

## **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AKIBAT PEMBATALAN KONSER MENURUT HUKUM POSITIF<sup>1</sup>**

Virgin Velyna Mutiara Longdong<sup>2</sup>

Deasy Soeikromo<sup>3</sup>

Revy S.M Korah<sup>4</sup>

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen akibat pembatalan konser dan untuk mengetahui bentuk tanggung jawab dari penyelenggara konser yang merugikan para konsumen. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, dapat ditarik kesimpulan yaitu : 1. Berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tahun 1999 dan peraturan perundang-undangan lainnya, konsumen mempunyai hak dan status yang sama dan dapat menuntut atau dituntut jika terbukti melanggar atau melanggar haknya. Upaya hukum yang ditempuh oleh konsumen apabila haknya dilanggar dapat dilakukan melalui dua jalur, yaitu: melalui jalur diluar pengadilan dan melalui jalur pengadilan. 2. Bentuk tanggung jawab dari penyelenggara konser yang merugikan para konsumen yaitu berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha atau penyelenggara konser dengan cara memberikan ganti rugi atau kompensasi. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, pelaku usaha atau promotor tidak melaksanakan kewajibannya maka dianggap telah melakukan wanprestasi sesuai Pasal 1238, Pasal 1239 dan Pasal 1365 KUH Perdata. Wanprestasi yang dilakukan penyelenggara konser selaku pelaku usaha berupa pembatalan tiket konser yang mengakibatkan pihak promotor mendapatkan sanksi berupa ganti rugi dengan pengembalian uang tiket yang harus diberikan kepada penonton selaku konsumen.

Kata Kunci : *perlindungan hukum bagi konsumen, pembatalan konser*

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan era modern saat ini konser musik menjadi salah satu kegemaran masyarakat apalagi di kalangan anak muda Indonesia.

Faktanya pada konser music dalam perkembangan zaman ini melibatkan banyak pihak dalam kegiatan tersebut salah satunya yaitu pihak promotor dan pembeli tiket. Melalui konser-konser yang ada pelaku usaha atau pihak promotor yang saling berlomba-lomba membuat konser yang mengundang arti artis local. Belakangan ini, banyak sekali terdapat konser yang di adakan di kota-kota besar yang ada di Indonesia.

Zaman ini juga, konser music dapat dijadikan bisnis yang menjanjikan bagi pelaku usaha atau promotor di dunia hiburan. Adanya konser music tersebut membuat para pelaku usaha atau promotor bisa mendapatkan keuntungan yang lebih besar dapat menyelenggarakan konser tersebut. Semakin popularnya konser music tersebut semakin banyak lagi pembeli tiket yang tertarik untuk menonton konser tersebut. Konser tidak hanya memberikan pengalaman bagi para penggemar atau pembeli tiket tetapi juga merupakan sumber pendapat bagi para artis yang di undang dalam konser tersebut.

Era sekarang ini permintaan mendatangkan artis yang banyak di sukai oleh masing-masing penggemar seakan-akan tak pernah surut sehingga pihak promotor selaku pelaku usaha berusaha mewujudkan impian tersebut. Sehingga ketika penggemar sudah memutuskan untuk membeli tiket konser yang akan ditontonnya, maka akan menimbulkan hubungan antara promotor sebagai pelaku usaha dan pembeli tiket konser sebagai konsumen yang mengakibatkan timbulnya suatu hubungan jual-beli yang akan berkelanjutan dan terus-menerus sejak adanya kesepakatan dalam jual-beli. Hubungan jual-beli bisa terjadi karena pelaku usaha sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan jika tidak ada dukungan dari konsumen maka tidak mungkin pelaku usaha dapat terjamin kelangsungan usahanya.

Hubungan jual beli merupakan hubungan yang dimana pihak satu yaitu pelaku usaha yang menjual barang/jasa terhadap pihak lainnya yang kemudian disebut sebagai konsumen yang akan membeli barang/jasa yang diperdagangkan, sehingga mencapai sebuah kesepakatan. Jual beli sendiri juga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang terdapat dalam Pasal 1458 yang merupakan perjanjian dengan satu pihak yang mengikatkan dirinya ke pihak yang lain untuk menyerahkan suatu barang/benda yang

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 20071101792

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

<sup>4</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

telah membayar sesuai dengan harga yang dijanjikan.<sup>5</sup>

Kesepakatan yang dilakukan pelaku usaha dengan konsumen akan melahirkan hak dan kewajiban yang akan mengikat. Hal ini konsumen wajib untuk membayar atau membeli tiket konser kepada pelaku usaha maka pelaku usaha berkewajiban untuk menyelenggarakan konser seperti yang telah diperjanjikan sebelumnya. Sekarang ini, jual beli tidak hanya dilakukan secara langsung tetapi dapat juga dilakukan secara online. Jadi semakin mudah bagi konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual-beli. Pengaruh pertumbuhan internet yang semakin canggih, sehingga transaksi jual-beli secara online banyak diminati oleh masyarakat dan telah menjadi salah satu aktivitas dalam kehidupan sehari-hari untuk berbelanja kebutuhan ataupun mencari informasi. Oleh karena itu, banyak masyarakat yang lebih memilih melakukan transaksi jual-beli secara online.

Pembatalan-pembatalan konser yang sudah banyak terjadi belakangan ini membuat para konsumen merasa dirugikan karena tidak adanya kejelasan dari para pihak promotor atau pelaku usaha terkait keberlanjutan dari penyelenggaraan konser tersebut bahkan tidak adanya juga ketidakjelasan terkait pengembalian uang tiket dari konsumen. Seperti yang terjadi di Kota Manado yaitu adanya konser music “*Boboca Fest*” yang rencananya akan diadakan pada tanggal 14-15 Oktober 2022 di Lapangan Koni, Kec.Sario, Kota Manado tiba-tiba dibatalkan secara mendadak oleh pihak promotor satu hari sebelum konser dimulai. Alasan dari pembatalan konser tersebut pun dianggap tidak ada kejelasan sehingga membuat para masyarakat bingung bahkan informasi terkait pengembalian uang tiket juga tidak ada kejelasan dari promotor.

