

ANALISIS HUKUM PERTANGGUNGJAWABAN PEMBERIAN GANTI KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT PEMBATALAN SEPIHAK FOSFEN *MUSIC FESTIVAL 2022*

Fikri Fajar Maulana

Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
21071010328@student.upnjatim.ac.id

Miko Aditiya Suhart

Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
miko.aditiya.ih@upnjatim.ac.id

Abstract

The increasing number of music festivals in Indonesia presents challenges in consumer protection. This study aims to analyze liability for compensation due to the unilateral cancellation of the Fosfen Music Festival 2022 and to identify obstacles in its implementation. The research employs an empirical juridical method with a qualitative approach through interviews with affected consumers and analysis of legal documents, including the Civil Code and Consumer Protection Law. The findings reveal that the organizer’s breach of contract was caused by poor financial management and lack of transparency, while consumers faced barriers such as low legal awareness, high costs, and small claim values. Moreover, existing legal mechanisms, both litigation and non-litigation, have not been effective in ensuring refund certainty. This study highlights the weak implementation of consumer protection in mass entertainment events and underscores the need for stronger regulation, government oversight, and risk management by event organizers.

Keywords: *Default, Consumer Protection, Compensation, Music Festival*

Abstrak

Maraknya penyelenggaraan festival musik di Indonesia menimbulkan tantangan dalam perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pertanggungjawaban pemberian ganti rugi akibat pembatalan sepihak Fosfen Music Festival 2022 serta mengidentifikasi hambatan dalam pelaksanaannya. Metode yang digunakan adalah yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara terhadap konsumen terdampak dan studi dokumen hukum, termasuk KUHPerdara dan UUPK/1999. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wanprestasi penyelenggara disebabkan oleh lemahnya manajemen keuangan dan kurangnya transparansi, sementara konsumen menghadapi hambatan berupa rendahnya literasi hukum, biaya, dan kecilnya nilai klaim. Selain itu, mekanisme perlindungan hukum melalui jalur litigasi dan non-litigasi belum efektif menjamin kepastian pengembalian dana. Penelitian ini menegaskan lemahnya implementasi perlindungan hukum konsumen dalam penyelenggaraan acara hiburan massal serta pentingnya penguatan regulasi, pengawasan pemerintah, dan manajemen risiko penyelenggara.

Kata Kunci: Wanprestasi, Perlindungan Konsumen, Ganti Rugi, Festival Musik

I. PENDAHULUAN

Festival musik merupakan sebuah acara yang menampilkan pertunjukan musik oleh beberapa musisi yang dapat dihadiri dan

dinikmati oleh para penonton.¹ Sebagai salah satu pertunjukan seni yang cukup dikenal luas dan banyak diminati oleh berbagai kalangan masyarakat, musik termasuk karya seni atau

¹ Dadang Dwi Setiyan, “Apresiasi Lintas Genre Musik Indonesia Melalui Synchronize Festival,”

Musikolastika: Jurnal Pertunjukan dan Pendidikan Musik 3, no. 1 (2021): 3.

ekspresi seni yang diwujudkan melalui rangkaian bunyi yang disusun menjadi komposisi melodis yakni lagu. Perkembangan festival musik saat ini di Indonesia mengalami kemajuan yang signifikan dalam kurun waktu beberapa tahun kebelakang. Minat tinggi dari generasi milenial mempunyai pengaruh besar dalam perkembangan Festival Musik di Indonesia. Beberapa contoh festival Musik di Indonesia seperti, Java Jazz Festival, Hammersonic Festival, The Sound Project, Djakarta Warehouse Project (DWP), Fosfen *Music Festival 2022*.² Hal ini menunjukkan banyak artis terkenal yang ingin tampil di Indonesia.

Fosfen *Music Festival 2022* merupakan festival musik yang diselenggarakan di Kota Bandung dengan tujuan untuk merayakan kebangkitan kreativitas anak muda dalam mengatasi beragam persoalan yang ditimbulkan dari situasi pandemi *COVID-19*. Fosfen *Music Festival 2022* menampilkan lebih dari 40 musisi dari berbagai *genre*.³ Fosfen *Music Festival* akan dilaksanakan pada tanggal 27-28 Agustus 2022, tetapi karena adanya beberapa kendala ditunda menjadi tanggal 12-13 November 2022. Akan tetapi pada hari pelaksanaan acara festival musik dibatalkan secara mendadak tanpa adanya

penjelasan yang jelas dari penyelenggara Fosfen *Music Festival 2022*. Kejadian tersebut menyebabkan kekecewaan penonton dan banyak penonton yang mengeluh di media sosial akibat tidak adanya penjelasan terkait pembatalan festival musik tersebut.⁴ Kondisi ini menunjukkan adanya permasalahan serius dalam aspek transparansi dan akuntabilitas penyelenggara yang berimplikasi pada pelanggaran hak konsumen serta menurunnya kepercayaan publik terhadap industri hiburan.

Dalam setiap festival musik pasti adanya kesepakatan antara penyelenggara dan penonton. Dengan adanya kesepakatan ini untuk menjamin pengembalian dana berjalan dengan lancar dan tanpa adanya kendala, penyelenggara wajib bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi keterangan yang transparan dan mudah dipahami terkait pengembalian dana yang sesuai diperjanjikan. Salah satu investor sponsor Fosfen *Music Festival 2022* sebagai perwakilan angkat bicara tentang pembatalan festival musik tersebut. Terjadinya pembatalan festival musik tersebut murni merupakan kesalahan dari manajemen Fosfen salah memperhitungkan anggaran. Karena kurangnya dana maka festival tersebut harus dibatalkan.⁵ Pihak penyelenggara memberikan informasi melalui

² *Ibid*

³ Loket, *Fosfen Music Festival 2022 Bandung*, diakses 26 Januari 2025, pukul 12.10 WIB, <https://www.loket.com/event/fosfen>.

⁴ CNN Indonesia, "Dijadwalkan Hari Ini Fosfen Music Festival Ditunda Tanpa Penjelasan," diakses 26 Januari 2025, pukul 12.30 WIB, <https://www.cnnindonesia.com/hiburan/202211121214>

[09-227-872811/dijadwalkan-hari-ini-fosfen-music-festival-ditunda-tanpa-penjelasan](https://www.tiktok.com/@papabintangpb/video/7165784355380415771).

