkan konsumen tidak memperoleh jasa yang sesuai dengan nilai tukar yang telah diberikan, serta tidak mendapatkan jaminan yang diperjanjikan, seperti pengembalian dana yang tepat waktu. Oleh karena itu, tindakan penyelenggara melanggar hak konsumen untuk mendapatkan barang/jasa sesuai dengan kesepakatan.

3. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Dalam kasus pembatalan konser Sukaramai Fest, hak ini belum terpenuhi karena Penyelenggara tidak menyediakan mekanisme yang jelas dan responsif untuk menanggapi keluhan konsumen, sehingga konsumen tidak diberi ruang untuk didengar dan mendapatkan solusi yang adil. Dalam hal ini, pelanggaran terhadap hak konsumen terjadi karena penyelenggara tidak memberikan sarana komunikasi yang efektif untuk menyelesaikan keluhan atau masukan terkait pembatalan konser dan pengembalian dana.

4. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak ini belum terpenuhi karena konsumen tidak diberikan akses yang memadai untuk memperoleh advokasi atau perlindungan hukum. Penyelenggara konser tidak segera memberikan solusi yang jelas terkait pengembalian dana atau kompensasi, dan juga tidak menyediakan sarana yang memadai bagi konsumen untuk menyelesaikan sengketa. Seharusnya, konsumen mendapatkan perlindungan dan mekanisme penyelesaian sengketa yang transparan serta tepat waktu, namun dalam kasus ini, *refund* yang tidak di proses serta ketidakjelasan dalam tanggapan penyelenggara menandakan pelanggaran

terhadap hak konsumen. Akibatnya, konsumen mengalami kesulitan dalam memperoleh penyelesaian sengketa yang patut dan adil sesuai dengan ketentuan UUPK.

5. Hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya.

Dalam kasus pembatalan konser Sukaramai Festival, hak ini belum terpenuhi karena konsumen yang telah membeli tiket tidak mendapatkan kompensasi atau pengembalian dana. Penyelenggara konser menjanjikan pengembalian dana (*refund*) dalam jangka waktu tertentu, tetapi kenyataannya, proses *refund* tersebut tidak diselesaikan. Hal ini melanggar hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atau kompensasi atas pembatalan acara yang telah dijanjikan. Akibatnya, konsumen dirugikan karena mereka tidak mendapatkan pengembalian dana sesuai dengan jumlah yang telah dibayarkan, yang seharusnya mereka terima sebagai bentuk tanggung jawab penyelenggara sesuai dengan ketentuan dalam UUPK.

Hak-hak dan kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk memastikan bahwa pelaku usaha dapat menjalankan usaha mereka dengan berlandaskan kepastian hukum, adil, dan tanpa hambatan. Hal ini juga bertujuan untuk

menciptakan kerangka kerja yang adil dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Kewajiban dari pelaku usaha yang belum dipenuhi pada kasus yang terjadi di Sukaramai Festival yaitu:

1. Kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
Kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam penyelenggaraan konser musik meliputi upaya mengurangi potensi kerugian bagi konsumen, salah satunya melalui persiapan yang matang serta pemenuhan terhadap apa yang telah disepakati oleh para pihak. Pada kasus ini, penyelenggara tidak beritikad baik dikarenakan penyelenggara tidak dapat menyelenggarakan konser dan tidak memberikan *refund* sesuai dengan kesepakatan para pihak.
2. Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi
Penyelenggara konser berkewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila jasa yang ditawarkan tidak sesuai. Kemudian, berdasarkan kasus ini, penyelenggara juga melakukan kesalahan dengan tidak mampu memproses pengembalian uang tiket sesuai waktu yang dijanjikan yaitu 30-60 hari kerja sehingga Hal ini mengakibatkan kerugian bagi penonton yang telah membeli tiket konser, karena mereka tidak dapat menikmati layanan yang telah dijanjikan sesuai dengan perjanjian.

3. Kewajiban untuk menjamin jasa yang diperjanjikan dan/atau diperdagangkan Penyelenggara wajib menjamin terselenggaranya konser musik tersebut yang telah diperjanjikan oleh para pihak. Dalam kasus ini penjualan tiket konser telah diperjanjikan atau ditetapkan kapan konser di adakan, namun pada kenyataannya konser batal diselenggarakan dikarenakan kesalahan oleh pihak penyelenggara dengan membatalkan konser karena kelalaiannya dalam memenuhi kewajiban administratif yang diperlukan untuk melaksanakan konser.

