

Akibat Hukum dari Pembatalan Secara Sepihak terhadap Kontrak Tiket Konser Musik

Hussein Alaydrus¹, Mutia Cherawaty Thalib², Nurul Fazri Elfikri³

^{1,2,3}Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Article Info

Corresponding Author:

Hussein Alaydrus

* husenalaydrus11@gmail.com

History:

Submitted: 18-12-2025

Revised: 13-02-2026

Accepted: 14-02-2026

Keyword:

Compensation; Concert Cancellation;
Consumer Protection; Wanprestasi.

Kata Kunci:

Ganti Rugi; Pembatalan Konser;
Perlindungan Konsumen; Wanprestasi.

Abstract

Unilateral cancellations of music concerts by promoters significantly harm consumers, particularly with the rise of digital ticket sales. This article examines the legal implications of such cancellations and the liability of promoters for consumer losses. It utilizes normative legal research methods focusing on legislation and concepts. Findings indicate that unilateral cancellations may constitute a default on ticket sales contracts and could breach consumer protection rules if transparent information and proper compensation are not provided. A promoter's liability may only be dismissed under force majeure if it can be proportionately proven. Consumers can seek remedies including ticket price refunds and compensation for tangible and intangible losses. The enforcement of consumer rights through non-litigation and litigation avenues is also discussed, alongside a recommendation for stricter consumer protection standards in concert organization to avert future issues.

Abstrak

Pembatalan konser musik secara sepihak oleh promotor sangat merugikan konsumen, terutama dengan maraknya penjualan tiket digital. Artikel ini membahas implikasi hukum dari pembatalan tersebut dan tanggung jawab promotor atas kerugian konsumen. Ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang berfokus pada undang-undang dan konsep. Temuan menunjukkan bahwa pembatalan sepihak dapat merupakan wanprestasi pada kontrak penjualan tiket dan dapat melanggar aturan perlindungan konsumen jika informasi yang transparan dan kompensasi yang layak tidak diberikan. Tanggung jawab promotor hanya dapat diberhentikan dalam keadaan force majeure jika dapat dibuktikan secara proporsional. Konsumen dapat mencari pemulihan termasuk pengembalian uang harga tiket dan kompensasi atas kerugian berwujud dan tidak berwujud. Penegakan hak-hak konsumen melalui jalur non-litigasi dan litigasi juga dibahas, di samping rekomendasi untuk standar perlindungan konsumen yang lebih ketat dalam organisasi bersama untuk menghindari masalah di masa mendatang.



Copyright © 2026 by
Journal of Law, Human Rights,
Immigration, and Corrections.

Copyright: © 2026 by the authors.
Submitted for possible open access
publication under the terms and conditions
of the Creative Commons Attribution (CC BY
SA).

[doi](https://doi.org/10.65101/lawric.v2i1.184) <https://doi.org/10.65101/lawric.v2i1.184>

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Musik Indonesia memiliki banyak penggemar di seluruh dunia, dan industri ini tumbuh dengan cepat. Musik Indonesia menonjol karena keunikan dan keragaman gayanya, yang memadukan suara tradisional dan modern. Bagi penggemar musik, menghadiri pertunjukan langsung artis atau band favorit mereka sering dianggap sebagai salah satu pengalaman paling mendebarkan dalam hidup. Promotor musik berupaya keras untuk menjamin keberhasilan acara seperti konser dan festival. Menurut Berklee, tanggung jawab untuk menyelenggarakan, mengelola, dan mempromosikan acara berada di tangan promotor. Namun, pada kenyataannya, promotor sering kali membatalkan pertunjukan musik.¹

Konser musik merupakan salah satu bentuk pertunjukan seni yang menampilkan musisi, penyanyi, atau grup musik di hadapan penonton secara langsung. Penyelenggaraan konser tidak hanya berkaitan dengan aspek hiburan, tetapi juga diatur oleh berbagai ketentuan hukum di Indonesia. Untuk menyelenggarakan konser musik, pihak penyelenggara wajib mengurus sejumlah perizinan, seperti izin keramaian dari kepolisian, serta melakukan koordinasi dengan instansi terkait seperti Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, Dinas Kesehatan, BPBD, hingga Satpol PP.

Dalam hal pembelian tiket, terdapat dua metode umum yang digunakan oleh masyarakat, yaitu secara langsung (offline) dan secara online. Pembelian tiket secara langsung biasanya dilakukan di loket resmi atau outlet tertentu yang ditunjuk oleh penyelenggara konser. Dalam metode ini, konsumen berhak mendapatkan bukti pembelian berupa tiket fisik atau struk, serta informasi yang jelas dan jujur terkait harga, tempat, dan waktu acara. Hal ini dijamin oleh Undang-Undang Nomor Tahun tentang Perlindungan Konsumen. Sementara itu, pembelian tiket secara online semakin populer karena kepraktisannya. Penjualan tiket online dilakukan melalui situs web resmi penyelenggara atau platform digital seperti Locket, Tiket.com, atau Traveloka.

