

Pertanggungjawaban Hukum Promotor Terhadap Pembayaran Ganti Rugi Dalam Penyelenggaraan Konser Musik DAY6 Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Suci Ayu Izzati *, Nurul Chotidjah

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

izzatisuciayu@gmail.com, alqishasan@yahoo.co.id

Abstract. The DAY6 "3rd World Tour <Forever Young>" concert organized by PT Melania Cipta Permata (Mecimapro) on May 3, 2025, at Gelora Bung Karno Madya Stadium experienced serious issues including sudden venue change from Jakarta International Stadium to GBK, unilateral refunds by ticket platform, and delayed compensation payments promised for June 2025 but unresolved by December 2025. This study analyzes the promoter's legal responsibility for compensation payments and identifies legal remedies available to consumers. Using normative juridical method with descriptive-analytical approach, data was obtained through literature review of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the Civil Code. Results show that Mecimapro bears absolute legal responsibility based on strict liability principle (Article 19 UUPK), breach of contract provisions (Article 1243 Civil Code), and government oversight (Government Regulation No. 58 of 2001). The promoter committed two breaches: non-conforming performance and delayed performance. The schedule conflict cannot be categorized as force majeure, obligating full compensation. Consumers have two dispute resolution channels: non-litigation (direct negotiation, YLKI, BPSK) and litigation (breach lawsuits or class actions). The study concludes that consumer protection laws provide comprehensive legal protection strengthening consumers' position in demanding rights fulfillment.

Keywords: *Promoter Responsibility, Compensation, Consumer Protection.*

Abstrak. Konser DAY6 "3rd World Tour <Forever Young>" yang diselenggarakan PT Melania Cipta Permata (Mecimapro) pada 3 Mei 2025 di Stadion Madya Gelora Bung Karno mengalami permasalahan serius meliputi perubahan venue mendadak dari Jakarta International Stadium ke GBK, refund sepihak platform tiket, dan keterlambatan pembayaran ganti rugi yang dijanjikan Juni 2025 namun belum selesai hingga Desember 2025. Penelitian ini menganalisis tanggung jawab hukum promotor terhadap pembayaran ganti rugi dan mengidentifikasi upaya hukum konsumen. Menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan deskriptif-analitis, data diperoleh melalui studi kepustakaan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan KUHPPerdata. Hasil menunjukkan Mecimapro memiliki tanggung jawab hukum mutlak berdasarkan prinsip strict liability (Pasal 19 UUPK), ketentuan wanprestasi (Pasal 1243 KUHPPerdata), dan pengawasan pemerintah (PP No 58 Tahun 2001). Promotor melakukan dua wanprestasi: prestasi tidak sesuai perjanjian dan terlambat memenuhi prestasi. Alasan bentrok jadwal tidak termasuk force majeure sehingga wajib ganti rugi penuh. Konsumen memiliki dua jalur: non-litigasi (negosiasi langsung, YLKI, BPSK) dan litigasi (gugatan wanprestasi atau class action). Penelitian menyimpulkan hukum perlindungan konsumen memberikan perlindungan menyeluruh memperkuat posisi konsumen menuntut pemenuhan hak.

Kata Kunci: *Tanggung Jawab Promotor, Ganti Rugi, Perlindungan Konsumen.*

A. Pendahuluan

Perkembangan industri hiburan di era modern ini menjadikan konser musik sebagai kegemaran yang banyak dinikmati oleh Masyarakat, terutama di kalangan anak muda (Longdong et al., 2024). Sebuah konser musik melibatkan banyak pihak dalam kegiatannya, salah satunya adalah pihak promotor yang berperan sebagai pelaku usaha dan pembeli tiket yang berperan sebagai konsumen (Purnamasari et al., 2023). Dalam praktiknya, perlindungan konsumen masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam sektor jasa hiburan seperti penyelenggaraan konser musik yang memiliki kompleksitas tinggi (Fitriani, 2025).

Berdasarkan hukum positif, transaksi jual beli tiket konser diatur dalam Buku III KUHPerdara Pasal 1457. Pasal tersebut mendefinisikan jual beli sebagai perjanjian di mana satu pihak berkewajiban membayar harga yang telah disepakati. Perjanjian jual beli antara pelaku usaha dan konsumen ini menciptakan hak dan kewajiban yang saling mengikat, konsumen melakukan pembayaran untuk tiket konser kepada pihak promotor, dan promotor akan melaksanakan konser sesuai dengan yang telah diperjanjikan (Lestari, 2024). Hubungan hukum tersebut bersumber dari perjanjian yang mengacu pada kesepakatan antara para pihak yang masing-masing menyatakan kesanggupan dan kemauan untuk melaksanakan tindakan tertentu (Safira, 2017).