4. Kewajiban untuk memberikan informasi yang benar dan jelas Penyelenggara konser wajib memberikan keterangan yang jelas, namun dalam kasus ini penyelenggara tidak memberikan keterangan yang jelas mengenai kendala atau alasan mengapa tidak adanya ganti kerugian.

Berdasarkan hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen yang telah dijelaskan diatas maka dalam kasus ini pihak penyelenggara selaku pelaku usaha tidak sepenuhnya memenuhi kewajibannya dan tidak sepenuhnya memenuhi hak konsumen dengan tidak melaksanakan kewajibannya selaku pelaku usaha. Dikarenakan dalam pelaksanaan konser musik ini penyelenggara

tidak mampu memenuhi yang telah disepakati oleh pihak artis selaku penampil dalam konser musik, yang mengakibatkan konser tersebut batal diselenggarakan dan menimbulkan kerugian bagi konsumen yang telah membeli tiket konser musik tersebut.

Perbuatan Melawan Hukum adalah suatu bentuk perikatan yang lahir dari undang-undang sebagai akibat dari perbuatan manusia yang melanggar hukum, yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.⁹ Sesuai dengan Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata tanggung jawab perdata timbul karena adanya kerugian dan pernyataan pernyataan Pasal 1366 Kitab Undang-undang Hukum Perdata tiap orang bertanggung jawab tidak hanya kerugian yang dikarenakan perbuatannya tetapi juga pada kerugian yang dikarenakan kelalaiannya. Maka berdasarkan Pasal tersebut menurut penulis dalam hal ini konsumen sebagai pihak yang mendapatkan kerugian dapat meminta ganti rugi kepada penyelenggara yang telah membatalkan pelaksanaan konser sesuai dengan yang disepakati. Adapun unsur-unsur yang masuk kategori perbuatan melawan hukum dalam pembatalan pelaksanaan konser secara sepihak yang dilakukan oleh penyelenggara yaitu:

1. Adanya Suatu Perbuatan

Berdasarkan pembatalan pelaksanaan konser musik secara sepihak yang

⁹ Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, *Seri Hukum Perikatan-Perikatan Yang Lahir Dari*

Undang-Undang, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2017, hlm 81.

dilakukan oleh penyelenggara yang dengan sengaja membatalkan pelaksanaan akibat kelalaiannya. Pihak yang melakukan tindakan pembatalan konser musik ini adalah penyelenggara acara *Sukaramai Fest Food Village* yang digelar oleh *YourVibes Creative* sebagai *Event Organizer*. Analisis penulis dari adanya perbuatan pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh penyelenggara tersebut termasuk suatu tindakan perbuatan melawan hukum.

2. Perbuatan tersebut Melawan Hukum

Mengingat perbuatan pembatalan sepihak oleh penyelenggara Sukamarai Festival termasuk tindakan melawan hukum. Dari tindakan tersebut melihat Pasal 8 huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan pelaku usaha dilarang untuk memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Dalam kasus ini, penjualan tiket konser yang tidak dilaksanakan sesuai kesepakatan dengan konser yang dijadwalkan pada tanggal tertentu dan kemudian tidak terlaksana dan kegagalan dalam memberikan *refund*. Hal ini merupakan bentuk pelanggaran terhadap ketentuan ini. Sehingga berdasarkan analisis penulis, tindakan penyelenggara tersebut merupakan perbuatan melawan hukum sesuai dengan perbuatan yang dilanggar dalam Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Adanya Kesalahan dari Pihak Pelaku

Pasal 1365 Kitab undang-Undang Hukum Perdata menyatakan unsur kesalahan dalam suatu perbuatan melawan hukum. Kesalahan penyelenggara Sukaramai Festival tersebut dalam hal ini juga terpenuhi, karena perbuatan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh penyelenggara telah bertindak dengan kesalahan atau setidaknya kelalaian. Kesalahan dari pihak penyelenggara yaitu dengan membatalkan konser karena kelalaiannya dalam memenuhi kewajiban administratif yang diperlukan. Kemudian, penyelenggara juga melakukan kesalahan dengan tidak mampu memproses pengembalian uang tiket sesuai waktu yang dijanjikan. Maka, berdasarkan analisis penulis dengan sengaja atau tidak sengaja pembatalan sepihak merupakan salah satu kesalahan dari penyelenggara Sukaramai festival.

