

---

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS WANPRESTASI PROMOTOR DALAM PENYELENGGARAAN KONSER MUSIK

Oleh:

**Sanyya Listyani<sup>1</sup>**  
**I Wayan Wiryawan<sup>2</sup>**

Universitas Udayana

Alamat: Jl. Pulau Bali No.1, Dauh Puri Klod, Kec. Denpasar Bar., Kota Denpasar, Bali (80114).

Korespondensi Penulis: [listyanisanyya@gmail.com](mailto:listyanisanyya@gmail.com), [iwayanwiryawan55@gmail.com](mailto:iwayanwiryawan55@gmail.com).

**Abstract.** This research aims to analyze the legal certainty for customers affected by the default of the promoter in the Blackpink World Tour (BORN PINK) Jakarta music concert. This writing is done by applying empirical legal methods and statutory approaches in its writing. The research is analyzed with a qualitative descriptive method, by examining main, middle, and tier three legal sources. The research found that Law No. 8/1999 on Customer Protection and the Commercial Law Procedure Code guarantee law enforcement for customers and entrepreneurs. Although these provisions clearly stipulate the rights of consumers as well as the obligations and responsibilities of entrepreneurs, in reality there are still frequent violations by entrepreneurs who do not fulfill their obligations which then result in harm to the consumers. Consumers who are harmed are rightfully entitled to consumer legal protection in the form of indemnities from entrepreneurs. The obligation of the entrepreneur is to compensate for the loss by providing a refund or return of services of the same value as the loss experienced by the customer.

**Keywords:** Customer Protection, Default, Musical Concert.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepastian hukum bagi konsumen yang terdampak oleh wanprestasi pihak promotor dalam konser musik Blackpink World

# **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS WANPRESTASI PROMOTOR DALAM PENYELENGGARAAN KONSER MUSIK**

Tour (BORN PINK) Jakarta. Penulisan ini dilakukan dengan menerapkan metode hukum empris dan pendekatan undang-undang dalam penulisannya. Penelitian dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif, dengan menelaah sumber hukum primer, sekunder, dan tersier. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjamin kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha. Meskipun ketentuan tersebut menetapkan dengan tegas mengenai hak konsumen serta kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha, namun pada kenyataannya masih sering terjadi pelanggaran oleh pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya yang kemudian mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Konsumen yang dirugikan berhak mendapatkan perlindungan hukum konsumen dalam bentuk ganti rugi dari pelaku usaha. Adapun kewajiban pelaku usaha adalah mengganti kerugian dengan cara memberikan pengembalian uang atau pengembalian jasa yang bernilai sama dengan kerugian yang dialami oleh pelanggan.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Wanprestasi, Konser Musik.

## **LATAR BELAKANG**

Pada hakikatnya, musik memainkan peran penting dalam kehidupan manusia. Sebagai sarana hiburan, mendengarkan musik merupakan salah satu cara menghibur diri untuk menghilangkan rasa jemu dari rutinitas kehidupan sehari-hari. Selain sebagai sarana hiburan, musik juga merupakan salah satu bahasa komunikasi untuk mengekspresikan diri serta dapat digunakan sebagai sarana penyembuhan melalui terapi musik.<sup>1</sup> Secara umum musik dapat didengarkan secara tidak langsung melalui media radio, televisi, maupun layanan *streaming* musik di internet. Sebelum adanya sarana untuk mendengarkan musik seperti radio maupun televisi, pertunjukan musik secara langsung atau dikenal dengan istilah *live performance* lebih sering dilakukan. Pertunjukan ini biasa dilakukan di beberapa tempat baik di rumah pribadi atau di suatu tempat dengan menggelar acara konser.<sup>2</sup> Konser musik merupakan salah satu cara yang paling diminati untuk menikmati musik secara langsung oleh penggemarnya. Konser

---

<sup>1</sup> Grimonie, Eya. *Dunia Musik: Sains-Musik Untuk Kebaikan Hidup* (Bandung: Nuansa Cendekia, 2014), h.105-111.

<sup>2</sup> Arahmat, Edwin. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Pertunjukan *Live Music* (Studi Kasus Pada Event Organizer Java Musikindo Jakarta)." *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta* (2009): 18.

musik diminati oleh banyak orang karena selain dapat mendengarkan musik yang dibawakan secara langsung oleh sang musisi, para penggemar juga dapat berinteraksi langsung dengan musisi melalui nyanyian bersama.