⁵ Bintang Priyambodo, "Klarifikasi Fosfen Batal Dari Pihak Investor," TikTok, diakses 26 Januari 2025, pukul 13.00 WIB, <https://www.tiktok.com/@papabintangpb/video/7165784355380415771>.

platform instagram Fosfen Music Festival 2022 terkait pengembalian dana, proses ini akan dilakukan secara bertahap yang diperkirakan akan selesai dalam jangka waktu 90 hari kerja sejak permohonan pengembalian dana diajukan (*refund*). Pihak penyelenggara memberikan link google form untuk mengisi data-data penonton dan bukti transaksi pembelian tiket.⁶ Menurut ketentuan yang termuat dalam Pasal 1313 KUHPperdata, perjanjian merupakan suatu perbuatan hukum yang terjadi untuk saling mengikat diri antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya.⁷ Namun, dalam praktiknya mekanisme tersebut tidak memberikan kepastian hukum yang memadai karena tidak disertai jaminan pelaksanaan dan pengawasan yang efektif terhadap kewajiban pengembalian dana oleh penyelenggara.

Peristiwa tersebut menciptakan hubungan hukum antara penyelenggara acara dan penonton yang menghasilkan sebuah perikatan. Dalam perikatan ini, melekat sejumlah hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yang harus dilakukan. Sebagaimana hal tersebut dijelaskan dalam pasal 1234 KHUPperdata, objek dari suatu perikatan dapat berupa tiga hal yakni, penyerahan suatu barang, pelaksanaan suatu perbuatan, atau untuk tidak melakukan suatu perbuatan.

Penyelenggara berjanji untuk mengembalikan uang tiket kepada penonton terhitung sejak memberikan informasi terkait pengembalian dana pada tanggal 15 November 2022, proses pengembalian dana ini masih belum adanya kepastian hingga tahun 2025 sehingga dapat menimbulkan wanprestasi, karena penyelenggara tidak melaksanakan kewajibannya seperti apa yang sudah diperjanjikan. M. Yahya Harahap berpendapat terkait wanprestasi yang diartikan, sebagai suatu peristiwa adanya salah satu pihak yang gagal memenuhi kewajibannya dalam jangka waktu yang telah ditetapkan atau tidak melaksanakan perbuatan sebagaimana yang telah disepakati. Berdasarkan permasalahan tersebut pihak penyelenggara wajib memberikan penggantian biaya dan kerugian kepada pihak penonton. Berdasarkan Pasal 1238, Pasal 1239, dan Pasal 1243 KUHPperdata menjelaskan tentang kapan salah satu pihak dapat dinyatakan lalai dalam memenuhi janjinya serta ttanggung jawab atas kelalaian dalam memenuhi kewajiban yang sesuai didalam perjanjian dan mengatur tentang ganti kerugian atas kelalaian untuk memenuhi perikatan tersebut dan sudah melampaui batas waktu yang telah ditentukan.

Penonton sebagai konsumen memiliki hak yang diatur dalam Pasal 4 huruf H Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut

⁶ Fosfen Festival, *Fosfen Music Festival*, Instagram, diakses 26 Januari 2025, pukul 13.30 WIB, <https://www.instagram.com/p/Ck-fYT6LJ7/>.

⁷ Verawati Br Sitompul, *Buku Belajar Hukum Perdata*, vol. 1 (Tangerang: Pustaka Mandiri, 2017), 64.

sebagai UUPK/8/1999). Pasal tersebut bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen, seperti hak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam permasalahan Fosfen *Music Festival 2022*, penonton berhak mendapatkan pengembalian uang (*refund*) atas tiket yang telah dibeli apabila acara tersebut dibatalkan.⁸ Salah satu bentuk tanggung jawab pelaku adalah kewajiban untuk memberikan kompensasi. Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 7 huruf g UUPK/8/1999, kewajiban tersebut berlaku apabila barang/jasa yang diterima konsumen memiliki ketidaksesuaian dengan perjanjian yang telah ditetapkan.

Apabila produk yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati sebelumnya, maka pelaku usaha wajib menyediakan opsi penggantian atau pengembalian dana. Kewajiban ini merupakan bentuk perlindungan terhadap hak konsumen untuk menerima produk yang sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati. Dengan ini, Penyelenggara Fosfen *Music Festival 2022* mempunyai kewajiban untuk melakukan pengembalian dana atas tiket yang dibeli oleh penonton saat Fosfen *Music Festival 2022* dibatalkan. Tetapi dalam hal ini

pihak penyelenggara Fosfen *Music Festival 2022* tidak memenuhi kewajibannya dikarenakan sampai saat ini belum dilaksanakannya pengembalian dana tersebut, meskipun pihak penyelenggara sudah memfasilitasi penonton untuk mengisi link google form terkait pengembalian dana.

Sengketa dapat terjadi perseorangan dengan perseorangan atau perseorangan dengan suatu kelompok maupun antar kelompok itu sendiri. Maka dari itu sengketa dapat bersifat publik maupun pribadi. Terdapat 2 (dua) mekanisme hukum yang dapat ditempuh oleh penonton dalam menyelesaikan suatu sengketa.⁹ Bentuk pertama adalah penyelesaian sengketa secara litigasi, para pihak dapat menyerahkan kewenangan untuk memutus sengketa kepada hakim di Pengadilan. Sedangkan non litigasi menekankan pada penyelesaian secara musyawarah oleh para pihak yang bersangkutan, baik dengan melibatkan proses peradilan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa seperti mediasi, negosiasi dan arbitrase, maupun tanpa bantuan dari pihak ketiga.¹⁰ Dalam konteks perlindungan konsumen, mekanisme non-litigasi sering dipilih karena lebih cepat dan efisien, namun efektivitasnya sangat

⁸ A. Rahmi Ainun Kirana, Ilham Abbas, dan Muhammad Rustan, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Penjualan Barang Bermerek Palsu Melalui Transaksi Online Ditinjau Berdasarkan Hukum Perdata," *Qawanin Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1: 8.

⁹Ni Made Trisna Dewi, "Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata," *Jurnal Analisis Hukum* 5, no. 1 (2022): 82.

¹⁰Margaretha Yeremia Claudia, et al., "Komparasi Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Perkreditasi Atau Pembiayaan Melalui Pengadilan Pada Perbankan Konvensional dan Perbankan Syariah," *Locus Journal of Academic Literature Review* 3, no. 1 (2024): 128.

bergantung pada itikad baik para pihak serta kekuatan eksekusi hasil kesepakatan yang dicapai.