Perjanjian yang terbentuk menimbulkan tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh para pihak. Apabila tanggung jawab tersebut tidak dijalankan sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat, maka hak dari pihak lain tidak terpenuhi dan menimbulkan kerugian (Yahman, 2016). Tanggung jawab pelaku usaha timbul karena subjek hukum melakukan wanprestasi. Wanprestasi adalah pelaksanaan perjanjian yang tidak benar, pelaksanaan yang tidak sesuai dengan syarat, atau tidak terlaksananya perjanjian secara keseluruhan (Sigana et al., 2020).

Peraturan terkait tanggung jawab pelaku usaha lebih jelas diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 19 Ayat (1) UUPK menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pengertian ganti rugi kemudian dijelaskan dalam Pasal 19 Ayat (2) UUPK, yaitu ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

Pada pelaksanaan konser musik, hubungan hukum antara pihak penyelenggara (promotor) dan konsumen (pembeli tiket) merupakan hubungan yang berlangsung secara terus-menerus dan saling terikat (Celina, 2008). Konsumen yang telah membeli tiket berhak memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kesepakatan, mencakup tempat pelaksanaan, waktu, serta mutu pertunjukan (Maulina, 2023). Namun pada kenyataannya, tidak jarang terjadi kegagalan dalam pelaksanaan konser yang merugikan konsumen, seperti pembatalan secara tiba-tiba, perubahan lokasi tanpa informasi yang memadai, kendala teknis, hingga pengelolaan penonton yang tidak profesional, yang pada akhirnya dapat mengurangi tingkat kepercayaan publik terhadap industri hiburan.

Peristiwa konser DAY6 "3rd World Tour <Forever Young>" yang diselenggarakan pada 3 Mei 2025 di Jakarta menjadi fenomena nyata atas permasalahan mengenai tanggung jawab ganti rugi oleh promotor. Konser yang dipromosikan oleh PT Melania Cipta Permata (Mecimapro) ini mengalami serangkaian masalah yang merugikan ribuan konsumen, mulai dari perubahan venue mendadak yang seharusnya dilaksanakan di Jakarta International Stadium (JIS) secara sepihak dipindahkan ke Stadion Madya Gelora Bung Karno (GBK), pembelian tiket di situs Mecimashop yang tidak kunjung terbit, hingga refund tiket 2 hari sebelum konser dimulai yang dilakukan sepihak oleh Tiket.com karena pihak promotor tidak memberikan nomor kursi (CNN Indonesia, 2025). Masalah semakin kompleks ketika pada hari pelaksanaan konser, para penggemar melaporkan kesulitan mencari tempat berteduh di luar stadion karena tenda yang disediakan ambruk pada saat terjadi hujan deras disertai angin kencang dan petir. Keadaan cuaca buruk tersebut membuat pelaksanaan konser yang seharusnya dimulai pada jam 19.00 WIB mengalami delay dan konser baru dimulai sekitar pada jam 20.30 WIB (Suara.com, 2025). Setelah deretan peristiwa tersebut terjadi, banyak penggemar yang memutuskan untuk tidak masuk ke dalam venue dan memutuskan untuk protes kepada promotor untuk memberikan ganti rugi berupa pengembalian dana karena merasa telah dirugikan oleh pihak promotor.

Tiga hari setelah konser digelar, Kementerian Perdagangan memanggil Mecimapro untuk meminta keterangan terkait masalah refund kepada konsumen. Dalam pertemuan tersebut, Fransiska Melani selaku Direktur Mecimapro berjanji akan menyelesaikan proses refund paling lambat akhir Mei 2025 (IDN Times, 2025). Empat bulan setelah konser digelar yaitu pada bulan September 2025,

para penggemar menyatakan bahwa promotor belum juga menyelesaikan proses refund yang dijanjikan akan diselesaikan pada bulan Mei 2025 meskipun tuntutan refund telah diajukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa promotor belum mematuhi ketentuan Pasal 19 UUPK yang mengatur mengenai ganti rugi, sehingga menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara hak konsumen dengan tanggung jawab pelaku usaha dalam pemberian ganti rugi.