Melihat banyaknya penikmat musik di Indonesia, konser musik menjadi salah satu peluang bisnis yang memberi untung besar bagi para penyelenggara konser. Dengan terbukanya peluang ini, banyak promotor berlomba-lomba menyelenggarakan konser musik di Indonesia dengan menghadirkan musisi berkualitas. Konser yang diselenggarakan pun tidak hanya menampilkan musisi dalam negeri, tetapi juga dengan menghadirkan musisi internasional. Dengan menghadirkan musisi-musisi berkualitas dari dalam dan luar negeri, penyelenggara konser dapat menarik lebih banyak penonton. Hal ini tentu memberi keuntungan bagi para penikmat musik di Indonesia karena mereka dapat menyaksikan musisi yang mereka sukai secara langsung. Namun di sisi lain, selain memberikan hiburan yang menyenangkan, konser musik juga dapat menimbulkan risiko terjadinya wanprestasi oleh pihak promotor dalam penyelenggarannya. Selanjutnya, masalah ini akan menjadi pembahasan dalam penulisan ini yakni mengenai adanya wanprestasi atau pelanggaran kontrak oleh pihak promotor yang tidak memenuhi kewajibannya kepada penonton konser.

Mengenai kasus terjadinya wanprestasi oleh pihak promotor dalam penyelenggaraan konser musik, beberapa waktu lalu terjadi kasus wanprestasi dalam konser musik grup band wanita asal Korea yaitu *Blackpink*. Konser musik dengan tema “*Blackpink World Tour (BORN PINK) Jakarta*” digelar oleh grup band wanita yang terdiri dari 4 orang anggota itu pada tanggal 11 dan 12 Maret 2023 berlokasi di Stadion Utama Gelora Bung Karno, Jakarta. Konser tersebut diketahui diselenggarakan oleh iMe Entertainment Group sebagai promotor. Dalam konser tersebut, terdapat beberapa kasus wanprestasi yang dilakukan oleh pihak promotor. Adapun masalah yang terjadi antara lain adalah mengenai sistem penomoran tempat duduk (*seating number*) yang tidak jelas serta kaca pembatas yang buram menghalangi penglihatan penggemar. Mengenai sistem penomoran tempat duduk, banyak penggemar yang telah membeli tiket konser tidak mendapatkan kursi karena kursi dengan nomor yang tertera di tiket tidak tersedia di lokasi konser. Sedangkan dengan permasalahan kaca pembatas yang buram terjadi di lokasi tempat duduk dengan kategori *CAT 4*. Penggemar yang duduk di kategori *CAT 4* mengeluhkan kaca pembatas yang buram sehingga menghalangi penglihatan mereka.

## **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS WANPRESTASI PROMOTOR DALAM PENYELENGGARAAN KONSER MUSIK**

Dikarenakan tidak adanya penyelesaian masalah dari pihak promotor, beberapa penggemar yang duduk dekat dengan kaca pembatas secara mendadak melakukan aksi “bersih-bersih” kaca di lokasi konser.

Dari permasalahan tersebut, tentu memberikan dampak kerugian bagi para penggemar yang menonton konser karena dalam kejadian tersebut dapat dikatakan promotor selaku pelaku usaha tidak melaksanakan hal yang dijanjikan. Selain itu tindakan promotor dalam penyelenggaraan konser tersebut juga telah menyalahi aturan ketentuan hak konsumen sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Menurut Pasal 4 UUPK, konsumen berhak atas keamanan, mendapat barang dan/atau layanan yang dijanjikan, dan juga hak atas perlindungan secara layak. Kasus ini menunjukkan bahwa kasus wanprestasi saat pelaksanaan konser musik dapat terjadi dan memberikan dampak kerugian bagi para penggemar yang menonton konser. Oleh karena itu perlindungan hukum bagi penggemar yang terdampak kerugian sangat diperlukan, khususnya bagi penggemar yang telah membeli tiket tetapi tidak mendapatkan tempat duduk sesuai dengan penomoran tempat yang tertera di tiket. Adapun perlindungan hukum ini dapat berupa ganti rugi atau kompensasi dari pihak promotor kepada penggemar yang terdampak kerugian. Hal ini tentunya akan memberikan rasa aman serta jaminan perlindungan lebih bagi penggemar yang ingin menonton suatu konser musik di masa yang akan datang.

Wanprestasi adalah sebuah situasi di mana pihak yang berutang yakni debitur tidak menyanggupi untuk menjalankan kewajibannya yang mana hal tersebut telah disepakati dalam suatu kontrak para pihak terikat. Tidak terlaksananya prestasi ini dapat terjadi karena pihak debitur lalai dalam memenuhi kewajibannya. Pihak debitur dapat disebut melakukan wanprestasi jika ia tidak menjalankan kewajiban sama sekali atau jika ia dapat memenuhi kewajibannya namun tidak sesuai dengan kontrak yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>3</sup> Dalam keadaan ini, pihak yang mengalami kerugian memiliki hak untuk mendapat ganti rugi sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Sesuai dengan

---

<sup>3</sup> Simanjuntak. *Hukum Perdata Indonesia* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), h.292.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUH Perdata), apabila seseorang melakukan wanprestasi maka akan berlaku sanksi atau akibat hukum, yakni:<sup>4</sup>

1. Membayar kerugian.
2. Berakibat pembatalan perjanjian yang sebelumnya telah disepakati.
3. Adanya peralihan risiko.
4. Membayar biaya perkara apabila perkara diselesaikan melalui jalur pengadilan.