Kronologi *Boboca Fest* batal digelar versi polisi :

Berikut kronologi lengkap dibatalkannya event *Boboca Fest* Manado versi polisi: Kira-kira dibulan September 2022, seseorang dengan inisial R selaku EO datang ke Polresta Manado membawa surat permohonan izin dan bantuan keamanan ke Polresta. Mereka selanjutnya berkoordinasi dengan Satuan Intel dan Bagian Operasional Polresta Manado. Surat tersebut ditindaklanjuti dengan membuat rekomendasi ke

Dit intelkam Polda Sulut dan sudah diterbitkan izin sekitar tanggal 6 Oktober 2022. Dan juga telah dilakukan pemaparan rencana penyelenggaraan event *Boboca Fest* oleh panitia dihadapan Kapolresta Manado dan Kabagops serat Kasat intel. Kemudian pada tanggal 11 Oktober 2022, panitia berinisial R ini datang lagi ke Polresta Manado membawa surat pernyataan yang isinya menyatakan dirinya tidak bertanggung jawab lagi atas pelaksanaan event *Boboca Fest*. Atas dasar surat pernyataan tersebut pihak kepolisian mereview ijin yang sudah dikeluarkan karna tidak ada lagi yang bertanggung jawab atas kegiatan. Tepat pada tanggal 12 Oktober 2022 datang lagi ke Polresta seorang inisial M yang mengaku sebagai penanggung jawab kegiatan. Dan penyampaian dari Polresta Manado bhw SOP penerbitan izin kegiatan event yang mendatangkan artis nasional dan penonton yang jumlah ribuan tidak bisa dikoordinasi. Terutama terkait keamanan dan keselamatan dilaksanakan event tersebut. "Sehingga ijin tidak dapat kami keluarkan lagi dan merekomendasikan untuk event di jadwalkan ulang," ujar Kabag Ops Polresta Manado Kopol Tommy Aruan. Pihak Polresta sudah menyampaikan bahwa dalam penyelenggaraan event yang menghadirkan penonton ribuan orang agar direncanakan dengan matang. "Sehingga tidak terjadi kejadian yang serupa dikemudian hari," tegas dia. (Ind/NdoGry).<sup>6</sup>

Kasus penjadwalan ulang konser tersebut bertentangan dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hak- hak merupakan suatu bentuk perlindungan terhadap konsumen apabila para pelaku usaha tidak memberikan kepastian, keamanan, maupun jaminan. Hal ini dapat melanggar sebagian hak dari konsumen yang tercantum dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan konsumen.<sup>7</sup>

Konser batal diselenggarakan, berdasarkan Pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen, pembeli tiket konser sebagai konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam Pasal 7 huruf g UU Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa

<sup>5</sup> Elisabeth Haryani, *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*, Vol. 4 No.2

<sup>6</sup> <https://manado.tribunnews.com/>

<sup>7</sup> Syahrul Qiram, *Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19*, *Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen* 4(1) 2021 Divya Putri Kartikasari dan Sulastri Irbayuni

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. Apabila pengembalian uang tiket atau *refund* tak kunjung dibayarkan promotor, maka berlaku Pasal 45 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen bahwa setiap pembeli tiket yang dirugikan oleh promotor konser dapat menggugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri. Gugatan pelanggaran pelaku usaha dapat diajukan oleh sekelompok konsumen yang punya kepentingan yang sama (*class action*) atau lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan diajukan ke Pengadilan Negeri.<sup>8</sup>

Undang-undang di Indonesia saat ini yang digunakan sebagai pedoman adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) karena bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang meliputi unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi, dan juga menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga dapat menumbuhkan sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.<sup>9</sup> Kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen dalam hal ini tidak selalu berjalan lancar seperti yang terjadi pada permasalahan ini.

Perlindungan konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industri. Kemajuan teknologi dan industry tersebut ternyata telah memperkuat perbedaan antara hidup masyarakat tradisional dan masyarakat modern.<sup>10</sup>

Pengaturan perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk memastikan ataupun melemahkan usaha dan aktivitas pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya, sebab perlindungan

konsumen diharapkan mampu mendorong iklim persaingan usaha yang sehat.<sup>11</sup>

Era sekarang ini permasalahan tentang perlindungan konsumen yang terjadi di Indonesia sangat memprihatinkan. Hal tersebut diakibatkan karena banyak pihak konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak mau bertanggungjawab terhadap perbuatannya. Tanggungjawab akibat dari suatu perbuatan yang melanggar hukum tercantum pada Pasal 1365 KUHPerdara yang menyatakan bahwa "Tiap perbuatan melawan hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut".<sup>12</sup>

Pelanggaran dari segi hukumnya yang merugikan pihak konsumen akibat pelaku usaha diperlukan suatu perlindungan hukum terhadap konsumen dengan menuntut pertanggungjawaban pihak pelaku usaha karena telah membuat kerugian yang seharusnya tidak dirasakan oleh konsumen. Hal ini konsumen berada di posisi yang lemah sehingga memerlukan suatu perlindungan yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perlindungan konsumen ini bertujuan secara langsung agar konsumen mendapatkan kepastian hukum, keamanan, kenyamanan dalam melakukan jual-beli. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang telah mengatur hak yang diperoleh konsumen, namun pada pelaksanaannya dalam masyarakat masih terdapat pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang merugikan konsumen.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen akibat pembatalan konser?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab dari penyelenggara konser yang merugikan para konsumen?