Permasalahan yang diuraikan dalam latar belakang tersebut mendorong penulis untuk dilakukannya penelitian mengenai bagaimana pelaksanaan pemberian ganti kerugian terhadap penonton sebagai konsumen akibat pembatalan Fosfen *Music Festival 2022* secara sepihak oleh penyelenggara dan hambatan dalam pelaksanaan ganti kerugian penonton sebagai konsumen akibat pembatalan Fosfen *Music Festival 2022* secara sepihak oleh penyelenggara. Terhadap hal itu penelitian ini juga berfokus kajian terkait wanprestasi dalam konteks pembatalan acara hiburan, khususnya festival musik, masih relatif terbatas dan belum banyak mengkaji secara mendalam keterkaitan antara aspek wanprestasi dengan efektivitas perlindungan konsumen. Penelitian terdahulu lebih berfokus pada perlindungan konsumen secara umum atau sengketa transaksi barang dan jasa konvensional, tanpa secara spesifik menyoroti karakteristik unik sektor industri hiburan yang memiliki risiko pembatalan tinggi dan melibatkan banyak pihak. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam mengisi kekosongan tersebut serta menambah literatur mengenai perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan event hiburan

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu yuridis empiris dengan sifat deskriptif preskriptif yang digunakan penulis dalam menganalisis dan mengidentifikasi mengenai bentuk pelaksanaan ganti kerugian penonton sebagai konsumen yang seharusnya dilakukan oleh penyelenggara Fosfen *Music Festival 2022* akibat pembatalan secara sepihak. Pendekatan yang diterapkan oleh penulis adalah pendekatan struktural dengan melakukan analisis yang berkaitan dengan bagaimana hukum bekerja di masyarakat dan pihak yang berkaitan dalam acara Fosfen *Music Festival 2022*. Kemudian pendekatan konflik juga diperlukan penulis untuk tujuan mencari sumber konflik yang terjadi dengan prinsip keadilan di masyarakat untuk mencapai kata kesepakatan khususnya pada penelitian terkait permasalahan kedua belah pihak antara penonton yang merasa di rugikan oleh penyelenggara acara Fosfen *Music Festival 2022*.¹¹ Penelitian ini menggunakan penggunaan data primer, data sekunder, dan bahan non hukum, yaitu a) data primer yaitu data utama dalam penelitian ini yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan narasumber, yaitu penonton yang terdampak pembatalan acara, serta penyebaran kuesioner kepada responden. Data ini digunakan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai pelaksanaan pemberian

¹¹ ibid

ganti kerugian serta hambatan yang dihadapi oleh konsumen, b) data sekunder sebagai data pendukung, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder yang terdiri dari 3 (tiga) kategori bahan hukum, bahan hukum primer KUHPerduta, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Data hukum sekunder mencakup berbagai publikasi akademik seperti buku karya pakar hukum, artikel hukum dan berbagai materi tulis lain, c) terkait bahan non hukum terdiri dari berbagai referensi seperti buku-buku umum, laporan penelitian dan jurnal non hukum yang berkaitan dengan topik penelitian. Pengolahan data menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif bertujuan untuk mengumpulkan sebuah informasi dari penonton sebagai konsumen yang telah dirugikan oleh penyelenggara dengan menggunakan metode wawancara kepada narasumber dan kuesioner kepada responden, penulis akan mengolah dan menganalisis untuk mendapatkan gambaran mengenai data-data yang sudah diperoleh oleh penulis, sehingga dapat memahami keadaan sebenarnya.¹² Keadaan yang terkait pelaksanaan pemberian ganti kerugian terhadap penonton sebagai konsumen akibat

pembatalan Fosfen Music Festival 2022 secara sepihak oleh penyelenggara.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Hubungan Hukum Antara Para Pihak Dalam Fosfen *Music Festival* 2022

Fosfen *Music Festival* 2022 merupakan sebuah festival musik yang dilaksanakan di Kota Bandung dengan tujuan untuk merepresentasikan kebangkitan kreativitas generasi muda setelah melewati tantangan yang ditimbulkan oleh pandemi COVID-19.¹³ Festival ini menampilkan lebih dari empat puluh musisi dengan latar belakang genre musik yang beragam. Dalam penyelenggaraan suatu konser musik, terdapat berbagai unsur yang dapat dikaji, salah satunya adalah hubungan hukum antara penonton sebagai konsumen yang membeli tiket dengan penyelenggara sebagai pihak yang menjual tiket.¹⁴ Hubungan hukum tersebut bersifat berkesinambungan karena muncul sejak adanya kesepakatan transaksi jual-beli tiket antara kedua belah pihak. Kesepakatan tersebut terjadi atas dasar adanya kehendak timbal balik yang disepakati oleh konsumen maupun penyelenggara.

¹² Marinu Waruwu, et al., "Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan," *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan* 10, no. 1 (2025): 920–21.

¹³ Locket, *Fosfen Music Festival 2022 Bandung*, <https://www.loket.com/event/fosfen>, diakses 26 Januari 2025, pukul 12.10 WIB.

¹⁴ Hendrik Aldi Saputra dan Benhard Kurniawan Pasaribu, "Pertanggung Jawaban Panitia Penyelenggara Konser Musik Terhadap Penonton yang Membeli Tiket Secara Online," *Collegium Studiosum Journal* 7, no. 2 (2024): 340.

Hubungan hukum antara penyelenggara Fosfen Music Festival 2022 dengan penonton sebagai konsumen berawal dari transaksi jual beli tiket. Proses pembelian tiket tersebut bukan sekadar aktivitas ekonomi, melainkan telah menimbulkan perikatan hukum antara kedua belah pihak. Menurut Pasal 1313 KUHPdata, perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Artinya, sejak konsumen membeli tiket, konsumen telah memiliki hak untuk memperoleh pelayanan berupa penyelenggaraan acara musik sesuai yang dijanjikan. Sebaliknya, penyelenggara memiliki kewajiban hukum untuk memenuhi prestasi sebagaimana tertuang dalam perjanjian tersebut.

Keabsahan hubungan hukum ini diperkuat oleh Pasal 1320 KUHPdata yang mengatur syarat sahnya perjanjian. Pertama, kesepakatan antara para pihak yang mengikatkan diri berarti adanya pertemuan kehendak yang lahir dari kemauan masing-masing pihak. Persetujuan ini harus diberikan secara sukarela tanpa adanya tekanan, kekeliruan, atau tindakan penipuan dari pihak manapun. Kedua, kecakapan hukum dalam membuat perjanjian menunjuk pada kemampuan seseorang untuk bertindak secara sah dalam hubungan hukum. Pada dasarnya, setiap orang dianggap mampu membuat perjanjian, kecuali mereka yang secara tegas dinyatakan tidak cakap oleh undang-undang. Ketiga, objek perjanjian jelas atau suatu hal

tertentu yang berarti objek perjanjian mengenai hak tertentu harus jelas dan pasti sehingga para pihak mengetahui hak dan kewajibannya secara tegas. Keempat, sebab yang halal dalam perjanjian dimaknai sebagai tujuan yang sah menurut hukum serta tidak bertentangan dengan ketertiban umum maupun kesusilaan.