Tinjauan literatur menunjukkan bahwa penelitian tentang tanggung jawab ganti rugi promotor konser musik di Indonesia cukup banyak, namun sebagian besar penelitian masih menitikberatkan pada aspek umum perlindungan konsumen dan tanggung jawab promotor dalam memberikan ganti rugi terhadap pembatalan konser. Penelitian oleh Sumerta et al. (2024) meneliti tentang perlindungan hukum bagi konsumen atas kerugian akibat pembatalan konser berdasarkan UUPK. Ameira (2023) membahas tanggung jawab promotor sebagai pelaku usaha terhadap konsumen akibat pembatalan konser. Lestari (2024) tentang tuntutan refund tiket konser Soundekerto lebih menitikberatkan pada hubungan perjanjian antara konsumen dan promotor, belum menyoroti secara komprehensif aspek hukum perlindungan konsumen. Longdong et al. (2024) mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen akibat pembatalan konser menurut hukum positif, namun tidak secara spesifik membahas tanggung jawab promotor sebagai subjek hukum utama dalam penyelenggaraan acara.

Belum ada penelitian yang secara spesifik membahas pertanggungjawaban hukum promotor terhadap pembayaran ganti rugi tiket pada konser yang tetap terlaksana, khususnya dalam kasus penyelenggaraan konser DAY6. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab hukum promotor terhadap pembayaran ganti rugi dalam kasus konser DAY6 di Gelora Bung Karno serta mengidentifikasi upaya hukum yang dapat diambil oleh konsumen untuk memperoleh ganti rugi atas keterlambatan pembayaran oleh promotor.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang tanggung jawab pelaku usaha dan perlindungan konsumen. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara konser untuk memperbaiki praktik bisnis dan meningkatkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih baik dalam pengelolaan risiko penyelenggaraan konser. Bagi pemerintah dan regulator, penelitian ini dapat menjadi dasar penyusunan regulasi yang lebih kuat untuk melindungi hak-hak konsumen. Sedangkan bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen serta mekanisme perlindungan konsumen yang tersedia.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif (normative law research), yaitu penelitian hukum yang memandang hukum sebagai kumpulan prinsip atau norma tertulis yang mengatur perilaku sosial. Spesifikasi penelitian ini adalah deskriptif-analitis, yang bertujuan untuk menganalisis undang-undang dan peraturan yang relevan berdasarkan teori hukum dan praktik hukum positif yang berlaku.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Dasar 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Sedangkan bahan hukum sekunder berupa buku-buku, jurnal ilmiah, dan penelitian hukum yang membahas perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dengan mengkaji dan menganalisis berbagai literatur hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menginterpretasikan kondisi hukum yang sebenarnya terjadi terkait tanggung jawab promotor dalam pembayaran ganti rugi kepada konsumen dalam penyelenggaraan konser DAY6.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kronologi Kasus

Konser DAY6 "3rd World Tour <Forever Young>" yang diselenggarakan oleh PT Melania Cipta Permata (Mecimapro) pada 3 Mei 2025 mengalami serangkaian permasalahan yang merugikan konsumen. Pada 21 Maret 2025, promotor mengumumkan perubahan venue secara mendadak dari Jakarta International Stadium (JIS) ke Stadion Madya GBK dengan alasan bentrok jadwal dengan pertandingan Liga 1 Indonesia (Kompas.com, 2025). Perubahan dari venue indoor ke outdoor ini menuai protes keras dari penggemar karena dianggap downgrade dan berpotensi mengganggu kualitas penampilan.

Setelah tekanan dan protes besar-besaran dari komunitas penggemar, My Day Berserikat sebagai perwakilan konsumen, melakukan audiensi dengan BPKN, promotor akhirnya membuka formulir refund pada 2 April 2025 dengan janji pengembalian dana pada 14-18 April 2025 (CNN Indonesia, 2025). Namun, dua hari sebelum konser (1 Mei 2025), Tiket.com mengumumkan refund sepihak karena Mecimapro tidak mengirimkan nomor antrean dan nomor kursi kepada konsumen yang membeli tiket melalui platform tersebut (Kompas.com, 2025).

Pada hari pelaksanaan konser, kondisi semakin buruk akibat hujan deras yang menyebabkan tenda penggemar ambruk dan bocor. Konser yang seharusnya dimulai pukul 19.00 WIB mengalami delay hingga pukul 20.30 WIB (Kompas.com, 2025). Kekacauan ini memicu protes massal dari penonton yang menuntut ganti rugi.

