

## TANGGUNG JAWAB *EVENT ORGANIZER* YANG MERUGIKAN KONSUMEN DALAM PENJUALAN TIKET KONSER<sup>1</sup>

Oleh :

Praise Apriani Rumondor<sup>2</sup>

Jemmy Sondakh<sup>3</sup>

Sarah D.L. Roeroe<sup>4</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perlindungan hukum bagi konsumen atas pembatalan tiket konser dan untuk mengetahui pertanggung jawaban *event organizer* atas pembatalan tiket konser. Dengan menggunakan metode penelitian normatif, dapat ditarik kesimpulan yaitu : 1. Tanggung jawab event organizer (EO) terhadap konsumen mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan penyelenggaraan acara. Berikut adalah beberapa poin penting mengenai tanggung jawab tersebut: Kualitas Layanan, Transparansi Informasi, Keamanan dan Keselamatan, Pengembalian Dana, Penanganan Keluhan, Kepatuhan Hukum, Tanggung Jawab Etis. 2. Perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan jasa yang digunakan, termasuk tiket konser. Jika event organizer tidak memenuhi kewajiban ini, konsumen dapat mengajukan keluhan atau tuntutan.

Kata Kunci : *event organizer, pembatalan tiket konser*

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Didalam kehidupan masyarakat hari ini, tentunya manusia seringkali membutuhkan hiburan untuk mencari kesenangan. Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat turut berdampak pada perilaku sosial manusia. Dalam era digital saat ini, teknologi memberikan kemudahan dalam proses penyebaran informasi yang lebih cepat dan efisien hanya dengan beberapa klik saja melalui internet sehingga seseorang akan merasa tertinggal jika tidak ikut memperoleh dan membagikan informasi tersebut. Peristiwa yang dapat memperlihatkan kondisi tersebut adalah penyelenggaraan konser

hiburan sehingga menjadi salah satu kesenangan dari masyarakat Indonesia. Akibatnya, tidak anak muda yang datang berbondong-bondong untuk menonton berbagai macam konser musik yang diselenggarakan.

Di era zaman sekarang perkembangan dunia yang semakin maju banyak juga hiburan berupa konser musik yang dilaksanakan sehingga para anak muda bahkan hampir seluruh kalangan tertarik untuk melihat dan mendengar konser tersebut. Konser yang memikat hati para anak muda dan bahkan masyarakat sehingga mereka ingin sekali menyaksikan konser yang akan diadakan.<sup>5</sup>

Konser yang diadakan disuatu tempat yang sangat besar kadang disebut konser arena. Dimanapun dilangsungkan, musisi biasanya tampil di atas suatu panggung. Sebelum meluasnya musik rekaman, konser merupakan satu-satunya kesempatan bagi seseorang untuk mendengarkan penampilan seorang musisi. Keberadaan konser musik tidak hanya diadakan sebagai sebuah hiburan, tetapi mengandung komunikasi musikal antara musisi dan penikmat musik. Bahasa musik dapat ditangkap secara tekstual maupun kontekstual. Untuk menonton suatu konser biasanya dikenakan biaya, walaupun ada beberapa juga konser gratis.

Acara konser memberikan keuntungan bagi musisi, pemilik tempat, dan pihak lain yang terlibat dalam suatu konser, atau pada beberapa kasus untuk konser amal.<sup>6</sup> Tentunya dengan diadakannya konser musik tidak terlepas dari pelaksana kegiatan/*event organizer* atau penyelenggara yang akan mengatur konser tersebut agar bisa berjalan dengan baik, akan tetapi tidak sedikit juga para *event organizer* dalam melaksanakan konser melakukan penipuan sehingga mengakibatkan kerugian terhadap konsumen.

Konser musik memiliki peran besar dalam ajang mempromosikan Indonesia ke masyarakat luas, bahkan hingga mendatangkan wisatawan mancanegara. Secara tidak langsung hal ini menjadikan konser musik sebagai salah satu factor pendorong kebangkitan perekonomian nasional di masa mendatang. Bukan hanya satu atau dua, ada banyak konser musik di Indonesia

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 20071101694

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

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

<sup>5</sup> Bunga Farah Fauziah, Rizki Setiawan. *Dampak Konsumerisme Menonton Konser Musik Indonesia Di Kalangan Anak Muda*, Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, June 2023, 9 (11), 735-747

<sup>6</sup> Wikipedia Konser Diakses dari: <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Konser> , pada tanggal 17 Maret 2023

yang populer dan selalu dinantikan banyak penggemar.<sup>7</sup>

Di dalam Pengertian Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>8</sup> Perlindungan konsumen merupakan salah satu hal yang wajib dalam melindungi segala hak konsumen, konsumen bisa menuntut hal tersebut jika terjadi penipuan akan tiket konser. Tentunya dalam menjalankan sebuah acara yang besar membutuhkan *event organizer*. Para *event organizer* tersebutlah yang mengatur seluruh rangkaian dari awal sampai akhir. Pada dasarnya EO merupakan orang-orang yang bergerak dalam sebuah organisasi yang mengatur acara mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga purna acara. Di Indonesia, jasa EO sudah mulai berkembang namun dianggap belum mampu menjadi sebuah pilihan menarik bagi sebagian masyarakat kita untuk dijadikan sumber penghasilan utama. Hal ini yang menyebabkan masih sedikit EO di Indonesia yang mampu menguasai pasar besar. Disisi lain ini menjadi sebuah peluang bagi masyarakat untuk membuka usaha bidang jasa EO.<sup>9</sup>