Dalam rangka mengkaji lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen atas wanprestasi yang terjadi dalam penyelenggaraan suatu konser musik, penulis telah melaksanakan penelusuran terhadap jurnal ilmiah sejenis yang selanjutnya digunakan sebagai referensi. Adapun jurnal yang digunakan yaitu:

1. Penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik” ditulis oleh I Gusti Ngurah Wijaya Kusuma dan I Wayan Wiryanan dalam jurnal Kertha Semaya 11, No. 2 (2023). Penelitian ini mengulas tentang keamanan hukum bagi konsumen yang dirugikan oleh adanya pembatalan konser yang dilakukan tanpa persetujuan bersama oleh pihak penyelenggara konser serta penyelesaian dan sanksi hukum yang berlaku bagi penyelenggara konser yang telah melanggar hak konsumen dalam pembatalan konser.<sup>5</sup>
2. Penelitian selanjutnya dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Dalam Konser Musik KV Fest Yang Diselenggarakan Oleh Promotor Festival Kultvizon Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” ditulis oleh Hanifah Purnamasari, Neni Sri Imaniyati, dan Makmur dalam jurnal *Bandung Conference Series: Law Studies* 3, No. 1 (2023) Penelitian ini mengulas tentang tanggung jawab pelaku usaha yang telah menyebabkan kerugian bagi konsumen serta mekanisme perlindungan hukum bagi konsumen dalam pembatalan konser musik.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Iskandar, Hardian. “Akibat Hukum Wanprestasi Pada Kasus Pembatalan Konser Musik.” *Jurnal Justiciabelen* 1 No. 2 (2019): 233-240.

<sup>5</sup> Kusuma, I Gusti Ngurah Wijaya dan I Wayan Wiryanan. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik.” *Jurnal Kertha Desa* 11 No. 2 (2023): 1669-1680.

<sup>6</sup> Purnamasari, Hanifah, Neni Sri Imaniyati dan Makmur. “Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Dalam Konser Musik KV Fest Yang Diselenggarakan Oleh Promotor Festival Kultvizon Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Bandung Conference Series: Law Studies* 3, No. 1 (2023): 194-200.

# **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS WANPRESTASI PROMOTOR DALAM PENYELENGGARAAN KONSER MUSIK**

Studi ini memiliki perbedaan dengan studi yang telah disampaikan sebelumnya, adapun perbedaannya terletak pada pembahasan yang dibahas yakni dalam penelitian ini penulis mengulas tentang kepastian hukum konsumen terkait wanprestasi yang terjadi saat pelaksanaan konser musik serta kewajiban tanggung jawab pelaku usaha atas kegalalannya yang berdampak pada kerugian konsumen. Berlandaskan dari latar belakang yang telah dipaparkan serta belum adanya studi yang meneliti mengenai permasalahan ini, penulis mengajukan penelitian dengan judul “**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Promotor Dalam Penyelenggaraan Konser Musik.**”

## **METODE PENELITIAN**

Jurnal ini ditulis dengan menerapkan teknik penulisan hukum empiris atau yang dikenal sebagai penelitian hukum sosiologis atau penelitian lapangan.<sup>7</sup> Dasar dari penelitian ini didasarkan dari adanya ketidaksesuaian norma hukum dengan penerapannya di masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan antara apa yang diatur oleh hukum dan bagaimana penerapan hukum tersebut diterapkan dalam praktik. Adapun objek dalam penelitian hukum empiris ialah sikap atau perilaku masyarakat terhadap norma hukum.<sup>8</sup> Untuk menangani masalah yang dibahas dalam penulisan ini, penulis menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan berlandaskan pada pendekatan undang-undang (*statute approach*). Data yang menjadi sumber dalam penelitian ini berasal dari bahan hukum primer yang didapat secara langsung dari observasi, bahan hukum sekunder yang menjelaskan lebih mendalam mengenai wanprestasi dan perlindungan konsumen, serta penjelasan tambahan dari bahan hukum tersier terhadap hukum primer dan sekunder.<sup>9</sup> Selanjutnya, teknik penelusuran bahan hukum dianalisa menggunakan teknik deskriptif kualitatif.

---

<sup>7</sup> Suratman & Phillips Dillah. *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: Alfabeta, 2015), h.54.