Penyelenggaraan konser musik memerlukan perencanaan yang matang, pengorganisasian yang baik, dan pelaksanaan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Pihak penyelenggara wajib memenuhi hak dan kewajibannya terhadap konsumen atau penonton konser musik. Setiap konsumen, termasuk pembeli tiket konser

¹ I Gusti N Kusuma and I Wayan Wiryawan, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik," *Jurnal Klertha Dlesa* 111, no. 2 (2013).

dilindungi oleh hukum untuk mendapatkan hak-haknya. Pembeli tiket konser memiliki hak untuk mendapatkan barang atau jasa, yaitu memasuki lokasi konser sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan.

Ada empat konsekuensi dari wanprestasi dalam hukum, yaitu meminta pelaksanaan perjanjian, meminta penggantian kerugian, menuntut pelaksanaan perjanjian serta ganti rugi, dan memiliki hak untuk meminta pembatalan perjanjian dengan ganti rugi jika terdapat kelalaian dalam kewajiban timbal balik.

Beberapa pertunjukan musik akhir-akhir ini dibatalkan oleh pihak promotor. Salah satunya adalah konser yang menampilkan band metalcore ternama dunia Bring Me The Horizon yang akan diselenggarakan pada November di Beach City International Stadium Ancol, Jakarta, dengan tema "Church of Genxsis". Contoh lainnya adalah konser "Creative Fest" yang menghadirkan band ternama Indonesia "HIVI!" yang diselenggarakan di Universitas Negeri Gorontalo pada Desember 2024. Promotor gagal memenuhi kewajibannya untuk menyediakan penampilan sesuai yang dijanjikan karena kecerobohan mereka dalam mengatur acara, sehingga konser tersebut dibatalkan. Pemegang tiket acara tersebut mungkin akan merasa kecewa jika konser dibatalkan. Hal ini terutama menjadi masalah bagi mereka yang telah merencanakan perjalanan, menganggarkan biaya akomodasi, transportasi, dan makan. Konsumen sering kali menghadapi tantangan berupa pembatalan konser oleh promotor, dan meskipun pembeli tiket dapat memperoleh pengembalian uang dalam beberapa kasus, hal ini tidak selalu terjadi.²

Undang-undang seharusnya melindungi konsumen di Indonesia dari promotor yang membatalkan konser musik, tetapi sayangnya, hal ini tidak terjadi. Jika menurut penjelasan diatas, ini di kategorikan pada adanya kesalahan dalam memberikan informasi yang jelas sehingga konsumen yang telah membeli tiket merugi. Hal tersebut jika melihat pada Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk mendapatkan Ganti rugi dari pihak penyelenggara.³

Meskipun undang-undang dirancang untuk mengutamakan keselamatan publik, namun hal ini justru membuat konsumen merasa tidak terlindungi. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut

² Saskia Andhryani Hasibuan and Faisal Faisal, "Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Jual Beli Tiket Konser Coldplay Secara Online," *UNES Law Review* 6, no. 3 (2024): 9181–86, <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i3.1873>.

³ Anak Agung Made Yuni Noviantari and I Made Dedy Priyanto, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Online," *Klertha Wiclara: Jurnal Ilmu Hukum* 110, no. 41 (2021): 2147–57.

UUPK). Undang-undang ini telah menetapkan peraturan yang melindungi hak-hak konsumen, termasuk hak untuk menerima produk dan layanan pada harga yang disepakati, beserta persyaratan dan jaminan yang ditentukan. Secara khusus, Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Namun dalam praktiknya, penyelenggara konser terus membatalkan pertunjukan secara sepihak, yang merupakan pelanggaran hak konsumen.⁴

Melindungi konsumen adalah hal yang sangat penting. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum yang diberikan kepada penonton konser dalam konteks kontrak. Isu pembatalan acara musik oleh promotor telah banyak dibahas dalam berbagai penelitian dan publikasi terkini. Salah satu acara tersebut, “Church of Genxsis,” akan diselenggarakan pada November di Beach City International Stadium Ancol, Jakarta, sebagaimana dilaporkan dalam artikel Kompas.com pada Desember 2023. Promotor diduga lalai dalam mengatur setlist panggung sehingga menyebabkan konser dibatalkan karena alasan keamanan. Akibatnya, pembeli tiket merugi dan kini menggugat promotor untuk mendapatkan pengembalian uang secara penuh.⁵