Tugas utama seorang EO adalah mengkoordinasikan semua aspek yang terkait dengan acara, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, hingga pelaksanaan. EO biasanya bekerja sama dengan klien atau pihak yang mengadakan acara untuk memastikan bahwa semua kebutuhan dan harapan terpenuhi.<sup>10</sup> EO pun harus mendapat kepercayaan di hati masyarakat agar menjadi alasan jika EO tersebut kompetitif bahkan memiliki keunggulan dalam memasarkan jasanya. Faktor yang menjadi alasan seseorang menggunakan EO, seperti halnya karena bagaimana perusahaan tersebut menempatkan harga yang masuk akal dengan kualitas yang terbaik. Belakangan ini banyak kita melihat para *event organizer* yang banyak menipu para konsumen baik acara berupa konser musik, pernikahan dan masih banyak juga. Hal tersebut membuat para konsumen harus berhati-hati kepada *event organizer*, tidak sedikit juga yang

mengalami kerugian akibat penipuan tiket konser yang dilakukan oleh *event organizer*.

Contoh kasus adalah Konser Musik Mafest Volume 3 yang dijadwalkan pada Jumat 8/3/2024 dilapangan Rampal, Kota Malang, Jawa Timur batal digelar, dan mendapat informasi bahwa konser diundur dan diubah pada Rabu 17/4/2024. Namun *update* terkini, konser tersebut tidak jadi digelar dan resmi dibatalkan. Banyak penonton yang terlanjur kecewa membeli tiket. Dikarenakan tidak ada kejelasan, maka para konsumen meminta *refund* atau pengembalian uang tiket, pada awalnya pihak penyelenggara konser musik tidak memberikan respons positif atas permintaan refund. Konsumen merasa tertipu akan hal tersebut karena sudah terlanjur membeli tiket konser seharga Rp 65.000 ribu per lembar tetapi tidak ada kepastian refund. Sementara itu Polresta Kota Malang telah membuka layanan pengaduan. Untuk memfasilitasi para korban dari calon penonton konser musik tersebut. Hal tersebut diungkapkan langsung Kasi Humas Polresta Malang Kota, Ipda Yudi Risdiyanto bahwa Dimana banyak menjadi korban tiket konser Mafest maka dari itu kami segera menindak lanjuti. *Project Manager* Mafest Volume 3, mengakui ada beberapa kendala yaitu akun media sosial Instagram sempat diretas sehingga sosialisasi refund menjadi terkendala, dan refund tiket akan masih berjalan dan tim kami masih melakukan refund.

Peraturan perlindungan konsumen di Indonesia berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan utama dari perlindungan konsumen adalah memberikan rasa aman kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka. Penipuan yang begitu marak terjadi di kalangan masyarakat segala cara yang mereka lakukan untuk mendapatkan keuntungan factor tersebut untuk mencapai kepuasan dan gaya hidup mereka. Penipuan adalah sebuah kebohongan yang dibuat untuk keuntungan pribadi yang merugikan orang lain.<sup>11</sup> Maka dari itu para konsumen harus berhati-hati akan maraknya penipuan yang terjadi sekarang ini, konsumen harus lebih memperhatikan jika ingin menggunakan jasa *event organizer*.

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab *event organizer* terhadap konsumen?

<sup>7</sup> Kemenparekraf.go.id “konser Musik Indonesia Kelas Dunia yang selalu dinantikan”, diakses dari: <https://www.kemenparekaf.go.id/ragam-ekonomi-kreatif/Konser-Musik-Indonesia-Kelas-Dunia-yang-Selalu-Dinantikan>, pada tanggal Selasa 9 November 2021

<sup>8</sup> Lihat pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

<sup>9</sup> *Event Organizer (EO) Adalah: Definisi, Jenis, & Kualifikasi*, <https://www.lspr.ac.id/jenis-kualifikasi-event-organizer/>

<sup>10</sup> *Ibid*

<sup>11</sup> Wikipedia Diakses dari: <https://id.m.wikipedia.org/wiki/penipuan>, diakses tanggal 15 Juli 2023

2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan *event organizer* atas tiket konser?

### C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini ialah metode penelitian hukum normatif

## PEMBAHASAN

### A. Tanggung Jawab *Event organizer* Atas Pembatalan Konser Musik Mafest Volume 3

*Event organizer* adalah bidang jasa yang dibutuhkan untuk segala kegiatan, maka dari itu dalam menjalankan semua event/kegiatan *event organizer* dibutuhkan. Usaha di bidang *entertainment* adalah usaha di bidang hiburan, salah satunya usaha di bidang *event organizer*. Selanjutnya untuk usaha sebagaimana dimaksud di atas memang diatur oleh ketentuan-ketentuan mengenai impresariat atau dalam hal ini usaha di bidang jasa impresariat.