Penyelenggaraan Fosfen *Music Festival* 2022 telah sesuai dengan syarat sahnya perjanjian sesuai dengan penjelasan diatas, hal ini juga didukung dengan kondisi langsung penyelenggaraan. Pertama, terdapat kesepakatan antara penonton sebagai pembeli tiket yang bertindak menjadi konsumen dengan penyelenggara sebagai pelaku usaha Fosfen *Music Festival* 2022. Kedua, para pihak dianggap cakap hukum dalam melakukan perjanjian, sehingga transaksi tiket sah secara hukum. Ketiga, objek perjanjian jelas, yakni penyelenggaraan Fosfen *Music Festival* 2022. Keempat, sebab perjanjian adalah halal karena bertujuan memberikan hiburan yang sah kepada konsumen. Namun, pemenuhan syarat sah perjanjian tidak serta-merta menjamin terlaksananya kewajiban secara maksimal, khususnya apabila terjadi wanprestasi dalam hal ini merupakan pembatalan sepihak. Dalam hal ini, terlihat adanya kesenjangan antara norma hukum dan praktik langsung yang menjadi bentuk terhadap lemahnya penegakan hukum, khususnya mengenai UUPK.

Terhadap sahnya perjanjian yang dilaksanakan tersebut, maka penonton yang bertindak sebagai konsumen berkewajiban

membayar biaya sesuai dengan ketentuan harga tiket, sebaliknya bahwa pihak Fosfen *Music Festival 2022* yang telah terpenuhi haknya maka berkewajiban mengadakan konser musik untuk memenuhi hak-hak konsumen. Sehingga, berdasarkan hal tersebut maka nantinya akan timbul hubungan hukum yang mengikat secara timbal balik. Hubungan hukum yang tercipta ini adalah berdasarkan perjanjian yang dibuat oleh para pihak, yang akhirnya saling menimbulkan hak dan kewajiban sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Apabila terjadinya pembatalan sepihak tanpa kepastian mekanisme pengembalian dana menunjukkan bahwa kewajiban tersebut tidak dilaksanakan secara optimal yang menimbulkan wanprestasi sesuai dengan Pasal 1239 KUHPerdara.

Hubungan hukum antara penyelenggara dan penonton juga diatur dalam UUPK/8/1999 yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilindungi. Pasal 4 UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh barang dan/atau jasa sesuai dengan kondisi yang dijanjikan serta hak atas ganti rugi. Pasal 19 ayat (1) UUPK secara tegas mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang timbul. Namun, dalam praktik kasus Fosfen Music Festival 2022, terlihat bahwa ketentuan tersebut belum ditegakkan secara efektif. Tidak adanya kejelasan refund, lambatnya proses pengembalian dana, hingga ketidakpastian waktu pengembalian menunjukkan lemahnya implementasi norma

UUPK di sektor industri hiburan. Hal ini menimbulkan kritik bahwa UUPK belum memiliki daya paksa yang cukup kuat dalam menjamin kepatuhan pelaku usaha, khususnya dalam konteks event berskala besar seperti konser musik.

Hubungan antara penyelenggara dan penonton tidak hanya hubungan dagang biasa, melainkan juga melibatkan aspek tanggung jawab hukum yang melekat pada pelaku usaha terhadap konsumennya. Permasalahan hukum muncul ketika Pembatalan sepihak oleh penyelenggara Fosfen *Music Festival 2022* seharusnya memberikan ganti rugi kepada penonton sebagaimana yang telah diperjanjikan pada *term and condition* yang menjelaskan bahwa “Jika terjadi pertunjukan yang dibatalkan maka pengembalian dana (*refund*) untuk nilai tiket akan mengacu pada ketentuan dan prosedur yang berlaku dari pihak penyelenggara”. Pembatalan sepihak oleh penyelenggara tanpa mekanisme pengembalian dana (*refund*) yang jelas melanggar asas perjanjian harus ditepati (*pacta sunt servanda*).³ Asas ini menegaskan bahwa setiap perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Dengan kata lain, penyelenggara tidak boleh mengabaikan kewajiban hukum untuk menyelenggarakan acara atau memberikan kompensasi. Apabila kewajiban ini tidak dipenuhi, maka penyelenggara dapat dianggap melakukan wanprestasi. Wanprestasi tersebut menimbulkan akibat hukum berupa kewajiban membayar ganti rugi kepada penonton sebagai

konsumen sebagaimana yang ada pada Pasal 1239KUHPerduta.

Permasalahan refund dalam kasus ini tidak hanya dapat dilihat sebagai bentuk wanprestasi semata, tetapi juga berkaitan erat dengan aspek kepastian hukum. Kepastian hukum menuntut adanya kejelasan, konsistensi, dan dapat dilaksanakannya suatu aturan hukum. Dalam konteks ini, ketidakjelasan mekanisme pengembalian dana menunjukkan adanya kekosongan norma operasional yang spesifik mengatur industri hiburan, sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen. Akibatnya, konsumen tidak memiliki jaminan yang jelas mengenai kapan dan bagaimana haknya akan dipenuhi.

Penonton yang tidak mendapatkan haknya setelah ada hubungan hukum sebagai konsumen hal ini tidak sesuai dengan teori perlindungan hukum dari Satjipto Rahardjo, konsumen dalam permasalahan ini berhak memperoleh perlindungan preventif maupun represif. Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa hukum pada dasarnya bertujuan melindungi hak-hak manusia dari tindakan yang merugikan.¹⁵ Perlindungan preventif seharusnya diberikan melalui kejelasan informasi, transparansi kontrak, serta kepastian mekanisme refund. Namun, fakta menunjukkan bahwa penyelenggara gagal memberikan kejelasan tersebut, sehingga hak konsumen terabaikan. Perlindungan represif

menjadi jalan terakhir, yakni melalui gugatan ke pengadilan atau penyelesaian sengketa di BPSK. Hal ini juga didukung berdasarkan Philipus M. Hadjon dalam teorinya juga menegaskan pentingnya perlindungan hukum bagi pihak yang lemah.¹⁶ Konsumen dalam hubungan kontraktual umumnya berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha karena keterbatasan informasi dan daya tawar. Oleh karena itu, negara melalui UUPK/8/1999 hadir untuk mengimbangi ketimpangan tersebut. Dalam permasalahan Fosfen *Music Festival* 2022, penonton tidak memiliki kontrol terhadap jalannya acara sehingga sangat bergantung pada penyelenggara. Hal ini memperlihatkan urgensi perlindungan hukum untuk memastikan konsumen tidak dirugikan secara sewenang-wenang.

Lebih jauh, persoalan ini juga berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap industri hiburan. Kepercayaan merupakan fondasi utama dalam transaksi berbasis jasa, termasuk konser musik. Ketika penyelenggara tidak mampu memberikan kepastian atas hak konsumen, maka yang terdampak bukan hanya hubungan kontraktual antara para pihak, tetapi juga reputasi industri secara keseluruhan. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menghambat perkembangan industri hiburan di Indonesia karena masyarakat menjadi lebih berhati-hati

¹⁵ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), 54.