4. Adanya Kerugian Bagi Korban

Berdasarkan dari perbuatan pembatalan pelaksanaan konser oleh penyelenggara, analisis penulis dapat dilihat pada kasus yang dialami konser Sukaramai Festival dengan sebanyak 4.200 lebih tiket resmi yang telah terjual. Apabila dikalkulasikan dengan jumlah konsumen yang mengisi kuesioner penulis yaitu 155 tiket yang belum mendapatkan ganti kerugian dengan harga jual ditambah dengan penambahan

admin yang berbeda-beda, maka Rp17.712.760. Melihat adanya tindakan pembatalan secara sepihak merugikan konsumen. Dengan demikian, berdasarkan analisis penulis unsur adanya kerugian bagi korban dalam tindakan pembatalan secara sepihak yakni penyelenggara terpenuhi.

5. Adanya Hubungan Kausal antara Perbuatan dengan Kerugian

Kausalitas pada hukum perdata guna mengamati hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang disebabkan, sehingga pelaku bisa diminta pertanggungjawaban.¹⁰ Terdapat hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum dalam hal ini, pembatalan konser dan kerugian yang dialami oleh konsumen. Analisis penulis berdasarkan hal tersebut, melihat dari adanya tindakan pembatalan secara sepihak akibatnya konsumen pembeli tiket tidak memperoleh haknya untuk menikmati jasa yang telah disepakati yang seharusnya diterimanya. Adanya hubungan perbuatan yang dilakukan oleh penyelenggara tentu memunculkan kerugian dari perbuatan melawan hukum tersebut bagi konsumen pemegang hak itu sendiri.

Dengan demikian, tindakan penyelenggara Sukaramai Fest Food Village oleh YourVibes Creative, ditemukan bahwa

tindakan penyelenggara memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pembatalan konser secara sepihak merupakan suatu perbuatan aktif yang menimbulkan akibat hukum, di mana penyelenggara tidak memenuhi kewajibannya atas kesepakatan dengan konsumen. Tindakan ini melanggar hukum karena tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 8 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang melarang pelaku usaha menawarkan jasa yang tidak sesuai dengan informasi yang dijanjikan. Unsur kesalahan juga terpenuhi karena penyelenggara lalai dalam menyelesaikan kewajiban administratif dan tidak melaksanakan refund dalam waktu yang dijanjikan, yaitu 30–60 hari kerja. Akibat dari perbuatan tersebut, konsumen mengalami kerugian materil yang signifikan, dengan jumlah nominal yang tercatat sebesar Rp17.712.000,00 dari 155 tiket. Selain itu, terdapat hubungan kausal antara pembatalan konser dan kerugian yang dialami oleh konsumen, karena hak untuk menikmati jasa dan mendapatkan pengembalian dana tidak terpenuhi. Dengan demikian, berdasarkan kelima unsur tersebut, pembatalan konser secara sepihak oleh penyelenggara dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum, dan konsumen selaku pihak yang

¹⁰ Sri Redjeki Slamet, *Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu*

Perbandingan Dengan Wanprestasi, Lex Jurnalica, Vol.1, No. 2, Agustus 2013, hlm. 107-120

dirugikan berhak menuntut ganti rugi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3.2 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Secara Sepihak Oleh Penyelenggara

Menurut Muchsin, Perlindungan Hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:¹¹

1. Perlindungan Hukum Preventif (pencegahan)

Beberapa aspek perlindungan preventif yang diatur dalam undang-undang tersebut dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

1. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
2. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
3. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
4. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen

secara patut.

5. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Penyelenggara Sukaramai Festival memberikan perlindungan hukum secara preventif kepada konsumen, dimana pada *pamflet* yang diunggah dalam sosial media penyelenggara terdapat suatu kebijakan mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas ganti kerugian terhadap konsumen yang membeli tiket. Penyelenggara Sukaramai Festival menetapkan suatu kebijakan mengenai permohonan pengembalian dana. Penyelenggara dalam hal ini memberikan perlindungan kepada konsumen melalui kebijakan yang disediakan. Dalam kebijakan tersebut mengatur bahwa:

1. Mengisi formulir pengajuan *refund*;
2. Menunjukkan *screenshot* tiket sesuai dengan data diri saat melakukan pembelian;
3. Menyiapkan tanda pengenal sesuai dengan data diri yang ada pada tiket;
4. Menunjukkan bukti pembayaran seperti resi atau mutasi rekening;
5. *Refund* akan diproses secara bertahap untuk seluruh tiket;
6. Proses *refund* akan berlangsung selama 30-60 hari kerja dan secara bertahap.

¹¹ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta; Magister Ilmu

Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm 14.