Pasal 1 butir a Keputusan Menteri Parpostel No. KM.13/UM.201/MPPT-91 tentang Usaha Jasa Impresariat (Kepmen Usaha Jasa Impresariat) menyatakan bahwa usaha jasa impresariat adalah kegiatan pengurusan penyelenggaraan hiburan, baik yang berupa mendatangkan, mengirimkan maupun mengembalikan serta menentukan tempat, waktu dan jenis hiburan. Sehingga berdasarkan pasal tersebut pula dapat disimpulkan bahwa hukum impresariat adalah aturan-aturan atau ketentuan-ketentuan yang mengatur mengenai kegiatan pengurusan penyelenggaraan hiburan sebagaimana dimaksud di atas.<sup>12</sup>

Tanggung jawab diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.<sup>13</sup> Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban.<sup>14</sup> Tanggung jawab adalah hal yang wajar, merupakan bagian dari kehidupan manusia, dan merupakan kewajiban seluruh umat manusia. Jika kita kaji, tanggung jawab merupakan suatu kewajiban yang harus ditanggung oleh seorang agen akibat perbuatannya. Tanggung jawab adalah ciri orang yang beradab. Orang merasa bertanggung jawab karena mereka menyadari

konsekuensi dari tindakan mereka, baik atau buruk, dan mereka juga menyadari tantangan dan pengorbanan yang harus dilakukan orang lain.<sup>15</sup>

Menurut hukum perdata, setiap tuntutan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain itu untuk memberi pertanggung jawabannya. Pertanggung jawaban dalam kajian hukum perdata ada dua yaitu kesalahan dan risiko. Seseorang bertanggung jawab (atau mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab) karena ia bersalah baik karena kesalahan atau kelalaiannya.<sup>16</sup> Itu disebut bertanggung jawab berdasarkan kesalahan. Maka hukum perdata membolehkan seseorang bertanggung jawab bukan karena ia bersalah, melainkan karena ia mengambil resiko dalam kedudukannya yang sah, dengan cara yang bertanggung jawab, inilah yang disebut tanggung jawab berdasarkan pada risiko. Keduanya mempunyai efek dan konsekuensi yang sangat berbeda.

Secara teori, tanggung jawab mengacu pada hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut tanggung jawab dan penanggung jawab. Dengan demikian, berdasarkan hubungan hukum yang ada atau jenis peristiwa hukumnya, dapat dibedakan: pertama, tanggung jawab berdasarkan kesalahan adalah tanggung jawab yang dapat timbul karena Kelalaian terjadinya perbuatan melawan hukum, atau Kelalaian. Kedua, tanggung jawab berbasis risiko adalah tanggung jawab yang harus ditanggung sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang pengusaha dalam usahanya.<sup>17</sup>

Dalam tanggung gugat berdasarkan adanya wanprestasi kewajiban untuk membayar ganti kerugian tidak lain daripada akibat penerapan ketentuan dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua pihak secara suka rela tunduk berdasarkan perjanjiannya. Dengan demikian, bukan undang-undang yang menuntut apakah harus dibayar ganti kerugian atau berapa besar ganti kerugian yang harus dibayar melainkan kedua belah pihak yang menentukan syarat-syaratnya serta besarnya ganti kerugian yang harus dibayar. Disamping ketentuan yang terdapat dalam perjanjian yang dibuat oleh para pihak, ketentuan ganti kerugian yang bersumber dari hukum pelengkap juga harus mendapat perhatian, seperti ketentuan tentang

<sup>12</sup> <https://www.hukumonline.com/klinik/a/apakah-yang-dimaksud-dengan-hukum-impresariat-cl140/>

<sup>13</sup> Purbacaraka, 2010. *Perihal Kaedah Hukum*, Bandung: Citra Aditya, hlm. 37.

<sup>14</sup> Bagus Arif Andrian, 2011. *Manusia dan Tanggungjawab*, Jakarta : Sinar Grafika, hlm. 7

<sup>15</sup> *Ibid.*

<sup>16</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 170

<sup>17</sup> Janus Sidabalok, 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm 90-91

wanprestasi dan cacat tersembunyi serta ketentuan lainnya. Ketentuan-ketentuan ini melengkapi ketentuan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, dan ketentuan ini hanya dapat dikesampingkan jika para pihak menjanjikan lain.<sup>18</sup> Apabila telah terjadi suatu peristiwa yang merugikan konsumen, seperti kerusakan yang disebabkan oleh penggunaan atau konsumsi produk, maka hal pertama yang harus dilakukan adalah mencari penyebab dari peristiwa yang menyebabkan kerusakan tersebut. Dalam hukum perdata, dapat dicari dua pilihan, yaitu ganti rugi karena wanprestasi kontrak, jika sebelumnya ada hubungan hukum kontrak, atau ganti rugi karena perbuatan melawan hukum, jika tidak ada hukum sebelumnya terhadap hubungan tersebut. Apabila ternyata kerugian ini dapat dibuktikan karena ada hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, tahap selanjutnya adalah mencari dari bagian-bagian perjanjian yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha sehingga mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Jika kerugian ini diakibatkan oleh peristiwa ini maka seorang pelaku usaha dapat dikategorikan sebagai pihak yang wanprestasi.

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam kajian hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.<sup>19</sup>

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah:

- 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 standard mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberikan 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 diperdagangkan;

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan demikian, pokok-pokok kewajiban produsen-pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik;
- b. Memberi informasi;
- c. Melayani dengan cara yang sama;
- d. Memberi jaminan;
- e. Memberi kesempatan mencoba;
- f. Memberi kompensasi.