## **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif.

<sup>8</sup> <https://www.hukumonline.com/klinik/a/konser-batal-bisakah-uang-tiket-di-refund-penuh-lt4f702a027cdda/>  
Diakses pada 14 Oktober 2023 11:06

<sup>9</sup> Hanifah Purnamasari, Neni Sri Imaniyati, 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*, Vol. 3 No. 1 (2023)  
<https://proceedings.unisba.ac.id/index.php/BCSLS/article/view/4938/2899>

<sup>10</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggungjawab Mutlak*, dikutip dari Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, e-book, hlm. 2.

<sup>11</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, e-book, hlm 4.

<sup>12</sup> Hanifah Purnamasari, Neni Sri Imaniyati, 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*, Vol. 3 No. 1 (2023)  
<https://proceedings.unisba.ac.id/index.php/BCSLS/article/view/4938/2899>

## **PEMBAHASAN**

### **A. Perlindungan hukum bagi konsumen akibat pembatalan konser**

Perlindungan hukum bagi konsumen sangatlah penting, karena dapat melindungi hak dan kewajiban konsumen serta menjamin kepastian hukum. Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen merupakan dua bidang hukum yang pada hakikatnya sama dan tidak perlu dibedakan. Tujuan dari kedua bidang hukum ini adalah untuk menyeimbangkan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen sedemikian rupa sehingga hak-hak konsumen terlindungi tanpa melupakan tanggung jawabnya. Peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai seperangkat standar yang bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen dalam penyediaan barang dan/atau jasa berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keselamatan, keamanan konsumen, dan kepastian hukum. Berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tahun 1999 dan peraturan perundang-undangan lainnya, konsumen mempunyai hak dan status yang sama dan dapat menuntut atau dituntut jika terbukti melanggar atau melanggar haknya. UUPK ini juga mengatur hak konsumen harus tetap menjadi konsumen yang cerdas yaitu dengan mengutamakan kebutuhan dibandingkan keinginan.<sup>13</sup>

Menurut Sidabalok membahas mengenai pengertian perlindungan konsumen, perlindungan konsumen merupakan hukum yang mengatur hubungan konsumen dengan produsen, dalam hubungan tersebut terdapat hak dan kewajiban untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, serta mengatur upaya-upaya yang dilakukan untuk mempertahankan haknya.<sup>14</sup> Semua konsumen berhak untuk mendapatkan hak-haknya dalam melakukan semua kegiatan yang berhubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Pemerintah menerbitkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga untuk melindungi konsumen maupun pelaku usaha.

Perlunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen jika dibandingkan dengan posisi produsen. Proses sampai hasil produksi barang atau jasa dilakukan tanpa campur tangan konsumen sedikit pun. Oleh karena itu, dengan

posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Hukum perlindungan bertujuan secara langsung untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dimana secara tidak langsung hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab.<sup>15</sup>

Penyelenggaraan UUPK didasarkan atas beberapa asas, yang telah dimuat dalam Pasal 2 UUPK, yakni:

- a. Asas manfaat, adanya perlindungan konsumen sangat berguna bagi kehidupan seluruh lapisan masyarakat.
- b. Asas keadilan, untuk memberikan keadaan keadilan bagi konsumen dan pelaku usaha.
- c. Asas keseimbangan, asas ini terletak pada hak dan kewajiban para pihak baik konsumen maupun pelaku usaha.
- d. Asas keamanan dan keselamatan, asas ini merupakan hak asasi bagi seluruh lapisan masyarakat, maka dari itu UUPK wajib untuk memberikan keamanan dan keselamatan.
- e. Asas kepastian hukum, berlakunya UUPK sebagai payung hukum dalam setiap kegiatan yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha.<sup>16</sup>

Kasus yang diangkat penulis berdasarkan asas pada Pasal 2 UUPK tentang asas keadilan. Terdapat pendapat mengenai asas keadilan dalam sebuah literatur menurut Ade Maman Suherman, asas keadilan bertujuan untuk partisipasi seluruh lapisan masyarakat, dapat diwujudkan secara maksimal dan dapat memberikan kesempatan kepada para konsumen dan pelaku usaha, untuk memperoleh haknya, juga melaksanakan kewajiban secara adil.<sup>17</sup>

Asas keadilan yang diatur dalam Pasal 2 UUPK, dikaitkan dengan kasus banyak pembeli tiket yang belum mendapatkan uang pengembalian dana, termasuk dalam asas keadilan dikarenakan banyak para pembeli tiket belum mendapatkan hak keadilan, tidak mendapatkan informasi lanjutan mengenai kepastian informasi pengembalian dana tiket. Seharusnya konsumen mendapatkan haknya, asas keadilan untuk memenuhi haknya sebagai konsumen. Pihak promotor seharusnya memberikan informasi yang jelas mengenai kepastian pengembalian dana, dan seharusnya para pembeli tiket yang merasa dirugikan, akibat pembatalan acara untuk

<sup>13</sup> Aulia Mutia, "Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah", Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2023, hlm. 42

<sup>14</sup> Janus Sidabalok, Op.Cit, hlm. 18

<sup>15</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 71

<sup>16</sup> I Gusti Ngurah Wijaya Kusuma dan I Wayan Wiryan, Op.Cit, hlm.1673.

<sup>17</sup> Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002, hlm. 68.

mendapatkan haknya dengan menerima informasi dan pengembalian dana tiket yang sepadan.<sup>18</sup>

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Hak-hak Konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>19</sup>

Hak konsumen pada Pasal 4 huruf a yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan yang memberi kesempatan. Oleh karena itu, konsumen harus dilindungi dari segala bahaya yang mengancam kesehatan, jiwa, dan harta bendanya karena memakai atau mengkonsumsi produk (misalnya makanan). Dengan demikian, setiap produk, baik dari segi komposisi bahan, konstruksi, maupun kualitasnya harus diarahkan untuk mempertinggi rasa kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>20</sup>

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>21</sup>

Hak dan kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Perlindungan konsumen, maka ditentukan pula hak dan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat hak-hak pelaku usaha yaitu sebagai berikut :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>22</sup>

Kewajiban Pelaku Usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

<sup>18</sup> Vania Murti, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Acara Festival Musik Berdendang Bergoyang Akibat Over Capacity", Yogyakarta: 2023, hlm. 79

<sup>19</sup> Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>20</sup> Janus Sidabalok, *Op Cit*, hlm. 33-34.