Gambar 3

Bukti Perlindungan dari Penyelenggara Sukaramai Festival



(Sumber: Unggahan akun Instagram Sukaramai Festival, 2023)

Kebijakan diatas, dalam rangka untuk memberikan perlindungan terhadap pembeli selaku konsumen. Menurut Shidarta, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.¹² Dalam hal ini konsumen dilindungi dalam melakukan suatu jual beli. Oleh karena itu konsumen dapat mengajukan pengembalian dana kepada pelaku usaha dikarenakan penyelenggara sebagai pelaku usaha tidak dapat melakukan apa yang telah disepakati. Pihak penyelenggara telah memberikan suatu kebijakan mengenai pengembalian dana untuk konsumen yang dirugikan. Oleh

karena itu, pelaku usaha harus menanggapi permohonan dari konsumen yang meminta pengembalian dana mereka karena telah dirugikan atas tidak terlaksananya konser. Namun, penyelenggara selaku pelaku usaha tidak memberikan suatu respon terkait permohonan konsumen tersebut.

2. Perlindungan Hukum Represif (Penyelesaian)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), penyelenggara konser yang melanggar hak-hak konsumen dapat dikenakan berbagai bentuk sanksi, baik administratif maupun pidana. Hal ini diatur untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, termasuk penyelenggara acara. Pasal-pasal yang mengatur tanggung jawab dan sanksi bagi pelanggar mencakup ketentuan terkait ganti rugi, tanggapan terhadap tuntutan konsumen, serta hukuman bagi pelanggaran terhadap kewajiban usaha sesuai peraturan yang berlaku. Adapun tanggung jawab penyelenggara konser jika melakukan pelanggaran tercantum pada Pasal 60 dengan pemberian sanksi administratif, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang memberikan sanksi

¹² Yusuf Shofie, *Tanggung Jawab Pidana Korporasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di*

Indonesia, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011, hlm. 49.

administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3) dan Pasal 26. Berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Di pertegas dalam Pasal 23 pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat melakukan permohonan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Selain pemberian sanksi administratif, penyelenggara dapat dikenakan sanksi pidana dalam Pasal 62 UUPK pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Pasal 8 dipidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Berdasarkan dari hasil yang penulis peroleh dimana terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pengembalian dana dari pelaku usaha belum sesuai yang diharapkan. Sehubungan dengan penutupan akses oleh pihak penyelenggara untuk permohonan ganti kerugian, konsumen telah mengajukan formulir permohonan pengembalian dana sesuai dengan kebijakan

yang ditetapkan oleh penyelenggara konser. Namun, tidak ada tanggapan atau hasil yang diperoleh dari pengajuan tersebut, yang mengakibatkan tidak diterimanya kompensasi oleh konsumen. Dimana dalam kasus ini banyak konsumen yang mengalami kerugian akibat hal tersebut. Seharusnya ada kesadaran dari pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian tersebut. Oleh karena itu agar perlindungan hukum terhadap konsumen pembeli tiket yang mengalami kerugian karena pembatalan pelaksanaan konser dapat terpenuhi maka diharapkan adanya kesadaran dari pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “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.”¹³ Penyelesaian hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila haknya dilanggar dapat melalui dua cara, yaitu:¹⁴

1. Penyelesaian Melalui Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan dengan tujuan

¹³ Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

¹⁴ Ni Kadek Rahma Dwimani Nandita Tyana, “Perlindungan Konsumen Akibat Pembatalan Konser

Sepihak Oleh Pihak Promotor” Jurnal Kertha Desa, Vol.11 No.5 Tahun 2023, hlm. 2370-2380

mencapai kesepakatan yang mencakup ganti rugi atau tindakan lain yang dapat memastikan tidak terulangnya kerugian yang dialami oleh konsumen, sesuai dengan ketentuan Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Penyelesaian sengketa ini dapat ditempuh melalui jalur perdamaian antara pihak-pihak yang bersengketa.¹⁵ Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, menurut UUPK, dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebagaimana tercantum dalam Pasal 52 huruf a. Tugas dan Wewenang BPSK meliputi penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui tiga mekanisme, yaitu mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP.Kep/12/2001, mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa di mana BPSK berperan sebagai penasehat, sementara keputusan akhir diserahkan kepada para pihak yang bersengketa. Konsiliasi memiliki kemiripan dengan mediasi, tetapi dalam proses ini, BPSK hanya mempertemukan pihak-pihak yang bersengketa.