Kewajiban beritikad baik berarti produsen pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya wajib melakukannya dengan itikad baik, yaitu secara berhati-hati, mematuhi dengan aturan-aturan, serta dengan penuh tanggung jawab. Kewajiban memberi informasi berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi informasi kepada masyarakat konsumen atas produk dan segala hal sesuai mengenai produk-produk yang dibutuhkan konsumen. Informasi itu adalah informasi yang benar, jelas, dan jujur. Kewajiban melayani berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi pelayanan kepada konsumen secara benar dan jujur serta tidak membeda-bedakan cara ataupun kualitas pelayanan secara diskriminatif. Kewajiban memberi kompensasi berarti produsen-pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian kerugian akibat tidak atau kurang bergunanya produk untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan fungsinya dan karena tidak sesuai produk yang diterima dengan yang di perjanjikan.<sup>20</sup> Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.<sup>21</sup> Hal ini karena kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen telah terjadi sejak dalam proses pembuatan atau proses produksi oleh produsen-pelaku usaha. Selanjutnya mengenai pemberian informasi ternyata sangatlah penting bagi para konsumen jika tidak adanya informasi yang memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk atau cacat informasi yang akan sangat merugikan konsumen itu sendiri. Kerugian yang dialami oleh konsumen Indonesia saat ini

<sup>18</sup> J.M. Van dunne dan Van der burght, 2018. *Perbuatan Melawan Hukum*, Terjemahan KPH Hasporo Jayaningprang, Dewan Kerjasama Ilmu Hukum Belanda dengan Indonesia-Proyek Hukum perdata, Ujungpandang, hlm. 1-2

<sup>19</sup> *Ibid*, hlm 59.

<sup>20</sup> Janus Sibadolok, *Op.Cit*, hlm. 73-74.

<sup>21</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm. 44

salah satu contohnya tergiur dengan beredar *pamflet* penyebaran tiket konser harga.

Masalah ganti rugi ini merupakan hak konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 4 huruf h yaitu: "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 ini menunjukkan bahwa setiap konsumen mempunyai hak untuk mendapat ganti rugi apabila produk yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Konser Musik yang diselenggarakan di kota Malang yang batal tidak terlaksana dengan baik *event organizer* harus bertanggung jawab akan hal itu, para konsumen kecewa akan hal tersebut. Maka dari itu *event organizer* harus bertanggung jawab dengan apa yang sudah terjadi, sehingga *event organizer* merusak kepercayaan terutama konsumen yang langsung dirugikan. Di sinilah menimbulkan sengketa hukum yang merugikan konsumen (lazimnya disebut dengan sengketa konsumen). Masalah tanggung jawab pihak *event organizer* dalam hal tiket konser yang merugikan konsumen memang secara khusus sudah diatur dalam *lex specialis derogate lege generali* di dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999, yakni menyatakan : Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau/ kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan diperdagangkan.<sup>22</sup> Tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada seseorang lain, harus mengganti kerugian tersebut.

Berdasarkan pasal 1365 KUHPer, maka yang dapat digugat berdasarkan perbuatan melawan hukum adalah:

1. Pengrusakan barang (menimbulkan kerugian material)
2. Gangguan (menimbulkan kerugian immaterial yaitu mengurangi kenikmatan atau sesuatu.
3. Menyalahgunakan hak (orang menggunakan barang miliknya sendiri tanpa kepentingan yang patut, tujuannya untuk merugikan orang lain).

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam pasal 19 yaitu sebagai berikut:

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 yang dimaksud ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau pengantian barang dan/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 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 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.<sup>23</sup>

Dari kasus ini dilihat maka promotor wajib memenuhi Pasal 19 UUPK tersebut. Promotor wajib memberikan ganti kerugian berupa pengembalian uang sesuai dengan harga tiket yang telah dibayar oleh penonton sebagai konsumen. Dalam menentukan besarnya ganti rugi yang harus dibayar, pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti kerugian yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula seandainya tidak terjadi kerugian atau dengan kata lain ganti kerugian menempatkan sejauh andai kata perjanjian dilaksanakan secara baik atau tidak terjadi perbuatan melanggar hukum. Dalam Pasal 1365 KUHPerdata yaitu: "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut".<sup>24</sup>

Biasanya seseorang dikatakan wanprestasi jika melanggar suatu perjanjian yang telah disepakati dengan pihak lain sedangkan seseorang dikatakan melakukan perbuatan melawan hukum jika perbuatannya bertentangan dengan hak orang lain atau dengan kewajiban hukumnya sendiri atau bertentangan dengan kesusilaan.

Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melanggar hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang

<sup>22</sup> I G.A. Puspawati dkk, 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Denpasar: Fakultas Hukum Universitas Udayana, hlm. 23

<sup>23</sup> Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

<sup>24</sup> Pasal 1365 KUHPerdata

tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.<sup>25</sup> Dalam hal ini pihak *event organizer* atau penyelenggara harus mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen karena dalam hal ini pihak EO telah melakukan wanprestasi dan mereka harus bertanggungjawab atas perbuatan yang telah mereka lakukan, dan para konsumen berhak untuk meminta pengembalian uang tiket tersebut.

Dalam Pasal 7 UUPK telah mengatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha yaitu :

- a. Pelaku usaha wajib beritikad baik dalam kegiatan usahanya. Itikad baik pada dasarnya baru dapat terlihat Ketika sebuah kesepakatan telah dilaksanakan. Dimana kesepakatan yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen terkadang tidak berjalan dengan baik.
- b. Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi. Pelaku usaha harus memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan perjanjian. Kerugian dalam hukum perdata dapat dibagi menjadi 2 klasifikasi, yakni kerugian materil adalah kerugian yang secara nyata diderita.
- c. Pelaku usaha wajib menjamin jasa yang telah diperjanjikan.
- d. Pelaku usaha wajib menjamin memberikan informasi yang benar dan jelas.

Hak-hak konsumen diatur dalam pasal 4 UUPK yaitu:

- 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;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

### **Kronologi Pembatalan Konser Mafest Volume 3 Kota Malang**

Dengan adanya kasus pada Konser Musik Mafest Volume 3 yang dijadwalkan pada Jumat 8/3/2024 dilapangan Rampal, Kota Malang, Jawa Timur batal digelar, dan mendapat informasi bahwa konser diundur dan diubah pada Rabu 17/4/2024. Namun *update* terkini, konser tersebut tidak jadi digelar dan resmi dibatalkan.

