

Perlindungan Hukum Pemilik Tiket Konser Btob di Jakarta Terkait Pengembalian Dana yang Tidak Penuh Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Azfa Rayyis^{*}, Irawati

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

azfarayyis@gmail.com, irawati@unisba.ac.id

Abstract. The cancellation of the BtoB Fan-Con (Our Dream) concert by promoter Seraph Entertainment in Jakarta has raised legal issues, particularly regarding the partial and unilateral refund of ticket prices. This case raises questions about the form of legal protection available to consumers and the extent to which promoters can be held accountable. This study aims to analyze legal protection for ticket holders under Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and to examine the legal liability of promoters for breach of contract. The research method used is a normative legal approach with a descriptive-analytical approach through a literature review of regulations and legal literature. The research findings indicate that the deduction of 30% of the refund value without legal basis violates Articles 4, 7, and 19 of the Consumer Protection Law and the principle of good faith under Article 1338 of the Civil Code. The lack of transparency and professionalism in the refund process reflects the inadequate legal protection for consumers in the entertainment services sector. Consumers have the right to pursue non-litigation efforts through the Consumer Protection Board (BPSK) or the Indonesian Consumer Protection Foundation (YLKI), and if necessary, through civil or criminal litigation.

Keywords: *Consumer Protection, Concert Cancellation, Refund.*

Abstrak. Pembatalan konser *BtoB Fan-Con (Our Dream)* oleh promotor Seraph Entertainment di Jakarta menimbulkan permasalahan hukum, terutama terkait pengembalian dana tiket yang tidak penuh dan dilakukan secara sepihak. Kasus ini memunculkan pertanyaan mengenai bentuk perlindungan hukum yang dapat diakses konsumen serta sejauh mana promotor dapat dimintai pertanggungjawaban. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap pemilik tiket berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan mengkaji tanggung jawab hukum promotor atas wanprestasi. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan deskriptif-analitis melalui studi pustaka terhadap peraturan perundang-undangan dan literatur hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemotongan 30% dari nilai refund tanpa dasar hukum melanggar Pasal 4, 7, dan 19 UUPK serta asas itikad baik dalam Pasal 1338 KUHPerdata. Proses refund yang tidak transparan dan tidak profesional mencerminkan belum optimalnya perlindungan hukum konsumen di sektor jasa hiburan. Konsumen berhak menempuh upaya non-litigasi melalui BPSK atau YLKI, dan apabila perlu, jalur litigasi perdata maupun pidana.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Pembatalan Konser, Refund.*

A. Pendahuluan

Dalam era modern, kebutuhan masyarakat akan hiburan menjadi salah satu cara untuk meredakan ketegangan akibat rutinitas kehidupan. Hiburan memiliki peran penting dalam memenuhi aspek psikologis manusia, termasuk di dalamnya adalah konser musik. Musik, sebagai bentuk seni yang bersifat universal, senantiasa hadir dalam kehidupan manusia dan menjadi media ekspresi yang kuat. Konser musik tidak hanya dipahami sebagai bentuk hiburan semata, tetapi juga sebagai sarana komunikasi musikal antara musisi dan audiens. Bahasa musik mampu menyampaikan pesan baik secara tekstual maupun kontekstual, termasuk menyampaikan emosi melalui idiom-idiom musikal yang diciptakan oleh pencipta lagu (Hidayatullah, 2021). Selain menjadi wahana ekspresi dan hiburan, konser musik juga memiliki dimensi kultural yang kompleks, bahkan tidak jarang menghadirkan simbol dan nilai-nilai lintas budaya yang melampaui identitas suatu bangsa.

Perkembangan industri musik global, khususnya gelombang musik Korea atau K-Pop, telah membawa dampak signifikan di Indonesia. Besarnya basis penggemar K-Pop di Indonesia mendorong banyak promotor untuk menyelenggarakan konser artis-artis asal Korea Selatan. Bagi para penggemar, kehadiran konser menjadi momen berharga yang dinanti, di mana mereka dapat menyaksikan penampilan langsung dari idola mereka (Haryani, 2021). Namun, seiring dengan meningkatnya intensitas penyelenggaraan konser musik di Indonesia, muncul pula berbagai persoalan hukum, terutama menyangkut hak-hak konsumen ketika terjadi pembatalan acara.