Investigasi ini berfokus pada implikasi hukum dari penundaan konser musik. I Wayan Wiryawan dan I Gusti Ngurah Wijaya Kusuma melakukan penelitian lebih lanjut dan membahas... “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik”. Konsumen yang mengalami kerugian akibat pembatalan konser menjadi fokus utama penelitian ini, yang bertujuan untuk menjelaskan solusi hukum yang dapat diakses oleh mereka. Meskipun kedua penelitian tersebut berbeda dalam metodologi, keduanya berfokus pada topik yang sama: pembatalan pertunjukan musik. Penelitian ini meneliti peran promotor dalam pembatalan pertunjukan dan prosedur pengembalian uang kepada pelanggan yang telah membeli tiket. Pentingnya penelitian ini terletak pada kenyataan bahwa ia berupaya menjawab pertanyaan apakah promotor harus bertanggung jawab kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat pembatalan konser secara sepihak. Oleh karenanya, isu utama penelitian ini adalah “akibat hukum

⁴ Yusuf Ranldi, “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penjualan Produk Kesehatan Palsu Pada Situs Online Di Masa Covid-19,” *Morality: Jurnal Ilmu Hukum* 81, no. 11 (2022): 11–115.

⁵ H Iskanldar and ., “Akibat Hukum Wanprestasi Pada Kasus Pembatalan Konser Musik,” *Jurnal Justiciabelen* 11, no. 12 (2019): 233–40.

dari pembatalan secara sepihak terhadap kontrak tiket konser music.⁶

2. Perumusan Masalah

1. Bagaimana kedudukan hukum pembatalan sepihak kontrak tiket konser menurut KUHPerdara dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum promotor dan upaya penyelesaian sengketa bagi konsumen?

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang menelaah norma hukum positif terkait pembatalan sepihak kontrak tiket konser musik. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdara), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta peraturan perundang-undangan lain yang relevan. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis doktrin dan prinsip hukum terkait wanprestasi, tanggung jawab pelaku usaha, dan perlindungan konsumen.

Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, serta bahan hukum sekunder berupa literatur, jurnal ilmiah, dan doktrin hukum yang relevan. Analisis dilakukan secara preskriptif-analitis dengan menafsirkan norma hukum guna merumuskan akibat hukum dan bentuk pertanggungjawaban promotor atas pembatalan sepihak konser musik.

B. PEMBAHASAN

1. Kerugian Akibat dari Pembatalan Secara Sepihak terhadap Kontrak Tiket Konser Musik

Pembatalan konser musik secara sepihak dapat menimbulkan kerugian yang signifikan bagi konsumen, baik dalam bentuk kerugian materiil maupun immateriil. Dalam hal ini, kerugian materiil adalah kerugian yang bersifat nyata dan dapat dihitung dengan uang. Salah satu kerugian utama yang dialami oleh konsumen adalah hilangnya nilai ekonomi tiket konser yang telah dibeli, baik secara online maupun offline. Tiket tersebut merupakan bukti transaksi antara konsumen dan penyelenggara konser sebagai bentuk perjanjian jual beli jasa hiburan, yang tidak dapat digunakan lagi setelah konser dibatalkan. Selain itu, konsumen yang telah mengeluarkan biaya transportasi, seperti

⁶ Kusuma and Wiryawan, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik."

tiket pesawat, bus, atau bahan bakar kendaraan pribadi, juga mengalami kerugian finansial karena biaya tersebut tidak dapat dikembalikan setelah pembatalan acara.⁷ Bagi konsumen yang datang dari luar daerah, biaya akomodasi yang telah dibayar untuk penginapan, seperti hotel atau homestay, juga menjadi kerugian karena banyak penyedia akomodasi yang menerapkan kebijakan non-refundable, sehingga biaya tersebut tidak dapat dikembalikan meskipun konser dibatalkan. Selain itu, biaya konsumsi dan perlengkapan pribadi yang sudah disiapkan selama perjalanan menuju konser, seperti makanan dan minuman, meskipun terkesan kecil, tetap merupakan kerugian finansial yang nyata, terlebih jika perjalanan sudah dilakukan sebagian sebelum mengetahui pembatalan acara. Tidak hanya itu, pengeluaran tambahan lainnya, seperti biaya pembuatan merchandise bertema konser, cetakan tiket fisik bagi pembeli online, atau biaya jasa pihak ketiga seperti agen perjalanan, juga menjadi sia-sia jika konser dibatalkan.⁸ Semua kerugian materiil ini dapat dibuktikan dengan bukti pembayaran dan oleh karena itu, konsumen berhak untuk menuntut ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang mewajibkan penyelenggara acara untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen.⁹