<sup>8</sup> Diantha, I Made Pasek, Ni Ketut Supasti Dharmawan & I Gede Artha. *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Disertasi* (Bali: Swasta Nulus, 2018), h.26.

<sup>9</sup> Natalia, Titie Syahnaz. “Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha.” *Forum Bisnis Dan Kewirasahaan: Jurnal Ilmiah STIE MDP* 9, No. 2 (2020): 93-105.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Wanprestasi Pihak Promotor Dalam Konser Musik**

Hubungan hukum antara promotor dan penonton pada dasarnya adalah ikatan perjanjian jual-beli, di mana promotor bertindak sebagai pelaku usaha dan penonton sebagai konsumen. Hubungan ini terbentuk ketika pengusaha memberikan informasi tentang produk dan/atau layanan yang ditawarkannya kepada konsumen.<sup>10</sup> Adapun dalam pelaksanaan konser, hubungan hukum antara pengusaha dan konsumen terjadi saat transaksi pembelian tiket konser, dimana promotor memberikan suatu informasi mengenai konser yang akan diselenggarakan. Tiket konser menunjukkan bukti dari hubungan hukum antara promotor dengan penonton dalam penyelenggaraan konser musik, serta menjadi bukti akan kewajiban pelaku usaha untuk memenuhi hal yang dijanjikannya kepada pembeli tiket.<sup>11</sup>

Pada prinsipnya, perjanjian jual beli yang dibuat antara promotor selaku penyelenggara konser dengan konsumen selaku penonton konser tidak termasuk jenis perjanjian yang ketentuannya ditetapkan secara khusus dalam KUH Perdata. Sebaliknya, kesepakatan jual-beli tersebut secara prinsip melengkapi syarat sahnya perjanjian sebagaimana terkandung dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Pasal 1320 KUH Perdata menetapkan syarat sah perjanjian yaitu: a) persetujuan kehendak antar pihak; b) kewenangan pihak-pihak; c) hal tertentu sebagai prestasi dan objek perjanjian; d) kausa halal yang mendasari perjanjian.<sup>12</sup> Para pihak dalam suatu perjanjian dianggap terikat satu sama lain apabila perjanjian yang mereka lakukan telah melengkapi syarat sah perjanjian yang sesuai dengan ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata. Jika salah satu pihak dalam perjanjian yang sah dan mengikat gagal menyanggupi tanggung jawabnya, pihak lain memiliki hak untuk mengajukan gugatan sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 KUH Perdata.

Selanjutnya, Pasal 1239 KUH Perdata menyatakan “Apabila debitur gagal memenuhi kewajibannya dalam suatu perikatan untuk melakukan sesuatu, atau untuk tidak melakukan sesuatu, harus dipenuhi dengan memberikan penggantian biaya,

---

<sup>10</sup> Brahmanta, Dewa Gede Ari Yudha dan Anak Agung Sri Utari. “Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen.” *Jurnal Kertha Semaya* 5, No. 1 (2017): 1-5.

<sup>11</sup> Purnamasari, Hanifah, Neni Sri Imaniyati dan Makmur. *op.cit.* 195.

<sup>12</sup> Muhammad, AbdulKadir. *Hukum Perdata Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), h.293-294.

# **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS WANPRESTASI PROMOTOR DALAM PENYELENGGARAAN KONSER MUSIK**

kerugian dan bunga.” Dalam ketentuan tersebut menguraikan bahwa konsumen yang dirugikan dapat menuntut ganti rugi apabila mereka dapat membuktikan adanya perikatan antara mereka dengan pelaku usaha, serta dapat menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban yang timbul dari adanya perikatan tersebut sehingga menimbulkan kerugian.<sup>13</sup> Sedangkan dalam aturan Pasal 4 huruf h UUPK menjelaskan bahwa konsumen mempunyai hak atas kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau layanan yang mereka terima tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan dalam perjanjian. Selanjutnya dalam ketentuan Pasal 7 huruf g UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha diwajibkan memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau layanan yang dijanjikan tidak sesuai dengan perjanjian. UUPK merupakan aturan yang dibuat untuk memastikan bahwa konsumen dan juga pelaku usaha memiliki perlindungan hukum yang tangguh dan pasti.<sup>14</sup>