Banyak penonton yang terlanjur kecewa membeli tiket. Dikarenakan tidak ada kejelasan, maka para konsumen meminta *refund* atau pengembalian uang tiket, pada awalnya pihak penyelenggara konser musik tidak memberikan respons positif atas permintaan refund. Konsumen merasa tertipu akan hal tersebut karena sudah terlanjur membeli tiket konser seharga Rp 65.000 ribu per lembar tetapi tidak ada kepastian refund. Sementara itu Polresta Kota Malang telah membuka layanan pengaduan. Untuk memfasilitasi para korban dari calon penonton konser musik tersebut. Hal tersebut diungkapkan langsung Kasi Humas Polresta Malang Kota, Ipda Yudi Risdiyanto bahwa Dimana banyak menjadi korban tiket konser Mafest maka dari itu kami segera menindak lanjuti. Jelasnya

*Project Manager* Mafest Volume 3, mengakui ada beberapa kendala yaitu akun media sosial Instagram sempat diretas sehingga sosialisasi refund menjadi terkendala, dan refund tiket akan masih berjalan dan tim kami masih melakukan refund, tutur katanya lalu yang kedua, bagi pembeli tiket yang belum menerima refund. Kendalanya, ada di pengisian nomor rekening pembeli, yaitu digit angkanya kurang atau salah, dan mayoritas itu terjadi. Pihak juga Kembali menegaskan, proses refund masih terus berlangsung dipastikan proses *refund* masih bertahap sampai saat ini, dan para pihak tersebut sudah mengirimkan *link form* untuk pengajuan *refund* ke email masing-masing pembeli tiket.

Penyelenggara sudah melakukan refund atau pengembalian uang tiket sudah 40 persen dari dan lainnya secara bertahap, dan saat ini pihak penyelenggara Mafest tengah berfokus untuk pengembalian seluruh tiket dari para pembeli yang belum sempat dikembalikan. *Event organizer* melakukan proses pengembalian dengan cara memberikan informasi kepada para

<sup>25</sup> "Pengertian Tanggung Jawab Menurut Para Ahli", <http://infodanpengertian.blogspot.co.id> diakses pada tanggal 27 April 2024

konsumen melalui media sosial Instagram dan link google form penyelenggara yang berisi:

1. Proses *Refund* telah dilakukan konser batal
2. Proses *refund* dilakukan bulan April 2024
3. Dana refund akan dikirim melalui nomor rekening yang telah terdaftar saat pengisian *google form* dan Instagram
4. Total dana refund dikembalikan 100% sama harga pada saat membeli tiket tersebut
5. Proses *refund* dilakukan secara bertahap

## **B. Pentingnya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pembatalan Konser**

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>26</sup> Hukum perlindungan konsumen bagi pembeli adalah hal yang sangat penting atau utama dalam kegiatan transaksi jual beli, karena dapat menghasilkan keamanan dan mencegah terjadinya kerugian-kerugian bagi pihak pembeli selaku konsumen. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa hak konsumen di antaranya adalah hak atas Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur; hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya.<sup>27</sup> Salah satu hak penting dalam perlindungan konsumen adalah hak atas kenyamanan dan keamanan dalam mengkonsumsi suatu barang dan jasa. Hak berarti konsumen berhak menerima produk yang memberikan kenyamanan, keselamatan, dan keamanan, konsumen harus dilindungi dari semua bahaya yang membahayakan kesehatan, kehidupan, atau harta benda melalui penggunaan atau konsumsi produk (seperti makanan), semua produk harus ditujukan untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan konsumen, baik dari segi komposisi bahan, konstruksi, atau bahkan kualitas.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan

dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada akhirnya merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.<sup>28</sup>

Menurut pasal 1 angka (3) UUPK, yang dimaksud pelaku usaha adalah “Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”<sup>29</sup>. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan suatu pengertian yang dimaksud pelaku usaha adalah seperti yang dimaksud dalam pasal 1 angka (3) UUPK, yaitu setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Sedangkan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen terjadi pada waktu adanya kesepakatan dalam menentukan hak dan kewajiban. Hubungan hukum tersebut bisa berbentuk perjanjian jual beli. Hubungan hukum tersebut lahir dari kehendak kedua belah pihak dan keduanya saling memiliki ketergantungan satu sama lain. Dalam perjanjian jual beli terdapat produsen yang disebut pelaku usaha dan pembeli disebut sebagai konsumen. Hak dan Kewajiban Pelaku usaha dan konsumen diatur dalam hukum perlindungan konsumen dalam perdagangan barang dan jasa dalam masyarakat. Kegiatan dalam bidang jasa bisa dalam bentuk pertunjukan konser musik. Konser merupakan suatu aktivitas atau event yang melibatkan banyak pihak. Pihak tersebut sebagai

<sup>26</sup> Az. Nasution, 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Rev. Ed, Jakarta: Diadit Media, 2011

<sup>27</sup> Rosmawati, *Op.Cit*, hlm. 49-50

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm. 5.

<sup>29</sup> Pasal 1 angka 3 Undang-undang No.8 Tahun 1999.

pelaku usaha dan konsumen. Konsumen membeli tiket konser, dengan demikian terdapat perikatan antara pihak satu sebagai pelaku usaha dan pihak kedua sebagai konsumen.<sup>30</sup> Hubungan hukum antara penyelenggara dengan artis biasanya diatur didalam kontrak perjanjian. kewajiban penyelenggara menyediakan fasilitas yang diperlukan untuk keberlangsungan acara, sementara artis bertanggungjawab memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam kontrak atau perjanjian yang telah disepakati bersama.