Selain kerugian materiil yang bersifat langsung dan dapat dihitung dengan uang, pembatalan konser musik juga menimbulkan kerugian immateril yang tidak kalah signifikan. Kerugian immateril ini bersifat non-ekonomi dan sulit untuk dihitung secara finansial, namun tetap memberikan dampak yang nyata bagi konsumen. Salah satu bentuk kerugian immateril yang paling terasa adalah kekecewaan yang timbul akibat kegagalan untuk menikmati konser sesuai dengan harapan dan rencana yang telah disusun sebelumnya. Bagi banyak penggemar, konser bukan sekadar hiburan, melainkan sebuah pengalaman emosional yang telah dinanti-nantikan. Ketika konser dibatalkan, kekecewaan ini bisa sangat mendalam, mengingat pengorbanan waktu dan energi yang telah dikeluarkan untuk mempersiapkan kehadiran mereka. Selain itu, waktu yang terbuang akibat persiapan perjalanan, seperti pengaturan cuti kerja atau penyesuaian jadwal pribadi, juga menjadi bentuk kerugian immateril. Konsumen yang telah merencanakan untuk menghadiri konser dan mengorbankan waktu mereka merasa

⁷ Ranldi, "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penjualan Produk Kesehatan Palsu Pada Situs Online Di Masa Covid-19."

⁸ Iskanldar and ., "Akibat Hukum Wanprestasi Pada Kasus Pembatalan Konser Musik."

⁹ Kusuma and Wiryawan, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik."

kehilangan kesempatan yang tidak bisa digantikan. Meskipun kerugian immateril ini sulit untuk dibuktikan, dalam konteks hukum perdata memberikan ruang bagi individu untuk menuntut ganti rugi atas penderitaan yang dialami, termasuk kerugian emosional dan waktu yang terbuang.¹⁰ Oleh karena itu, meskipun tidak dapat dihitung dengan angka, kerugian immateril ini tetap berhak untuk mendapatkan kompensasi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Kontrak terhadap tiket konser musik pada dasarnya merupakan perjanjian jual beli antara promotor konser sebagai pelaku usaha dengan pembeli tiket sebagai konsumen. Dalam perjanjian ini, promotor mengikatkan diri untuk menyediakan akses menonton konser musik sesuai yang telah disepakati setelah pembeli membayar harga tiket yang telah ditetapkan. Tiket konser berfungsi sebagai bukti transaksi sekaligus bukti hak bagi pemegangnya untuk masuk dan menyaksikan acara sesuai ketentuan yang tertera pada tiket tersebut. Promotor memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan konser sesuai janji, menyediakan fasilitas yang dijanjikan, serta melayani konsumen secara jujur dan tidak diskriminatif. Kegagalan promotor untuk memenuhi kewajiban tersebut, misalnya tidak memperbolehkan pemegang tiket masuk, dapat dianggap wanprestasi yang merugikan konsumen dan menuntut pertanggung jawaban promotor.¹¹

Selain itu, apabila pembelian tiket dilakukan secara elektronik (online), maka transaksi ini juga tunduk pada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mengatur agar sistem elektronik penyelenggaraan jual beli tiket harus andal, aman, dan bertanggung jawab. Kontrak ini menimbulkan hubungan hukum yang mengikat kedua belah pihak, di mana konsumen berhak mendapatkan produk yang sesuai dan promotor berkewajiban melaksanakan apa yang telah dijanjikan dalam rangka menjamin kepuasan dan perlindungan konsumen. Dengan demikian, kontrak tiket konser merupakan wujud perjanjian yang menggabungkan aspek hukum jual beli, perlindungan konsumen, dan teknologi transaksi elektronik yang harus dijalankan dengan itikad baik oleh seluruh pihak terkait.

Akibat hukum pembatalan konser secara sepihak terhadap kontrak tiket musik dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 8 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 1365

¹⁰ Hetty Hassanah, "Analisis Hukum Tentang Perbuatan Melawan Hukum Dalam Transaksi Bisnis Secara Online Berdasarkan Burgerlijke Wetboek Dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," *Jurnal Wawasan Hukum* 32, no. 1 (2015): 48.

¹¹ Widi Wiranti, "Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Transaksi Online" (Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2020).

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Penyelenggara konser yang membatalkan acara tanpa alasan yang sah telah melakukan pelanggaran terhadap perjanjian yang disepakati dengan konsumen sebagai pembeli tiket.