Pada dasarnya perlindungan hukum konsumen diwujudkan melalui 2 (dua) bentuk pengaturan, yakni perlindungan hukum umum melalui undang-undang dan perlindungan hukum khusus melalui isi kontrak yang dibuat antara pelaku usaha dengan konsumen.<sup>15</sup> Philipus M. Hadjon menyatakan bahwa perlindungan hukum terbagi menjadi dua bentuk yaitu perlindungan hukum preventif yang bertujuan untuk menghindari sengketa dan perlindungan hukum represif yang bertujuan untuk menangani sengketa.<sup>16</sup> Jika dilihat berdasarkan kasus ini bertolak pada ketentuan yang tercantum dalam tiket yang menyatakan bahwa “Kursi bersifat diurutkan (*Numbered Seating*) dengan penentuan yang diatur oleh sistem tiket.com berdasarkan ketersediaan tiket,” menginterpretasikan bahwa promotor memiliki kewajiban untuk menyediakan kursi sesuai dengan jumlah yang telah disediakan kepada penonton yang telah memiliki tiket. Dengan hal ini maka berlaku perlindungan hukum represif untuk pelaku usaha atau promotor yakni wajib memberikan ganti rugi kepada penonton karena telah terbukti melanggar Pasal 16 UUPK. Pasal ini

---

<sup>13</sup> Yahya, Nabilla. “Perlindungan Hukum Konsumen Atas Tiket Konser Yang Tidak Ada Kepastian Diselenggarakan Akibat Pandemi Covid-19.” Skripsi Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah, Surabaya (2021): 69.

<sup>14</sup> Heriani, Istiana. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Kesehatan Dalam Hal Terjadi Malpraktik.” *Al-Adl: Jurnal Hukum* 10, No. 2 (2018): 191-204.

<sup>15</sup> Ramadhona, Bellaa Citra dan Anak Agung Gede Agung Dharmakusuma. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Dalam Transaksi Elektronik.” *Jurnal Kertha Semaya* 2 No. 4 (2018): 1-15.

<sup>16</sup> Kusuma, I Gusti Ngurah Wijaya dan I Wayan Wiryanan. *op.cit.* 1675.

mengatur bahwa pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa dilarang untuk melanggar perjanjian yang telah dibentuk saat menawarkan barang dan jasa.

Selanjutnya sebagaimana yang terdapat pada Pasal 19 ayat (2) UUPK yang mengatur mengenai ganti rugi, pemberian ganti rugi dapat berbentuk kompensasi uang atau berupa penggantian barang lain yang memiliki nilai setara dengan kerugian, maka dalam kasus ini promotor wajib memberikan penggantian rugi kepada penonton dengan mengembalikan uang atau memberikan barang dan/atau jasa lain yang sebanding dengan kerugian. Adapun dalam menentukan jumlah ganti rugi penting untuk berpegang pada prinsip bahwa ganti rugi harus dikembalikan ke kedudukan semula sebelum terjadinya kerugian.<sup>17</sup> Apabila dalam hal ini promotor tidak memiliki niat baik dalam memenuhi kewajibannya sebagaimana aturan Pasal 19 ayat (2) UUPK, maka konsumen berhak mengajukan gugatan sesuai dengan ketentuan Pasal 23 UUPK.

Selain mendapatkan perlindungan hukum berupa ganti rugi, UUPK juga mengatur penyelesaian masalah perlindungan konsumen melalui penyelesaian sengketa yang bersifat ganda dan alternatif.<sup>18</sup> Adapun penyelesaian sengketa yang bersifat ganda berupa:

1. Penyelesaian melalui pengadilan atau jalur litigasi (*in court resolution*) sesuai dengan ketentuan Pasal 45 dan 48 UUPK.
2. Penyelesaian tanpa melalui pengadilan atau jalur non-litigasi (*out court resolution* atau *alternative dispute resolution*) sesuai dengan ketentuan ketentuan Pasal 45 sampai dengan Pasal 47 UUPK.
3. Penyelesaian perkara bersifat pidana (*criminal court resolution*) sesuai dengan ketentuan ketentuan Pasal 59 dan 61 sampai dengan Pasal 63 UUPK.
4. Penyelesaian perkara bersifat administratif (*administrative court resolution*) sesuai dengan ketentuan Pasal 60 UUPK.

Sedangkan penyelesaian sengketa alternatif merupakan penyelesaian perdata yang dilakukan tanpa melalui pengadilan dengan menggunakan metode yang disetujui oleh para pihak, seperti arbitrase, negoisasi, konsultasi, mediasi, maupun konsiliasi. Dalam penyelesaian sengketa alternatif ini, para pihak yang telibat dalam sengketa dapat memanfaatkan lembaga perlindungan konsumen yang ada seperti BPSK, LPKSM,

---

<sup>17</sup> Muhamad, Fahira. "Tanggung Jawab Penyelenggara Atas Pembatalan Konser Musik Di Masa Pandemi (Studi Kota Mataram)." *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Mataram, Mataram* (2023): 14.

<sup>18</sup> Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2018), h.42.