Pada era saat ini, konser musik tidak hanya menjadi bentuk hiburan, tetapi juga telah berkembang menjadi aktivitas ekonomi yang menjanjikan bagi para pelaku industri hiburan. Penyelenggaraan konser menjadi sumber keuntungan yang signifikan, terutama bagi promotor dan penyelenggara acara (Patricia Pascalina, 2024). Dalam praktiknya, konser musik melibatkan berbagai pihak, utamanya penyelenggara dan konsumen sebagai pembeli tiket. Hubungan antara keduanya didasarkan pada transaksi jual beli tiket, yang secara hukum membentuk suatu perjanjian. Menurut R. Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa hukum dimana seorang berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Berdasarkan ketentuan ini, maka terkandung makna bahwa pada setiap perjanjian membebankan kewajiban dan tanggung jawab untuk dilaksanakan (Subekti, 2005).

Penyelenggara konser sangat bergantung pada partisipasi konsumen, karena keberlangsungan acara sangat ditentukan oleh jumlah penjualan tiket. Sebaliknya, konsumen menggantungkan harapannya pada penyelenggara untuk memperoleh hiburan sebagaimana dijanjikan. Dengan demikian, terdapat hubungan timbal balik yang mengandung hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak, yang secara hukum tunduk pada prinsip-prinsip perjanjian dan perlindungan konsumen.

Namun pada praktiknya, hal tersebut sering kali diabaikan. Salah satu contoh nyata yang cukup menyita perhatian adalah pembatalan konser boyband asal Korea Selatan, BtoB, di Jakarta yang sedianya digelar pada 13 Juli 2024. Konser yang dipromosikan oleh Seraph Entertainment ini dibatalkan secara sepihak oleh agensi artis, APlanet Entertainment, dengan alasan adanya ketidaksesuaian kontrak yang belum diselesaikan. Meskipun konser tidak jadi terlaksana, pihak promotor tetap memotong 30% dari harga tiket sebagai biaya layanan (*service fee*) dalam proses pengembalian dana kepada konsumen (Kpopchart, 2024).

Keputusan pemotongan dana refund tersebut menimbulkan polemik dan ketidakpuasan dari kalangan penggemar, terutama karena pembatalan acara bukan disebabkan oleh kesalahan konsumen. Selain itu, proses refund tidak dilakukan secara transparan dan menyulitkan, dengan syarat yang dianggap memberatkan, seperti keharusan mencantumkan rekening dari bank tertentu serta pengisian formulir yang rumit. Bahkan ada laporan bahwa alamat promotor yang tertera tidak sesuai dengan alamat sebenarnya, yang memperburuk kepercayaan konsumen.

Permasalahan ini memunculkan pertanyaan mengenai sejauh mana tanggung jawab hukum promotor dalam melindungi hak-hak konsumen ketika konser dibatalkan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan dasar hukum yang kuat bagi konsumen untuk mendapatkan hak atas informasi yang benar, pengembalian dana secara penuh, serta kenyamanan dan keamanan dalam proses transaksi. Pasal 4 UUPK secara tegas menyebutkan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan.

Sayangnya, implementasi perlindungan tersebut masih lemah dalam praktik, terutama dalam sektor hiburan yang tidak memiliki mekanisme pengawasan yang ketat. Kasus pembatalan konser BtoB menjadi cerminan bahwa masih terdapat kekosongan atau kelemahan dalam mekanisme

perlindungan hukum konsumen ketika terjadi wanprestasi dari pihak promotor. Ketentuan pengembalian dana yang tidak penuh dan proses refund yang tidak profesional menimbulkan potensi kerugian bagi konsumen dan mencederai asas keadilan. Penegakan hukum merupakan aspek yang sangat krusial, karena secara eksternal mencerminkan tindakan dari negara yang berdaulat. Oleh karena itu, pengawasan dan penegakan hukum perlu dilakukan secara terpadu dan terkoordinasi guna menjaga kewibawaan dan kedaulatan negara (Irawati, 2024). Dalam konteks perlindungan konsumen, penegakan hukum tidak hanya berbentuk sanksi, tetapi juga harus menjamin kepastian hukum dan pemulihan hak-hak konsumen secara adil.

Penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pemilik tiket konser BtoB di Jakarta atas pengembalian dana yang tidak penuh berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kajian ini juga akan menilai sejauh mana promotor dapat dimintai pertanggungjawaban hukum atas kerugian konsumen dan bagaimana mekanisme pengembalian dana seharusnya diatur agar tidak merugikan pihak pembeli tiket. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat perlindungan hukum konsumen di sektor penyelenggaraan konser musik.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, yaitu pendekatan penelitian masalah dengan melakukan tinjauan terhadap peraturan perundang-undangannya (Sunggono Bambang, 2005). Penelitian ini bersifat deskriptif analisis, Yang artinya, memberikan deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat dan hubungan antara fenomena atau gejala yang diteliti sambil menganalisisnya, yaitu mencari sebab akibat dari suatu hal dan menguraikannya secara konsisten dan sistematis serta logis (Soetanyo Wignjosoebroto, 2002). Jenis pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan yuridis normatif yang merupakan studi kepustakaan atau penggunaan data sekunder. Pengumpulan informasi dilakukan melalui teknik-teknik riset kepustakaan atau riset dokumen. Data sekunder yang digunakan meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Metode yang tepat untuk menganalisis data penelitian ini adalah metode analisis normatif kualitatif.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Perlindungan Hukum Bagi Pemilik Tiket Konser BtoB di Jakarta terhadap Pembatalan Konser Secara Sepihak oleh Promotor

Perlindungan hukum merupakan aspek penting dalam sistem hukum nasional yang bertujuan untuk menjamin hak-hak subjek hukum dari berbagai bentuk penyalahgunaan, ketidakadilan, dan pelanggaran. Dalam konteks perlindungan terhadap konsumen, hal ini menjadi semakin relevan seiring dengan meningkatnya kompleksitas hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, khususnya dalam industri jasa hiburan yang sering kali bersifat sepihak dan kurang transparan. Sebagaimana dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, bentuk perlindungan hukum terdiri dari dua jenis, yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran hukum sebelum timbulnya sengketa, sedangkan perlindungan hukum represif diberikan setelah terjadi pelanggaran untuk mengembalikan atau memulihkan hak-hak yang dilanggar (Philipus M, 1988).

Konsumen sebagai pihak yang cenderung berada dalam posisi lemah dalam hubungan kontraktual, sangat membutuhkan perlindungan hukum yang efektif untuk memastikan hak dan kewajiban mereka dihormati dan ditegakkan. Perlindungan ini tidak hanya menjamin kepastian hukum, tetapi juga meningkatkan kesadaran dan martabat konsumen sebagai bagian dari masyarakat hukum yang berdaulat. Dalam konteks pembatalan konser BtoB oleh promotor Seraph Entertainment, muncul permasalahan hukum yang menyangkut pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sebagai pemilik tiket. Konsumen mengalami kerugian tidak hanya dalam aspek finansial akibat tidak terlaksananya konser, tetapi juga secara emosional karena harapan mereka terhadap suatu acara hiburan tidak terpenuhi.

Perlindungan hukum preventif dalam kasus ini seharusnya diwujudkan melalui penerapan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4 yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa, serta berhak atas kompensasi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Ketika tiket konser dijual, terjadi perikatan antara promotor dan konsumen, di mana promotor berkewajiban menyelenggarakan konser sesuai janji. Namun, pembatalan konser secara sepihak menunjukkan bahwa kewajiban tersebut tidak dilaksanakan.

Salah satu isu krusial dalam kasus ini adalah pemotongan sebesar 30% dari nilai refund yang dilakukan oleh promotor tanpa memberikan dasar hukum yang jelas. Tindakan ini bertentangan dengan Pasal 7 huruf b UUPK, yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan jasa yang ditawarkan. Ketidakjelasan informasi mengenai mekanisme refund dan alasan pemotongan mencerminkan pelanggaran terhadap prinsip transparansi dan itikad baik dalam berusaha. Hal ini juga menyalahi Pasal 1338 KUHPerdara yang menekankan pentingnya pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik.

Dalam rangka melindungi hak konsumen, tersedia dua jalur penyelesaian hukum yang dapat ditempuh: penyelesaian non-litigasi dan litigasi. Jalur non-litigasi merupakan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang bersifat lebih efisien dan tidak formal. Berdasarkan Pasal 47 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan bertujuan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besaran ganti rugi secara damai. Langkah awal dapat dilakukan melalui negosiasi langsung antara konsumen dan promotor, misalnya melalui layanan pelanggan. Jika negosiasi gagal, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), lembaga yang memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. BPSK dapat mengeluarkan putusan yang bersifat mengikat, termasuk memerintahkan pelaku usaha untuk mengembalikan dana tiket secara penuh.