Tindakan ini menimbulkan kerugian bagi konsumen karena hak mereka untuk menikmati konser tidak terpenuhi, dan penyelenggara gagal memenuhi kewajiban, termasuk proses pengembalian dana tiket secara tepat waktu. Oleh karena itu, konsumen berhak menuntut kompensasi berupa ganti rugi atas kerugian materil maupun immateril yang dialami. Pelaku usaha wajib bertanggung jawab kepada konsumen dan memberikan solusi yang adil sesuai dengan prinsip keadilan dan tanggung jawab pelaku usaha.

Jika penyelenggara lalai atau gagal mengembalikan uang tiket dalam waktu yang dijanjikan, hal ini memperkuat unsur kelalaian yang memperburuk posisi hukum penyelenggara. Dengan demikian, pembatalan konser sepihak merupakan pelanggaran kontrak dan dapat menimbulkan konsekuensi hukum berupa kewajiban membayar ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan.

Dalam konteks jual beli tiket konser musik, hubungan hukum antara penyelenggara dan konsumen pada hakikatnya merupakan bentuk kontrak jual beli jasa hiburan. Pihak penyelenggara sebagai pelaku usaha berkewajiban menyediakan jasa hiburan berupa pertunjukan musik, sementara konsumen berkewajiban membayar harga tiket yang telah ditentukan. Dengan terjadinya pembayaran tiket, maka kontrak dianggap telah sah dan mengikat para pihak. Akan tetapi, ketika konser tersebut dibatalkan secara sepihak oleh penyelenggara, maka kontrak tersebut menjadi tidak terlaksana dan menimbulkan persoalan hukum, khususnya terkait pemenuhan hak-hak konsumen.

Di sinilah peran Undang Undang Perlindungan Konsumen menjadi penting, karena undang-undang ini menempatkan konsumen sebagai subjek hukum yang harus dilindungi dari segala bentuk penyalahgunaan posisi dominan oleh pelaku usaha. Konsumen berhak untuk mendapatkan kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan ketika terjadi wanprestasi atau ingkar janji dalam pelaksanaan perjanjian. Salah satu ketentuan krusial yang terdapat dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen adalah Pasal 4, yang memuat berbagai hak konsumen.

Di antaranya, Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa. Kemudian, yang paling relevan dengan kasus pembatalan konser adalah Pasal 4 huruf h Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa 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. Apabila konsumen telah membeli tiket konser dengan harapan akan menyaksikan pertunjukan musik dari artis tertentu, maka hal itu merupakan bagian dari hak konsumen atas jasa yang dijanjikan. Ketika penyelenggara membatalkan konser secara sepihak dengan alasan yang tidak transparan, apalagi karena kelalaian internal, maka secara langsung konsumen tidak memperoleh jasa sebagaimana yang telah dijanjikan. Dengan demikian, penyelenggara wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi sesuai dengan amanat Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹²

Pembatalan sepihak terhadap kontrak tiket konser musik menimbulkan berbagai akibat hukum yang harus ditinjau baik dari perspektif KUHPer maupun Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. Tahun 1999. Dalam konstruksi hukum perdata, pembelian tiket konser merupakan bentuk perjanjian jual beli jasa hiburan, di mana konsumen berhak atas pertunjukan musik sebagaimana dijanjikan, sedangkan penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan acara tersebut. Apabila konser dibatalkan sepihak, maka penyelenggara dapat dikualifikasikan telah melakukan wanprestasi karena tidak melaksanakan kewajiban yang telah disepakati.

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, pembatalan sepihak ini secara langsung melanggar hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Konsumen yang membeli tiket konser berhak untuk memperoleh pengembalian dana (refund) atau bentuk kompensasi lain apabila konser tidak dilaksanakan. Dalam praktik yang berkembang, mekanisme refund yang diterapkan oleh penyelenggara sering kali tidak sepenuhnya memenuhi prinsip keadilan dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf g dan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau

¹² Virgin Velyna Mutiara and Longdong, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Pembatalan Konser Menurut Hukum Positif*, *Jurnal Fakultas Hukum UNSRAT*, vol. 12, 2024.

penggantian barang/jasa yang sejenis atau setara nilainya. Akan tetapi, penyelenggara dalam kasus ini tidak memenuhi prinsip keadilan karena tidak membuka kembali pendataan refund, padahal masih ada konsumen yang dirugikan. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakpastian hukum dan berpotensi menimbulkan sengketa konsumen.¹³

Selain itu, Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pemberian ganti rugi harus dilakukan dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Jika dibandingkan dengan mekanisme refund penyelenggara yang hanya 2 (dua) hari, jelas kebijakan tersebut tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Maka dapat ditegaskan bahwa penyelenggara telah melakukan pelanggaran terhadap hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif.