Berdasarkan siaran pers Kemendag tanggal 29 Mei 2025, hingga 27 Mei 2025 pengembalian dana baru mencapai 47 persen (Kemendag, 2025). Meskipun promotor berkomitmen menyelesaikan refund pada 31 Mei - 11 Juni 2025, hingga Desember 2025 pembayaran ganti rugi belum diselesaikan. Berdasarkan data My Day Berserikat, total refund yang belum dibayarkan sebesar Rp4.670.350.000,00 atas pembelian 1.722 tiket dari 1.089 konsumen (@mydayberserikat, 2025).

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya indikasi kelalaian dalam penyelenggaraan kegiatan konser yang berpotensi melanggar hak-hak konsumen. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, promotor sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas, jujur, dan tidak menyesatkan kepada konsumen, termasuk terkait perubahan venue, kondisi pelaksanaan acara, serta mekanisme pengembalian dana. Perubahan venue secara mendadak tanpa perencanaan yang matang serta keterlambatan dalam proses refund dapat dipandang sebagai bentuk tidak terpenuhinya kewajiban pelaku usaha dalam memberikan pelayanan yang layak kepada konsumen.

Selain itu, keterlambatan pengembalian dana dalam jumlah yang cukup besar juga menimbulkan kerugian materiil bagi konsumen yang telah membeli tiket. Kondisi ini memperlihatkan lemahnya akuntabilitas promotor dalam menyelesaikan kewajiban terhadap konsumen setelah terjadinya permasalahan dalam penyelenggaraan acara. Oleh karena itu, kasus ini menjadi penting untuk dikaji lebih lanjut dalam perspektif hukum perlindungan konsumen guna menilai tanggung jawab pelaku usaha serta mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang adil bagi para konsumen yang dirugikan.

Tanggung jawab hukum promotor terhadap pembayaran ganti rugi dalam konser DAY6 di Gelora Bung Karno

Promotor konser memiliki kedudukan sebagai pelaku usaha yang menyelenggarakan jasa hiburan. Berdasarkan Pasal 1 angka 3 UUPK, pelaku usaha adalah perseorangan atau badan hukum yang melakukan kegiatan di bidang ekonomi dalam wilayah Indonesia. Dalam konteks penyelenggaraan konser DAY6, Mecimapro sebagai promotor berkedudukan sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa hiburan berupa konser musik kepada masyarakat. Kedudukan ini membawa konsekuensi hukum berupa kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh promotor, termasuk tanggung jawab untuk menyelenggarakan konser sesuai dengan yang dijanjikan dan jika terjadi kelalaian, promotor bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Secara umum, tanggung jawab hukum promotor didasarkan pada ketentuan hukum perjanjian, khususnya Pasal 1320 KUHPerdata yang mengatur syarat sah perjanjian yaitu para pihak sepakat, cakap, suatu hal tertentu dan sebab yang halal. Pasal ini kemudian melahirkan kewajiban bagi para pihak untuk memenuhi prestasi sesuai dengan yang diperjanjikan. Hubungan hukum antara promotor dengan konsumen pembeli tiket pada dasarnya merupakan suatu hubungan kontraktual. Ketika

konsumen membeli tiket konser, terjadi sebuah kesepakatan antara konsumen dengan promotor yang kemudian kesepakatan itu menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak.

Promotor konser dalam hukum perlindungan konsumen dikategorikan sebagai pelaku usaha jasa. Pasal 1 angka 5 UUPK menjelaskan bahwa jasa adalah layanan yang berbentuk pekerjaan atau jasa yang disediakan untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Sebagai pelaku usaha jasa, promotor memiliki kewajiban-kewajiban yang diatur dalam Pasal 7 UUPK, antara lain beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, menjamin mutu jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku, serta memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan jasa yang diperdagangkan.

Pihak promotor dalam hal ini secara terang-terangan telah mengabaikan prinsip tanggung jawab mutlak, yang mewajibkan perusahaan untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Pasal 19 ayat (1) UUPK secara tidak langsung mengatur konsep tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen dengan menyatakan bahwa pelaku usaha wajib mengganti kerugian, kerusakan, dan/atau kontaminasi yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pada kasus konser DAY6, penerapan prinsip strict liability mengakibatkan promotor Mecimapro bertanggung jawab secara mutlak atas kerugian yang diderita konsumen akibat perubahan venue dan masalah lain yang terjadi hingga permasalahan terkait refund tiket.