¹⁶ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), 2.

atau bahkan enggan untuk berpartisipasi dalam event serupa.

Hubungan hukum antara penyelenggara dan penonton dalam Fosfen *Music Festival 2022* juga terkait erat dengan asas perjanjian berlaku sebagai UU bagi para pihak dan asas itikad baik. Pasal Pasal 1338 ayat (1) KUHPperdata mengenai kebebasan berkontrak, dimana para pihak konsumen dengan Fosfen *Music Festival 2022* telah menjalin perikatan yang menimbulkan perjanjian, yang berarti bahwa antara para pihak perjanjian tersebut berlaku sebagai UU yang harus dilaksanakan sesuai dengan yang diperjanjikan. Pasal 1338 ayat (3) KUHPperdata menyatakan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Artinya, penyelenggara wajib melaksanakan kewajiban pengembalian dana (*refund*) secara jujur, terbuka, dan adil. Ketidakjelasan mekanisme pengembalian dana (*refund*) dan penundaan pengembalian dana hingga tahun 2025 menunjukkan adanya pelanggaran asas itikad baik. Kondisi ini memperburuk kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara acara hiburan di Indonesia.

Terhadap hal tersebut, penonton sebagai konsumen tidak hanya memiliki dasar hukum di KUHPperdata dan UUPK/8/1999, tetapi juga dapat menempuh jalur litigasi maupun non litigasi. Jalur litigasi dapat

ditempuh melalui gugatan wanprestasi di pengadilan, sedangkan jalur non litigasi dapat melalui mediasi, arbitrase, atau BPSK. Kedua jalur ini bertujuan untuk memastikan hak konsumen dipenuhi dan kerugian yang timbul dapat dipulihkan. Dengan adanya mekanisme tersebut, konsumen memiliki kepastian hukum untuk menuntut haknya.¹⁷ Namun, dalam praktik, banyak konsumen enggan menempuh jalur hukum karena kurangnya pemahaman prosedur dan biaya yang tinggi.

Dengan demikian, bahwa hubungan hukum antara penyelenggara Fosfen *Music Festival 2022* dan penonton sebagai konsumen bukan sekadar hubungan jual beli tiket, melainkan sebuah hubungan kontraktual yang diikat oleh hukum. Hubungan ini menimbulkan hak dan kewajiban yang saling mengikat, serta konsekuensi ketika salah satu pihak tidak memenuhi prestasi. Pembatalan sepihak tanpa pengembalian dana (*refund*) jelas menempatkan penyelenggara pada posisi wanprestasi. Oleh karena itu, konsumen memiliki dasar hukum yang kuat untuk menuntut ganti rugi sesuai dengan KUHPperdata dan UUPK/8/1999.¹⁸ Hubungan hukum ini sekaligus mencerminkan pentingnya kehadiran teori perlindungan hukum untuk menjaga keseimbangan dan keadilan bagi para pihak.

¹⁷ Esther Masri et al., *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2023), 29.

¹⁸ Hendrik Aldi Saputra dan Benhard Kurniawan Pasaribu, "Pertanggung Jawaban Panitia Penyelenggara

Konser Musik Terhadap Penonton Yang Membeli Tiket Secara Online," *Collegium Studiosum Journal* 7, no. 2 (2024): 340.

3.2 Pelaksanaan Pemberian Ganti Kerugian Terhadap Penonton Sebagai Konsumen Fosfen Music Festival 2022

Penyelenggaraan Fosfen Music Festival 2022 yang batal secara sepihak menimbulkan persoalan hukum antara pihak penyelenggara dan penonton. Sejak awal, hubungan hukum yang lahir dari pembelian tiket menciptakan perjanjian jual beli jasa hiburan. Dengan pembayaran tiket, penonton berhak menikmati pertunjukan yang dijanjikan. Namun, ketika acara dibatalkan, kewajiban penyelenggara adalah mengembalikan uang tiket atau memberikan kompensasi setara. Pelaksanaan pemberian ganti kerugian terhadap penonton Fosfen Music Festival 2022 berlandaskan pada ketentuan Pasal 19 UUPK/8/1999. Ketentuan tersebut mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa, atau kompensasi lain. Dalam konteks pembatalan sepihak festival musik ini, bentuk ganti rugi yang paling relevan adalah pengembalian dana tiket atau *refund*. Penonton sebagai konsumen berhak memperoleh haknya secara penuh karena jasa yang dijanjikan tidak dilaksanakan. Dengan demikian, mekanisme pengembalian dana (*refund*) menjadi peran utama untuk pemulihan hak konsumen.

Fosfen Music Festival 2022 merupakan badan hukum penyelenggara dalam hal ini adalah sebagai pelaku usaha yang tunduk pada ketentuan UUPK/8/1999. Sebagai pelaku

usaha, penyelenggara memiliki kewajiban untuk bersikap jujur, memberikan informasi yang benar, dan menunaikan janji terkait pengembalian dana (*refund*). Pasal 7 huruf g UUPK/8/1999 mewajibkan pelaku usaha untuk memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian. Kegagalan penyelenggara dalam mengembalikan dana tiket melanggar kewajiban hukum tersebut. Namun, pelaksanaan pengembalian dana (*refund*) Fosfen Music Festival 2022 tidak berjalan sesuai prinsip hukum perlindungan konsumen. Berdasarkan pengumuman resmi, penyelenggara baru berjanji akan memulai pengembalian dana 90 hari kerja setelah pengajuan (*refund*), akan tetapi sampai saat ini pengembalian dana (*refund*) masih belum terlaksana. Hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen yang telah dirugikan. Penundaan pengembalian dana (*refund*) dalam jangka waktu yang lama bertentangan dengan asas kepastian hukum. Kondisi ini tidak hanya menunjukkan lemahnya komitmen penyelenggara, tetapi juga mencerminkan lemahnya efektivitas penegakan UUPK dalam praktik, khususnya dalam memastikan kepatuhan pelaku usaha terhadap kewajiban ganti rugi.