Lebih lanjut, Dalam praktik, mekanisme refund yang diterapkan oleh penyelenggara sering kali dibatasi hanya pada pengembalian harga tiket dalam waktu yang singkat. Namun secara normatif, pembatasan tanggung jawab tersebut tidak sepenuhnya mencerminkan prinsip tanggung jawab kontraktual. Berdasarkan asas *pacta sunt servanda* sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata, setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Oleh karena itu, promotor tidak hanya berkewajiban mengembalikan harga tiket, tetapi juga menanggung risiko hukum atas pembatalan sepihak, termasuk kemungkinan tuntutan ganti rugi materiil dan immateriil sepanjang dapat dibuktikan adanya kerugian.¹⁴

Dari uraian di atas, akibat hukum yang timbul dari pembatalan sepihak ini adalah: Wanprestasi (KUHPerdata). 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*).¹⁵

Dalam *contractual liability* ini dapat diterapkan dengan syarat terdapat suatu

¹³ Renata Christha Auli, "Bunyi Pasal 1243 KUH Perdata Tentang Wanprestasi," 2024.

¹⁴ Bernadetha Aurelia Oktavira, "Konser Batal, Bisakah Uang Tiket Di-Refund Penuh?," 2024.

¹⁵ N.M.D.M. Putri, "Perlindungan Karya Cipta Foto Citizen Journalist Yang Dipublikasikan Di Instagram," *Jurnal Magister Hukum* 6, no. 2 (2017): 224–36.

perjanjian atau kontrak antara penyelenggara 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. penyelenggara harus menjual dan memberikan barang sesuai dengan apa yang dijanjikannya, sesuai dengan prinsip tanggung jawab kontraktual (*Contractual Liability*). Dalam hal penyelenggara wanprestasi dengan memberikan barang yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, maka konsumen dapat menuntut pemenuhan haknya kepada penyelenggara dalam bentuk ganti kerugian ataupun menggantikan barangnya sesuai dengan pesanan.

Terkait dengan permasalahan pembatalan konser sepihak tersebut, maka diartikan telah terjadi wanprestasi yang berupa “tidak berbuat/melakukan sesuatu” dikarenakan konser yang dijadwalkan batal dilakukan. Konsumen atau pembeli tiket telah melaksanakan kewajibannya yaitu dengan membeli tiket konser sesuai harga yang telah disepakati, maka dengan ini juga pelaku usaha atau penyelenggara harus melaksanakan kewajibannya. Apabila pelaku usaha atau penyelenggara tidak melaksanakan kewajibannya maka dianggap telah melakukan wanprestasi sesuai Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Pasal 1243 KUHPerdata 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.” Namun demikian, tanggung jawab atas wanprestasi dapat dikecualikan apabila terdapat keadaan memaksa (*force majeure*) sebagaimana diatur dalam Pasal 1244 dan Pasal 1245 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Keadaan memaksa merupakan peristiwa yang tidak terduga, berada di luar kekuasaan debitur, serta tidak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya sehingga prestasi tidak dapat dilaksanakan. Beban pembuktian adanya *force majeure* berada pada promotor sebagai pihak yang tidak memenuhi prestasi. Apabila pembatalan konser disebabkan oleh kelalaian manajerial, kesalahan teknis internal, atau kegagalan pengelolaan yang seharusnya dapat dicegah, maka alasan *force majeure* tidak dapat dibenarkan secara hukum dan pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul.

Apabila penyelenggara tak kunjung melakukan pengembalian dana terhadap penonton akibat pembatalan konser, maka berlaku Pasal 45 ayat (1) dan ayat (2) Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa setiap pembeli tiket yang dirugikan oleh penyelenggara konser dapat menggugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri. Dikuatkan juga pada Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena konsumen tidak seluruhnya mendapat kompensasi. Gugatan pelanggaran pelaku usaha atau penyelenggara dapat diajukan oleh para konsumen atau pembeli tiket yang punya kepentingan yang sama atau lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan diajukan ke Pengadilan Negeri.

Dalam mempertahankan haknya, konsumen dapat melakukan upaya hukum apabila hak-hak konsumen dilanggar hingga menyebabkan kerugian sampai menimbulkan sengketa konsumen. Upaya hukum akibat dari pembatalan konser musik yaitu melalui upaya hukum preventif serta upaya hukum represif. Upaya hukum preventif yaitu usaha untuk menghindari atau mencegah perbuatan-perbuatan pelanggaran terhadap hak konsumen, sedangkan upaya hukum represif merupakan upaya terakhir yang ditempuh untuk menyelesaikan sengketa. Maka dari itu, perlindungan hukum merupakan suatu konsep dimana hukum dapat memberikan keadilan, kepastian, ketertiban. Manfaat serta kedamaian yang meliputi fungsi hukum.