Berdasarkan Pasal 1243 KUHPerdara, jika debitur terbukti gagal memenuhi kewajibannya, mereka wajib mengganti kerugian berupa biaya, ganti rugi, dan bunga yang timbul akibat kegagalan tersebut. Promotor dalam konser DAY6 tidak dapat menyelenggarakan konser sesuai dengan yang dijanjikan dan tidak dapat memenuhi penggantian rugi konsumen yang mengalami kerugian, maka promotor dapat dikategorikan telah melakukan wanprestasi (Subekti, 1996). Kelalaian promotor dalam memenuhi kewajibannya berupa refund, telah menimbulkan kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan.

Bentuk wanprestasi dapat berupa tidak memenuhi prestasi, terlambat memenuhi prestasi, dan memenuhi prestasi tapi tidak sesuai. Dalam kasus konser DAY6, wanprestasi yang dilakukan promotor ada 2, yaitu wanprestasi memenuhi prestasi tapi tidak sesuai, meskipun konser tetap dilaksanakan, perubahan venue dari JIS ke Stadion Madya GBK merupakan perubahan besar yang mengakibatkan prestasi yang diberikan oleh promotor tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Selain itu, promotor juga melakukan wanprestasi dalam bentuk terlambat memenuhi prestasi dalam hal keterlambatan pengembalian dana kepada konsumen.

Data dari Kementerian Perdagangan menunjukkan bahwa hingga 27 Mei 2025, pengembalian dana baru mencapai 47%. Padahal promotor sudah berkomitmen untuk menyelesaikan proses refund pada akhir Mei 2025, yang kemudian diubah menjadi 31 Mei - 11 Juni 2025. Namun dalam praktiknya, hingga Desember 2025, pembayaran ganti rugi belum diselesaikan (@mydayberserikat, 2025). Bentuk wanprestasi ini dapat dituntut pertanggungjawabannya, konsumen berhak menuntut pemenuhan prestasi berupa refund tiket yang telah dibeli.

Sejak dinyatakan lalai, promotor memiliki kewajiban hukum untuk memberikan penggantian biaya, rugi, dan bunga kepada konsumen yang dirugikan. Kewajiban ini tidak dapat dikesampingkan dengan alasan apapun, kecuali promotor dapat membuktikan bahwa ada keadaan memaksa sebagaimana diatur dalam Pasal 1244 KUHPerdara. Promotor Mecimapro menjelaskan bahwa perubahan venue disebabkan karena bentrok jadwal dengan pertandingan sepak bola, namun alasan ini tidak dapat dikategorikan sebagai keadaan memaksa. Keadaan memaksa atau force majeure harus memenuhi kriteria: peristiwa tidak dapat diduga sebelumnya, berada di luar kendali debitur sepenuhnya, dan tidak ada unsur kesalahan dari debitur (Simanjuntak, 2017).

Pertandingan sepak bola tidak dapat dikategorikan sebagai force majeure karena merupakan kegiatan yang terjadwal dan dapat diprediksi jauh hari sebelumnya. Pihak promotor seharusnya dapat mengantisipasi bentrok sejak awal perencanaan konser. Kegagalan promotor dalam melakukan perencanaan dan koordinasi yang matang menunjukkan adanya unsur kelalaian dari promotor.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1243 KUHPerdara dan tidak adanya unsur force majeure, promotor konser Mecimapro wajib membayar ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat wanprestasi yang dilakukan. Tanggung jawab promotor dalam memberikan ganti rugi diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan

Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 2 PP No 58 Tahun 2001, pemerintah bertanggung jawab untuk membangun sistem perlindungan konsumen yang menjamin hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Hal ini terbukti dari tindakan Kemendag yang memanggil Mecimapro dan memantau kemajuan refund yang hingga 27 Mei 2025 baru mencapai 47%.

Upaya hukum yang dapat diambil oleh konsumen untuk memperoleh ganti rugi atas keterlambatan pembayaran oleh promotor dalam kasus konser DAY6 di Gelora Bung Karno

Perlindungan konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam sistem hukum yang bertujuan untuk memberi perlindungan kepada konsumen dan menciptakan keseimbangan posisi antara pelaku usaha dengan konsumen. Kepastian hukum yang dijamin oleh UUPK memberikan jaminan bagi konsumen dari tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh pelaku usaha, sehingga hak-hak konsumen dapat terlindungi (Raharjo, 2006).