Kewajiban penyelenggara tidak terbatas pada pengembalian uang tiket saja. Penyelenggara seharusnya juga mempertanggungjawabkan kerugian immateriil yang dialami penonton sebagai

konsumen. Pasal 1246 KUHPdata, ganti rugi meliputi tiga komponen yaitu biaya, kerugian, dan bunga. Biaya mencakup pengeluaran nyata seperti transportasi, akomodasi, dan konsumsi yang telah dikeluarkan penonton. Kerugian mencakup hilangnya kesempatan menikmati pertunjukan serta dampak psikologis seperti kekecewaan dan ketidaknyamanan, yang dalam doktrin dapat dikualifikasikan sebagai kerugian immateriil. Sedangkan bunga dapat dimaknai sebagai kompensasi atas keterlambatan pemenuhan kewajiban, termasuk lamanya penundaan pengembalian biaya. Penonton telah mengeluarkan biaya transportasi, akomodasi, dan tenaga yang sia-sia akibat pembatalan. Sesuai Pasal 19 UUPK/8/1999, bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang/jasa yang sepadan, atau kompensasi lain yang layak. Tidak dipenuhinya hal tersebut memperlihatkan rendahnya itikad baik penyelenggara dalam melindungi konsumen. Dengan demikian, pembatalan sepihak tidak hanya menimbulkan kewajiban pengembalian dana tiket, tetapi juga membuka ruang tanggung jawab yang lebih luas terhadap kerugian immateriil konsumen, sehingga konsep ganti rugi tidak dipahami hanya pada kerugian materiil semata.

Terhadap pembatalan konser yang sepihak serta sulitnya proses pengembalian dana (*refund*) kepada penonton sebagai

konsumen penulis menemukan beberapa hambatan berdasarkan hasil wawancara kepada penonton sebagai konsumen dan *volunteer* pihak Fosfen *Music Festival* 2022.

Pertama, masalah keuangan didukung hasil wawancara dengan Hasna Nur Fitri selaku *volunteer* divisi LO Fosfen *Music Festival* 2022 menjelaskan bahwa hambatan dari belum terlaksananya *refund* adalah terkait dana.¹⁹ Masalah keuangan yang dimaksud merupakan masalah likuiditas dan keterbatasan dana penyelenggara. Penyelenggara beralasan bahwa keterlambatan pengembalian dana (*refund*) disebabkan kendala keuangan pasca pandemi *COVID-19*. Namun secara normatif, kondisi finansial tidak dapat dijadikan alasan pembenar karena perjanjian tetap mengikat sesuai asas *pacta sunt servanda*. Secara empiris, hal ini menunjukkan lemahnya manajemen risiko dan perencanaan keuangan penyelenggara, yang secara langsung menyebabkan tidak terpenuhinya hak konsumen. Oleh karena itu, risiko bisnis tidak dapat dialihkan kepada konsumen sebagai pihak yang lebih dirugikan. Hambatan likuiditas seharusnya diatasi melalui tanggung jawab hukum yang jelas, bukan dengan menunda hak konsumen. Selama bertahun-tahun pasca pembatalan, tidak ada informasi jelas mengenai mekanisme dan kepastian

¹⁹ Hasna Nurfitri, wawancara oleh penulis, *Volunteer Divisi LO (Liaison Officer)*, 30 Juli 2025, pukul 20.27 WIB.

Kedua, tidak diberi penjelasan yang jelas oleh pihak penyelenggara, yang berdasarkan wawancara dengan Mila Gita selaku penonton sebagai konsumen Fosfen *Music Festival 2022* menjelaskan bahwa dari pembatalan tersebut tidak diberi penjelasan yang jelas oleh pihak penyelenggara dan mengetahui informasi dibatalkan dari akun *official* Instagram Fosfen *Music Festival 2022* dan tidak ada informasi yang jelas tentang alasan pembatalan festival musik tersebut, akan tetapi hanya menjelaskan terkait pengembalian dana (*refund*) setelah 2 hari pemberitahuan pembatalan tersebut.²⁰ Hal ini juga diperburuk oleh sikap penyelenggara yang tidak komunikatif dan transparan dan tidak ada penjelasan yang jelas kepada penonton sehingga menimbulkan kekecewaan dan ketidakpastian. Banyak penonton mengaku tidak mendapat kepastian mekanisme pengembalian dana (*refund*) yang jelas, termasuk waktu pelaksanaan dan prosedur teknis pengembalian dana. Hal ini bertentangan dengan Pasal 4 huruf c UUPK/8/1999 yang menjamin hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang atau jasa. Selain itu, secara normatif juga bertentangan dengan asas itikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara. Secara empiris, kurangnya transparansi ini memperbesar ketidakpastian

dan menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap penyelenggara maupun industri hiburan secara umum.

Ketiga, Tidak adanya penonton yang mengajukan penyelesaian masalah melalui ranah hukum. Berdasarkan dari hasil wawancara kepada penonton sebagai konsumen yang telah dirugikan yaitu Dewa Rajendra menjelaskan, tidak mengetahui secara pasti bagaimana langkah-langkah apa yang bisa diambil, lembaga mana yang harus didatangi untuk menyelesaikan permasalahan ini, dan tidak mengetahui bagaimana cara memulai untuk mengajukan laporan permasalahan ini ke pihak yang berwenang.²¹ Hal ini juga dikuatkan dengan lemahnya pengawasan pemerintah terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen. BPKN dan Kementerian Perdagangan kurang responsif dalam menindaklanjuti keluhan konsumen Fosfen *Music Festival 2022*.²² Kedua lembaga tersebut seharusnya dapat berperan aktif dalam menerima pengaduan, melakukan pengawasan, serta memberikan rekomendasi kebijakan terhadap pelaku usaha. Dalam kasus ini, kedua lembaga tersebut seharusnya dapat melakukan investigasi, memanggil penyelenggara, menjatuhkan sanksi administratif, serta mendorong penyelesaian sengketa secara kolektif agar hak konsumen

²⁰ Mila Gita, wawancara oleh penulis, Penonton Fosfen Music Festival 2022, 7 Agustus 2025, pukul 12.41 WIB.

²¹ Dewa Rajendra, wawancara oleh penulis, Penonton Fosfen Music Festival 2022, 29 Juli 2025, pukul 22.23 WIB.

²² Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), *Laporan Tahunan Perlindungan Konsumen* (Jakarta: BPKN, 2023), 15.

dapat dipulihkan. Ketidakhadiran intervensi negara menunjukkan adanya kesenjangan antara teori perlindungan hukum dan praktik di lapangan.

Pihak penyelenggara Fosfen *Music Festival* 2022 seharusnya memberikan kompensasi sebagai bentuk pertanggungjawaban hukum, bukan sekedar menghapus kewajiban terhadap konsumen. Pasal 1243 KUHPerdara menegaskan bahwa pihak yang melanggar janji wajib mengganti kerugian yang timbul. Dengan demikian, penyelenggara tidak bisa berlindung di balik alasan kesalahan teknis atau finansial. Terhadap hal itu jika dikaitkan dengan Pasal 1246 KUHPerdara, maka bentuk ganti rugi seharusnya tidak hanya terbatas pada pengembalian dana tiket, tetapi juga mencakup biaya, kerugian, dan bunga akibat keterlambatan. Fakta bahwa hingga tahun 2025 pengembalian dana belum terlaksana menunjukkan adanya pelanggaran berkelanjutan terhadap hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf h UUPK/8/1999. Kondisi ini tidak hanya mencerminkan wanprestasi, tetapi juga menunjukkan lemahnya penegakan hukum dan rendahnya kepastian hukum dalam praktik perlindungan konsumen di sektor industri hiburan.