2. Penyelesaian hukum atas pembatalan kontrak penjualan tiket konser menurut konstruksi hukum perdata

Pada kasus pembatalan konser musik secara sepihak, jika konsumen merasa dirugikan, maka upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen terdapat dua jalur, yaitu jalur di luar pengadilan (non litigasi) dan jalur pengadilan (litigasi).

a. Jalur di luar pengadilan (non litigasi)

Pada Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tujuan dari penyelesaian sengketa melalui jalur di luar pengadilan adalah untuk memperoleh kesepakatan para pihak dalam menentukan ganti kerugian atau kesepakatan lainnya agar kejadian yang merugikan salah satu pihak tersebut tidak terulang kembali. Jalur luar pengadilan ini adalah arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa (APS) yaitu mediasi, konsiliasi, dan negosiasi.

Arbitrase merupakan upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan dimana kedua belah pihak secara sepenuhnya menyerahkan kepada arbiter. Para pihak akan menunjuk satu orang dari masing- masing tiga orang yang akan bertugas sebagai arbiter disaksikan oleh Ketua Majelis Hakim Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen yang merupakan perwakilan dari pemerintah. Pada upaya penyelesaian arbitrase keputusannya bersifat final dan memiliki kekuatan hukum yang tetap dan bersifat mengikat para pihak. Selain itu, putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial dimana jika pihak yang kalah tidak melaksanakan putusan secara sukarela, maka eksekusi dapat dilaksanakan sesuai permintaan pihak yang menang kepada pihak yang kalah.

Mediasi adalah salah satu cara yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan, cara ini melibatkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersifat aktif sebagai perantara maupun penasehat diantara kedua belah pihak yang bersengketa.

Akan tetapi, upaya hukum nonlitigasi tidak selalu berjalan dengan lancar, karena para pihak masing-masing memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Jika upaya non litigasi tidak menghasilkan keputusan yang disetujui kedua belah pihak, maka dapat ditempuh upaya hukum litigasi atau gugatan pengadilan.

b. Jalur di Pengadilan (Litigasi)

Jika konsumen merasa dirugikan atau hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha, maka para konsumen dapat melakukan gugatan kepada pihak pelaku usaha dengan dasar pelaku usaha tersebut telah melakukan tindakan wanprestasi.¹⁶

Dalam mengajukan gugatan melalui jalur litigasi dengan memperhatikan beberapa hal, yaitu pihak yang mengajukan gugatan harus memiliki kepentingan. Persyaratan ini sesuai dengan asas *point d'intérêt point d'action* atau tiada gugatan tanpa kepentingan hukum. Pada ketentuan Pasal 118 Herziene Indonesisch Reglement (HIR) menetapkan bahwa gugatan harus diajukan oleh orang yang bersangkutan atau yang berkepentingan. Pada Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa gugatan pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- 1) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan
- 2) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
- 3) Badan hukum atau yayasan yang pada anggaran dasar menyebutkan bahwa tujuan organisasi tersebut untuk kepentingan perlindungan

¹⁶ Patricia Pascalina Erica, "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Musik Serasa Nada Di Yogyakarta Yang Dibatalkan Sepihak," *Unes Law Review* 6, no. 3 (2024): 7876.

konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan yang tercantum dalam anggaran dasar

- 4) Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Apabila gugatan yang akan dilakukan oleh sekelompok konsumen, badan hukum atau yayasan, serta pemerintah dan/atau instansi yang terkait diajukan kepada peradilan umum. Atas kasus pembatalan konser musik tersebut, pembeli tiket konser dapat mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang terjadi yaitu pembatalan konser sepihak oleh penyelenggara sehari sebelum dilaksanakannya konser musik tersebut. Banyak orang yang sangat berharap dapat menonton dan menyaksikan para penyanyi yang tampil pada konser musik tersebut. Namun beberapa jam sebelum dilaksanakan konser musik tersebut dibatalkan sepihak oleh penyelenggara.