Selain BPSK, konsumen juga dapat mengajukan pengaduan kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). YLKI memiliki peran strategis dalam memberikan advokasi kepada konsumen dan bertindak sebagai jembatan antara konsumen dan pelaku usaha. YLKI juga memiliki kemampuan untuk mempublikasikan kasus melalui media massa guna memberikan tekanan sosial kepada pelaku usaha agar bertanggung jawab. Dalam banyak kasus, langkah ini cukup efektif dalam memaksa pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atau memperbaiki sistem layanannya.

Jika penyelesaian melalui jalur non-litigasi tidak berhasil atau jika pelaku usaha menunjukkan sikap tidak kooperatif, konsumen berhak menempuh jalur litigasi. Jalur ini melibatkan proses peradilan dan dapat diajukan dalam bentuk gugatan wanprestasi berdasarkan Pasal 1243 KUHPerdara. Promotor yang gagal melaksanakan kewajibannya dapat digugat untuk mengganti kerugian secara materiil dan immateriil. Proses litigasi memberikan legitimasi hukum yang kuat karena hasilnya mengikat secara hukum dan dapat dieksekusi. Selain itu, dalam hal ditemukan adanya indikasi penipuan, seperti menjual tiket tanpa niat untuk menyelenggarakan konser, maka tindakan promotor juga dapat dikualifikasikan sebagai tindak pidana berdasarkan Pasal 378 KUHP.

Untuk memperkuat posisi konsumen dalam menghadapi proses hukum, mereka dapat meminta pendampingan dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). LPKSM memiliki legitimasi hukum untuk mewakili konsumen dalam proses pengadilan dan memberikan bantuan hukum mulai dari penyusunan gugatan hingga pelaksanaan putusan. Selain itu, dalam kasus yang melibatkan banyak korban dengan permasalahan yang sama, mekanisme gugatan kelompok (*class action*) dapat menjadi pilihan yang efisien. *Class action* memungkinkan penyatuan gugatan oleh sekelompok konsumen yang dirugikan untuk menghemat waktu, biaya, dan memberikan tekanan hukum yang lebih besar terhadap pelaku usaha.

Dengan demikian, pembatalan konser BtoB oleh Seraph Entertainment memberikan gambaran nyata akan pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam sektor jasa hiburan. Kasus ini menjadi pelajaran penting mengenai pentingnya transparansi, tanggung jawab, dan itikad baik dari pelaku usaha, serta perlunya penguatan lembaga dan mekanisme perlindungan konsumen agar hak-hak masyarakat sebagai pengguna jasa dapat benar-benar terjamin secara hukum.

Pertanggung Jawaban Pihak Penyelenggara Konser Atas Pembatalan Konser Btob Di Jakarta
Pembatalan konser *BtoB Fan-Con (Our Dream)* di Jakarta oleh pihak promotor, Seraph Entertainment, menimbulkan permasalahan hukum yang berkaitan dengan pertanggungjawaban

pelaku usaha terhadap konsumen. Dalam posisi ini, promotor bertindak sebagai pelaku usaha yang menawarkan jasa hiburan kepada masyarakat melalui mekanisme jual beli tiket. Ketika konser dibatalkan secara sepihak, promotor tidak hanya bertanggung jawab secara moral dan etika bisnis, tetapi juga secara hukum berdasarkan prinsip-prinsip dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Pembatalan konser *BtoB Fan-Con (Our Dream)* yang sedianya akan dilaksanakan pada 13 Juli 2024 di Jakarta oleh promotor Seraph Entertainment menimbulkan permasalahan hukum yang signifikan dalam konteks perlindungan konsumen. Dalam kasus ini, promotor selaku pelaku usaha menjual tiket kepada masyarakat dengan imbalan jasa hiburan berupa konser musik. Transaksi jual beli tiket tersebut menimbulkan hubungan hukum antara promotor dan konsumen yang tunduk pada hukum perjanjian serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Ketika konser tersebut dibatalkan secara sepihak dan konsumen tidak mendapatkan jasa yang telah dijanjikan, maka hal ini menimbulkan pertanggungjawaban hukum yang harus dipikul oleh penyelenggara konser. Bahkan jika pembatalan disebabkan oleh faktor eksternal, seperti konflik dengan agensi artis, tidak serta merta membebaskan promotor dari kewajiban hukumnya kepada konsumen.