# **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS WANPRESTASI PROMOTOR DALAM PENYELENGGARAAN KONSER MUSIK**

Direktorat Perlindungan Konsumen maupun lembaga lain yang telah disepakati bersama.<sup>19</sup>

Meskipun perlindungan konsumen telah diatur secara khusus dalam UUPK, namun pelaksanaan yang terjadi di lapangan masih belum terlaksana secara optimal. Hal ini didukung dengan fakta yakni adanya kasus wanprestasi seperti kasus yang dibahas dalam penulisan ini yakni mengenai penonton yang tidak mendapatkan kursi dalam pelaksanaan konser musik. Dalam hal perlindungan konsumen, pemerintah Indonesia harus bekerja sama dengan BPKN untuk membuat aturan yang melindungi baik konsumen maupun pelaku usaha dalam kasus wanprestasi. Hal ini disebabkan fakta bahwa konsumen seringkali memiliki posisi yang lebih lemah daripada pelaku usaha.

## **Bentuk Tanggung Jawab Pihak Promotor Atas Wanprestasi Yang Telah Merugikan Konsumen**

Hubungan hukum antara promotor dan penonton terbentuk saat terjadi kesepakatan jual-beli tiket konser. Bukti dari adanya hubungan hukum antara promotor dan penonton ialah tiket yang telah dibeli oleh penonton yang kemudian menghasilkan hak dan tanggung jawab para pihak.<sup>20</sup> Hubungan hukum (*rechtsbetrekkingen*) merupakan hubungan yang mengikat para pihak dalam suatu kontrak mengenai hak dan kewajiban.<sup>21</sup> Pasal 4 hingga Pasal 7 UUPK memberikan penjelasan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha serta konsumen, berikut penjelasan yang terkandung dalam pasal tersebut:

### **1. Hak konsumen yang terkandung dalam ketentuan Pasal 4 UUPK**

Konsumen memiliki kuasa atau wewenang atas kenyamanan, keamaanan, dan keseIamatan saat menggunakan barang dan/atau jasa serta perlindungan yang layak, termasuk jaminan penggunaan barang dan/atau jasa yang dijanjikan serta hak atas perlindungan yang layak sebagai konsumen.

### **2. Kewajiban konsumen yang terdapat dalam ketentuan Pasal 5 UUPK**

Konsumen wajib mematuhi tata cara instruksi penggunaan barang dan/atau jasa untuk menjaga keamanan dan keselamatan serta berperilaku santun saat membeli barang dan/atau jasa tersebut.

---

<sup>19</sup> *Ibid*, 125.

<sup>20</sup> Qiram, Syahrul. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19." *Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen* 4, No. 1 (2021): 61-72.

<sup>21</sup> Brahmanta, Dewa Gede Ari Yudha dan Anak Agung Sri Utari. *op.cit*. 3.

### 3. Hak pelaku usaha yang terdapat dalam ketentuan Pasal 6 UUPK

Pelaku usaha berhak mendapatkan pelunasan biaya, mendapat perlindungan hukum, membela diri dalam penyelesaian sengketa serta mendapatkan rehabilitasi nama baik apabila mengalami kerugian.

### 4. Kewajiban pelaku usaha yang terkandung dalam ketentuan Pasal 7 UUPK

Dengan berperilaku baik, pelaku usaha wajib menjalankan perjanjian dengan konsumen serta menginformasikan dengan jelas mengenai kondisi barang dan/atau jasa serta menjamin jika yang diperoleh tidak tepat sebagaimana yang disepakati di awal.

Kasus wanprestasi yang dibahas di penulisan ini, yakni kasus wanprestasi yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian tidak dapat dilepaskan dari tanggung jawab promotor selaku pelaku usaha.<sup>22</sup> Hal tersebut sesuai dengan yang terkandung dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yakni jika barang dan jasa yang diproduksinya menyebabkan kerusakan, pencemaran, atau kerugian, pelaku usaha bertanggung jawab untuk membayar ganti rugi kepada konsumen. Jika pelaku usaha tidak dapat memenuhi prestasi yang telah dibuat sebelumnya, maka mereka dianggap telah melakukan wanprestasi dan harus memberikan ganti rugi kepada konsumen. Namun pelaku usaha hanya dapat membayar kerugian jika memenuhi syarat sebagai berikut:<sup>23</sup>

1. Pelaku usaha terbukti melakukan wanprestasi.
2. Pelaku usaha tidak dengan keadaan terpaksa.
3. Pelaku usaha tidak menolak atau membela diri terhadap tuntutan ganti rugi pihak yang dirugikan.
4. Pelaku usaha telah mendapatkan surat peringatan.

---

<sup>22</sup> Setyawati, Desy Ary, Dahlan dan M. Nur Rasyid. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, No. 3 (2017): 33-51.