Salah satu bentuk gugatan yang diajukan ke pengadilan dalam kasus pembatalan konser sepihak yang merugikan konsumen adalah gugatan perdata berupa ganti rugi. Memasukan gugatan perdata ganti rugi karena wanprestasi. Gugatan perdata diajukan melalui Pengadilan Negeri di tempat kedudukan konsumen. Dengan berlakunya UUPK Pasal 23, maka konsumen yang akan mengajukan gugatan kepada pelaku usaha, tidak mengajukan gugatan melalui Pengadilan Negeri di tempat kedudukan pelaku usaha yang menjadi tergugat. Terhadap putusan Pengadilan Negeri tersebut, dapat diajukan banding kemudian kasasi, sebagaimana perkara perdata biasa.¹⁷

Masuknya gugatan konsumen ke Pengadilan Negeri bukanlah karena kegiatan hakim, namun keaktifan salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen. Konsumen dapat berinisiatif mengajukan gugatan wanprestasi terhadap pelaku usaha atas pelanggaran norma-norma Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebaliknya, pelaku usaha tidak diperkenankan menggugat konsumen atau mengajukan gugatan balik dengan merujuk pada pelanggaran konsumen atas norma-norma UUPK, kecuali menyangkut pelanggaran hak-hak pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam

¹⁷ Nugrahaningsih, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online* (Sukoharjo: CV Pustaka Bengawan, 2017).

Pasal 6 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak untuk menerima pembayaran (payment) dari konsumen. Gugatan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat dari pembatalan konser musik dapat diajukan dalam bentuk gugatan wanprestasi berdasarkan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata).

Namun sebelum mengajukan upaya hukum melalui pengadilan, maka pembeli tiket konser musik wajib terlebih dahulu melakukan peneguran terhadap penyelenggara. Peneguran tersebut sering disebut dengan somasi. Peneguran atau yang lebih dikenal dengan somasi tersebut merupakan salah satu syarat dalam mengajukan gugatan di muka pengadilan. Biasanya terkait peneguran atau somasi tersebut dilakukan sebanyak tiga kali sebelum dilakukan upaya hukum di muka pengadilan.

C. KESIMPULAN

Pembatalan konser musik secara sepihak oleh promotor merupakan bentuk wanprestasi menurut Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) sekaligus pelanggaran hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4 huruf h dan Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2). Akibat hukumnya adalah kewajiban promotor untuk memberikan ganti rugi atas kerugian materiil dan immateriil yang dialami konsumen. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi maupun litigasi sesuai Pasal 45 dan Pasal 46 UUPK. Secara normatif, diperlukan penguatan pengaturan mengenai mekanisme refund, pembatasan ketat alasan force majeure, serta peningkatan pengawasan terhadap penyelenggaraan konser agar perlindungan konsumen dalam industri pertunjukan musik dapat terlaksana secara efektif, adil, dan memberikan kepastian hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- Auli, Renata Christha. "Bunyi Pasal 1243 KUH Perdata Tentang Wanprestasi," 2024.
- Erica, Patricia Pascalina. "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Musik Serasa Nada Di Yogyakarta Yang Dibatalkan Sepihak." *Unes Law Review* 6, no. 3 (2024): 7876.
- Hasibuan, Saskia Andhryani, and Faisal Faisal. "Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Jual Beli Tiket Konser Coldplay Secara Online." *UNES Law Review* 6, no. 3 (2024): 9181–86. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i3.1873>.
- Hassanah, Hetty. "Analisis Hukum Tentang Perbuatan Melawan Hukum Dalam Transaksi

- Bisnis Secara Online Berdasarkan Burgerlijke Wetboek Dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.” *Jurnal Wawasan Hukum* 32, no. 1 (2015): 48.
- Iskanldar, H, and . “Akibat Hukum Wanprestasi Pada Kasus Pembatalan Konser Musik.” *Jurnal Justiciabelen* 11, no. 12 (2019): 233–40.
- Kusuma, I Gusti N, and I Wayan Wiryawan. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Konser Musik.” *Jurnal Klertha Dlesa* 111, no. 2 (2013).
- Mutiara, Virgin Velyna, and Longdong. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Pembatalan Konser Menurut Hukum Positif. Jurnal Fakultas Hukum UNSRAT*. Vol. 12, 2024.
- Noviantari, Anak Agung Made Yuni, and I Made Dedy Priyanto. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Wanprestasi Pelaku Usaha Online.” *Klertha Wiclara: Jurnal Ilmu Hukum* 110, no. 41 (2021): 2147–57.
- Nugrahaningsih. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online*. Sukoharjo: CV Pustaka Bengawan, 2017.
- Oktavira, Bernadetha Aurelia. “Konser Batal, Bisakah Uang Tiket Di-Refund Penuh?,” 2024.
- Putri, N.M.D.M. “Perlindungan Karya Cipta Foto Citizen Journalist Yang Dipublikasikan Di Instagram.” *Jurnal Magister Hukum* 6, no. 2 (2017): 224–36.
- Ranldi, Yusuf. “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penjualan Produk Kesehatan Palsu Pada Situs Online Di Masa Covid-19.” *Morality: Jurnal Ilmu Hukum* 81, no. 11 (2022): 11–115.
- Wiranti, Widi. “Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Transaksi Online.” Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2020.