Dalam kerangka hukum perlindungan konsumen, promotor tetap bertanggung jawab berdasarkan prinsip strict liability atau tanggung jawab mutlak. Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produk atau jasa yang disediakannya, tanpa perlu dibuktikan adanya unsur kesalahan. Prinsip ini penting dalam konteks hubungan konsumen-pelaku usaha, karena menghindari beban pembuktian di pihak konsumen yang pada umumnya berada dalam posisi lemah. Meskipun promotor tidak secara langsung melakukan perbuatan melawan hukum, fakta bahwa konsumen mengalami kerugian akibat tidak terlaksananya konser menjadikan promotor tetap memiliki kewajiban hukum untuk memberikan ganti rugi. Hal ini sejalan dengan semangat UUPK yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilindungi dari praktik usaha yang merugikan.

Selain itu, aspek kelalaian dan wanprestasi juga perlu diperhatikan dalam menilai tanggung jawab hukum promotor. Ketika pelaku usaha gagal memenuhi janji atau prestasi yang telah dijanjikan kepada konsumen, maka ia telah melakukan wanprestasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Dalam hal ini, janji penyelenggaraan konser merupakan bagian dari isi perjanjian yang timbul akibat pembelian tiket. Ketika janji tersebut dibatalkan tanpa alasan yang sah dan tanpa kompensasi yang memadai, maka promotor dapat dikategorikan telah lalai memenuhi kewajibannya, dan berkewajiban memberikan penggantian biaya, rugi, dan bunga kepada konsumen. Hal ini diperkuat oleh ketentuan Pasal 1239 KUH Perdata yang menyatakan bahwa apabila suatu perikatan untuk berbuat sesuatu tidak dipenuhi, maka pihak yang lalai wajib mengganti seluruh kerugian yang timbul dari kelalaian tersebut.

Pelanggaran terhadap kewajiban pelaku usaha juga tercermin dalam tindakan promotor yang memotong 30% dari dana refund tanpa landasan hukum yang jelas. Tindakan ini jelas bertentangan dengan Pasal 4 UUPK yang menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan kepastian dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Selain itu, Pasal 7 huruf b UUPK mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa yang ditawarkan. Dalam kasus ini, tidak ditemukan bukti bahwa konsumen telah diberi informasi secara transparan mengenai ketentuan potongan refund tersebut pada saat pembelian tiket. Hal ini tidak hanya merupakan pelanggaran administratif, tetapi juga mencerminkan ketidaktahuan atau pengabaian prinsip *itikad baik* sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata, yang menjadi asas umum dalam setiap perjanjian.

Ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara tegas memuat kewajiban hukum pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila terjadi kerugian akibat barang atau jasa yang tidak sesuai dengan kesepakatan. Dalam norma tersebut ditegaskan bahwa pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen sebagai akibat dari barang atau jasa yang dihasilkan maupun diperdagangkan (Pasal 19 ayat 1). Bentuk ganti rugi sebagaimana dimaksud dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa sejenis, pemberian santunan, atau perawatan kesehatan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (ayat 2).

Selanjutnya, Pasal 19 ayat (3) menetapkan bahwa pemberian ganti rugi wajib dilaksanakan dalam tenggang waktu paling lama tujuh hari sejak terjadinya transaksi. Jika pelaku usaha tidak

memenuhi ketentuan ini, maka dapat dikenakan sanksi lebih lanjut, karena dalam ayat (4) ditegaskan bahwa tanggung jawab perdata sebagaimana disebutkan sebelumnya tidak menutup kemungkinan adanya tuntutan pidana apabila ditemukan unsur kesalahan, baik disengaja maupun karena kelalaian. Namun demikian, UUPK memberikan ruang pembelaan bagi pelaku usaha sebagaimana disebut dalam ayat (5), bahwa tanggung jawab tersebut gugur apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kerugian disebabkan oleh kesalahan konsumen sendiri.

Dalam konteks pembatalan konser BtoB secara sepihak oleh pihak promotor, Seraph Entertainment, ketentuan Pasal 19 UUPK memberikan dasar hukum yang kuat bagi konsumen untuk menuntut hak atas ganti rugi secara penuh. Pembatalan konser yang telah dijanjikan, tanpa realisasi jasa yang dimaksud, merupakan bentuk ketidakpenuhan prestasi.