<sup>21</sup> Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>22</sup> Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>23</sup>

Pihak promotor dalam kasus *Boboca Fest* ini, tidak melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha, karena tidak mengembalikan satupun dana tiket dari para pembeli tiket. Pada saat pembeli tiket menanyakan tentang pengembalian dana, hanya diminta untuk mengisi data secara baik dan benar. Sebenarnya para pembeli tiket juga sudah mengirimkan data mereka secara baik dan benar melalui link yang terdapat dalam email yang dipakai untuk pembelian tiket *Boboca Fest*. Pihak *Boboca Fest* mengatakan pengembalian dana tersebut akan dilakukan secara bertahap selama 90 hari kerja, terhitung sejak tanggal 24 Oktober 2022 dan dari pihak *Boboca Fest* juga menawarkan bagi yang tidak ingin refund akan mendapatkan 2 tiket tambahan untuk event *Boboca Fest* selanjutnya yang akan di adakan sekitar bulan Desember 2022. Seiring berjalannya waktu para pembeli tiket menanyakan kembali tentang pengembalian dana tersebut, tetapi dari pihak *Boboca Fest* tidak memberikan informasi yang jelas mengenai kepastian pengembalian dana tiket. Para pembeli tiket kecewa, karena tidak mendapatkan informasi lanjutan setelah pihak promotor melayangkan permintaan maaf dan informasi pertama kali untuk mengajukan refund, setelah melewati estimasi waktu yang dijanjikan oleh pihak promotor, belum mendapatkan informasi terbaru dan pengembalian dana tiket. Pihak promotor dalam kasus *Boboca Fest* ini tidak melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha karena tidak memberikan informasi yang jelas tentang kepastian pengembalian dana tiket tersebut.

Kewajiban konsumen pada Pasal 7 huruf b, f, dan g mengatur bahwa untuk memberikan informasi yang jelas dan jujur terhadap konsumen, pelaku usaha juga berkewajiban memberikan kompensasi atau ganti rugi terhadap konsumen,

bila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Setiap pelaku usaha seharusnya memberitahukan informasi terkait barang atau jasa yang diperdagangkannya, berdasarkan Pasal 7 huruf b UUPK. Pada setiap informasi yang diberikan kepada konsumen harusnya memberikan informasi yang jelas, untuk mudah dimengerti dan dipahami oleh konsumen. Informasi yang diberikan juga harus jujur, pelaku usaha harus memberitahukan kondisi keadaan barang atau jasa dengan sejujurnya tanpa ada yang harus ditutupi.<sup>24</sup>

Berdasarkan kasus yang diuraikan di atas tersebut bahwa pihak promotor *Boboca Fest* telah melanggar Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang hak-hak yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Berikut hak-hak yang dilanggar oleh pihak promotor *Boboca Fest* :

1. “Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa” (Pasal 4 huruf c UUPK). Setiap konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan jujur, mengenai kondisi atas jasa yang akan diterima. Kasus yang alami oleh para pembeli tiket karena pembatalan acara, mereka tidak mendapatkan hak atas informasi dan hak kompensasi atau ganti rugi. Para pembeli tiket konser *Boboca Fest*, seharusnya mendapatkan informasi mengenai waktu pengembalian dana tiket. Pada kenyataannya pihak promotor tidak memberikan informasi yang jelas mengenai kelanjutan refund atas kerugian uang tiket yang dialami oleh para pembeli tiket. Banyak upaya yang telah dilakukan oleh para pembeli tiket namun, pihak promotor tidak memberikan balasan ataupun kejelasan informasi, setelah estimasi yang dijanjikan.
2. “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya” (Pasal 4 huruf h UUPK). Setiap konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi, jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak atas informasi, merupakan hak yang seharusnya didapatkan oleh setiap konsumen, untuk mendapatkan informasi yang jelas, jujur dan akurat tidak ditutup-tutupi mengenai kondisi barang atau jasa yang akan dibeli serta hak untuk

<sup>23</sup> Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>24</sup> Vania Murti, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Acara Festival Musik Berdendang Bergoyang Akibat Over Capacity”, Yogyakarta: 2023, hlm. 83

meminta pengembalian dana jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Informasi yang jelas, informasi yang akan disampaikan harus mudah untuk dimengerti dan mudah untuk dipahami secara keseluruhan, harus lengkap tidak boleh ada yang ditutup-tutupi. Pengertian informasi jujur adalah informasi yang akan disampaikan tidak boleh ada unsur kebohongan maupun kecurangan, bila terjadi akan mengakibatkan kerugian pada pihak lain.<sup>25</sup>

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi, jika jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Para pembeli tiket sebagai konsumen *Boboca Fest* seharusnya berhak untuk mendapatkan ganti rugi berupa uang, karena tidak mendapatkan haknya sebagai konsumen. Apabila pemberian ganti rugi terhadap konsumen yang dirugikan tidak dilaksanakan, maka harus diselesaikan dengan penyelesaian sengketa secara hukum berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan 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.”<sup>26</sup> Maka dari itu upaya hukum yang ditempuh oleh konsumen apabila haknya dilanggar dapat dilakukan melalui dua jalur, yaitu:<sup>27</sup>

#### 1. Jalur di luar Pengadilan

Penyelesaian dari sengketa jalur di luar pengadilan, dilaksanakan supaya tercapainya suatu kata sepakat yang berbentuk ganti kerugian maupun tindakan lain untuk dapat menjamin bahwa tidak terjadi lagi suatu kerugian yang dirasakan oleh konsumen, hal tersebut sesuai dengan Pasal 47 UUPK. Penyelesaian sengketa non-litigasi ini dapat ditempuh melalui jalur damai oleh pihak yang melakukan sengketa.<sup>28</sup> Penyelesaian sengketa

jalur non-litigasi ini dapat dilakukan oleh pihak konsumen dengan berkonsultasi terkait alternatif dari permasalahan yang dihadapi ke LPKSM yang merupakan suatu Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, selain itu dapat juga berkonsultasi ke BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), serta dapat berkonsultasi ke Disperindag.