Dalam BW tidak menyebutkan istilah konsumen, tetapi ketentuan-ketentuan dalam BW dapat digunakan dalam masalah hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Hal tersebut di jelaskan dalam buku III BW yang mengatur tentang perikatan, Perikatan adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak satu yang berhak menuntut suatu hal dari pihak lain, dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi tuntutan itu. Konsumen berhak memilih dan mendapatkan barang dan/jasa yang sesuai dengan nilai tukar yang artinya konsumen selaku penonton konser telah membeli tiket konser dan seharusnya mendapatkan barang dan jasa yang sesuai di perjanjikan oleh *event organizer*.

Keberadaan informasi diperlukan dalam adanya penyelenggaraan konser dalam rangka memenuhi ketentuan Pasal 4 b di atas. Apabila konsumen tidak mendapatkan barang maupun jasa yang sesuai diperjanjikan maka konsumen berhak mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi. Ketentuan Pasal 4 huruf (b), (c) dan (h) ini juga berbarengan dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana ditentukan dalam Pasal 7 huruf (b) dan (f) UUPK, Pelaku usaha wajib untuk memberikan "informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, pemakaian, dan pemeliharaan". Serta "memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan".

Dalam hak tersebut artinya berkesinambungan antara hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha yang ditentukan secara jelas dalam UUPK ini sekaligus mendudukkan keduanya dalam hubungan hukum yang saling melengkapi. Hubungan hukum pelaku usaha dengan konsumen telah ada sejak adanya kesepakatan dalam jual-beli. Dalam penyelenggaraan konser, konsumen sesuai dalam

Pasal 5 huruf (c) yaitu telah membayar sesuai nilai tukar yang disepakati dan disanalah adanya suatu kewajiban yang miliki konsumen telah dilaksanakan. Dalam contoh jual-beli yang dilakukan pelaku usaha dengan konsumen tidak selalu terlaksana dengan baik dan sesuai dengan tujuannya.<sup>31</sup>

Suatu perjanjian harus mengenai suatu hal tertentu, artinya apa yang diperjanjikan baik hak-hak maupun kewajiban kedua belah pihak jika nanti timbul perselisihan. Para pihak dalam konser adalah :

- a. *Event Organizer*
- b. Penampil dalam konser musik
- c. Penonton konser musik

Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh penyelenggara konser musik sebelum menyelenggarakan konser tersebut yaitu :

- a. *Event organizer* wajib memiliki sejumlah dokumen perijinan setidaknya-tidaknya ada dua dokumen perijinan dari pihak Pemda dan perijinan dari pihak Kepolisian.
- b. Mempersiapkan fasilitas yang akan digunakan untuk menyelenggarakan konser. Menyesuaikan kapasitas tempat konser dengan jumlah tiket yang dijual ke konsumen untuk menghindari terjadinya musibah saat konser berlangsung
- c. Menjamin keamanan dan kenyamanan bagi para konsumen saat konser berlangsung.
- d. Mempersiapkan seluruh fasilitas yang diperlukan untuk penonton dalam konser sesuai dengan perjanjian yang dibuat.<sup>32</sup>

Jika salah satu tidak dapat dipenuhi maka sudah dipastikan konser akan gagal untuk diselenggarakan. Selain hal tersebut diatas, panitia penyelenggara harus melakukan promosi dengan mencantumkan harga tiket dan nama grup musik yang akan ditampilkan, juga waktu dan tempat konser akan diselenggarakan. Dengan adanya promosi tersebut dapat menarik minat masyarakat untuk membeli dan melihat grup musik idola.

Penonton konser musik adalah konsumen konser musik yang telah membeli tiket kepada pihak promotor dan berhak untuk mendapatkan sebuah sajian konser musik sesuai dengan yang di perjanjikan oleh pihak promotor. Penonton konser musik disini adalah pihak yang dapat menjadi korban dari pelaksanaannya konser musik. Sebab penonton merupakan pihak yang langsung terkena akibat dari pelaksanaan konser musik tersebut. Dalam arti, jika terjadi suatu pembatalan konser atau sesuatu kecelakaan pada konser musik maka

<sup>30</sup> Brahmanta, Dewa Gede Ari Yudha. 2016. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana.

<sup>31</sup> Djojodirjo, M.A. Moegni, 1979. *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta: Pradnya Paramita, hlm. 17

<sup>32</sup> Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, hlm. 14

penonton yang terkena akibatnya. Jadi hubungan hukum antara penyelenggara konser musik dan penampil merupakan hubungan kerja sama yang lahir dari suatu perjanjian pada saat kedua belah pihak sepakat untuk menyelenggarakan konser.

Pada perjanjian tersebut pihak *event organizer* wajib untuk membayar pihak penampil dan wajib untuk memenuhi permintaan-permintaan yang di butuhkan penampil demi berlangsungnya konser sesuai dengan yang diperjanjikan, sedangkan penampil wajib untuk menyajikan suatu penampilan dalam konser musik tersebut sesuai dengan perjanjian yang disepakati dengan pihak promotor. Kemudian hubungan hukum antara penyelenggara konser dengan penonton terjadi pada saat penonton membeli tiket konser. Jadi antara penyelenggara dan penonton terikat dalam suatu perikatan yaitu akibat dari suatu pembayaran, sehingga timbullah kewajiban bagi penyelenggara konser untuk memenuhi dan mewujudkan konser musik tersebut.