Oleh karena itu, promotor berkewajiban bertanggung jawab untuk mengembalikan dana tiket secara utuh kepada konsumen. Lebih dari itu, apabila pengembalian dana dilakukan secara tidak penuh, seperti potongan 30% tanpa persetujuan atau tanpa dasar hukum yang jelas, maka tindakan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan konsumen.

Selain itu, tidak dilaksanakannya refund dalam batas waktu tujuh hari sebagaimana diatur oleh Pasal 19 ayat (3) juga merupakan bentuk pelanggaran administratif dan substantif, yang berpotensi menimbulkan tanggung jawab hukum lebih lanjut. Apabila dapat dibuktikan bahwa keterlambatan atau pengurangan dana refund dilakukan secara sengaja atau akibat kelalaian serius dari promotor, maka konsumen berhak menempuh jalur hukum, termasuk menggugat secara perdata maupun mengajukan pelaporan pidana sesuai ketentuan Pasal 19 ayat (4) UUPK.

Dengan demikian, pasal ini tidak hanya memperkuat posisi konsumen dalam menuntut haknya secara proporsional, tetapi juga menjadi dasar normatif yang menegaskan bahwa pelaku usaha tidak dapat menghindar dari tanggung jawab hukum atas jasa yang tidak direalisasikan sesuai dengan janji atau perikatan awal.

Dari sudut pandang perbuatan melawan hukum, promotor juga dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian wajib diganti oleh pelakunya. Tindakan membatalkan konser sepihak, melakukan potongan refund tanpa persetujuan, dan tidak memberi kepastian atas hak-hak konsumen dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum karena telah melanggar norma kepatutan, norma hukum tertulis (UUPK), dan kewajiban hukum umum untuk bertindak secara hati-hati. Dalam hal ini, kerugian konsumen tidak hanya bersifat materiil (harga tiket, biaya transportasi, akomodasi), tetapi juga dapat bersifat immateriil seperti tekanan emosional, kehilangan waktu, dan kekecewaan atas janji yang tidak ditepati.

Secara keseluruhan, hubungan antara promotor dan pemilik tiket merupakan hubungan hukum timbal balik berdasarkan asas perjanjian. Ketika salah satu pihak tidak menjalankan kewajibannya, seperti dalam kasus pembatalan konser BtoB ini, maka pihak tersebut telah melakukan wanprestasi. Promotor wajib mengembalikan seluruh nilai tiket tanpa potongan, serta mempertimbangkan penggantian kerugian lainnya yang timbul secara langsung akibat pembatalan tersebut.

Jika tidak, promotor dapat digugat secara hukum dan dipertanggungjawabkan melalui mekanisme perdata maupun pidana. Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus ini bukan hanya bersifat opsional, melainkan merupakan hak yang dijamin oleh hukum positif Indonesia dan harus ditegakkan secara tegas demi menjamin rasa keadilan dan kepastian hukum.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pembatalan konser BtoB di Jakarta oleh pihak promotor Seraph Entertainment dan pengembalian dana yang tidak penuh kepada pemilik tiket, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hal ini belum terlaksana secara optimal. Tindakan promotor yang melakukan pemotongan sebesar 30% dari harga tiket dengan dalih sebagai biaya layanan (*service fee*), meskipun konser tidak jadi dilaksanakan, merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak konsumen untuk mendapatkan pengembalian dana secara utuh dan perlakuan yang adil tidak terpenuhi dalam kasus ini, terlebih lagi konsumen tidak diberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai alasan pemotongan tersebut.

Lebih jauh, tanggung jawab hukum promotor sebagai pelaku usaha tidak dijalankan secara profesional, baik dalam hal pelaksanaan kewajiban kontraktual terhadap artis maupun dalam penanganan konsumen. Proses refund yang tidak dilakukan melalui platform resmi dan mensyaratkan rekening dari bank tertentu, serta pengabaian terhadap kenyamanan konsumen dalam mengakses pengembalian dana, menandakan lemahnya itikad baik dari penyelenggara. Padahal dalam hubungan hukum antara penyelenggara dan pemilik tiket konser telah terjadi suatu perikatan hukum yang mengikat dan menimbulkan kewajiban bagi promotor untuk memenuhi prestasi, yaitu menyelenggarakan konser atau mengembalikan dana secara penuh jika konser dibatalkan. Fakta bahwa kontrak antara promotor dan agensi artis sendiri cacat secara substansi karena merupakan hasil salinan dari kontrak lain semakin memperjelas bahwa kerugian konsumen tidak dapat dilepaskan dari kelalaian penyelenggara.