Menurut Pasal 44 UUPK pemerintah mengakui adanya LPKSM, terdapat 3 cara untuk menyelesaikan sengketa di LPKSM berdasarkan UUPK yaitu, melalui mediasi, arbitrase ataupun dengan cara konsiliasi. Bagi pihak yang memiliki sengketa dapat bersepakat untuk menentukan cara apa yang akan diambil untuk penyelesaian masalah yang dihadapi. Proses penyelesaiannya berbentuk suatu kesepakatan yang tertulis dan wajib ditaati oleh pihak yang bersengketa, pada penyelesaian permasalahan ini LPKSM perannya hanya sebagai mediator, arbiter, serta konsoliator. Pasal 23 UUPK menegaskan bahwa “Apabila pelaku usaha pabrikan dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”.

Melalui BPSK sengketa dapat diselesaikan oleh pihak konsumen dengan melakukan permohonan dan pengaduan dari konsumen yang selanjutnya dilanjutkan pada tahap pengecekan atas permohonan tersebut dengan memeriksa para saksi, para saksi ahli yang selanjutnya dilakukan pengecekan terhadap bukti-bukti lain yang diberikan oleh pihak konsumen. Setelah dilakukan pemeriksaan tersebut, majelis berhak memutus serta menetapkan suatu kerugian atau tidak ada kerugian yang dirasakan pihak konsumen sehingga pihak promotor wajib untuk mengganti kerugian yang dirasakan konsumen apabila konsumen mengalami kerugian.<sup>29</sup>

<sup>25</sup> Widi Wiranti, “*Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Transaksi Online*”, Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2020, hlm. 57-58

<sup>26</sup> Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

<sup>27</sup> 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

<sup>28</sup> Pradnyaswari, I.A. Eka dan Westra, I Ketut. “*Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi*

*Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce.*” *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana* Vol. 8, No. 5 (2020): 763.

<sup>29</sup> Suputra, I Md. Yasa, & Ranawijaya, I.B. Erwin, “*Pertanggungjawaban Perusahaan Ojek Online Terkait Persoalan Kerugian Bagi Konsumen*”, *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol. 10 No. 8 (2022): 1734.

Menurut Pasal 54 ayat (3) UUPK berdasarkan keputusan Majelis BPSK yang sifatnya terikat sehingga putusan itu wajib dikeluarkan paling lambat 21 hari kerja dan penerimaan gugatan paling lambat 7 hari kerja maka putusan diterima dari BPSK hal ini sesuai dengan isi Pasal 55 UUPK. Namun jika ketentuan yang telah dibuat tidak ditindaklanjuti oleh BPSK yang sesuai dengan Pasal 46 UUPK yaitu dengan mengalih tugaskan putusan ke pihak penyidik yang selanjutnya dilakukan penyidikan sesuai peraturan perundang-undangan, dan eksekusinya ditetapkan oleh Pengadilan Negeri sesuai wilayah/tempat konsumen yang merasa dirugikan.

2. Melalui jalur Pengadilan

Gugatan perdata yang mengakibatkan kerugian yang disebabkan karena wanprestasi akan bergantung pada hubungan hukum antara pihak konsumen dengan pelaku usaha yang menimbulkan kerugian. Kewenangan pengadilan negeri dalam menyelesaikan sengketa melalui jalur ini pada umumnya merupakan pengadilan yang berwenang di wilayah domisili pada pihak yang digugat. Berdasarkan Pasal 45 ayat (4) UUPK, persengketaan yang diselesaikan lewat jalur pengadilan kemungkinan dapat dilakukan jika para pihak tidak menentukan penyelesaian sengketa dengan jalur di luar pengadilan sehingga sengketa yang dilakukan di luar pengadilan penyelesaiannya dikatakan tidak berhasil menurut beberapa pihak ataupun para pihak yang bersengketa. Jika pelaku sengketa penyelesaian masalah yang dipilih adalah di luar pengadilan, maka tidak serta merta menghilangkan tanggungjawab dari pidana yang sesuai dengan Undang-Undang. Salah satu syarat bagi pihak yang mengajukan suatu gugatan, yaitu pihak harus memiliki suatu keperluan/kepentingan. Namun, jika orang tersebut tidak memiliki suatu kepentingan, ia tidak akan dapat untuk mengajukan suatu gugatan apapun, hal itu sesuai asas *point d'interest point d'action* yang artinya bahwa tidak ada suatu gugatan tanpa suatu kepentingan dari hukum. Sama halnya yang dinyatakan pada HIR dari hukum acara perdata pada Pasal 123 menyatakan bahwa suatu gugatan wajib dilaporkan oleh pihak bersangkutan atau memiliki kepentingan.