Perlindungan konsumen didefinisikan dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pembayaran ganti rugi yang dilakukan oleh promotor konser DAY6 seharusnya diselesaikan pada bulan Juni 2025, namun hingga penelitian ini ditulis, pembayaran ganti rugi belum diselesaikan dan belum ada kepastian lebih lanjut dari pihak promotor. Permasalahan ini termasuk dalam bentuk wanprestasi terlambat memenuhi prestasi. Kondisi ini memberikan hak kepada konsumen untuk menuntut pelaku usaha, hal ini sesuai dengan Pasal 23 UUPK, yaitu pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat.

Untuk menindaklanjuti permasalahan tersebut, UUPK memberikan perlindungan hukum yang menyeluruh bagi konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha. Pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Selanjutnya dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK memberikan pilihan kepada para konsumen bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan, sesuai dengan pilihan sukarela dari para pihak yang bersengketa. Upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum terbagi menjadi 2 (dua) jalur, yaitu non-litigasi dan litigasi.

Penyelesaian non-litigasi merupakan metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang bersifat musyawarah, efisien, dan tidak memerlukan proses hukum yang rumit. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 47 UUPK bertujuan untuk mencapai kesepakatan mengenai jenis dan besaran kompensasi serta langkah-langkah khusus untuk memastikan bahwa kerugian yang dialami oleh pelanggan tidak akan terulang lagi.

Langkah pertama adalah negosiasi langsung dengan promotor untuk menanyakan status proses refund. Apabila tidak menghasilkan kesepakatan, konsumen dapat memanfaatkan layanan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang berperan sebagai advokat kepentingan konsumen. Konsumen juga dapat mengajukan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan lembaga khusus yang dibentuk berdasarkan UUPK untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Pasal 52 UUPK mengatur bahwa tugas dan wewenang BPSK meliputi melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase dengan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan dengan cara adil, cepat, dan tidak membutuhkan biaya besar.

Apabila dalam putusan BPSK tidak memberikan hasil yang memuaskan, Pasal 56 UUPK mengatur bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan BPSK. Penyelesaian melalui litigasi adalah mekanisme formal untuk menyelesaikan sengketa yang menghasilkan putusan hukum yang mengikat dan dapat dilaksanakan oleh negara.

Jalur litigasi ini sering menjadi pilihan para pihak apabila kerugian yang diderita cukup besar, signifikan, atau melibatkan pelanggaran serius terhadap hak-hak mereka. Dalam konteks ini, pemegang tiket dapat mengajukan gugatan perdata ke Pengadilan Negeri dengan dasar wanprestasi, yaitu tidak dipenuhinya prestasi yang telah disepakati oleh promotor selaku pelaku usaha. Hal ini sejalan dengan Pasal 1243 KUHPperdata, yang menyatakan bahwa seorang debitur yang lalai atau tidak memenuhi perikatan dapat digugat untuk mengganti kerugian, termasuk biaya, rugi, dan bunga. Dengan demikian promotor konser Mecimapro dalam memenuhi kewajibannya yaitu refund tiket,

memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan.

Sebagai bagian dalam perlindungan konsumen, jika dalam permasalahan jumlah korban yang dirugikan cukup banyak dan memiliki permasalahan yang sama, penyelesaian dapat melalui gugatan kelompok (*class action*). *Class action* adalah mekanisme hukum yang memungkinkan sejumlah besar individu dengan kerugian yang sama untuk mengajukan satu gugatan bersama, yang diwakili oleh beberapa orang perwakilan kelompok. Proses ini tidak hanya mengurangi biaya, tetapi juga menyederhanakan proses hukum, khususnya dalam pembuktian, karena satu bukti yang dimiliki dapat digunakan untuk membela kepentingan semua anggota kelompok.

D. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pertanggungjawaban hukum promotor terhadap pembayaran ganti rugi dalam penyelenggaraan konser musik DAY6, dapat disimpulkan bahwa promotor konser Mecimapro sebagai pelaku usaha jasa memiliki tanggung jawab hukum mutlak terhadap pembayaran ganti rugi kepada konsumen. Tanggung jawab ini didasarkan pada prinsip *strict liability* sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK, ketentuan wanprestasi dalam Pasal 1243 KUHPerdata, dan kewenangan pemerintah untuk mengawasi pelaksanaan perlindungan konsumen berdasarkan PP No 58 Tahun 2001. Promotor telah melakukan dua bentuk wanprestasi yaitu memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai dengan perjanjian melalui perubahan venue dari JIS ke Stadion Madya GBK, serta terlambat memenuhi prestasi dalam hal keterlambatan refund tiket. Alasan bentrok jadwal dengan pertandingan sepak bola yang dikemukakan promotor tidak dapat dikategorikan sebagai *force majeure* karena merupakan peristiwa yang dapat diprediksi dan seharusnya dapat diantisipasi sejak awal perencanaan konser.

Konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan pembayaran ganti rugi memiliki perlindungan hukum yang menyeluruh berdasarkan UUPK. Upaya hukum yang dapat ditempuh terbagi menjadi dua jalur yaitu non-litigasi yang meliputi negosiasi langsung dengan promotor, pengaduan melalui YLKI, atau penyelesaian sengketa melalui BPSK dengan mekanisme konsiliasi, mediasi, atau arbitrase yang lebih cepat dan efisien, serta jalur litigasi dengan mengajukan gugatan wanprestasi ke Pengadilan Negeri setelah melakukan somasi terlebih dahulu atau melalui gugatan kelompok (*class action*) jika jumlah korban yang dirugikan cukup banyak. Kedua jalur tersebut memberikan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut pemenuhan hak-haknya, khususnya dalam memperoleh ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat kelalaian pelaku usaha dalam memenuhi kewajibannya.

Penelitian ini menyarankan agar pihak penyelenggara konser dapat meningkatkan kapasitas manajemen risiko dan perencanaan yang lebih matang dalam penyelenggaraan konser, termasuk mengantisipasi bentrok jadwal dan menyiapkan rencana cadangan yang jelas. Promotor juga sebaiknya menyediakan jaminan dana khusus untuk refund apabila terjadi wanprestasi dalam penyelenggaraannya untuk melindungi hak-hak konsumen. Konsumen yang dirugikan disarankan untuk memanfaatkan jalur penyelesaian sengketa dengan maksimal, salah satunya melalui BPSK karena prosesnya dapat lebih cepat dan murah dibandingkan dengan jalur pengadilan.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Nurul Chotidjah, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, dukungan, serta meluangkan waktu untuk membimbing penulis selama proses penyusunan penelitian ini. Bimbingan, masukan, dan saran yang diberikan sangat membantu penulis dalam memahami permasalahan yang dikaji serta menyempurnakan penulisan penelitian ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga sangat menghargai kesabaran dan perhatian beliau dalam memberikan koreksi serta motivasi kepada penulis selama proses penelitian berlangsung.

Daftar Pustaka

- Dhea Shabrina 'Ishmah, Eka An Aqimuuddin, & Fariz Farrih Izadi. (2023). Perlindungan Tenaga Kerja Wanita Indonesia dalam Kasus Perdagangan Manusia di Kamboja. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 17–20. <https://doi.org/10.29313/jrih.v3i1.2112>
- Romero, A. N., Sri Ratna Suminar, & Zakiran, A. H. (2023). Pemenuhan Hak Pasien BPJS dalam Mendapatkan Pelayanan Antidiskriminasi Dihubungkan dengan UU Rumah Sakit. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 31–36. <https://doi.org/10.29313/jrih.v3i1.2121>
- @Maydayberserikat, Kronologi Pengembalian Dana (Refund) Yang Belum Diselesaikan Oleh Mecimapro Kepada Konsumen Konser DAY6 3RD WORLD TOUR <FOREVER YOUNG> In JAKARTA 2025. <https://x.com/Mydayberserikat/Status/1947608897713541514?s=20>. (Diakses 22 Juni 2025)
- @Maydayberserikat, Pernyataan Resmi. <https://x.com/Mydayberserikat/Status/1983880478026559556?s=20> (Diakses 30 Oktober 2025)
- M. Maulina, Konsumen Yang Telah Membeli Tiket Berhak Memperoleh Pelayanan Yang Sesuai Dengan Kesepakatan, Mencakup Tempat Pelaksanaan, Waktu, Serta Mutu Pertunjukan. Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung, 2023.
- Ameira, R. Tanggung Jawab Promotor Sebagai Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Pembatalan Pelaksanaan Konser Musik.
- Chotidjah, N. (2003). Perlindungan Hak Asasi Manusia Mengenai Hak-Hak Ekonomi, Sosial Dan Budaya Kaitannya Dengan Lingkungan Hidup. *Jurnal Ilmu Hukum Litigasi*, 4(3), 54.
- CNN Indonesia, Pernyataan Lengkap Mecimapro Respons Konser DAY6 Di Jakarta Kacau, <https://www.cnnindonesia.com/hiburan/20250507074113-227-1226553/Pernyataan-Lengkap-Mecimapro-Respons-Konser-Day6-Di-Jakarta-Kacau> (Diakses 7 Mei 2025 Pukul 09:30 WIB)
- CNN Indonesia. Kronologi Konser DAY6 Di Jakarta Kacau Hingga JYP Minta Maaf. <https://www.cnnindonesia.com/hiburan/20250505002817-227-1225639/Kronologi-Konser-DAY6-Di-Jakarta-Kacau-Hingga-Jyp-Minta-Maaf/1> (Diakses 4 Mei 2025 Pukul 09:30 WIB).
- Fitriani, D. A. P. (2025). Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Konser Musik Secara Sepihak Oleh Penyelenggara Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- IDN Times. Mecimapro Diprotes, Ini Rangkuman Kisruh Konser DAY6 Di Jakarta. <https://www.idntimes.com/korea/kpop/rangkuman-kisruh-konser-day6-di-jakarta-00-hwff8-Q9xgjl> (Diakses 7 Mei 2025 Pukul 21:48 WIB)
- Kemendag, Pastikan Perlindungan Konsumen, Kemendag Pantau Progres Pengembalian Dana Tiket Konser Dari Mecimapro [Siaran Pers], <https://www.kemendag.go.id/public/news/gpugrvox2mzmf7evttqkshinxhiuowarcku6wai.pdf> (29 Mei 2025)
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