Sedangkan, dalam arbitrase, pihak-

pihak yang bersengketa sepenuhnya menyerahkan penyelesaian sengketa kepada BPSK untuk diputuskan. Melalui BPSK, konsumen dapat menyelesaikan sengketa dengan mengajukan permohonan dan pengaduan. Proses ini dilanjutkan dengan tahap verifikasi permohonan, termasuk pemeriksaan saksi-saksi, saksi ahli, serta bukti-bukti yang disampaikan oleh konsumen. Setelah pemeriksaan dilakukan, majelis BPSK memiliki wewenang untuk memutuskan apakah konsumen mengalami kerugian atau tidak. Jika terbukti konsumen mengalami kerugian, penyelenggara diwajibkan untuk memberikan ganti rugi sesuai dengan putusan majelis.¹⁶

2. Penyelesaian Melalui Pengadilan

Pasal 45 Ayat (4) UUPK gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan tidak berhasil. Ini berarti penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.

Gugatan perdata yang timbul akibat kerugian dari perbuatan melawan hukum antara konsumen dan pelaku usaha yang menyebabkan kerugian tersebut, kewenangan untuk menyelesaikan sengketa

¹⁵ 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

¹⁶ 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.

melalui jalur ini umumnya berada pada pengadilan negeri yang berwenang di wilayah domisili pihak tergugat.¹⁷ Gugatan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat pembatalan konser tersebut, dapat melakukan gugatan berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Pelaku usaha dalam hal ini penyelenggara dapat dituntut apabila melanggar ketentuan yang ada dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen yaitu pada Pasal 4, Pasal 7 Pasal 8 serta Pasal 19. Pembuktian adanya perbuatan melanggar hukum yaitu atas dasar adanya unsur kesalahan dimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab undang Undang Hukum Perdata yang menyebutkan, “setiap perbuatan melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut”.

IV. KESIMPULAN

Penyelenggara *Sukaramai Fest Food Village*, yakni *YourVibes Creative*, terbukti secara normatif telah melakukan perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata serta melanggar ketentuan Pasal 8 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, pembatalan konser secara sepihak tanpa dasar yang sah

menimbulkan kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. Penyelenggara konser berkewajiban menjaga itikad baik dengan memberikan layanan yang bertanggung jawab dan membangun sistem pengaduan konsumen yang responsif untuk memitigasi dampak negatif dari pembatalan acara.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam konteks penyelenggaraan konser mencakup upaya preventif, yakni pemberian informasi yang jelas serta penyediaan mekanisme pengembalian dana, dan upaya represif berupa pemberlakuan sanksi administratif maupun pidana kepada pelaku usaha yang melanggar. Dalam kasus ini, meskipun kebijakan refund telah diumumkan, pelaksanaannya tidak efektif sehingga menimbulkan kerugian materiil bagi konsumen. Konsumen memiliki hak untuk mengajukan keberatan melalui BPSK atau jalur peradilan, dengan dukungan hukum yang memadai sebagai wujud dari kepastian dan perlindungan hukum yang adil.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Z. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar, Jakarta, 1995.
- Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, *Seri Hukum Perikatan-Perikatan Yang Lahir Dari Undang- Undang*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2017.

¹⁷ AZ. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar, Jakarta, 1995.

Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta; Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003

Muhdar, M. 2019. *Penelitian Doctrinal dan NonDoctrinal Pendekatan Aplikatif dalam Penelitian Hukum*. Mulawarman University Press. Samarinda

Satrio. *J Hukum Perjanjian Perjanjian Pada Umumnya*. Citra Aditya Bakti. 1992

Yusuf Shofie, *Tanggung Jawab Pidana Korporasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011

2. Peraturan Perundangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP.Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

3. Jurnal

Diah Anggraeni Ndaomanu, 2021, "Kesepakatan Perjanjian Jual Beli Melalui Mesin Jual Otomatis (Vending Machine) Ditinjau dari Aspek Hukum Perjanjian", Alethea Jurnal Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana, Volume 5 Nomor 1, Agustus 2021.

Ni Kadek Rahma Dwimani Nandita Tyana, "Perlindungan Konsumen Akibat Pembatalan Konser Sepihak Oleh Pihak Promotor" Jurnal Kertha Desa, Vol.11 No.5 Tahun 2023, hlm. 2370-2380

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

Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, Panji Adam. *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli*. Fakultas Syariah Universitas Islam Bandung. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Volume 3, No. 1, Juli 2021

Sari, I. (2021). *Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata*. Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, 11(1).

Sri Redjeki Slamet, *Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi*, Lex Jurnalicia, Vol.1, No. 2, Agustus 2013, hlm. 107-120

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.

4. Website

<https://www.kompas.com/hype/read/2023/12/15/070100566/kaleidoskop-2023--deretan-konser-hingga-festival-musik-yang-batal?page=all> di akses pada 17 Mei 2023

<https://kaltim.tribunnews.com/2023/10/27/viral-rizky-febian-batal-konser-di-samarinda-hari-ini-cek-alasannya> di akses pada 17 Mei 2023