Berdasarkan beberapa pengertian, dapat disimpulkan jual beli adalah perjanjian yang masing-masing pihak memiliki suatu hak dan kewajiban sebagai akibat yang dilakukannya dalam perjanjian tersebut. Pada Pasal 1473

KUHPerdata menentukan bahwa kewajiban penjual yaitu : “Si penjual diwajibkan menyatakan dengan tegas untuk apa ia mengikatkan dirinya; segala janji yang tidak terang dan dapat diberikan sebagai pengertian, harus ditafsirkan untuk kerugiannya”. Pihak penjual wajib menyerahkan hak atas barang dan/atau jasa yang telah dijualnya serta menjamin atas barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan tersebut telah sesuai yang diperjanjikan. Selain itu juga pada Pasal 1513 KUHPerdata menyatakan bahwa kewajiban pembeli adalah “Kewajiban utama si pembeli ialah membayar harga pembelian, pada waktu dan ditempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian.” Pihak pembeli wajib membayar harga yang telah disepakati oleh para pihak. Keberadaan hak dan kewajiban penjual dan pembeli dalam jual beli merupakan suatu hal yang wajib ada dalam suatu perjanjian jual beli. Menurut Pasal 1457 KUHPerdata menyatakan bahwa, “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.” Adanya pasal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa hak dari penjual yaitu pihak yang menerima sejumlah pembayaran atas barang yang telah diserahkan kepada pembeli sebagaimana yang telah disepakati bersama. Sedangkan hak dari pembeli yaitu pihak yang penyerahan barang yang telah dibelinya dari si penjual. Berdasarkan Pasal 1474 KUHPerdata menetapkan bahwa, “Ia mempunyai dua kewajiban utama, yaitu menyerahkan barangnya dan menanggungnya.” Terdapat dua kewajiban pihak penjual yaitu wajib untuk menyerahkan barang yang dijualnya dan memberikan jaminan atas barang yang dijual tidak memiliki dampak hukum apapun baik berupa tuntutan maupun pembebanan.<sup>30</sup>

Penjual wajib menjamin barang yang dijual dalam keadaan tentram dan damai pada kekuasaan kepemilikan pembeli tanpa gangguan dari siapapun juga serta menjamin bahwa barang yang dijual tidak memiliki kecacatan yang tersembunyi dan kecacatan yang nyata.<sup>31</sup> Kewajiban pihak pembeli dalam jual beli adalah membayar harga barang yang dibeli. Pembeli harus membayar secara lunas harga atas barang yang dibeli yang nantinya bersamaan dengan penyerahan barang. Jual beli tidak dapat terjadi apabila tidak ada

<sup>30</sup> Patricia P.E.S, Sari Mandiana, Andyna S.A, *Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Musik Serasa Nada di Yogyakarta yang Dibatalkan Sepihak*, Vol. 6, No. 3, Maret 2024

<sup>31</sup> M.Yahya Harahap, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986, h. 195.

kewajiban pembayaran harga. Pasal 1513 KUHPerdara diatur bahwa, “Kewajiban utama si pembeli ialah membayar harga pembelian, pada waktu dan ditempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian”.<sup>32</sup>

### **B. Bentuk tanggung jawab dari penyelenggara konser yang merugikan para konsumen**

Penyelenggara konser disebut sering disebut promotor yang dimana dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen promotor juga disebut sebagai pelaku usaha. Berdasarkan kasus yang diuraikan diatas promotor atau pelaku usaha wajib bertanggung jawab karena tidak memberikan barang atau jasa yang telah dijanjikan kepada konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:<sup>33</sup>

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Tanggung jawab dapat dilakukan dengan cara memberikan ganti rugi atau kompensasi diatur dalam UUPK Pasal 19 ayat 1, yang berbunyi bahwa : “pelaku usaha wajib untuk memberikan ganti rugi karena merugikan konsumen dan mengakibatkan konsumen tidak dapat menggunakan/ mengkonsumsi barang/jasa” (tidak mendapatkan benefit dan tidak dapat melihat

konser sesuai dengan jadwal yang sebelumnya telah dijanjikan). Berdasarkan Pasal 19 ayat 1 di atas bahwa tanggung jawab penyelenggara konser atau promotor sebagai pelaku usaha berupa tanggung jawab atas kerugian konsumen. Ganti rugi juga dapat berupa seperti pengembalian dana yang serupa atau senilai dengan harga pembelian tiket konser *Boboca Fest*.

Menurut hukum perdata ada dua kategori yang menjadi dasar pertanggungjawaban, yaitu kesalahan dan risiko atau disebut dengan Tanggung jawab atas unsur kesalahan dan Tanggung jawab mutlak. Pelaku usaha seperti mereka yang menjual tiket konser, wajib bertanggung jawab karena tidak memberikan barang atau jasa yang telah dibayar dan dibeli oleh konsumen. Dalam kasus ini, promotor bertanggung jawab atas kerusakan yang dialami konsumen tanpa harus membuktikan ada atau tidaknya kesalahan pada dirinya. Ini dikenal sebagai tanggung jawab mutlak. Bentuk-Bentuk Tanggung Jawab dalam Perlindungan Konsumen:<sup>34</sup>

1. *Contractual Liability*, atau pertanggungjawaban kontraktual;
2. *Product Liability*;
3. *Criminal Liability*.

Pelaku usaha yang menjual tiket konser, wajib bertanggung jawab karena tidak memberikan barang atau jasa yang telah dijanjikan kepada konsumen. Jika janji itu dilanggar, pihak lain pasti akan mengalami kerugian, yang akhirnya keadaan tidak dipenuhinya perjanjian (wanprestasi) itu, menimbulkan hak bagi pihak lawan untuk menuntut penggantian kerugian. Tanggung jawab produsen yang dikenal dengan wanprestasi adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak (*contractual liability*). Dalam *contractual liability* ini dapat diterapkan dengan syarat terdapat suatu perjanjian atau kontrak antara promotor dengan konsumen. Oleh karena itu, ketika suatu produk rusak dan menyebabkan kerugian, konsumen biasanya memeriksa ketentuan kontrak atau perjanjian terlebih dahulu. Hal ini berlaku baik kontrak tertulis maupun lisan. Promotor harus menjual dan memberikan barang sesuai dengan apa yang dijanjikannya, sesuai dengan prinsip tanggung jawab kontraktual (*Contractual Liability*). Dalam hal promotor wanprestasi dengan memberikan barang yang tidak sesuai dengan yang

<sup>32</sup> Pasal 1513 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>33</sup> Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>34</sup> Hanifah Purnamasari, Neni Sri Imaniyati, 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*

diperjanjikan, maka konsumen dapat menuntut pemenuhan haknya kepada promotor dalam bentuk ganti kerugian ataupun menggantikan barangnya sesuai dengan pesanan.<sup>35</sup>