Tidak terlaksananya suatu kewajiban dapat mengakibatkan wanprestasi baik yang dilakukan oleh pelaku usaha maupun konsumen. Selain itu dapat juga karena paksaan, kekeliruan, perbuatan curang, maupun karena keadaan memaksa atau *force majeure*.<sup>33</sup>

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.

Perbuatan yang merugikan konsumen dapat dikualifikasikan dalam 2 bentuk yaitu:

1. Perbuatan yang merugikan konsumen sebagai perbuatan melanggar hukum
2. Perbuatan yang merugikan konsumen sebagai wanprestasi.

Tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara produsen dengan konsumen, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun tidak pernah terdapat hubungan perjanjian antara produsen dengan konsumen. Dengan demikian pihak ketiga juga dapat menuntut ganti kerugian.

Sedangkan ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama oleh pelaku

usaha atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan atau garansi dalam perjanjian. Bentuk-bentuk wanprestasi ini dapat berupa :

- a. Pelaku usaha tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- b. Pelaku usaha terlambat dalam memenuhi prestasi;
- c. Pelaku usaha berprestasi tidak sebagaimana mestinya.

Berdasarkan UUPK pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian kepada konsumen, hal ini diatur dalam Pasal 19 UUPK yaitu sebagai berikut :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang di hasilkan atau diperdagangkan;
- 2) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud 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 sebagai mana 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.

Jika dilihat berdasarkan kasus ini maka *event organizer* wajib memenuhi Pasal 19 UUPK tersebut. Promotor wajib memberikan ganti kerugian berupa pengembalian uang sesuai dengan harga tiket yang telah dibayar oleh penonton sebagai konsumen. Pembayaran tersebut seharusnya dibayarkan 7 (tujuh) hari setelah pembatalan konser tersebut. Namun ganti kerugian tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana oleh konsumen.

Dalam menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti kerugian yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula seandainya tidak terjadi kerugian atau dengan kata lain ganti kerugian menempatkan sejauh mungkin orang yang dirugikan dalam kedudukan yang seharusnya andaikata perjanjian dilaksanakan

<sup>33</sup> Arini, Annisa Dian, 2020. *Pandemi Corona Sebagai Alasan Force Majeur Dalam Suatu Kontrak Bisnis*, Jurnal *Supermasi Hukum*, Vol. 9 Nomor. 1.

secara baik atau tidak terjadi perbuatan melanggar hukum.

Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melanggar hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.<sup>34</sup>

Konser bertajuk MAFEST Volume 3 di Malang resmi dibatalkan. Penyelenggara menyatakan fokus utama mereka saat ini adalah menyelesaikan proses refund dana tiket para pembeli. Rencananya konser ini akan dimelelangkan oleh Karna Mereka, Ronkads, Gildcoustic, Rebellion Rose, dan Closehead Feat Pras Teguh.

Keputusan pembatalan MAFEST Volume 3 diambil karena kurangnya kesiapan matang dari pihak panitia dan adanya permasalahan di luar kendali penyelenggara. Ozi, Project Manager Mafest Volume 3, tidak menjelaskan secara detail mengenai permasalahan tersebut. Sebelumnya, konser yang dijadwalkan berlangsung pada 8 Maret 2024 ini telah diundur ke 17 April 2024. Namun, hingga tanggal yang ditentukan, konser tidak kunjung terlaksana.

Mafest Malang yang dibatalkan ini memicu kekecewaan para pembeli tiket. Polresta Malang Kota membuka posko pengaduan dan hingga 17 April 2024 telah menerima 16 pengaduan terkait *refund* tiket.

Pihak *event organizer* mengklaim bahwa proses refund telah dilakukan kembali setelah sebelumnya sempat terhambat karena masalah pada media sosial. Formulir refund telah dikirimkan melalui email kepada para pembeli tiket.<sup>35</sup>

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Tanggung jawab event organizer (EO) terhadap konsumen mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan penyelenggaraan acara. Berikut adalah beberapa poin penting mengenai tanggung jawab tersebut: Kualitas

Layanan, Transparansi Informasi, Keamanan dan Keselamatan, Pengembalian Dana, Penanganan Keluhan, Kepatuhan Hukum, Tanggung Jawab Etis.

2. Perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan jasa yang digunakan, termasuk tiket konser. Jika event organizer tidak memenuhi kewajiban ini, konsumen dapat mengajukan keluhan atau tuntutan.

### B. Saran

1. *Event Organizer* disarankan untuk mengembangkan sistem manajemen kualitas yang dapat membantu dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi acara. Ini akan memastikan bahwa semua aspek acara memenuhi standar yang ditetapkan.
2. *Event organizer* harus memastikan bahwa semua informasi terkait acara, termasuk harga tiket, kebijakan pembatalan, dan rincian layanan, disampaikan secara jelas dan transparan kepada konsumen. Hal ini akan membantu membangun kepercayaan dan mengurangi potensi sengketa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatulah, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen : Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung.
- Ahmadi Miru, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- ....., 2011. *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- ....., 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Pustaka, Jakarta.
- Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja GrafindoPersada.
- Az. Nasution, 1995. *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- ....., 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Rev. Ed, Jakarta: Diadit Media.
- Bagus Arif Andrian, 2011. *Manusia dan Tanggungjawab*, Jakarta : Sinar Grafika.