3.3 Upaya Yang Dapat Ditempuh Oleh Penonton Sebagai Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pembatalan Fosfen *Music Festival* 2022

Upaya yang dapat ditempuh konsumen untuk memperoleh haknya adalah dengan mengajukan pengaduan ke BPSK. Pasal 52 UUPK/8/1999 memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menangani sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Dalam praktiknya, konsumen terlebih dahulu mengajukan permohonan tertulis ke BPSK dengan melampirkan bukti transaksi (tiket), identitas, dan kronologi kerugian. Selanjutnya, BPSK akan memanggil para pihak untuk memilih mekanisme penyelesaian (mediasi, arbitrase, atau konsiliasi), sebelum akhirnya menghasilkan putusan atau kesepakatan yang bersifat final dan mengikat. Upaya non-litigasi ini relatif lebih cepat dan sederhana dibandingkan melalui pengadilan. Konsumen dapat mengajukan bukti pembelian tiket sebagai dasar klaim refund. Dengan cara ini, kepastian hukum dapat diperoleh tanpa harus melalui proses peradilan yang panjang. Akan tetapi, banyak dalam prakteknya efektivitas BPSK seringkali terbatas karena putusannya tidak selalu dipatuhi secara sukarela oleh pelaku usaha, serta masih memerlukan penguatan eksekusi melalui pengadilan negeri.

Konsumen juga dapat menempuh jalur litigasi melalui gugatan wanprestasi di pengadilan negeri. Gugatan ini diajukan dengan dasar bahwa penyelenggara telah ingkar janji terhadap perjanjian jual beli tiket. Pasal 1243 KUHPerdara menyebutkan bahwa ganti kerugian karena wanprestasi wajib dibayar jika debitur lalai memenuhi kewajiban.

Dengan demikian, penyelenggara dapat dimintai tanggung jawab perdata berupa pengembalian dana dan kerugian tambahan. Jalur litigasi ini meskipun memakan waktu, tetapi dapat memberi tekanan hukum yang lebih kuat kepada penyelenggara. Dalam beberapa kasus di Indonesia, seperti pembatalan konser atau event besar, penyelesaian melalui pengadilan cenderung lebih efektif dalam memaksa pelaku usaha memenuhi kewajibannya dibandingkan jalur non-litigasi. Sementara itu, di negara lain seperti Inggris dan Uni Eropa, mekanisme *consumer dispute resolution* telah terintegrasi dengan sistem *online dispute resolution (ODR)* yang memungkinkan penyelesaian sengketa secara cepat, murah, dan memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi karena didukung regulasi yang tegas. Perbandingan ini menunjukkan bahwa efektivitas penyelesaian sengketa tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan mekanisme, tetapi juga oleh kekuatan eksekusi dan pengawasan negara.

Penyelenggara seharusnya melakukan upaya aktif untuk memulihkan hak konsumen. Upaya tersebut mencakup transparansi informasi, menyediakan mekanisme pengembalian dana (*refund*) yang jelas, serta menyiapkan dana cadangan untuk mengantisipasi pembatalan acara. Selain itu, penyelenggara juga dapat melakukan mediasi dengan konsumen untuk mencari solusi yang disepakati bersama. Dengan cara ini,

kepercayaan publik dapat dipulihkan dan potensi sengketa hukum dapat diminimalisasi. Bahwa kegagalan penyelenggara dalam menyediakan mekanisme preventif menyebabkan sengketa dan kerugian konsumen membesar, sehingga menunjukkan lemahnya manajemen risiko dalam pelaksanaan industri event.

Terhadap hal pelaksanaan pemberian ganti rugi kepada konsumen seharusnya mengacu kepada teori perlindungan hukum Satjipto Rahardjo, keterlambatan pengembalian dana (*refund*) Fosfen *Music Festival* 2022 menunjukkan lemahnya perlindungan preventif. Seharusnya, mekanisme kontrak dan regulasi dapat mencegah konsumen mengalami kerugian dengan menetapkan jaminan pengembalian dana (*refund*) yang pasti.²³ Namun, karena tidak ada ketentuan yang tegas, konsumen terpaksa menunggu hingga penyelenggara mampu membayar. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum yang memberikan perlindungan dan implementasinya di lapangan. Perlindungan represif melalui jalur hukum menjadi penting agar hak konsumen tidak terabaikan. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hukum harus berfungsi aktif dalam melindungi masyarakat. Pendapat Philipus M. Hadjon juga menekankan bahwa perlindungan hukum harus diarahkan untuk melindungi pihak yang lemah, yakni konsumen. Dalam permasalahan

²³ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), 54.

ini, penonton sebagai konsumen Fosfen *Music Festival 2022* berada dalam posisi tidak berdaya karena seluruh keputusan pengembalian dana (*refund*) berada di tangan penyelenggara.²⁴ Ketidakseimbangan ini memperlihatkan pentingnya campur tangan negara agar hak konsumen benar-benar dipenuhi. Oleh karena itu, penegakan hukum sangat dibutuhkan. Hal ini juga sejalan dengan prinsip keadilan dalam hubungan kontraktual.

Dapat diketahui, bahwa permasalahan Fosfen *Music Festival 2022* menunjukkan lemahnya kepatuhan penyelenggara terhadap prinsip perlindungan konsumen. pelaksanaan pemberian ganti kerugian terhadap penonton sebagai konsumen Fosfen *Music Festival 2022* masih menghadapi berbagai hambatan, mulai dari keterbatasan dana penyelenggara, ketidakjelasan informasi, hingga lemahnya pengawasan pemerintah. Hambatan finansial dan komunikasi tidak dapat dijadikan alasan pembenar bagi pelanggaran hak penonton sebagai konsumen. Namun, upaya tetap tersedia melalui mekanisme non litigasi di BPSK maupun jalur litigasi di pengadilan. Meskipun demikian, tanpa penguatan institusional, peningkatan daya paksa putusan BPSK, serta regulasi yang lebih spesifik terhadap industri hiburan, kedua mekanisme tersebut belum sepenuhnya efektif dalam menjamin pemulihan hak konsumen.