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, konsumen atau pembeli tiket telah melaksanakan kewajibannya yaitu dengan membeli tiket konser sesuai harga yang telah disepakati maka dengan ini juga pelaku usaha atau promotor harus melaksanakan kewajibannya. Apabila pelaku usaha atau promotor tidak melaksanakan kewajibannya maka dianggap telah melakukan wanprestasi sesuai Pasal 1243 KUH Perdata. Pasal 1243 KUH Perdata berbunyi bahwa “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.”<sup>36</sup>

Pasal 1239 KUHPperdata dikatakan bahwa, “Tiap-tiap perikatan untuk berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu, apabila si berutang tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaiannya dalam kewajiban memberikan penggantian biaya, rugi dan bunga.” Dalam kasus pembatalan konser musik sepihak ini, penyelenggara konser *Boboca Fest* tidak memenuhi salah satu kewajibannya atau prestasinya. Penyelenggara konser *Boboca Fest* telah melanggar ketentuan pada Pasal 1239 KUHPperdata. Atas tidak terpenuhi prestasi penyelenggara konser dalam Pasal 1239 KUHPperdata, maka dapat dikatakan penyelenggara konser musik *Boboca Fest* tersebut telah melakukan wanprestasi. Wanprestasi yang dilakukan oleh penyelenggara konser *Boboca Fest* memiliki akibat hukum yaitu memberikan penggantian biaya, rugi dan bunga. Mengenai pembayaran ganti rugi, pihak yang wajib memenuhi kewajiban dalam pemenuhannya lalai. Penggantian yang dapat diperoleh oleh pihak yang dirugikan yaitu penggantian biaya, rugi dan biaya. Arti biaya yang dimaksud yaitu segala pengeluaran yang sudah dikeluarkan oleh pihak yang dirugikan. Arti rugi yang dimaksud yaitu kerugian yang diakibatkan pihak yang tidak memenuhi perjanjian. Arti bunga yang dimaksud

yaitu kerugian yang berupa kehilangan keuntungan yang seharusnya diperoleh oleh pihak yang dirugikan.<sup>37</sup>

Apabila telah terjadi wanprestasi maka pihak yang melakukan wanprestasi harus bertanggungjawab atas perbuatannya yang merugikan orang lain yang dalam hal ini pihak wanprestasi yaitu penyelenggara konser atau promotor. Dalam kasus pembatalan konser *Boboca Fest* ini menimbulkan hubungan hukum antar pelaku usaha dan konsumen sebuah hubungan wanprestasi ketika pelaku usaha atau promotor tidak memenuhi suatu prestasi yaitu hak dan kewajibannya. Seperti yang tercantum dalam Pasal 1365 KUHPperdata, “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian 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.

Pertanggungjawaban hukum dari pihak yang telah melakukan wanprestasi adalah hukuman atau sanksi berupa membayar kerugian, pembatalan perjanjian, peralihan resiko serta membayar biaya perkara.<sup>38</sup> Wanprestasi yang dilakukan oleh seorang pelaku usaha dibagi menjadi empat macam, yaitu kesepakatan yang telah dibuat tidak dilakukan, kesepakatan yang telah dibuat hanya dilaksanakan saja akan tetapi tidak sesuai dengan kesepakatan, tidak tepat waktu melaksanakan kesepakatan yang dibuat, serta melaksanakan sesuatu hal diluar yang telah dijanjikan.<sup>39</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas, maka bentuk tanggung jawab dari penyelenggara konser yang merugikan para konsumen yaitu berdasarkan prinsip tanggung jawab atas kesalahan dan wanprestasi berdasarkan Pasal 1238, Pasal 1239 dan Pasal 1365 KUHPperdata. Pembatalan konser musik oleh penyelenggara konser memberi kewajiban promotor atau penyelenggara konser sebagai pelaku usaha untuk sepenuhnya bertanggung jawab dan melaksanakan

<sup>35</sup> Hanifah Purnamasari, Neni Sri Imaniyati, 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*

<sup>36</sup> Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

<sup>37</sup> Patricia P.E.S, Sari Mandiana, Andyna S.A, *Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Musik Serasa Nada di Yogyakarta yang Dibatalkan Sepihak*, Vol. 6, No. 3, Maret 2024

<sup>38</sup> Subekti, Pokok-Pokok Hukum Perdata, Intermedia, Jakarta, 1996, h.147

<sup>39</sup> Sulistiawati, Ni Luh Pt. S., Atmadja, I.B. Putra, & A.A.Sg. Wiratni D., “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Apabila Terjadi Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Pemberi Jasa Endorse Di Kota Denpasar”, *Jurnal Kertha Semaya* Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol. 7 No. 4 (2019): 4.

kewajibannya karena telah melakukan kesalahan dan/atau wanprestasi kepada konsumen.

Adapun juga bentuk pertanggungjawaban lainnya yang dilakukan oleh promotor atau penyelenggara konser sebagai pelaku usaha dilakukan berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tahun 1999 dan peraturan perundang-undangan lainnya, konsumen mempunyai hak dan status yang sama dan dapat menuntut atau dituntut jika terbukti melanggar atau melanggar haknya. Hak dan kewajiban dalam perjanjian jual beli juga diatur dalam Pasal 1457, Pasal 1474, Pasal 1513 KUHPerdata. Perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam pembelian tiket konser dapat dilakukan melalui berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Maka dari itu upaya hukum yang ditempuh oleh konsumen apabila haknya dilanggar dapat dilakukan melalui dua jalur, yaitu: melalui jalur diluar pengadilan dan melalui jalur pengadilan.
2. Bentuk tanggung jawab dari penyelenggara konser yang merugikan para konsumen yaitu berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha atau penyelenggara konser dengan cara memberikan ganti rugi atau kompensasi. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, pelaku usaha atau promotor tidak melaksanakan kewajibannya maka dianggap telah melakukan wanprestasi sesuai Pasal 1238, Pasal 1239 dan Pasal 1365 KUH Perdata. Wanprestasi yang dilakukan penyelenggara konser selaku pelaku usaha berupa pembatalan tiket konser yang mengakibatkan pihak promotor mendapatkan sanksi berupa ganti rugi dengan pengembalian uang tiket yang harus diberikan kepada penonton selaku konsumen.