<sup>34</sup> "Pengertian Tanggung Jawab Menurut Para Ahli", <http://infodanpengertian.blogspot.co.id>

<sup>35</sup> <https://wartajatim.co.id/mafest-malang-dibatalkan-penyelenggara-klaim-fokus-refund-dana-tiket/>

- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Djojodirjo, M.A. Moegni, 1979. *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta: Pradnya Paramita.
- Efendi Jonaedi dan Ibrahim Johnny, 2020. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Jakarta: Kencana.
- Hans Kelsen, 2014. *Teori Umum Tentang Hukum Dan Negara*, penerjemah: Raisul Muttaqien, Edisi Cet. 9, Bandung : Nusa Media.
- Hastuty, Rakhma Yulia. 2015. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Rumah Susun Komersial Yang Belum Dibangun*, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
- I.G.A. Puspawati dkk, 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Denpasar: Fakultas Hukum Universitas Udayana.
- Inosentius Samsul, 2004. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Irwansyah, 2020. *Penelitian Hukum*, Yogyakarta: Mirra Buana Media.
- J.M. Van Dunne dan Van Der Burght, 2018. *Perbuatan Melawan Hukum*, Terjemahan KPH Hasporo Jayaningprang, Dewan Kerjasama Ilmu Hukum Belanda dengan Indonesia-Proyek Hukum Perdata, Ujung Pandang.
- Janus Sidabalok, 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Neni Sri Imaniyati, 2020. *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam dalam Perkembangan*, Bandung : Mandar Maju.
- Peter Mahmud Marzuki, 2017. *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana.
- Purbacaraka, 2010. *Perihal Kaedah Hukum*, Bandung: Citra Aditya.
- Rosmawati, 2021. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet.1, Jakarta: Prenadamedia, 2021.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk Ketiga, Grasindo, Jakarta, 2006.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, 2000.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermedia, Jakarta, 1996.
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2011.
- Yusuf Shofie, 2009. *Perlindungan Konsumen & Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Peraturan Perundang-undangan**
- KUHPerdata
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999
- Keputusan Menteri Parpostel No. KM.13/UM.201/MPPT-91 tentang Usaha Jasa Impresariat
- Internet, Jurnal dan Sumber Lainnya**
- “Pengertian Tanggung Jawab Menurut Para Ahli”, <http://infodanpengertian.blogspot.co.id> diakses pada tanggal 27 April 2024
- Anonim, “Pengertian Tanggung Jawab Menurut Para Ahli”, <http://infodanpengertian.blogspot.co.id>
- Arini, Annisa Dian. 2020. *Pandemi Corona Sebagai Alasan Force Majeur Dalam Suatu Kontrak Bisnis*, Jurnal Supermasi Hukum, Vol. 9 Nomor. 1.
- Brahmanta, Dewa Gede Ari Yudha. 2016. *Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen*, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana.
- Bunga Farah Fauziah, Rizki Setiawan. *Dampak Konsumerisme Menonton Konser Musik Indonesia Di Kalangan Anak Muda*, Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, June 2023, 9 (11), 735-747
- Event Organizer (EO) Adalah : Pengertian, Jenis-Jenis, Peran dan Tanggung Jawab*, [www.dianisa.com](http://www.dianisa.com).
- Event Organizer (EO) Adalah: Definisi, Jenis, & Kualifikasi*, <https://www.lspr.ac.id/jenis-kualifikasi-event-organizer/>
- Event Organizer (EO): Apa Itu, Tanggung Jawab, Jenis, Skill, & Gaji*, [www.glints.com](http://www.glints.com).
- Event Organizer: Pengertian, Jenis, Tugas, dan Gajinya!*, [www.dewatiket.id](http://www.dewatiket.id).
- <http://infodanpengertian.blogspot.co.id>
- <https://agievent.com/news/event-organizer>
- <https://glints.com/id/lowongan/event-organizer-adalah/>
- <https://kuliahade.wordpress.com/.../perlindungan-konsumen-prinsip-tanggungjawab/>
- <https://wartajatim.co.id/mafest-malang-dibatalkan-penyelenggara-klaim-fokus-refund-dana-tiket/>
- <https://www.scribd.com/doc/230389314/Pengertian-Tanggung-Jawab/>,
- <https://www.bfi.co.id/id/blog/wanprestasi-adalah-pengertian-dan-hal-penting-lainnya>
- <http://eprints.binadarma.ac.id/6762/1/Pengertian%2020Prestasi%20dan%2020Wanprestasi%2020Dalam%2020Hukum.pdf>
- <http://repository.unas.ac.id/5548/3/BAB%20II.pdf>

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/apakah-yang-dimaksud-dengan-hukum-impresariat-cl140/>

Kememparekraf.go.id “konser Musik Indonesia Kelas Dunia yang selalu dinantikan”, diakses dari: <https://www.kememparekraf.go.id/ragam-ekonomi-kreatif/Konser-Musik-Indonesia-Kelas-Dunia-yang-Selalu-Dinantikan>, pada tanggal Selasa 9 November 2021

Pelatihan Skema Logistik Dalam Acara Event Organizer, <https://idebiz.id/pelatihan-skema-logistik-dalam-acara-event-organizer/>, diakses 25 Juli 2024

Viola Taruli, *Analisis Peluang Usaha Event Organizer*, Humantech Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia, Vol. 2 No. 7 Mei 2023

*What Does an Event Organizer Do?*, <https://climbtheladder.com/event-organizer/>

*What's the Role of an Event Organizer? (And How To Become One)*,

<https://www.indeed.com/career-advice/finding-a-job/role-of-event-organizer>

Wikipedia Diakses dari: <https://id.m.wikipedia.org/wiki/penipuan>.

Wikipedia Konser Diakses dari: <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Konser>