<sup>23</sup> Fawzi, M. Rizqa Anas dan Suatra Putrawan. "Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Informasi Dan Elektronik." *Jurnal Kertha Semaya* 8, No. 4 (2020): 645-656.

# **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS WANPRESTASI PROMOTOR DALAM PENYELENGGARAAN KONSER MUSIK**

Meninjau isi dari Pasal 19 ayat (1) UUPK, pelaku usaha wajib menanggung tanggungan atas:<sup>24</sup>

1. Ganti kerugian atau kompensasi atas kerusakan.
2. Ganti kerugian atau kompensasi atas pencemaran.
3. Ganti kerugian atau kompensasi atas kerugian konsumen.

Setiap pertanggung jawaban dalam hukum perdata harus memiliki dasar yang dapat menimbulkan sebuah hak seseorang untuk menggugat orang lain dan menimbulkan kewajiban bagi orang tersebut untuk bertanggung jawab.<sup>25</sup> Dalam UUPK mencakup dua prinsip utama tentang tanggung jawab yaitu tanggung jawab produk (*product liability*) yang berhubungan dengan barang yang dibuat oleh pelaku usaha dan tanggung jawab profesional (*professional liability*) yang berhubungan dengan layanan yang ditawarkan kepada konsumen yang dapat menimbulkan serta menyebabkan kerugian dari produk atau jasa tersebut.<sup>26</sup> Berdasarkan peristiwa hukum yang ada, prinsip tanggung jawab dibagi menjadi:<sup>27</sup>

1. Tanggung jawab karena unsur kesalahan (*liability based on fault*)
2. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)
3. Praduga pasti bertanggung jawab (*presumption of liability*)
4. Praduga untuk tidak seIalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*)
5. Tanggung jawab yang diikuti pembatasan (*limitation of liability*)

Adapun prinsip tanggung jawab yang dapat diterapkan dalam kasus ini ialah tanggung jawab mutlak. Menurut prinsip ini, untuk melindungi konsumen, pelaku usaha wajib menanggung kerugian tanpa harus membuktikan bahwa mereka bersalah.<sup>28</sup> Tanggung jawab mutlak merupakan salah satu usaha untuk melindungi konsumen karena berdasarkan sistem hukum yang berlaku diketahui bahwa konsumen berkedudukan di

---

<sup>24</sup> Pratiwiningsrat, Anak Agung Ayu Manik, I Wayan Wiryawan dan Dewa Gde Rudy. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Produk Makanan Kadaluarsa" *Jurnal Kertha Semaya* 3, No. 3 (2015): 1-6.

<sup>25</sup> Yahya, Nabilla. *op. cit.* 28.

<sup>26</sup> Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2016), h.107.

<sup>27</sup> Yulius, Louis. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen." *Lex Privatum Jurnal Elektronik Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Unsrat* 1, No. 3 (2013): 28-39.

<sup>28</sup> Noviantari, Anak Agung Made Yuni dan I Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Online" *Jurnal Kertha Wicara* 10, No. 4 (2021): 247-257.

posisi yang lebih rendah dibandingkan pelaku usaha.<sup>29</sup> Sesuai dengan Pasal 19 UUPK, pelaku usaha wajib memberi kompensasi berupa uang atau pengembalian jasa yang senilai di mana dalam kasus yang dibahas dalam penulisan ini dapat berupa memberikan tiket konser *Blackpink* di lain waktu maupun memberikan keuntungan lain yang memiliki nilai yang sama dengan kerugian (*refund*) sesuai kesepakatan yang disepakati antara konsumen dan pelaku usaha. Selanjutnya apabila pelaku usaha menolak untuk mengganti rugi atas kerugian konsumen, maka mereka bisa dikenakan hukuman pidana berupa kurungan penjara maksimal dua tahun atau denda maksimal lima ratus rupiah.<sup>30</sup>

## KESIMPULAN

Dari pembahasan yang telah dibahas dalam penulisan di atas mengenai wanprestasi pelaku usaha dalam pelaksanaan konser musik, dapat penulis simpulkan bahwa UUPK serta KUH Perdata menjamin kepastian hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat pelaku usaha. Perlindungan hukum yang diberikan oleh UUPK termasuk hak untuk mendapat ganti rugi dari pelaku usaha dan penyelesaian sengketa jika pelaku usaha tidak beritikad baik dalam menyelesaikan sengketa. Sedangkan perlindungan hukum yang tercantum dalam KUH Perdata meliputi penggantian biaya, kerugian dan bunga yang ditimbulkan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Selanjutnya, dalam hal pelaku usaha bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumen, berlaku prinsip tanggung jawab mutlak yakni dengan cara pengembalian uang atau jasa yang senilai dengan kerugian yang dialami sesuai ketentuan dalam Pasal 19 UUPK.