- Kompas.Com. Kronologi Polemik Tiket Konser DAY6 Jakarta 2025. <https://www.kompas.com/hype/read/2025/05/03/084820766/kronologi-polemik-tiket-konser-day6-jakarta-2025>. (Diakses 3 Mei 2025 Pukul 08:48 WIB)
- Kristiyanti, C. T. S. (2008). Hukum Perlindungan Konsumen. Sinar Grafika.
- Lestari, A. D. (2024). Perlindungan Konsumen Terhadap Tuntutan Refund Tiket Konser Yang Dibatalkan Oleh Founder Soundekerto (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Purwokerto).
- Longdong, V. V. M. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Pembatalan Konser Menurut Hukum Positif. Lex Administratum, 12(4).
- Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- Purnamasari, H., & Imaniyati, N. S. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Tiket Dalam Konser Musik KV Fest Yang Diselenggarakan Oleh Promotor Festival Kultvizion Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. In Bandung Conference Series: Law Studies (Vol. 3, No. 1, Pp. 192-200).
- Raharjo, S. (2006). Ilmu Hukum. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Safira, M. E. (2017). Hukum Perdata. Nata Karya.
- Simanjuntak, P. N. H. (2017). Hukum Perdata Indonesia. Kencana. Jakarta.
- Sinaga, N. A., & Darwis, N. (2015). Wanprestasi Dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian. Jurnal Mitra Manajemen, 7(2).
- Suara.Com. 9 Fakta Konser DAY6 Jakarta Diwarnai Kekecewaan Fans Ke Promotor. <https://www.suara.com/lifestyle/2025/05/04/103037/9-fakta-konser-day6-jakarta-diwarnai-kekecewaan-fans-ke-promotor?page=all> (Diakses 4 Mei 2025 Pukul 10:30 WIB)
- Subekti, R. (2003). Pokok-Pokok Hukum Perdata. Intermasa. Jakarta.
- Sumerta, I. P. E. et al., (2024). Consumer Protection For Ticket Promoters' compensation To Consumers Who Are Harmful Is Reviewed From Law Number 8 Of 1999 Concerning Consumer Protection Perlindungan Konsumen Atas Ganti Rugi Tiket Pihak Promotor Kepada Konsumen Yang Dirugikan Ditinjau Dari Undang-Undang.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Yahman. (2016). Karakteristik Wanprestasi & Tindak Pidana Penipuan: Yang Lahir Dari Hubungan Kontraktual. Kencana.

Zakiran, A. H. (2024). Indonesia Consumer Protection Law: Responding To The Responsibility Of Automotive Business Actors For Hidden Defective Products. *Brazilian Journal Of Development*, 10(12), E75946-E75946.

Syarip, A.-A. N. F., Muhammad Husni Syam, & Syahrul Fauzul Kabir. (2023). Perlindungan HAM Terhadap Anak Perempuan yang Mengalami Female Genital Mutilations. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 37–42. <https://doi.org/10.29313/jrih.v3i1.2129>