### **B. Saran**

1. Disarankan bagi pemerintah untuk melakukan pengawasan dan pengaturan terhadap munculnya promotor atau penyelenggara konser baru dalam industri musik melalui pihak-pihak yang berwenang. Selain itu, harus ada pedoman yang menjadi acuan bersama bagi siapa saja yang ingin menjadi promotor

untuk mencegah munculnya promotor yang kurang kompeten dan tidak bertanggung jawab. Serta disarankan bagi pemerintah untuk membuat suatu peraturan khusus mengenai penyelenggaraan konser yang berkaitan dengan jual beli tiket, sehingga masyarakat sebagai konsumen merasa aman dalam melakukan transaksi jual beli tersebut.

2. Disarankan bagi pelaku usaha, dalam hal ini promotor pertunjukan musik, yang menjalankan usahanya untuk melindungi kepentingan konsumen tidak hanya kepentingan sendiri. Serta kepada konsumen untuk berperan lebih aktif dalam memperjuangkan hak-hak mereka sebagai konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- Anggara Sahya, 2018, *Hukum Administrasi Negara*, Bandung: Pustaka Setia
- Efendi A'an, dan Purnomo Freddy, 2017, *Hukum Administrasi*, Jakarta: Sinar Grafika
- Hadjon Philipus M, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia Sebuah Studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, Surabaya: Bina Ilmu
- Hamid Abd. Haris, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makassar: SAH Media
- Harahap M.Yahya, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986
- Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Jala Permata Aksara
- I Gusti Ngurah Wijaya Kusuma dan I Wayan Wiryawan
- Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Mutia Aulia, "*Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*", Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2023
- Nasution Az. , 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Jakarta: Diadit Media
- Panjaitan Hulman, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Jala Permata Aksara
- Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia Sebuah Studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan*

- Peradilan Administrasi Negara*, Surabaya: Bina Ilmu
- Ramadhani Dwi Aryanti, 2012, *Wanprestasi Dan Akibat Hukumnya*
- Samsul Inosentius, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggungjawab Mutlak*, dikutip dari Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, e-book
- Samsul Inosentius, 2011, *Perlindungan Konsumen (Penerapan Tanggungjawab Mutlak)*, Jakarta: Direktorat Jendral Peraturan Perundangan-Undangan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI
- Sidabalok Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006
- Syawali Husni dan Irmaniyati Neni Sri, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju
- Suherman Maman Ade, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002
- Santoso P. A. Aris, Sulistyowati Ecclesia, dan Wisudawati Tri, 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*, Yogyakarta: Pustakabrupress
- Sinaga Niru Anita, Darwis Nurlely, 2020, *Wanprestasi Dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian*
- Soekanto Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia
- Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta, 1996
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, e-book
- Zulham, Loc.Cit
- Peraturan Perundang-undangan**
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Jurnal**
- Akhmaddhian, Suwari dan Agustiwi, Asri. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia". UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum 3, No. 2 (2018): 2355
- Dsalimunthe Dermina, 2017, "Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perspektif Kitab Undang-undang Hukum Perdata (BW)", Volume 3 Nomor 1
- Hanifah Purnamasari, Neni Sri Imaniyati, 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"
- Haryani Elisabeth, Neltje Jeane, 2021, "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", Volume 4 Nomor 2
- Ni Kadek Rahma Dwimani Nandita Tyana, "Perlindungan Konsumen Akibat Pembatalan Konser Sepihak Oleh Pihak Promotor" *Jurnal Kertha Desa*, Vol.11 No.5 Tahun 2023
- Patricia P.E.S, Sari Mandiana, Andyna S.A, "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Musik Serasa Nada di Yogyakarta yang Dibatalkan Sepihak", Vol. 6, No. 3, 2024
- 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)
- Ramadhani Dwi Aryanti, 2012, "Wanprestasi Dan Akibat Hukumnya"
- Sinaga Niru Anita, Darwis Nurlely, 2020, "Wanprestasi Dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian"
- Sulistiawati, Ni Luh Pt. S., Atmadja, I.B. Putra, & A.A.Sg. Wiratni D., "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Apabila Terjadi Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Pemberi Jasa Endorse Di Kota Denpasar", *Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol. 7 No. 4 (2019)
- 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)
- Syahrul Qiram, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19", *Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen* 4(1) 2021 Divya Putri Kartikasari dan Sulastrirbayuni
- Vania Murti, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Acara Festival Musik Berdendang Bergoyang Akibat Over Capacity", Yogyakarta: 2023

Widi Wiranti, “Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Transaksi Online”, Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2020

Widiantara I Wayan, Sarjana I Made, “Upaya Hukum Dari Konsumen Yang Mengalami Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Online”, Vol. 9 No. 5, Jurnal Kertha Desa

**Sumber Lain**

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/konser-batal-bisakah-uang-tiket-di-refund-penuh-1t4f702a027cdda/> Diakses pada 14 Oktober 2023 11:06

<https://kbbi.web.id/batal> Diakses pada 25 Oktober 2023 21:21

<https://siplawfirm.id/jenis-ganti-rugi-dalam-hukum-perdata-indonesia/?lang=id> Diakses pada 25 Oktober 2023 21:38

<https://manado.tribunnews.com/> Diakses pada 22 Maret 2024 19:15

<https://chat.openai.com/c/9efedc81-eba2-4e7a-9c6b-2cac23e46ca3> Diakses pada 15 Februari 2024 17:47