---

<sup>29</sup> Atsar, Abdul dan Rani Apriani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), h.62.

<sup>30</sup> Haryani, Elisabeth. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Menerima Pembelian Produk Jasa Berupa Tiket Konser Dari Pelaku Usaha Melalui Media Sosial Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" *Jurnal Hukum Adigama* 4, No. 2 (2021): 1157-1182.

# **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS WANPRESTASI PROMOTOR DALAM PENYELENGGARAAN KONSER MUSIK**

## **DAFTAR REFERENSI**

### **Buku**

- Atsar, Abdul dan Rani Apriani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Deepublish, 2019)
- Diantha, I Made Pasek, Ni Ketut Supasti Dharmawan & I Gede Artha. *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Disertasi* (Bali: Swasta Nulus, 2018)
- Grimonia, Eya. *Dunia Musik: Sains-Musik Untuk Kebaikan Hidup* (Bandung: Nuansa Cendekia, 2014)
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perdata Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010)
- Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2018)
- Simanjuntak. *Hukum Perdata Indonesia* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019)
- Suratman & Phillips Dillah. *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: Alfabeta, 2015)
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2016)

### **Jurnal**

- Brahmanta, Dewa Gede Ari Yudha dan Anak Agung Sri Utari. “Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen.” *Jurnal Kertha Semaya* 5, No. 1 (2017): 1-5.
- Fawzi, M. Rizqa Anas dan Suatra Putrawan. “Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Informasi Dan Elektronik.” *Jurnal Kertha Semaya* 8, No. 4 (2020): 645-656
- Haryani, Elisabeth. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Tidak Menerima Pembelian Produk Jasa Berupa Tiket Konser Dari Pelaku Usaha Melalui Media Sosial Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” *Jurnal Hukum Adigama* 4, No. 2 (2021): 1157-1182
- Heriani, Istiana. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Kesehatan Dalam Hal Terjadi Malpraktik.” *Al-Adl: Jurnal Hukum* 10, No. 2 (2018): 191-204.
- Iskandar, Hardian. “Akibat Hukum Wanprestasi Pada Kasus Pembatalan Konser Musik.” *Jurnal Justiciabelen* 1 No. 2 (2019): 233-240
- Kusuma, I Gusti Ngurah Wijaya dan I Wayan Wiryawan. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik.” *Jurnal Kertha Semaya* 11 No. 2 (2023): 1669-1680.

- Muhamad, Fahira. "Tanggung Jawab Penyelenggara Atas Pembatalan Konser Musik Di Masa Pandemi (Studi Kota Mataram)." *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Mataram, Mataram* (2023): 1-23.
- Natalia, Titie Syahnaz. "Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestassi Pelaku Usaha." *Forum Bisnis Dan Kewirausahaan: Jurnal Ilmiah STIE MDP* 9, No. 2 (2020): 93-105.
- Noviantari, Anak Agung Made Yuni dan I Made Dedy Priyanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Online" *Jurnal Kertha Semaya* 10, No. 4 (2021): 247-257.
- Pratiwiningrat, Anak Agung Ayu Manik, I Wayan Wiryanan dan Dewa Gde Rudy. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Produk Makanan Kadaluarsa" *Jurnal Kertha Semaya* 3, No. 3 (2015): 1-6.
- Purnamasari, Hanifah & Imaniyati, Neni. "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Dalam Konser Musik KV Fest Yang Diselenggarakan Oleh Promotor Festival Kultvizon Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Bandung Conference Series: Law Studies* 3, No. 1 (2023): 194-200.
- Qiram, Syahrul. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Akibat Pandemi Covid-19." *Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen* 4, No. 1 (2021): 61-72.
- Ramadhona, Bella Citra dan Anak Agung Gede Agung Dharmakusuma. "Perlindungan Hukum Terhadao Konsumen Akibat Wanprestasi Dalm Transaksi Elektronik." *Jurnal Kertha Semaya* 2 No. 4 (2018): 1-15.
- Setyawati, Desy Ary. "Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik." *Syiah Kuala Law Journal* 1, No. 3 (2017): 33-51.
- Yahya, Nabilla. "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Tiket Konser Yang Tidak Ada Kepastian Diselenggarakan Akibat Pandemi Covid-19." *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Hang Tuah, Surabaya* (2021): 1-90.

# **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS WANPRESTASI PROMOTOR DALAM PENYELENGGARAAN KONSER MUSIK**

Yulius, Louis. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen." *Lex Privatum Jurnal Elektronik Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Unsrat* 1, No. 3 (2013): 28-39.

## **Skripsi**

Arahmat, Edwin. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Pertunjukan Live Music (Studi Kasus Pada Event Organizer Java Musikindo Jakarta)." *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta* (2009): 1-153.

## **Peraturan-peraturan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).