Konsumen memiliki dasar hukum yang kuat untuk menuntut pengembalian dana

(*refund*) sesuai KUHPPerdata dan UUPK/8/1999, akan tetapi tetap diperlukan aturan yang lebih tegas dan mekanisme pengawasan yang efektif terhadap penyelenggara acara besar. Pada akhirnya, pelaksanaan ganti kerugian tidak hanya menyangkut pemenuhan hak konsumen, tetapi juga menyangkut kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan acara. Oleh karena itu, transparansi, pertanggung jawaban, dan kepastian hukum menjadi faktor penting dalam perlindungan konsumen. Dengan begitu, pemberian kompensasi tidak hanya menjadi formalitas, tetapi benar-benar terwujud sebagai bentuk perlindungan hukum bagi penonton sebagai konsumen.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik tiga kesimpulan utama. Pertama, hubungan hukum antara penyelenggara Fosfen *Music Festival 2022* dan penonton sebagai konsumen merupakan hubungan kontraktual yang sah berdasarkan KUHPPerdata dan UUPK/8/1999, yang melahirkan hak dan kewajiban timbal balik. Pembatalan sepihak tanpa kejelasan mekanisme pengembalian dana (*refund*) merupakan bentuk wanprestasi yang melanggar asas *pacta sunt servanda* dan itikad baik, sekaligus menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan praktik, khususnya dalam implementasi perlindungan

²⁴ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), 2.

konsumen di sektor hiburan. Kedua, pelaksanaan pemberian ganti kerugian kepada konsumen belum berjalan secara optimal, karena selain terbatas pada pengembalian dana tiket, juga belum mencakup kerugian immateriil sebagaimana diatur dalam Pasal 1246 KUHPerduta, serta terhambat oleh faktor internal penyelenggara seperti lemahnya manajemen keuangan dan transparansi, serta faktor eksternal seperti rendahnya literasi hukum konsumen dan lemahnya pengawasan pemerintah. Kondisi ini berdampak pada ketidakpastian hukum dan menurunnya kepercayaan publik terhadap industri hiburan. Ketiga, upaya penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi (BPSK) maupun litigasi (pengadilan) secara normatif telah tersedia, namun secara empiris belum efektif dalam menjamin pemulihan hak konsumen secara cepat dan pasti, terutama karena lemahnya daya paksa putusan dan minimnya intervensi negara. Dengan demikian, tujuan penelitian ini terletak pada temuan bahwa lemahnya perlindungan hukum konsumen dalam kasus ini tidak hanya disebabkan oleh wanprestasi pelaku usaha, tetapi juga oleh belum optimalnya mekanisme perlindungan hukum dalam penyelenggaraan acara hiburan massal di Indonesia, sehingga diperlukan penguatan regulasi, peningkatan pengawasan, serta perbaikan sistem penyelesaian sengketa guna menjamin kepastian hukum dan menjaga kepercayaan publik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Masri, Esther, et al. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2023.

Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.

Sitompul, Verawati Br. *Buku Belajar Hukum Perdata*. Vol. 1. Tangerang: Pustaka Mandiri, 2017.

Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.

2. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. (Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23).

Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872).

3. Jurnal

Claudia, Margaretha Yeremia, et al. "Komparasi Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Perkreditan atau Pembiayaan Melalui Pengadilan pada Perbankan Konvensional dan Perbankan Syariah." *Locus Journal of Academic Literature Review* 3, no. 1 (2024): 128. Doi : <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v3i1.281>

Dewi, Ni Made Trisna. "Penyelesaian Sengketa Non Litigasi dalam

Penyelesaian Sengketa Perdata.” *Jurnal Analisis Hukum* 5, no. 1 (2022): 82. Doi : <https://doi.org/10.38043/jah.v5i1.3223>

Kirana, A. Rahmi Ainun, Ilham Abbas, dan Muhammad Rustan. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Terkait Penjualan Barang Bermerek Palsu Melalui Transaksi Online Ditinjau Berdasarkan Hukum Perdata.” *Qawanin Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1: 8.

Nauli, Nadya Priscilla. “Konsep Perencanaan Festival Musik untuk Anak-Anak di SMA Teruna Muda Cibubur.” *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi* 3, no. 2: 202. Doi : <https://doi.org/10.35326/medialog.v3i2.772>

Saputra, Hendrik Aldi, dan Benhard Kurniawan Pasaribu. “Pertanggung Jawaban Panitia Penyelenggara Konser Musik Terhadap Penonton yang Membeli Tiket Secara Online.” *Collegium Studiosum Journal* 7, no. 2 (2024): 340. Doi : <https://doi.org/10.56301/csj.v7i2.1342>

Setiyan, Dadang Dwi. “Apresiasi Lintas Genre Musik Indonesia Melalui Synchronize Festival.” *Musikolastika: Jurnal Pertunjukan dan Pendidikan Musik* 3, no. 1 (2021): 3. Doi : <https://doi.org/10.24036/musikolastika.v3i1.57>

Waruwu, Marinu, et al. “Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan.” *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan* 10, no. 1 (2025): 920–21. Doi : <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>

4. Website, Media Sosial, dan Berita Online

CNN Indonesia. “Dijadwalkan Hari Ini Fosfen Music Festival Ditunda Tanpa Penjelasan.” Diakses pada 12 November 2022. [https://www.cnnindonesia.com/hiburan/20221112121409-227-](https://www.cnnindonesia.com/hiburan/20221112121409-227-872811/dijadwalkan-hari-ini-fosfen-music-festival-ditunda-tanpa-penjelasan)

[872811/dijadwalkan-hari-ini-fosfen-music-festival-ditunda-tanpa-penjelasan](https://www.cnnindonesia.com/hiburan/20221112121409-227-872811/dijadwalkan-hari-ini-fosfen-music-festival-ditunda-tanpa-penjelasan).

Fosfen Festival. “Fosfen Music Festival.” Diakses melalui Instagram, pada 26 Januari 2025. <https://www.instagram.com/p/Ck-fYT6LJj7/>.

Loket. *Fosfen Music Festival 2022 Bandung*. Diakses 26 Januari 2025. <https://www.loket.com/event/fosfen>.

Priyambodo, Bintang. “Klarifikasi Fosfen Batal dari Pihak Investor.” Diakses melalui TikTok, pada 26 Januari 2025. <https://www.tiktok.com/@papabintangp/video/7165784355380415771>.

5. Wawancara

Gita, Mila. Wawancara oleh penulis. Penonton Fosfen Music Festival 2022. 7 Agustus 2025, pukul 12.41 WIB.

Nurfitri, Hasna. Wawancara oleh penulis. Volunteer Divisi LO (Liaison Officer). 30 Juli 2025, pukul 20.27 WIB.

Rajendra, Dewa. Wawancara oleh penulis. Penonton Fosfen Music Festival 2022. 29 Juli 2025, pukul 22.23 WIB.