Dengan demikian, kasus ini mencerminkan belum maksimalnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik industri hiburan di Indonesia. Seharusnya mekanisme perlindungan hukum, baik yang bersifat preventif melalui kewajiban transparansi informasi maupun yang bersifat represif melalui pengaduan dan penyelesaian sengketa, dapat diakses dengan mudah oleh konsumen. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen untuk lebih aktif dalam mengawasi serta memberikan edukasi hukum kepada masyarakat agar konsumen dapat memperjuangkan haknya, sekaligus mendorong pelaku usaha agar menjalankan usahanya sesuai dengan prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab hukum

Ucapan Terimakasih

Terima kasih kepada Allah SWT rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan artikel ilmiah ini. Penyelesaian artikel ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Pertama-tama, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada orang tua tercinta dan keluarga inti penulis yang senantiasa mendoakan serta memberikan dukungan, baik secara materiil maupun immateriil, sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini.

Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada Dr. Irawati, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bantuan dan masukan kepada penulis sehingga artikel ini selesai. Serta, Kepada Rimba Supriatna, S.H., M.H., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis. Selanjutnya, penulis juga berterima kasih kepada Prof. Dr. H. Edi Setiadi, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Islam Bandung, Prof. Dr. Efik Yusdiansyah, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum, seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama ini.

Daftar Pustaka

- Abduzzohir, H., & Sumiyati, Y. (2023). *Tanggung Jawab Shopee kepada Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Dihubungkan dengan Hukum Positif* (Vol. 01). <https://journal.sbpublisher.com/index.php/LOL>
- Khilda Ishmah Fauziyah, & Ratna Januarita. (2025). Penerapan Prinsip Utmost good faith dalam Kontrak Baku pada Kasus Gagal Bayar Perusahaan Fintech Lending. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 35–42. <https://doi.org/10.29313/jrih.v5i1.6678>
- Haryani, E. "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).
- Hidayatullah, R. (2021). Komunikasi Musikal dalam Konser "Musik Untuk Republik". *Tonika: Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Seni*, 4(2), 7145-160.
- Irawati, (et.all), "Strengthening Indonesia's Position As an Archipelagic States through Coordinative Law Enforcement the Archipelagic Sealandes Passage on the Alki". *KnE Social Sciences* 9 (24), Agustus 2024, Bandung, Hlm.35–45.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kpopchart. "Batal Konser Berakhir Di Meja Hijau Berikut Kronologi Lengkap Terkait Batalnya Fancon BTOB OUR DREAM in Jakarta". <https://www.kpopchart.net/k-update/91613462529/batal-konser-berakhir-di-meja-hijau-berikut-kronologi-lengkap-terkait-batalnya-fancon-btob-our-dreaminjakarta>

Patricia Pascalina Erica S (dkk.), " Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Konser Musik Serasa Nada di Yogyakarta yang Dibatalkan Sepihak" *Unes Law Review*, Vol 6, No 3, 3 Maret 2024.

Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1988.

Soetanyo Wignjosoebroto, *Hukum (Paradigma Metode dan Dinamika Masalahnya)*. Elsa dan Huma, Jakarta 2002.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2005.

Sunggono Bambang, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Rafindo Persada, Jakarta, 2005.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999

Abduzzohor, H., & Sumiyati, Y. (2023). *Tanggung Jawab Shopee kepada Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Dihubungkan dengan Hukum Positif* (Vol. 01). <https://journal.sbpublisher.com/index.php/LOL>

Fadhli Dwi Nur Fadhillah, Toto Tohir Suriaatmaja, & Muhammad Ilman Abidin. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Para Penonton Konser yang Mengalami Kerugian Akibat Tidak Terselenggaranya Konser. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 17–24. <https://doi.org/10.29313/jrih.v5i1.6647>

Khilda Ishmah Fauziyah, & Ratna Januarita. (2025). Penerapan Prinsip Utmost good faith dalam Kontrak Baku pada Kasus Gagal Bayar Perusahaan Fintech Lending. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 35–42. <https://doi.org/10.29313/jrih.v5i1.6678>